

- **rozhodnutí České národní banky č.j. 2017/163117/570 ze dne 8. prosince 2017, sp.zn. Sp/2017/56/573**

Sekce licenčních a sankčních řízení

V Praze dne 8. prosince 2017
Č.j. 2017 / 163117 / 570
Ke sp.zn. Sp/2017/56/573
Počet stran: 66

ROZHODNUTÍ

Česká národní banka 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 zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o podnikání na kapitálovém trhu“ nebo „ZPKT“) a orgán dohledu nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů podle zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „ZPZ“ nebo „zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích“) a podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“ nebo „ZoOS“), rozhodla ve správním řízení vedeném podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), se společností KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a. s., IČO 607 51 070, se sídlem Rašínova 692/4, 602 00 Brno - město, takto:

A. Společnost KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a. s., IČO 607 51 070, se sídlem Rašínova 692/4, 602 00 Brno - město, jako investiční zprostředkovatel

(I)

- a) v období od 1.7.2013 do 10.3.2016 porušila povinnost při poskytování hlavní investiční služby přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů v 62 případech požádat v dostatečném rozsahu zákazníka o informace o i) jeho odborných znalostech v oblasti investic a ii) jeho zkušenostech v oblasti investic, zejména o znalostech služeb, investičních nástrojů a obchodů, o jeho vzdělání a povolání nebo dřívějším povolání, pokud se vztahuje k obchodům s investičními nástroji, a o předchozích zkušenostech v oblasti investic, zejména o délce, frekvenci, rozsahu a povaze obchodování a
- b) nesplnila podmínky přípustnosti pobídky, kterou ve formě provize přijímá od obchodníka s cennými papíry [redacted], IČO [redacted], se sídlem [redacted], a investiční společnosti [redacted], IČO [redacted], se sídlem [redacted], když v období od dubna 2014 do února 2016 neinformovala vůbec zákazníky před poskytnutím investiční služby přijímání a předávání pokynů o výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu, a od března 2016 do listopadu 2016 neinformovala zákazníky před poskytnutím investiční služby přijímání a předávání pokynů jasně, srozumitelně a úplně o výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu,

t e d y p o r u š i l a

- a) ustanovení § 32 odst. 3 ve spojení s § 15i odst. 1, 2 a 5 ZPKT a ve spojení s ustanovením § 27 odst. 1 písm. a) až c) vyhlášky č. 303/2010 Sb. o podrobnější úpravě některých pravidel při poskytování investičních služeb ve znění do 30.6.2017 a ve spojení s ustanovením § 32 odst. 2 písm. b) bod 3. téže vyhlášky;
- b) ustanovení § 32 odst. 3 a ve spojení s odst. 8 písm. a) ZPKT v souvislosti s § 15 odst. 3 a 5 ZPKT a ve spojení s ustanovením § 15 odst. 1 písm. b) bodu 1. vyhlášky č. 303/2010 Sb., o podrobnější úpravě některých pravidel při poskytování investičních služeb ve znění do 30.6.2017 a ve spojení s ustanovením § 32 odst. 2 písm. a) téže vyhlášky;

(II)

v období od 1.7.2013 do 10.3.2016 porušila povinnost pořizovat a uchovávat záznamy komunikace týkající se poskytnuté investiční služby s potenciálními zákazníky a porušila povinnost zaznamenávat obsah komunikace týkající se poskytnuté investiční služby se zákazníky,

t e d y p o r u š i l a

ustanovení § 32 odst. 6 a odst. 8 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve spojení s ustanovením § 32 odst. 1 písm. b) a § 16 písm. b) a c) bod 3. vyhlášky č. 303/2010 Sb. o podrobnější úpravě některých pravidel při poskytování investičních služeb ve znění do 30.6.2017;

(III)

v období od 1.7.2013 do 10.3.2016 jako pojišťovací zprostředkovatel používala

- a) klamavé obchodní praktiky, resp. klamavá konání dle § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, když v období před uzavřením smluv týkajících se investičního životního pojištění opakovaně představovala spotřebitelům životní pojištění spojené s investováním jako formu spoření, spořicí produkt apod. s tím, že se jedná o produkt, u něhož lze kdykoli vybrat vložené peněžní prostředky dle potřeby, čímž klienty nepravdivě informovala o charakteru a vlastnostech sjednávaného pojistného produktu,
- b) klamavé obchodní praktiky, resp. klamavá opomenutí podle § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, když doporučovala klientům resp. spotřebitelům vypovědět stávající investiční životní pojištění, aniž by klienty dostatečně informovala o finančních důsledcích souvisejících s ukončením stávající smlouvy o investičním životním pojištění a současným uzavřením pojistné smlouvy nové a aniž by řádně zaznamenávala důvody svého doporučení vypovědět stávající a uzavřít novou pojistnou smlouvu,

t e d y p o r u š i l a

ad a) a b) zákaz používání nekalých obchodních praktik stanovený v § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele ve znění do 30.6.2017,

č í m ž s e d o p u s t i l a

ad (I) a) a b) správního deliktu podle ustanovení § 157 odst. 2 písm. b) ZPKT ve znění do 30.6.2017,

ad (II) správního deliktu podle ustanovení § 157 odst. 2 písm. c) ZPKT ve znění do 30.6.2017 a

ad (III) a) a b) správního deliktu podle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 30.6.2017;

a z a t o s e j í

podle ustanovení § 157 odst. 14 písm. c) ZPKT ukládá pokuta ve výši 750 000 Kč (slovy sedm set padesát tisíc korun českých). Pokutu je společnost KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a. s., IČO 607 51 070, povinna zaplatit do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet Celního úřadu pro hlavní město Prahu vedený u České národní banky, č. 3754-67724011/0710, konstantní symbol 1148, variabilní symbol identifikační číslo plátce.

B. Společnost KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a. s., IČO 607 51 070, se sídlem Rašínova 692/4, 602 00 Brno - město, registrovaná jako pojišťovací zprostředkovatel v období od 1.7.2013 do 10.3.2016 porušovala povinnost před uzavřením pojistné smlouvy, na základě informací poskytnutých klientem a v závislosti na charakteru sjednávaného pojištění, řádně písemně zaznamenat požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých založila svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu a informovat klienty o možných důsledcích takového doporučení,

t e d y p o r u š i l a

povinnost provádět zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví s odbornou péčí podle ustanovení § 21 odst. 1, 8 a 9 téhož ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích;

a z a t o s e j í

v souladu s § 23 odst. 1 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích ukládá, aby ve lhůtě 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí zavedla odpovídající a účinné systémové opatření, které do budoucna zajistí, aby před uzavřením pojistné smlouvy, na základě informací poskytnutých klienty a v závislosti na charakteru sjednávaného pojištění, zaznamenávala řádně písemně požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu a informovala klienty v souladu s § 21 odst. 5, 6, 8 a 9 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.

O konkrétní podobě a způsobu splnění opatření k nápravě je společnost KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a. s., IČO 607 51 070, se sídlem Rašínova 692/4, 602 00 Brno - město, povinna bezodkladně po jejich přijetí písemně informovat Českou národní banku.

C. Společnosti KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a. s., IČO 607 51 070, se sídlem Rašínova 692/4, 602 00 Brno - město, 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, ve znění vyhlášky č. 112/2017 Sb., ukládá náhrada nákladů řízení, které vyvolala porušením své právní povinnosti, ve výši 1 000 Kč (slovy jeden tisíc korun českých). Paušální náhradu nákladů řízení je společnost KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a. s., IČO 607 51 070, povinna zaplatit do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet České národní banky, č. 115-69193891/0710, konstantní symbol 1148, variabilní symbol identifikační číslo plátce.

ODŮVODNĚNÍ

A. Průběh správního řízení

1. Účastník řízení byl do obchodního rejstříku, vedeného Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1604, zapsán dne 17. května 1995. Účastník řízení je zapsán v registru pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí vedeném Českou národní bankou (dále jen „registr“) od 17.2.2005 pod registračním číslem 000532PA jako pojišťovací agent („PA“) a dále od 12.10.2011 také jako investiční zprostředkovatel¹, pro kterého bylo k datu 10.10.2017 činných celkem 773 vázaných zástupců (dále též jen „VZ“). V postavení PA měl účastník řízení dle údajů z registru ke dni 10.10.2017 provozovat svou činnost jako PA pro celkem 3 pojišťovny. Účastník řízení měl dále k tomuto datu jako PA registrováno celkem 999 podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů (dále též jen „PPZ“). Jeho odpovědným zástupcem byl do 30.10.2017 pan Ing. Jiří Klaban, nar.: 24.02.1975².
2. Na základě příslušných ustanovení zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), v platném znění (dále jen „zákon o kontrole“) proběhla ve dnech 20.4.2016, 11.5.2016, 18.5.2016, 19.5.2016, 14.7.2016 a 5.9.2016 u účastníka řízení kontrola zaměřená na prověření dodržování právních předpisů v oblasti poskytování investičních služeb a zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví včetně dodržování povinností stanovených v zákoně o ochraně spotřebitele. Z provedené kontroly pořídili kontrolní pracovníci České národní banky v souladu s ustanovením § 12 zákona o kontrole dne 24.11.2016 pod č.j. 2016/136197/CNB/650 protokol, v němž byly identifikovány a podrobně popsány zjištěné nedostatky (dále též jen „protokol o kontrole“ nebo „kontrolní protokol“, vše viz spis Sp/2017/56/573, konkrétně CD a flash disk str. 3 a 4, a str. 5 a následující, dále též jen „spis“). Proti tomuto protokolu o kontrole podal účastník řízení dne 30.12.2016 námitky, o kterých bylo rozhodnuto dne 19.1.2017 pod č.j. 2017/010005/CNB/650 (vše viz spis).
3. Správní orgán zahájil s účastníkem řízení dne 13.3.2017 doručením oznámení č.j. 2017/36111/570 ze dne 10.3.2017 (spis č.l. 436-476) správní řízení pro podezření z porušení povinností stanovených v ZPKT, ZPZ a zákonu o ochraně spotřebitele,

¹ Viz

https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB10.VIZITKA?p_lang=cz&p_SEQ_ID=289087&p_VER_ID=1040&p_DATUM=07.06.2017&p_ROL_KOD=15

² Od 30.10.2017 je odpovědným zástupcem Ing. Radek Million, nar.: 19.12.1982.

čímž se mohl dopustit spáchání příslušných správních deliktů. Správní orgán konstatuje, že správní řízení bylo zahájeno včas. Správní orgán získal první informace o tom, že se účastník řízení mohl dopustit správních deliktů v průběhu kontroly, tj. ke dni 20.4.2016, kdy byla provedena první kontrola u účastníka řízení (viz výše), v rámci které byly převzaty některé podklady od účastníka řízení, resp. k 21.3.2016, kdy účastník řízení předložil některé podklady na základě oznámení o zahájení kontroly (vše součást správního spisu). Správní řízení bylo zahájeno dne 13.3.2017, nemohlo tedy dojít ke zmeškání roční subjektivní lhůty pro zahájení správního řízení (§ 194 odst. 2 ZPKT, § 26a odst. 3 ZPZ a § 24b odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele). Dne 1.7.2017 nabyl účinnosti zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich (dále jen „přestupkový zákon“). V souladu s přechodným ustanovením § 112 odst. 1 tohoto zákona pak: „*Na přestupky a dosavadní jiné správní delikty, s výjimkou disciplinárních deliktů, se ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona hledí jako na přestupky podle tohoto zákona. Odpovědnost za přestupky a dosavadní jiné správní delikty, s výjimkou disciplinárních deliktů, se posoudí podle dosavadních zákonů, pokud k jednání zakládajícímu odpovědnost došlo přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona; podle tohoto zákona se posoudí jen tehdy, jestliže to je pro pachatele příznivější.*“. Vzhledem ke skutečnosti, že k jednání zakládajícímu odpovědnost účastníka řízení došlo přede dnem nabytí účinnosti přestupkového zákona, a ke skutečnosti, že právní úprava obsažená v přestupkovém zákoně není pro účastníka řízení příznivější, posoudil správní orgán odpovědnost účastníka řízení podle dosavadních právních předpisů³.

4. Účastník řízení se k zahájení a předmětu správního řízení vyjádřil písemným přípisem doručeným dne 3.4.2017 (č.j. 201748430/570, spis č.l. 478-479, dále též jen „Vyjádření k zahájení řízení“).
5. Dne 8.6.2017 vydal správní orgán usnesení č.j. 2017/79634/570 (spis č.l. 481-482), ve kterém stanovil účastníkovi řízení lhůtu pro zaslání podkladů, ze kterých bude možno posoudit jeho majetkové poměry pro určení výše sankce a případně předložit jím ve Vyjádření k zahájení řízení tvrzená, ale nedoložená opatření k nápravě. Dne 5.4.2016 účastník řízení zaslal pod č.j. 2017/80012/570 požadované podklady pro posouzení výše sankce (spis č.l. 484-501). Dne 15.6.2017 pod č.j. 2017/83009/570 (spis č.l. 503), požádal účastník řízení o prodloužení lhůty pro předložení jím přijatých opatření k nápravě o 10 pracovních dnů (tj. do 29.6.2017). Dne 30.6.2017 pod č.j. 2017/93512/570 (spis č.l. 505-659), účastník řízení předložil jím přijatá opatření k nápravě.
6. Dne 10.7.2017 vydal správní orgán usnesení č.j. 2017/96546/570 (spis č.l. 660-661), ve kterém stanovil účastníkovi řízení lhůtu pro vyjádření se k podkladům pro rozhodnutí včetně možnosti seznámení se správním spisem. Dne 14.7.2017 účastník řízení nahlížel do správního spisu, o čemž byl vyhotoven protokol č.j. 2017/100128/570 (spis č.l. 663-667). K podkladům pro rozhodnutí se účastník

³ Protože nedošlo ke změně povahy a obsahu stanovených (dosavadních) správních deliktů, ale pouze k jejich přejmenování na přestupky, označuje správní orgán v souladu s výše uvedenými zásadami a příslušnými přechodnými ustanoveními zákona o přestupcích v tomto rozhodnutí posuzované (dosavadní) správní delikty stále jako správní delikty spáchané podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve znění účinném do 30.6.2017, případně znění dřívějším (v návaznosti na dobu spáchání správního deliktu). Totéž platí o zákoně o ochraně spotřebitele. Dále v textu, kde je užito označení ZPKT či zákon o podnikání na kapitálovém trhu, resp. zákon o ochraně spotřebitele či ZoOS, je vždy myšlen příslušný zákon ve znění účinném do 30.6.2017, pokud není výslovně uvedeno jinak.

(57 smluv týkajících se investic uzavřených se společností [REDAKCE] a 5 smluv se společností [REDAKCE]), včetně související dokumentace, týkající se investičních produktů (dále též jen „Vzorek smluv“). Vzorek byl vybrán tak, aby byl reprezentativní s ohledem na počet uzavřených smluv s oběma spolupracujícími společnostmi, zohledněno bylo také kritérium výše investované částky, věku klienta a rizikovosti zprostředkovaného investičního produktu.

9. **Ad a) vyžadování informací od zákazníků:** Podle ustanovení § 15i odst. 1 ZPKT je investiční zprostředkovatel povinen při poskytování hlavní investiční služby přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů požádat zákazníka o informace o a) jeho odborných znalostech v oblasti investic a b) jeho zkušenostech v oblasti investic. Podle ustanovení § 15i odst. 2 ZPKT je investiční zprostředkovatel povinen o informace uvedené § 15i odst. 1 zákona požádat v rozsahu, který mu umožní vyhodnotit, zda poskytnutí investiční služby nebo provedení obchodu s investičním nástrojem v rámci investiční služby odpovídá odborným znalostem a zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik. Podle ustanovení § 15i odst. 5 ZPKT prováděcí právní předpis stanoví obsah informací, o které je obchodník s cennými papíry povinen zákazníka požádat podle odstavce 1.
10. Podrobnosti dále stanoví prováděcí předpis, kterým je vyhláška č. 303/2010 Sb., o podrobnější úpravě některých pravidel při poskytování investičních služeb, v platném znění (dále jen „vyhláška č. 303/2010 Sb.“)⁷. Podle ustanovení § 32 odst. 2 písm. b) bodu 3. této vyhlášky se k zabezpečení dodržování pravidel jednání se zákazníky na investičního zprostředkovatele vztahují přiměřeně pravidla pro informace vyžadované od zákazníka podle ustanovení § 27 vyhlášky. Podle ustanovení § 27 odst. 1 vyhlášky č. 303/2010 Sb. platí, že obsahem informací o odborných znalostech a zkušenostech v oblasti investic, které investiční zprostředkovatel zjišťuje při poskytování investiční služby od zákazníka podle ustanovení § 15i odst. 1 ZPKT, jsou přiměřeně poskytované investiční službě alespoň údaje o a) odborných znalostech zákazníka v oblasti investic, zejména o znalostech služeb, investičních nástrojů a obchodů, b) vzdělání a povolání nebo dřívějším povolání, pokud se vztahuje k obchodům s investičními nástroji, a c) předchozích zkušenostech zákazníka v oblasti investic, zejména o délce, frekvenci, rozsahu a povaze obchodování.
11. **Ad b) pobídky:** Podle ustanovení § 15 odst. 3 ZPKT nesmí investiční zprostředkovatel při poskytování investičních služeb přijmout, nabídnout nebo poskytnout poplatek, odměnu nebo nepeněžitou výhodu, která může vést k porušení povinnosti jednat kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníků. Podle § 15 odst. 5 ZPKT prováděcí právní předpis stanoví požadavky na kvalitativní charakter přípustných pobídek. Podle ustanovení § 32 odst. 2 písm. a) vyhlášky č. 303/2010 Sb. platí, že k zabezpečení dodržování pravidel jednání se zákazníky se na investičního zprostředkovatele vztahují obdobně pravidla pro přípustnost pobídky podle § 15. Podle ustanovení § 15 odst. 1 písm. b) bodů 1. – 3. vyhlášky č. 303/2010 Sb. je pobídka přípustná, pokud je hrazena třetí straně či pro třetí stranu nebo poskytována třetí stranou či za třetí stranu, přičemž zákazník byl před poskytnutím hlavní nebo doplňkové investiční služby jasně, srozumitelně a úplně informován

⁷ Uvedená vyhláška byla platná a účinná v době jednání účastníka řízení, ke dni 13.8.2017 byla zrušena zákonem č. 214/2017 Sb., kterým se mění zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.

o existenci a povaze pobídky a výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu, pokud ji nelze zjistit předem, pobídka přispívá ke zlepšení kvality poskytované služby a není v rozporu s povinností jednat v nejlepším zájmu zákazníka. Podle ustanovení § 15 odst. 3 vyhlášky č. 303/2010 Sb. může investiční zprostředkovatel uvedené údaje poskytnout v podobě souhrnného popisu hlavních podmínek pobídky.⁸ Souhrnný popis musí vymezit výši nebo hodnotu pobídky alespoň rozumně širokým rozmezím, které umožní vytvořit si představu o úrovni pobídky.

Zjištění správního orgánu.

12. **Ad a)** V rámci kontroly bylo zjištěno, že ve Vzorku smluv vybraném ke kontrole jsou obsaženy následující typy smluv: Smlouva o obstarání nákupu a prodeje investičních nástrojů pro [REDACTED] tj. „Smlouva o obstarání nákupu a prodeje investičních nástrojů společnosti [REDACTED]“ (dále také „smlouva [REDACTED]“) ve variantách Horizont Invest, Active Invest a Classic Invest a také Smlouva o podmínkách nákupu a prodeje cenných papírů pro [REDACTED].
13. Účastník řízení při zjišťování informací podle ustanovení § 15i zákona o podnikání na kapitálovém trhu, tedy při zjišťování informací o znalostech a zkušenostech zákazníka v oblasti investic⁹, využívá výhradně investiční dotazníky spolupracujících společností, tedy [REDACTED] nebo [REDACTED] (dále také „investiční dotazník „[REDACTED]“ nebo „investiční dotazník [REDACTED]“).
14. Pokud se jedná o získávání informací o odborných znalostech a zkušenostech zákazníka, v investičním dotazníku [REDACTED], který byl přiložen k 8 Smlouvám o obstarání nákupu a prodeje investičních nástrojů¹⁰, je této problematice věnována pouze otázka č. 5 „*Jak hodnotíte své znalosti a zkušenosti v oblasti investování?*“ Z odpovědí na tuto otázku se však účastník řízení dozví pouze to, nakolik se zákazník o oblast investic zajímá a zda již dříve investoval. Nedozeví se, zda má zákazník znalosti o investičních službách (zda zná jednotlivé typy a jejich specifika), investičních nástrojích (jaké zná druhy investičních nástrojů a zda zná též jejich charakteristiky) nebo zda ví, jakým způsobem lze s investičními nástroji obchodovat. Účastník řízení se též nedozví informace o délce, frekvenci, rozsahu či povaze jeho obchodování. Na základě názoru a stanoviska České národní banky, který byl uveřejněn na internetových stránkách a který vychází z obdobného pravidla stanoveného v Obecných pokynech ESMA k určitým aspektům požadavků směrnice

⁸ Podmínky přípustnosti pobídek jsou rozvedeny v *ÚŘEDNÍM SDĚLENÍ ČESKÉ NÁRODNÍ BANKY č. 1/2014 ze dne 17. ledna 2014 o podmínkách přípustnosti pobídek při distribuci některých produktů na finančním trhu*, dostupné na http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2014/download/vestnik_2014_01_20114560.pdf

⁹ Smlouva IN č. [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] a [REDACTED].

¹⁰ V případě, že nepostupuje podle ustanovení § 15k zákona o podnikání na kapitálovém trhu.

¹⁰ Smlouva č. [REDACTED], č. [REDACTED], č. [REDACTED], č. [REDACTED], č. [REDACTED], č. [REDACTED], č. [REDACTED] a č. [REDACTED]. V případě smlouvy č. [REDACTED] a č. [REDACTED] nebyl předložený investiční dotazník [REDACTED] vyplněn, aniž vázaný zástupce účastníka řízení označil, že zákazník odmítl na otázky odpovědět.

MiFID ohledně vhodnosti¹¹, pak nelze spoléhat pouze na obecné hodnotící soudy zákazníka ohledně jeho znalostí, zkušeností či finanční situace¹².

15. Účastník řízení nezískává ani dostatečné informace o vzdělání zákazníka, pokud se vztahuje k obchodům s investičními nástroji. Zákazník může v odpovědi na otázku č. 5 indikovat, že má vysokoškolské vzdělání v oblasti financí. Účastník řízení však již nijak nezjišťuje, zda zákazník nemá jiné relevantní vzdělání v oblasti investic než vysokoškolské (např. vyšší odborné, popř. středoškolské). Kromě toho vzdělání v oblasti financí se nemusí vztahovat k obchodům s investičními nástroji.
16. Analýzou Smlouvy o podmínkách nákupu a prodeje cenných papírů ■■■■■¹³, k níž byl přiložen investiční dotazník ■■■■■, správní orgán zjistil, že tento investiční dotazník obsahuje pouze 5 otázek:

Otázka č. 1 „*Jaké finanční produkty využíváte?*“ Odpovědi: „*sporožiro, spořicí účet, vkladní knížka, běžný účet; termínované vklady, stavební spoření, penzijní připojištění; životní pojištění; podílové fondy, akcie*“.

Otázka č. 2 „*Za jakým účelem hodláte investovat?*“ Odpovědi: „*Nemám předem daný cíl, ale možná budu prostředky z části potřebovat; Mám předem daný pevný cíl (školné, penze, nákup automobilu; Nemám jasný cíl, ale chci dosáhnout zajímavého zhodnocení; Moje investice je sázka na možnost vysoce nadprůměrného výnosu.*“

Otázka č. 3 „*Jaký výnos očekáváte?*“ Odpovědi: „*Mírně nad termínovanými vklady a spořicími účty; Výnos pokrývající dlouhodobě inflaci; Výnos překonávající dlouhodobě inflaci; Vysoce nadprůměrné zhodnocení.*“

Otázka č. 4 „*Pokud investuji 100 000 Kč, mohu během roku akceptovat ztrátu*“ Odpovědi: „*Žádnou; Kolem 10 000 Kč (10%); Kolem 20 000 Kč (20%); Mohu akceptovat krátkodobě i vyšší ztrátu, mám dostatečný příjem nebo jiné úspory.*“

Otázka č. 5 „*V případě poklesu trhu mám tendenci*“ Odpovědi: „*Ukončit investici a zabránit tak dalšímu zvyšování ztráty; Vyčkat do konce plánovaného investičního horizontu; Využít pokles k dalším investicím za výhodný kurz.*“

Informace uvedené v ustanovení § 15i odst. 1 zákona o podnikání na kapitálovém trhu, ve spojení s ustanovením § 27 odst. 1 vyhlášky č. 303/2010 Sb., o které má investiční zprostředkovatel zákazníka požádat, však odpověďmi na tyto otázky v investičním dotazníku ■■■■■ účastník řízení nezíská. Pouze otázkou č. 1 lze částečně zjistit zákaznickovy zkušenosti s investičními produkty. Účastník řízení prostřednictvím tohoto investičního dotazníku žádným způsobem nezjistí informace týkající se zákaznickových odborných znalostí v oblasti investic, zákaznickova vzdělání, povolání nebo jeho dřívějšího povolání, pokud se vztahuje k obchodům s investičními nástroji. Informace o zákaznickových předchozích zkušenostech v oblasti investic pak nezjistí dostatečně.

¹¹ Bod 41 písm. a) pokynů ESMA uveřejněných na http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/legislativni_zakladna/obecne_pokyny_evropskych_organu_dohledu/esma_2012_387_cs.pdf

¹² Odpověď na otázku č. 5 uveřejněná na http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/faq/k-testu_vhodnosti_pri_poskytovani_investicnich_sluzeb.pdf

¹³ Smlouva se zákazníci ■■■■■.

Zástupce vykonává k okamžiku vydání Pokynu, z něhož je poplatek počítán, činnost, která je předmětem této Smlouvy;

- c) podíl z fixních manažerských poplatků, resp. servisních poplatků, které platí jednotlivé Fondy dle svých Prospektů investičním manažerům, resp. generálním distributorům z průměrné čisté hodnoty investic (úpisů mínus zpětný prodej) do Podílových listů realizovaných všemi Investory na základě Smluv o obstarání uzavřených s Obchodníkem s Investory, ve vztahu k nimž a s jejichž vědomím Zástupce vykonává k poslednímu dni příslušného čtvrtletí činnost, která je předmětem této Smlouvy;
- d) podíl z fixních manažerských poplatků inkasovaných Obchodníkem za obhospodařování Portfolií Investorů na základě Smluv o obhospodařování uzavřených Obchodníkem s Investory, ve vztahu k nimž a s jejich vědomím Zástupce vykonává k poslednímu dni příslušného čtvrtletí činnost, která je předmětem této Smlouvy;
- e) podíl z poplatků, které jsou Emitenty Investičních nástrojů jednorázově vyplaceny Obchodníkovi, představující odměnu za upsání nebo umístění Investičních nástrojů, pokud současně nejsou Obchodníkem inkasovány vstupní poplatky od Investorů, jejichž investice do těchto Investičních nástrojů byla realizována na základě Smluv o obstarání uzavřených Obchodníkem s Investory, ve vztahu k nimž a s jejich vědomím Zástupce vykonává k okamžiku vydání Pokynu, z něhož je poplatek počítán, činnost, která je předmětem této Smlouvy.

Výše podílů je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy. “

- 21. V příloze č. 1 Provizní schéma je uvedeno, že [REDACTED] je povinen v souladu s článkem X odst. 1 zaplatit účastníku řízení 95 % podíl ze vstupních poplatků v případě fondů [REDACTED]²⁰.
- 22. Podobně podle Smlouvy o obchodním zastoupení uzavřené dne 21. ledna 2013 se společností [REDACTED] [REDACTED]²¹, náleží účastníku řízení jako investičnímu zprostředkovateli odměna, která se skládá z provizí a bonusů, přičemž podmínky jsou stanoveny v příloze č. 2 Provizní a bonusové podmínky této smlouvy, vč. dodatků (odměna je zpravidla tvořena podílem z objemu zákaznickem investovaných prostředků – 100% vstupního poplatku).
- 23. Účastník řízení informuje zákazníky o pobídkách v Informačním listu pro zákazníka²², následujícím způsobem:

„Pobídky při poskytování služeb

Kapitol ani její vázaný zástupce nesmí při poskytování hlavní investiční služby přijmout, nabídnout nebo poskytnout pobídku, která není povolena. Pravidla přípustnosti pobídek a postupu při jejich přijímání či poskytování upravuje vnitřní předpis Kapitola a zákazníkovi budou vázaným zástupcem sděleny v případě dotazu všechny podrobnosti. V souladu se svou povinností Kapitel sděluje, že průměrná provize u přímé investice se vypočítává na základě dále uvedeného vzorce.

$$ZP = VP \times S \times P$$

²⁰ Skupina fondů [REDACTED]; [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]

²¹ USB disk, spis č. I. 4, složka „Kapitol“

²² USB disk, spis č. I. 4, složka „Kapitol“ podsložka „9. Bod.č.9 Vzor dokumentů“

předpis Kapitolu a zákazníkovi budou vázaným zástupcem sděleny v případě dotazu všechny podrobnosti.“

26. Informace o pobídkách poskytované účastníkem řízení zákazníkům byly tedy v případě výše uvedených 57 smluv příliš obecné, a tudíž neodpovídaly požadavkům zákona o podnikání na kapitálovém trhu a související vyhlášky č. 303/2010 Sb. Pro splnění podmínky přípustnosti pobídky je účastník řízení povinen zákazníka informovat jasně, srozumitelně a úplně nejen o existenci a povaze pobídky, ale též o její výši nebo hodnotě (popř. způsobu jejího výpočtu, pokud ji nelze zjistit předem). V tomto případě však účastník řízení neinformoval o existenci a povaze pobídky a výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu

Vyjádření účastníka řízení.

27. **Ad a)** Výše uvedené zjištění účastník řízení ve Vyjádření k zahájení řízení nepopírá, pouze uvádí, že přijal opatření k nápravě, když ve spolupráci s obchodním partnerem účastníka řízení – společností ██████████, proběhla úprava jím vydávaného investičního dotazníku tak, aby bylo lépe vyhověno požadavkům zjišťování znalostí a zkušeností klienta v oblasti investic včetně jeho preferencí v oblasti rizika a účelů, které jsou poptávkou po investičních službách sledovány. Investiční dotazníky jsou vázání zástupci navíc nově povinni skenovat a odesílat do interního systému účastníka řízení, čímž je značně snížen čas potřebný ke zjištění případných nedostatků individuálního případu a k jejich nápravě. Dále účastník řízení vytvořil vlastní investiční dotazník, který splňuje zákonné náležitosti a vydal i Návod k vyhodnocení investičního dotazníku pro potřeby poradce. Přijal také nová Pravidla společnosti Kapitol pro poskytování investičních služeb, která obsahují podrobnou úpravu informací zjišťovaných o zákaznickových znalostech a zkušenostech, přičemž probíhají školení poradců v této oblasti.
28. **Ad b)** Zjištění týkající se pobídek účastník řízení ve Vyjádření k zahájení řízení nepopírá, pouze uvádí, že přijal, resp. přijme opatření k nápravě, spočívající v identifikaci nejčastějších proměnných, které mohou výši pobídky ovlivnit, a o tyto bude vzorec výpočtu doplněn. Účastník řízení dále upravil Informační list pro zákazníka pro oblast investic, kdy do informací o pobídkách a vzorci pro výpočet hodnoty pobídky byly doplněny informace o výpočtu, tak aby zákazník byl schopen výši pobídky vypočítat a přijal také nová Pravidla společnosti Kapitol pro poskytování investičních služeb, která podrobně upravují oblast pobídek při poskytování investičních služeb.

Stanovisko správního orgánu vč. právní kvalifikace.

29. Ustanovení § 157 odst. 2 písm. b) zákona o podnikání na kapitálovém trhu stanoví, že obchodník s cennými papíry, zahraniční osoba poskytující investiční služby v České republice prostřednictvím pobočky nebo investiční zprostředkovatel se dopustí správního deliktu tím, že poruší při jednání se zákazníky povinnost podle § 15 odst. 1 nebo § 32 odst. 3. ZPKT.
30. **Ad a)** Jak je uvedeno výše, zákon v § 15i odst. 1 ZPKT stanoví, že je investiční zprostředkovatel povinen při poskytování hlavní investiční služby přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů požádat zákazníka o informace

o a) jeho odborných znalostech v oblasti investic a b) jeho zkušenostech v oblasti investic. Podle ustanovení § 15i odst. 2 ZPKT je investiční zprostředkovatel povinen o informace uvedené § 15i odst. 1 zákona požádat v rozsahu, který mu umožní vyhodnotit, zda poskytnutí investiční služby nebo provedení obchodu s investičním nástrojem v rámci investiční služby odpovídá odborným znalostem a zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik. Uvedená povinnost je tedy stanovena zákonem, tj. povinnost uvedené informace od zákazníka získat, resp. o ně zákazníka požádat. V daném případě však účastník řízení u výše uvedených informací, o které zákazníka požádat měl, o tyto zákazníka nepožádal, resp. požádal v nedostatečném rozsahu, tedy porušil povinnost stanovenou mu v § 15i odst. 1 a 2 ZPKT. Správní orgán vzal na vědomí účastníkem řízení deklarované opatření k nápravě, toto však nemůže zcela vést k zániku delikt ní odpovědnosti účastníka řízení, ale bylo k němu přihlédnuto jako k polehčující okolnosti při stanovení výše sankce (viz níže).

31. **Ad b)** Pro splnění podmínky přípustnosti pobídky je účastník řízení jako investiční zprostředkovatel povinen zákazníka informovat o její existenci, povaze a její výši nebo hodnotě, popř. o způsobu jejího výpočtu, pokud nelze výši nebo hodnotu pobídky zjistit předem. Po vyhodnocení podkladů, které účastník řízení poskytuje zákazníkům, bylo zjištěno, že účastník řízení zákazníkům informace o pobídkách jasně, srozumitelně a úplně neposkytuje, neboť součástí těchto dokumentů není vůbec informace o výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu, pokud ji nelze zjistit předem. Pro splnění podmínky přípustnosti pobídky je totiž účastník řízení povinen informovat zákazníka jasně, srozumitelně a úplně o výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu. Tuto informaci lze poskytnout v podobě souhrnného popisu hlavních podmínek pobídky, který musí vymezit výši nebo hodnotu pobídky alespoň rozumně širokým rozmezím, které umožní vytvořit si představu o úrovni pobídky, což v daném případě nebylo splněno. Účastník řízení by měl informaci o pobídkách vyprecizovat tak, aby si zákazník mohl vytvořit představu o výši pobídky, popř. komu je poskytována nebo aby mu bylo popř. sděleno, jak je možné výši pobídky vypočítat (např. při jednání mu tyto informace mohou být sděleny nejlépe v písemné formě prostřednictvím VZ a o možnosti poskytnutí informací tímto způsobem by měl být zákazník informován, a v neposlední řadě by měl být účastník řízení schopen doložit skutečnost, že zákazník byl informován o pobídkách zákonným způsobem).

32. Správní orgán vzal na vědomí účastníkem řízení deklarované opatření k nápravě, toto však nemůže zcela vést k zániku delikt ní odpovědnosti účastníka řízení, ale bylo k němu přihlédnuto jako k polehčující okolnosti při stanovení výše sankce (viz níže). **Ad a)** K těmto opatřením k nápravě správní orgán sděluje, že nový investiční dotazník (dále jen „ID“), vytvořený účastníkem řízení, neumožňuje dostatečně zjistit, zda zákazník nemá jiné relevantní vzdělání v oblasti investic než vysokoškolské, když jsou zde na otázku č. 5 „*Máte vzdělání či kvalifikaci ve vztahu k obchodování s investičními nástroji?*“ předdefinované odpovědi „*Ne*“/„*Ano, vysokoškolské vzdělání se zaměřením mj. na finanční trhy a investiční nástroje*“/„*Ano, složil/a jsem odbornou zkoušku nebo jsem prošel/la odborným kurzem se vztahem na investiční nástroje (makléřská zkouška, odborné vzdělání pro registraci investičního zprostředkovatele/vázaného zástupce apod.)*“²⁶. Předložený ID tak nezohledňuje možnost relevantního vzdělání, např. vyššího odborného či středoškolského u osoby,

²⁶ Dále zde není zcela zřejmý rozdíl mezi 2. a 3. odpovědí.

kteřá neabsolvovala odborný kurz. V otázce č. 7 ID, kde má zákazník uvést své zkušenosti s investičními nástroji: „Investoval/a jsem celkem více než 100.000,- Kč“ s předdefinovanými odpověďmi: „Fondy peněžního trhu, dluhopisové nebo zajištěné/fondy smíšené nebo akciové/certifikáty bez zajištění/deriváty“ chybí možnost označit časový horizont, kdy tato investice proběhla. Obecně není dále zřejmé, zda může být zákazníkem označena pouze jedna odpověď či více odpovědí. V části ID Vyhodnocení testu přiměřenosti se na první pohled zdá, že ID z hlediska přiměřenosti rozdělí zákazníky do 6 skupin v rozmezí bodů: „< 0 bodů“/„0 - 3 bodů“/„4 - 8 bodů“/„9 - 12 bodů“/„13 - 19 bodů“/„20 - 28 bodů“, avšak pro 3 skupiny „0 - 3 bodů“/„4 - 8 bodů“/„9 - 12 bodů“ je doporučení, do kterých produktů investovat, zcela shodné a není tedy zřejmé, v čem se od sebe dané skupiny zákazníků liší. Předložený ID stále neumožňuje účastníkovi řízení zjistit zákaznickou znalost týkající se investičních služeb (jednotlivé typy a jejich specifika), investičních nástrojů (v ID je pouze 1 otázka týkající se investičních nástrojů (otázka č. 3 „Čím je charakteristická akcie?“) – není zřejmé, zda zákazník zná jednotlivé druhy a jejich specifika, nebo zda ví, jakým způsobem lze s investičními nástroji obchodovat).

33. K předloženému dokumentu Informačnímu listu zákazníka pro oblast investic, („*Informační list pro zákazníka*“) správní orgán uvádí, že v tomto dokumentu je stále obsažen větší počet chyb²⁷. Účastník řízení dále ve svém vyjádření **k ad b)** (pobídky) uvedl: „do informací o pobídkách a vzorci pro výpočet hodnoty pobídky byly dosazeny informace o tom, jakým způsobem si může zákazník výpočet provést – byly blíže určeny ukazatele „*vstupní poplatek*“ a „*sleva ze vstupního poplatku*“, a to odkazem na konkrétní investiční smlouvu.“ Vzhledem k absenci jakékoliv „nové“ smlouvy o investicích k samotnému informování o pobídkách, kterému je věnována část *Informačního listu pro zákazníka* nazvaná „*Pobídky při poskytování služeb*“, správní orgán uvádí, že bez konkrétní smlouvy v oblasti investic nelze posoudit, zda zákazník má k dispozici veškeré údaje, aby je mohl dosadit do zde uvedeného vzorce „ $ZP = VP \times S \times P$ “ a dozvědět se výši nebo hodnotu pobídky, případně způsob jejího výpočtu v případě, že Informační list nebude zákazníkovi předán.
34. Vzhledem k výše uvedenému správní orgán doporučuje účastníkovi řízení výše uvedená opatření k nápravě v uvedeném smyslu dopracovat, aby v budoucnosti nedocházelo k pochybnostem o tom, že účastník řízení bude v dostatečném rozsahu zákazníky žádat o informace o jejich odborných znalostech v oblasti investic a zkušenostech v oblasti investic a bude je řádně informovat o pobídkách v zákonem požadovaném rozsahu.
35. Na základě shora uvedeného má správní orgán za prokázané, že tím, že účastník řízení jako investiční zprostředkovatel
- a) v období od 1. 7. 2013 do 10. 3. 2016²⁸ porušil povinnost při poskytování hlavní investiční služby přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů v 62 případech požádat v dostatečném rozsahu zákazníka o informace o i) jeho odborných znalostech v oblasti investic a ii)

²⁷ Správní orgán uvádí, že např. na první straně Infolistu ve třetím sloupci je 2x uveden naprosto stejný text, dále je zde uvedeno špatné skloňování „*dohled nad Investičním zprostředkovatelem*“ (chybí –m, tj. správně má být „*zprostředkovatelem*“), „*česká národní banka*“ je napsána s malým č; na str. 2 se opět v prostředním odstavci vyskytuje 2x stejný text, mezi slovy chybí mezery apod. – s ohledem na výše uvedené se správní orgán domnívá, že se nejedná o oficiální verzi dokumentu, která bude v tomto „stavu“ předložena zákazníkům

²⁸ Uvedené období odpovídá výše uvedenému kontrolovanému období.

jeho zkušenostech v oblasti investic zejména o znalostech služeb, investičních nástrojů a obchodů, o jejich vzdělání, povolání nebo dřívějším povolání, pokud se vztahuje k obchodům s investičními nástroji, a o předchozích zkušenostech v oblasti investic zejména o délce, frekvenci, rozsahu a povaze obchodování, tedy porušil ustanovení § 32 odst. 3 ve spojení s § 15i odst. 1, 2 a 5 ZPKT a ve spojení s ustanovením § 27 odst. 1 písm. a) až c) vyhlášky č. 303/2010 Sb. a ve spojení s ustanovením § 32 odst. 2 písm. b) bod 3. téže vyhlášky a

- b) nesplnil podmínky přípustnosti pobídky, kterou ve formě provize přijímá od společnosti [REDAKCE] a [REDAKCE], když v období od dubna 2014 do února 2016 neinformoval vůbec zákazníky před poskytnutím investiční služby přijímání a předávání pokynů o výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu, a od března 2016 do listopadu 2016²⁹ neinformoval zákazníky před poskytnutím investiční služby přijímání a předávání pokynů jasně, srozumitelně a úplně o výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu, porušil ustanovení § 32 odst. 3 ve spojení s odst. 8 písm. a) ZPKT v souvislosti s § 15 odst. 3 a 5 ZPKT a ustanovením § 15 odst. 1 písm. b) bodu 1 vyhlášky č. 303/2010 Sb. a ve spojení s ustanovením § 32 odst. 2 písm. a) téže vyhlášky,

čímž se dopustil správního deliktu dle ustanovení § 157 odst. 2 písm. b) zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve znění do 30.6.2017.

Záznamy komunikace se zákazníky – viz výrok A. (II)

36. Podle ustanovení § 32 odst. 6 ZPKT investiční zprostředkovatel uchovává dokumenty týkající se poskytnuté investiční služby, včetně záznamů v evidenci podle ustanovení § 32 odst. 5 ZPKT, a záznamy komunikace se zákazníkem týkající se poskytnuté investiční služby a s potenciálním zákazníkem nejméně po dobu 5 let od okamžiku poskytnutí investiční služby nebo provedení obchodu.
37. Dle odst. 8 písm. c) téhož ustanovení zákona pak prováděcí právní předpis stanoví obsah a způsob uchovávání dokumentů a záznamů podle odstavce 6. Tímto předpisem je vyhláška č. 303/2010 Sb. Podle ustanovení § 32 odst. 1 písm. b) vyhlášky č. 303/2010 Sb. se na investičního zprostředkovatele k zabezpečení dodržování pravidel činnosti při poskytování investičních služeb vztahují přiměřeně pravidla pro pořizování a uchovávání záznamů podle ustanovení § 16 téže vyhlášky. Podle ustanovení § 16 vyhlášky č. 303/2010 Sb. za účelem uchovávání záznamů komunikace se zákazníkem v souvislosti s poskytováním investičních služeb podle ustanovení § 4 odst. 2 písm. a) až e) ZPKT investiční zprostředkovatel a) používá a provozuje zařízení pro komunikaci v případě, že ke komunikaci se zákazníkem dochází prostředky komunikace na dálku, 1. prostřednictvím konkrétně určených zařízení pro komunikaci včetně konkrétně určené telefonní linky a adresy pro elektronickou komunikaci, 2. pořizuje a uchovává záznamy komunikace na zařízení pro komunikaci a uchovává je v původní podobě, 3. má možnost pořídit úplný autentický výstup komunikace z těchto zařízení, b) zachytí písemně nebo jiným průkazným způsobem údaje podle písmene c), pokud ke komunikaci se zákazníkem dochází jinak než způsobem podle písmene a), c) zajistí, aby záznam podle písmene

²⁹ Datum ukončení kontroly – protokol ze dne 24.11.2016

a) bodu 2 obsahoval alespoň 1. datum a čas komunikace, 2. identifikaci stran komunikace, pokud je dostupná, a 3. obsah komunikace, d) zabezpečuje správu zařízení pro komunikaci podle písmene a) pouze určeným správcem, e) zabezpečuje nezměnitelnost záznamu komunikace podle písmene a).

Zjištění správního orgánu.

38. V rámci kontroly bylo zjištěno, že účastník řízení poskytuje investiční službu přijímání a předávání pokynů pouze prostřednictvím osobního jednání, nevyužívá prostředků elektronické komunikace jako je telefon, e-mail apod. Účastník řízení nevede záznamy komunikace se zákazníky (tj. skutečnými) v požadované formě, neboť nevede obsah jednání, resp. obsah komunikace se zákazníky. Správní orgán dne 19. května 2016 vyzval účastníka řízení k předložení veškeré dokumentace vedené v souvislosti s uzavřením vybraného Vzorku smluv s ██████████ a ██████████ (viz výše bod 8. odůvodnění). Účastník řízení předložil pouze tyto smlouvy a k nim příslušné Informační listy pro zákazníka, popřípadě investiční dotazníky.³⁰ Uvedená dokumentace však neobsahovala žádné další záznamy týkající se komunikace se zákazníky. Na žádost správního orgánu (č. j. 2016/104215/CNB/650)³¹ o sdělení, jakým způsobem je vedena komunikace s potenciálními zákazníky při zprostředkování investic a o předložení vzorku záznamu komunikace s potenciálními zákazníky, popř. vzorku vyplněných záznamů, účastník řízení sdělil: „komunikaci s potenciálními zákazníky při zprostředkování investic nevidujeme a v tuto chvíli nejsme schopni doložit požadovaný vzorek.“³²

39. Při kontrolním pohovoru dne 5. září 2016 ██████████ ██████████ uvedla, že před sjednáním určitého typu produktu (ať již pojistné smlouvy nebo smlouvy týkající se investic) obvykle proběhnou se zákazníkem tři schůzky, přičemž na první schůzce jsou od zákazníka vyžádána data, na druhé schůzce jsou představeny návrhy řešení a na třetí schůzce je obvykle sjednán produkt.³³ Skutečnost, že probíhá více schůzek, potvrdil i vázaný zástupce ██████████ ██████████³⁴. Tento také potvrdil, že záznamy z jednání s potenciálními zákazníky jsou skartovány.

Vyjádření účastníka řízení.

40. Výše uvedené zjištění účastník řízení nepopíral a v rámci Vyjádření k zahájení řízení uvedl, že uvedený nedostatek odstraní. Následně účastník řízení správní orgán informoval, že přijal Pravidla společnosti Kapitol pro poskytování investičních služeb, která obsahují povinnost vést záznamy komunikace se zákazníky v písemné podobě tak, jak vyžaduje zákon, a to včetně komunikace s potenciálními zákazníky.

Stanovisko správního orgánu vč. právní kvalifikace.

41. Ustanovení § 157 odst. 2 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu stanoví, že investiční zprostředkovatel se dopustí správního deliktu tím, že neuchovává dokumenty nebo záznamy podle § 17 nebo § 32 odst. 6 ZPKT.

³⁰ spis č. l. 210-410.

³¹ CD, spis č. l. 3, složka „S_Sp_2016_149_CNB_590_kontrolní spis“

³² CD, spis č. l. 3, složka „S_Sp_2016_149_CNB_590_kontrolní spis“

³³ Zvukový záznam *Kontrolní pohovor 05092016* ██████████.MP3, čas od 1:28:44; CD, spis č. l. 431

³⁴ Zvukový záznam *Kontrolní pohovor 18052016* ██████████.MP3, čas od 42:39; CD, spis č. l. 431

42. Správní orgán k tomu uvádí, že jak zákon o podnikání na kapitálovém trhu (§ 32 odst. 6 ZPKT), tak na něj navazující vyhláška č. 303/2010 Sb. jasně stanoví, že investiční zprostředkovatel zachytí písemně nebo jiným průkazným způsobem údaje a zaznamená obsah komunikace se zákazníkem a uchovává tyto záznamy v původní podobě. Tato povinnost tedy účastníku řízení plyne přímo ze zákona. Co se týká rozsahu sběru dat, pak z uvedených ustanovení vyhlášky jasně vyplývá, že za účelem uchovávání záznamů komunikace se zákazníkem v souvislosti s poskytováním investičních služeb podle ustanovení § 4 odst. 2 písm. a) až e) ZPKT investiční zprostředkovatel zachytí písemně nebo jiným průkazným způsobem údaje, a to alespoň 1. datum a čas komunikace, 2. identifikaci stran komunikace, pokud je dostupná, a 3. obsah komunikace. Jak vyplývá ze shora učiněných skutkových zjištění, v daném případě účastník řízení obsah komunikace písemně nebo jiným průkazným způsobem nezaznamenával.
43. Správní orgán vzal na vědomí účastníkem řízení deklarované opatření k nápravě, toto však nemůže zcela vést k zániku deliktů odpovědnosti účastníka řízení, ale bylo k němu přihlédnuto jako k polehčující okolnosti při stanovení výše sankce (viz níže). K přijatému opatření k nápravě správní orgán dále uvádí, že účastník řízení sice přijal nová Pravidla společnosti Kapitól pro poskytování investičních služeb a konkrétně odkazuje na čl. 4.1.2 a 4.1.5, které mají obsahovat povinnost vést záznamy o komunikaci se zákazníky v písemné podobě, a to i v případě, že se jedná pouze o potenciální zákazníky a nedojde k uzavření smluv. Čl. 4.1.2 těchto Pravidel pak uvádí: „*O jakémkoliv jednání s klientem, pokud neprobíhá prostředky, které datum, čas a obsah komunikace uchovávají již ze své podstaty, jsou všichni pracovníci Kapitólu povinni vést písemné záznamy, jejichž obsahem bude alespoň identifikace stran komunikace, její obsah a datum a čas jejího uskutečnění.*“ Správní orgán pokládá za vhodné, aby Pravidla výslovně zdůraznila, že se pořizují a uchovávají i záznamy s potenciálními zákazníky.
44. **Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení tím, že v období od 1.7.2013 do 10.3.2016 porušil povinnost pořizovat a uchovávat záznamy komunikace týkající se poskytnuté investiční služby s potenciálními zákazníky a porušil povinnost zaznamenávat obsah komunikace týkající se poskytnuté investiční služby se zákazníky, čímž porušil ustanovení § 32 odst. 6 a odst. 8 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve spojení s ustanovením § 32 odst. 1 písm. b) a § 16 písm. b) a c) bod 3. vyhlášky č. 303/2010 Sb., a tím se dopustil správního deliktu podle ustanovení § 157 odst. 2 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve znění do 30.6.2017.**

Prezentace životního pojištění spojeného s investováním jako spoření – viz výrok A. (III) a)

45. Dle ustanovení § 4 odst. 1 ZoOS s účinností od 28.12.2015 platí, že obchodní praktika je nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působením vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě³⁵. Dle § 4 odst. 3

³⁵ V souladu s § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele účinného do 27.12.2015 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.

platí, že nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání podle § 5 nebo klamavé opomenutí podle § 5a a agresivní obchodní praktika podle § 5b. Dle § 2 odst. 1 písm. s) je podstatným narušením ekonomického chování spotřebitele použití obchodní praktiky, která významně zhoršuje schopnost spotřebitele učinit informované rozhodnutí, což vede k tomu, že učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil a dle písm. p) se odbornou péčí 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. Dle ustanovení § 21 odst. 1 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích pak platí, že osoba provozující zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví nebo činnost samostatného likvidátora pojistných událostí je povinna tuto svoji činnost vykonávat s odbornou péčí, chránit zájmy spotřebitele, zejména nesmí uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace, anebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. V souladu s § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele účinného od 28.12.2015 platí, že užití nekalé obchodní praktiky před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí se zakazuje³⁶.

46. V souladu s § 4 odst. 4 ZoOS účinného od 28.12.2015 platí, že užití nekalé obchodní praktiky před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí se zakazuje³⁷. V souladu s § 5 odst. 1 ZoOS³⁸ platí, že obchodní praktika se považuje za klamavou, pokud obsahuje věcně nesprávnou informaci a je tedy nepravdivá, což vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.³⁹ Dle § 5a odst. 1 ZoOS platí, že obchodní praktika se považuje za klamavou, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům, okolnostem a omezením sdělovacího prostředku opomene uvést podstatné informace, které v dané souvislosti spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil. Dle odst. 2 téhož ustanovení pak platí, že za klamavé opomenutí se také považuje, pokud prodávající podstatné informace uvedené v odstavci 1 zatají nebo poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem nebo v nevhodný čas vzhledem k okolnostem popsáným v odstavci 1 anebo neuvede obchodní záměr obchodní praktiky, není-li patrný ze souvislosti, a pokud to v obou případech vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

47. V této souvislosti lze dále uvést odkaz na dohledový benchmark České národní banky č. 5/2013 Propagace pojistných produktů⁴⁰, v němž Česká národní banka podává svůj výklad ohledně přípustnosti používání pojmu spoření ve spojení s pojistnými produkty, a to včetně investičního životního pojištění, a na Úřední sdělení České národní banky č. 16/2014 K řízení a kontrole kvality distribuční sítě pojišťovacího

³⁶ S účinností do 27.12.2015 dle § 4 odst. 3 ZoOS platilo, že užívání nekalých obchodních praktik je zakázáno.

³⁷ S účinností do 27.12.2015 dle § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele platil zákaz užívání nekalých obchodních praktik.

³⁸ Označení daného § zákona zní „Klamavá konání“

³⁹ Podle § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele účinného do 27.12.2015 je obchodní praktika klamavá, je-li při ní užit nepravdivý údaj.

⁴⁰ Dohledový benchmark č. 5/2013. Propagace pojistných produktů [online]. Česká národní banka [cit. 2. 9. 2015]. Dostupné z

http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2013_05.pdf

zprostředkovatele⁴¹ a č. 6/2012 K některým informačním povinnostem při sjednávání a během trvání životního pojištění.

Zjištění správního orgánu

48. V rámci kontroly bylo zjištěno, že účastník řízení v některých případech užíval pojem spoření (spořicí složka) a jeho odvozeniny (dále jen jako „spoření“) ve vztahu k rezervotvornému životnímu pojištění spojenému s investováním (dále též „IŽP“ nebo „investiční životní pojištění“), které zprostředkoval svým klientům. Tyto poznatky správního orgánu vyplývají ze zjištění učiněných v průběhu kontroly a byly získány z následujících oblastí činnosti účastníka řízení. Klíčová sdělení obsažená v běžném textu jsou **zvýrazněna tučně**.

Internetové stránky účastníka řízení

49. Na veřejně přístupných internetových stránkách účastníka řízení, provozovaných na adrese <http://www.kapitol.cz>, byly v některých částech, resp. dokumentech zveřejněných v bloku informací pro klienty Magazín Kapitolu, přístupných ze zápatí hlavní stránky na adrese <http://www.kapitol.cz/magaziny>, uvedeny následující články, v nichž se vyskytuje pojem spoření v souvislosti s investičním životním pojištěním:

- i. č. 11 (<http://www.kapitol.cz/magaziny/11> /stav k 15. červnu 2016/) *Obecně k pojišťovnictví* v bloku *Pojistné služby – Životní pojištění*, kde bylo ve vzájemném srovnání po provedení rozdělení tohoto typu pojištění na rizikové a **rezervotvorné** u druhého jmenovaného mj. uvedeno: „*pojištění **obsahuje spořicí složku**, proto je pojištění vyšší*“. Pod článkem nebyl uveden jeho autor ani jiný zdroj.
- ii. č. 44 (<http://www.kapitol.cz/magaziny/44> /stav k 15. červnu 2016/) *SNÍŽIT, PŘERUŠIT NEBO ZRUŠIT*, kde byly obsaženy rady (tipy) pro případ, že se klient z nějakých důvodů rozhodne v rámci redukce rodinných výdajů zrušit smlouvu životního pojištění. V textu jedné z těchto rad (tipu) bylo mj. uvedeno: „*Všechny pojišťovny v těchto případech nabízejí snížení pojištění. To může být buď trvalé, nebo dočasné. **Minimální výši spoření určuje pojišťovna** a pohybuje se obvykle od 200 do 500 Kč měsíčně.*“ Text článku byl účastníkem řízení převzat ze serveru *novinky.cz*.
- iii. č. 90 (<http://www.kapitol.cz/magaziny/90> /stav k 15. červnu 2016/) *SPOLÉHAT MUSÍME PŘEDEVŠÍM SAMI NA SEBE*, kde byla rozebrána situace, jak se vyrovnat, resp. jak předejít ztrátě příjmů, spojené s dosažením důchodového věku a odchodem do důchodu nebo případnou ztrátou zaměstnání ve vyšším věku, a jak se pro tuto situaci zajistit potřebným kapitálem. Jako **jedna z variant** zde byla uvedena možnost **spoření si v produktech** doplňkového penzijního spoření se státním příspěvkem, **životního pojištění** a za určitých podmínek i stavebního spoření. Jako další, alternativní možnost vytvoření potřebného kapitálu, zde byla uvedena možnost investování např. do nemovitostí nebo podílových fondů. Na konci bloku textu s oběma výše uvedenými možnými způsoby tvorby potřebného kapitálu byl dovětek: „*O zvolení **vhodného způsobu spoření** či investování je*

⁴¹ viz

http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2014/download/vestnik_2014_16_2_2214580.pdf

nutné se poradit vždy s odborníkem.“ Jako autor článku byl uveden [REDAKCE], poradce účastníka řízení.

iv. č. 96 (<http://www.kapitol.cz/magaziny/96> /stav k 15. červnu 2016/) *INVESTIČNÍ ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ: PRAVIDLA PRO DAŇOVÉ ÚLEVY OD ROKU 2015 ZPŘÍSNUJÍ*, kde byla okomentována změna pravidel pro výběr prostředků z životního pojištění u tzv. daňových smluv, platná od uvedeného roku. Účastník řízení zde uváděl možné řešení této situace klientem, a to v podobě souběžného vlastnictví dvou **smluv životního pojištění**, kdy pokud klient bude chtít mít: „**naspořené prostředky k dispozici průběžně**“, tak si může u stávající smlouvy životního pojištění zvolit „nedaňovou variantu“ a pro daňový odpočet si založí smlouvu novou, kam bude přispívat, v maximální možné výši vzhledem k daňovému zvýhodnění, jak samotný klient, tak event. jeho zaměstnavatel. Dále bylo v článku uvedeno varování pro klienta ve vztahu k aktivitám poradců, kteří využívají takovýchto zákonných či jiných změn a přesvědčují klienty, že potřebují v této souvislosti uzavřít novou pojistnou smlouvu.: „*Právě v těchto obdobích mívají jednoduchou práci: přesvědčit člověka, že kvůli změně zákona nutně potřebuje novou spořicí smlouvu – nyní tedy proto, že by s tou starou údajně přišel o daňové zvýhodnění.*“ Zde nejenže účastník řízení opakovaně používá pojem spoření ve vztahu k životnímu pojištění, ale v podstatě klientovi řešení, před nímž ho v druhé polovině článku varuje, v první polovině článku doporučuje. Jako autor článku je uveden [REDAKCE], vedoucí poradce obchodního zastoupení účastníka řízení.

v. č. 130 (<http://www.kapitol.cz/magaziny/130> /stav k 15. červnu 2016/) *JAK VYBRAT TO NEJLEPŠÍ ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ?*, kde byla v jeho úvodu uvedena nutnost provedení výběru pro klienta nejvhodnějšího životního pojištění a dále zde byly jednotlivé varianty pojištění více či méně podrobně popsány. U rizikového životního pojištění bylo mj. uvedeno, že nevýhodou této varianty je: „*chybíci spořicí složka*“. Uvedení takto prezentované nevýhody jedné varianty životního pojištění, tedy že v rámci této varianty se nespoří, může v kontextu srovnání s dalšími variantami životního pojištění vyvolat u klientů či potenciálních klientů účastníka řízení dojem, že pokud se nespoří v této variantě životního pojištění, je toto možné či dokonce běžné v jeho jiné variantě. Toto potvrzuje nakonec také sám účastník řízení dále ve stejném článku v popisu kapitálového životního pojištění. Jako jedna z vlastností produktu zde bylo uvedeno, že v případě dožití se konce pojištění je vyplacena pojistná částka i: „*výnos ze spoření, který je předem garantován.*“ V závěru informace k této variantě životního pojištění bylo uvedeno: *Tímto pojištěním zajistíte rodinu a zároveň spoříte do důchodu.*“ Pod článkem nebyl uveden jeho autor ani jiný zdroj.

Pojem spoření ve vnitřních předpisech

50. Pojem spoření používá či používal účastník řízení také v některých předložených interních předpisech, které upravují či upravovaly jeho zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví, konkrétně:

- i. v *Pokynu pro spolupracovníky Kapitoly č.1/2013 Povinné informace - pokyny k vyplnění*⁴², účinném od 10. října 2013 a zpracovaném mj. jako návod na vyplňování polí kapitoly „**Životní pojištění**“ tiskopisu Povinné informace⁴³ (dále jen „Povinné informace“, a to bez rozlišení všech účastníkem řízení používaných verzí tohoto formuláře v rámci kontrolovaného období), jsou v „*Důvodech, ze kterých doporučení vychází*“ ve verzi určené pro zprostředkování produktů Kooperativa pojišťovny uvedeny k výběru i následující varianty: „*b) Doporučený produkt byl zvolen z důvodu požadavku klienta, který poptává především krytí rizik bez očekávání spoření a výnosu... Klient nepoptává ani neočekává spoření a výnos.... d) Klient požaduje kombinaci spořicího produktu se zajištěním rizik s očekávanou mírou výnosu a rizika*“. Obsahově stejné varianty, tedy b) i d), jsou ve zmíněném pokynu uvedeny i v případě návodu na vyplňování odpovídajících polí tiskopisu Povinné informace ve verzi určené pro zprostředkování produktu životního pojištění EVOLUCE České podnikatelské pojišťovny, a.s.
- ii. v *Pokynu pro spolupracovníky Kapitoly č. 1/2014 – Povinné informace pro zájemce o pojištění – pokyny k vyplnění formuláře*⁴⁴, účinném od 3. ledna 2014 a zpracovaném mj. jako návod na vyplnění kolonky č. 27, tedy důvodů, které vedly k výběru konkrétního pojistného produktu **životního pojištění** v tiskopisu Povinné informace, jsou uvedeny k výběru i následující varianty: „*• Doporučený produkt byl zvolen z důvodu požadavku klienta, který poptává především krytí rizik bez očekávání spoření a výnosu... Klient nepoptává ani neočekává spoření a výnos a • Klient požaduje kombinaci spořicího produktu se zajištěním rizik s očekávanou mírou výnosu a rizika*“. Uvedený tiskopis je na rozdíl od tiskopisu určeného pro rok 2013 uvedeného výše, určen pro případy sjednávání či změnu smluv životního i neživotního pojištění pro všechny smluvní partnery účastníka řízení.

51. Účastník řízení tedy výše prezentuje různé varianty životního pojištění jako varianty obsahující mimo krytí rizik i spoření (spořicí složku) a očekávanou míru výnosu a varianty, které kryjí především rizika, a u kterých klient nemůže spoření a výnos očekávat.

Použití pojmu spoření ve zprávách o provedených vnitřních kontrolách

52. Použití pojmu spoření bylo zjištěno i v obsahu některých předložených zpráv o provedených vnitřních kontrolách obchodních zástupců účastníka řízení, souvisejících s jejich výkonem zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví za období od 1. července 2014 do 31. prosince 2015⁴⁵, konkrétně:

⁴² spis č. l. 415-419

⁴³ Jedná se o formuláře *POVINNÉ INFORMACE PRO KLIANTA PODLE § 21 ZÁKONA Č. 38/2014 SB., Povinné informace pro zájemce o pojištění podle § 21 zákona č.38/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, včetně případného upozornění pojistitele ve smyslu § 2789 občanského zákoníku*, popřípadě období těchto formulářů.

⁴⁴ spis č. l. 420-421

⁴⁵ Kontroly jsou prováděny pomocí elektronického dotazníku, vytvořeného v aplikaci Survio (www.survio.com) a prioritně se týkají produktů životního pojištění. Takto získané odpovědi klientů jsou v reálném čase následně automaticky zpracovávány do přehledných výsledků, a to ve formách grafů, tabulek, PDF reportů a datových souborů.

- i. na straně 6 zprávy za období od 1. ledna 2015 do 31. března 2015⁴⁶ je v bodu 2.7 určeném pro zaznamenání poznámek, připomínek či pochval klientů k práci poradců mj. uvedeno: „*klient by chtěl produkt, ve kterém by si mohl více spořit – poradce upozorněn – domluví si znovu schůzku, případně dovysvětlí*“;
 - ii. na straně 7 zprávy za období od 1. července 2015 do 30. září 2015⁴⁷ je v bodu 3.1 určeném pro zaznamenání poznámek pro nestandardní případy mj. uvedeno, že klientka: „*Má smlouvu 7BN a chtěla ji prý snížit, protože nemůže platit tolik peněz. Poradkyně smlouvu sice snížila dle požadavku klientky, ale uzavřela ji novou cca na výši „uspořené“ částky, takže klientka má ve výsledku platit stále stejně. Novou smlouvu klientka údajně vůbec nechtěla*“.
53. Z výše uvedených reakcí klientů je patrné, že někteří z nich chápou produkt životního pojištění, a to i po více návštěvách poradců účastníka řízení předcházejících uzavření pojistných smluv spojených s informováním o těchto pojistných produktech, jako produkt sloužící mj. ke spoření finančních prostředků, tedy obsahující spořicí složku.
54. Na základě těchto zpráv jsou, a to vždy za stejná kontrolovaná období, vyhotovovány zápisy předkládané představenstvu účastníka řízení. Tyto byly předloženy účastníkem řízení správnímu orgánu současně s výše uvedenými zprávami. Zpracovatelem obou těchto typů dokumentů byla [REDAKCE], vedoucí klientského centra účastníka řízení a schvalovatelem zápisů byl [REDAKCE], předseda představenstva účastníka řízení do 1. července 2016. Téměř ve všech těchto zápisech jsou jako pravidelně se opakující problémy a příčiny pochybení poradců uvedeny: „*Nedostatečné informace o poplatkové struktuře*“ a „*Nedostatečné informace o vývoji stavu účtu v prvních letech trvání pojištění s ohledem na výplatu odkupného*“. Uvedené opakující se problémy a příčiny pochybení poradců účastníka řízení patří i mezi často se opakující příčiny a důvody předložených stížností klientů na práci těchto poradců.

Použití pojmu spoření přímo ve smluvní dokumentaci

55. Používání pojmu spoření plyne rovněž z obsahu smluvní dokumentace 29 níže uvedených smluv životního pojištění vybraných z předloženého vzorku 51 pojistných smluv⁴⁸ (viz níže).
56. V následující tabulce č. 1 jsou pro jednotlivé formuláře Povinné informace používány tyto zkratky:

„Form1“ – formulář Povinné informace, používaný účastníkem řízení v roce 2013 při uzavírání smluv životního pojištění produktu Rendite penze s garancí (od Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group). Ve formuláři jsou k zaškrtnutí (výběru) předtištěny mj. tyto varianty pro doporučený produkt a důvody, ze kterých doporučení vychází: **spoření s mírou očekávaného výnosu, spoření na penzi, dlouhodobé spoření a tvorba rezerv.**

„Form2“ – formulář Povinné informace, používaný účastníkem řízení v roce 2013 při uzavírání smluv životního pojištění všech ostatních pojišťoven resp. druhů produktů.

⁴⁶ CD, spis č. I. 432

⁴⁷ CD, spis č. I. 432

⁴⁸ spis. č. I. 5-209

Ve formuláři je předtištěna k zaškrtnutí (výběru) mj. tato varianta pro doporučený produkt a důvody, ze kterých doporučení vychází: **spoření s mírou očekávaného výnosu a rizika podle požadavků klienta.**

„Form3“ – strana „ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ“ formuláře Povinné informace, používaného účastníkem řízení v roce 2013 při uzavírání smluv životního pojištění. Na uvedené straně formuláře jsou předtištěny k zaškrtnutí (výběru) mj. tyto varianty pro doporučený produkt a důvody, ze kterých doporučení vychází: **spoření s mírou očekávaného výnosu a rizika, možnost volby délky spoření.**

„Form4“ – formulář Povinné informace, platný od 3. ledna 2014.⁴⁹

Tabulka č. 1: Tabulka s předtištěnými či podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli doplněnými výskyty pojmu spoření.⁵⁰

Číslo smlouvy	Datum uzavření	Název produktu	Jméno pojistníka	Verze použitého formuláře Zaškrtnuto „ano“/„ne“ (pro Form1 až Form3) Pokud (pro Form1 a 3) „ano“, pak ev. varianta(y) Event. text dopsaný podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem (kurzívou) ⁵¹
██████████	10.7.2013	RPG	██████████ ██████████	Form1 ano spoření na penzi
██████████	14.8.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form2 Ano
██████████	4.9.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form2 Ano
██████████	7.10.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 Ne
██████████	15.10.2014	RPG	██████████ ██████████	Form4 Důvody, proč pojišťovací zprostředkovatel nabízí toto pojištění: „Doporučený produkt byl zvolen z důvodu požadavku klienta spořit do důchodového věku. Klient ruší stávající pojistné smlouvy a byl seznámen s případným dodaněním a s poplatky u nové smlouvy.“

⁴⁹ Pozn.: první tři výše uvedené typy formulářů nepokrývají celé spektrum jeho variant použitých v daném vzorku smluv, ale jsou vybrány tak, aby pokryly všechny varianty výskytů pojmu spoření v části formuláře „DOPORUČENÝ PRODUKT A DŮVODY, ZE KTERÝCH DOPORUČENÍ VYCHÁZÍ“, a to bez ohledu na to, zda je tento výskyt ve formuláři jedinečný či se jedná v rámci jednoho formuláře o nějakou kombinaci těchto výskytů.

⁵⁰ Smlouvy jsou v tabulce tříděny vzestupně podle čísla smlouvy. Použité zkratky: „RPG“ – RENDITE PENZE S GARANCÍ, „PERSP“ – Životní pojištění PERSPEKTIVA.

⁵¹ Ve formulářích byly užity pojmy např. spoření s očekávanou mírou výnosu nebo spoření na penzi nebo spoření s mírou očekávaného výnosu a rizika podle požadavků klienta, dále např. kolonky možnost volby délky spoření a tyto varianty byly klienty zaškrťovány popř. zde byly vpisovány texty PPZ účastníka řízení

Číslo smlouvy	Datum uzavření	Název produktu	Jméno pojistníka	Verze použitého formuláře Zaškrtnuto „ano“/„ne“ (pro Form1 až Form3) Pokud (pro Form1 a 3) „ano“, pak ev. varianta(y) Event. text dopsaný podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem (kurzívou) ⁵¹
██████████	25.11.2014	RPG	██████████ ██████████	Form4 V bližší specifikaci požadavků klienta je mj. uvedeno: „ <i>klient chce spořit na důchod</i> “.
██████████	25.5.2015	PERSP	██████████ ██████████	Form4 Důvody, proč pojišťovací zprostředkovatel nabízí toto pojištění: „ <i>Klient požaduje kombinaci spořicího produktu se zajištěním rizik s očekávanou mírou výnosu a rizika.</i> “
██████████	25.7.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form2 ne
██████████	20.7.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	28.7.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form2 ne
██████████	15.8.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	19.8.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	22.8.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	22.8.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	31.8.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	3.10.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	17.9.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	29.8.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	16.9.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form2 ne
██████████	18.9.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	4.10.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	29.9.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	7.10.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	21.10.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne
██████████	27.10.2013	PERSP	██████████ ██████████	Form3 ne

Číslo smlouvy	Datum uzavření	Název produktu	Jméno pojistníka	Verze použitého formuláře Zaškrtnuto „ano“/„ne“ (pro Form1 až Form3) Pokud (pro Form1 a 3) „ano“, pak ev. varianta(y) Event. text dopsaný podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem (kurzívou) ⁵¹
██████████	24.11.2013	RPG	██████████ ██████████	Následující výskyty pojmu spoření: <i>„spoření s mírou očekávaného výnosu a rizika, dlouhodobé spoření a tvorba rezerv, spoření na penzi“</i> jsou zde zaškrtnuty v části POŽADAVKY A POTŘEBY KLIENTA SOUVISEJÍCÍ SE SJEDNÁVANÝM POJIŠTĚNÍM a jako produkt doporučený podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem účastníka řízení je zde zaškrtnuto: <i>„Investiční životní pojištění“</i> .
██████████	26.2.2014	PERSP	██████████ ██████████	Form4 Důvody, proč pojišťovací zprostředkovatel nabízí toto pojištění: <i>„ZAJIŠTĚNÍ ADEKVÁTNÍCH RIZIK+mírné spoření na důchod.“</i>
██████████	23.9.2015	RPG	██████████ ██████████	Form4 Důvody, proč pojišťovací zprostředkovatel nabízí toto pojištění: <i>„Doporučený produkt byl zvolen z důvodu požadavku klienta, spořit do důchodového věku.“</i>
██████████	30.9.2015	PERSP	██████████ ██████████	Form4 Důvody, proč pojišťovací zprostředkovatel nabízí toto pojištění: <i>„Doporučený produkt byl zvolen z důvodu požadavku klienta, který poptává především očekávání spoření a výnosu.“</i>

Pojem spoření ve stížnostech klientů řešených účastníkem řízení

57. Pojmy spoření se vyskytují také v obsahu předloženého vzorku stížností klientů, přijatých a řešených účastníkem řízení⁵². Tento vzorek správním orgánem vybraných stížností tvoří jen část z celkového souboru stížností přijatých a řešených účastníkem řízení od 1. ledna 2013 do 10. března 2016. Pojem spoření se vyskytuje konkrétně v následujících stížnostech:

- i. stížnost č. 12 z června 2014 - stížnost ██████████ ██████████ na přezkum nepřijetí výpovědi od počátku smlouvy životního pojištění PERSPEKTIVA 7BN č. ██████████, (smlouva v tomto bodu dále jen jako „SŽP“). Jednalo se o UNI náhradu za pojistnou smlouvu 4BN č. ██████████ a o přešetření postupu podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele účastníka řízení ██████████ ██████████. Klient ve stížnosti mj. uvádí, že měl zájem si měsíčně spořit 5 000 Kč a že mu

⁵² CD, spis č. I. 433

uvedený **podřízený pojišťovací zprostředkovatel dal návrh SŽP** s tím, že si takhle může odkládat peníze na nákup bytu, „**keré bude spořit, budou úročeny a jsou kdykoliv dostupné**“. **Požadavek klienta na spoření finančních prostředků** potvrzuje ve svém vyjádření ke stížnosti pro odbor podpory prodeje účastníka řízení i výše uvedený podřízený pojišťovací zprostředkovatel: „*Vyslovil přání, že by chtěl pojistku, ale bez jakýchkoliv připojištění a že má v úmyslu spořit a to částku alespoň 5 000,- měsíčně.*“ Obdobný požadavek klienta je zaznamenán i ve formuláři Povinné informace v části *Požadavky a potřeby klienta, týkající se pojištění*: „**ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ – SPOŘICÍ SMLOUVA**“. S klientem byla 23. dubna 2014 uzavřena výše uvedená smlouva životního pojištění.

- ii. stížnost č. 18 z října 2014 - stížnost [REDAKCE] [REDAKCE] na informaci podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele [REDAKCE] [REDAKCE], že **v případě uzavření smlouvy Perspektiva 7BN na rizika, které chtěl klient pojistit, si musí uzavřít současně i další smlouvu 7BN, a to na spoření**. K tomuto podřízený pojišťovací zprostředkovatel údajně navíc mj. dodal, že: „*jeden účet je pojistka a druhý spořicí, a že musí být oba dohromady*“ a dále mj. že: „*za rok od sjednání můžeme smlouvu ukončit a vybrat naspořené peníze.*“ K obsahu této věty klient uvádí, že: „*I to byl důvod, proč jsme (pozn.: klient a jeho manželka) na podmínku spoření přistoupili.*“ Výše uvedená, klientem původně vůbec nepožadovaná smlouva, byla uzavřena 26. října 2012 pod č. [REDAKCE]. Chápání, propagace a prodej pojistného produktu životního pojištění jako produktu spořicího nebo obsahujícího prvky spoření je zřejmé z vyjádření stěžovaného podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele účastníka řízení v dokumentech předložených k procesu řešení této stížnosti: a) z e-mailové komunikace mezi manželkou klienta a podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem: „*Říkal jsem ..., že je možné ze smlouvy vybrat během spoření.*“, „*Ale věřte, že toto spoření pro čas výhodné je.*“; b) z obsahu kolonky *DOPORUČENÝ PRODUKT A DŮVODY, ZE KTERÝCH DOPORUČENÍ VYCHÁZÍ* formuláře Povinné informace, kde je zaškrtnuta volba „*spoření s mírou očekávaného výnosu a rizika podle požadavků klienta*“; c) z e-mailového vyjádření podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele k dotazu odboru podpory prodeje účastníka řízení k uvedené stížnosti, kde tento mj. uvedl: „*Smlouvu na spoření též nedoporučuji rušit od počátku.*“
- iii. stížnost č. 23 z února 2016 - stížnost [REDAKCE] [REDAKCE] na doporučení podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele [REDAKCE] [REDAKCE] ve věci uzavírání smluv životního pojištění. V dokumentech předložených k procesu řešení této stížnosti, konkrétně v Zápisu z jednání s klientem ze dne 16. února 2016 (pojistná smlouva č. [REDAKCE]) a v Zápisu z jednání s klientem ze dne 16. února 2016 (pojistná smlouva č. [REDAKCE], životní pojištění RENDITE – PENZE S GARANCÍ podle sazby 7BN) uvádí jmenovaný podřízený pojišťovací zprostředkovatel shodně mj., že: „*Výše uvedená pojistná smlouva byla uzavřena na základě dlouhodobého spoření do důchodového věku*“ a v závěru těchto zápisů „*Klient si nemůže v tuto chvíli dovolit spoření a chce mít zajištěná pouze rizika. Proto smlouvu zcela ruší a nepřeje si žádným způsobem spořit.*“ Stejný podřízený pojišťovací zprostředkovatel zaškrtnl ve formuláři Povinné informace dokumentace smlouvy **životního pojištění č. [REDAKCE]** v kolonce *DOPORUČENÝ PRODUKT A DŮVODY, ZE KTERÝCH DOPORUČENÍ VYCHÁZÍ* volby „*spoření na penzi*“ a „*dlouhodobé spoření a tvorba rezerv.*“

- iv. stížnost č. 9 z března 2016 - stížnost [REDAKCE] [REDAKCE] zastoupeného jeho otcem [REDAKCE] [REDAKCE], spojená s výpovědí pojistné smlouvy životního pojištění PERSPEKTIVA podle sazby 7BN č. [REDAKCE] z důvodů uvedených v této výpovědi. V dokumentech předložených k procesu řešení stížnosti je ve vyjádření obou stran, tedy nespokojeného klienta i stěžované podřízené pojišťovací zprostředkovatelky účastníka řízení [REDAKCE] [REDAKCE] řada rozporů a protimluvů, nicméně u obou dotčených stran jsou zřetelné prvky chápání životního pojištění jako pojistného produktu obsahujícího spořicí složku, konkrétně: a) ve výpovědi smlouvy klient mj. uvádí: „*obchodní zástupce mě neinformoval o tom, že po dobu dvou let nebudu mít téměř nic naspořeno*“; b) v zápisu ze schůzky mezi klientem a účastníkem řízení, zastoupeným podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli [REDAKCE] [REDAKCE] a [REDAKCE] [REDAKCE], kde klient mj. uvádí, že: „*nebyl upozorněn na poplatky spojené se spořicí částkou na smlouvě...se poradkyně vysloveně dotazoval, zda po jednom roce platnosti smlouvy, bude na smlouvě nějaká naspořená částka na výběr...poradkyně mu odpověděla, že ano, na smlouvě má spořicí částku*“; c) v e-mailovém vyjádření stěžované podřízené pojišťovací zprostředkovatelky odboru podpory prodeje účastníka řízení k uvedené stížnosti, kde tato mj. uvedla: „*Panu [REDAKCE] [REDAKCE] jsem doporučila, že nejvýhodnější je si spořit zvlášť do fondů [REDAKCE], protože tam jsou nižší poplatky, než kdyby si spořil ve smlouvě kde je pojištěný a dával to přes pojišťovnu... jemu (pozn.: [REDAKCE] [REDAKCE]) se nelíbilo, že bude mít jeho syn spoření zvlášť (pozn.: podílové fondy [REDAKCE]) a že je to dohromady (pozn.: včetně současného pojištění rizik u Kooperativa pojišťovny) moc peněz...že by chtěl aby si (pozn.: syn) někde začal pomalu spořit, kde si na peníze bude moc za několik let sáhnout. Měla jsem pánovi [REDAKCE] [REDAKCE] připravit smlouvu na zajištění se spořením...ukázala jsem mu vývoj spoření, že opravdu po roce tam nejsou peníze jako třeba kdyby si to dával do [REDAKCE]...řekl, že si je vědom, že je to spoření na delší dobu*“.
- v. stížnost č. 12 z března 2016 - opakovaná stížnost obsahující žádost [REDAKCE] [REDAKCE] o zrušení smlouvy životního pojištění PERSPEKTIVA podle sazby 7BN č. [REDAKCE] a současné obnovení zrušené pojistné smlouvy důchodového pojištění podle sazby 41RG č. [REDAKCE]. Klient měl v době řešení obou stížností, první i opakované, uzavřenu ještě další smlouvu životního pojištění č. [REDAKCE]. První stížnost ve stejné věci ze 7. ledna 2015 byla účastníkem řízení zamítnuta dopisem z 25. února 2016. Opakované stížnosti bylo vyhověno v plném rozsahu. V první stížnosti klient mj. uvádí, že mu stěžovaný podřízený pojišťovací zprostředkovatel účastníka řízení [REDAKCE] [REDAKCE] sdělil: „*smlouva důchodového připojištění se zruší, veškeré finanční prostředky na ní naspořené se převedou na novou smlouvu...současně smlouvu investičního životního pojištění "zmrazíme" ...z naspořených peněz se nebude nic odečítat*“ V e-mailovém vyjádření [REDAKCE] [REDAKCE], manažera stěžovaného podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, k první stížnosti je mj. uvedeno: „*šetřením jsem zjistil, že klient chtěl využít jak spoření tak i odpočty z daní a na to je potřeba dvě smlouvy*“, k čemuž dodal, že je přesvědčen, že podřízený pojišťovací zprostředkovatel chybu neudělal, ale spíše naopak: „*klientovi vytvořil nadstandartní podmínky k rozhodnutí pro uzavření smlouvy*“.

Používání pojmu spoření ve vyjádření zástupců účastníka řízení a jeho podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů

58. Používání pojmu spoření vyplývá rovněž z obsahu některých pasáží pohovoru provedeného správním orgánem 20. dubna 2016 se zástupci účastníka řízení v jeho sídle na adrese Rašínova 692/4, PSČ 602 00 Brno. K problematice používání systému elektronických verzí původních propisovacích formulářů, plošně zavedenému u účastníka řízení od r. 2008 se vyjádřil i pan [REDAKCE], ke dni provedení pohovoru člen představenstva účastníka řízení a zároveň odpovědný zástupce účastníka řízení v registrované pozici pojišťovacího agenta, když mj. uvedl: „...jsme byli taky první i v rámci asociace AFIZ, kteří dobrovolně nad, řekněme určitý regulatorní opatření, přistoupili k samoregulaci v tom slova smyslu, že jsme řekli, že budeme dávat modelaci vývoje u **kombinovaných produktů, kde je nějaká spořicí část**“, a že toto v „Kapitolu“ platí od roku 2008 nebo 2009.⁵³ Z konkrétního časového údaje uvedeného v této části vyjádření tedy vyplývá, že účastník řízení takto postupoval i po celé kontrolované období. Stejný zástupce účastníka řízení uvedl v rámci svého vyjádření k problematice tzv. rizikových pojistných smluv životního pojištění, že systém společnosti každý měsíc automaticky na základě produkce a bodové hodnoty vygeneruje (zachytí) takovéto smlouvy a tyto jsou dále jednotlivě podrobeny specifické důslednější kontrole. K tomuto tématu dále dodal, že se mj. ověřuje zda: „je to v podstatě minimální pojistné nebo to není minimální pojistný a je to prostě pojistný nad rámec, je to se spořicí složkou“.⁵⁴

59. Používání pojmu spoření rovněž vyplývá z obsahu níže uvedených pasáží pohovorů, provedených s podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli účastníka řízení dne 18. května 2016. Uvedené pohovory byly uskutečněny v prostorách České národní banky, pobočky Brno, kdy jako zástupce účastníka řízení byla po celou dobu trvání pohovorů přítomna paní [REDAKCE] [REDAKCE], ředitelka odboru podpory prodeje účastníka řízení.

- i. [REDAKCE] [REDAKCE]⁵⁵, reg. č. [REDAKCE], na dotaz správního orgánu, jaký produkt by klientovi nabídla, pokud by si přál **spořit**, uvedla: „tu **Renditku**“⁵⁶, a to ať už daňově zvýhodněnou nebo s možností výběru. Variantu by zvolila podle doplňujících dotazů na klienta, jako např. zda to chce na důchod nebo zda si chce průběžně vybírat, zda chce daňovou úlevu. Klienta by však upozornila, že: „vybírat si může teda až po určité době, kdy se zaplatí náklady na smlouvu.“
- ii. [REDAKCE] [REDAKCE]⁵⁷, reg. č. [REDAKCE], pro účastníka řízení mj. zprostředkovávající produkty v pozici vedoucího poradce, na dotaz správního orgánu, zda v rámci předkládání variant pojištění je klientovi předložena i tzv. nulová varianta modelace vývoje odkupného uvedl: „samozřejmě, jestliže smlouva je nastavena na

⁵³ Záznam o poskytnutí informací: *Kontrolní pohovor 20042016 Kapitol vedení.MP3* (čas od 01:07:15 do 01:07:59); CD, spis č. l. 431

⁵⁴ Záznam o poskytnutí informací *Kontrolní pohovor 20042016 Kapitol vedení.MP3* (čas od 01:59:40 do 02:00:52); CD, spis č. l. 431

⁵⁵ Záznam o poskytnutí informací: *Kontrolní pohovor 18052016 [REDAKCE].MP3* (čas od 49:11 do 50:02); CD, spis č. l. 431

⁵⁶ „Renditka“ je slangové označení produktu **investičního životního pojištění RENDITE - PENZE** s GARANCÍ pojistitele Kooperativa pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group.

⁵⁷ Záznam o poskytnutí informací: *Kontrolní pohovor 18052016 [REDAKCE].MP3* (časy od 00:23:38 do 23:45, od 25:55 do 26:38); CD, spis č. l. 431

rizika, není ta spořicí složka“. Na další dotaz kontrolujících, zda klient ví, v případě kombinované pojistné smlouvy, tedy smlouvy obsahující zajištění rizik i rezervotvornou složku, kolik zaplatí za jednotlivá rizika, mj. uvedl: „*Ale i v té kalkulaci vlastně to je, tam to vyjede tak, že máte minimální pojistné, to je vlastně jenom na zaplacení rizik a pak máte měsíční pojistné, kolik klient platí a ten rozdíl mezi vlastně je spoření“.*

60. Na základě všech výše uvedených zjištění lze dojít k závěru, že účastník řízení používal pojem spoření (spořicí složka) a jeho odvozeniny ve vztahu k (investičnímu) životnímu pojištění resp. k jeho prezentaci klientům.

Vyjádření účastníka řízení

61. Účastník řízení uvedené zjištění v rámci svého Vyjádření k zahájení správního řízení nepopíral a uvedl, že přistoupil k nápravě a nechal předmětné spojení a související formulace, které by mohly spotřebitele jakkoliv klamat, odstranit ze svých internetových stránek i materiálů na těchto stránkách dostupných. Dále byl účastníkem řízení vydán interní pokyn č. 5/2016, kterým bylo užívání tohoto spojení výslovně vázaným zástupcům zakázáno a tato skutečnost byla opakovaně zdůrazňována i na poradě vedoucích obchodních zastoupení, kterým jsou přímo podřízeni jednotliví vázaní zástupci, aby tak bylo zajištěno dodržování uvedeného pokynu a přímá kontrola jeho dodržování.
62. Jako další opatření k nápravě pak účastník řízení provedl úpravu webových stránek, kdy odstranil pojmy „spoření“ z částí vztahujících se k IŽP. Internetové články týkající se IŽP přístupné přes jeho webové stránky byly upraveny taktéž v tomto duchu. Dále byl vydán Pokyn pro poradce, který stanovuje zákaz používat pojem spoření ve spojení s prezentací IŽP a zároveň účastník řízení provádí audit interních předpisů a připravuje nová Pravidla pro oblast zprostředkování pojištění a byl spuštěn nový systém evidence stížností dle dohledového benchmarku č. 2/2016 – Systém vyřizování stížností.

Stanovisko správního orgánu vč. právní kvalifikace

63. Dle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele (ve znění účinném do 27.12.2015 i ve znění účinném po 27.12.2015) se výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel dopustí správního deliktu tím, že poruší zákaz používání nekalých obchodních praktik. Za tento správní delikt je správní orgán oprávněn uložit podle ustanovení § 24 odst. 14 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele peněžitou sankci až do výše 5 000 000 Kč. Trestnost jednání účastníka řízení tak zůstala zachována.
64. Správní orgán konstatuje, že způsoby, jakými je účastníkem řízení v níže uvedených případech, tedy:
- A. v prezentaci produktů životního pojištění na internetových stránkách účastníka řízení;
 - B. v obsahu některých předložených interních předpisů účastníka řízení, upravujících jeho zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví;
 - C. v obsahu některých předložených zpráv o provedených vnitřních kontrolách

obchodních zástupců účastníka řízení, souvisejících s jejich výkonem zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví;

- D. v obsahu smluvní dokumentace výše uvedených smluv životního pojištění;
- E. v obsahu předložené části vzorku stížností klientů, přijatých a řešených účastníkem řízení a
- F. v některých pasážích pohovorů vedených se zástupci účastníka řízení a dále s jeho podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli;

prezentován pojistný produkt investičního životního pojištění, ukazují, že účastník řízení prezentoval v rozhodném období pojistný produkt životního pojištění spojený s investováním také jako produkt určený ke spoření finančních prostředků, nikoli pouze jako produkt určený k pojištění rizik, investici či zhodnocování pouze určité části placeného pojistného. Způsob, jakým byl účastníkem řízení používán pojem spoření a jeho odvozeniny v souvislosti s různými druhy životního pojištění, může v klientech prostřednictvím prezentace ze strany jednotlivých PPZ účastníka řízení vyvolat klamný dojem, že se pojistné produkty využívají pro spoření peněžních prostředků a nikoli k pojištění rizik či investici. V případě investičního životního pojištění si pak klienti nemusí být plně vědomi možných rizik s tímto produktem souvisejících. Pro spořicí produkty, které mohou být krátkodobého charakteru, je typické, že naspořená částka bývá (např. u spořicího účtu) ekvivalentem jednotlivých vkladů klienta a že sice může být snížena např. o administrativní náklady na vedení účtu, ale bývá též zhodnocena o smluvní úrok. V případě životních pojištění tomu tak není, neboť se především jedná o produkt dlouhodobý (jehož předčasné zrušení s sebou nese pro klienta významné ztráty – značná část nákladů je předplácena v prvních letech na celou dobu předpokládaného trvání pojistného produktu) a dále prostředky, které klient zaplatí formou pojistného a jejichž část je pak alokována do podkladových podílových fondů, nemají charakter vkladu, který se pravidelně zhodnocuje o určitý (jednoznačně definovaný) úrok, se kterým lze běžně disponovat (např. prostředky bez omezení vybírat). Výsledek vývoje hodnoty podílových jednotek, do kterých je investována část pojistného hrazeného klientem v případě investičního životního pojištění, je odvislý zejména od délky trvání tohoto pojištění a rizikovosti zvolené investiční strategie.

65. Správní orgán považuje na tomto místě za vhodné vyjádřit se obecně k problematice investičního životního pojištění a jeho srovnávání se spořením. Investiční životní pojištění lze definovat v souladu s odbornou literaturou následovně: *„Pro tzv. investiční životní pojištění je charakteristické, že výše pojistného plnění závisí na výnosech z investování rezerv pojistného, přitom investiční riziko nese pojistník. Investiční životní pojištění lze klasifikovat jako spojení rizikového životního pojištění a investování prostřednictvím otevřeného podílového fondu. Pak ovšem výsledná hodnota naspořených prostředků není předem známa, resp. závisí na výnosech a ztrátách realizovaných na kapitálovém, peněžním, devizovém či jiném trhu. (...) Pojišťovna tvoří při ukládání prostředků investičního pojištění speciální fondy, které ukládají prostředky do určité kombinace finančních investic. (...) Zaplacené brutto pojistné se tedy rozpadá na tři části: určitá část se spotřebuje na úhradu správních (administrativních) nákladů, po tomto odpočtu zůstává netto pojistné, z něj se hradí rizikové pojistné (pojistné kryjící riziko smrti, popř. některá neživotní rizika jako úrazy či invalidita) a zbytek tvoří rezervu pojistného. Z prostředků na účtu rezerv*

*pojištěný popř. pojistník následně nakupuje tzv. podílové jednotky.*⁵⁸ Z výše uvedeného tedy vyplývá, že v případě investičního životního pojištění nedochází k tomu, že by v případě jeho ukončení byla klientovi (pojistníkovi) vyplacena částka, která by zhruba odpovídala částce uhrazeného pojistného. Naopak, jedná se o produkt dlouhodobý⁵⁹, jehož předčasné zrušení s sebou nese pro klienta významné ztráty, neboť značná část nákladů je předplácena v prvních letech na celou dobu předpokládaného trvání pojistného produktu a rovněž prostředky, které klient zaplatí formou pojistného a jejichž část je pak alokována do podkladových podílových fondů, nemají charakter vkladu, který se pravidelně zhodnocuje o určitý (jednoznačně definovaný) úrok⁶⁰. V případě (předčasného) ukončení pojistné smlouvy náleží klientovi výplata odkupného, jehož výše je závislá na vývoji hodnoty podílových jednotek, do kterých je investována část pojistného hrazeného klientem, a to v závislosti na délce trvání tohoto pojištění a rizikovosti zvolené investiční strategie. V prvních (zpravidla dvou) letech trvání produktu investičního životního pojištění je výše odkupného značně nízká (a může dosahovat nulové hodnoty), neboť klientem hrazené pojistné je spotřebováno na administrativní poplatky spojené s tímto produktem (zejména náklady na uzavření tohoto produktu prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele).

66. Spoření je naproti tomu tradičně v českých podmínkách vnímáno jako termín označující shromažďování finančních prostředků, jejichž hodnota se v případě jejich úschovy u úvěrové instituce zhodnocuje o poskytovaný úrok a snižuje o poplatky související např. s vedením účtu, na kterém jsou tyto prostředky umístěny. Pro spoření je tedy typické, že naspořená částka bývá ekvivalentem jednotlivých vkladů klienta, ponížena právě o administrativní náklady na vedení účtu, ale zhodnocena o smluvní úrok. Je tedy zřejmé, že použití pojmu "spoření" v souvislosti s investičním životním pojištěním mohlo v klientech vyvolat představu, že investiční životní produkt má stejné vlastnosti jako tradiční bankovní (vkladové) účty.

67. Správní orgán dále uvádí, že pojišťovací zprostředkovatel je vždy, bez ohledu na to, o koho se jedná, povinen seznámit klienta s nejdůležitějšími informacemi, které souvisejí se sjednávaným pojištěním, a to bez ohledu na to, že spotřebitel má tyto informace k dispozici v písemné nebo elektronické formě a v plném rozsahu v některé části obchodních podmínek nebo jiných dokumentů vypracovaných pojišťovnami. Jen takovýmto způsobem může být splněna podmínka výkonu činnosti pojišťovacího zprostředkovatele s odbornou péčí. V této souvislosti je zároveň nutné uvést, že v případě pojistných podmínek jde navíc o komplexní a odborně koncipované dokumenty, které pro průměrné spotřebitele mohou být hůře srozumitelné. Dále lze uvést, že v jednání účastníka řízení se jedná o prvky celé posloupnosti výskytů a prezentace IŽP jako „spoření“ popsanych výše, tj. začínající prezentováním na veřejně přístupných internetových stránkách účastníka řízení a pokračující zapracováním do jeho interních materiálů. Tato posloupnost zjištěných výskytů a prezentací „spoření“ dále pokračuje v předložené smluvní dokumentaci a končí přehledem a rozborem vybraných reklamací a stížností klientů. Tato řada zjištění pak

⁵⁸ Eva Ducháčková: Principy pojištění a pojišťovnictví, 2. aktualizované vydání; Praha 2005, Ekopress, s.r.o.; ISBN 80-86119-92-0, str. 103 a násl.

⁵⁹ Pojišťovny zpravidla stanovují minimální dobu (minimální dosažený věk klienta), na kterou (resp. na který) lze investiční životní pojištění sjednat.

⁶⁰ Pro investice v rámci podílových fondů je typická jednak kolísavost hodnoty a nejistota budoucího vývoje hodnoty podílových jednotek.

vytváří celkový obraz způsobu práce účastníka řízení s využitím pojmu „spoření“ a jeho modifikacemi při prezentaci investičního životního pojištění.

68. Způsob, jakým byl účastníkem řízení používán pojem spoření v souvislosti s životním pojištěním na jeho internetových stránkách, může v klientech prostřednictvím prezentace ze strany jednotlivých PPZ vyvolat klamný dojem, že se pojistné produkty využívají pro spoření peněžních prostředků a nikoli k pojištění rizik či investici. V případě investičního životního pojištění si pak klienti nemusí být plně vědomi možných rizik s tímto produktem souvisejících. Pro spořicí produkty, které mohou být krátkodobého charakteru, je typické, že naspořená částka bývá (např. u spořicího účtu) ekvivalentem jednotlivých vkladů klienta a že sice může být snížena např. o administrativní náklady na vedení účtu, ale bývá též zhodnocena o smluvní úrok. V případě investičního životního pojištění tomu tak není, neboť se především jedná o produkt dlouhodobý (jehož předčasné zrušení s sebou nese pro klienta významné ztráty – značná část nákladů je předplácena v prvních letech na celou dobu předpokládaného trvání pojistného produktu) a dále prostředky, které klient zaplatí formou pojistného a jejichž část je pak alokována do podkladových podílových fondů, nemají charakter vkladu, který se pravidelně zhodnocuje o určitý (jednoznačně definovaný) úrok a se kterým lze běžně disponovat (např. prostředky bez omezení vybírat). Výsledek vývoje hodnoty podílových jednotek, do kterých je investována část pojistného hrazeného klientem, je odvislý zejména od délky trvání tohoto pojištění a rizikovosti zvolené investiční strategie.
69. Správní orgán taktéž v této souvislosti odkazuje na dohledový benchmark České národní banky č. 5/2013 Propagace pojistných produktů⁶¹, v němž je několikrát a zcela jasně uvedeno a vysvětleno, proč je nežádoucí ve spojení s pojistnými produkty používat pojem „spoření“, a že takové spojení je klamavé. Na pojmy „spoření“ a „investice“ je v této souvislosti nutno nahlížet ve spojení s činností účastníka řízení jako zprostředkovatele pojistných produktů (v daném případě konkrétně životního pojištění spojeného s investováním) a modelem průměrného spotřebitele. Pojem „spoření“ nekoresponduje s reálnou náplní finančního produktu investičního životního pojištění, které není produktem spořicím, ale primárně pojistným, který je kombinován s možností investování. Používání pojmu „spoření“ a jeho modifikací (spořicí složka, spořicí účet, atp.), tak z pohledu průměrného spotřebitele může vést k záměně se spořicími produkty a vyvolat v něm mylný dojem, že finanční produkt vykazuje určité zvláštní charakteristické znaky, které ve skutečnosti nemá. Spořením se totiž obvykle rozumí odkládání volných peněžních prostředků za účelem jejich možného pohotového využití, přičemž se, ve srovnání s jinými finančními produkty, akceptuje jejich relativně nízké zhodnocení bez podstoupení rizika. Spořicí produkty mohou být na rozdíl od investičního životního pojištění též krátkodobého charakteru a jsou mimoto ve většině případů předmětem zákonného pojištění vkladů. Spoření bývá veřejností obvykle vnímáno jako méně rizikové co se týče rizika ztráty naspořených finančních prostředků. Naproti tomu při investování, které je spojeno s předpokladem vyššího výnosu (ale i možné ztráty), podstupuje investor v závislosti na investičních nástrojích, jejichž riziku je vystaven, v první řadě (mimo rizika inflačního) riziko tržní, dále riziko kreditní a riziko

⁶¹ Dohledový benchmark č. 5/2013. Propagace pojistných produktů [online]. Česká národní banka [cit. 2.9. 2015]. Dostupné z http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2013_05.pdf

likvidity.⁶² Klientům při nabízení investičního životního pojištění by mělo být dostatečně vysvětleno s ním spojené investiční riziko a skutečnost, že předchozí výnosy nejsou zárukou výnosů budoucích a dále skutečnost spočívající v předplácení (administrativních) nákladů na celou dobu trvání produktu investičního životního pojištění). Nejsou-li klientům výše uvedené aspekty charakterizující produkt investičního životního pojištění alespoň stručně vysvětleny (a prezentuje-li se jim naopak produkt investičního životního pojištění za použití slov „spoření“, „spořicí účet“ apod.), je zřejmé, že takové jednání není v souladu s odbornou péčí a je způsobilé spotřebitele uvést v omyl tak, že si tito mohou investiční životní pojištění mylně zaměňovat se spořicími produkty (tj. nesprávně vnímat IŽP jako substitut vkladového spořicího účtu).

70. Z prostředků, které pojistníci v případě investičního životního pojištění zaplatí formou pojistného, jsou odečteny poplatky, které pojišťovna sráží na pokrytí správních nákladů, provizních nákladů a také rizika smrti či dožití klienta a případně dalších rizik dle sjednaného připojištění. Část prostředků ze zaplaceného pojistného je alokována do podílových fondů. Hodnota nakoupených podílových jednotek roste nebo klesá podle vývoje hodnoty podkladových aktiv. Takto vložené prostředky tedy oproti spoření nemají charakter vkladu, který se pravidelně zhodnocuje o určitý úrok a který lze kdykoli vybrat. Použitím pojmu „spoření“ v rámci propagace finančních produktů se zabývala i soudní judikatura, když např. Městský soud v Praze ve svém rozhodnutí č. j. 5 Af 30/2010-133 konstatoval, že termín „spoření“ použitý v propagačním materiálu PF Program Junior „působí zavádějícím dojmem; popsat konzervativní charakter určitého investičního nástroje lze jistě i bez použití výrazů, které si běžný spotřebitel spojí s klasickým bankovním produktem“. Na tento právní názor pak odkázal i Nejvyšší správní soud v potvrzujícím rozhodnutí č. j. 8 Afs 17/2012-375 s tím, že termín „spoření“ použitý u propagačního materiálu PF Program Junior může „u zákazníka, který není profesionálem, vzbudit dojem, že se jedná o typický bankovní produkt, u něhož je garantována úroveň návratnosti a který je pojištěn jistinou“. Z této judikatury je tedy patrné, že i soudy zastávají názor, že pojem „spoření“ si běžný spotřebitel spojuje s běžnými bankovními produkty a jeho používání ve spojení s jinými produkty finančního trhu působí zavádějícím dojmem. Je tedy zřejmé, že názor správního orgánu je v souladu s ustálenou judikaturou a účastník řízení resp. jeho spolupracující osoby tedy mohou při nabízení a prodeji produktů investičního životního pojištění očekávat u průměrného spotřebitele určitou míru nepochopení rozdílu mezi pojmy „spoření“ a „investice“ respektive v něm vzbudit používáním tohoto pojmu ve spojení s investičním životním pojištěním dojem, že se jedná o typický bankovní produkt.

71. V této souvislosti správní orgán zdůrazňuje, že zákonem o ochraně spotřebitele jsou zakázány nekalé obchodní praktiky definovány tak, že obchodní praktika je nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působením vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě. Je-li obchodní praktika zaměřena na určitou skupinu spotřebitelů, posuzuje se podle průměrného člena této skupiny. Tedy jde o jednání, které je v rozporu s požadavky odborné péče a které je způsobilé spotřebitele ovlivnit v obchodním rozhodnutí, tj. aniž by bylo rozhodné, zda k tomuto ovlivnění skutečně došlo. Z pohledu porušení zákazu používání nekalých

⁶² Viz také výklad rozdílu mezi pojmy „saving“ a „investing“, který uvádí U.S. Securities and Exchange Commission na: https://www.sec.gov/rss/ask_investor_ed/saveinvest.htm

obchodních praktik tedy není rozhodující, zda spotřebitelé skutečně v omyl uvedeni byli, ale to, zda ve svém ekonomickém chování ovlivněni být mohli. To, že tomu tak bylo, dokládají právě výše uvedená zjištění zejména včetně příslušné smluvní dokumentace a stížností konkrétních spotřebitelů.

72. Fakt, že v některých případech zprostředkovatelé účastníka řízení skutečně použili pojmu spoření v souvislosti s investičním životním pojištěním, není účastníkem řízení popírán. Uvedené lze ostatně doložit zejména smluvními dokumenty popř. stížnostmi klientů, ale i z ostatních skutkových zjištění uvedených výše.
73. Dle názoru správního orgánu vyplývajícího ze všech výše uvedených skutkových zjištění účastník řízení (prostřednictvím osob, které jednaly jeho jménem a na jeho účet) v průběhu sjednávání smluv investičního životního pojištění spotřebitelům nepravdivě přirovnával investiční životní pojištění ke spoření a spotřebitele řádně neinformoval o investiční povaze tohoto produktu, čímž se mohl dopustit klamavé obchodní praktiky dle ustanovení § 4 odst. 1 ZoOS. Vzhledem ke skutečnosti, že účastník řízení kontroloval, resp. měl kontrolovat své podřízené pojišťovací zprostředkovatele, kteří však prezentovali investiční životní pojištění jako formu spoření, měl tedy velmi dobrý přehled, jakým způsobem vykonávají jeho PPZ zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví jeho jménem a na jeho účet a měl možnost proti případným pochybením zakročit. Také lze dojít k závěru, že pokud již samotné interní materiály určené pro jeho PPZ, které sice nebyly prezentovány přímo klientům, ale kterému byli vystaveni spolupracující PPZ, obsahují klamavé informace, lze zcela logicky předpokládat, že PPZ tyto informace dále reprodukovali konečným klientům (opačný předpoklad by tak znamenal, že by PPZ museli jednat v rozporu s instrukcemi účastníka řízení). Správní orgán také v průběhu správního řízení nezjistil, že by byl na straně účastníka řízení naplněn liberační důvod stanovený v ustanovení § 24b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele (právnícká osoba za správní delikt neodpovídá, jestliže prokáže, že vynaložila veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby porušení právní povinnosti zabránila). Účastník řízení nevynaložil veškeré úsilí, které by bylo možno požadovat, aby zabránil porušení právní povinnosti prostřednictvím svých PPZ jednajících jeho jménem a na jeho účet. Účastník řízení se nemůže zprostit své odpovědnosti za jednání jeho PPZ.
74. Správní orgán, vycházející ze všech výše uvedených zjištění, je toho názoru, že přirovnávání produktu IŽP ke spoření nebo spořicímu účtu je přímo způsobilé uvést spotřebitele v omyl, tedy vyvolat v nich mylnou představu, že v případě ukončení pojistné smlouvy by jim byla vyplacena již vložená částka (případně zhodnocená o připsaný úrok). Podle § 4 odst. 3 ZoOS platí, že nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání podle § 5 nebo klamavé opomenutí podle § 5a a agresivní obchodní praktika podle § 5b. V souladu s § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele (klamavá konání) je obchodní praktika klamavá, pokud obsahuje věcně nesprávnou informaci a je tedy nepravdivá, což vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil. Aby bylo určité jednání možno označit za klamavou praktiku, musí naplňovat současně znaky uvedené v § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, tj. musí se jednat o praktiku, která je v rozporu s odbornou péčí podnikatele a dále tato praktika musí být způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele tj. ovlivnit spotřebitele tak, aby učinil rozhodnutí, které by jinak neučinil.

75. V případě investičního životního pojištění lze jednoznačně dospět k závěru, že jeho srovnávání se spořením působí s ohledem na skutečnosti uvedené výše v odůvodnění tohoto rozhodnutí klamavým dojmem, když obsahuje věcně nesprávnou informaci a je tedy nepravdivá a jako taková působí značně klamavým a zavádějícím dojmem. Správní orgán má za prokázané, že účastník řízení nesplnil vůči svým klientům uvedeným ve výroku tohoto rozhodnutí povinnost jednat s nimi v průběhu uzavírání pojistných smluv týkajících se investičního životního pojištění s odbornou péčí, když přirovnával investiční životní pojištění ke spoření.
76. Druhou podmínkou, která musí být naplněna, aby určité jednání mohlo být kvalifikováno jako nekalá obchodní praktika, je skutečnost, že tato praktika podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele. V souladu s § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je nekalou obchodní praktikou klamavé konání, tj. taková obchodní praktika, která obsahuje věcně nesprávnou informaci a je tedy nepravdivá, což vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, tj. je způsobilá ovlivnit spotřebitele tak, že učiní rozhodnutí (tj. sjednat smlouvu o investičním životním pojištění), které by jinak neučinil. I v tomto případě je správní orgán toho názoru, že účastník řízení svým jednáním (resp. prostřednictvím svých podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů) naplnil i tuto podmínku. Ve vyjádření se k podkladům pro rozhodnutí ve věci pak účastník řízení neuvedl žádné nové skutečnosti, nenavrl provedení dalších důkazů a odkazuje na svá dřívější vyjádření. Správní orgán vzal na vědomí účastníkem řízení deklarované opatření k nápravě a neukládá proto účastníku řízení ve výroku tohoto rozhodnutí žádné opatření k nápravě. Skutečnost, že účastník řízení přijal opatření k nápravě, jej však nezbavují odpovědnosti za spáchaný správní delikt.
77. K přijatým opatřením k nápravě správní orgán uvádí, že nezkontroloval celý web společnosti, nicméně kontrolou zveřejněných informací v části *Magazín Kapitolu* bylo zjištěno, že v článku č. 96 Investiční životní pojištění: *Pravidla pro daňové úlevy od roku 2015 zpřísňují*, jsou stále uvedena slovní spojení „*naspořené prostředky*“, „*nová spořicí smlouva*“, a dále že článek č. 130 *Jak vybrat to nejlepší životní pojištění?* nadále obsahuje slovní spojení „*spořicí složka*“, „*výnos ze spoření*“, „*spoříte do důchodu*“. Je tedy zřejmé, že minimálně v těchto případech k nápravě doposud nedošlo, ačkoli účastník řízení ve svém vyjádření uvádí, že provedl úpravu své webové prezentace.
78. Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení používal v období od 1.7.2013 do 10.3.2016⁶³ klamavého konání resp. klamavé obchodní praktiky dle § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, když v období před uzavřením smluv týkajících se investičního životního pojištění opakovaně představoval spotřebitelům životní pojištění spojené s investováním jako formu spoření, spořicí produkt apod. s tím, že se jedná o produkt, u něhož lze kdykoli vybrat vložené peněžní prostředky dle potřeby, čímž klienty nepravdivě informoval o charakteru a vlastnostech sjednávaného pojistného produktu, čímž porušil zákaz užití nekalých obchodních praktik upravený v § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele a dopustil se správního deliktu dle § 24 odst. 1 písm. a) téhož zákona ve znění do 30.6.2017.

⁶³ Kontrolované období v oblasti sjednávání pojistných smluv

Dodržování povinností dle zákona o ochraně spotřebitele při jednání s klienty – viz výrok A. (III) b)

Zjištění správního orgánu

79. Na základě předloženého seznamu všech pojistných smluv, které účastník řízení zprostředkoval v období od 1. července 2013 do 10. března 2016⁶⁴ vyplývá, že účastník řízení zprostředkoval celkem 143 846 pojistných smluv. Z tohoto počtu bylo 65 328 smluv sjednáno jako produkt interně označený jako Univerzální životní pojištění PERSPEKTIVA⁶⁵. Z daného seznamu dále vyplývá, že počet storen u produktu Univerzální životní pojištění PERSPEKTIVA činí 13 051 smluv, což je 20 % ze sjednaných pojistných smluv. Tuto 20% stornovost potvrdil i účastník řízení.^{66,67} Správní orgán vybral vzorek celkem 141 smluv investičního životního pojištění⁶⁸, s cílem ověřit, zda účastník řízení dodržuje povinnosti dle zákona o ochraně spotřebitele. Vzorek 141 vybraných pojistných smluv obsahuje 56 pojistných smluv⁶⁹, u kterých je v přehledu předloženém účastníkem řízení uvedeno storno.

80. Správní orgán si na základě analýzy výše uvedeného vzorku 141 smluv vyžádal k 69 pojistným smlouvám⁷⁰ (což odpovídá 63 klientům) vyjádření podřízených

⁶⁴ CD, spis č. I. 432

⁶⁵ CD, spis č. I. 432, jde o pojištění od Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, a jedná se investiční životní pojištění tak, jak bylo definováno výše

⁶⁶ CD, spis č. I. 432

⁶⁷ Účastník řízení nemá upravenu kontrolu storen pojistných smluv svým vnitřním kontrolním systémem.

⁶⁸ CD, spis č. I. 432

⁶⁹ Jedná se konkrétně o smlouvy č.

[Redacted text block containing multiple instances of 'č.' (contract numbers) obscured by black boxes]

⁷⁰ Konkrétně ke smlouvám č.

[Redacted text block containing multiple instances of 'č.' (contract numbers) obscured by black boxes]

83. Skutečnost, že došlo k přesmluvnění na základě doporučení podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele u těchto 27 klientů, vyplývá i z předložených vyjádření těchto podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů⁸⁹. Např. vyjádření podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele [REDACTED]: „U pana [REDACTED] jsem předělal smlouvu 7BN [REDACTED]...“, podřízené pojišťovací zprostředkovatelky [REDACTED]: „Předělala jsem je proto...“, podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele [REDACTED]: „Klient si přál přepracovat stávající smlouvu a nahradit pojistnou smlouvou novou...“, podřízené pojišťovací zprostředkovatelky [REDACTED]: „Předělala jsem je proto,....“
84. Správní orgán nadto zjistil, že smluvní dokumentace předložená účastníkem řízení u původních pojistných smluv neobsahovala v 19⁹⁰ z 27 případů grafickou modelaci budoucího vývoje kapitálové hodnoty pojištění včetně vývoje odkupného v čase (dále jen „Modelace“). U původních pojistných smluv je součástí formuláře *Povinné informace podle § 21* prohlášení, že v případě uzavření investičního životního pojištění jim byla předložena Modelace⁹¹. Správní orgán zjistil, že v dokumentu⁹² s názvem *Informace pro pojišťovací zprostředkovatele spolupracující s Kooperativou pojišťovnou, a.s., Vienna Insurance Group* ze dne 1. ledna 2014 na str. 2 je uvedeno: „S výjimkou „Modelace“ jsou všechny tyto dokumenty⁹³ součástí tzv. kompletu pojistné smlouvy či je lze vytisknout z kalkulačního programu (Konfigurátoru nebo KNZ), ze kterého je nutno vytisknout i „Modelaci“. Z výše uvedeného vyplývá, že Modelace není automaticky součástí smluvní dokumentace, ale je potřeba, aby podřízený pojišťovací zprostředkovatel tuto modelaci vytiskl samostatně. Dle názoru správního orgánu by měl účastník řízení prokázat, že modelace byla skutečně součástí smluvní dokumentace a nepostačí pouze prohlášení, a to zejména v případech, kdy dojde k přesmluvnění. Pokud totiž dojde k přesmluvnění, je tato informace důležitá pro klienta zejména proto, aby byl seznámen s tím, jak daný produkt funguje s ohledem na to, že v prvních dvou letech pojištění je odkupné ve většině případů rovno nulové hodnotě. Klienti tedy v těchto 19 případech nebyli prokazatelně informováni o vlastnostech pojistného produktu jasným a srozumitelným způsobem a při uzavírání nové pojistné smlouvy mohli nabýt dojmu, že mají uzavřený jiný produkt zcela odlišný od toho původního (např. rizikové životní pojištění).
85. To, že klientům mohla být zamlčena nebo zkrácena podstata fungování investičního životního pojištění, dokresluje i vyjádření podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů⁹⁴. Např. podřízený pojišťovací zprostředkovatel [REDACTED] ke smlouvě klienta [REDACTED] ve svém vyjádření uvádí, že: „U pana [REDACTED] jsem předělal smlouvu 7BN [REDACTED] která nebyla na investice, ale úrazová a rušil jsem tam další tři smlouvy bonusovky 777 taktéž úrazové.“, dále ve vyjádření podřízené pojišťovací zprostředkovatelky [REDACTED] u klientů [REDACTED] a [REDACTED], která uvedla: „Klienti si ve smlouvách nespořili, tudíž jsem je

⁸⁹ CD, spis č. I. 432, složka „vyjádření PPZ k přesmluvnění“.

⁹⁰ Smlouvy klientů [REDACTED]

⁹¹ Písmeno K v části označené *PROHLÁŠENÍ* tohoto formuláře.

⁹² USB disk, spis č. I. 4, složka „Kapitol“

⁹³ Dle dokumentu se jedná o *Informace pro zájemce o pojištění osob, Informace k Životnímu pojištění PERSPEKTIVA, Přehled poplatků a parametrů pojištění, Produktový infolist, soubor pojistných podmínek k produktu PERSPEKTIVA.*

⁹⁴ CD, spis č. I. 432, složka „vyjádření PPZ k přesmluvnění“

nepoškodila kvůli zaplaceným poplatkům a nic se jim nestalo.“, ve vyjádření podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele [REDAKCE] [REDAKCE] u klienta [REDAKCE] [REDAKCE] je uvedeno: „Veškeré smlouvy, které řeším u všech tj. životní pojištění, řeším pouze na rizika, v těchto smlouvách netvoříme kapitál, je to pro klienta nevýhodné.“, ve vyjádření podřízené pojišťovací zprostředkovatelky [REDAKCE] [REDAKCE], která u klientů [REDAKCE] [REDAKCE], [REDAKCE] [REDAKCE] a [REDAKCE] [REDAKCE] uvedla: „Smlouvy byly uzavřeny dle potřeby klientů, kde požadovali smlouvy na krytí rizik bez investiční složky.“, ve vyjádření podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele [REDAKCE] [REDAKCE] u klientů [REDAKCE] [REDAKCE] a [REDAKCE] [REDAKCE] je uvedeno: „Klient vzal tuto skutečnost na vědomí a souhlasil s ní hlavně z důvodu, že stávající smlouva byla jenom riziková, tudíž mu nehrozila možná finanční ztráta již zaplaceného pojistného ve formě odkupného, které by se nerovnal zaplacenému pojistnému.“ a ve vyjádření podřízené pojišťovací zprostředkovatelky [REDAKCE] [REDAKCE] u klienta [REDAKCE] [REDAKCE] je uvedeno: „Klient žádá rizikové krytí bez spořicí složky s možností výběru.“

86. Správní orgán si dále vyžádal ze seznamu stížností⁹⁵, které účastník řízení eviduje za období od 1. ledna 2013 do 10. března 2016⁹⁶ vzorek 71 stížností. Z předložené dokumentace k těmto stížnostem⁹⁷ bylo zjištěno, že ve 25 případech stížností⁹⁸ bylo klientům doporučeno přesmluvnění, aniž by byl klient o důvodech a důsledcích takového doporučení řádně informován. Z předloženého seznamu stížností také vyplývá, že z 25 stížností bylo účastníkem řízení 14 vyhodnoceno jako oprávněných a 11 stížností bylo vyhodnoceno jako neoprávněných. Správní orgán zjistil, že u 11 stížností, které jsou evidovány jako neoprávněné, bylo v 7 případech klientům vyhověno. Např. ve stížnosti klienta [REDAKCE] [REDAKCE] klient uvedl, že „Nadále mi zároveň zrušil (pozn. PPZ) moji stávající smlouvu 7BN, kterou jsem měl na zajištění mých životních rizik a nahradil ji opět další stejnou 7BN, čímž došlo opět k mému poškození z důvodu nových vstupních a dalších nákladů. Jelikož došlo k zamlčení a k nepravdivým informacím nejenom v mém případě, ale i u mého bratra i otce, kde by jsme přišli jednáním pana [REDAKCE] o né malou finanční částku, budeme tuto záležitost podrobně dál řešit stížností k příslušným orgánům.“. Stížnost klienta [REDAKCE] [REDAKCE] uvádí: „kdy jsem byl poradcem ze společnosti Kapital, který se vydával za pracovníka Kooperativy nepravdivě informován o nevýhodnosti smlouvy č. [REDAKCE]. Pojišťovací zprostředkovatel p. [REDAKCE]. [REDAKCE] [REDAKCE] mne dále neinformoval ani o poplatku za předčasné ukončení smlouvy a navíc jsem po přezkoumání zjistil, že se mnou sjednal takřka identické pojištění jaké jsem měl na smlouvě z 1.5.2013.“ Klientka [REDAKCE] [REDAKCE] ve stížnosti uvedla „Koncem února mě navštívil vedoucí poradce pan [REDAKCE] [REDAKCE]. Přišel mi oznámit, že si mám založit trvalý příkaz z účtu, že už to ze SIPA nepůjde. Tvrdil mi, že se nic nemění pouze variabilní symbol. Dne 6. 11. 2013 jsem navštívila pobočku vaší pojišťovny se sídlem Rašínova 4 v Brně. Zde jsem se dozvěděla, že smlouva č. [REDAKCE] byla zrušena k 1.5.2013 a nahrazena smlouvou č. [REDAKCE]. Tato smlouva je úplně jiná a navíc z ní byl vyřazen manžel jako druhý pojištěnec. S novou smlouvou, která byla přepracována bez mého vědomí a na základě nepravdivých informací, NESOUHLASÍM.“ [REDAKCE] [REDAKCE] ve stížnosti uvedla: „Řekla (pozn. PPZ), že mi na smlouvě přepracuje rizika a platbu sníží. Řekla mi, že smlouvu musí zrušit a uzavřít novou. Jinak to nejde udělat. Proto jsem podepsala výpověď. Neřekla mi, že přicházím o věrnostní prémii a na nové

⁹⁵ Jedná se o stížnosti, které se primárně nevztahují ke smlouvám uvedeným výše k této kapitole.

⁹⁶ USB disk, spis č. I. 4, složka „Kapitol“, CD, spis č. I. 3, složka „S_Sp_2016_149_CNB_590_kontrolní spis“

⁹⁷ CD, spis č. I. 433

⁹⁸ Viz příloha č. 2., sloupec Popis problému od klienta.

smlouvě musím zaplatit poplatky, které jsem už jednou zaplatila a nejsou zrovna malé.“ [REDACTED] ve stížnosti uvedla, že „Tímto podávám stížnost na poradce [REDACTED], který mi podal mylné informace. Zrušil mi starou smlouvu PERSPEKTIVA 7BN číslo [REDACTED], kterou jsme měla od roku 2011 a měla jsem splacené počáteční poplatky. Jsem přesvědčena, že jsem byla poškozena, s původním poradcem jsem nadále v kontaktu a žádám o reaktivaci původní smlouvy....“, obdobně pak [REDACTED] uvedla „Nechápu proč mi zrušili smlouvu PERSPEKTIVA 7BN a úplně stejnou smlouvu PERSPEKTIVA 7BN mi nastavili zase od počátku, kdy musím platit znovu poplatky smlouvy. Původní smlouva mi běžela pomalu rok.“. Klient [REDACTED] uvedl ve stížnosti „Pan [REDACTED] (PPZ) nám tvrdil, že je potřeba původní smlouvu ukončit a udělat novou. Vyplnil s námi ukončení pojistné smlouvy a sepsal novou. Tvrdil nám, že počátek pojištění je potřeba udělat od 1.11.2014 protože když by to bylo déle, tak bychom už byli o rok starší a tím pádem bychom to měli dražší. Po pár dnech mi pan [REDACTED] ještě volal, že budu muset zaplatit 500 Kč pokutu za zrušení smlouvy, což se mi také nelíbilo. Zjistil jsem, že jsem byl záměrně poškozen, že nám pan [REDACTED] lhal a navykládal nepravdivé informace, že šla udělat pouze úprava ve stávající smlouvě a nemusel jsem vůbec zakládat novou. Nadále jsme zjistili, že v nové smlouvě opět manželka nemá připojištění úrazu, což bylo pro nás podstatné.“, obdobně [REDACTED] uvedl ve své stížnosti „Pan [REDACTED] mě oslovil, s tím, že je potřeba udělat změny. Sdělil mi, že smlouva, kterou mám je nevýhodná, že je se spořením, ale spořit začnu až za x let, že jsem ještě 18 000 Kč v mínusu a že mi udělá lepší, levnější bez spoření a že nebudu muset nic doplácet. Po konzultaci s jiným finančním poradcem jsem zjistil, že pan [REDACTED] lhal, finančně mě poškodil, že budu muset zaplatit sankci za předčasné ukončení a že šla udělat pouze změna v mé původní smlouvě, kde bych na tom byl lépe.“ Ve stížnosti pana [REDACTED] bylo uvedeno, že „Dne 28.5.2015 při schůzce nad výše zmíněným pojištěním mi navrhl změnu, která bude pro mne a mou rodinu výhodnější. Konkrétně vyzdvihl pojištění úrazu na denní odškodné namísto původně pojistných částek na těl. Poškození. Dále uváděl, že v nyní (nově) sjednané smlouvě budeme mít výhodněji pojištěn pobyt v nemocnici, kde by již Kooperativa neuplatňovala karenční dobu 3 dny. Domníval jsem se, že s manželkou podepisujeme pouze změnu smlouvy, přičemž mojí podmínkou bylo, aby po změně nebylo pojistné vyšší než dříve. Byl jsem upozorněn na pouhou změnu platby ("pouze var. Symbol"), viz příloha..... Navštívil jsem tedy pobočku Kooperativa s žádostí o vysvětlení a také s dlužným pojistným k úhradě. Tam jsem se teprve dozvěděl, že máme vlastně zcela nové pojištění a ne změnu smlouvy, jak mi bylo avizováno panem [REDACTED] při květnové schůzce. Rozsah této nové pojistky se liší v detailech a ve způsobu odškodnění za úraz. Tímto jsem byl jednoznačně poškozen tím, že jsem musel zaplatit 2 x 400,- Kč + 500,- Kč stornopoplatek. Dále máme opět novou smlouvu s novými počátečními náklady, jak jsem se dozvěděl ze sazebníku poplatků.....“ Stížnost manželů [REDACTED] pak upozornila, že „Finanční poradce p. [REDACTED] (Kapitol) mě uvedl v omyl, jelikož jsem nechtěl novou smlouvu, ale pouze upravení stávající smlouvy č. [REDACTED] kterou mi následně zrušil. Zrušení smlouvy je pro mě velice nevýhodné z několika důvodů např. velká finanční ztráta, předčasné ukončení smlouvy zatíženo poplatkem, povinnost navýšit základ daně z příjmu o částky dříve uplatněného zvýhodnění atd. - na což mě finanční poradce neupozornil !!!“ Z uvedených stížností tak vyplývá, že klienti nebyli informováni např. o nutnosti znovu platit počáteční náklady (poplatky) spojené s uzavřením nové smlouvy IŽP, ani s náklady, které s sebou nese vypovězení smlouvy stávající apod.

87. Správní orgán dále zjistil z obdržených podkladů⁹⁹ vztahujících se k těmto 25 stížnostem (vždy se vztahujícím k produktu investičního životního pojištění, a to buď s investiční složkou „příznanou“ nebo s investiční složkou potlačenou, tedy v každém z těchto případů docházelo od počátku uzavření pojistné smlouvy k akumulaci peněžních prostředků klientů na tzv. kapitálovém účtu), že podřízení pojišťovací zprostředkovatelé neznají nebo klientům zkreslují podstatu fungování investičního životního pojištění. Např. ve vyjádření podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele [REDACTED] [REDACTED] ke stížnosti [REDACTED] [REDACTED] přijaté v březnu 2015 a vedené účastníkem řízení pod č. 31 je uvedeno: „argument, že klient platí dvoje poplatky, jak je uvedeno v dopise, považuji za zcestný, protože poplatky ovlivňují hlavně smlouvu se spořením, kde mají vliv na vývoj hodnoty účtu pojistníky ale ne na smlouvě nastavené plně na rizika, kde klient nerozlišuje, jestli platí rizika nebo poplatky dané pojišťovnou.“, dále ve vyjádření podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele [REDACTED] [REDACTED] ke stížnosti [REDACTED] [REDACTED] přijaté v lednu 2014 vedené účastníkem řízení pod č. 13 je uvedeno: „Dobrý den, jak jsem již zmiňoval, tak smlouva byla nastavena pouze na úraz. Klientka nic nespořila. Nová smlouva byla také nastavena na úraz. Klientka ve smlouvě nechtěla spořit, tudíž nevím, o jakých nákladech se tady bavíme, když je smlouva nastavena pouze na úraz? Samotné IŽP na spoření je špatné! Nesplacenými náklady myslíte akumulaci dluh. Ten se při rušení neplatí.“ a dále ve vyjádření podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele [REDACTED] [REDACTED] ke stížnosti [REDACTED] [REDACTED] přijaté v únoru 2014 vedené účastníkem řízení pod č. 27 je uvedeno: „Změna v původní smlouvě byla možná, ale pro klienta vycházela dráž nežli nová smlouva. Klienta jsem nijak nepoškodil, smlouva byla jen riziková.“ V emailové komunikaci ze dne 5. února 2014 mezi [REDACTED] [REDACTED]¹⁰⁰ a [REDACTED] [REDACTED]¹⁰¹ vztahující se k této stížnosti je uvedeno: „Kvůli změnám v PS nebylo nutné uzavírat novou PS. Změny bylo možné udělat v rámci stávající. Klient u nové PS platí od počátku 1. 12. 2013 počáteční náklady po dobu 36 měsíců 65 % z pojistného 840 Kč (=546 Kč). Na původní PS počáteční náklady splatil k 1. 7. 2013, dále splácel pouze změnové náklady ve výši 130 Kč měsíčně po dobu 36 měsíců z rozdílu navýšení pojistného za změnu rizik k 1. 12. 2010 (splaceno k 1. 12. 2013). Pokud by se původní pojistná smlouva ([REDACTED]) hned k 1. 12. 2013 upravila do podoby stávající nové PS ([REDACTED]), vyšlo by minimální pojistné na 880 Kč a nevygenerovaly by se žádné další počáteční / změnové náklady, neboť měsíční pojistné by bylo naopak nižší než před změnou (1200 => 880 Kč). Ziskatel by takovou změnu dělal bez odměny.“ Obdobná vyjádření se objevují i v dokumentech ke stížnosti z června 2015 vedené účastníkem řízení pod č. 2¹⁰².

88. Správní orgán srovnal¹⁰³ u vybraných klientů jednotlivé parametry nových uzavřených smluv (viz příloha spisu CD, soubor 2016_136197_CNB_650_KAPITOL_protokol.pdf, příloha č. 1) oproti těm původním a došel k zjištění, že nově uzavřená smlouva se obvykle ve svých parametrech – pojištěná rizika, výše pojistného, doba pojištění, investiční strategie apod. nikterak zásadně neliší od smlouvy původní. Z pohledu jednání s odbornou péčí je přitom žádoucí učinit ty změny, o které má klient zájem a jsou v souladu s jeho požadavky a potřebami, v rámci již sjednané smlouvy, je-li to možné.

⁹⁹ CD, spis č. I. 433

¹⁰⁰ Sekretariát ředitele úseku pojištění osob v Kooperativa pojišťovně, a.s.

¹⁰¹ Kontrolor v odboru šetření stížností v úseku interního auditu v Kooperativa pojišťovně, a.s.

¹⁰² Jedná se o stížnost [REDACTED] [REDACTED] na [REDACTED] [REDACTED].

¹⁰³ spis č. I. 434-435

Vyjádření účastníka řízení

89. Účastník řízení uvedené zjištění v rámci svého Vyjádření k zahájení správního řízení nepopíral resp. se k němu nijak nevyjádřil. V rámci předložení přijatých opatření k nápravě pak uvedl, že přijal opatření spočívající v tom, že od 1.1.2017 jsou s poradci uzavírány smlouvy v nových Všeobecných obchodních podmínkách, které obsahují možnost sankcí pro VZ/PPZ v případě přesmluvnění v rozporu se zájmy zákazníka či v případě nedostatečného zjištění jeho požadavků a potřeb. Účastník řízení také uvedl, že personálně posílil tým o osobu, která provádí kontrolu PPZ včetně postupu PPZ při sjednávání pojistných smluv a je odpovědná za tuto kontrolu PPZ. Dále byl také vydán Pokyn č. 2/2017, který upozorňuje PPZ na nutnost řádně informovat klienta o důsledcích v případě předčasného ukončení stávající smlouvy IŽP a uzavření nové.

Stanovisko správního orgánu vč. právní kvalifikace

90. Dle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele (ve znění účinném do 27.12.2015 i ve znění účinném po 27.12.2015) se výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel dopustí správního deliktu tím, že poruší zákaz používání nekalých obchodních praktik. Za tento správní delikt je správní orgán oprávněn uložit podle ustanovení § 24 odst. 14 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele peněžitou sankci až do výše 5 000 000 Kč. Trestnost jednání účastníka řízení tak zůstala zachována.

91. Správní orgán uvádí k výše uvedeným skutkovým zjištěním, že v případě, že podřízení pojišťovací zprostředkovatelé doporučují ukončení stávajícího investičního životního pojištění a uzavření nové pojistné smlouvy, měli by, v souladu s požadavkem jednat s odbornou péčí (§ 21 odst. 1 ZPZ), před tímto doporučením nejdříve posoudit, zda takový postup nebude mít pro klienta negativní důsledky, a pokud ano, tak jaké (např. nízká výše odkupného, povinnost dodatečného zdanění v případě daňového odpočtu u původních smluv, nemožnost převodu kapitálové hodnoty, odkupného nebo technických rezerv mezi pojistiteli, zhoršený zdravotní stav, nové karenční lhůty, apod.). Zejména v takovémto případě je nezbytné klienta informovat o nákladech, které mu vzniknou v souvislosti s uzavíráním nové pojistné smlouvy a v souladu s ustanovením § 21 odst. 8 ZPZ by měly být zaznamenány klientovy požadavky a potřeby v této souvislosti a zejména důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu resp. v případě přesmluvnění důvody tohoto kroku a jeho výhodnost pro klienta. Jestliže pojišťovací zprostředkovatel není schopen posoudit závažnost a rozsah důsledků svého doporučení, je povinen na možnost negativních důsledků klienta upozornit, aby si sám zjistil důsledky doporučovaného kroku, např. u pojistitele.

92. Klient musí být v každém případě řádně informován o veškerých důsledcích předčasného ukončení pojištění, aby jeho konečné rozhodnutí bylo založeno na skutečně úplných, jednoznačných a nezkrácených údajích, a pojišťovací zprostředkovatel by měl vždy zkoumat, zda klient skutečné a konkrétní důsledky ukončení stávajícího pojištění zná a je s nimi srozuměn. O tom by měl být učiněn prokazatelný zápis v záznamu požadavků a potřeb klienta a případné podstatné negativní důsledky ukončení stávajícího pojištění by měly být v zápise výslovně

vyjmenovány.¹⁰⁴ Jak je uvedeno výše, doporučení zaznamenaná ve formulářích *Povinné informace podle § 21* neobsahovala všechny důležité informace, které by klienty vedly či mohly vést k informovanému obchodnímu rozhodnutí.

93. Z uvedeného vyplývá, že účastník řízení klientům jednak minimálně do okamžiku uzavření nové smlouvy investičního životního pojištění řádně nevysvětlil produkt investičního životního pojištění jako takový a že jim ani nepodal chybějící informace a vysvětlení ke stávajícímu investičnímu životnímu pojištění, ačkoliv s ohledem na požadavky odborné péče měl, neboť původní smlouvy byly ve všech případech zprostředkovány účastníkem řízení u stejného pojistitele. Vzhledem k tomu, že ze základních vlastností a parametrů investičního životního pojištění, tedy toho, že již od počátku uzavření jakékoliv smlouvy investičního životního pojištění hradí klient počáteční náklady s tímto aktem spojené, vyplývají finanční důsledky přesmluvnění (ztráta již uhrazených počátečních nákladů), má správní orgán dále za to, že si klienti v důsledku jednání účastníka řízení, tedy nepravdivé prezentace investičního životního pojištění jako spoření (k tomu viz výše bod A. III. a) odůvodnění tohoto rozhodnutí) a neinformování o důvodech doporučeného přesmluvnění, nemuseli být vědomi ani nákladovosti výpovědi stávajícího investičního životního pojištění a sjednání nového investičního životního pojištění, tedy toho, že počáteční náklady spojené se sjednáním smlouvy o investičním životním pojištění budou opětovně hrazeny při sjednání nové pojistné smlouvy.

94. V návaznosti na shora uvedené pojistné smlouvy a jejich parametry bylo také zjištěno, že od uzavření původních smluv klientů neuplynula u těchto 27 klientů dostatečně dlouhá doba na to, aby byly zcela uhrazeny počáteční poplatky za dané investiční životní pojištění, popř. vytváření kladné hodnoty rezervotvorné složky daného pojištění bylo na samém počátku¹⁰⁵. V případě přesmluvnění, kdy dochází k výpovědi původního investičního životního pojištění a sjednání nového, proto dochází k finančnímu poškození klientů, neboť z původní smlouvy není vyplaceno odkupné nebo jen v zanedbatelné výši, a nadto jsou klienti nuceni nést další počáteční náklady na sjednání smlouvy nové. Ani v případě, že jsou klientovi doporučena dvě pojištění současně a u původního pojištění je doporučeno snížit pojistné, nelze obecně hovořit o výhodnosti pro klienta, neboť u smlouvy původní musí i nadále hradit počáteční poplatky vypočítané z původního rozsahu pojistné smlouvy (tj. mj. provize pro daného pojišťovacího zprostředkovatele), jejichž výše byla do značné míry dána na samém počátku trvání smlouvy (pojišťovna od počátku vytváří rezervu, tj. nakupuje podílové jednotky fondů odvisle od výše pojistné částky na počátku). V 17¹⁰⁶ případech z 27 případů byla původní pojistná smlouva klientů účastníka řízení ukončena až po sjednání nové smlouvy, tudíž v těchto případech došlo k tomu, že klient hradil dvojí pojistné¹⁰⁷.

¹⁰⁴ Dohledový benchmark ČNB č. 5/2012 K povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů vykonávat činnost s odbornou péčí, zejména ve vztahu k plnění informačních povinností při sjednávání investičního životního pojištění.

¹⁰⁵ spis č. l. 434-435

¹⁰⁶ Konkrétně se jednalo o klienty [redacted] a [redacted].

¹⁰⁷ spis č. l. 434-435

95. Jak vyplývá ze shora uvedených zjištění (sdělení PPZ [REDAKCE], [REDAKCE], [REDAKCE], [REDAKCE], [REDAKCE] apod.) měli PPZ účastníka řízení za to, že klientovi prodávají produkt, který neobsahuje spoření tedy, že klientovi prodávají rizikové životní pojištění nikoliv to, že produkt 7 BN je investičním životním pojištěním (<https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-osob/zivotni-pojisteni-perspektiva>) a v případě, že dojde k ukončení stávající smlouvy, klient není poškozen. Šlo tedy o to, zda by bylo lepší smlouvu vypovědět a uzavřít novou nebo pouze stačilo nové riziko přidat do stávající smlouvy. Ze všech případů výše uvedených jasně vyplývá, že klientovi nemělo být bez dalšího odůvodnění nabídnuto zrušení původní smlouvy, neboť v případě, že by klient pouze změnil stávající smlouvu oproti uzavření nové smlouvy, neplatil by zde znova poplatky spojené s uzavřením nové smlouvy, které jsou ziskem zprostředkovatele resp. účastníka řízení a jeho PPZ. Dále v případě nově uzavřené smlouvy, se klientovi může změnit zdravotní stav a nové karenční lhůty se vztahují na všechna rizika oproti tomu, kdyby smlouva byla pouze upravena.
96. Na základě všech shora uvedených zjištění má správní orgán za to, že účastník řízení doporučoval klientům vypovědět stávající investiční životní pojištění a dále v rozporu s požadavky odborné péče řádně nezaznamenával důvody svého doporučení přesmluvnit investiční životní pojištění. Tímto jednáním a současně tím, že nevysvětloval základní parametry investičního životního pojištění, jež ho odlišují od spořicíh produktů a rizikových životních pojištění, včetně nákladovosti, postupoval v rozporu s požadavky odborné péče takovým způsobem, který byl způsobilý podstatně ovlivnit klienty v obchodním rozhodnutí o výpovědi jejich původní smlouvy investičního životního pojištění (či o snížení pojistného u této smlouvy) a uzavření nové smlouvy stejného produktu u stejného pojistitele. Správní orgán vzal na vědomí účastníkem řízení deklarované opatření k nápravě. Skutečnost, že účastník řízení přijal opatření k nápravě, jej však nezbavují odpovědnosti za spáchaný správní delikt.
97. Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení používal v období od 1.7.2013 do 10.3.2016¹⁰⁸ **klamavé obchodní praktiky resp. klamavého opomenutí podle § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, když doporučoval klientům resp. spotřebitelům vypovědět stávající investiční životní pojištění, aniž by klienty dostatečně informoval o finančních důsledcích souvisejících s ukončením stávající smlouvy o investičním životním pojištění a současným uzavřením pojistné smlouvy nové a aniž by řádně zaznamenával důvody svého doporučení vypovědět stávající a uzavřít novou pojistnou smlouvu, čímž porušil zákaz užití nekalých obchodních praktik upravený v § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele a dopustil se správního deliktu dle § 24 odst. 1 písm. a) téhož zákona ve znění do 30.6.2017.**

Sankce - odůvodnění výše sankce (k výroku A.)

98. Za správní delikt ad A. (I) podle ustanovení § 157 odst. 2 písm. b) zákona o podnikání na kapitálovém trhu je možno dle odst. 14 písm. c) téhož ustanovení uložit peněžitou sankci až do výše 20 000 000 Kč. Za správní delikt ad A. (II) podle ustanovení § 157 odst. 2 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu je možno dle odst. 14 písm. c) téhož ustanovení uložit peněžitou sankci až do výše

¹⁰⁸ Kontrolované období v oblasti sjednávání pojistných smluv

20 000 000 Kč. Za správní delikt ad A. (III) a A. (IV) podle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) ZoOS je možno uložit dle odst. 14 písm. d) téhož ustanovení zákona pokutu až do výše 5 000 000 Kč.

99. Dle ustanovení § 192 odst. 2 ZPKT se při určení výměry pokuty právnické osobě přihlédne 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 delikty právnické osoby (obdobně je stanoveno v § 24b odst. 2 ZoOS).

100. S ohledem na všechny výše uvedené skutkové okolnosti, správní orgán rozhodl uložit sankci ve formě pokuty. Při určení výměry pokuty účastníku řízení pak správní orgán přihlížel ke způsobu spáchání správních deliktů a jejich následkům a k okolnostem, za nichž byly spáchány, a dále též v souladu s ustanovením § 192 odst. 2 zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve znění účinném do 30.6.2017 zejména k délce trvání porušení právní povinnosti, finanční situaci právnické osoby, součinnosti této právnické osoby v řízení o správním deliktu a k neexistenci sankční historie. Z kritérií uvedených v ustanovení § 192 odst. 2 zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve znění účinném do 30.6.2017 správní orgán nepřihlížel k významu neoprávněného prospěchu právnické osoby, neboť jej nebylo možno stanovit. Správnímu orgánu zároveň není ani známo, že by vytýkaným porušením právních povinností došlo ke ztrátě třetích osob. Správní orgán zároveň přihlédl k aktuální úpravě, která v ustanovení § 37 přestupkového zákona stanoví kritéria určující povahu a závažnost přestupku¹⁰⁹. Správní orgán má za to, že obdobná kritéria, byť obecněji stanovená, upravoval zákon o podnikání na kapitálovém trhu ve znění do 30.6.2017. Správní orgán proto nepovažuje novou právní úpravu pro účastníka řízení za výhodnější.

101. Výchozím předpokladem pro uložení pokuty za správní delikt je skutečnost, že správní orgán prokázal, že ke spáchání správního deliktu ze strany účastníka řízení skutečně došlo. V posuzovaném případě správní orgán prokázal, že se účastník řízení dopustil porušení řady povinností stanovených zákonem o podnikání na kapitálovém

¹⁰⁹ Při určení druhu správního trestu a jeho výměry se přihlédne zejména

a) k povaze a závažnosti přestupku,

b) k tomu, že o některém z více přestupků, které byly spáchány jedním skutkem nebo více skutky, nebylo rozhodnuto ve společném řízení,

c) k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem,

d) u pokusu přestupku k tomu, do jaké míry se jednání pachatele přiblížilo k dokonání přestupku, jakož i k okolnostem a důvodům, pro které k jeho dokonání nedošlo,

e) u spolupachatelů k tomu, jakou měrou jednání každého z nich přispělo ke spáchání přestupku,

f) u fyzické osoby k jejím osobním poměrům a k tomu, zda a jakým způsobem byla pro totéž protiprávní jednání potrestána v jiném řízení před správním orgánem než v řízení o přestupku,

g) u právnické nebo podnikající fyzické osoby k povaze její činnosti,

h) u právního nástupce k tomu, v jakém rozsahu na něj přešly výnosy, užitky a jiné výhody ze spáchaného přestupku, a v případě více právních nástupců k tomu, zda některý z nich pokračuje v činnosti, při které byl přestupek spáchán,

i) u pokračujícího, trvajícího a hromadného přestupku k tomu, zda k části jednání, jímž byl přestupek spáchán, došlo za účinnosti zákona, který za přestupek stanovil správní trest mírnější než zákon, který byl účinný při dokončení tohoto jednání.

trhu a ZoOS a naplnil tak pojmové znaky správních deliktů uvedených v příslušných ustanoveních uvedených zákonů tak, jak je uvedeno výše v tomto odůvodnění, tj. dopustil se v rámci vícečinného souběhu nestejnorodého¹¹⁰ porušení § 32 odst. 3 ZPKT (zde jde o vícečinný souběh stejnorodý)¹¹¹, § 32 odst. 6 ZPKT a § 24 odst. 1 písm. a) ZoOS (taktéž vícečinný souběh stejnorodý). Co se týče způsobu porušení ZPKT i ZoOS správní orgán uvádí, že k porušení došlo sice omisivním jednáním (tj. účastník řízení neučinil něco, co učinit měl) účastníka řízení, ale jeho protiprávnosti si vzhledem ke svým odborným znalostem měl být účastník řízení vědom (v případě prezentace IŽP jako „spoření“ pak jde o jednání komisivní – účastník řízení činil něco, co činit neměl).

102. Správní delikty, jichž se účastník řízení dopustil, hodnotí správní orgán obecně jako závažné. Jako nejzávažnější delikt hodnotí správní orgán delikt ad A. (I.), kdy účastník řízení jako investiční zprostředkovatel porušil ustanovení § 32 odst. 3 ZPKT v souvislosti s § 15 odst. 3 ZPKT, když nesplnil podmínky přípustnosti pobídky, tj. informovat zákazníky před poskytnutím investiční služby jasně, srozumitelně a úplně o existenci a povaze pobídky a výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu. Takové jednání účastníka řízení je třeba považovat za mimořádně závažné, neboť účastník řízení má zákazníkům sdělit jasně, srozumitelně a úplně informace o existenci a povaze pobídky a výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu tak, aby zajistil, že bude vůči klientům jednat kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníků a investorů. Pokud takto klienty neinformuje, 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 a v oblasti investičních společností přijímány nebo poskytovány od těchto třetích stran účastníku řízení, tj. jakou odměnu účastník řízení za zprostředkování v oblasti investic od svého obchodního partnera (obchodníka s cennými papíry nebo investiční společnosti) získá, a jak tedy tímto může být ovlivněn při doporučení nebo zprostředkování poskytnutí jeho služeb klientovi. Stejně tak je závažné i jednání účastníka řízení spočívající v tom, že porušil povinnost požádat zákazníka o informace o a) jeho odborných znalostech v oblasti investic a b) jeho zkušenostech v oblasti investic zejména o znalostech služeb, investičních nástrojů a obchodů, o jejich vzdělání, povolání nebo dřívějším povolání, pokud se vztahuje k obchodům s investičními nástroji, a jeho zkušenostech v oblasti investic zejména o délce, frekvenci, rozsahu a povaze obchodování, neboť pokud tyto informace nezískal, nemohl je ani vyhodnotit a tudíž nemohl posoudit, zda poskytnutí požadované investiční služby je pro toho kterého klienta vhodné. Tímto jednáním tak mohl způsobit klientům škodu. Proto lze tento delikt účastníka řízení spočívající v porušení ZPKT považovat za velmi závažný. Tuto typovou závažnost daného správního deliktu pak reflektuje i samotný zákon o podnikání na kapitálovém trhu, kdy za tento správní delikt stanoví horní hranici možné sankce až na 20 mil. Kč.

103. Při úvahách o konkrétní výši pokuty vyšel správní orgán z absorpční zásady, ze které vyplývá, že správní orgán ukládá účastníkovi řízení sankci za správní delikt nejpřísněji postižitelný a v případě, že zákon stanoví pro sbíhající se správní delikty shodné rozpětí sankcí, potom ukládá sankci za správní delikt nejzávažnější. Ostatní

¹¹⁰ Pachatel více skutky spáchá trestné činy (delikty) různých skutkových podstat.

¹¹¹ Pachatel více skutky spáchá trestný čin (delikt) stejné skutkové podstaty.

okolnosti spáchání správních deliktů, jakož i další skutečnosti související např. s vedením správního řízení, jsou potom zohledněny jako okolnosti polehčující či přitěžující a podílí se rovněž na individualizaci výše ukládané pokuty pro konkrétní posuzovaný případ. Pokuta má být individualizována do té míry, že v konkrétním případě povede k naplnění obou jejích účinků, a to především účinku represivního, ale i účinku preventivního, a bude též pro pachatele správního deliktu dostatečně citelná. V předmětném případě dospěl správní orgán k závěru, že jednání účastníka popsané ad (I), tj. správní delikt podle ustanovení § 157 odst. 2 písm. b) ZPKT, je třeba posoudit jako nejzávažnější porušení a bude vzato jako základ pro stanovení konkrétní výše pokuty. Závažnost tohoto deliktu reflektuje pomocí maximální možné výše uložené pokuty i samotný zákon, tj. ZPKT, když stanoví, že za tento správní delikt je možno uložit podle ustanovení § 157 odst. 14 písm. c) ZPKT pokutu až do výše 20 mil. Kč.

104. Jako druhý nejzávažnější delikt hodnotí správní orgán delikt ad A. (II.), kdy účastník řízení, resp. jeho vázaní zástupci jednající jeho jménem, nepořizovali a neuchovávali záznamy komunikace včetně obsahu komunikace se zákazníky, čímž je ohrožena kontrola účastníka řízení nad samotnou činností jeho vázaných zástupců. Správní orgán zde uvádí, že nezaznamenání obsahu komunikace nespočívalo jen v ojedinělých případech (což by svědčilo o spíše méně závažném administrativním pochybení), ale účastník řízení resp. jeho vázaní zástupci systematicky řádně nezaznamenávali obsah komunikace se zákazníky (viz výše). Závažnost tohoto deliktu reflektuje pomocí maximální možné výše uložené pokuty i samotný zákon, tj. ZPKT, když stanoví, že za tento správní delikt je možno uložit podle ustanovení § 157 odst. 14 písm. c) ZPKT pokutu až do výše 20 mil. Kč.
105. Jako další typově závažný delikt, jehož se účastník řízení dopustil, hodnotí správní orgán delikt ad A. (III), kdy účastník řízení porušil zákaz užívání nekalých obchodních praktik a to ať už jednáním uvedeným pod písm. a) nebo b). Účelem směrnice o nekalých obchodních praktikách, jakož i zákona o ochraně spotřebitele je stanovit zaručené standardy ochrany spotřebitelů při jednání s podnikateli, tj. docílit stavu, kdy bude zajištěna žádoucí úroveň ochrany spotřebitele jakožto slabšího a nikoliv profesionálního účastníka právních vztahů. Ochrana spotřebitele není vázána toliko na ochranu poskytovanou v okamžiku uzavírání smlouvy mezi podnikatelem a spotřebitelem, ale též pro období předcházející a následující po kontraktaci. Označení investičního životního pojištění jako spoření apod. tvoří obsah klamavých informací, neinformování zákazníka o důsledcích výpovědi jednoho IŽP a uzavření nového taktéž není v souladu s požadavkem na jednání s odbornou péčí vůči zákazníkovi a také může vést k učinění obchodního rozhodnutí, které by zákazník se znalostí všech důsledků a informací neučinil. Závažnost správního deliktu je dána zejména tím, že uvedené informace jsou pro spotřebitele zcela zásadního charakteru a mnohdy i určujícím kritériem pro jejich rozhodnutí, zda smlouvu o IŽP uzavřít, vypovědět a uzavřít případně další či novou smlouvu či nikoli. Typovou závažnost tohoto správního deliktu reflektuje i samotný zákon o ochraně spotřebitele, když u něj stanoví horní hranici peněžité pokuty ve výši 5 000 000 Kč.
106. Co se týče následků, resp. účinků způsobených protiprávním jednáním, k naplnění skutkové podstaty příslušných správních deliktů dochází bez ohledu na skutečnost, zda v konkrétním případě dojde příslušným jednáním ke vzniku škody na majetku zákazníků či nikoli, škodlivý následek netvoří znak skutkové podstaty těchto

deliktů. Zákonodárce považuje již ohrožení způsobené porušením příslušných povinností ve vztahu k zákazníkům za natolik závažné, že k odpovědnosti za příslušné správní delikty není třeba vzniku přímé škody. Správní orgán proto vznik škody nezkoumal. Co se týče otázky zavinění, jedná se o delikty založené na objektivní odpovědnosti, a proto konkrétní zavinění není třeba zkoumat.

107. Ke způsobu spáchání správních deliktů a okolnostem, za nichž byly spáchány, může správní orgán uvést, že v rámci posuzování způsobu spáchání vzal správní orgán ve prospěch účastníka řízení jako polehčující okolnosti v úvahu, že nebyl prokázán úmysl účastníka řízení, tj. že se v daném případě jedná o nedbalostní zavinění. Samotná odpovědnost za správní delikt tím však není dotčena, neboť se jedná o odpovědnost objektivní.

108. K možné liberaci účastníka řízení dle ustanovení § 192 odst. 1 ZPKT (tj. právnická osoba neodpovídá za správní delikt, jestliže prokáže, že vynaložila veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby zabránila porušení právní povinnosti, obdobně § 24b odst. 1 ZoOS), pak správní orgán uvádí, že účastník řízení nevynaložil veškeré možné úsilí, které po něm bylo možné požadovat, aby zabránil porušení jemu stanovené povinnosti. Správnímu orgánu nejsou známy žádné skutečnosti, které by nasvědčovaly tomu, že by účastník řízení vyvinul úsilí směřující k zabránění porušení povinnosti stanovené mu zákonem, resp. lze dodat, že toto úsilí vyvinul až následně po spáchání správních deliktů, kdy deklaroval přijetí některých opatření k nápravě.

109. Přitěžující okolností na straně účastníka řízení je potom vícečinný souběh správních deliktů z oblasti jak informování zákazníků o pobídkách jemu poskytovaných a dalších zákonem stanovených skutečnostech, získávání informací od zákazníků, dále zaznamenání komunikace se zákazníky v oblasti poskytování investičních služeb a taktéž z oblasti zprostředkování uzavírání pojistných smluv ve vztahu ke spotřebiteli. Se stejnou pečlivostí, s jakou správní orgán zjišťoval a hodnotil závažnost protiprávního jednání účastníka řízení, vyhledával i skutečnosti svědčící ve prospěch účastníka řízení. Správní orgán při hodnocení polehčujících okolností vycházel z jejich úpravy nově i v ustanovení § 39 přestupkového zákona. Jako k polehčující okolnosti přihlédl správní orgán k účastníkem řízení navrženým opatřením k nápravě. Velmi významnou polehčující okolností na straně účastníka řízení je skutečnost, že účastník po dobu správního řízení spolupracoval se správním orgánem a v některých případech deklaroval přijetí opatření k nápravě. Přesto správní orgán v daném případě nepovažuje pouhé projednání věci ve správním řízení za dostatečně účinné pro zajištění řádného splnění povinností ze strany účastníka řízení, zejména z hlediska toho, že účastník řízení spáchal správních deliktů více, ale za vhodnou sankci považuje uložení pokuty, a to i s ohledem na svou předchozí praxi v obdobných případech. Skutečnost, že účastník řízení přijal na základě provedené kontroly opatření k nápravě, pak není liberačním důvodem, pro který by mělo dojít k zastavení řízení, když bylo současně zjištěno, že jednáním účastníka řízení skutečně došlo ke spáchání správních deliktů. Nad rámec výše uvedeného lze dodat, že správní trestání nezná pojem „účinná lítost“, čili skutečnost, že daný subjekt přijal nápravná opatření, neznamená automaticky, že jeho odpovědnost za správní delikt zaniká a že tedy nemůže dostat peněžitou sankci (pokutu). Lze dodat, že skutečnou realizaci některých opatření k nápravě bude možno ověřit až provedením případné následné kontroly činnosti účastníka řízení (např. zaznamenávání obsahu komunikace, zjišťování informací od zákazníků, nepoužívání pojmu spojení u IŽP apod.).

110. Na základě výše uvedených skutečností dospěl správní orgán k závěru, že v souladu s kontinuitou rozhodovací sankční praxe České národní banky a s přihlédnutím k závažnosti správních deliktů, zejména ke způsobu jejich spáchání a jejich následkům a k okolnostem, za nichž byly spáchány, jakož i relevantním polehčujícím a přitěžujícím okolnostem, jsou dány důvody pro uložení pokuty v dolní čtvrtině zákonného rozpětí. V rámci dolní čtvrtiny zákonného rozpětí pak správní orgán přihlédl zejména ke skutečnosti, že mu není známo, že by klientům účastníka řízení byla v souvislosti s jeho jednáním způsobena jakákoli škoda resp. vznik škody nezkoumal, neboť není znakem skutkové podstaty. Dále v této souvislosti přihlédl ke skutečnosti, že některá z pochybení je možno považovat za pochybení spíše administrativního charakteru, např. vedení záznamu komunikace se zákazníky, a taktéž k přijatým opatřením k nápravě. S přihlédnutím k výše uvedenému se správní orgán rozhodl stanovit pokutu ve výši 750 000 Kč. Uvedená pokuta tak, ačkoliv je pokutou ukládanou při samotné spodní hranici rozpětí, odráží skutkové okolnosti posuzovaných správních deliktů a majetkové poměry účastníka řízení.
111. V této souvislosti je pak správní orgán dále povinen zjistit při rozhodování o výši pokuty majetkové poměry sankcionovaného subjektu. V této souvislosti vyšel správní orgán z účastníkem řízení předložených podkladů pro posouzení výše sankce, a to rozvahy a výkazu zisku a ztráty za rok 2016, ze kterých zjistil, že k datu 31.12.2016 činila výše vlastního kapitálu účastníka řízení 82 274 tis. Kč a výsledek hospodaření k témuž dni činil podle údajů z výkazu zisků a ztrát + 8 339 tis. Kč. Správní orgán také přihlédl i k tržbám, které účastník řízení za poslední dvě účetní období v rámci své podnikatelské činnosti dosáhl. Lze vycházet z položky označené ve výkazu zisku a ztráty jako "tržby z prodeje výrobků a služeb", které dosáhly v roce 2016 výše 516 272 tis. Kč. Správní orgán k uvedenému dále dodává, že účastník řízení patří k poměrně významným investičním a pojišťovacími zprostředkovatelům s celostátní působností a je ve své činnosti stále aktivní. Správní orgán je proto toho názoru, že uložená výše pokuty nebude mít takový dopad do majetkové sféry účastníka řízení, aby byl znemožněn nebo ohrožen jeho další provoz. S ohledem na všechny tyto skutečnosti uložil správní orgán pokutu ve shora uvedené výši.
112. Správní orgán je toho názoru, že výše uvedeným postihem účastníka řízení bude naplněn účel sankce jak represivní, tj. postihnout účastníka řízení za spáchání správních deliktů, tak preventivní ve smyslu individuální prevence, tj. zabránit účastníku řízení v pokračování v jednání vedoucím ke spáchání správního deliktu do budoucna a přimět ho, aby se do budoucna podobného jednání vyvaroval, čímž lze předejít případnému vzniku škody na zákaznickém majetku. Současně v rámci generální prevence dává správní orgán všem subjektům najevo v souladu s kontinuální rozhodovací praxí v obdobných případech, že jednání tímto způsobem porušující právní předpisy hodnotí jako závažné správní delikty, jejichž následkem je uložení peněžitého postihu.

Zaznamenání požadavků a potřeb klienta, související se sjednávaným pojištěním a důvodů, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení – viz výrok (B)

113. Dle § 21 odst. 1 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích platí, že osoba provozující zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví nebo činnost samostatného

1. července 2013 do 10. března 2016, v rámci něhož účastník řízení zprostředkoval uzavření 143 846 pojistných smluv¹¹⁵. Jednalo se o pojistné smlouvy uzavřené s Kooperativa pojišťovnou, a.s., Vienna Insurance Group, IČO 47116617 (dále jen „Kooperativa pojišťovna“), Pojišťovnou České spořitelny, a.s., Vienna Insurance Group, IČO 47452820 (dále jen „Pojišťovna České spořitelny“ nebo „PČS“) a Českou podnikatelskou pojišťovnou a.s., Vienna Insurance Group, IČO 63998530 (dále jen Česká podnikatelská pojišťovna“ nebo „ČPP“)¹¹⁶. Vzorek 51 pojistných smluv (dále také „vzorek pojistných smluv“) zahrnuje smlouvy týkající se investičního životního pojištění a byl vybrán s ohledem na charakter tohoto typu pojištění, jeho dlouhodobost a rizikovost pro klienty a dále s přihlédnutím k objemu produkce účastníka řízení. Cílem kontroly vzorku pojistných smluv bylo ověřit, zda účastník řízení dodržuje zákonné požadavky na jednání s klienty ve smyslu ustanovení § 21 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.

115. Účastník řízení měl ve svém vnitřním předpisu Pokyn pro spolupracovníky Kapitulu č. 1/2013 *Povinné informace – Pokyny k vyplnění*, účinném od 10. října 2013¹¹⁷ k „finančním možnostem klienta“ uveden pouze stručný návod k zaznamenávání finanční situace klientů, a to že podřízený pojišťovací zprostředkovatel uvede do tohoto pole „částku jakou je klient ochoten a schopen za sjednané pojištění měsíčně hradit“. Tento pokyn se týkal vyplňování Záznamu 1, typ 1 a typ 3.

116. Tento pokyn byl s účinností od 6. ledna 2014 nahrazen Pokynem pro spolupracovníky Kapitulu č. 1/2014 *Povinné informace pro zájemce o pojištění – pokyny k vyplnění interaktivního formuláře*¹¹⁸ upravujícím postup podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů, jak zaznamenávat požadavky a potřeby klientů, včetně finanční situace klienta takto: „V kolonkách č. 25.1 až 25.3 se zaznamenávají jasnou a srozumitelnou formou požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním. Údaje vyberete z předdefinovaných možností nebo vypíšete vlastními slovy. V případě investičního životního pojištění PERSPEKTIVA¹¹⁹ se v kolonce 25.3 zaškrtně příslušné políčko/a. Pokud byl použit Průvodce PERSPEKTIVOU, zvolíme pouze příslušné políčko. Pokud nebyl použit Průvodce PERSPEKTIVOU, je třeba do této kolonky doplnit podrobnější informace o finanční situaci klientovy rodiny, včetně jejího předpokládaného budoucího vývoje.“

117. Jiná verze Pokynu pro spolupracovníky Kapitulu č. 1/2014 *Povinné informace pro zájemce o pojištění – pokyny k vyplnění formuláře* účinná ode dne 3. ledna 2014¹²⁰, mj. stanoví: „V kolonce 25.3 se uvádí finanční možnosti klienta, kolik je

č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted],
č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted],
č. [redacted], č. [redacted] a č. [redacted]; spis č. I. 5-209

¹¹⁵ CD, spis č. I. 432

¹¹⁶ Ve Smlouvě o obchodním zastoupení č. 4600-109017/01-2014-A uzavřené s Kooperativa pojišťovnou se účastník řízení zavázal zprostředkovávat uzavírání pojistných smluv i pro Pojišťovnu České spořitelny a Českou podnikatelskou pojišťovnu.

¹¹⁷ spis č. I. 415-419

¹¹⁸ Aktualizovaný dne 13. 1. 2014 a 21. 12. 2015; spis č. I. 422-424

¹¹⁹ Tento typ investičního životního pojištění má významný podíl v produkci pojistných smluv životního pojištění zprostředkovaných účastníkem řízení. Ve 44 případech ze vzorku pojistných smluv se jednalo právě o tento typ investičního životního pojištění.

¹²⁰ Aktualizovaný dne 13. 1. 2014; spis č. I. 420-421

ochoten (schopen) za pojištění hradit. V případě investičního životního pojištění PERSPEKTIVA se v kolonce 25.3 zaškrtně příslušné políčko/a. Pokud byl použit Průvodce PERSPEKTIVOU, zvolíme pouze příslušné políčko. Pokud nebyl použit Průvodce PERSPEKTIVOU, je třeba do této kolonky doplnit podrobnější informace o finanční situaci klientovy rodiny, včetně jejího předpokládaného budoucího vývoje.“

118. Výše uvedené Pokyny č. 1/2014 účinné od 3. ledna 2014, resp. 6. ledna 2014, byly vydány jako návod pro vyplnění formuláře *Povinné informace pro zájemce o pojištění podle § 21 zákona č.38/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, včetně případného upozornění pojistitele ve smyslu § 2789 občanského zákoníku* (dále označovaný jako „Povinné informace podle § 21“), tedy formuláře *Záznam 2*, a podřízení pojišťovací zprostředkovatelé účastníka řízení byli, resp. jsou povinni se jimi řídit. Účastník řízení tak má svým vnitřním předpisem od 3. ledna 2014, resp. 6. ledna 2014, takto upravenou povinnost podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů zjišťovat informace o finanční situaci klientů.
119. Na formuláři účastníka řízení *Záznam 2*, který byl součástí předložené dokumentace k 18 pojistným smlouvám¹²¹ ze vzorku pojistných smluv, je část určená k zaznamenání finanční situace klienta vyplněna ve 13 případech¹²² pouze konkrétní částkou pojistného a u 2 pojistných smluv (č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE]) nebyla vyplněna vůbec. V případě 3 pojistných smluv (č. [REDAKCE], č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE]) klient odmítl sdělit své požadavky a potřeby a podřízený pojišťovací zprostředkovatel tuto skutečnost do záznamu uvedl.
120. Analýzou dalších formulářů přiložených k pojistným smlouvám bylo zjištěno, že na formuláři účastníka řízení *Záznam 1, typ 1*¹²³ a *Záznam 1, typ 3*¹²⁴, které byly předloženy k 7 pojistným smlouvám ze vzorku pojistných smluv, je předtištěna k vyplnění následující část „*FINANČNÍ MOŽNOSTI KLIANTA Představa klienta o výši měsíčního pojistného, celkové volné prostředky klienta*“. Tato část záznamu byla vyplněna ve 4 případech¹²⁵ pouze konkrétní částkou měsíčního pojistného, ve 3 případech¹²⁶ nebyla vyplněna vůbec. Na formuláři *Záznam 1, typ 2*, který byl předložen k pojistné smlouvě č. [REDAKCE], zcela chybí část pro vyplnění finanční situace klienta.
121. Rovněž na formuláři *Záznam Kooperativa 1*, který byl součástí předložené dokumentace k 9 pojistným smlouvám¹²⁷, je předtištěna část „*25.3 Finanční možnosti klienta (jeho představa o výši pojistného za rok nebo měsíc, volné finanční prostředky*

¹²¹ Pojistná smlouva č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE].

¹²² Pojistná smlouva č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE].

¹²³ Tento typ záznamu byl přiložen k pojistným smlouvám č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE].

¹²⁴ Tento typ záznamu byl přiložen k pojistné smlouvě č. [REDAKCE].

¹²⁵ Pojistné smlouvy č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE].

¹²⁶ Pojistné smlouvy č. [REDAKCE], č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE].

¹²⁷ Pojistné smlouvy č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE].

apod.“). U pojistné smlouvy č. [REDAKCE] je uvedena pouze částka měsíčního pojistného, u 7 pojistných smluv¹²⁸ je uvedena pouze formulace „výše pojistného není rozhodující pro výběr pojištění.“ V případě pojistné smlouvy č. [REDAKCE] klient odmítl sdělit údaje o své finanční situaci a podřízený pojišťovací zprostředkovatel tuto skutečnost do záznamu uvedl.

122. V případě 13 pojistných smluv ze vzorku pojistných smluv, u nichž byl použit formulář *Záznam Kooperativa 2*¹²⁹ nebo *Záznam PČS*¹³⁰, nebyla zaznamenána informace o finanční situaci klienta (na formuláři nebyla tato část k vyplnění vůbec předtištěna).

123. Kontrolou veškeré dokumentace předložené účastníkem řízení k vybranému vzorku pojistných smluv bylo tedy zjištěno, že s výjimkou pojistných smluv, kdy klient odmítl poskytnout informace o svých požadavcích a potřebách nebo o své finanční situaci, nebyly u žádné ze smluv zaznamenány údaje o finanční situaci klienta, ačkoli výše citované Pokyny Kapitoly č. 1/2014 účinné od 3. ledna 2014, resp. 6. ledna 2014, ukládají podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelům povinnost údaje o finanční situaci klienta, včetně jejího předpokládaného budoucího vývoje, vyplňovat. Na příslušných formulářích záznamů z jednání s klienty byly uvedeny pouze údaje o představě klienta o výši pojistného. Tento údaj o částce měsíčního (ročního) pojistného, které je klient ochoten platit, nelze považovat za zjištění informací o finanční situaci klienta, neboť nevypovídá o jeho příjmech, výdajích, úsporách, pohledávkách a závazcích apod. Formuláře používané účastníkem řízení pro záznam požadavků a potřeb klientů sice dále obsahují část určenou pro zaznamenávání jeho volných finančních prostředků¹³¹, avšak tento údaj nebyl v žádném z prověřovaných případů vyplněn.

124. Správní orgán také zjistil, že na záznamech z jednání s klienty nebyly v žádném případě z posuzovaných pojistných smluv ze vzorku pojistných smluv specifikovány pojistné částky, přičemž tyto nebyly uvedeny ani v odůvodnění doporučení vybraného pojistného produktu.

125. U následujících pojistných smluv správní orgán zjistil, že záznam požadavků a potřeb nekoresponduje se skutečně pojištěnými riziky. V případě pojistné smlouvy č. [REDAKCE] bylo pojištěno více osob, aniž by byly požadavky a potřeby týkající se osob odlišných od pojistníka (partner či děti) v záznamu blíže specifikovány. U pojistné smlouvy č. [REDAKCE] není v záznamu z jednání vůbec uvedeno o pojištění jakých rizik má klient zájem. V případě pojistné smlouvy č. [REDAKCE] bylo v záznamu z jednání s klientem uvedeno, že si klient přeje být pojištěn pro případ nemoci, avšak toto riziko není ve smlouvě vůbec uvedeno.

126. Správní orgán dále zjistil, že v 5 případech¹³² ze vzorku pojistných smluv bylo

¹²⁸ Pojistná smlouva č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE].

¹²⁹ Pojistné smlouvy č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE].

¹³⁰ Pojistná smlouva č. [REDAKCE].

¹³¹ S výjimkou formulářů *Záznam 1, typ 2, Záznam Kooperativa 2 a Záznam PČS*, na nichž taková část není.

¹³² Pojistná smlouva č., [REDAKCE], [REDAKCE], [REDAKCE], [REDAKCE], [REDAKCE]; přijato ČNB dne 22. 4. 2016 pod č. j. 2016/047876/CNB/590.

pojištění sjednáno do 80 let věku klienta. Ze záznamu požadavků a potřeb klienta a také ze záznamu důvodů pro výběr konkrétního produktu přitom nevyplývá, že by si klienti přáli být pojištěni do tak vysokého věku, ani z jakého důvodu byl takovýto časový horizont klientům případně doporučen.

127. V případě investičního životního pojištění mají být dále zjišťovány (a v záznamu mají být uvedeny) investiční preference klienta (zejména očekávaná výnosnost investice a jeho vztah k podstupovanému investičnímu riziku), způsob alokace pojistného, znalosti a zkušenosti klienta související s financemi a investičními nástroji, do kterých je pojistné investováno. Tyto údaje je nezbytné zjistit a zaznamenat i v případě, že je klientovi zprostředkováno investiční životní pojištění, ve kterém se klient rozhodl investovat do tzv. garantovaného fondu¹³³.

128. Kontrolou veškeré dokumentace předložené účastníkem řízení k vybranému vzorku pojistných smluv bylo zjištěno, že formuláře účastníka řízení *Záznam 1, typ 1*; *Záznam 1, typ 2*; *Záznam 1, typ 3* a také formuláře Kooperativa pojišťovny *Záznam Kooperativa 1* a *Záznam Kooperativa 2*, které účastník řízení používá při jednání s klienty, neobsahují část pro zjišťování výše uvedených údajů. Formuláře *Záznam PČS* a *Záznam 2* sice obsahují část, ve které je možné vybrat investiční preference klienta („investiční horizont a požadovaná míra rizika“), avšak neobsahují prostor pro zaznamenání znalostí a zkušeností klienta s financemi a investičními nástroji.

129. Jak vyplývá z předloženého vzorku pojistných smluv, používá účastník řízení k zjišťování údajů vztahujících se k investičním preferencím klienta, způsobu alokace pojistného, znalostem a zkušenostem klienta souvisejícím s financemi a investičními nástroji, do kterých je pojistné investováno, a vztahu k podstupovanému investičnímu riziku formulář Kooperativa pojišťovny *Test povahy investora*. Tento formulář však rovněž neobsahuje prostor pro zaznamenání znalostí klientů o financích a investičních nástrojích a pouze částečně zohledňuje zkušenosti klientů s investičními nástroji.¹³⁴

130. Ve vzorku pojistných smluv nebyl v případě 8 pojistných smluv¹³⁵, které prokazatelně obsahovaly rezervotvornou složku, přiložen formulář *Test povahy investora* ani jiný obdobný dokument. Z těchto 8 smluv byl ve 4 případech¹³⁶ přiložen formulář *Záznam 2*, z čehož vyplývá, že v těchto případech účastník řízení nezjistil informace o znalostech a zkušenostech klienta s financemi a investičními nástroji, do kterých je pojistné investováno. Ve zbylých 4 případech účastník řízení žádným způsobem nezjistil investiční preference klienta, způsob alokace pojistného, znalosti a zkušenosti klienta související s financemi a investičními nástroji, do kterých je pojistné investováno, a jeho vztah k podstupovanému investičnímu riziku.

131. V případě pojistné smlouvy s rezervotvornou složkou č. [REDAKCE] bylo

¹³³ Úřední sdělení České národní banky ze dne 27. srpna 2010, k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele, dohledový benchmark č. 5/2012, k povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů vykonávat činnost s odbornou péčí, zejména ve vztahu k plnění informačních povinností při sjednávání investičního životního pojištění a Úřední sdělení České národní banky ze dne 2. května 2012, k některým informačním povinnostem při sjednávání a během trvání životního pojištění.

¹³⁴ Obsahuje pouze otázku „Investování do dluhopisů nebo akcií (mimo kupónovou privatizaci)“: s volitelnými odpověďmi: „Jste ještě neprováděli“, „Jste již alespoň jednou realizovali“, „Pravidelně investujete“.

¹³⁵ Pojistné smlouvy č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE].

¹³⁶ Pojistné smlouvy č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE].

ve formuláři *Test povahy investora* zaznamenáno, že klient odmítl tento dotazník vyplnit, a přesto mu byla doporučena dynamická strategie, přičemž z předložené dokumentace nevyplývá, na základě jakých skutečností byla tato investiční strategie zvolena.

132. Z výše zjištěných skutečností je zřejmé, že ze strany účastníka řízení nebyly řádně zaznamenávány požadavky a potřeby klienta jakožto zájemce o pojištění tak, aby v kontextu se zaznamenanými doporučeními a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr konkrétních pojistných produktů, tvořily ucelený záznam o průběhu rozhodovacího procesu při sjednávání pojistné smlouvy. Účastník řízení tedy nevypracoval dokumentaci vztahující se ke zprostředkovaným pojistným smlouvám ve vztahu k zaznamenání požadavků a potřeb klientů v souladu s ustanovením § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.

133. Účastník řízení měl a má nastaven proces zaznamenání důvodů pro výběr pojistného produktu ve svém vnitřním předpisu Pokyn pro spolupracovníky Kapitoly č. 1/2013 *Povinné informace – Pokyny k vyplnění*, Pokyn pro spolupracovníky Kapitoly č. 1/2014 *Povinné informace pro zájemce o pojištění – pokyny k vyplnění formuláře*, účinný ode dne 3. ledna 2014 a Pokyn pro spolupracovníky Kapitoly č. 1/2014 *Povinné informace pro zájemce o pojištění – pokyny k vyplnění interaktivního formuláře*, účinný ode dne 6. ledna 2014, dle kterých mají podřízené pojišťovací zprostředkovatelé zaznamenat důvody pro výběr pojistného produktu, a to zvolením z následujících doporučených formulací:

- *Navržená (riziková) pojištění a výše pojistných částek nejlépe odpovídají zjištěným požadavkům a potřebám klienta a klient je plně akceptuje.*

- *Doporučený produkt byl zvolen z důvodu požadavku klienta, který poptává především krytí rizik bez očekávání spoření a výnosu. Výše pojistných částek odpovídá zjištěným potřebám klienta, který je plně akceptuje. Klient nepoptává ani neočekává spoření a výnos.*

- *Doporučený produkt byl vybrán za účelem zhodnocení jednorázového vkladu.*

- *Klient požaduje kombinaci spořicího produktu se zajištěním rizik s očekávanou mírou výnosu a rizika.*

- *Doporučený produkt byl zvolen na základě zjištěného požadavku klienta – dorovnání si životní úrovně po uplynutí pojistné doby.“*

Správní orgán k tomuto uvádí, že citovanými formulacemi účastník řízení přímo určuje svým podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelům, aby sdělovali klientům pouze obecné důvody, na kterých zakládají svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu

134. Vyhodnocením údajů uvedených ve všech verzích formulářů záznamů z jednání s klienty používaných v souvislosti s uzavíráním pojistných smluv bylo zjištěno, že část „důvody k doporučení pojistného produktu“ ve 42 případech¹³⁷ z 51 posuzovaných pojistných smluv obsahuje právě výše uvedené formulace uvedené v citovaných pokynech nebo formulace typu „nejlépe odpovídá požadavkům

¹³⁷ Např. pojistná smlouva č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted] a č. [redacted].

a potřebám klienta“. Tato obecná sdělení však nepředstavují dostatečně konkrétní a individualizované důvody pro doporučení daného pojistného produktu. V 6 případech¹³⁸ klient odmítl sdělit svoje požadavky a potřeby a podřízení pojišťovací zprostředkovatelé účastníka řízení tuto skutečnost zaznamenali. Ve zbývajících 3 případech¹³⁹ nebyl Záznam požadavků a potřeb k pojistné smlouvě přiložen vůbec.

135. Doporučení pro výběr daného pojistného produktu je účastník řízení povinen provést zejména na základě informací poskytnutých klientem a jejich vyhodnocení. Zaznamenané důvody by měly být dostatečně individualizované a konkrétní, aby z nich bylo zřejmé, jaké faktory pojišťovací zprostředkovatel při doporučení konkrétního pojistného produktu zohlednil. Záznam těchto důvodů představuje závěrečnou fázi celého rozhodovacího procesu, a je tedy také nedílnou součástí záznamu vytvořeného v souladu s ustanovením § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.

136. V rámci prověřování vzorku pojistných smluv bylo dále zjištěno, že u 4 pojistných smluv¹⁴⁰ byly na příslušných záznamech požadavků a potřeb uvedeny formulace, že „Klient odmítl poskytnout údaje o svých požadavcích a potřebách a trvá na uzavření tohoto pojištění“ a že „Klient odmítl poskytnout bližší údaje (viz kolonka 25.4), pojišťovací zprostředkovatel proto vycházel jen z jeho požadavku“. Mezi důvody pro doporučení tohoto produktu však přitom bylo uvedeno, že „Doporučený produkt byl zvolen z důvodu požadavku klienta, který poptává především krytí rizik bez očekávání spoření a výnosu. Výše pojistných částek odpovídá zjištěným potřebám klienta, který je plně akceptuje. Klient nepoptává ani neočekává spoření a výnos.“¹⁴¹, příp. „Navržená (riziková) pojištění a výše pojistných částek nejlépe odpovídají zjištěným požadavkům a potřebám klienta a klient je plně akceptuje.“¹⁴² Nadto v případě jedné z výše uvedených pojistných smluv¹⁴³ klient specifikoval své požadavky a potřeby v záznamu z jednání (označeny předdefinované možnosti, že má zájem o pojištění pro případ smrti, úrazu, nemoci), přitom však byla označena také část, že „Klient odmítl poskytnout údaje o svých požadavcích a potřebách a trvá na uzavření tohoto pojištění.“ a že „Klient odmítl poskytnout bližší údaje (viz kolonka 25.4), pojišťovací zprostředkovatel proto vycházel jen z jeho požadavku.“ Z výše uvedeného vyplývá, že podřízení pojišťovací zprostředkovatelé účastníka řízení postupovali v případě těchto 4 pojistných smluv při zaznamenávání důvodů pro výběr pojistného produktu formalisticky, neboť v záznamech z jednání se vyskytovala logicky rozporuplná vyjádření.

137. Ze shora uvedených skutečností vyplývá, že v souvislosti se sjednáním výše uvedených pojistných smluv nebyly řádně zaznamenány konkrétní a individualizované důvody, na kterých účastník řízení v rámci uceleného rozhodovacího procesu založil svá doporučení pro výběr pojistného produktu.

¹³⁸ Pojistné smlouvy č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted] a č. [redacted].

¹³⁹ Pojistné smlouvy č. [redacted], č. [redacted] a č. [redacted].

¹⁴⁰ Pojistné smlouvy č. [redacted], č. [redacted], č. [redacted] a č. [redacted].

¹⁴¹ Pojistná smlouva č. [redacted].

¹⁴² Pojistné smlouvy č. [redacted] a č. [redacted].

¹⁴³ Pojistná smlouva č. [redacted].

138. Na závěr lze dodat, že podle ustanovení § 21 odst. 5 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích před uzavřením pojistné smlouvy nebo, je-li to nezbytné, při její změně, je pojišťovací zprostředkovatel povinen klientovi nebo pojistníkovi sdělit a) obchodní firmu nebo název, u právnické osoby sídlo, u fyzických osob jméno, popřípadě jména, příjmení, bydliště a místo podnikání, liší-li se od bydliště, popřípadě jméno, popřípadě jména, a příjmení osoby, která jedná jménem pojišťovacího zprostředkovatele, b) registr, ve kterém je evidován, a způsob, jakým lze ověřit jeho zápis v registru, c) jakýkoliv přímý nebo nepřímý podíl pojišťovacího zprostředkovatele na hlasovacích právech a kapitálu pojišťovny, se kterou má být pojištění sjednáno, převyšující 10 %, d) zda pojišťovna, se kterou má být pojištění sjednáno, nebo osoba ovládající danou pojišťovnu má přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech a kapitálu pojišťovacího zprostředkovatele, jestliže tento podíl převyšuje 10 %, e) údaje o postupech, podle nichž spotřebitel a ostatní dotčené osoby mohou podat stížnost, popřípadě žalobu na pojišťovacího zprostředkovatele. Podle ustanovení § 21 odst. 6 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích je pojišťovací zprostředkovatel povinen klienta informovat, s ohledem na charakter zprostředkované pojistné smlouvy, o tom, že a) poskytuje zprostředkování pojištění způsobem, při kterém je povinen poskytovat řádnou analýzu podle § 21 odst. 7 téhož zákona, b) má smluvní povinnost vykonávat zprostředkování daného pojištění výhradně pro jednu pojišťovnu nebo více pojišťoven a na žádost klienta mu sdělí takové pojišťovny, nebo c) nevykonává zprostředkovatelskou činnost ani podle písmene a), ani podle písmene b) a na žádost klienta mu sdělí pojišťovny, se kterými je oprávněn sjednávat pojištění. Správní orgán analýzou vzorku pojistných smluv zjistil, že ve 3 případech¹⁴⁴ nebyl formulář sloužící k informování klientů a k zaznamenání požadavků a potřeb klienta k pojistným smlouvám přiložen. Podřízení pojišťovací zprostředkovatelé účastníka řízení tak klienty neinformovali podle ustanovení § 21 odst. 5 a 6 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a nezaznamenali údaje podle ustanovení § 21 odst. 8 téhož zákona.

Vyjádření účastníka řízení

139. Účastník řízení výše uvedená zjištění nepopíral, se závěry správního orgánu souhlasí, a proto přijal některá opatření k nápravě tak, aby již nadále k porušování ZPZ v této oblasti nedocházelo. V této souvislosti účastník řízení přistoupil ke komplexnímu řešení, spočívajícímu jak v personálních opatřeních, tak nové koncepci interních pokynů vázaným zástupcům i novým softwarovým vybavením vázaných zástupců. Od 1. 4. 2017 u účastníka řízení nově působí specializovaný zaměstnanec s více než desetiletou praxí v oboru, jehož stěžejním pracovním úkolem je kontrola správnosti a úplnosti všech záznamů z jednání s klienty a další dokumentace související s činností účastníka řízení v pojišťovnictví, kterou vázaní zástupci účastníka zpracovávají a odevzdávají. Tento zaměstnanec bude současně s vázanými zástupci řešit zjištěné nedostatky a zajišťovat jejich odstranění, přičemž o jejich zjištěních bude současně prostřednictvím osoby pověřené výkonem compliance informováno představenstvo účastníka řízení. Tento zaměstnanec bude mimo jiné kontrolovat i dodržování nového interního pokynu č. 1/2017, který byl přijat na základě kontrolního zjištění nadepsaného správního orgánu, a který má zajistit řádné plnění informačních povinností účastníka řízení a jeho vázaných zástupců ve vztahu ke klientům a řádný záznam souladu požadavků klienta s nabízeným pojištěním.

¹⁴⁴ Pojistné smlouvy č. [REDAKCE], č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE].

V případech zjištěných nedostatků formulářů, na kterých bylo prostřednictvím volby předdefinovaných odpovědí zaznamenáváno jednání s klientem stran jeho požadavků a důvody volby konkrétního pojistného produktu, vstoupil účastník řízení v jednání se svými obchodními partnery, kteří jsou původci těchto formulářů, aby i zde došlo k odstranění zjištěných nedostatků (účastník řízení jednal s ČPP, PČS a Kooperativa pojišťovnou). Cílem, ke kterému je těmito jednáními směřováno, je dosažení bezvadných formulářů smluvního partnera, a to včetně oblasti informování o odkupném (které bývá součástí předmluvních informací nebo modelaci průběhu pojištění) tak, aby mohly být s klientem vyplňovány pouze tyto formuláře bez nutnosti jejich doplňování formuláři účastníka řízení, což přispěje zejména k přehlednosti a srozumitelnosti celého procesu zprostředkování uzavření pojistné smlouvy ve prospěch klienta. Účastník řízení nadto nechal naprogramovat elektronickou aplikaci, kterou d 1. 7. 2017 užívají všichni vázaní zástupci účastníka řízení, a do které jsou zaznamenávány veškeré potřeby klienta, jejichž uspokojení poptávaným pojistným produktem sleduje, klientova finanční situace včetně jejího předpokládaného vývoje apod.

140. Účastník řízení dále revidoval formulář Povinné informace pro zájemce o pojištění dle § 21 (Záznam z jednání), kdy účastník řízení používá tyto záznamy z jednání pro výše uvedené pojišťovny (ČPP, PČS a Kooperativa), které je takto schválily a účastníkovi řízení zaslaly. Formuláře nyní obsahují kromě zaškrtačích a předvyplněných polí i místa na zaznamenání dalších důvodů a doporučení, které PPZ při jednání s klientem zvážil či použil. Dále účastník řízení vydal Pokyn č. 2/2017, který obsahuje úpravu pravidel pro vyplňování Záznamu, a to zejména ve vztahu k potřebám klienta a důvodům pro doporučení produktu, přičemž zdůraznil svým PPZ povinnost toto vše řádně písemně zaznamenávat a provádět činnost s odbornou péčí. Dále také personálně zajistil osobu odpovědnou za kontrolu PPZ a veškeré dokumentace související se zprostředkováním pojistných smluv.

Stanovisko správního orgánu a právní kvalifikace

141. Z výše zjištěných a popsaných skutkových zjištění a skutečností vyplývá, že účastník řízení u dotčených pojistných smluv nezaznamenal řádně požadavky a potřeby klienta, jakožto zájemce o pojištění, tak, aby v kontextu se zaznamenanými doporučeními a konkrétními a individualizovanými důvody, na kterých účastník řízení jako pojišťovací zprostředkovatel („PZ“) zakládá svá doporučení pro výběr daných pojistných produktů, a v kontextu obsahu zprostředkovaných pojistných smluv, tvořily ucelený záznam o průběhu rozhodovacího procesu při sjednání těchto pojistných smluv. Účastník řízení tak nevypracoval u výše uvedených pojistných smluv záznam požadavků a potřeb klientů a konkrétních a individualizovaných důvodů, na kterých účastník řízení v rámci uceleného rozhodovacího procesu založil svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu v souladu s ustanovením § 21 odst. 1 a 8 potažmo odst. 9 ZPZ.

142. Ustanovení § 21 odst. 8 ZPZ ukládá pojišťovacímu zprostředkovateli povinnost před uzavřením pojistné smlouvy zaznamenat požadavky a potřeby klienta související se sjednáváním pojištění a důvody, na kterých zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu. Ve smyslu ustanovení § 21 odst. 9 ZPZ je pojišťovací zprostředkovatel povinen vyhotovit daný záznam v písemné formě nebo na nosiči dat, který je přístupný klientovi. V Úředním sdělení č. 15/2010 Sb.

a v dohledovém benchmarku správní orgán doplnil a vysvětlil, že podstatou dotčeného zákonného ustanovení je povinnost pojišťovacího zprostředkovatele získat, s ohledem na charakter sjednávaného pojištění, veškeré nezbytné informace týkající se požadavků a potřeb klienta, a to tak, aby pojišťovací zprostředkovatel byl na jejich základě schopen doporučit uzavření pojistné smlouvy, resp. sjednání daného konkrétního pojistného produktu s konkrétně nastavenými parametry, a získané informace řádně zaznamenat. Ze záznamu podle ustanovení § 21 odst. 8 ZPZ musí v tomto smyslu vyplývat rozhodovací proces pojišťovacího zprostředkovatele, který nejprve získá veškeré potřebné informace týkající se sjednávaného pojištění, tyto informace vyhodnotí a následně doporučí vhodný pojistný produkt, přičemž také zaznamená důvody, které k danému doporučení vedly.

143. Z uvedeného ustanovení vyplývá, že pojišťovací zprostředkovatel je povinen vždy písemně zaznamenávat požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu. Ustanovení § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích jasně stanoví, že před uzavřením pojistné smlouvy (jakéhokoli druhu) 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. Tato povinnost plyne ze zákona zcela jednoznačně. Ustanovení § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích žádný jiný postup, než v něm stanovený či jakoukoli výjimku, a to ani pro různé kategorie pojištění, nepřipouští. Uvedená povinnost platí pro uzavírání pojistných smluv v jakékoli kategorii pojištění, zejména však na životní pojištění včetně investičního životního pojištění, ovšem i na pojištění neživotní.

144. Podstatou skutkových zjištění jsou (jak je uvedeno výše) nejednoznačně zaznamenané požadavky a potřeby klienta, což nelze s ohledem na výše popsanou povinnost podle ustanovení § 21 odst. 8 ZPZ považovat za pouhé administrativní pochybení či porušení zásad obezřetného chování. Naopak zákon pak ukládá účastníku řízení jakožto pojišťovacímu zprostředkovateli povinnost před uzavřením pojistné smlouvy 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. Z uvedeného tedy vyplývá, že účastník řízení jakožto pojišťovací zprostředkovatel na základě klientových požadavků a potřeb by mu měl předložit návrhy na uzavření pojistných smluv a následně zaznamenat důvody pro výběr té které smlouvy, jejíž uzavření pro klienta zprostředkuje (viz § 21 odst. 8 a 9 ZPZ). K uvedenému lze ještě doplnit, že zajištění uceleného a jednoznačného záznamu o požadavcích a potřebách klienta by mělo být i v zájmu účastníka řízení, jelikož jedině takto lze v případě případné stížnosti klienta na postup účastníka řízení zajistit, že lze jednoznačně rekonstruovat průběh jednání účastníka řízení s daným klientem a osvědčit splnění zákonem stanovených povinností z jeho strany.

145. Lze samozřejmě připustit, že potřeby, požadavky a důvody budou pro jednotlivé druhy pojištění zaznamenány v různé míře konkrétnosti a detailu. Detailní a strukturované zaznamenání potřeb, požadavků a důvodů má smysl zejména

u dlouhodobých produktů rezervotvorného životního pojištění (typicky investičního životního pojištění), u kterých nese investiční riziko klient a které tedy vyžadují ze strany zprostředkovatele zvláštní povinnosti, zejména pokud jde o zjišťování rizikové-výnosového profilu klienta a tomu odpovídající výběr konkrétních druhů podkladových aktiv, do kterých bude pojistné alokováno. Avšak i u relativně standardizovaných pojistných produktů v neživotním pojištění je dle názoru správního orgánu nezbytné požadavek stanovený v § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích dodržovat, neboť ne všechny parametry konkrétního typu pojištění (jako např. pojistné limity, rozsah krytí či výluky) mají různé pojišťovny nastaveny naprosto shodně. V případě životního pojištění, zejména pak v případě strukturovaných pojistných produktů obsahujících investiční složku (dále jen „IŽP“), jsou kladeny zvýšené požadavky na zjišťování požadavků a potřeb klienta pojišťovacím zprostředkovatelem při sjednávání tohoto typu pojištění. Zvýšené požadavky zahrnují nejen zjištění informací o znalostech, zkušenostech, finanční situaci klienta, včetně jejího předpokládaného vývoje, a rizikovém profilu klienta, ale i vyhodnocení těchto informací tak, aby klientovi mohl být doporučen vhodný produkt, a to včetně výběru vhodné investiční strategie (viz výše uvedená Úřední sdělení ČNB). Je tedy nezbytné, aby veškeré výše uvedené informace byly součástí záznamu, ze kterého bude patrný rozhodovací proces pojišťovacího zprostředkovatele při sjednávání životního pojištění.

146. Podle ustanovení § 21 odst. 8 ZPZ je pojišťovací zprostředkovatel před uzavřením pojistné smlouvy dále povinen kromě požadavků a potřeb klienta, resp. zájemce o pojištění, zaznamenat také důvody, na kterých zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu. Doporučení pro výběr konkrétního pojistného produktu je přitom účastník řízení povinen provést zejména na základě informací poskytnutých klientem a jejich vyhodnocení. Podstatou a smyslem této zákonné povinnosti je, aby pojišťovací zprostředkovatel v závěrečné fázi svého rozhodovacího procesu v rámci jednání s daným klientem učinil záznam konkrétních, individualizovaných důvodů, které v daném konkrétním případě vedly k doporučení sjednání příslušného pojištění odpovídajícího požadavkům a potřebám klienta. U pojistných smluv uvedených výše pak účastník řízení zaznamenal jako důvody formulace typu „nejlépe odpovídá požadavkům a potřebám klienta“, což je předdefinovaný „důvod“ pro rozhodnutí klienta o výběru pojistného produktu, nikoliv důvody výběru doporučeného pojistného produktu ze strany pojišťovacího zprostředkovatele. Tyto proklamace pak v žádném případě nesplňují funkci záznamu individualizovaných důvodů, na kterých je založeno doporučení pro výběr daného konkrétního pojistného produktu, ve smyslu výše uvedeného a nijak z nich žádným způsobem nevyplývá, z jakého důvodu byly klientovi z celé škály možných pojistných produktů, které je účastník řízení oprávněn jménem pojišťoven sjednávat, doporučeny právě konkrétně uvedené pojistné produkty, což je smyslem předmětného ustanovení ZPZ.

147. Povinností pojišťovacího zprostředkovatele je pak celý tento proces, tj. získání vstupních údajů a informací, jejich vyhodnocení, výběr vhodného pojistného produktu a zaznamenání důvodů, které k takovému výběru vedly, zaznamenat, tj. uchovat v trvalé formě (viz § 21 odst. 9 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích). Pokud klient odmítne sdělit své požadavky a potřeby, musí být tato skutečnost v záznamu jednoznačně uvedena a klient musí být upozorněn, že pojišťovací zprostředkovatel byl chybějící informací nutně ovlivněn při doporučení pro výběr pojistného produktu.

Ze záznamu musí být tedy patrný rozhodovací proces pojišťovacího zprostředkovatele od získání informací ohledně klientem podstupovaných rizik, přes vyhodnocení těchto informací, výběr vhodného pojistného produktu až po zaznamenání důvodů, které k takovému výběru vedly. To platí pro každou radu poskytnutou zákazníkovi o daném pojistném produktu.¹⁴⁵

148. Správní orgán tedy shrnuje, že jak je uvedeno výše a jak vyplývá z oznámení o zahájení řízení, účastník řízení řádně písemně nezaznamenal při uzavírání výše uvedených pojistných smluv požadavky a potřeby klienta ani důvody, na nichž zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu.
149. Nad rámec uvedeného pak lze dodat, že účastník řízení pak porušil i navazující povinnost stanovenou v § 21 odst. 9 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, tj. uvedené informace poskytnout klientovi písemně nebo na nosiči dat, který je klientovi přístupný. Účastník řízení ani v rámci podání námitek proti kontrolnímu protokolu ani v průběhu správního řízení správnímu orgánu nedoložil, že by uvedené požadavky a potřeby klientů včetně důvodů, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu, v uvedených případech zaznamenal jinak ani nepředložil žádné opatření k nápravě, které by sám na základě provedené kontroly přijal.
150. **Na základě shora uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení tím, že v období od 1. 7. 2013 do 10. 3. 2016 porušoval před uzavřením pojistné smlouvy povinnost na základě informací poskytnutých klientem a v závislosti na charakteru sjednávaného pojištění, řádně zaznamenat požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu a informovat klienty o možných důsledcích takového doporučení, porušil povinnost provádět zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví s odbornou péčí podle ustanovení § 21 odst. 5, 6, 8 a 9 téhož ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.**

Odůvodnění opatření k nápravě (k výroku B.)

151. Dle ustanovení § 23 odst. 1 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích platí, že jestliže Česká národní banka při výkonu dohledu zjistí, že činnost pojišťovacího zprostředkovatele nebo samostatného likvidátora pojistných událostí není v souladu s podmínkami stanovenými tímto zákonem, s výjimkou ztráty důvěryhodnosti nebo zániku pojištění odpovědnosti pojišťovacího zprostředkovatele nebo samostatného likvidátora pojistných událostí nebo nedostatečné jistiny pojišťovacího agenta nebo pojišťovacího makléře, uloží svým rozhodnutím takové osobě opatření uvést ve stanovené lhůtě svoji činnost do souladu se zákonem.
152. Vzhledem ke shora uvedeným zjištěným pochybením účastníka řízení, ukládá správní orgán tímto rozhodnutím účastníku řízení, aby uvedl ve stanovené lhůtě svoji činnost do souladu se zákonem o pojišťovacích zprostředkovatelích. Správní orgán ukládá účastníkovi řízení povinnost zavést ve lhůtě 30 dnů ode dne právní moci tohoto rozhodnutí odpovídající a účinné systémové opatření, které do budoucna zajistí

¹⁴⁵ Viz Rec. (20) Směrnice Evropského parlamentu a rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění

řádné plnění povinnosti stanovené v ustanovení § 21 odst. 8 a 9 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, tj. zejména aby do budoucna vždy u každého klienta řádně písemně zaznamenával požadavky a potřeby klienta související se sjednáváním pojištění a důvody, na kterých zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu (blíže viz výše uvedená Úřední sdělení č. 15/2010, č. 6/2012 a č. 16/2014 a dohledový benchmark). O zavedeném opatření k nápravě pak účastník řízení bude písemně informovat správní orgán.

153. Správní orgán shora uvedená zjištění nepovažuje za pouhá administrativní pochybení, ale za poměrně zásadní nedostatky, přičemž jejich nápravu považuje za nezbytnou. Přijatá opatření k nápravě musí být systémové a takové, aby i do budoucna bez ohledu na jednotlivé konkrétní osoby (PPZ), které v současnosti vykonávají pro účastníka řízení činnost, zajišťovalo, že všichni (tedy i budoucí) PPZ budou řádně písemně zaznamenávat ve smyslu všech shora uvedených Úředních sdělení ČNB a dohledových benchmarků k problematice zprostředkování uzavírání pojistných smluv požadavky a potřeby klienta související se sjednáváním pojištění a důvody pro výběr pojistného produktu. Uvedené je tak např. možno zakotvit do vnitřního předpisu obecného manuálu pro PPZ účastníka řízení včetně zakotvení pravidelných školení PPZ na toto téma (včetně všech nových PPZ) a kontroly jejich proškolení, dále možnosti sankcionovat ze strany účastníka řízení PPZ, který nebude uvedená pravidla respektovat, stanovení pravidel pro provádění pravidelné a systematické kontroly plnění těchto povinností ze strany PPZ a vyhodnocování poznatků z těchto kontrol atp. Správní orgán však ponechává volbu naplnění uloženého opatření k nápravě na účastníku řízení.

154. K účastníkem řízení přijatým opatřením k nápravě (viz spis č.l. 505-662) pak správní orgán uvádí následující doporučení: Na předloženém formuláři *Záznam z jednání* (1. dokument v příloze č. 1¹⁴⁶) je uvedeno pouze následující: „*Finanční možnosti klienta (jeho představa o výši pojistného za rok nebo za měsíc, volné finanční prostředky)* a předdefinované možnosti odpovědi: „*výše pojistného není rozhodující pro výběr pojištění/klient odmítl sdělit/jiné*“. Na jiném formuláři *Záznam z jednání*, který byl rovněž součástí přílohy č. 1 (2. dokument)¹⁴⁷, je finanční situace klienta upravena následovně: „*25.3 Finanční možnosti klienta (jeho představa o výši pojistného za rok nebo za měsíc, volné finanční prostředky, apod., resp. jeho znalosti o pojištění:*“ s předdefinovanými možnostmi odpovědi: „*pro investiční pojištění PERSPEKTIVA uveďte, zda byl použit Průvodce PERSPEKTIVOU, kde bylo toto všechno s klientem probráno/nebyl použit průvodce PERSPEKTIVOU; klient má tyto znalosti o životním pojištění – minimální nebo žádné/běžné/velmi dobré*“. Dle názoru správního orgánu tyto údaje nelze považovat za zjištění informací o finanční situaci klienta, neboť nic nevypovídají o jeho příjmech, výdajích, úsporách, pohledávkách, závazcích apod. V *Návodu na vyplňování formuláře Záznam z jednání* (3. dokument v příloze č. 1¹⁴⁸) je uvedeno: „*V případě investičního životního pojištění PERSPEKTIVA se v kolonce 25.3 zaškrtně příslušné políčko/a. Pokud byl použit Průvodce PERSPEKTIVOU, zaškrtně podřízený poj. zprostředkovatel jen příslušné políčko. Pokud nebyl použit Průvodce PERSPEKTIVOU, je třeba do této kolonky doplnit podrobnější informace o finanční situaci klientovy rodiny, včetně jejího předpokládaného budoucího vývoje.*“ Z výše uvedeného není zřejmé, zda v případě

¹⁴⁶ Spis č.l. 513

¹⁴⁷ Spis č.l. 514

¹⁴⁸ Spis č.l. 515

využití průvodce PERSPEKTIVOU dojde k zaznamenání informací o finanční situaci klienta či nikoli. Co se týče vytykánych nedostatků v záznamu požadavků a potřeb klienta, kdy účastník řízení nezjišťoval znalosti klienta o financích a investičních nástrojích a pouze částečně zohledňoval zkušenosti klientů s investičními nástroji, uvádí správní orgán, že v *Pokynu pro spolupracovníky Kapitolu č. 2/2017* je uvedeno, že při požadavku na pojištění umožňující zhodnocení finančních prostředků – včetně investičního životního pojištění, je třeba vždy zjišťovat a do záznamu z jednání zaznamenat také zkušenost s investičními nástroji – znalostmi s IŽP/investováním do podílových fondů, a informaci, zda byl s klientem sepsán formulář Test povahy investora. Nutno však uvést, že Test povahy investora ani jiný podobný dokument nebyl účastníkem řízení v rámci nápravných opatření předložen. Lze dodat, že předložené dokumenty obsažené v příloze č. 1 dokumentu *Doložení přijatých nápravných opatření* jsou zmatené a nepřehledné, není zřejmé, k čemu se přiložené dokumenty (náhledy/skeny) vztahují.

155. V předloženém *Záznamu z jednání* (2. dokument v příloze č. 1) je ponechána volná kolonka pro vyplnění důvodů pro výběr konkrétního pojistného produktu. Nicméně, na jiných předložených formulářích dokumentů záznamů z jednání (1. dokument v příloze č. 1 a dále záznamy pojišťoven, které je však Kapitol povinen na základě smluvního ujednání se svými obchodními partnery používat) jsou stále mezi důvody, proč PZ nabízí toto pojištění, uvedeny formulace: „*nejlépe odpovídá požadavkům a potřebám klienta*“, „*doporučené pojištění odpovídá uvedeným požadavkům a potřebám klienta (důvody)*“. Správní orgán je toho názoru, že výše přednastavené uvedené formulace „důvodů“ nepředstavují dostatečně konkrétní a individualizované důvody pro doporučení daného pojistného produktu. Lze dodat, že na ostatních předložených formulářích záznamů z jednání s klientem (formuláře pojišťoven, které je však účastník řízení povinen na základě smluvního ujednání se svými obchodními partnery používat), je zaznamenávání důvodů stále upraveno nedostatečně, neboť ani zde uvedené formulace „důvodů“, nepředstavují dostatečně konkrétní a individualizované důvody pro doporučení daného pojistného produktu.

156. Na závěr lze dodat, že účastník řízení v dokumentu s názvem *Doložení přijatých nápravných opatření*¹⁴⁹ v bodě 2.1.2 uvádí: „*Kapitol je na základě Smluv uzavřených se svými obchodními partnery v oblasti pojišťovnictví povinen při jednání s klienty používat formuláře těchto pojišťoven jako pojistitelů. Kapitol projednal s obchodními partnery chyby ve formuláři a požádal je o součinnost v úpravách. Tyto úpravy procházejí schvalovacím procesem jednotlivých pojišťoven a **dosud nebyly všechny provedeny**. Kapitol není oprávněn sám jakékoliv změny či úpravy provádět, formuláře pojišťoven jsou elektronicky vyplnitelné a nepřipouští uvedení více údajů.*“ S ohledem na výše uvedené správní orgán konstatuje, že z výše uvedeného není v současné době možné posoudit, zda úpravy formulářů obchodních partnerů účastníka řízení budou dostatečné a umožní tak PPZ účastníka řízení nebo samotnému účastníku řízení sdělovat klientům informace dle ustanovení § 21 odst. 5 a 6 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a řádně zaznamenávat požadavky a potřeby klienta a důvody pro výběr daného pojistného produktu před uzavřením pojistné smlouvy.

157. Na tomto místě správní orgán účastníka řízení upozorňuje, že pokud po nabytí právní moci tohoto rozhodnutí účastník řízení ve stanovené lhůtě neprovede opatření

¹⁴⁹ Spis č.l. 506

k nápravě, tak jak je uvedeno ve výroku ad B), tedy neuvede svoji činnost do souladu se zákonem o pojišťovacích zprostředkovatelích, bude správní orgán oprávněn účastníku řízení v souladu s § 23 odst. 2 písm. a) zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích pozastavit činnost pojišťovacího zprostředkovatele a následně mu dle § 17 odst. 1 písm. c) zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích zrušit registraci popř. mu uložit za spáchání přestupku dle § 26 odst. 2 písm. b) ZPZ ve spojení s odst. 4 pokutu.

158. O přijatých opatřeních k nápravě informuje účastník řízení správní orgán písemně bez zbytečného odkladu poté, co dojde k jejich splnění. Podání je nezbytné označit spis. zn. Sp/2017/56/573 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 s předmětem zprávy „Odbor 573 - Sp/2017/56/573“.


C. Náhrada nákladů řízení.


159. Správní orgán v rozhodnutí ze shora uvedených důvodů shledal, že účastník řízení svým jednáním porušil zákon o podnikání na kapitálovém trhu, ZPZ a zákon o ochraně spotřebitele. 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 výši paušální částky nákladů řízení a výši paušální částky nákladů řízení ve zvláště složitých případech nebo byl-li přibrán znalec.

160. 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, ve znění vyhlášky č. 112/2017 Sb., 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 § 6 odst. 3 zákona o dohledu rozklad k bankovní radě České národní banky, a to prostřednictvím sekce licenčních a sankčních řízení, odboru sankčních řízení, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, a to do 15 dnů ode dne doručení tohoto rozhodnutí.


podepsáno elektronicky


podepsáno elektronicky

- **rozhodnutí bankovní rady České národní banky o rozkladu č.j. 2018/40709/CNB/110 ze dne 21. března 2018, sp.zn. Sp/2017/56/573**

V Praze dne 21. března 2018
Č.j.: 2018/040709/CNB/110
Počet stran: 16
Vypraveno dne: 22. března 2018

ROZHODNUTÍ O ROZKLADU

Bankovní rada České národní banky (dále jen „bankovní rada“) jako orgán příslušný podle § 5 odst. 2 písm. h) zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o České národní bance“) rozhodovat o rozkladech proti rozhodnutím České národní banky v prvním stupni přezkoumala na základě rozkladu podaného dne 22. 12. 2017 a doplněného dne 23. 1. 2018 společností KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a.s., IČO: 607 51 070, se sídlem Rašínova 692/4, Brno-město, 602 00 Brno, zastoupenou [REDAKCE], [REDAKCE], advokátem, ev. č. ČAK [REDAKCE], se sídlem [REDAKCE], [REDAKCE], rozhodnutí České národní banky ze dne 8. 12. 2017, č. j. 2017/163117/570, sp. zn. Sp/2017/56/573, a po projednání rozkladu v rozkladové komisi ustavené podle § 152 odst. 3 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění do 30. 6. 2017 (dále jen „správní řád“) rozhodla takto:

Rozklad společnosti KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a.s., IČO: 607 51 070, se sídlem Rašínova 692/4, Brno-město, 602 00 Brno, se podle § 90 odst. 5 správního řádu ve spojení s § 46c zákona o České národní bance zamítá a rozhodnutí České národní banky č. j. 2017/163117/570 ze dne 8. 12. 2017 se potvrzuje.

ODŮVODNĚNÍ

[1.] Doručením oznámení o zahájení správního řízení z moci úřední podle § 46 odst. 1 správního řádu č. j. 2017/36111/570 zahájila dne 13. 3. 2017 Česká národní banka jako správní orgán prvního stupně (dále též „správní orgán prvního stupně“) se společností KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a.s., IČO: 607 51 070, se sídlem Rašínova 692/4, Brno-město, 602 00 Brno (dále jen „účastník řízení“) správní řízení ve věci podezření ze spáchání správních deliktů podle ustanovení § 157 odst. 2 písm. b) a c) zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, v tehdy platném znění a ustanovení § 24 odst. 1 písm. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v tehdy platném znění. Správní řízení bylo dále zahájeno ve věci podezření z porušení povinností stanovených v § 21 odst. 5, 6 a 8 zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích“).

[2.] Zahájení správního řízení předcházela kontrola podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), zahájená dne 10. 3. 2016 a ukončená doručením rozhodnutí o námitkách č. j. 2017/010005/CNB/650 ze dne 19. 1. 2017, kterým nadřízená osoba

kontrolujících zamítla námitku účastníka řízení proti protokolu o kontrole č. j. 2016/136197/CNB/650 ze dne 24. 11. 2016¹.

[3.] Dne 8. 12. 2017 vydal správní orgán prvního stupně pod č. j. 2017/163117/570 rozhodnutí (dále jen „napadené rozhodnutí“), kterým byla účastníkovi řízení podle § 157 odst. 14 písm. c) zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění účinném do 30. 6. 2017 (dále jen „zákon o podnikání na kapitálovém trhu“) ve výrokové části A. uložena pokuta ve výši 750 000 Kč za to, že:

- (i) v období od 1. 7. 2013 do 10. 3. 2016 porušil v 62 případech povinnost při poskytování hlavní investiční služby přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů požádat v dostatečném rozsahu zákazníka o informace o i) jeho odborných znalostech v oblasti investic a ii) jeho zkušenostech v oblasti investic, zejména o znalostech služeb, investičních nástrojů a obchodů, o jeho vzdělání a povolání nebo dřívějším povolání, pokud se vztahuje k obchodům s investičními nástroji, a o předchozích zkušenostech v oblasti investic, zejména o délce, frekvenci, rozsahu a povaze obchodování,
- (ii) nesplnil podmínky přípustnosti pobídky, kterou ve formě provize přijímá od obchodníka s cennými papíry [REDAKCE], IČO: [REDAKCE], se sídlem [REDAKCE], a investiční společnosti [REDAKCE], IČO: [REDAKCE], se sídlem [REDAKCE], když v období od dubna 2014 do února 2016 neinformoval vůbec zákazníky před poskytnutím investiční služby přijímání a předávání pokynů o výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu a od března 2016 do listopadu 2016 neinformoval zákazníky před poskytnutím investiční služby přijímání předávání pokynů jasně, srozumitelně a úplně o výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu,
- (iii) v období od 1. 7. 2013 do 10. 3. 2016 porušil povinnost pořizovat a uchovávat záznamy komunikace týkající se poskytnuté investiční služby s potenciálními zákazníky a porušil povinnost zaznamenávat obsah komunikace týkající se poskytnuté investiční služby se zákazníky,
- (iv) v období od 1. 7. 2013 do 10. 3. 2016 jako pojišťovací zprostředkovatel používal klamavé obchodní praktiky, resp. klamavá konání dle § 5 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění účinném do 30. 6. 2017 (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), když v období před uzavřením smluv týkajících se investičního životního pojištění opakovaně představoval spotřebitelům životní pojištění spojené s investováním jako formu spoření, spořicí produkt apod. s tím, že se jedná o produkt, u něhož lze kdykoli vybrat vložené peněžní prostředky dle potřeby, čímž klienty nepravdivě informoval o charakteru a vlastnostech sjednávaného pojistného produktu,
- (v) v období od 1. 7. 2013 do 10. 3. 2016 jako pojišťovací zprostředkovatel používal klamavé obchodní praktiky, resp. klamavá opomenutí podle § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, když doporučoval klientům, resp. spotřebitelům vypovědět stávající investiční životní pojištění, aniž by klienty dostatečně informoval o finančních důsledcích souvisejících s ukončením stávající smlouvy o investičním životním pojištění a současným uzavřením

¹ Kontrolní spis je součástí správního spisu sp. zn. Sp/2017/56/573.

pojistné smlouvy nové a aniž by řádně zaznamenával důvody svého doporučení vypovědět stávající a uzavřít novou pojistnou smlouvu.

[4.] Tímto jednáním účastník řízení porušil:

ad (i) ustanovení § 32 odst. 3 ve spojení s § 15i odst. 1, 2 a 5 zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve spojení s ustanovením § 27 odst. 1 písm. a) až c) vyhlášky č. 303/2010 Sb., o podrobnější úpravě některých pravidel při poskytování investičních služeb, ve znění účinném do 30. 6. 2017 (dále jen „vyhláška č. 303/2010 Sb.“) a ve spojení s ustanovením § 32 odst. 2 písm. b) bod 3. téže vyhlášky,

ad (ii) ustanovení § 32 odst. 3 ve spojení s odst. 8 písm. a) zákona o podnikání na kapitálovém trhu v souvislosti s § 15 odst. 3 a 5 zákona o podnikání na kapitálovém trhu a ve spojení s ustanovením § 15 odst. 1 písm. b) bodu 1. vyhlášky č. 303/2010 Sb. a ve spojení s ustanovením § 32 odst. 2 písm. a) téže vyhlášky,

ad (iii) ustanovení § 32 odst. 6 a odst. 8 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve spojení s ustanovením § 32 odst. 1 písm. b) a § 16 písm. b) a c) bod 3. vyhlášky č. 303/2010 Sb.,

ad (iv) a (v) zákaz používání nekalých obchodních praktik stanovený v § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele.

[5.] Účastník řízení se tak měl dopustit ad (i) a ad (ii) správního deliktu podle ustanovení § 157 odst. 2 písm. b) zákona o podnikání na kapitálovém trhu, ad (iii) správního deliktu podle § 157 odst. 2 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu a ad (iv) a (v) správního deliktu podle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

[6.] Napadeným rozhodnutím bylo dále účastníkovi řízení ve výrokové části B v souladu s § 23 odst. 1 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích uloženo 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 před uzavřením pojistné smlouvy, na základě informací poskytnutých klienty a v závislosti na charakteru sjednávaného pojištění, zaznamenával řádně písemně požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu, a informoval klienty v souladu s § 21 odst. 5, 6, 8 a 9 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích. O konkrétní podobě a způsobu splnění opatření k nápravě je účastník řízení povinen bezodkladně po jejich přijetí písemně informovat Českou národní banku.

[7.] Toto opatření k nápravě bylo účastníkovi řízení uloženo proto, že jako pojišťovací zprostředkovatel v období od 1. 7. 2013 do 10. 3. 2016 porušoval povinnost před uzavřením pojistné smlouvy, na základě informací poskytnutých klientem a v závislosti na charakteru sjednávaného pojištění, řádně písemně zaznamenat požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých založil svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu, a informovat klienty o možných důsledcích takového doporučení. Účastník řízení tímto svým jednáním porušil povinnost provádět zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví s odbornou péčí podle ustanovení § 21 odst. 1, 8 a 9 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.

[8.] Účastníkovi řízení byla dále v části C. výroku napadeného rozhodnutí uložena povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou 1 000 Kč.

[9.] Proti napadenému rozhodnutí podal účastník řízení v zákonné lhůtě dne 22. 12. 2017 blanketní rozklad, ve kterém uvedl, že toto rozhodnutí napadá v plném rozsahu, neboť se

domnívá, že rozhodnutí spočívá na nesprávném právním posouzení a je v rozporu s právními předpisy. Současně uvedl, že bližší odůvodnění rozkladu poskytne do konce ledna 2018, popř. v jiné přiměřené lhůtě². Na základě toho správní orgán prvního stupně usnesením č. j. 2017/172195/573 ze dne 28. 12. 2017 určil účastníkovi řízení lhůtu 15 pracovních dnů ode dne doručení usnesení k odstranění nedostatků rozkladu. Dne 23. 1. 2018 správní orgán prvního stupně obdržel doplnění odůvodnění rozkladu³. V rozkladu včetně jeho doplnění (dále jen „rozklad“) účastník řízení navrhuje, aby bankovní rada jako odvolací orgán snížila uloženou pokutu na 500 000 Kč a prodloužila lhůtu k zavedení opatření k nápravě na 90 dnů ode dne nabytí právní moci napadeného rozhodnutí.

[10.] *V řízení o rozkladu přezkoumala bankovní rada napadené rozhodnutí v rozsahu uvedeném v § 89 odst. 2 správního řádu.*

[11.] Bankovní rada po přezkoumání rozhodnutí a řízení, které mu předcházelo, dospěla k závěru, že správní orgán prvního stupně shromáždil podklady v rozsahu, který je dostatečnou oporou pro napadené rozhodnutí. Řízení, které mu předcházelo, netrpí vadami způsobujícími nezákonnost či nesprávnost napadeného rozhodnutí.

[12.] Dříve než přistoupí k vypořádání námitek účastníka řízení, považuje bankovní rada za důležité uvést, že napadené rozhodnutí reflektuje legislativní změny, ke kterým došlo v průběhu správního řízení, a to zejména v souvislosti s nabytím účinnosti zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, (dále jen „zákon č. 250/2016 Sb.“). Správní orgán prvního stupně v bodech 3. a 100. napadeného rozhodnutí dospěl v souladu s § 112 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb. k závěru, že nová právní úprava není pro účastníka řízení příznivější, a proto v případě kvalifikace jednání a podmínek odpovědnosti účastníka řízení vycházel z právní úpravy obsažené v zákoně o podnikání na kapitálovém trhu ve znění účinném do 30. 6. 2017 a v zákoně o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 30. 6. 2017 a tato jednání v napadeném rozhodnutí označil jako správní delikty podle uvedených zákonů⁴. V souladu s § 112 odst. 4 zákona č. 250/2016 Sb.⁵ dokončil správní orgán prvního stupně toto správní řízení podle procesní úpravy platné a účinné do 30. 6. 2017, tj. podle správního řádu. Z této právní úpravy vychází při svém rozhodování i bankovní rada. V rámci zachování kontinuity s terminologií uvedenou v napadeném rozhodnutí používá i bankovní rada v tomto rozhodnutí nadále pojem správní delikt(y).

[13.] Bankovní rada nad rámec výše uvedeného považuje za nezbytné zabývat se rovněž tím, že v průběhu řízení o rozkladu dne 3. 1. 2018 vstoupil v účinnost zákon č. 204/2017 Sb., kterým byl novelizován mimo jiné zákon o podnikání na kapitálovém trhu. V návaznosti na tuto skutečnost bankovní rada posoudila, zda právní úprava účinná od tohoto data není pro účastníka řízení výhodnější, a dospěla k závěru, že obsah účastníkem řízení porušených povinností, trestnost jeho deliktního jednání i typová závažnost projednávaných správních deliktů zůstaly beze změn. Došlo pouze k přečíslování či k přeřazení dotčených ustanovení. Pokud se jedná o maximální pokutu, kterou je nově možno za projednávané správní delikty

² V rozkladu účastníka řízení tedy absentovalo uvedení toho, v čem je spatřován rozpor s právními předpisy či nesprávnost rozhodnutí či předcházejícího řízení. V rozkladu ani nebylo explicitně vyjádřeno, co účastník řízení navrhuje.

³ Usnesení č. j. 2017/172195/573 ze dne 28. 12. 2017 bylo účastníkovi řízení doručeno dne 2. 1. 2018. Doplnění rozkladu tak bylo zasláno ve stanovené lhůtě 15 pracovních dnů.

⁴ Vzhledem k tomu, že v části týkající se uložení opatření k nápravě se nejedná o řízení o správním deliktu, vycházel správní orgán prvního stupně při ukládání opatření k nápravě z právní úpravy zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích účinné ke dni vydání napadeného rozhodnutí.

⁵ Podle § 112 odst. 4 zákona č. 250/2016 Sb. se zahájena řízení o přestupku a dosavadním jiném správním deliktu, s výjimkou řízení o disciplinárním deliktu, která nebyla pravomocně skončena přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, dokončí podle dosavadních zákonů.

(resp. přestupky) uložit, ta je dokonce vyšší⁶ než pokuta, kterou bylo možno účastníkovi řízení uložit podle předchozí právní úpravy. S ohledem na to bankovní rada konstatuje, že právní úprava zákona o podnikání na kapitálovém trhu po 3. 1. 2018 není pro účastníka řízení výhodnější, a proto v rámci rozhodování o rozkladu vycházela ze znění zákona o podnikání na kapitálovém trhu účinného do 30. 6. 2017, které bude v textu tohoto rozhodnutí dále označovat jako „zákon o podnikání na kapitálovém trhu“.

I. K možnosti účastníka řízení podat námitky

[14.] *V rámci podaného rozkladu účastník řízení nejprve shrnuje dosavadní průběh správního řízení a uvádí, že po celou jeho dobu poskytoval správnímu orgánu prvního stupně plnou součinnost a přistupoval konstruktivně k nedostatkům, které byly v jeho činnosti identifikovány. Účastník řízení podle svých slov v průběhu správního řízení i v rámci předchozího kontrolního řízení připouštěl určitá pochybení na své straně a v odůvodněných případech odpovědnost za zjištěná porušení právních předpisů uznal. Dne 30. 6. 2017 pak správnímu orgánu prvního stupně doložil přijatá nápravná opatření. Nicméně z procesní opatrnosti považuje za důležité se v první řadě vypořádat se zásadou koncentrace ve správním řízení, na jejíž porušení by mohlo být v souvislosti s námitkami uvedenými v rozkladu poukázáno. S ohledem na odbornou literaturu a konstantní soudní judikaturu pak dospěl účastník řízení k závěru, že jeho dosavadní postup ve správním řízení nemá za následek nemožnost uplatnit v rozkladu uvedené odvolací námitky.*

[15.] Bankovní rada nezpochybňuje shrnutí dosavadního průběhu správního řízení (a jemu předcházejícího kontrolního řízení), tak jak ho v úvodu rozkladu provedl účastník řízení. Naopak bankovní rada konstatuje, že skutečnosti uvedené v tomto shrnutí odpovídají skutečnostem vyplývajícím ze správního spisu vedeného pod sp. zn. Sp/2017/56/573 i z napadeného rozhodnutí. Ostatně bankovní rada učinila podobné shrnutí dosavadního průběhu správního řízení vedeného s účastníkem řízení v úvodu tohoto rozhodnutí.

[16.] Bankovní rada rovněž nerozporuje to, že ustanovení § 82 odst. 4 správního řádu⁷, zakotvující zásadu koncentrace řízení, se ve správních řízeních vedených v oblasti správního trestání neuplatní, jak v rozkladu dovedl účastník řízení. Bankovní rada si je vědoma toho, že uvedené ustanovení na řízení, v němž má být z moci úřední uložena povinnost, nedopadá. To je dáno tím, že „v případě takového řízení je správní orgán povinen podle § 50 odst. 3 věty druhé správního řádu i bez návrhu zjistit všechny rozhodné okolnosti svědčící ve prospěch i v neprospěch toho, komu má být povinnost uložena, přičemž toto ustanovení je ve vztahu k § 82 odst. 4 téhož zákona *lex specialis*. Má-li správní orgán povinnost zjistit všechny rozhodné okolnosti svědčící ve prospěch i v neprospěch toho, komu má být povinnost uložena i bez návrhu (z logiky věci bez návrhu toho, komu má být povinnost uložena), nemůže se správní orgán ohledně návrhů takové osoby na provedení dalších důkazů současně dovolávat § 82 odst. 4 správního řádu (zásady koncentrace řízení).“ (srov. rozhodnutí Nejvyššího správního soudu č. j. 5 As 7/2011).

[17.] Ačkoliv se účastník řízení obšírně zabývá možností uvést v rozkladu nové skutečnosti a navrhnout nové důkazy, této možnosti nevyužil a v rozkladu pouze uvádí, v čem spatřuje rozpor s právními předpisy nebo nesprávnost rozhodnutí nebo řízení, jež mu předcházelo, ve

⁶ Nově by bylo možné za dotčené správní delikty uložit účastníkovi řízení pokutu až do výše 150 000 000 Kč, zatímco doposud maximální výše pokuty činila 20 000 000 Kč.

⁷ K novým skutečnostem a k návrhům na provedení důkazů uvedených v odvolání nebo v průběhu odvolacího řízení se přihlídně jen tehdy, jde-li o takové skutečnosti nebo důkazy, které účastník nemohl uplatnit dříve.

smyslu § 82 odst. 2 správního řádu. V rozsahu těchto námitek pak bankovní rada přezkoumala správnost napadeného rozhodnutí a jednotlivě se k nim vyjadřuje.

II. K běhu prekluzivních lhůt pro zánik odpovědnosti za správní delikty

[18.] Účastník řízení cituje ustanovení zákona o podnikání na kapitálovém trhu, zákona o ochraně spotřebitele a zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích týkající se zániku odpovědnosti za správní delikty a související judikaturu Nejvyššího správního soudu, přičemž konstatuje, že správní řízení bylo zahájeno až po uplynutí prekluzivní lhůty pro zánik odpovědnosti právnické osoby za správní delikty podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu a zákona o ochraně spotřebitele. Odpovědnost účastníka řízení za správní delikty podle těchto zákonů tak podle jeho slov zanikla. Účastník řízení přitom vychází z toho, že správní orgán prvního stupně se o podezření o spáchání dotčených správních deliktů musel dozvědět nejpozději v okamžiku vyhotovení oznámení o zahájení kontroly, tedy dne 10. 3. 2016. Účastník řízení považuje za pravděpodobné, že se správní orgán prvního stupně dozvěděl příslušné skutečnosti ještě dříve, neboť správní orgán prvního stupně před zahájením kontroly obdržel několik stížností zákazníků na činnost účastníka řízení. Již na základě souboru shromážděných stížností tak mohl správní orgán prvního stupně nabýt důvodné podezření o spáchání dotčených správních deliktů. Právě toto podezření pak bylo podle názoru účastníka řízení důvodem pro zahájení kontroly. Účastník řízení má tedy za to, že správní orgán prvního stupně musel nabýt důvodné podezření o spáchání předmětných deliktů konkrétně dne 7. 3. 2016, kdy oprávněné osoby podepsaly pověření ke kontrole kontrolujícím osobám, jehož součástí je vymezení předmětu kontroly, který byl definován právě na základě tohoto podezření.

[19.] Bankovní rada nesouhlasí s námitkou účastníka řízení, že jeho odpovědnost za správní delikty podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu a zákona o ochraně spotřebitele zanikla v důsledku uplynutí jednoleté, resp. dvouleté (u správního deliktu podle zákona o ochraně spotřebitele) subjektivní prekluzivní lhůty pro zahájení správního řízení o dotčených správních deliktech⁸. Podle dotčených zákonných ustanovení platí, že „odpovědnost za správní delikt zaniká, jestliže Česká národní banka o něm nezahájila řízení do 1 roku (popř. 2 let) ode dne, kdy se o něm dozvěděla, nejpozději však do 3 let (popř. 5 let) ode dne, kdy byl spáchán“. V rámci vypořádání se s uvedenou námitkou účastníka řízení považuje bankovní rada v první řadě za důležité vymezit neurčitý právní pojem „dozvědět se“. Při vymezení tohoto pojmu je třeba vycházet ze soudní judikatury, která uvádí, že se jedná o „časový okamžik vědomosti správního orgánu, příslušného k rozhodnutí o pokutě, o skutkových okolnostech deliktu v takovém rozsahu, který umožní i jejich předběžné právní zhodnocení“ – srov. rozsudek Nejvyššího správního soudu č. j. 7 Afs 14/2011-115. Obdobně tento pojem vymezuje i další judikatura, např. rozsudek Nejvyššího správního soudu č. j. 7 As 11/2010-134, ve kterém soud konstatoval, že počátek běhu subjektivní prekluzivní lhůty je dán „okamžikem vědomosti o skutkových okolnostech v takovém rozsahu, který umožní předběžné právní zhodnocení, že došlo k porušení zákona jako takového“. Ostatně i judikatura uváděná účastníkem řízení v rozkladu spojuje okamžik „dozvědění se“ s určitým důvodným podezřením, popř. skutkovými okolnostmi umožňujícími předběžné právní

⁸ Účastník řízení vztahuje svou námitku týkající se běhu prekluzivních lhůt pro zánik odpovědnosti za správní delikt i k zákonu o pojišťovacích zprostředkovatelích. Bankovní rada v této souvislosti upozorňuje na to, že podle napadeného rozhodnutí se účastník řízení nedopustil správního deliktu podle tohoto zákona, ale za porušení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích mu bylo uloženo opatření k nápravě. Pro zahájení řízení nebo pro vydání rozhodnutí o uložení opatření k nápravě pak zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích nestanovuje žádnou lhůtu.

zhodnocení. Z uvedeného tedy vyplývá, že pro „dozvědění se“ jsou nutné určité relevantní pochybnosti, důvodné podezření, seznámení se s určitými kvalifikovanými skutečnostmi, které vedou k předběžnému právnímu posouzení. K tomu je třeba dospět na základě relevantních podkladů, tj. dokumentů, popř. jiných materiálů, které správní orgán získá, ať již na základě vlastní činnosti, či mu je předloží jiná osoba.

[20.] Za takovýto relevantní dokument, který má určitou vypovídací hodnotu, však nelze automaticky považovat stížnost (nebo i několik stížností), jak se domnívá účastník řízení, neboť stížnosti bez dalšího samy o sobě nezakládají důvodné podezření, že dochází k porušování právních předpisů. České národní bance přichází celá řada stížností na účastníky finančního trhu, které se ukážou jako bezdůvodné. Navíc, bankovní radě je v této souvislosti z úřední činnosti známo, že stížnosti, které Česká národní banka na činnost účastníka řízení obdržela, se netýkaly jeho činnosti jako investičního zprostředkovatele.

[21.] „Dozvědění se“ pak již vůbec nelze spojovat s okamžikem, kdy došlo k vyhotovení pověření ke kontrole nebo oznámení o zahájení kontroly. Ze správního spisu v žádném případě nevyplývá, že by důvodem pro zahájení kontroly bylo právě podezření ze spáchání správních deliktů. Takový důvod pro zahájení kontroly explicitně neuvádí ani kontrolní řád, který naopak v § 27 předpokládá, že jednotlivé kontroly probíhají na základě plánu kontrol vypracovaného kontrolním orgánem. Ze samotného pověření ke kontrole rovněž nelze dovodit, že správní orgán nabyl podezření ze spáchání správních deliktů, neboť kontrolní orgán ve chvíli, kdy pověření vydává, nemá k dispozici žádné podklady od kontrolované osoby a tyto získává až v průběhu samotné kontroly (buď fyzicky na místě samém, nebo mu je kontrolovaná osoba v rámci poskytování součinnosti zasílá). Uvedené platí i pro vydání oznámení o zahájení kontroly, kdy ani doručením tohoto dokumentu kontrolovanému subjektu (tj. účastníkovi řízení) od něj správní orgán nezískal žádné podklady či informace, ze kterých by mohl nabýt důvodné podezření, že jeho jednání není, resp. nebylo v souladu se zákonem. Vzhledem k tomu, že je účastník řízení v postavení investičního a pojišťovacího zprostředkovatele, je zřejmé, že kontrola ze strany správního orgánu, který nad těmito subjekty vykonává dohled, se bude týkat činnosti účastníka řízení jako investičního a pojišťovacího zprostředkovatele podle příslušných právních předpisů (zákon o podnikání na kapitálovém trhu, zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a zákon o ochraně spotřebitele). Předmětem kontroly je proto z logiky věci prověření dodržování právních předpisů v oblastech činnosti kontrolované osoby. Ani z vymezení předmětu kontroly proto nelze usuzovat na to, že již v tuto chvíli měl kontrolní orgán důvodné podezření o porušování zákonných povinností ze strany účastníka řízení. V praxi totiž kontrola (kontrolní řízení) vůbec nemusí skončit zjištěním skutečností, které by odůvodňovaly zahájení správního řízení sankčního charakteru.

[22.] Je zřejmé, že Česká národní banka mohla v projednávaném případě pojmout důvodné podezření o porušování právních předpisů účastníkem řízení až v okamžiku, kdy jí účastník řízení coby kontrolovaná osoba předložil vyžádané dokumenty a kdy došlo k jejich předběžnému zhodnocení. Takový okamžik podle názoru bankovní rady nastal nejspíše ke dni 20. 4. 2016, kdy byla provedena u účastníka řízení první kontrola na místě, v rámci které byly převzaty od účastníka řízení některé podklady, nejdříve však ke dni 21. 3. 2016, kdy účastník řízení zaslal kontrolnímu orgánu první podklady na základě oznámení o zahájení kontroly. Vzhledem k tomu, že dotčené správní řízení pak bylo zahájeno doručením oznámení o zahájení správního řízení dne 13. 3. 2017, je nepochybné, že jednoletá lhůta pro zahájení správního řízení pro podezření ze spáchání správních deliktů podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu byla zachována. Vzhledem k tomu, že podle zákona o ochraně spotřebitele platila dvouletá subjektivní lhůta pro zahájení správního řízení, je nepochybné, že byla i tato lhůta zachována. Navíc v daném případě šlo o správní delikt pokračující, kdy v souladu

s judikaturou a teorií správního trestání prekluzivní lhůta začíná běžet až v okamžiku ukončení tohoto jednání, resp. od dokončení posledního dílčího aktu.

III. K porušení povinnosti požádat zákazníka o zákonem stanovené informace

[23.] *Účastník řízení v první řadě zpochybňuje výběr vzorku smluv, na základě kterých správní orgán prvního stupně dospěl k závěru o porušení povinnosti uvedené v § 15i a souvisejících ustanoveních zákona o podnikání na kapitálovém trhu. Domnívá se, že posuzovaný vzorek smluv není dostatečně reprezentativní, neboť jej tvořilo pouze 62 z celkového počtu 9300 účastníkem řízení zprostředkovaných smluv, tj. méně než 1 % z celkového počtu smluv týkajících se investic zprostředkovaných v daném období. Vybraný vzorek smluv proto nemusí věrně odrážet míru porušení právních povinností a závěr učiněný na základě tohoto vzorku smluv by podle účastníka řízení byl v rozporu s povinností správního orgánu zjistit skutkový stav takovým způsobem a v takovém rozsahu, který vylučuje pochybnosti (viz zásada materiální pravdy uvedená v § 3 správního řádu).*

[24.] Bankovní rada nesouhlasí s námitkou účastníka řízení, že posuzovaný vzorek smluv⁹ nebyl dostatečně reprezentativní. Podle bankovní rady správní orgán prvního stupně výběr uvedeného vzorku smluv řádně odůvodnil (viz bod 8. napadeného rozhodnutí). Vzorek smluv shledává bankovní rada vzhledem k tomuto odůvodnění dostatečným a počet vybraných smluv přiměřeným projednávané věci. Účastník řízení pak v rozkladu neuvedl konkrétní a přesvědčivý argument, proč by měl správní orgán prvního stupně zahrnout do uvedeného vzorku více smluv. Argumentuje-li pouze tím, že správní orgán prvního stupně měl pro výběr zvolit kratší časové období, pak bankovní rada uvádí, že tím účastník řízení de facto popírá své tvrzení o nedostatečné „šíři“ vzorku, neboť za kratší období by byl vybrán jistě vzorek menší.

[25.] V souvislosti s namítaným výběrem smluv nutno dále dodat, že porušení povinnosti požádat zákazníky v dostatečném rozsahu o zákonem stanovené informace byla zjištěna u každé z 62 vybraných smluv. To znamená, že pochybení bylo zjištěno u 100 % testovaných smluv. S ohledem na charakter pochybení¹⁰ pak není důvod se domnívat, že v jiných případech účastník řízení zjišťoval zákonem uvedené informace jiným způsobem, když toto účastník řízení ani netvrdí, ani nedokládá.

[26.] Na základě vybraného vzorku smluv pak správní orgán prvního stupně zcela v souladu se zásadou materiální pravdy dospěl k závěru o porušení povinnosti požádat zákazníka v dostatečném rozsahu o zákonem uvedené informace a o spáchání správního deliktu podle § 157 odst. 2 písm. b) zákona o podnikání na kapitálovém trhu. Bankovní rada k tomu dodává, že aby bylo možno konstatovat, že právnická osoba naplnila skutkovou podstatu tohoto správního deliktu, stačí, aby bylo prokázáno, že neposkytuje investiční služby s odbornou péčí, což správní orgán prvního stupně na základě uvedeného vzorku smluv dostatečně prokázal. Zahrnutí dalších smluv do vybraného vzorku by nemělo na samotné

⁹ Jedná se o smlouvy o obstarání nákupu a prodeje investičních nástrojů, resp. smlouvy o podmínkách nákupu a prodeje cenných papírů, které obsahují jeden až deset pokynů týkajících se jednotlivých investičních produktů.

¹⁰ Účastník řízení neměl vhodně nastavené investiční dotazníky. Tyto dotazníky nebyly nastaveny tak, aby účastník řízení zjistil v dostatečném rozsahu informace o zákaznickových odborných znalostech v oblasti investic a jeho zkušenostech v oblasti investic, zejména o znalostech služeb, investičních nástrojů a obchodů, o jejich vzdělání, povolání nebo dřívějším povolání, pokud se vztahuje k obchodům s investičními nástroji, a o předchozích zkušenostech v oblasti investic, zejména o délce, frekvenci, rozsahu a povaze obchodování. Účastník řízení pak dále používal informační listy, které ale neobsahovaly jasné informace, a tedy neinformoval zákazníky před poskytnutím investiční služby přijímání a předávání pokynů jasně, srozumitelně a úplně o výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu.

zjištění o spáchání dotčeného správního deliktu žádný vliv. Četnost a rozsah, popř. délka protiprávního jednání pak mají význam pouze v otázce výše stanovené sankce.

[27.] *K vytykanému porušení povinností uvedených v § 15i zákona o podnikání na kapitálovém trhu účastník řízení uvádí, že správní orgán prvního stupně měl při rozhodování zohlednit, že investiční zprostředkovatel je smluvně vázán používat investiční dotazník obchodníka s cennými papíry. V souvislosti s tím pak poukazuje na to, že, jak vyplývá z informací dostupných na internetových stránkách České národní banky, žádnému z obchodníků s cennými papíry, se kterými spolupracuje a jejichž investiční dotazníky používá, nebyla stejně jako účastníkovi řízení uložena pokuta za porušení povinností uvedených v § 15i odst. 2 zákona o podnikání na kapitálovém trhu. Správní orgán prvního stupně tak podle účastníka řízení nepostupoval v souladu se zásadou legitimního očekávání dle § 2 odst. 4 správního řádu. Účastník řízení dále poukazuje na to, že ačkoliv podle správního orgánu prvního stupně nezískával informace od zákazníků v dostatečném rozsahu, nedošlo v tomto ohledu k poškození, znevýhodnění či ohrožení jeho zákazníků. S ohledem na tyto skutečnosti je účastník řízení přesvědčen, že porušení povinností, kterého se měl dopustit, nedosahuje takové míry společenské nebezpečnosti, aby založilo jeho odpovědnost za správní delikt.*

[28.] K okruhu námitek účastníka řízení vztahujících se k vytykanému porušení povinností uvedené v § 15i odst. 2 zákona o podnikání na kapitálovém trhu bankovní rada v první řadě uvádí, že skutečnost, že účastník řízení používal investiční dotazníky smluvních partnerů, jej nezbavuje odpovědnosti za dodržování povinností, které pro něj (zcela autonomně a nezávisle na právních povinnostech jeho smluvních partnerů) z právních předpisů vyplývají. Podle ustanovení § 15i odst. 1 zákona o podnikání na kapitálovém trhu je to totiž investiční zprostředkovatel, kdo je povinen při poskytování hlavní investiční služby přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů požádat zákazníka o informace o a) jeho odborných znalostech v oblasti investic a b) jeho zkušenostech v oblasti investic, přičemž bližší podrobnosti stanoví příslušná vyhláška č. 303/2010 Sb., o podrobnější úpravě některých pravidel při poskytování investičních služeb. Jestliže tedy investiční dotazníky smluvních partnerů neumožňovaly účastníkovi řízení v dostatečném rozsahu zjistit zákonem stanovené informace, nic mu nebránilo v tom, aby si tyto informace od zákazníků vyžádal jiným způsobem, např. vytvořením vlastního dotazníku. Účastník řízení vlastní investiční dotazník vytvořil, ale až poté, co s ním bylo z důvodu nedostatečného vyžádání si zákonem stanovených informací od zákazníků zahájeno správní řízení. Nutno dodat, že ani nový investiční dotazník neumožňuje účastníkovi řízení některé informace dostatečně zjistit (viz bod 32. napadeného rozhodnutí). Přijetí takového opatření k nápravě proto nemůže vést k zániku deliktní odpovědnosti účastníka řízení. Bankovní rada však podotýká, že ani přijetí komplexního opatření vedoucího k nápravě zjištěného stavu by nezbavilo účastníka řízení odpovědnosti za projednávaný správní delikt. Nicméně, přijetí opatření k nápravě je možno vzít v úvahu při stanovení výše sankce. Že tak správní orgán prvního stupně učinil a vyhodnotil je jako polehčující okolnost, pak vyplývá z bodu 109. napadeného rozhodnutí.

[29.] Namítá-li účastník řízení, že žádnému z obchodníků s cennými papíry nebyla za používání stejných investičních dotazníků uložena pokuta a že správní orgán prvního stupně tak porušil zásadu legitimního očekávání, bankovní rada konstatuje, že tato námitka nesouvisí s protiprávním jednáním účastníka řízení. Předmětem tohoto správního řízení je výhradně protiprávní jednání účastníka řízení, a nikoli jednání dalších osob. Neznamená to však, že obchodníkům s cennými papíry je porušování povinností uvedených v § 15i zákona o podnikání na kapitálovém trhu tolerováno.

[30.] Související námitku, že v důsledku nedostatečného získávání zákonem stanovených informací nedošlo k poškození, znevýhodnění či ohrožení zákazníků účastníka řízení, považuje bankovní rada za irelevantní. Požadavky zákona na to, co měl účastník řízení jako

investiční zprostředkovatel činit, jsou zcela jasné. K porušení zákona může dojít a došlo již tím, že účastník řízení nekonal, co mu zákon ukládá. Vytýkané jednání účastníka řízení mělo za následek bezprostřední ohrožení zákonem chráněných zájmů na řádném provozování činnosti investičního zprostředkovatele s ohledem na ochranu zákazníků. Zákonodárce pak považuje již samotné ohrožení těchto zájmů za natolik závažné, že k odpovědnosti za projednávané správní delikty není třeba vzniku škody. Správní orgán prvního stupně proto případnou výši škody způsobené protiprávním jednáním účastníka řízení nezkoval (viz bod 106. napadeného rozhodnutí).

[31.] S námitkou, že porušení povinnosti, kterého se měl účastník řízení dopustit, nedosahuje takové míry společenské nebezpečnosti¹¹, aby založilo jeho odpovědnost za správní delikt, bankovní rada rovněž nesouhlasí a uvádí k ní následující. Je nepochybné, že k trestnosti správního deliktu nepostačuje pouhé naplnění formální stránky dané skutkové podstaty, ale vyžaduje se, aby takové jednání vykazovalo i určitou společenskou škodlivost ve vztahu k porušené povinnosti, čímž dochází i k naplnění materiální stránky správního deliktu. Jen v případě naplnění obou těchto stránek může být určité jednání kvalifikováno jako správní delikt, a to i přesto, že příslušné zákony materiální stránku deliktu výslovně neupravují. Nicméně podle ustálené judikatury Nejvyššího správního soudu zpravidla „není nutno, aby se správní orgány otázkou naplnění materiální stránky daného správního deliktu explicitně zabývaly i v odůvodnění svých rozhodnutí. V zásadě totiž platí, že v případě správních deliktů je jejich materiální stránka dána již samotným naplněním skutkové podstaty deliktu.“ (srov. rozhodnutí Nejvyššího správního soudu č. j. 9 As 34/2012). Ve stejném rozsudku dospěl soud k závěru, že „obecně je přitom nutno vycházet z premisy, že již stanovením formálních znaků určité skutkové podstaty zákon předpokládá, že při jejich naplnění v běžně se vyskytujících případech bude stupeň společenské nebezpečnosti zpravidla vyšší než nepatrný.“

[32.] I když z citované judikatury vyplývá, že materiální stránka správního deliktu bude zpravidla dána již samotným naplněním skutkové podstaty tohoto deliktu, mohou existovat významné okolnosti, které budou vylučovat, aby daným jednáním byl porušen či ohrožen právem chráněný zájem. Zhodnocením těchto specifických okolností konkrétního jednání pak lze v těchto případech dospět k závěru, že dané jednání nutně minimální míry společenské škodlivosti nedosahuje.

[33.] Takovými okolnostmi však v žádném případě nejsou účastníkem řízení uváděné skutečnosti. Některé (protiprávní jednání obchodníků s cennými papíry, povinnost používat dotazníky obchodníků s cennými papíry) jsou pro posouzení zcela irelevantní, ostatní (protiprávním jednáním účastníka řízení nebyla zákazníkům způsobena škoda) pak bylo možno hodnotit pouze při stanovení výše sankce. Jiné okolnosti, na jejichž základě by bylo možno dospět k závěru, že nebyla v případě účastníka řízení naplněna materiální stránka správního deliktu podle § 157 odst. 2 písm. b) zákona o podnikání na kapitálovém trhu, bankovní rada neshledala.

¹¹ Účastníkem řízení používaný pojem společenská nebezpečnost přestal být s účinností od 1. 1. 2010 součástí právního řádu. Nový trestní zákoník používá v souvislosti se spáchaným činem pojem společenská škodlivost činu. Vzhledem k tomu, že trestnost správních deliktů se řídí podobnými pravidly jako trestnost trestných činů, je vhodnější pro vymezení materiálního znaku správního deliktu používat pojem společenská škodlivost. Bankovní rada proto dále v textu tohoto rozhodnutí používá pojem společenská škodlivost.

IV. K nesplnění podmínek přípustnosti pobídky

[34.] *V souvislosti s vytykaným porušením ustanovení § 15 odst. 3 zákona o podnikání na kapitálovém trhu účastník řízení uvádí, že výše pobídky a způsob jejího výpočtu vychází ze smlouvy účastníka řízení s obchodníkem s cennými papíry, přičemž tento výpočet je velmi složitý a průměrnému spotřebiteli těžko srozumitelný. Účastník řízení se i přesto snažil v rámci přijatých nápravných opatření učinit maximum pro to, aby zákazníkovi v rámci informace o pobídkách co nejsrozumitelněji vysvětlil jejich kalkulaci. Jestliže správní orgán prvního stupně přesto považuje přijatá opatření k nápravě za nedostačující, je to způsobeno právě složitostí celé materie. Účastník řízení se proto domnívá, že v daném případě vyvinul maximální úsilí, aby k porušení právní povinnosti nedošlo, a v tomto ohledu naplnil liberační důvod uvedený v § 192 zákona o podnikání na kapitálovém trhu. Jeho odpovědnost za správní delikt související s porušením § 15 odst. 3 zákona o podnikání na kapitálovém trhu tak zanikla.*

[35.] Bankovní rada nerozporuje, že se účastník řízení v návaznosti na výše uvedené vytykané porušení zákona o podnikání na kapitálovém trhu snažil přijmout nápravná opatření. Tato opatření však nemohou být liberačním důvodem ve smyslu § 192 odst. 1 zákona o podnikání na kapitálovém trhu¹², jak se domnívá účastník řízení. Obecně totiž liberace předpokládá opatření přijaté *ex ante* před výskytem porušení, kdy přes maximální vyvinuté úsilí dojde následně k porušení právní povinnosti, nikoli až *ex post* přijaté opatření reagující na správním orgánem shledaná porušení právních předpisů. Účastník řízení tak chybně interpretuje zákonné ustanovení týkající se liberace, když se jeho aplikace dožaduje s odkazem na to, že po zjištění porušení právní povinnosti přijal příslušná nápravná opatření. Jestliže účastník řízení činil kroky k nápravě až po spáchání správního deliktu, nemohl se tímto způsobem zbavit odpovědnosti za dotčený správní delikt.

V. K porušení povinnosti vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví s odbornou péčí a k uloženému opatření k nápravě

[36.] *Stejně jako u námitky vztahující se k vytykanému porušení povinnosti požádat zákazníka o zákonem stanovené informace účastník řízení zpochybňuje výběr vzorku zprostředkovatelských smluv, na základě kterého dospěl správní orgán prvního stupně k závěru o porušení povinnosti podle § 21 odst. 1, 8 a 9 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, a v této části odkazuje na odůvodnění své předchozí námitky. Účastník řízení dále uvádí, že zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích neobsahuje skutkovou podstatu správního deliktu, která by spočívala právě v porušení uvedených povinností. Za jejich porušení může správní orgán prvního stupně uložit pouze opatření k nápravě (viz § 23 odst. 1 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích). Účastník řízení proto nezpochybňuje, že správní orgán prvního stupně postupoval při vydání napadeného rozhodnutí v souladu s tímto zákonným ustanovením. Zpochybňuje však ustanovení § 26 odst. 2 písm. b) zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, které obsahuje skutkovou podstatu správního deliktu spočívajícího v porušení povinnosti splnit uložené opatření k nápravě. Skutková podstata tohoto správního deliktu není podle účastníka řízení v uvedeném zákonném ustanovení definována dostatečně určitě, přesně a jasně. Podle účastníka řízení se jedná o tzv. zbytkovou skutkovou podstatu. S ohledem na právní teorii a judikaturu pak uvádí, že zbytkové, popř. hromadné skutkové podstaty jsou v rozporu se základní zásadou správního trestání, a to zásadou zákonnosti, a jsou nepřípustné. Na základě tzv. zbytkové skutkové podstaty bylo podle účastníka řízení uloženo i dotčené opatření k nápravě. Účastník řízení proto považuje*

¹² Právnícká osoba neodpovídá za správní delikt, jestliže prokáže, že vynaložila veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby zabránila porušení právní povinnosti.

napadené rozhodnutí za vydané v rozporu se zásadou zákonnosti, konkrétně v rozporu s principem *nulla crimen sine lege certa*¹³. Účastník řízení je dále toho názoru, že opatření k nápravě jako druh správní sankce *sui generis* musí být dostatečně určité tak, aby byl účastník řízení schopen konkrétně identifikovat rozsah a podstatu uložených nápravných opatření, která je povinen implementovat. Uvádí, že již některá opatření k nápravě provedl, ale správní orgán prvního stupně opět shledal jejich nedostatečnost. Účastník řízení proto vyjadřuje obavy, že pokud správní orgán prvního stupně nestanoví konkrétní výčet opatření k nápravě, může se stát, že i další účastníkem řízení přijatá opatření budou opět vyhodnocena jako nedostatečná.

[37.] Zpochybňuje-li účastník řízení, stejně jako u námítky vztahující se k porušení povinnosti požádat zákazníka o zákonem stanovené informace, výběr vzorku zprostředkovatelských smluv, na základě kterého dospěl správní orgán prvního stupně k závěru o porušení povinnosti podle § 21 odst. 1, 8 a 9 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, a odkazuje-li na odůvodnění této své předchozí námítky, pak bankovní rada v první řadě odkazuje na její vypořádání uvedené v bodech 24. až 26. tohoto rozhodnutí. Bankovní rada je toho názoru, že správní orgán prvního stupně výběr zprostředkovatelských smluv řádně odůvodnil (viz bod 114. napadeného rozhodnutí). Uvedený vzorek zprostředkovatelských smluv pak bankovní rada s ohledem na toto odůvodnění považuje za dostatečný. S ohledem na rozsáhlá skutková zjištění týkající se uvedeného vzorku smluv, detailně popsaná v bodech 114. až 138. napadeného rozhodnutí, správní orgán prvního stupně podle bankovní rady zcela v souladu se zásadou materiální pravdy dospěl k závěru o porušení povinnosti řádně zaznamenat – na základě informací poskytnutých klientem a v závislosti na charakteru sjednávaného pojištění – požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu, a povinnosti informovat klienty o možných důsledcích takového doporučení.

[38.] Na základě porušení uvedené povinnosti pak správní orgán prvního stupně v souladu s § 23 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích uložil účastníkovi řízení opatření k nápravě, jehož smyslem je uvést jeho činnost související se zaznamenáváním požadavků a potřeb klientů do souladu se zákonem. O tom, že správní orgán prvního stupně měl na základě zjištěných a doložených skutečností zákonné oprávnění takové opatření uložit, účastník řízení nepochybuje. Nepochybuje o tom ani bankovní rada.

[39.] Vzhledem k tomu, že v projednávaném případě bylo účastníkovi řízení v souladu se zákonem o pojišťovacích zprostředkovatelích uloženo opatření k nápravě, nikoli správní trest, považuje bankovní rada rozsáhlou argumentaci účastníka řízení vztahující se ke konstrukci správního deliktu podle § 26 odst. 2 písm. b) zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a k zákonnosti či nezákonnosti jeho skutkové podstaty za irelevantní.

[40.] Namítá-li účastník řízení v této souvislosti, že opatření k nápravě bylo uloženo rovněž v rozporu s principem *nulla crimen sine lege certa*, pak bankovní rada zdůrazňuje, že v případě řízení o opatření k nápravě nejde o řízení o správním deliktu, resp. přestupku ani o uložení sankce. Bankovní rada totiž nesouhlasí ani s námitkou účastníka řízení, že opatření k nápravě je jistým druhem sankce, a ke vztahu opatření k nápravě a správních deliktů včetně správních sankcí, jež jsou za ně ukládány, uvádí, že se jedná o zcela odlišné a samostatné právní instituty. To potvrzuje i odborná literatura: „Plnění právních povinností ve veřejné správě lze zajistit i jinými způsoby než správními tresty, včetně využití odpovědnostních mechanismů jiných právních odvětví (např. práva občanského, pracovního, finančního). Správní úřady také disponují řadou mocenských oprávnění, kterými mohou velmi účinně

¹³ Nelze trestat bez určitého zákona.

prosadit plnění právních povinností, zabránit jejich dalšímu porušování nebo odstranit protiprávní stav (např. exekuční prostředky, možnost bezprostředních zásahů, oprávnění zakázat určité činnosti, vyloučit věci z užívání, zastavit provoz, zrušit, pozastavit, omezit vydaná povolení, rozhodnout o odstranění nepovolené stavby, vyslovit zákaz pobytu cizince z důvodu nedodržování stanovených povinností). Rozhodnutí o uložení sankce za správní delikt a rozhodnutí o výše uvedených opatřeních jsou zcela odlišné a samostatné právní instituty.¹⁴ a dále: „Zákon spojuje se spácháním deliktu hrozbu sankcí trestní povahy (trestního postihu), v tomto smyslu se hovoří o trestnosti deliktu. Správní delikt se tak liší od porušení povinností stanovených normami správního práva, které má jiný právem předvídaný důsledek (např. možnost uložit opatření k nápravě nebo vznik právní fikce, popřípadě domněnky). Sankce mohou být zejména majetkové povahy (peněžité nebo věcné), mohou zakládat překážku výkonu určité činnosti nebo mohou být povahy dehonestující. Povahu sankce ovšem nemají nápravná opatření, která mohou správní orgány ukládat v rámci výkonu dozoru, byť jimi mohou být ukládány povinnosti nebo omezována práva fyzických osob.“¹⁵. Samostatnost a odlišnost těchto institutů potvrzuje i soudní judikatura¹⁶, která se s výše uvedeným názorem ztotožňuje.

[41.] K odlišnosti a samostatnosti opatření k nápravě a správních deliktů, resp. správních sankcí bankovní rada dále odkazuje na samotný zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích, ve kterém je oprávnění České národní banky uložit opatření k nápravě podle ustanovení § 23 tohoto zákona zařazeno po ustanoveních týkajících se povinností, které účastník řízení jako pojišťovací zprostředkovatel má zákonem uloženy (§ 21), a po ustanovení týkajícím se dohledu nad jeho činností (§ 22), zatímco ustanovení o správním trestání včetně vymezení skutkových podstat přestupků a jiných správních deliktů a správních sankcí za ně ukládaných je upraveno v samostatné části zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.

[42.] K namítané neurčitosti opatření k nápravě, tak jak bylo formulováno v napadeném rozhodnutí, bankovní rada obecně uvádí, že primárním cílem ukládaného opatření k nápravě není způsobit odpovědné osobě újmu, resp. ji potrestat (jako je tomu např. v případě peněžité pokuty), ale vytyčit cestu k dosažení nápravy protiprávního stavu. Smyslem uloženého opatření k nápravě je tak zajistit, aby ten, kdo porušuje zákonné povinnosti, je již nadále neporušoval a dodržoval zákonem stanovené povinnosti. Úkolem správního orgánu pak není nadiktovat, co a jak má účastník řízení konkrétně udělat, aby dodržoval zákon. Správní orgán prvního stupně proto v napadeném rozhodnutí neuvedl žádnou konkrétní formu či podobu opatření, resp. dílčích kroků, kterými by měl účastník řízení zajistit zákonem požadovaný stav, tj. aby v souladu s § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích před uzavřením pojistné smlouvy, zejména na základě informací poskytnutých klientem a v závislosti na charakteru sjednávaného pojištění, zaznamenal požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu. Takový postup by totiž šel nad rámec působnosti správního orgánu, neboť by nedával účastníkovi řízení žádnou míru diskrece při provádění nápravných opatření, a naopak sám správní orgán prvního stupně by přebíral, resp. suploval roli jeho řídicích orgánů. Je třeba navíc zdůraznit, že každý pojišťovací zprostředkovatel je jiný, má např. jiný počet spolupracujících osob, jiný rozsah činnosti, jiné postavení (makléř, agent apod.), ovšem jeho povinnosti vyplývající z ustanovení § 21 odst. 1 (povinnost vykonávat činnost s odbornou péčí) a navazujícího odst. 8 téhož ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích jsou stejné. Jakým způsobem docílí jednotlivý pojišťovací zprostředkovatel naplnění těchto povinností, je pak na něm a není

¹⁴ Hendrych, D. a kol. Správní právo. Obecná část. 8. vydání. Praha: C. H. Beck, 2012, s. 422.

¹⁵ Mates, P. a kol. Základy správního práva trestního. 6. vydání. Praha: C. H. Beck, 2015, s. 13 a 93.

¹⁶ Srov. rozsudek Nejvyššího správního soudu č. j. 9 As 202/2014-236.

úkolem správního orgánu, aby detailně popisoval, jaké konkrétní kroky má zprostředkovatel činit (ať už jde o formu či obsah vnitřních směrnic, způsob jejich zavedení do praxe, či kontrolu jejich dodržování ze strany podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů), stejně tak, jako to doslovně nečiní ani právní předpis. Přesto správní orgán prvního stupně v bodě 153. odůvodnění napadeného rozhodnutí příkladmo uvedl, jakým způsobem by dle jeho názoru bylo možné plnění této povinnosti účastníkem řízení a jeho jménem jednajícími podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli zajistit.

[43.] *Vzhledem ke komplexnosti a rozsáhlosti uložených opatření k nápravě i jejich nejasnému rozsahu považuje účastník řízení 30denní lhůtu k provedení těchto opatření za příliš krátkou. Stanovená lhůta mu podle jeho slov neumožní přijmout komplexní a důsledné nápravné opatření, přestože dosažení souladu s právními předpisy a vyhovění požadavkům správního orgánu prvního stupně je jeho prioritou.*

[44.] K námitce nepřiměřenosti stanovené lhůty bankovní rada nejprve obecně uvádí, že účastník řízení má plnit zákonem stanovené povinnosti po celou dobu své činnosti, a pokud tak nečiní, musí nést důsledky svého jednání. Při stanovení lhůty je proto třeba vzít v úvahu, že lhůta k přijetí opatření k nápravě je náhradní lhůtou k dodatečnému splnění zákonných povinností. Rovněž je třeba přihlídnout k tomu, že stanovení dlouhého časového období pro splnění uloženého opatření k nápravě by mohlo v konečném důsledku ohrozit i zákazníky účastníka řízení, když by pro ně zprostředkoval nevhodné pojistné smlouvy. Lhůta ke splnění opatření k nápravě v sobě totiž zároveň implikuje časový interval, po který je orgán dohledu ochoten tolerovat zjištěný protiprávní stav. Tento interval by právě s ohledem na ochranu zákazníků měl být jen nezbytně nutný.

[45.] Při zohlednění těchto skutečností je bankovní rada toho názoru, že stanovená 30denní lhůta od právní moci rozhodnutí k přijetí opatření k nápravě je zcela přiměřená. Ostatně účastník řízení již v průběhu správního řízení určitá opatření k nápravě přijal, přičemž správní orgán prvního stupně se k nim v bodech 154. až 156. napadeného rozhodnutí podrobně vyjádřil. Účastník řízení tak nemusí ve stanovené lhůtě přijímat kompletně nová opatření, postačí ve smyslu výtek správního orgánu prvního stupně rozvést opatření již přijatá. Bankovní rada shledává stanovenou lhůtu přiměřenou i s ohledem na obdobné případy, kdy je za porušení stejných zákonných povinností, kterého se dopustil účastník řízení, ukládána k přijetí opatření k nápravě standardně 30denní lhůta. Tyto případy jsou dostupné na internetových stránkách České národní banky¹⁷.

VI. K zákazu používání nekalých obchodních praktik

[46.] *Účastník řízení uvádí, že nepolemizuje se závěry správního orgánu prvního stupně o porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik, kterého se dopustil při prezentaci produktů investičního životního pojištění jako spoření na svých internetových stránkách a ve smluvní dokumentaci předkládané zákazníkům. Nicméně již nesouhlasí se závěry o naplnění definice nekalé obchodní praktiky v případě prezentace produktů investičního životního pojištění jako spoření např. ve vnitřních předpisech, zprávách o vnitřních kontrolách a pohovorech jeho pracovníků s kontrolními pracovníky. Má za to, že užívání výrazu spoření v těchto případech (typicky ve vnitřních předpisech) nebylo zákazníkům známo, a proto nebylo způsobilé narušit jejich ekonomické chování. V případě vytýkaného používání tohoto výrazu ve stížnostech zákazníků pak argumentuje tím, že zachycují pouze výrazy používané zákazníky, nikoli účastníkem řízení. Účastník řízení se proto domnívá, že správní orgán*

¹⁷ Např.

http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/Sp_2013_54_573.pdf.

prvního stupně vykládá ustanovení § 4 zákona o ochraně spotřebitele, definující nekalou obchodní praktiku, extenzivním způsobem a porušuje tím zásadu zákonnosti, kterou je při své činnosti vázán.

[47.] Bankovní rada nesouhlasí s námitkou účastníka řízení, že správní orgán prvního stupně vykládá ustanovení § 4 zákona o ochraně spotřebitele, definující nekalou obchodní praktiku, extenzivním způsobem a že tím porušuje zásadu zákonnosti. Jak vyplývá z výroku napadeného rozhodnutí, správní orgán prvního stupně shledal, že účastník řízení se dopustil klamavého konání, resp. klamavé obchodní praktiky dle § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, když v období před uzavřením smluv týkajících se investičního životního pojištění opakovaně představoval spotřebitelům životní pojištění spojené s investováním jako formu spoření, spořicí produkt apod. s tím, že se jedná o produkt, u něhož lze kdykoli vybrat vložené peněžní prostředky dle potřeby, čímž klienty nepravdivě informoval o charakteru a vlastnostech sjednávaného pojistného produktu. Tím porušil zákaz užití nekalých obchodních praktik a za toto jednání mu pak byla uložena pokuta. Ostatní okolnosti uvedené v odůvodnění napadeného rozhodnutí pak pouze dokreslují skutečnost, že účastník řízení byl zcela srozuměn s tím, že investiční životní pojištění bude zákazníkům prezentovat jako spoření, když toto spojení užíval ve svých vnitřních předpisech, hovořili tak jeho podřízení pojišťovací zprostředkovatelé s pracovníky správního orgánu v průběhu kontroly, pojem spoření se vyskytoval v jeho formulářích určených jednak jeho podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelům a jednak zákazníkům. Teprve kombinace všech těchto skutečností, které, pokud by stály samy o sobě, by nutně nemusely (právě např. z důvodu absence jejich projevu navenek vůči zákazníkům/spotřebitelům) působit klamavě, vedla správní orgán prvního stupně k závěru, že účastník řízení se nekalých obchodních praktik vůči spotřebitelům dopustil. To platí např. o výskytu pojmu „spoření“ ve stížnostech zákazníků, které pouze dokreslují skutečnost, že ke klamání zákazníků tímto způsobem ze strany účastníka řízení skutečně docházelo, a to po poměrně dlouhé období několika let.

[48.] *Účastník řízení se dále vyjadřuje k vytýkanému používání pojmu spoření v souvislosti s investičním životním pojištěním v některých člancích na svých internetových stránkách. Konstatuje, že uznal svá pochybení a zavedl nápravná opatření spočívající v odstranění tohoto výrazu a jeho odvozenin z uvedených článků, popř. úplně odstranil tyto články z internetových stránek, o čemž správní orgán prvního stupně informoval. Proto nesouhlasí s tvrzením správního orgánu prvního stupně, že ani v tomto případě nedošlo k nápravě zjištěných nedostatků. Správní orgán prvního stupně podle účastníka řízení nepostupoval v souladu s ustanovením § 3 správního řádu tak, aby byl zjištěn stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti.*

[49.] Bankovní rada nemá pochybnosti o dostatečně zjištěném stavu věci, konkrétně zde o rozsahu správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se účastník řízení dopustil jednáním blíže specifikovaným ve výroku napadeného rozhodnutí. Při rozhodování o výši sankce¹⁸ pak správní orgán prvního stupně zohlednil i účastníkem řízení přijatá opatření k nápravě. Na výši této sankce ani na odpovědnost za projednávaný správní delikt by nemělo, vzhledem ke své marginalitě, vliv ani to, že účastník řízení inkriminované články ze svých internetových stránek následně odstranil, což účastník řízení v rozkladu tvrdí, ale nedokládá.

¹⁸ Ta byla uložena v souladu se zásadou absorpce za správní delikt nejpřísněji postižitelný, tj. v daném případě za správní delikt podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu (delikt podle zákona o ochraně spotřebitele pak byl pouze zohledněn jako další účastníkem řízení spáchaný).

VII. K závěrečnému návrhu účastníka řízení

[50.] *Účastník řízení jako závěrečný návrh opisuje znění výroku napadeného rozhodnutí, přičemž navrhuje snížení pokuty na 500 tis. Kč a prodloužení lhůty pro zavedení opatření k nápravě na 90 dnů ode dne právní moci napadeného rozhodnutí*

[51.] K obecnému návrhu týkajícímu se snížení uložené pokuty bankovní rada rovněž obecně uvádí, že správní orgán prvního stupně při stanovení výše pokuty vycházel ze zákonných kritérií, která jsou uvedena v § 192 odst. 2 zákona o podnikání na kapitálovém trhu. Bankovní rada je toho názoru, že se správní orgán prvního stupně v napadeném rozhodnutí (body 98. až 112.) dostatečně vypořádal se všemi rozhodnými okolnostmi pro určení výše pokuty ve smyslu tohoto zákonného ustanovení. Jak vyplývá z napadeného rozhodnutí (bod 109.), správní orgán prvního stupně při ukládání výše pokuty s ohledem na zásadu individualizace sankce přihlédl i k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem posuzovaného případu. Správní orgán prvního stupně rovněž při rozhodování o výši pokuty hodnotil majetkové poměry účastníka řízení (bod 111. napadeného rozhodnutí) a přihlédl k tomu, že účastník řízení je poměrně významným investičním a pojišťovacím zprostředkovatelem s celostátní působností. Bankovní rada se s hodnocením těchto kritérií ztotožňuje a výši pokuty, která byla na jejich základě účastníkovi řízení uložena, považuje za přiměřenou a neshledala důvody pro její snížení. Konkrétní námitky proti stanovení výše pokuty správním orgánem prvního stupně účastník řízení neuvádí.

[52.] Bankovní rada považuje za přiměřenou i lhůtu stanovenou k přijetí opatření k nápravě (viz body 44. a 45. tohoto rozhodnutí) a neshledala důvody pro její prodloužení.

[53.] Bankovní rada je toho názoru, že bylo dostatečně prokázáno, že se účastník řízení dopustil správních deliktů a porušení povinností uvedených ve výroku napadeného rozhodnutí. Bankovní rada se ztotožňuje s výší pokuty, která byla účastníkovi řízení za spáchané správní delikty uložena. Bankovní rada se rovněž ztotožňuje s tím, že účastníkovi řízení bylo za porušení povinností stanovených zákonem o pojišťovacích zprostředkovatelích uloženo opatření k nápravě podle § 23 odst. 1 tohoto zákona. S ohledem na výše uvedené považuje bankovní rada námitky uvedené v rozkladu za neopodstatněné, a proto rozhodla o zamítnutí rozkladu a potvrzení napadeného rozhodnutí.

POUČENÍ

Proti tomuto rozhodnutí se v souladu s ustanovením § 152 odst. 4 ve spojení s § 91 odst. 1 správního řádu nelze dále odvolat.

otisk úředního razítka



podepsáno elektronicky



podepsáno elektronicky