

**Konzultační materiál
Ministerstva financí České republiky**

**Zprostředkování a poradenství na
finančním trhu**

(ZPFT)

V Praze dne 1. června 2006

termín pro zaslání odpovědí je do 31. července 2006

Obsah

Obsah	2
Seznam používaných zkratk	3
1. Účel a povaha materiálu	5
2. Zprostředkování a poradenství na finančním trhu, schémata a základní pojmy	7
2.1 Struktura zprostředkování a poradenství na finančním trhu - charakteristiky a vztahy	7
2.2 Vymezení pojmů	18
2.3 Otázky k základnímu vymezení zprostředkování a poradenství	20
3. Předpoklady k činnosti	22
3.1 Předpoklady k činnosti zprostředkovatele a poradce	22
3.2 Předpoklady k činnosti odborného zaměstnance	23
3.3 Otázky k předpokladům k činnosti	23
4. Povolovací režim	24
4.1 Řízení o registraci	24
4.2 Řízení o povolení	24
4.3 Rozsah registrace nebo povolení	25
4.4 Otázky k povolování	25
5. Odbornost	26
5.1 Vymezení odbornosti	26
5.2 Způsob ověřování odborných znalostí	27
5.3 Otázky k odbornosti při zprostředkování a poradenství	27
6. Povinnosti zprostředkovatelů a poradců	29
6.1 Pravidla jednání k zákazníkům	29
6.2 Pravidla vnitřního provozu zprostředkovatele/ poradce	32
6.3 Informační povinnosti	32
6.4 Otázky k povinnostem zprostředkovatelů/ poradců	33
7. Povinnosti poskytovatele finančního produktu	34
7.1 Přehled povinností	34
7.2 Otázky k povinnostem poskytovatele finančního produktu	34
8. Dohled a passportování	35
8.1 Činnost dohledu	35
8.2 Veřejný seznam (registr) zprostředkovatelů a poradců	35
8.3 Volný pohyb služeb (passportování)	36
8.4 Otázky k dohledu	36
9. Profesní organizace	37
9.1 Akreditace a činnost profesní organizace	37
9.2 Otázky k roli profesní organizace	38
10. Další související témata k diskusi	39

Seznam používaných zkratk

ČNB	Česká národní banka
EU	Evropská Unie
KCP	Komise pro cenné papíry
MF	Ministerstvo financí

Seznam předpisů EU

CAD	Council Directive 93/6/EEC of 15 March 1993 on the capital adequacy of investments firms and credit institutions (Capital Adequacy Directive)
CRD	Capital Requirements Directive
IMD	Directive 2002/92/EC of the European Parliament and of the Council of 9 December 2002 on insurance mediation (Insurance Mediation Directive)
ISD	Council Directive 93/22/EEC of 10 May 1993 on investment services in the securities field (Investment Services Directive)
MiFID	Directive 2004/39/EC of the European Parliament and of the Council of 21 April 2004 on markets in financial instruments amending Council Directives 85/611/EEC and 93/6/EEC and Directive 2000/12/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 93/22/EEC (Markets in Financial Instruments Directive)
DCC	Directive on Consumer Credit (probíhá novelizace)
EuMCC	European Mortgage Code of Conduct (probíhá novelizace)

Seznam tuzemských právních předpisů

Devizový zákon	Zákon č. 219/1995 Sb., devizový zákon ve znění pozdějších předpisů
Obchodní zákoník	Zákon č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů
Zákon o bankách	Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách ve znění pozdějších předpisů
Zákon o dohledu nad kapitálovým trhem	Zákon č. 15/1998 Sb., o dohledu nad kapitálovým trhem ve znění pozdějších předpisů
Zákon o cenných papírech	Zákon č. 591/1992 Sb., o cenných papírech ve znění pozdějších předpisů

Zákon o kolektivním investování	Zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování ve znění pozdějších předpisů
Zákon o penzijním připojištění	Zákon č. 42/1994 Sb., o penzijním připojištění se státním příspěvkem a o změnách některých zákonů souvisejících s jeho zavedením ve znění pozdějších předpisů
Zákon o podnikání na kapitálovém trhu	Zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu ve znění pozdějších předpisů
Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích	Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí ve znění pozdějších předpisů
Zákon o pojišťovnictví	Zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví ve znění pozdějších předpisů
Zákon o pojistné smlouvě	Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě) ve znění pozdějších předpisů
Živnostenský zákon	Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon) ve znění pozdějších předpisů
Vyhláška o pravidlech obchodníka s cennými papíry	vyhláška č. 256/2004 Sb. o pravidlech vnitřního provozu a pravidlech jednání se zákazníkem obchodníka s cennými papíry ve znění pozdějších předpisů
Vyhláška o pravidlech investičního zprostředkovatele	vyhláška č. 429/2004 Sb., kterou se stanoví pravidla jednání investičního zprostředkovatele se zákazníky, administrativní postupy a mechanismus vnitřní kontroly nezbytné pro řádný výkon činnosti investičního zprostředkovatele
Vyhláška o makléřské zkoušce	Vyhláška č. 259/2004 Sb., druhích odborných obchodních činností obchodníka s cennými papíry vykonávaných prostřednictvím makléře, o druhích odborné specializace makléře a o makléřské zkoušce

1. Účel a povaha materiálu

Tento konzultační dokument, obsahuje návrh na vytvoření jednotného režimu zprostředkování a poradenství na finančním trhu (dále též „Návrh režimu zprostředkování a poradenství“).

Ministerstvo financí (dále jen „ministerstvo“) zde nepředkládá definitivní model řešení této problematiky, ale návrh je formulován jako strukturované východisko pro komplexní diskusi na téma zprostředkování a poradenství na finančním trhu. Na základě výsledků veřejné diskuse bude formulována finální podoba režimu zprostředkování a poradenství na finančním trhu. Na tu naváže zpracování věcného záměru legislativních změn a návrhů dalších nelegislativních opatření. Teprve poté se předpokládá zpracovávání samotné legislativy.

Návrh režimu zprostředkování a poradenství popisovaný v tomto dokumentu se týká zprostředkování a poradenství vykonávaného osobami odlišnými od bank, družstevních záložen, pojišťoven, investičních společností, investičních fondů a obchodníků s cennými papíry. Vedle toho ministerstvo předpokládá další diskusi o obecných otázkách distribuce finančních produktů, s cílem nastavení rovných podmínek pro všechny distribuční kanály.

Mezi základními východiska tohoto konzultačního materiálu patří:

- předpisy a opatření EU v rámci FSAP, zejména předpisy v oblasti pojišťovnictví, zprostředkování pojištění a investičních služeb, dále v oblastech distančního marketingu finančních služeb, spotřebitelských úvěrů, hypotéčních úvěrů a financování bydlení,
- další aktivity EU na poli ochrany spotřebitele v oblasti finančního trhu (např. FIN-NET),
- zkušenosti z dosavadní aplikace režimu investičních zprostředkovatelů, pojišťovacích zprostředkovatelů, agentů a makléřů,
 - zkušenosti odborných zkoušek v oblasti zprostředkování pojištění a také makléřských zkoušek, stejně jako neformální konzultace s účastníky trhu.

Návrh režimu zprostředkování a poradenství **pokrývá následující oblasti finančního trhu:**

- **Investice** (investiční služby a investiční nástroje¹)
- **Pojištění** (životní pojištění, neživotní pojištění, zajištění)
- **Penzijní připojištění**
- **Financování bydlení** (zejména hypotéční úvěry, stavební spoření)
- **Spořicí a úvěrové produkty** (různé typy bankovních a obdobných spořicími produktů², bankovní úvěry, spotřebitelské úvěry atp.).

¹ Termín investiční nástroje bude patrně nahrazen termínem finanční nástroje, který používá MiFID.

² Finanční produkt u něž je garantováno zhodnocení a výplata vložených prostředků a má povahu analogickou s pohledávkou z vkladu vůči bance.

Pro zprostředkování a poradenství v těchto oblastech se navrhuje vytvořit sjednocená pravidla. A to jak pravidla pro činnost zprostředkovatelů a poradců a jejich jednání vůči zákazníkům, tak pro povolování, kontrolu plnění povinností a jejich vynucování. Odlišnosti se připouští pouze v případě specifických požadavků evropské legislativy pro určitý sektor finančního trhu nebo věcné neaplikovatelnosti daného požadavku na určitou oblast.

Cílem tohoto konzultačního materiálu je iniciovat strukturovanou diskusi a získat názory a připomínky nejen od účastníků trhu, ČNB, profesních organizací, odborné veřejnosti, ale i od spotřebitelů. Všechny připomínky a náměty jsou vítány - jak k otázkám věcné či procesní povahy, úplnosti východisek, věcných a právních omezení, tak k použité terminologii a její srozumitelnosti.

Tento materiál vychází ze stavu ke dni 30. dubna 2006.

Lhůta pro zasílání připomínek je stanovena do 31. července 2006.

Připomínky je možné zasílat elektronicky na adresu zprostredkovani@mfcz.cz, případně písemně na adresu Ministerstvo financí, Letenská 15, 118 00 Praha 1, s označením „KONZULTACE - ZPROSTŘEDKOVATELÉ, PORADCI“.

Kontaktními osobami Ministerstva financí jsou:

Mgr. Zdeněk Husták, tel. +420 257 042 372, fax. +420 257 042 158, e-mail: zdenek.hustak@mfcz.cz

Mgr. Libuše Palečková, tel. +420 257 042 672, fax. +420 257 02 158, e-mail: libuse.paleckova@mfcz.cz

2. Zprostředkování a poradenství na finančním trhu, schémata a základní pojmy

2.1 Struktura zprostředkování a poradenství na finančním trhu - charakteristiky a vztahy

Tato kapitola obsahuje několik schémat jejichž cílem je co nejnázorněji popsat strukturu zprostředkování a poradenství, uspořádání vztahů mezi poskytovateli finančního produktu, zprostředkovateli, poradci a zákazníky.

Schéma č. 1 - Základní charakteristiky činností, vztah k základním sektorům finančního trhu

Typ činnosti	Zprostředkování		Poradenství		Další aktivity	
	Výhradní zprostředkování	Nevýhradní zprostředkování	Sektorové poradenství („makléřství“)	Finanční poradenství	„tipářství“	„Broker pool“
Finanční produkty dle sektorů						
Investiční služby Pojištění Penzijní připojištění Financování bydlení Spořicí a úvěrové produkty			Produkty v jednom sektoru Produkty v jednom sektoru Produkty v jednom sektoru Produkty v jednom sektoru Produkty v jednom sektoru	Produkty napříč sektory		
Další charakteristiky						
Obsah vztahu	Na základě smlouvy s jedním poskytovatelem FP distribuuje produkt tohoto poskytovatele nebo jedné finanční skupiny - z jednoho sektoru (pouze nekonkurenční produkty) ³ - produkty z více sektorů	Na základě smluv s několika poskytovateli FP distribuuje - produkty z jednoho sektoru (konkurenční i nekonkurenční) - produkty v několika sektorech (a v nich jak konkurenční i nekonkurenční)	Na základě smlouvy se zákazníkem vyhodnotit jeho potřeby a najít a doporučit nejvhodnější produkt ze široké nabídky produktů v daném sektoru	Na základě smlouvy se zákazníkem vyhodnotit jeho potřeby a doporučit nejvhodnější produkt(y) ze široké nabídky produktů na finančním trhu	Na základě smlouvy s poskytovatelem produktu nebo zprostředkovatelem informovat osoby blízké, kolegy na pracovišti, veřejnost apod. o tom, že určitý FP je vhodným pro jejich životní situaci.	Na základě smlouvy se zprostředkovatelem/poradcem zajišťovat služby administrativní podpory, zpracování uzavřených smluv, komunikace s poskytovateli finančních produktů („pasivní“ předávání uzavřených smluv, „back office“)
Cíl vztahu	Prodat produkt z nabídky zprostředkovatele, za	Prodat některý produkt z nabídky	Vyhotovit podložené objektivní doporučení,	Vyhotovit podložené objektivní doporučení,	Získat pro poskytovatele produktu potenciální	Zprostředkovatel/poradce fakticky

³ Analogicky s čl. 2 bod 7. IMD. Vymezení konkurenčních a nekonkurenčních finančních produktů se může lišit sektor od sektoru (např. v případě sektoru penzijního připojištění existují vzhledem k jejich zákonnému vymezení fakticky pouze konkurenční produkty).

	zohlednění podmínek a potřeb zákazníka.	zprostředkovatele, za zohlednění podmínek a potřeb zákazníka.	které může být podkladem pro rozhodování zákazníka; nalézt nejvhodnější FP či jejich kombinaci v rámci sektoru:	které může být podkladem pro rozhodování zákazníka; nalézt nejvhodnější FP či jejich kombinaci na finančním trhu.	zákazníka, a také poskytnout „tip“ zprostředkovateli, který se bude snažit prodat příslušný produkt.	outroucuje podpůrné činnosti na provozovatele broker poolu.
Vyhodnocování podmínek a potřeb zákazníka ⁴	Základní vyhodnocení podmínek zákazníka, jeho potřeb a záměrů	Komplexnější vyhodnocení podmínek zákazníka, jeho potřeb a záměrů z hlediska FP v nabídce zprostředkovatele	Komplexní vyhodnocení podmínek zákazníka, jeho potřeb a záměrů ve vztahu k FP v sektoru	Komplexní vyhodnocení podmínek zákazníka, jeho potřeb a záměrů	n/a	n/a
Informace poskytované zákazníkovi	Informace o produktech v nabídce	Informace o produktech v nabídce a jejich srovnání, objektivní vyhodnocení jejich vhodnosti z hlediska potřeb a záměrů zákazníka	<u>Reprezentativní analýza</u> ⁵ FP v rámci sektoru, jejich objektivní zhodnocení z hlediska potřeb a záměrů zákazníka,	<u>Reprezentativní analýza</u> FP na FT, jejich objektivní zhodnocení z hlediska potřeb a záměrů zákazníka	Informace o FP a jejich poskytovateli	V rámci výkonu činnosti broker poolu se neuskutečňuje komunikace o FP vůči zákazníkovi.

Toto vymezení zprostředkování a poradenství představuje výchozí strukturu pro tento konzultační materiál.

⁴ Takovou povinnost stanoví např. čl. 12 odst. 3 IMD, čl. 19 odst. 5 MiFID.

⁵ Některé charakteristiky „reprezentativnosti analýzy“ zmiňuje např. IMD v preambuli bod (20), věta první *“If the intermediary declares that he is giving advice on products from a broad range of insurance undertakings, he should carry out a fair and sufficiently wide-ranging analysis of the products available on the market.”* Dále čl. 12 bod 2 IMD *“When insurance intermediary informs the customer that he gives his advice on the basis of a fair analysis, he is obliged to give that advice on a basis of an analysis of a sufficiently large number of insurance contracts available on the market, to enable him to give a recommendation, in accordance with professional criteria, regarding which insurance contract would be adequate for the customer’s needs.”*

Schéma č. 2 - Podrobná struktura zprostředkování a poradenství ve vztahu oblastem finančního trhu - typy oprávnění k činnosti. Současný stav a zohlednění požadavků MiFID.

Typ činnosti	Zprostředkování		Poradenství	
	Výhradní zprostředkování	Nevýhradní zprostředkování	Sektorové poradenství (makléřství)	Finanční poradenství
Investiční služby a finanční nástroje				
Investiční CP a CP standardního UCITS fondu	Investiční zprostředkovatel ⁷ , Vázaný investiční zprostředkovatel	Investiční zprostředkovatel Obchodník s cennými papíry ⁸	Investiční zprostředkovatel ⁹ , Vázaný investiční zprostředkovatel	Osoba s živnostenským oprávněním na výkon činnosti podnikatelských, finančních, organizačních a ekonomických poradců ⁶
Investiční CP a CP standardního UCITS fondu a další „nekomplexní“ finanční nástroje	Vázaný investiční zprostředkovatel ¹⁰	Obchodník s cennými papíry	Vázaný investiční zprostředkovatel Obchodník s cennými papíry	
Komplexní finanční nástroje	Vázaný investiční zprostředkovatel	Obchodník s cennými papíry	Vázaný investiční zprostředkovatel Obchodník s cennými papíry	
Pojištění				
Životní pojištění	Vázaný pojišťovací zprostředkovatel ¹¹ , Výhradní pojišťovací agent	Pojišťovací agent	Pojišťovací makléř,	
Neživotní pojištění	Vázaný pojišťovací zprostředkovatel, Výhradní pojišťovací agent	Pojišťovací agent	Pojišťovací makléř,	
Zajištění	n/a	n/a	Pojišťovací makléř	
Penzijní připojištění				

⁶ viz nařízení vlády č. 140/2000 Sb., kterým se stanoví seznam oborů živností volných, příloha, obor č. 98.

⁷ Tento institut využívá výjimky z režimu MiFID - čl. 3.

⁸ Podle čl. 36 preambule MiFID, nemůže být za „vázaného zprostředkovatele“ považována osoba, která poskytuje investiční služby jménem a načer více obchodníků s cennými papíry, ledaže vykonává činnost v režimu výjimky dle čl. 2 ISD resp. čl. 3 MiFID.

⁹ Aby mohla být využívána výjimka čl. 3 MiFID, musí dojít k úpravě (rozšíření) rozsahu registrace stávajících investičních zprostředkovatelů.

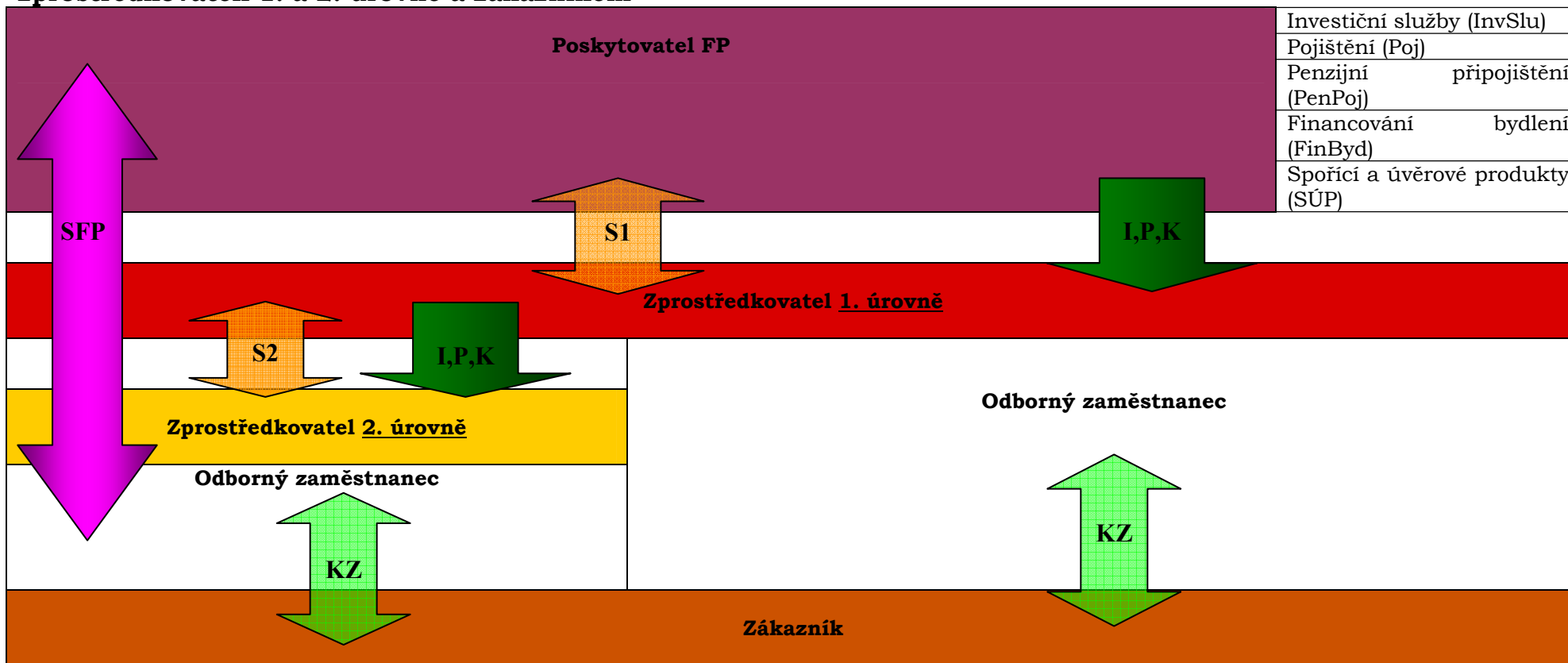
¹⁰ Tied agent dle čl. 4 odst. 1 bod 25) MiFID

¹¹ Výhradní pojišťovací agent, pojišťovací agent, pojišťovací makléř mohou svoji činnost vykonávat také prostřednictvím podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele.

	Osoba s živnostenským oprávněním na výkon zprostředkovatelské činnosti	Osoba s živnostenským oprávněním na výkon zprostředkovatelské činnosti	Osoba s živnostenským oprávněním na výkon činnosti ekonomického, organizačního a podnikového poradenství
Financování bydlení	Osoba s živnostenským oprávněním na výkon zprostředkovatelské činnosti	Osoba s živnostenským oprávněním na výkon zprostředkovatelské činnosti	Osoba s živnostenským oprávněním na výkon činnosti ekonomického, organizačního a podnikového poradenství
Spořicí a úvěrové produkty	Osoba s živnostenským oprávněním na výkon zprostředkovatelské činnosti	Osoba s živnostenským oprávněním na výkon zprostředkovatelské činnosti	Osoba s živnostenským oprávněním na výkon činnosti ekonomického, organizačního a podnikového poradenství

Oproti tomu stavu předpokládá návrh ministerstva vytvoření jednotného povolovacího režimu pro tyto činnosti (viz kapitola 4). Tyto činnosti budou upraveny zvláštním právním předpisem a budou vyloučeny z režimu živnostenského zákona.

Schéma č. 3 Zprostředkování - základní schéma vztahů mezi poskytovatelem finančního produktu, zprostředkovateli 1. a 2. úrovně a zákazníkem



- S1 - smlouva mezi poskytovatelem FP a zprostředkovatelem 1. úrovně
- S2 - smlouva mezi zprostředkovatelem 1. úrovně a zprostředkovatelem 2. úrovně
- SFP - smlouva o finančním produktu mezi poskytovatelem finančního produktu a zákazníkem
- I,P,K - předávání informací o finančním produktu, odborná podpora, výkon monitoringu a kontrola činnosti.
- KZ - komunikace se zákazníkem

Popis schématu:

Mezi poskytovatelem finančního produktu a zprostředkovatelem 1. úrovně je uzavřena smlouva o zajištění distribuce finančního produktu (**S1**¹²). Poskytovatel finančního produktu poskytuje zprostředkovateli 1. úrovně informace o finančním produktu, zajišťuje odbornou podporu, a kontroluje plnění povinností vůči zákazníkům ze strany zprostředkovatele 1. úrovně¹³ atp.

Zprostředkovatel 1. úrovně zajišťuje zprostředkování finančního produktu zákazníkům, a to buď prostřednictvím svých **odborných zaměstnanců**, anebo prostřednictvím **zprostředkovatele 2. úrovně**, se kterým má uzavřenu smlouvu **S2** (např. smlouvu o obchodním zastoupení). Zprostředkovatel 1. úrovně poskytuje zprostředkovateli 2. úrovně informace o finančním produktu, zajišťuje odbornou podporu a kontroluje plnění povinností vůči zákazníkům ze strany zprostředkovatele 2. úrovně.

Zprostředkovatel 2. úrovně zajišťuje zprostředkování finančního produktu zákazníkům prostřednictvím svých **odborných zaměstnanců**.

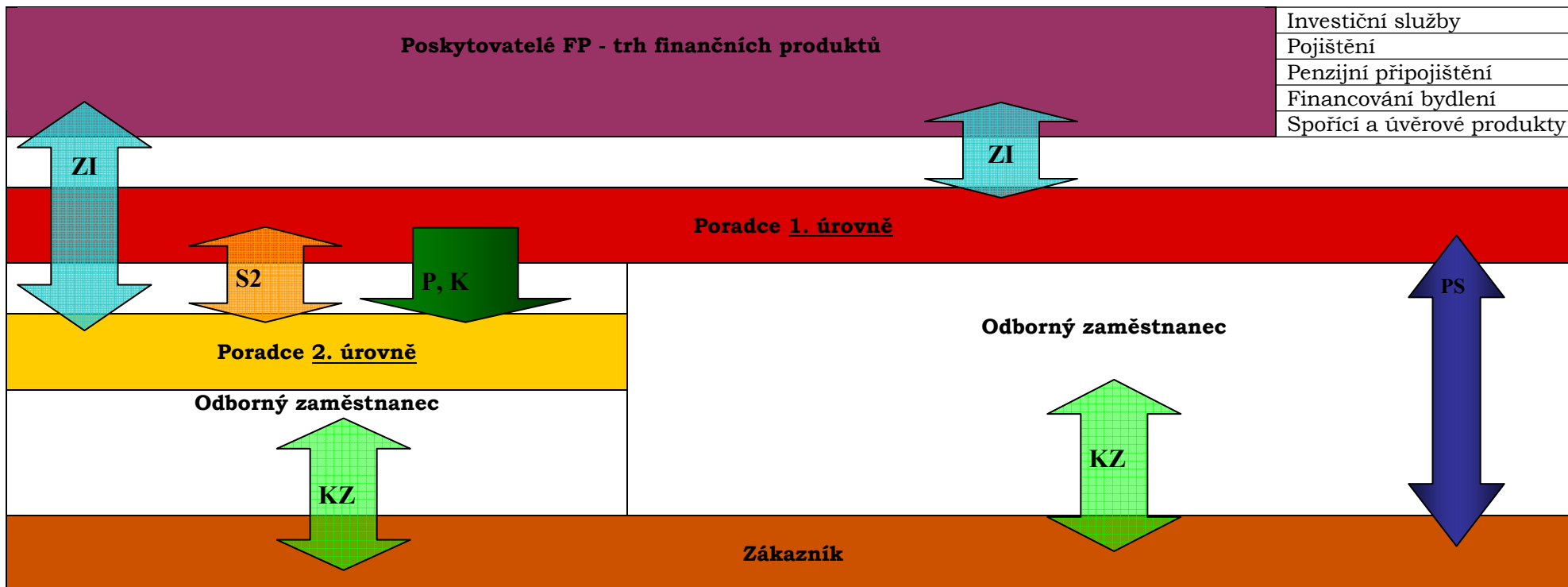
Komunikace se zákazníkem a „vlastní faktický výkon“ zprostředkování (**KZ**) se odehrává prostřednictvím odborných zaměstnanců.

Smluvními stranami smlouvy o finančním produktu **SFP** jsou zákazník a poskytovatel finančního produktu.

¹² Nejčastěji se jedná o smlouvu o obchodním zastoupení podle § 652 a násl. obchodního zákoníku.

¹³ Kontrola je vykonávána v různé intenzitě a rozsahu, podle rozsahu činnosti a konkrétních podmínek, které zahrnují např. zda se jedná o výhradní či nevýhradní zprostředkování, různorodost a rozsah nabízených finančních produktů, počty oslovovaných zákazníků, uzavřených smluv atp.

Schéma č. 4 Poradenství - základní schéma vztahů mezi poskytovatelem finančního produktu, poradcem a zákazníkem



- S2** - smlouva mezi poradcem 1. úrovně a poradcem 2. úrovně
- P, K** - odborná podpora, výkon monitoringu a kontrola činnosti.
- KZ** - komunikace se zákazníkem
- PS** - poradenská smlouva
- ZI** - získávání informací o finančních produktech

Popis schématu:

Poradce 1. úrovně vykonává poradenství buď prostřednictvím svých **odborných zaměstnanců** anebo prostřednictvím **poradce 2. úrovně**, se kterým má uzavřenu smlouvu **S2** (např. smlouvu o obchodním zastoupení). Poradce 1. úrovně

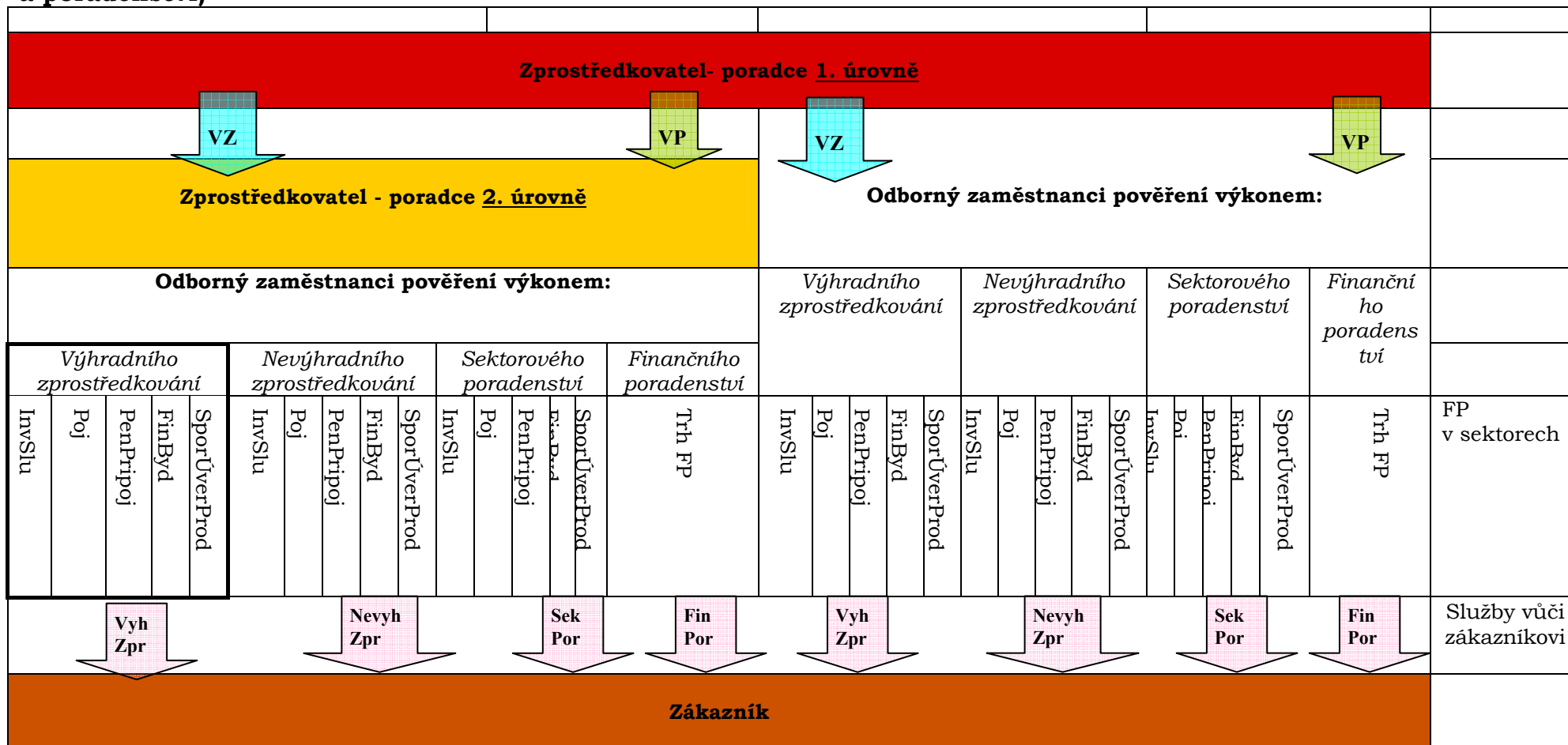
poskytuje poradci 2. úrovně odbornou podporu, a kontroluje plnění povinností vůči zákazníkům ze strany poradce 2. úrovně. Informace o finančních produktech pro účely zpracování analýz získává především z trhu finančních produktů **(ZI)**.

Poradce 2. úrovně zajišťuje poradenství zákazníkům prostřednictvím svých **odborných zaměstnanců**. Informace o finančních produktech (pro účely zpracování analýz) získává především z trhu finančních produktů **(ZI)**, přitom může využívat podporu poradce 1. úrovně.

Komunikace se zákazníkem a „vlastní faktický výkon“ poradenství se odehrává prostřednictvím odborných zaměstnanců, kteří se zákazníkem přímo komunikují **(KZ)**.

Zákazník uzavírá poradenskou smlouvu **(PS)** s poradcem 1. úrovně.

Schéma č. 5 Struktura služeb poskytovaných poradcem a zprostředkovatelem (plný rozsah zprostředkování a poradenství)



VZ - výkon zprostředkování prostřednictvím odborného zaměstnance

VP - výkon poradenství prostřednictvím odborného zaměstnance

VyhZPr - služba výhradního zprostředkování poskytovaná zákazníkovi

NevyhZpr - služba nevýhradního zprostředkování poskytovaná zákazníkovi

SekPor - služba sektorového poradenství poskytovaná zákazníkovi

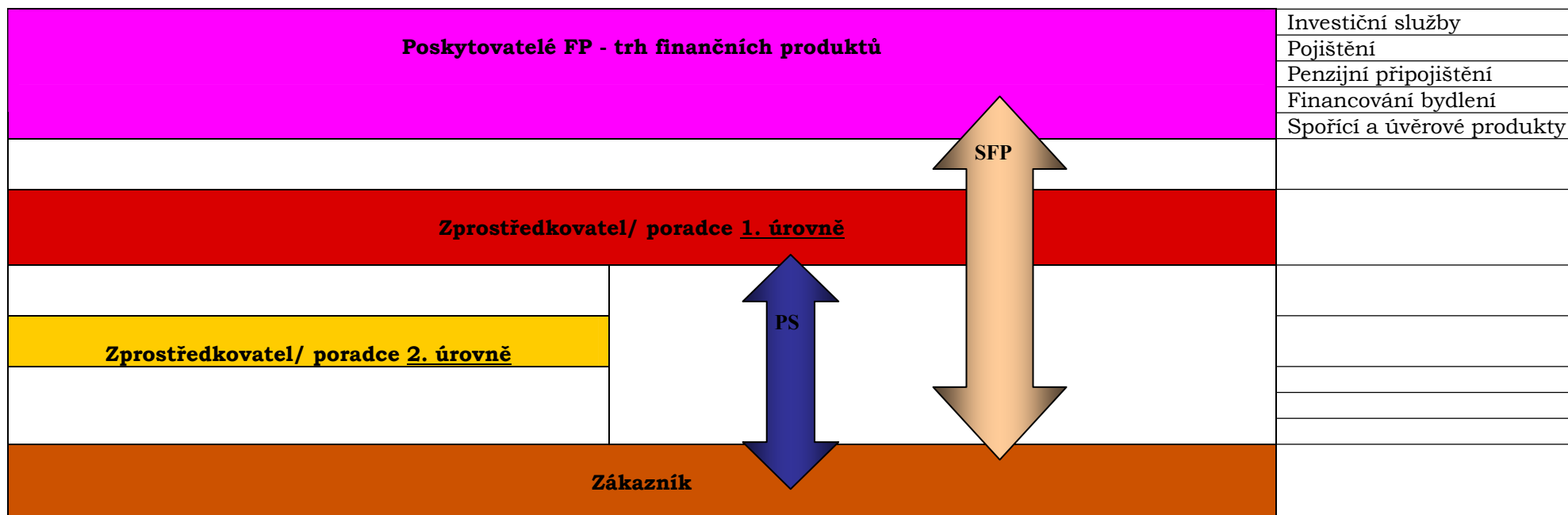
FinPor - služba finančního poradenství poskytovaná zákazníkovi

Popis schématu:

Zprostředkovatel- Poradce 1. úrovně, který má oprávnění k poskytování všech typů zprostředkování (**VZ**) a poradenství (**VP**) ke všem typům finančních produktů, vykonává zprostředkování a poradenství prostřednictvím **odborných zaměstnanců** anebo **zprostředkovatele - poradce 2. úrovně**.

Zprostředkovatel - poradce 2. úrovně vykonává zprostředkování a poradenství prostřednictvím odborných zaměstnanců. Zákazníkovi mohou být poskytovány služby výhradního zprostředkování (**VyhZpr**), nevýhradního zprostředkování (**NevyhZpr**), sektorového poradenství (**SekPor**), finančního poradenství (**FinPor**) a to ve vztahu k finančním produktům z různých sektorů.

Schéma č. 6 Přehled smluv mezi zákazníkem a poskytovatelem finančního produktu a zprostředkovatelem/poradcem 1. a 2. úrovně.



SFP - smlouva o finančním produktu mezi zákazníkem a poskytovatelem finančního produktu

PS - poradenská smlouva mezi zákazníkem a poradcem 1. úrovně

Popis schématu:

Smluvními stranami smlouvy o finančním produktu (**SFP**) jsou zákazník a poskytovatel finančního produktu.

Smluvními stranami poradenské smlouvy (**PS**) jsou zákazník a poradce 1. úrovně.

2.2 Vymezení pojmů

Pro účely tohoto dokumentu se rozumí

Poradenstvím – služba, spočívající v přímém nebo nepřímém doporučení určitého finančního produktu či skupiny finančních produktů majících srovnatelné vlastnosti konkrétnímu zákazníkovi, kdy tento zákazník má oprávněný důvod se domnívat, že doporučení je objektivní plně zohledňující jeho specifickou situaci a potřeby.

Sektorovým poradenstvím (též „makléřstvím“) – poradenství, jehož výsledky vycházejí z reprezentativní analýzy produktů v rámci jednoho sektoru.

Finančním poradenstvím – poradenství vykonávané ve vztahu k několika nebo všem sektorům finančního trhu, jehož výsledky vycházejí z reprezentativní analýzy produktů v těchto sektorech. Může též zahrnovat zpracování dlouhodobějších finančních plánů.

Zprostředkováním (též „zprostředkováním finančních produktů“) - služba, jejímž cílem je uzavření smlouvy o finančním produktu¹⁴. Jeho součástí je

- informování zákazníka o základních charakteristikách finančního produktu, k jehož distribuci je zprostředkovatel oprávněn na základě smlouvy s poskytovatelem finančního produktu, a
- vyhodnocení vhodnosti produktu pro tohoto zákazníka.

Zahrnuje také nabízení finančního produktu (ve všech formách prezenční i distanční včetně např. telemarketingu). Pro účely tohoto dokumentu nezahrnuje zprostředkování v žádné své fázi poradenství, tak jak je definováno v tomto dokumentu.

Výhradním zprostředkováním – zprostředkování jednoho typu finančního produktu nebo služby jednoho poskytovatele. V rámci jednoho sektoru je možné formou výhradního zprostředkování nabízet pouze nekonkurenční finanční produkty více poskytovatelů finančních produktů.

Nevýhradním zprostředkováním (též „Agentstvím“) – zprostředkování finančních produktů více poskytovatelů finančních produktů. V případě produktů v jednom sektoru se může jednat o konkurenční finanční produkty.

Finančním produktem – souhrnné označení pro investiční služby, finanční nástroje, životní a neživotní pojištění, zajištění, smlouvy o penzijním připojištění, úvěry (zejména hypoteční úvěry, úvěry ze stavebního spoření a spotřebitelské úvěry), stavební spoření a obdobné nástroje či finanční smlouvy nabízené, obchodované, sjednávané a uzavírané na finančním trhu.

¹⁴ Tj. na jedné straně uspokojit požadavek zákazníka na to získat určitý finanční produkt, na druhé straně uskutečnit distribuci finančního produktu.

Poskytovatelem finančního produktu¹⁵ – banka, družstevní záložna, obchodník s cennými papíry, investiční společnost a investiční fond, penzijní fond, pojišťovna, zajišťovna, leasingová společnost, osoba poskytující spotřebitelské úvěry, osoba s povolením k devizovým službám.

Konkurenčními finanční produkty – finanční produkty z jednoho sektoru, které mají obdobné vlastnosti.

Poradcem - jak fyzická tak i právnická osoba, která je oprávněna k poskytování poradenství. Poradenství vykonává prostřednictvím odborných zaměstnanců. Poradce 1. úrovně může vykonávat zprostředkovatelskou činnost rovněž prostřednictvím poradce 2. úrovně. Poradce 2. úrovně vykoná poradenství výlučně prostřednictvím svých odborných zaměstnanců.

Zprostředkovatelem – jak fyzická tak právnická osoba, která je oprávněna k poskytování (finančního) zprostředkování. Zprostředkování vykonává prostřednictvím odborných zaměstnanců. Zprostředkovatel 1. úrovně může vykonávat zprostředkovatelskou činnost rovněž prostřednictvím zprostředkovatele 2. úrovně. Zprostředkovatel 2. úrovně vykoná zprostředkování výlučně prostřednictvím svých odborných zaměstnanců.

Odborným zaměstnancem – fyzická osoba, která interaktivně komunikuje se zákazníkem v rámci výkonu zprostředkovatelské nebo poradenské činnosti, zjišťuje informace od zákazníka, provádí jejich vyhodnocení, může ovlivnit výběr finančního produktu zákazníkem a má příslušné rozhodovací oprávnění¹⁶. Za splnění podmínek podle věty první, se za odborného zaměstnance se považuje:

- zaměstnanec, člen statutárního orgánu, statutární orgán zprostředkovatele/ poradce,
- samotný zprostředkovatel/ poradce, který je **fyzickou osobou**.

Výhradním zprostředkovatelem¹⁷¹⁸ - fyzická nebo právnická osoba, oprávněná k výkonu zprostředkování, která jedná výhradně jménem jednoho poskytovatele finančního produktu, na kterého je smluvně „navázána“¹⁹, a který nese za jeho jednání při výkonu zprostředkování ohledně jeho finančních produktů plnou a bezvýhradnou odpovědnost²⁰ (ve stejném rozsahu jakoby se jednalo o distribuci samotným poskytovatelem finančního produktu).

¹⁵ Přestože v rámci svých činností vykonávají i tyto osoby zprostředkovatelství či poradenství v materiálu nejsou zahrnuti pod pojem poradce či zprostředkovatel.

¹⁶ Jedná se o analogické vymezení ke stávající definici odborných obchodních činností ve vyhlášce o makléřské zkoušce v § 2 písm. a).

¹⁷ To je aplikovatelné tehdy, má-li poskytovatel produktu nebo služby povolení k poskytování poradenství. Typicky půjde o banku, která má povolení k poradenství v bankovní licenci.

¹⁸ Jedná se o analogii s institutem „Tied Agent“ - dle čl. 4 odst. 1 bod 25) MiFID, a „Tied Insurance Intermediary“ dle čl. 2 odst. 7 IMD.

¹⁹ Např. smlouvou o obchodním zastoupení či mandátní smlouvou.

²⁰ Jedná se o požadavek uvedený v čl. 23 odst. 2 MiFID, v čl. 2 odst. 7 IMD.

Zprostředkovatel/ poradce 2. úrovně (Podřízený zprostředkovatel/ poradce) – zprostředkovatel/ poradce, který na základě smlouvy vykonává činnost pro zprostředkovatele/ poradce 1. úrovně.

Profesní organizace – sdružení nebo jiná právnická osoba sdružující poskytovatele finančních produktů, zprostředkovatele, poradce.

Reprezentativní analýza - vyhodnocení dostatečně širokého počtu finančních produktů dostupných na trhu, tak aby umožnilo vytvořit doporučení odpovídající potřebám zákazníka.

Tipařství - činnost spočívající v informování potenciálních zájemců o finanční produkt o jeho existenci, o jeho poskytovateli anebo zprostředkovateli, v poskytování informací o potenciálních zájemcích poskytovateli finančního produktu anebo zprostředkovateli.

Broker-pool - činnost spočívající ve výkonu podpůrných aktivit pro zprostředkovatele/ poradce. Tyto podpůrné aktivity zahrnují např. administrativní podporu, zajišťování komunikace s poskytovatelem finančního produktu, zpracování dat, zpracování a archivace smluv se zákazníky, „pasivní“ předávání uzavřených smluv poskytovateli finančního produktu, vedení účetnictví, činnost back office apod.

2.3 Otázky k základnímu vymezení zprostředkování a poradenství

1. Je zvolený obecný model vhodný?
2. Je uvedené vymezení zprostředkování a poradenství adekvátní?
3. Je rozsah pokrytí finančních produktů postačující? Má být tento režim vztažen i na investiční nástroje, které jsou zároveň devizovými hodnotami?
4. Jsou struktury vztahů ve schématech vhodným popisem vztahů v rámci zprostředkování/ poradenství?
5. Jaká kritéria v praxi používat pro odlišení zprostředkování a poradenství a jejich jednotlivých „podtypů“?
6. Je míra podrobnosti členění typů finančních produktů v modelových schématech účelná (jak z hlediska zákazníků, licencovaných osob, dohledu...)? Mají být pravidla pro výkon zprostředkování/ poradenství členěna vedle základního členění dle sektorů, také podle míry rizikovitosti a komplexnosti?
7. Je účelné aby poradce 1. úrovně mohl vykonávat poradenskou činnost prostřednictvím poradce 2. úrovně?
8. Je účelné vytvářet zvláštní pravidla pro „tipařství“? Pokud ano, jaká (např. další povinnosti a odpovědnost poskytovatele finančního produktu, výkon této činnosti pouze v rámci pracovního poměru)?
9. Jak prakticky omezit možnost, aby nebyly výkonem „tipařství“ obcházena pravidla pro zprostředkování a poradenství?

10. Je účelné vytvářet zvláštní pravidla pro broker pooly? Pokud ano, jaká?
11. Je zvolená terminologie vhodná a dostatečně výstižná?

3. Předpoklady k činnosti

3.1 Předpoklady k činnosti zprostředkovatele a poradce

Žadatel o oprávnění k výkonu činnosti zprostředkovatele/ poradce musí splnit následující okruhy předpokladů:

- věcné
- personální,
- ekonomické,
- organizační.

Rozsah a míra splnění těchto podmínek bude stanovena diferencovaně - podle toho zda se jedná o zprostředkovatele/ poradce 1. nebo 2. úrovně, rozsahu nabízených finančních produktů (zda pro jednoho či více poskytovatelů finančních produktů v jednom či více sektorech), komplexnosti a rozsahu poskytovaných služeb zprostředkování a poradenství²¹.

Věcné předpoklady zahrnují především

- obchodní plán,
- informační a evidenční systémy,
- informační zdroje a komunikační zařízení.

Mezi personální předpoklady patří zejména

- vedoucí osoby, které jsou důvěryhodné²² a odborně způsobilé,
- dostatečný počet odborných zaměstnanců, kteří mají adekvátní odbornost k vykonávané činnosti.

Ekonomické předpoklady představují zejména

- dostatečné a transparentní zdroje pro financování činnosti zprostředkovatele/poradce,
- pojištění odpovědnosti, a
- regulatorní kapitál²³.

Pojištění a regulatorní kapitál bude možné za splnění určitých podmínek kombinovat²⁴.

²¹ Tento rozsah činnosti by měl vyplývat z obchodního plánu.

²² Důvěryhodnost je kritériem zohledňujícím dodržování právních a etických pravidel, a morální profil a integritu. Termín je použit analogicky s terminologií používanou zákonem o podnikání na kapitálovém trhu, zákonem o kolektivním investování. Bližší vysvětlení obsahuje např. metodika ke schvalování osob (OSOB) KCP, přístupná na www.sec.cz.

²³ Oproti pojištění, které se vztahuje přímo na možné pochybení při poskytování služeb vůči zákazníkům, může regulatorní kapitál sloužit např. na pokrytí škod nad rámec pojistného krytí, krytí operačních rizik, v případě konkurzu a podobně.

²⁴ Např. o možnosti požadovat vedle pojištění také určitý regulatorního kapitál hovoří IMD v čl. 4 odst. 4, případě, že pojišťovací zprostředkovatel může přijímat zákaznický majetek. Podrobně podrobněji řeší kombinaci kapitálu a pojištění odpovědnosti upravuje čl. 7 návrhu CRD.

Požadavky na minimální pojistné krytí a rozsah pojistných událostí, by u zprostředkovatelů a poradců 1. úrovně měly vedle základních požadavků předpisů EU zohledňovat rizikovost činnosti dané osoby (např. na základě rozsahu činností uvedených v povolení, počtu zákazníků atp.).

Příslušná pojistná smlouva musí poskytovat skutečně efektivní pojistné krytí pro případ vzniku odpovědnosti za škodu při výkonu zprostředkování nebo poradenství.

Organizační předpoklady zahrnují např.

- adekvátní administrativní postupy, kontrolních a bezpečnostní opatření pro zpracování a evidenci dat, opatření k omezení střetu zájmů, systém vnitřní kontroly, systém řešení stížností a kontroly zprostředkovatelů/poradců druhé úrovně. zavedení systému pravidel jednání a plnění dalších povinností - vedení evidencí, nakládání se zákaznickým majetkem, informační povinnosti.

3.2. Předpoklady k činnosti odborného zaměstnance

Odborný zaměstnanec musí být plnoletý, způsobilý k právním úkonům, důvěryhodný a musí mít příslušnou odbornost.

Odbornost má obecně několik složek – dosažené vzdělání, prokázání odborných znalostí a odborná praxe. Rozsah požadavků na odbornost a způsob prokazování se bude odlišovat podle rozsahu činnosti, které má odborný zaměstnanec vykonávat. Jejich podrobná charakteristika je uvedena dále (viz kapitola 5).

3.3 Otázky k předpokladům k činnosti

12. V jakém rozsahu mají být stanoveny předpoklady k udělení oprávnění k výkonu zprostředkování?
13. V jakém rozsahu mají být stanoveny předpoklady k udělení oprávnění k výkonu poradenství?
14. Je vhodné připuštění volby mezi použitím regulačního kapitálu a pojištěním odpovědnosti?
15. Které další události by měly být pokryty pojištěním a v jaké výši?
16. Je použití úrovně pojistného krytí vyplývající ze směrnic EU (IMD) dostatečná? Pokud ne jak by měl být výše pojistného krytí stanovována (jaké faktory rizik brát v potaz) a v jaké výši by se pojistné krytí mělo pohybovat?

4. Povolovací režim

Povolení k výkonu zprostředkovatelské a poradenské činnosti má dvě formy. Registraci, je udělována ve zjednodušeném řízení²⁵, a povolení, které je udělováno ve standardním správním řízení.

Zprostředkovatel a poradce může vykonávat zprostředkování resp. poradenství na základě příslušné registrace nebo povolení a je zapsána do příslušného veřejného seznamu (registru).

Typ činnosti	Výhradní zprostředkování	Nevýhradní zprostředkování	Sektorové poradenství	Poradenství
Typ oprávnění	Registrace	Registrace	Povolení	Povolení
Udělující	ČNB	ČNB	ČNB	ČNB

4.1 Řízení o registraci

Pro maximální flexibilitu se navrhuje pro zprostředkovatele, kteří vykonávají výhradní anebo nevýhradní zprostředkování zjednodušený režim získání podnikatelského oprávnění, a to formou tzv. registrace.

Řízení se vede na základě žádosti ke které jsou přiloženy předepsané náležitosti²⁶ a není řízením podle správního řádu. Po ověření splnění předpokladů je vydáno rozhodnutí o registraci, ve kterém se uvede, v jakém rozsahu a ke kterým typům finančních produktů může zprostředkovatelská firma nebo osoba svoji činnost vykonávat. Registrace má povahu podnikatelského oprávnění a má neomezenou časovou platnost.

V případě, že nejsou splněny podmínky pro udělení registrace, je zahájeno správní řízení o neudělení registrace a žádost se rozhodnutím zamítne.

Okamžikem udělení registrace je zprostředkovatelská firma zapsána do registru.

4.2 Řízení o povolení

Poradce, který hodlají poskytovat sektorové nebo finanční poradenství by získával podnikatelské oprávnění v podobě povolení.

Řízení se vede na základě žádosti ke které jsou přiloženy předepsané náležitosti²⁷ a jde o řízení podle správního řádu. Po ověření splnění předpokladů je vydáno rozhodnutí o udělení povolení, ve kterém se uvede v jakém rozsahu a ke kterým typům finančních produktů může zprostředkovatelská nebo poradenská firma svoji činnost vykonávat. Po udělení povolení je poradce evidována v registru.

²⁵ Analogicky se stávajícím řízením podle § 30 zákona o podnikání na kapitálovém trhu.

²⁶ Náležitosti žádosti by stanovila prováděcí vyhláška podobně jako je tomu u zákona o podnikání na kapitálovém trhu.

²⁷ Náležitosti žádosti by měla stanovit prováděcí vyhláška podobně jako je tomu u zákona o podnikání na kapitálovém trhu.

4.3 Rozsah registrace nebo povolení

Vzhledem k navrhovanému širokému záměru pokrýt prakticky celý finanční trh by bylo vhodné rozsahy registrace a povolení pro zprostředkovatele a poradce strukturovat v podobě matice. Struktura registrace a povolení může být následující:

Typ činnosti Finanční produkty dle sektorů	Zprostředkování		Poradenství	
	Výhradní	Nevýhradní	Sektorové poradenství	Finanční poradenství
Investiční služby - inv CP+UCITS - další	X			X
„nekomplexní finanční nástroje - komplexní finanční nástroje				
Pojištění				
- životní		X	X	
- neživotní		X		
- zajištění				
Penzijní připojištění		X		
Financování bydlení		X		
Spořicí a úvěrové produkty		X		

X – příklad povolených činností

Uvedené příklad popisuje rozsah oprávnění zprostředkovatele - poradce, který je oprávněn vykonávat:

- výhradní zprostředkování v oblasti investičních cenných papírů a cenných papírů fondů UCITS
- nevýhradní zprostředkování v oblastech životního a neživotního pojištění, penzijního připojištění, financování bydlení, spořicí a úvěrových produktů,
- sektorové poradenství v oblasti pojišťovnictví,
- finanční poradenství.

4.4 Otázky k povolování

17. Je vhodné členit povolování na registrace a povolení?
18. Do jaké míry je účelné strukturovat vnitřně rozsah registrace/povolení?
19. Je účelné pro odborné zaměstnance, kteří mají vykonávat poradenskou činnost vyžadovat získání speciálního povolení?
- 20.

5. Odbornost

5.1 Vymezení odbornosti

Z hlediska požadavků na odbornost mají odborní zaměstnanci splňovat určitý standard odbornosti, přičemž požadavky rostou při zprostředkování více produktů a nejvyšší nároky na odbornost jsou u poradenství.

Odbornost zahrnuje několik složek – prokázání odborných znalostí, vzdělání a odbornou praxi.

Rozsah odborných znalostí - představuje příslušnou úroveň znalostí v několika oblastech viz tabulka – půjde o určité „znalostní standardy“.

Typ činnosti/ Okruhy znalostních požadavků – úroveň znalostí	Výhradní zprostředkování	Nevýhradní zprostředkování	Sektorové poradenství	Finanční poradenství
Finanční produkty ²⁸	základní úroveň	základní úroveň	střední úroveň	vysoká úroveň
Ekonomie – finanční trhy	n/a	základní úroveň	střední úroveň	vysoká úroveň)
Právní úprava finančního trhu	n/a	základní úroveň	střední úroveň	střední úroveň
Pravidla jednání vůči zákazníkům	základní úroveň	základní úroveň	střední úroveň	vysoká úroveň
Etika	základní úroveň	základní úroveň	střední úroveň	vysoká úroveň
Finanční matematika	n/a	základní úroveň	Střední úroveň	vysoká úroveň
Právní úprava finančních produktů ²⁹	základní úroveň	základní úroveň	střední úroveň	vysoká úroveň
Obecné znalosti související s poskytováním zprostředkovatelských a poradenských služeb ³⁰	základní úroveň	základní úroveň	základní úroveň	střední úroveň

Základní úroveň - znalost základních pojmů a vztahů z dané oblasti

Střední úroveň - znalost na úrovni maturitní zkoušky

Vysoká úroveň – znalosti na úrovni postupové zkoušky na VŠ

Vedle příslušné odbornosti musí mít zprostředkovatelé a poradci příslušnou úroveň dosaženého vzdělání a relevantní odbornou praxi na finančním trhu.

Typ činnosti/ Vzdělání a praxe	Výhradní zprostředkování	Nevýhradní zprostředkování	Sektorové poradenství	Poradenství
Vzdělání	střední	střední	střední s maturitou/ střední	Vysokoškolské/ střední s maturitou
Odborná praxe na finančním trhu	Bez praxe/ u investičních služeb jeden rok	Jeden rok	Dva roky/ Tři roky	Tři roky/ pět let

²⁸ Obsahuje dílčí moduly pro jednotlivé typy finančních produktů (finanční nástroje, pojištění, atd.).

²⁹ Obsahuje dílčí moduly pro jednotlivé typy finančních produktů.

³⁰ Součástí obecných znalostí jsou praktické otázky daňové týkající finančních produktů, některé právní otázky (např. dědické), dohled apod.

5.2 Způsob ověřování odborných znalostí

Obecně bude preferováno ověření odborných znalostí formou standardizované zkoušky. Tyto zkoušky budou zajišťovány nezávislými akreditovanými osobami např. profesními organizacemi nebo školskými zařízeními. Akreditaci bude udělovat ČNB³¹ na základě splnění určitých podmínek (transparentnost a objektivita zkušebního procesu, věcné, personální a organizační zajištění průběhu zkoušek). Cílem akreditace je, aby tyto osoby poskytovaly dostatečnou záruku řádného a kvalitního ověření míry odborných znalostí zkoušených. Seznam akreditovaných osob bude veřejný.

Ověřování odborných znalostí poskytovatelem finančních produktů nebo zprostředkovatelem 1, úrovně bude možné pouze výjimečně - u výhradního zprostředkování pro některé jednoduché standardizované finanční produkty s nízkou mírou rizika a minimálními potenciálními závazky a ztrátami pro zákazníka³². Adekvátnost, transparentnost a objektivita vnitřních zkušebních programů bude ověřována ČNB v rámci řízení o povolení a dohledu nad poskytovatelem finančního produktu.

Cílem nebude předepisovat jakým způsobem mají být odborné znalosti získány, ale bude požadováno faktické prokázání jejich adekvátní úrovně. Pro zajištění kontinuálně vysoké odbornosti u odborných zaměstnanců, bude vedle „vstupní“ odborné zkoušky vyžadováno složení pravidelné „aktualizační zkoušky“ např. každých 5 let u poradenství, pro zprostředkování bude požadováno absolvování „aktualizačního vzdělávacího programu“.

V případě, že odborní zaměstnanci nevykonávají odbornou činnost po více než 3 roky, budou muset před opětovným zahájením činnosti povinnost odbornou zkoušku složit znovu³³.

5.3 Otázky k odbornosti při zprostředkování a poradenství

21. Je navržený rozsah a obsah odborných znalostních standardů pro jednotlivé typy zprostředkování a poradenství?
22. Je adekvátní způsob vytvoření modulů, jejich rozsah a obsah, je účelné je podrobněji členit?
23. Je navržené časové omezení platnosti odborné zkoušky adekvátní?

³¹ Obdobně s postupem uznáváním odborných zkoušek v případě makléřů podle 13 zákona o podnikání na kapitálovém trhu, či postupem u vzdělávacích institucí uvedených v § 18 odst. 3 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.

³² Např. hypotéční zástavní listy, cenné papíry standardních fondů UCITS.

³³ Informace o tom pro kterého zprostředkovatele/ poradce vykonává odborný zaměstnanec činnost bude obsahem informační povinnosti příslušného zprostředkovatele/ poradce (viz kapitola 8).

24. Ve vztahu ke kterým činnostem by mohlo postačovat absolvování aktualizačního vzdělávacího školení namísto zkoušky?
25. Jaký by měl být obsah a podoba „aktualizačních“ vzdělávacích programů?

6. Povinnosti zprostředkovatelů a poradců

Vzhledem k velmi různorodé povaze činnosti zprostředkovatelů/ poradců bude uplatňována různá „intenzita“ povinností, jejichž dodržováním budou při své činnosti povinni. Na plnění některých povinností a jejich kontrole bude nutně zainteresován také poskytovatel finančního produktu.

6.1. Pravidla jednání k zákazníkům³⁴

Jedná se o vymezení povinností vůči zákazníkům v každé fázi komunikace se zákazníkem, tj. od propagace, prvního oslovení zákazníka přes poskytování služeb až po ukončení smluvního vztahu. Samostatnou oblastí je řešení sporů a stížností.

A. Identifikace zprostředkovatele/ poradce a odborného zaměstnance

Při prvním kontaktu se zákazníkem musí zprostředkovatelé/poradci zajistit informování zákazníka o

- osobě zprostředkovatele/ poradce,
- osobě odborného zaměstnance, který se zákazníkem komunikuje,
- jménem koho jedná (poskytovatel finančního produktu, zprostředkovatel/ poradce 1. úrovně),
- o vztazích k poskytovatelům finančních produktů (majetkové propojení apod.)
- jakou služby zákazníkovi poskytují a jaké portfolio finančních produktů,
- zda jednají jako „zástupci“ zákazníka nebo poskytovatele finančního produktu.

Tyto informace budou poskytovány písemně a zákazník svým podpisem potvrdí, že byl s těmito skutečnostmi seznámen. Z praktického hlediska bude vhodné používat standardizované dokument „Informace o firmě a nabídce služeb“³⁵. Odborný zaměstnanec se prokazuje „odborným průkazem“, který osvědčuje rozsah jeho odbornosti³⁶ a ověřenou kopii registrace nebo povolení zprostředkovatele/ poradce pro kterého pracuje.

Rozsah oprávnění zprostředkovatele/ poradce bude možné si ověřit ve veřejném seznamu zprostředkovatelů a poradců (viz kapitola 8).

³⁴ V evropských předpisech je katalog těchto povinností upraven např. v bodech 18 až 20 preambule a čl. 12 a 13 IMD, čl. 19 MiFID, čl. 4 až 6 DCC, část 2 EuMCC

³⁵ Příklady vzorových dokumentů doporučených UK FSA lze nalézt na www.fsa.gov.

³⁶ Obdobný institut „průkazu“ odborného zaměstnance existuje např. ve Francii, Irsku.

B. Informace o odpovědnosti poskytovatele finančního produktu, zprostředkovatele/ poradce a o režimu řešení stížností

Z hlediska odpovědnosti zprostředkovatele/ poradce je zásadní zejména režim řešení stížností („*kde a jak je možné si stěžovat na jednotlivého zprostředkovatele nebo poradce*“). Informace o rozsahu a obsahu odpovědnosti zprostředkovatele/ poradce/ poskytovatele finančního produktu³⁷ a režimu vyřizování stížností musí být poskytnuta v rámci úvodního kontaktu se zákazníkem. Tato informace musí obsahovat

- popis procesu podání stížnosti a jejího řešení,
- komu stížnost adresovat, jak a kam se odvolat,
- popis možnosti řešení sporů akreditovanou profesní organizací,
- popis možnosti kontaktovat finančního ombudsmana (po jeho zřízení),
- možnosti obrátit se na soud.

V případě přeshraničního poskytování služeb je nutno poskytovat také informace o mechanismu přeshraničního řešení stížností a sporů (FIN-NET).

C. Způsob vyřizování stížností

V případě vázaných resp. zprostředkovatelů/poradců 2. úrovně bude stížnosti primárně vyřizovat jejich „nadřízený“ subjekt, tj. poskytovatel finančního produktu nebo služby resp. zprostředkovatel/ poradce 1. úrovně. Poskytovatel finančního produktu a zprostředkovatel/ poradce 1. úrovně musí mít zavedeny adekvátní vnitřní postupy pro řešení stížností, které souvisí s činností zprostředkovatel/ poradce, jejichž služeb využívají.

Vedle toho bude do řešení stížností zapojena po získání akreditace také profesní organizace (viz kapitola 9).

Samostatnou roli při řešení sporů a stížností bude sehrávat finanční ombudsman.³⁸

D. Informování o produktech a službách

Ohledně finančních produktů a služeb které jsou předmětem služby zprostředkovatele nebo poradce, je nutno uvádět úplné a pravdivé informace. Zákazník musí být informován srozumitelným a vhodným způsobem o

- základních charakteristikách finančního produktu,
- vhodnosti finančního produktu z hlediska finančního profilu zákazníka a jeho deklarovaných potřeb,
- rizicích spojených s finančním produktem,
- závazcích, které z finančního produktu zákazníkovi vzniknou (např. pravidelné měsíční platby) nebo potenciálně mohou vzniknout³⁹,

³⁷ Tzn. za co odpovídá zprostředkovatel/ poradce a za co poskytovatel finančního produktu.

³⁸ Rozsah kompetenci a činnost finančního ombudsmana není předmětem tohoto analytického dokumentu a bude rozpracován samostatně.

- o nákladech spojených s finančním produktem⁴⁰ včetně způsobu odměňování zprostředkovatele/ poradce a podílu zprostředkovatelských provizí na nákladech finančního produktu.

E. Získávání informací od zákazníka (Know Your Customer)

Podle povahy služby si zprostředkovatel/ poradce vyžaduje příslušný rozsah informací o finanční situaci zákazníka, jeho zkušenostech s finančním trhem, požadavcích na finanční produkty a jeho finanční cílech. Tyto informace vyhodnocuje (vytváří „**finanční profil zákazníka**“) a používá tak, aby poskytl zákazníkovi příslušnou službu s odbornou péčí za plného zohlednění zákaznických možností a potřeb. Rozsah a podrobnost informací, stejně tak jako způsob jejich vyhodnocování či analýzy se liší podle povahy poskytované služby, nejrozsáhlejší jsou v případě finančního poradenství.

Zjištěné charakteristiky a požadavky zákazníka je potřeba průkazně zaznamenat a záznam poskytnout také zákazníkovi.

F. Zákaznický majetek

Za splnění přísných podmínek mohou zprostředkovatelé/ poradci přijímat od zákazníků peníze a finanční nástroje (zákaznický majetek)⁴¹. Zvýšené nároky na ekonomické předpoklady se promítnou do výše regulatorního kapitálu anebo do výše pojištění odpovědnosti.

Podmínky pro vedení zákaznického majetku budou nastaveny analogicky s pravidly pro vedení zákaznického majetku u obchodníků s cennými papíry.⁴² Zahrnují především

- organizační a věcné zajištění vedení zákaznického majetku a jeho oddělení od majetku zprostředkovatele/ poradce,
- vedení podrobných individualizovaných evidencí a
- nastavení striktních pravidel pro nakládání se zákaznickým majetkem.

Je zásadně nepřipustné používání zákaznického majetku ve prospěch jiného zákazníka, zprostředkovatele/ poradce či třetí osoby. V případě půjčky finančního nástroje je nutno získat ex-ante písemný výslovný souhlas zákazníka pro danou půjčku. Okamžikem půjčení, přestávají být půjčené finanční nástroje součástí zákaznického majetku.

³⁹ Např. náklady na účast na valné hromadě při nákupu akcií, uhrazovací povinnost při získání členství v družstevní záložně, výše spoluúčasti u pojištění odpovědnosti za škodu atd.

⁴⁰ Například u fondů kolektivního investování půjde o informace o vstupním a výstupním poplatku, správcovském poplatku, informace o TER atp.

⁴¹ V současnosti podle § 29 odst. 1 zákona o podnikání na kapitálovém trhu investiční zprostředkovatelé nesmí přijímat zákaznický majetek. Oproti tomu výhradní pojišťovací agent, pojišťovací agent a pojišťovací makléř mohou přijímat od pojistníka pojistné nebo od pojišťovny výplatu pojistného plnění.

⁴² 12 zákona o podnikání na kapitálovém trhu a vyhláška o pravidlech OCP

6.2 Pravidla vnitřního provozu zprostředkovatele/ poradce⁴³

Jedná se o opatření a postupy v rámci provozu zprostředkovatele/ poradce, které mají vést k obezřetnému poskytování služeb za maximálního zohlednění zájmů zákazníka. Jedná se například o administrativní postupy, vnitřní kontrolní systém, pravidla pro předcházení střetu zájmů a podobně. Tato pravidla se uplatní velmi diferencovaně vzhledem povaze a rozsahu činnosti zprostředkovatele/ poradce, povaze vztahu k poskytovateli finančního produktu a zda pro výkon své činnosti využívá zprostředkovatele/ poradce 2. úrovně.

Evidence představují jednak podklad pro činnost samotných zprostředkovatelů/ poradců (interní kontrola, účetnictví atp.) a řešení případných stížností či sporů mezi nimi a zákazníky, jednak mají umožnit efektivní výkon dohledu nad činností zprostředkovatele/ poradce. Tyto evidence mají význam také pro plnění informačních povinností a pro případnou kontrolní činnost ze strany poskytovatele finančního produktu.

Jedná se především o tyto evidence:

- o „uzavřených obchodech“ - obsahují záznamy o poskytnutých zprostředkovatelských a poradenských službách, o přijatých a předaných pokynech, uzavřených smlouvách atp.
- informací o zákaznících - obsahují záznamy o pohovorech a jednáních se zákazníky, finanční profily zákazníků (tzv. zákaznické složky), záznamy o komunikaci se zákazníkem,
- účetní a hospodářské - obsahují standardní informace o hospodaření zprostředkovatelské/poradenské firmy, účetní záznamy, data pro finanční výkazy.
-

Vedle těchto evidencí vede zprostředkovatelská/poradenská firma další evidence podle zvláštních předpisů⁴⁴.

6.3 Informační povinnosti

Jedná se o pravidelné informování instituce dohledu o činnosti zprostředkovatele/ poradce. Formát informační povinnosti bude standardizovaný, zásadně v elektronické podobě. Za zprostředkovatele a poradce 2. úrovně může informační povinnost plnit firma 1. úrovně. Bude také možné plnit informační povinnost také prostřednictvím poskytovatele finančního produktu.

⁴³ Pro úplnost je uvádíme, že zprostředkovatelům/ poradcům ukládá řada právních předpisů další povinnosti. Jedná se například o pravidla pro zpracování osobních údajů, pravidla předcházení praní peněz a financování terorismu, dodržování předpisů o ochraně spotřebitele atp.

⁴⁴ Např. evidenci podezřelých obchodů podle zákona o praní špinavých peněz.

Za odborné zaměstnance plní informační povinnosti zprostředkovatelé/ poradci, pro něž vykonávají činnost.

Na sběru a zpracování informační povinnosti by se mohly podílet také akreditované profesní organizace a to pod dohledem ČNB.

6.4 Otázky k povinnostem zprostředkovatelů/ poradců

26. Je navržený rozsah povinností zprostředkovatelů/ poradců a jejich odborných zaměstnanců při jednání ve vztahu k zákazníkům adekvátní?
27. Je vhodné a v jaké míře rozlišovat mezi drobným „detailovým“ zákazníkem a zákazníkem „kvalifikovaným“ či „profesionálním“?
28. Je způsob podávání informací o zprostředkovateli/ poradci a odborném zaměstnanci vhodný? Pokud nikoliv, jakým jiným způsobem tyto informace podávat?
29. Jaká by měla být podoba standardní informační dokumentace poskytované zákazníkům?
30. Jaké jsou předpoklady pro osobu/ organizaci, která by vydávala „průkazu odborného zaměstnance“?
31. Za splnění jakých podmínek by zprostředkovatelé/ poradci mohli být oprávněni přijímat finanční prostředky od zákazníků resp. vést zákaznický majetek? Jsou navržená pravidla adekvátní? Měl by se na takový zákaznický majetek vztahovat některý ze záručních systémů⁴⁵?
32. Je navržený rozsah informačních povinností adekvátní?

⁴⁵ Např. čl. 4 odst. 4 písm.. (d) umožňuje vytvoření speciálního garančního fondu, Garanční fond obchodníků s cennými papíry.

7. Povinnosti poskytovatele finančního produktu

Poskytovatel finančního produktu využívá zprostředkovatele k distribuci finančních produktů. Fakticky tak „outsourcuje“ distribuci, kterou by vykonával sám např. prostřednictvím zaměstnanců na pobočkách. Je proto vhodné uložit také poskytovateli finančního produktu některé povinnosti. Jejich cílem je především zajistit adekvátní informovanost zákazníků, jasně vymezit odpovědnost jednotlivých článků v distribučním řetězci a přispět ke stabilnímu fungování příslušného distribučního kanálu.

7.1 Přehled povinností

Mezi povinnosti poskytovatele finančního produktu, který využívá služeb zprostředkovatelů k distribuci finančních produktů patří především

- Využívat výhradně zprostředkovatele s příslušným oprávněním,
- Poskytovat zprostředkovatelům, adekvátní informace o distribuovaných finančních produktech,
- Zavést systém monitoringu a kontroly vůči zprostředkovatelům⁴⁶,
- Vytvořit odpovídající mechanismus řešení stížností a sporů se zákazníky, které vznikly při činnosti zprostředkovatelů kterých využívají pro distribuci finančních produktů⁴⁷,
- Poskytování metodické a odborné podpory zprostředkovatelům.

Plnění těchto povinností bude podléhat dohledu ČNB. Tyto povinnosti se budou promítat také do smluv mezi poskytovateli finančních produktů a zprostředkovateli.

7.2 Otázky k povinnostem poskytovatele finančního produktu

33. Je uvedený rozsah povinností poskytovatele finančního produktu adekvátní?
34. Mají být stanovena pravidla a náležitosti pro smlouvu mezi poskytovatelem finančního produktu a zprostředkovatelem? Pokud ano, jaká?

⁴⁶ Jedná se o požadavek uvedený např. v čl. 23 odst. 2 MiFID.

⁴⁷ Cílem má být, aby se zákazník mohl se svým nárokem či stížností obrátit přímo na poskytovatele produktu, kde by měla být dostatečné zdroje pro řešení stížností a kompenzace případných škod. Tímto postupem není dotčena možnost soukromoprávního regresu poskytovatele finančního produktu vůči zprostředkovateli.

8. Dohled a passportování

8.1 Činnost dohledu

Vedle povolování jsou předmětem dohledu nad zprostředkovateli a poradci, který vykonává ČNB, následující činnosti:

- vyhodnocování stavu průběžného plnění podmínek, které byly předpokladem získání registrace nebo povolení,
- sběr a analýza informačních povinností⁴⁸,
- monitorování, kontrola a vyhodnocování činnosti zprostředkovatelů a poradců,
- prověřování podnětů ohledně činnosti dohlížených osob,
- vynucování plnění povinností stanovených právním předpisy.

Zaměření kontrolní a vyšetřovací činnosti se předpokládá na možné selhání poskytovatele finančních produktů a zprostředkovatelů 1. úrovně.

Za určitých okolností by část dohledu mohla být vykonávána na **reaktivní bázi**, tzn. pouze na základě stížnosti či podnětu, a to především ve vztahu ke zprostředkovatelům 2. úrovně.

Pro **vynucování** plnění povinností stanovených právními předpisy by měly být k dispozici veškeré regulatorní nástroje, včetně neformálních (např. doporučení k nápravě), přes možnost uložit opatření k nápravě či sankce v podobě pokuty ve správním nebo přestupkovém řízení až po pozastavení či odnětí povolení nebo registrace či zákaz činnosti.

Předpokládá se uveřejňování informací o sankční historii zprostředkovatele/ poradce s cílem zajistit informovanost veřejnosti. Tyto informace budou uveřejňovány spolu s veřejným seznamem zprostředkovatelů a poradců. Obsahem těchto informací bude seznam pravomocných rozhodnutí, seznam disciplinárních rozhodnutí profesní organizace a historii členství v profesních organizacích.

8.2 Veřejný seznam (registr) zprostředkovatelů a poradců

Smyslem veřejného seznamu zprostředkovatelských a poradenských firem, zprostředkovatelů a poradců (registr) je zpřístupnit veřejnosti informace o tom, kdo a v jakém rozsahu je skutečně oprávněn zprostředkovatel nebo poradce služby vykonávat. Tento seznam by měla primárně vést ČNB.

Seznam bude obsahovat základní identifikační údaje zapsaných osob.⁴⁹ Např. u právnické osoby obchodní firmy nebo názvu, sídla a identifikačního

⁴⁸ Např. základní údaje o hospodářské situaci, informace o rozsahu poskytnutých služeb atp.

⁴⁹ Analogicky s registrem podle § 12 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, resp. se seznamem investičních zprostředkovatelů podle § 13 zákona o dohledu nad kapitálovým trhem.

čísla, bylo-li přiděleno, rozsahu povolení, datum vzniku oprávnění, u fyzické osoby jméno a příjmení (obchodní firmu), datum narození, místo podnikání, rozsah povolení, data vzniku oprávnění. Mezi další informace, které budou veřejně přístupné patří sankční a disciplinární historie⁵⁰, základní informace o hospodářské situaci a rozsahu poskytnutých služeb.

Způsob uveřejňování těchto informací by měl umožňovat sledování historie změn v zápisech.

8.3 Volný pohyb služeb (passportování)

Evropské předpisy umožňují u některých typů finančních produktů a služeb, po splnění určitých podmínek, jejich volné „poskytování“ v rámci celého jednotného evropského trhu. Předpokladem je po splnění tzv. oznamovací procedury⁵¹ buď samotným zprostředkovatelem (v oblasti pojišťovnictví) nebo obchodníkem s cennými papíry (v oblasti investičních služeb).

V oblasti investičních služeb by mělo jít o:

- činnost „tied agents“ – výhradních zprostředkovatelů, kteří vykonávají činnost výhradně pro jednoho obchodníka s cennými papíry,
- činnost firem, které poskytují službu „přijímání a předávání pokynů ve vztahu k investičním nástrojům“ anebo „investiční poradenství ve vztahu k investičním nástrojům“ a splňují podmínky pro obchodníka s cennými papíry/ investiční firmu.

V oblasti zprostředkování pojišťovnictví by mělo jít o činnost stávajících:

- vázaných pojišťovacích zprostředkovatelů,
- pojišťovacích agentů,
- pojišťovacích makléřů.

8.4 Otázky k dohledu

35. Je navržený model rozsahu dohledu adekvátní?
36. V jakém rozsahu by činnost dohledu mohla být „reaktivní“, (tzn. kontrola zprostředkovatele/ poradce bude provedena až po té co ČNB získá kvalifikovaný podnět)?
37. V jakém rozsahu a jakým způsobem by měly být dohlíženy profesní organizace?
38. Jsou informace, které mají být uveřejňovány postačující pro informovanost veřejnosti?

⁵⁰ Půjde o seznam pravomocných rozhodnutí uveřejňovaných institucí dohledu, seznam disciplinárních rozhodnutí profesní organizace a historii členství v profesních organizacích.

⁵¹ Obdobně s postupem podle § 14 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.

9. Profesní organizace

V navrhovaném modelu by za splnění určitých podmínek měly sehrávat profesní organizace významnější roli než doposud.

9.1 Akreditace a činnost profesní organizace

Aby se profesní organizace mohla zapojit do procesů povolování a kontroly činnosti zprostředkovatelů/ poradců musí být „akreditována“ ČNB⁵². Akreditace může být udělena⁵³ na základě splnění následujících kritérií:

- důvěryhodnost,
- reprezentativnost,
- stabilita,
- transparentní struktura a procesy,
- disciplinární pravomoc,
- věcné, personální a organizační předpoklady.

V případě, že profesní organizace přestane splňovat některé z těchto kritérií může být akreditace odejmuta.

Akreditovaná profesní organizace může vykonávat následující činnosti:

- organizace odborných zkoušek,
- sběr informačních povinností,
- řešení stížností zákazníků,
- podílet se na procesu registrací (např. podávat žádosti za své členy, zpracovávat podklady, ověřovat splnění předpokladů),
- registrovat zprostředkovatele pod dohledem ČNB⁵⁴,
- vydávat profesní standardy (best practice rules)⁵⁵,
- kontrola profesních standardů a disciplinární pravomoc⁵⁶.

Mezi povinnosti akreditované profesní organizace bude patřit zejména:

- informační povinnosti vůči ČNB (např. pravidelné informace o činnosti, informování o problémech u zprostředkovatelů/ poradců o kterých se dozví),
- poskytovat informace vyžádané ČNB v rámci dohledu,
- informační povinnost vůči finančnímu ombudsmanovi o stížnostech na zprostředkovatele/ poradce a způsobu jejich vyřízení,
- uveřejňování informací o své činnosti a hospodaření, včetně souhrnných informací o vyřizovaných stížnostech.

Vedle toho může vykonávat další činnosti profesní organizace, například:

- zajišťování metodické podpory svým členům,

⁵² Takovýto systém „akreditace“ profesních organizací je využíván v některých zemích EU např. Francie, Itálie, Irsko (blíže na viz www.amf-france.org, www.consob.it, www.isfra.ie).

⁵³ Tzn. není na její udělení nebude právní nárok.

⁵⁴ Takový postup umožňuje např. čl. 3 odst. 1 IMD, čl. 23 odst. 5 MiFID.

⁵⁵ Například v oblast informací poskytovaných zákazníkům, způsobu jejich prezentace, metodologie tvorby „finančních profilů zákazníků“ atd.

⁵⁶ Analogicky s oprávněními jako má burza podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu.

- shrnutí a prezentace názorů členů k novým právním předpisům,
- zajišťování výkon některých činností pro členské firmy např. odborné konzultace vnitřních kontrolních systémů, informačních dokumentů pro záakzníky atp.

9.2 Otázky k roli profesní organizace

39. Považujete navržené vymezení role profesní organizace a jejího vztahu k ČNB za vhodné vyvážené a funkční?
40. Jaké podmínky by profesní organizace měla splňovat? Jaký rozsah oprávnění by měla mít např. v rámci povolovacího procesu (rozhodování o registracích) a v rámci dohledu?
41. V jakém rozsahu má být profesní organizace licencována a dohlížena?
42. Jaké minimální podmínky na reprezentativnosti má splňovat?
43. Jak by měla prakticky vypadat pravidla pro řešení stížností před profesní organizací?

10. Další související témata k diskusi

V rámci veřejné diskuse by měla být diskutována mimo jiné tato další témata:

1. Problematika „převodu zákaznického kmene“.

Jaký by měl být rozsah povinností poskytovatele finančního produktu nebo zprostředkovatele pokud v průběhu trvání smlouvy o finančním produktu dojde ke změně v osobě zprostředkovatele, který zprostředkoval uzavření této smlouvy se zákazníkem? (např. rozsah informací o této změně poskytovaných zákazníkovi).

2. Otázka srovnatelnosti podmínek pro různé distribuční kanály.

V jakém rozsahu nastavovat obecná pravidla pro všechny druhy distribučních kanálů finančních produktů? Jakým způsobem upravovat pravidla stávající?