

## 2. ZÁKONNÝ (A ETICKÝ) RÁMEC FINANČNÍHO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ A PORADENSTVÍ

### *Kdo se v tom má vyznat...*

V minulém díle Manuálu nespokojeného klienta jsme se zabývali základními typy pojišťovacích zprostředkovatelů a poradců. Jak již bylo řečeno, finanční zprostředkování a poradenství je oblastí služeb, která se rozvíjí tak dynamicky, že se mnohdy stává (nejen) pro klienty značně nepřehlednou. Situaci do značné míry komplikuje nejen stále ještě poměrně nízká informovanost a obecnější finanční povědomí široké veřejnosti, ale také současná legislativa, kterou se budeme zabývat v dnešním díle Manuálu. Je až k neuvěření, že **každý segment činnosti v oblasti finančního zprostředkování se řídí jinými právními rámci** (např. činnost pojišťovacích zprostředkovatelů se řídí jinými právními normami, než činnost investičních zprostředkovatelů a naopak zprostředkování stavebního spoření a penzijního připojištění není samostatnou legislativou upravena vůbec). Pojdme se tedy na některé pojmy a jejich zákonné vymezení podívat.

### *Kočka není pes...*

**Pokud Vám tedy kdokoli nabízí své služby např. pod všeobjímajícím a zcela zavádějícím názvem „osobní poradce“ – mějte se na pozoru, neboť je takřka nemožné porozumět, jaká služba Vám bude nabízena, co Vám přinese, na jaké informace máte právo a jaký způsob jednání můžete očekávat.**

## 2.1 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

Právní rámec zprostředkování pojistných produktů tvoří zejména **zákon č. 38/2004 Sb.** (O pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí) upravující činnost pojišťovacích zprostředkovatelů, dále **zákon č. 37/2004 Sb.** (O pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů) a rovněž množství **prováděcích vyhlášek**. Z obou právních norem by klienta měl zejména zajímat výčet povinností, jaké má zprostředkovatel či poradce vůči klientovi, důsledky nesplnění těchto povinností a informace o možném postupu, když zprostředkovatel či poradce povinnosti vůči klientovi nesplní.

### *Povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele vůči klientovi:*

Pojďme se nyní zabývat první z uvedených kategorií a to v oblasti velmi významné – v oblasti **informací, které je pojišťovací zprostředkovatel klientovi povinen sdělit před uzavřením pojistné smlouvy** (nebo, je-li to nezbytné, při její změně). Jedná se tedy zejména o:

- **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

- **registru, ve kterém je evidován**, a způsob, jakým lze ověřit jeho zápis v registru
- **jakýkoliv přímý nebo nepřímý podíl** pojišťovacího zprostředkovatele na hlasovacích právech a kapitálu pojišťovny, se kterou má být pojištění sjednáno, převyšující 10 %
- **údaje o postupech**, podle nichž spotřebitel a ostatní dotčené osoby **mohou podat stížnost**, popřípadě žalobu na pojišťovacího zprostředkovatele
- 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 %,

Zprostředkovatel či poradce je povinen dále informovat klienta o tom, že:

- poskytuje zprostředkování pojištění způsobem, při kterém je povinen poskytovat **řádnou analýzu**
- má smluvní povinnost vykonávat zprostředkování daného pojištění výhradně pro jednu pojišťovnu nebo více pojišťoven a na žádost klienta mu sdělí takové pojišťovny
- jestliže pojišťovací zprostředkovatel zakládá své doporučení klientovi na analýze nabídky
- pojišťoven, pak musí své doporučení poskytnout na základě analýzy dostatečného počtu pojistných produktů nabízených na trhu tak, aby mohl podle odborných kritérií doporučit uzavření pojistné smlouvy odpovídající potřebám a požadavkům klienta

Samotný proces uzavření smlouvy je klíčovou fází celého poradenství a dle zkušeností odborníků je právě zde možné, důsledným trváním na výše uvedených povinnostech zprostředkovatele, nejučinněji čelit neetickým pokusům o prodej naprosto nevhodného pojistného produktu. Pro následnou kontrolu pak platí, že před uzavřením pojistné smlouvy je pojišťovací zprostředkovatel povinen zaznamenat požadavky a potřeby klienta, související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu. Tento záznam je zprostředkovatel povinen klientovi poskytnout písemně nebo na přístupném nosiči dat, který je přístupný klientovi, v úředním jazyce členského státu, ve kterém je pojištění sjednáváno, nebo v jiném dohodnutém jazyce, ale hlavně **jasně, přesně a klientovi srozumitelnou formou**.

Pokud klient dojde k závěru, že se stal obětí neetického jednání zprostředkovatele až po uzavření smlouvy jsou jistě na místě úvahy o jejím zrušení. Jaké má zde klient možnosti? Odstoupení od smlouvy od jejího počátku je (dle ustanovení §23 odst. 2 a následujících zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě) možné, pokud zprostředkovatel nepravdivě nebo neúplně zodpověděl jeho písemné dotazy, týkající se sjednávaného soukromého pojištění. **Jedná se o důležité ustanovení, které jasným a pregnantním způsobem chrání zájmy klienta před nepoctivým poradcem.**

Závěrem jen dodejme, že zprostředkovatel je povinen svoji činnost vykonávat s odbornou péčí, chránit zájmy klienta, zejména nesmí uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace, anebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. Na požádání je rovněž povinen předložit klientovi osvědčení o svém zápisu do registru,

vedeném u ČNB a sdělit způsoby svého odměňování. V souvislosti se svojí činností pojišťovacího zprostředkovatele nesmí klientovi poskytovat neoprávněné výhody finanční, materiální či nemateriální povahy. V souvislosti s ochranou osobních údajů má poradce či zprostředkovatel dále zákonem stanovenou mlčenlivost o všech skutečnostech, které se od klienta dozví a nesmí je zneužít ve prospěch svůj či třetích osob (tuto povinnost má bez ohledu na to, zda byla samostatně deklarována či nikoli). **Ač se jedná o poměrně obecné fráze, porušení některé z těchto zásad by vždy mělo být klientovi určitým varováním před kvalitami daného poradce.**

## 2.2 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ INVESTIC

Investiční produkty jsou velmi dynamickým a moderním finančním instrumentem, jehož zprostředkování je však, vzhledem k některým specifikům investování (viz. nadcházející čtvrtý díl našeho seriálu), významně regulováno. Jedná se především o **zákon č. 256/2004 Sb.**, (O podnikání na kapitálovém trhu), který upravuje činnost investičních zprostředkovatelů, jejich povinnosti vůči klientům a orgánům dohledu nad finančním trhem a vymezuje podmínky, za kterých lze získat oprávnění k podnikání na kapitálovém trhu. Tento zákon významným způsobem doplňuje **vyhláška č. 429** ze dne 23. června 2004, která kromě jiného přesně stanovuje pravidla jednání investičního zprostředkovatele se zákazníky a administrativní postupy.

### *Povinnosti investičních zprostředkovatelů vůči klientům:*

Obdobně jako v případě pojištění, i v oblasti investování má zprostředkovatel řadu povinností, které musí ve vztahu ke klientovi dodržet. **Pokud je tedy „řeč o investování“, zprostředkovatel musí:**

- informovat zákazníka o postupu uplatňování reklamací a stížností a jejich vyřizování
- jasným a srozumitelným způsobem informovat zákazníka o způsobu odměňování investičního zprostředkovatele
- v jednání se zákazníkem v nejvyšší možné míře přihlížet k jeho individuálním podmínkám
- činit potřebná opatření, aby zabránil střetu zájmů mezi ním a jeho zákazníky
- poskytovat zákazníkům rovné a spravedlivé zacházení
- sdělovat údaje o osobě investičního zprostředkovatele, s výjimkou data narození
- sdělovat údaje o osobě, které investiční zprostředkovatel předává zákaznickovy pokyny [§ 29 odst. 1 písm. b) zákona], případně též o zprostředkovateli 1. úrovně
- sdělovat údaj o tom, že investiční zprostředkovatel je registrován u Komise pro cenné papíry, popis investiční služby, kterou poskytuje; investiční zprostředkovatel zejména uvede, že v rámci výkonu činnosti podle § 29 odst. 1 zákona **neposkytuje investiční poradenství**.
- vyžadovat od zákazníka informace o jeho finanční situaci, o zkušenostech v oblasti investic do investičních nástrojů a o záměrech, kterých chce dosáhnout prostřednictvím požadované služby
- **poučit zákazníka o tom, že odpovědět na položené otázky není povinností zákazníka, a pokud tak učiní, činí tak zcela dobrovolně**
- pokud zodpovězení některé otázky představuje podmínku uzavření smlouvy nebo přijetí pokynu, investiční zprostředkovatel o tom zákazníka rovněž poučí
- poučit zákazníka **o důsledcích odmítnutí poskytnutí informace zákazníkem**

nebo podání informace neúplné, nepřesné nebo nepravdivé

- poučit zákazníka o tom, že na jím sdělené informace se vztahuje povinnost mlčenlivosti
- průkazným způsobem zaznamenat a vyhodnotit informace o zákazníkovi z hlediska úrovně odborných znalostí a zkušeností zákazníka, jeho finanční situace, požadavků na službu a vztahu k riziku a tyto informace včetně vyhodnocení zaznamenat do evidence informací, získaných od zákazníků
- v případě, že zákazník odmítne informace poskytnout, je zprostředkovatel povinen učinit o tom záznam do evidence
- v případě, že pokyn zákazníka není pro zákazníka vhodný vzhledem k informacím, které od něj investiční zprostředkovatel získal, investiční zprostředkovatel na to zákazníka prokazatelným způsobem upozorní a zapíše tuto skutečnost do evidence

Okřídlené přísloví říká, že každá z mincí má svůj „rub i líc“. Pro investice to platí dvojnásob, neboť každý výnos je vždy spojen s určitým rizikem a proto je bezvýhradně nutné, aby zprostředkovatel či poradce pravdivě a komplexně informoval klienta o vlastnostech toho daného investičního nástroje.

**Výrazem „informovat“ pak zákon jednoznačně rozumí sdělení následujících faktů:**

- druh investičního nástroje, ke kterému se pokyn vztahuje, včetně jeho charakteristiky a rizicích spojených s investováním do tohoto druhu investičního nástroje
- aktuální kurz nebo ceně investičního nástroje na regulovaných trzích nebo kurzu či ceně, za které byl investiční nástroj obchodován naposled
- u podílových listů otevřených podílových fondů aktuální cena podílového listu, za kterou investiční společnost podílový list odkupuje, a způsobu jejího stanovení
- jasné a srozumitelné informace o cenách, které souvisí s poskytnutím investiční služby (poplatcích)
- **možná rizika, která mohou být spojena s požadovanou službou nebo pokynem**
- poučení, že předpokládané či možné výnosy nejsou zaručené a že zaručena nemusí být ani návratnost investované částky
- nové skutečnosti, které by mohly mít významný vliv na dosud neprovedený pokyn při respektování zákazu využívání vnitřních informací
- podstatné smluvní podmínky, které se vztahují k zamýšleným investičním službám, které mohou ovlivnit investiční rozhodnutí zákazníka
- existenci či neexistenci záručních systémů pro zákazníky a podmínkách poskytování náhrady z nich

Stejně jako v předchozím případě platí, že poradce je povinen vždy tyto informace klientovi sdělit a jakékoliv snahy o zamlčení či bagatelizování některých povinností jsou významným varovným signálem. Doby nechvalně proslulých „Harvardských fondů“ jsou sice již dávno minulostí, nicméně povinnost vyhodnotit klientovy potřeby je pro řadu „poradců“ pouze obtěžující formalitou při bezhlavém prodeji finančních produktů. Trvejme proto na svých právech a nebuďme snadnou kořistí takových lovců.

## 2.3 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PENZIJNÍHO PŘIPOJIŠTĚNÍ, STAVEBNÍHO SPOŘENÍ A HYPOTÉK

U poslední skupiny produktů je nutno konstatovat, že tato není legislativně upravena tak, jako je tomu u předchozích dvou. Klientovi může být nicméně určitou zárukou, že **pro všechny segmenty platí stejná etická pravidla**. To, co však se na první pohled může zdát být dosti malou ochranou klienta pomýšlejícího na zabezpečení důchodu či bydlení, **je při správné aplikaci velmi mocný nástroj**, jak uvidíme dále.

### *Etická pravidla – k čemu tedy jsou...?*

Etická pravidla jsou souborem norem chování a jednání vůči klientovi, které se subjekty na trhu rozhodly dodržovat bez ohledu na to, že většinu ustanovení těchto pravidel neupravuje legislativa, resp. mnohdy ani upravovat nemůže. V případě, že klient není spokojen se službou, která mu byla poskytnuta jeho poradcem, byl poškozen (či se domnívá, že byl poškozen) a v rámci reklamačního řízení se mu od poskytovatele služby nedostalo takového řešení, se kterým by se klient ztotožnil, má klient v zásadě tyto možnosti:

- obrátit se na orgán státního dohledu, tedy ČNB, popřípadě na soud (tyto varianty jsou však poměrně zdlouhavé)
- obrátit se na **příslušné zájmové organizace, asociace a komory**. Rozhodování těchto organizací je oproti státním institucím či soudům nepoměrně rychlejší a klientovi zaručují kromě rychlého jednání především **nezávislé a vysoce odborné posouzení jeho problému**.

Je nutno poznamenat, že ačkoli většina institucí či zprostředkovatelských společností má vlastní etické normy (kodexy), vychází tyto normy z etických pravidel asociací, komor a jiných dobrovolných organizací, sdružujících tyto subjekty. **Členství v renomovaném profesním sdružení s transparentní minulostí je proto nejen určitou indicií kvality služeb dané společnosti, ale rovněž zárukou rychlého a nestranného posouzení případné stížnosti**. A na to by měl každý klient při sjednávání svých finančních produktů pamatovat především.

### **USF - (Unie společností finančního zprostředkování a poradenství )**

je právě takovým sdružením společností, působících na finančním trhu. Pravidla etického jednání jsou zanesena v Etickém kodexu USF, který je volně ke stažení na webových stránkách USF a jehož dodržování je aktivně monitorováno. Z tohoto kodexu pak vychází vnitřní etické normy jednotlivých členských společností USF.

**Ing. Pavel Matoušek**

**Unie společností finančního zprostředkování a poradenství**