SMS finance, a.s.
Hvězdova 1716/2b, City Tower
140 78 Praha 4
ČNB registrace: **25381512** (IČO)

STANOVISKO SMS K ROZHODNUTÍ

ČNB Č.J. 2016 / 99647 / 570 (SP.ZN. SP/2014/250/573) ZE DNE 25. SRPNA 2016

Dne 25. srpna 2016 jsme obdrželi Rozhodnutí ČNB (dále také „Správní orgán"), na základě něhož byla naší společnosti uložena pokuta ve výši 400 tis. Kč. Stalo se tak po ukončení hloubkové kontroly, která probíhala nepřetržitě více než dva a půl roku od 31.1.2014 do 25.8.2016. V jejím průběhu si kontroloři ČNB kromě smluvních podkladů a dokumentů vyžádali zpřístupnění našeho intranetu (Adminu) a to na úrovni „správce," všech aplikací, včetně našeho unikátního softwaru Galaxy, prozkoumali call skripty firem zabezpečujících pro naše manažery navolání schůzek (tzv. cold calls), hovořili s vedením, odbornými garanty, vybranými manažery, poradci a klienty.

Z celé široké škály kontrolovaných činností bylo nalezeno pouze 5 nedostatků, které jsou v rozhodnutí sice označeny jako správní delikty, ale dle vyjádření Správního orgánu cit. „nebylo zjištěno, že by spáchanými správním delikty došlo ke škodě na majetku zákazníků."

V pořadí prvním nedostatkem je podle Správního orgánu zjištění, že do 6.2.2014 naše společnost v materiálu „Informace pro klienta" a ve vnitřním předpisu „Kodex etiky při zprostředkování životního pojištění" prezentovala životní pojištění jako „spoření."

Pojem „spoření" jsme v uvedených materiálech uváděli v dobré víře, že jej lze užívat, když v té době byl prezentován rovněž na webových stránkách k životnímu pojištění Flexi Pojišťovnou České spořitelny, která je dlouhodobě našim významným partnerem. Tato skutečnost a argument, že všechny uvedené dokumenty byly v létech 2011, 2012 a 2013 prokonzultovány s ČNB a že k jejich finálnímu obsahu zástupci ČNB nevznesli žádnou připomínku, nebyla v rozhodnutí Správního orgánu zohledněna. Stejně tak byl Správním orgánem odmítnut náš argument, že termín spoření je na trhu běžně užíván a v určitém kontextu jej nelze zcela nahradit pojmem investování. V rozhodnutí ČNB nebyly okomentovány výsledky průzkumu všech prezentací a školících materiálů našich interních lektorů, které si kontroloři ČNB vyžádali a rovněž ani pohovory, které s jednotlivými lektory uskutečnili. Z toho vyvozujeme, že hlavním důvodem opomenutí v tomto případě pravděpodobně byla skutečnost, že naši školitelé a jejich školící programy jednoznačně prokazují, že naši poradci absolvují kvalitní školení, kde je jim otázka rozdílu mezi investováním a spořením náležitě vysvětlena.

Argumentace ČNB se opírá i o 9 stížností klientů. Podle našeho názoru, stížnosti klientů, ze kterých Správní orgán vycházel, nemohou být podkladem pro jasná a nezpochybnitelná zjištění. Vyjádření klientů nejsou zcela jednoznačná, představují zlomek v řádu setin procent sjednaných obchodních případů a u většiny z nich byl poradce námi sankcionován. Svědčí o tom fakta, která nebyla v rozhodnutí zohledněna. Za kalendářní rok 2014 byl počet sjednaných obchodních případů našimi poradci 26 565, celkový počet stížností 124 (oprávněných bylo 44), suma námi uložených sankcí, která byla v plné výši poukázaná na dobročinné účely, byla 76 000 Kč. Stejně tak v roce 2015 byl počet sjednaných obchodních případů 25 681, celkový počet stížností 100 (z toho oprávněných 37) a celková částka účastníkem řízení uložených sankcí byla 144 000 Kč. Z toho je zřejmé, že počet stížností na činnost našich poradců v poměru k celkovému počtu realizovaných obchodních případů, je zanedbatelný. K tomu považujeme za nutné dodat, že všechny tyto případy z preventivních důvodů jednotlivě zveřejňujeme v našem intranetu (Adminu).

I přes tyto skutečnosti jsme ihned po upozornění ČNB uvedené dokumenty opětovně přepracovali do stavu vyhovujícímu požadavkům ČNB.

Našim druhým prohřeškem podle Správního orgánu bylo, že jsme nedostatečně informovali klienty o nákladovosti životního pojištění a finančních důsledcích „přepojištění"

Hlavním argumentem byla skutečnost, že v Kodexu etiky je požadován podpis klienta na simulaci pojištění, když roční běžné pojistné přesahuje částku 24 tis. Kč, z čehož Správní orgán vyvodil, že klientům s nižším pojistným není simulace vývoje investičního účtu zprostředkována. Fakt, že dokládání klientem podepsané modelace vývoje pojištění a její archivace je činností, kterou většina naší konkurence neprovádí a že neexistuje žádný právní předpis příslušné relevance, který by tuto povinnost nařizoval nebo alespoň doporučoval, byl Správním orgánem odmítnut, stejně jako argument, že tímto není poradce námi zbaven povinnosti informovat klienty o provedené modelaci. K tomu dodáváme, že kritizované opatření jsme přijali nejen, abychom se ujistili, že klient, který sjednává produkt s pojistným přesahujícím uvedenou částku, byl předem informován o nákladovosti a výnosnosti programu, ale také proto, že by tato hranice pojistného u investičního životního

SMS finance, a.s.
Hvězdova 1716/2b, City Tower
140 78 Praha 4
ČNB registrace: **25381512** (IČO)

pojištění měla být překračována pouze ve výjimečných podrobně zdokumentovaných případech.

V pořadí třetím a dle vyjádření ČNB zároveň nejzávažnějším nedostatkem byla skutečnost, že konkrétní výši odměny poskytované poradci při sjednávání investičních produktů (podílových fondů apod.) naši poradci klientům sdělovali pouze tehdy, když zákazník o tuto informaci projevil zájem.

Rovněž i v tomto případě nebyl akceptován náš argument, že jsme používali postupy a dokumenty, které byly v minulosti předmětem kontroly ze strany České národní banky (tzv. „Infolist“) obsahující mimo jiné informace o pobídkách v rozsahu zdokumentovaném správním orgánem a že uvedený dokument byl námi vytvořen na základě podnětu správního orgánu. I přes tuto skutečnost jsme ihned po upozornění ČNB uvedený dokument opětovně přepracovali do stavu vyhovujícímu požadavkům ČNB. K tomu dodáváme, že naši poradci jsou oprávněni zprostředkovávat pouze standardní transparentní produkty investičního charakteru a mohou bez omezení poskytovat klientům slevy na vstupních poplatcích, čehož v maximální míře využívají.

Čtvrtým naším pochybením podle Správního orgánu bylo neuchovávání kopií zprostředkovaných smluv doplňkového penzijního spoření, výstupů z našeho poradenského softwaru Galaxy, který je u nás používán fakultativně a telefonních záznamů komunikace s účastníky a zájemci doplňkového penzijního spoření.

Skutečnost, že se schůzky našich poradců s potencionálními klienty v absolutní většině případů netýkají poskytnutí služeb v oblasti důchodového spoření (ve sledovaném období za rok 2013 bylo našimi poradci sjednáno pouze 76 smluv doplňkového penzijního spoření) a že rovněž i „navoláním“ schůzky s využitím služby call centra nedochází k žádným jednáním o produktech, resp. že jejich účelem je pouze sjednat schůzku z oblasti finančního poradenství, nebyla Správním orgánem akceptována. Proto jsme i v tomto případě přijali opatření, která tyto námitky řeší.

Posledním pátým naším nedostatkem dle vyjádření Správního orgánu bylo nedostatečné zaznamenávání požadavků a potřeb klientů a důvodů pro doporučení pojistného produktu.

Správní orgán analyzoval záznamy jednání poradců s klienty u 68 pojistných smluv a dospěl k názoru, že kolonka pro ručně vpisovaný záznam byla našimi poradci vyplňována cit.: stručně, obecně a neobsahovala individuální požadavky a potřeby klientů. Naše námitka, že žádný právní předpis nestanoví, v jakém rozsahu a jak široce má zprostředkovatel zaznamenat důvody, na kterých zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu a že jsme z tohoto důvodu v dobré víře užívali postupy a dokumenty, vůči kterým nebylo dříve ze strany Správního orgánu nic vytýkáno, nebyla rovněž ani v tomto případě, stejně jako další naše námitky, akceptována.

Za uvedené správní delikty jsme byli Správním orgánem pokutováni částkou 400 tis. Kč (pokuta v tomto případě mohla činit až 20 mil. Kč), přičemž ve svém vyjádření Správní orgán uvádí cit.: „takto uložená pokuta je výrazně při dolní hranici zákonem stanoveného rozpětí.“ V náš prospěch bylo zohledněno zejména cit. „množství nápravných opatření přijatých účastníkem řízení. Další polehčující okolností je to, že nebylo zjištěno, že by spáchanými správními delikty došlo ke škodě na majetku zákazníků.“ Aby sankce za správní delikty podle Správního orgánu byla pro nás citelná a mohla tím plnit svoji represivní a preventivní funkci, byla nastavena na částku, která činí 1,5 promile obratu naší společnosti, který v roce 2015 dosáhl úrovně 260.222.000 Kč.

I přes řadu našich výhrad, které nebyly ve stanoviscích ČNB zohledněny, nebudeme se proti tomuto rozhodnutí odvolávat. Uvedenou pokutu vnímáme spíš jako návratnou investici. V průběhu dvou a půl let nám pracovníci ČNB věnovali neskutečné množství času. Pomohli nám vylepšit nejen administraci naší práce, ale díky jejich tlaku na dodržování legislativy všichni naši poradci pochopili, že je zapotřebí služby klientům poskytovat na vyšší úrovni, než je v České republice obvyklé. A za to jim patří dík.

Zbyšek Kawulok

Statutární ředitel

26.9.2016