

# Manuál pro poradce k webovým stránkám

Jak správně na web a sociální sítě  
z pohledu zákona

Compliance 2022

# Proč je to potřeba



Prezentace poradce a nabízených finančních služeb a produktů je regulována zákony, za jejichž případné porušení hrozí velké sankce ze strany ČNB.

## Webové stránky musí

1. obsahovat všechny povinné informace
2. dodržovat zákonná pravidla reklamy, je-li použita

## Webové stránky nesmí

1. obsahovat nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé informace
2. obsahovat informace o nezákonných aktivitách poradce (typicky překročení oprávnění poradce, nabízení nepovolených finančních produktů apod.)

## Sociální sítě musí

1. dodržovat zákonná pravidla reklamy, je-li použita

## Sociální sítě nesmí

1. obsahovat nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé informace
2. obsahovat informace o nezákonných aktivitách poradce (typicky překročení oprávnění poradce, nabízení nepovolených finančních produktů apod.)

# Co je našim cílem



- pomoci vám se správným nastavením
- společně včas předejít sankcím
- poskytnout klientům dostatečné informace
- snažit se předcházet stížnostem klientů a problémům s ČNB

## Obsah manuálu

1. Povinné informace na webu
2. Co web nesmí obsahovat
3. Jaké aktivity jsou zakázány
4. Bezproblémové aktivity
5. Jak přistoupit k sociálním sítím
6. Marketing a reklama
7. Kalkulačky
8. Komunikace a kontaktní formuláře
9. GDPR a osobní údaje

# 1. Povinné informace na webu



Povinné informace musejí být vždy dobře viditelné.

## Identifikace poradce

Jméno a příjmení/ obchodní firma, IČ (nebo jiný používaný obchodní název).

## Spolupracující poradci

Spolupracuje-li více poradců pod jednou obchodní firmou (nebo jiným obchodním názvem), je potřeba uvést všechny spolupracující poradce (vázané zástupce i zaměstnance) - vždy u každého celé jméno a příjmení. Dále se uvede IČ a sídlo právnické osoby, která tuto spolupráci zastřešuje.

## Všechny adresy

Sídlo poradce, je-li centrála a pobočky (uvést všechny adresy, kde klienti mohou poradce kontaktovat).

## Kontakt

Kontaktní formulář a/nebo kontaktní email, případně také telefon a jiné kontaktní údaje dle volby poradce.

# 1. Povinné informace na webu



## Informace o spolupráci se SAB servis

Ze zákona je potřeba identifikovat vázaného zástupce (VZ) a (investičního/ samostatného) zprostředkovatele, u nějž je poradce zapsán jako VZ v registru ČNB, proto **je nezbytné na web viditelně umístit toto sdělení:**

\* Barevně označené je potřeba upravit na míru dle skutečnosti

*„Finanční služby zde propagované a nabízené poskytujeme jako společnost (obchodní firma, IČO, sídlo) prostřednictvím našich finančních poradců uvedených na tomto webu, a to v roli vázaného zástupce pro investičního/ samostatného zprostředkovatele SAB servis s.r.o., IČ: 24704008, se sídlem Jungmannova 748/30, 110 00 Praha 1, v následujících finančních oblastech: investice podle zákona č. 256/2004 Sb., spotřebitelské úvěry dle zákona č. 257/2016 Sb., pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., doplňkové penzijní spoření dle zákona č. 427/2011 Sb. Naše oprávnění je možné ověřit v Seznamu regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu České národní banky na <http://www.cnb.cz/cnb/jerrs>, kde také najdete aktuální informace a podrobnosti o naší registraci a rozsahu našeho oprávnění.“*

## Právní informace

Právní informace a dokumentaci (reklamační řád atd.) si **dejte na svůj web ve formě vložení následujícího sdělení:**

*„Detailní právní informace k nabízeným službám a produktům (včetně reklamačního řádu, možnosti podání stížnosti, řešení sporů, orgánu dohledu, udržitelnosti atd.) najdete na <https://sabservis.cz/informace>.“*

Klient si tu může snadno všechno potřebné stáhnout v PDF. Tak bude splněna zákonná povinnost.

## 2. Co web nesmí obsahovat



### Nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé informace

- nesmí zaměňovat investice a spoření
- pozor na zavádějící používání těchto slov: „zdarma“, „nezavislé“ apod.
- producenty a produkty, jež poradce není oprávněn zprostředkovávat / již je nelze nabízet
- neúplné nebo zavádějící sdělení (typicky u hypoték viz. samostatná část o reklamě)

### Porušovat právní předpisy

- prohlášení nebo aktivity porušující právní předpisy (platí všeobecně, tj. i mimo finanční trh), nebo které mohou poškodit dobré jméno poradce, jeho kolegů, SAB servis či SAB servis partnerů
- **překračovat oprávnění poradce** tzn. nabízet produkty, na něž poradce nemá oprávnění (ze zákona, dle registru ČNB, dle smlouvy apod.) / nabízet nepovolené finanční produkty bez vědomí a předchozího písemného schválení SAB servis (např. nabízet neschválené dluhopisy a jiné neschválené finanční produkty / finanční produkty od neschválených producentů)
- **praktické příklady jsou na následující straně**

**V případě dotazů/nejasností se na nás neváhejte obrátit,** rádi Vám poradíme a společně tak předejme případným sankcím ČNB, stížnostem klientů a poškozením důvěryhodnosti a dobrého jména na finančním trhu.

# 3. Jaké aktivity jsou zakázány



## Překračování oprávnění a nabízení nepovolených finančních produktů

- obchodování s investičními nástroji (např. dluhopisy, akcie) na vlastní účet
- spravování majetku zákazníka, je-li jeho součástí investiční nástroj, na základě volné úvahy v rámci smluvního ujednání
- **nabízení produktů** (akcií, dluhopisů, kryptoměn, diamantů, zlata, jiných drahých kovů atd.) od SAB neschválených producentů
- **nabízení vlastních nebo jiných nepovolených dluhopisů, příp. jiných cenných papírů** (včetně dluhopisů holdingu/skupiny, do něž poradce patří) – v takovém případě je nejdříve nutné situaci konzultovat s právníkem/compliance, kde Vám sdělí správný postup, který je v souladu se zákonem; obecně je však tato aktivita přísně zakázána (závažné porušování ZPKT – poradce dle ZPKT nesmí nabízet takové dluhopisy/cenné papíry; dále hrozí střet zájmů a vysoké sankce, vč. případné ukončení činnosti)
- **porušování Nařízení o prospektu a veřejné** (na webu = dle ČNB vždy veřejné) **nabízení dluhopisů bez prospektu schváleného ČNB, byla-li překročena podlimitní nabídka** (tzn. jakmile jsou nabízeny dluhopisy / jiné cenné papíry v hodnotě větší než 1 mil. EUR za 12 kalendář. měsíců, ČNB musí schválit prospekt, jinak hrozí sankce zpravidla od 400 tis. Kč výše)

## U realitní činnosti pozor!

- **půjčování záloh na kupní cenu nemovitosti klientům** pokud by mělo formu (nebo to ČNB jakkoli připomínalo) spotřebitelského úvěru, musí být splněny zákonné náležitosti a povolení od ČNB v registru ČNB, jinak je to zakázaná aktivita (sankce ČNB od cca 300 tis. Kč a výše)
- **nabízení investic zákazníkům do developerských projektů** (nákup podílu, akcií, dluhopisů atd.) – nepovolená činnost

**Pozor! Toto jsou pouze praktické příklady, jejichž výčet není konečný.** Obecně platí: nesmí být porušovány právní předpisy, oprávnění, ani smluvní ujednání – v případě nejasností je nutno řešit s právníkem.

# 4. Bezproblémové aktivity



## Podnikání mimo finanční trh a další aktivity mimo finanční trh

- energetika, zemědělství, prodej zboží a služeb, výkon povolání, umělecké a sportovní činnosti atd.
- široké spektrum činností, jsou-li v souladu se zákonem

## Realitní činnost

- zprostředkování nákupu/ prodeje/ pronájmu nemovitostí, odhady cen nemovitostí, správa pronájmu, nemovitostní poradenství atd.

## Právní a daňové poradenství, audit

- poskytují-li to kvalifikované osoby

## Charita

- sponzorování volnočasových aktivit, neziskových organizací a jiných obecně prospěšných aktivit

## Vzdělávání

- nejen v oblasti financí pozor na pravidla reklamy a finančního poradenství

## Reklama a marketing

- PR a marketingové poradenství a s tím související činnosti

## Správa majetku

- dle ZPKT poradce však nesmí spravovat majetek zákazníka, je-li jeho součástí investiční nástroj, na základě volné úvahy v rámci smlouvy



# 5. Jak přistoupit k sociálním sítím



Pro sociální sítě platí obdobná pravidla jako pro web.

## Nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé informace

Pozor, i zde platí toto obecné pravidlo jednání – **sdělení nesmí klamat klienty ani být zavádějící** – regulace zasahuje i sem, proto vše psát s rozvahou: „*spotřebitelský úvěr bez dokládání příjmů*“, „*spoření v akciích*“.

## Reklama

Pozor na reklamní sdělení: v praxi se často stává, že sdělení je na hranici reklamy dle přísl. zákona (zejména u hypoték; § 91 z. č. 257/2016 Sb.). **Reklamní sdělení má své povinné náležitosti, které je nutné i zde dodržovat.**

„*hypotéky za 2,22 %*“

## Webové stránky

Vzhledem k charakteru platformy zde zpravidla nelze umístit všechny povinné informace, proto doporučujeme **vždy do profilu na sociální síti uveřejnit alespoň webovou stránku, kde zájemce najde povinné informace.**

## Nepovolené aktivity

- loga producentů lze užívat pouze s jejich povolením
- nelze nabízet finanční produkty bez oprávnění je zprostředkovat
- pozor na neoprávněné nabízení kryptoměn, akcií, vlastních dluhopisů a dalších nepovolených produktů

# 6. Marketing a reklama



Reklama na zprostředkování fin. produktů a služeb je výslovně regulována u spotřebitelských úvěrů (hypotéky a spol.) § 91 zákona č. 257/2016 Sb., který **vyžaduje do reklamy uvést všechny povinné informace.**

*Jestliže je nabízen spotřebitelský úvěr („SÚ“) nebo jeho zprostředkování reklamou, jejíž součástí je jakýkoliv číselný údaj o jeho nákladech (úrok je také „náklad“), musí reklama obsahovat:*

- jméno poskytovatele/ zprostředkovatele SÚ
- všechny náklady, které jsou součástí celkových nákladů SÚ: RPSN (stejně viditelné jako úrok), úrok (rozlišení zda pevný či pohyblivý, všechny ostatní poplatky
- celkovou výši SÚ, výši splátky, počet splátek (je-li to SÚ na bydlení) a celkovou částku splatnou spotřebitelem
- dobu trvání SÚ
- je-li podmínkou uzavřít doplňkovou smlouvu na služby (typicky pojištění)
- reprezentativní příklad takového SÚ

**U ostatních finančních oblastí (investice, DPS, pojištění) je regulace omezena pouze na obecná pravidla jednání** (tj. neuvádět klamavé, zavádějící, nepravdivé či nejasné informace klientům).

# 7. Kalkulačky



**Kalkulačky mohou být dobrým marketingovým nástrojem, ale je zde potřeba obezřetnosti** (zejména kvůli právní regulaci reklamy u hypoték a ostatních SÚ).

## Nastavení kalkulaček:

- je-li to možné, technicky by nastavení mělo fungovat jako skutečná kalkulačka, tzn. **všechny parametry lze klientem nastavit** (viz kalkulačky / leadovače SAB, které tato kritéria splňují a lze využít na Vašem webu)
- **nelze-li nastavit všechny parametry**, dobré je uvést příklady srovnání více nabídek od různých producentů, aby fungovaly jako praktické příklady (opět je-li to možné a vhodné)
- **pokud nelze nastavit všechny parametry, je vhodné ke kalkulačce uvést raději krátké právní poučení** např. *„Vzhledem k tomu, že tato kalkulačka nezahrnuje všechny individuální parametry klienta, je potřeba výpočet brát pouze jako orientační a nezávazný. Pro přesné výpočty a konkrétní produktové nabídky nás neváhejte kontaktovat.“*

# 8. Komunikace a kontaktní informace



Kontaktní formuláře jsou výborným nástrojem, ale při jejich použití **doporučujeme:**

- **je potřeba u nich mít GDPR souhlas klienta** se zpracováním klientových osobních údajů (viz následující strana)
- **nelze se tam ptát na detailní požadavky a potřeby klienta** (např. kolik chce investovat, jaký typ pojištění potřebuje, jaké parametry hypotéky by si představoval apod.) Měl by proto obsahovat: kontaktní údaje klienta, jeho jméno a příjmení/ obchodní název a pole na text zprávy; avšak kvůli regulaci by tam neměla být zaklikávací ani jiná pole na konkrétní parametry klientových potřeb
- **u investic:** je potřeba **nahrávání a archivace komunikace s klientem**, pokud se komunikace týká poskytování finančních služeb. Proto je potřeba maximální obezřetnost a raději si s klientem domluvit schůzku a dát to do záznamu z jednání

# 9. GDPR a osobní údaje



## Kdy je potřeba GDPR

- na webu musí být umístěna informace o zpracování/ochraně osobních údajů klientů (tzv. GDPR), a to zejména tehdy, když poradce osobní údaje klienta dále sám zpracovává, posílá klientovi marketingová či jiná sdělení, nabízí mu svoje další služby atd.

**TIP!** Pokud poradce chce kontaktovat klienta i v budoucnu, chce mu nabízet své další služby (vč. nefinančních), bude vystupovat sám **poradce jako správce osobních údajů v rámci případného GDPR souhlasu** – pak je potřeba, aby poradce měl vlastní GDPR na míru svým potřebám a odpovídající skutečnosti.

## GDPR SAB servis

- pokud poradce nemá vlastní GDPR a nechce být správcem osobních údajů klienta a jakkoli osobní údaje klienta zpracovávat dále, použije se GDPR SAB servis, tj. SAB bude správcem osobních údajů
- aktuální dokument na adrese <https://sabservis.cz/gdpr>

## Co není GDPR souhlasem

- mlčení ani nečinnost klienta ani předem zaškrtnuté zaklikávací pole
- GDPR má své povinné náležitosti, které musí obsahovat viz NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 [článek 15 GDPR](#)

## Recenze na webu

### Pokud poradce používá recenzí klientů na svém webu:

- **skutečné recenze klientů:** pozor, je potřeba je uveřejnit se souhlasem klienta – ideálně klient pošle recenzi emailem, kde souhlasí, aby si to poradce dal na web (předcházíme tím případným budoucím stížnostem těchto klientů)
- fiktivní recenze není třeba řešit