

## SAMOREGULAČNÍ STANDARD ČASF č. 1/2020

### Záznamy telefonických hovorů

Tento materiál představuje dobrovolný samoregulační standard, k jehož dodržování se zavázali členové ČASF. Nedodržení pravidel stanovených v tomto standardu v konkrétním případě nemusí samo o sobě znamenat jeho porušení. O porušení standardu a jeho závažnosti rozhoduje Etická komise ČASF v řádném disciplinárním řízení. Přihlášení se k tomuto standardu nepředstavuje veřejnoprávní závazek a nemůže být v tomto smyslu sankcionováno.

Tento standard reflektuje nejlepší praxi při provozu závodů v oblasti zprostředkování finančních služeb, přičemž při jeho aplikaci je vždy nutné postupovat podle zásady přiměřenosti. Každý jednotlivý požadavek, resp. jeho konkrétní implikace, je nutné hodnotit s ohledem na velikost společnosti, její obchodní strukturu a specifickým jejího obchodního modelu.

Datum schválení orgány ČASF:	24.6.2020
Datum účinnosti:	24.6. 2020
Poslední aktualizace:	

Vzhledem k tomu, že

- (A) Ze zkušeností finančních institucí i dohledových orgánů získaných především v souvislosti s finanční krizí v letech 2008/2009 vyplynula potřeba ve zvýšené míře zaznamenávat telefonickou a elektronickou komunikaci mezi poskytovateli investičních služeb a zákazníky, a to jak pro účely vnitřní kontroly poskytovatelů investičních služeb, tak pro účely dohledu, což se projevilo i ve zvýšených požadavcích, které v tomto ohledu přinesla směrnice MiFID 2 (2014/65/EU);
- (B) Tato pravidla směrnice MiFID 2 byla implementována do českého právního řádu novelou § 17 ZPKT (zák. č. 256/2004 Sb.) provedenou zákonem č. 204/2017 Sb., přičemž toto ustanovení bylo opakovaně novelizováno zákonem č. [Sněmovní tisk 398];
- (C) Problematika záznamů telefonických hovorů a elektronické komunikace je častým předmětem diskuzí mezi účastníky trhu, v nichž se odráží nejistota ohledně konkrétních dopadů regulatorních požadavků na provoz poskytovatelů investičních služeb, přičemž se tedy jeví jako potřebné poskytnout členům ČASF podrobnější pravidla, která dle názoru ČASF plně reflektují jak nejlepší praxi na trhu, tak aktuální požadavky právních předpisů;

přijala ČASF následující samoregulační standard:

#### I. Působnost

Tento standard se vztahuje na členy ČASF, kteří jsou investičními zprostředkovateli ve smyslu § 29 ZPKT (dále jen „člen“).

## II.

### Zaznamenávané telefonické hovory

- (1) Člen zajistí, že budou zaznamenány telefonické hovory, jejichž obsahem je
  - a. nabídka investičních nástrojů nebo (jakýchkoli) investičních služeb zákazníkovi,
  - b. obecné doporučení týkající se obchodování s investičními nástroji, nebo
  - c. informace o stávajícím investičním portfoliu klienta.
- (2) Zaznamenány takto musí být též veškeré telefonické hovory, v nichž jsou nabízeny jiné služby či sdělovány informace, které s investičním nástrojem nebo investiční službou souvisí a mohou ovlivnit rozhodování zákazníka při jeho investičním rozhodování, příp. při rozhodování o přijetí nebo změně určité investiční služby.

#### **Komentář:**

Zaznamenán tak musí být např. telefonický hovor, v jehož rámci investiční zprostředkovatel (resp. člen jeho orgánu, zaměstnanec nebo vázaný zástupce) sdělí informace o dluhopisu v rozsahu, který je (sám o sobě či ve spojení s jinými informacemi známými zákazníkovi) dostatečný k tomu, aby zákazník učinil rozhodnutí jej koupit nebo upsat (např. výše emisní ceny a výnosu). Pro ilustraci uvádíme příklady pravděpodobně nejčastějších schémat rozhovorů:

#### **Příklad 1**

IZ: "Dobrý den. Rád bych si s Vámi dohodl osobní schůzku, kde bych Vás chtěl informovat o nových produktech, vývoji trhů a prodiskutoval možnosti investic."

Klient: "Dobře, přijďte ve středu odpoledne."

**Komentář:** Tento rozhovor nemusí být zaznamenán, protože v něm nejsou sdělovány žádné informace o investiční službě nebo investičním nástroji.

#### **Příklad 2**

IZ: "Dobrý den, SAZKA vydává desetitisícové dluhopisy s úrokovou sazbou ve výši 5,20 % p. a. a pololetním kupónem. Myslím, že je to zajímavé. Rád bych si s Vámi dohodl osobní schůzku, kde bych Vám sdělil další parametry a kde bychom prodiskutovali případné možnosti investování do něj."

Klient: "Dobře, přijďte ve středu odpoledne."

**Komentář:** Tento rozhovor musí být zaznamenán, protože v něm jsou sdělovány informace o investičním nástroji v takovém rozsahu, který může ovlivnit investiční rozhodnutí klienta, a lze jej tak považovat za nabízení možnosti sjednat obchod s investičními nástroji, a tedy za činnost představující zprostředkování obchodů s investičními nástroji.

## III.

### Rozsah zaznamenávaných telefonických hovorů

- (1) Telefonické hovory, které musí být zaznamenávány, se zaznamenávají v plném rozsahu, tedy od zahájení komunikace se zákazníkem do jejího ukončení.

- (2) Zaznamenávány musí být též telefonické hovory, jejichž účelem je sdělit informace uvedené v předchozím článku, nebo v jejichž rámci může ke sdělení takových informací dojít, a to bez ohledu na to, že ve výsledku ke sdělení takových informací nedošlo. Zaznamenávány nemusí být telefonické hovory, ve vztahu, k nimž vnitřní předpis investičního zprostředkovatele sdělování takových informací zákazníkům zakazuje, za předpokladu, že investiční zprostředkovatel zajistí jeho dodržování.
- (3) Povinnost zaznamenávat telefonické hovory se uplatní bez ohledu na to, zda ve výsledku skutečně došlo k poskytnutí dané služby, příp. realizaci jakéhokoli investičního rozhodnutí zákazníka.

**Komentář:**

Pokud vnitřní předpis investičního zprostředkovatele nestanoví pravidla omezující přípustný obsah a případně další pravidla pro provádění „nezaznamenávaných“ telefonických hovorů, musí zajistit, že zaznamenávány budou veškeré telefonické hovory se zákazníky, a to včetně hovorů s využitím soukromých mobilních telefonů (či jiných komunikačních prostředků) jeho pracovníků. Tyto telefonické hovory budou tedy muset být prováděny prostřednictvím jeho vnitřního komunikačního a monitorovacího systému.

**IV.****Způsob zajištění**

- (1) Vnitřní předpis člena vymezí povinnost zaznamenávat telefonické hovory dostatečně konkrétně tak, aby tato otázka nepodléhala uvážení jeho pracovníků nebo vázaných zástupců.
- (2) Pracovníci a vázaní zástupci člena s příslušnou odborností v oblasti investičních služeb mají vždy k dispozici alespoň jeden telefonický přístroj, na němž jsou všechny telefonické hovory zaznamenávány.
- (3) Člen může vnitřním předpisem zakázat poskytování investičních služeb mimo nahrávanou linku (přístroj) zmíněný v předchozím článku. V takovém případě se další telefonáty mimo tuto linku nahrávat nemusí. Člen však zajistí důslednou kontrolu dodržování zákazu, přičemž se doporučuje zákazníkům vždy spolu s informací o nenahrávané „běžné“ telefonní lince předat také informaci o dedikované nahrávané lince.

**Komentář:**

Není akceptovatelná situace, kdy by člen vůbec neměl k dispozici telefonický přístroj, na němž jsou telefonické rozhovory plošně zaznamenávány. Je na zvážení každé členské společnosti, kolik dedikovaných linek na nahrávání vyčlení, měla by být minimálně jedna na centrále k obsluze klientů.

## V. Technologická neutralita

- (1) Povinnost zaznamenávat telefonické hovory se uplatní bez ohledu na technický charakter použitých telekomunikačních prostředků (pevná linka, mobilní telefon, face-to-face, VoIP technologie atp.).
- (2) Dochází-li v rámci interakce mezi pracovníkem nebo vázaným zástupcem člena a zákazníkem vedle telefonického spojení k souběžnému použití jiného komunikačního prostředku, zajistí člen též zaznamenání komunikace sdělované tímto jiným komunikačním prostředkem a spojení jeho záznamu se záznamem telefonického hovoru.

### **Komentář:**

Protože směrnice MiFID 2 odkazuje na pokrytí celé interakce, je třeba určit, zda je také zaznamenána např. obrazovka počítače pracovníka investičního zprostředkovatele, přičemž tento záznam by měl být případně připojen k zvukovému záznamu, pokud to okolnosti nezbytně vyžadují. Je-li požadována příslušná funkce, je důležité mít systém nahrávání hovorů, který je schopen zaznamenávat aktivitu obrazovky.

## VI. Informování zákazníků

- (1) Člen zajistí, že zákazníci budou předem informováni o tom, (i) že telefonní hovory budou zaznamenány za účelem splnění zákonných povinností investičního zprostředkovatele, (ii) že kopie záznamu bude uložena po dobu nejméně pěti let a může jim být na požádání zpřístupněna a (iii) kde mohou získat více informací o zpracování jejich osobních údajů.
- (2) Pokud si zákazník nepřeje, aby byly jeho osobní záležitosti obsaženy v telefonním záznamu, může proti jeho pořízení vznést námitky. Člen mu poté však nesmí poskytnout investiční službu prostřednictvím telefonické komunikace.

### **Komentář:**

Pořizování záznamů je zpracováním osobních údajů, a proto je nutné plnit povinnosti dle obecného nařízení o ochraně osobních údajů, mimo jiné informační povinnost. Investiční zprostředkovatel musí mít k dispozici technické řešení, které zabezpečí možnost uchování záznamů a jejich případnou dostupnost na přání zákazníka nebo orgánu dohledu. Zvukové nahrávky jsou zbytečné, pokud je nelze v případě potřeby spolehlivě vyvolat. Proto je velmi důležité ukládat zvukové soubory pomocí spolehlivých paměťových médií. Investiční zprostředkovatelé by měly mít jasnou politiku úložiště a zálohování, která odpovídá jejich objemu nahrávaných telefonických hovorů.

## VII. Ochrana záznamů

- (1) Záznamy musí být chráněny před jakýmkoli neoprávněným přístupem. Zejména bude zajištěno, že (i) k záznamům nebudou mít přístup nepovolané osoby, (ii) systémy uchovávající záznamy nebudou zneužity, (iii) přístup bude umožněn pouze předem vybraným a pověřeným osobám, a to pouze v nezbytném rozsahu pro naplnění stanoveného účelu. Přistupující osoby budou o veškerých svých povinnostech řádně poučeny.
- (2) Záznamy budou používány pouze pro stanovené účely, například pro kontrolní činnost orgánu dohledu (ČNB), pro účely vyřizování stížností zákazníků, či pro účely interního auditu. Při používání záznamů bude zajištěno, aby nemohly být jakýmkoliv neoprávněným způsobem čteny, kopírovány, měněny nebo vymazávány. Zároveň bude zajištěno uchovávání informací o tom, kdo a v jakém rozsahu k záznamům přistupoval.
- (3) Osoby přistupující k záznamům budou zavázány k dodržování mlčenlivosti o záznamech, o informacích v nich obsažených a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení záznamů, a to i po skončení jejich pracovního poměru či jiného vztahu ke členovi.

### **Komentář:**

Investiční zprostředkovatelé musí zajistit odpovídající technická a organizační bezpečnostní opatření na ochranu záznamů. Ta by měla být v čase vyhodnocována a přizpůsobována aktuálnímu stavu techniky, rozsahu pořízených záznamů, hrozícím rizikům i jiným okolnostem, aby byla zajištěna nejvyšší možná ochrana záznamů.

## VIII. Kontrolní systém

- (1) Člen zajistí, že pořizování záznamů, dodržování omezení týkajících se telefonické komunikace se zákazníky, uchovávání záznamů a jejich zpřístupňování podléhá náležité vnitřní kontrole v kontextu řídicího a kontrolního systému investičního zprostředkovatele.
- (2) Člen pravidelně vyhodnocuje efektivitu svých pravidel týkajících se pořizování záznamů telefonických hovorů.

### **Komentář:**

Investiční zprostředkovatelé by měly pracovat s procesem hodnocení založeným na riziku a mít účinnou strategii jeho snižování. Investiční zprostředkovatelé by měli též vyhodnocovat informace o tom, jaké rozhovory se nenahrávají, evidovat porušení pravidel a vyvozovat z toho důsledky.