

## Samoregulační standard USF č. 01/2017: problematika tzv. tipařů

Tento materiál představuje **dobrovolný samoregulační standard**, k jehož dodržování se společnosti sdružené v USF zavázaly v rámci svého členství. Nedodržení pravidel stanovených v tomto standardu v konkrétním případě nemusí samo o sobě znamenat jeho porušení. O porušení standardu a o míře jeho závažnosti rozhoduje Etická komise USF v řádném disciplinárním řízení. Přihlášení se k tomuto standardu nepředstavuje veřejnoprávní závazek a nemůže být sankcionováno v tomto smyslu.

Tento standard představuje maximální úroveň povinností odpovídající praxi největších finančně-zprostředkovatelských společností a proto je při jeho aplikaci vždy nutno postupovat dle zásady přiměřenosti. Každou konkrétní povinnost je nutno vždy důsledně aplikovat ve vztahu k velikosti společnosti, složitosti její obchodní struktury a specifikům jejího obchodního modelu. Společnost může některé prvky tohoto standardu převést na spolupracující finanční instituci, za předpokladu splnění profesních pravidel pro outsourcing.

<b>Datum schválení orgány USF:</b>	14.9.2017
<b>Datum účinnosti:</b>	1.1.2018
<b>Poslední aktualizace dne:</b>	14.9.2017

### Preambule

Nedílnou součástí obchodní praxe finančních zprostředkovatelů a poradců je pomocné působení osob bez zákonné licence, tzv. tipařů. Tyto osoby zpravidla působí ve dvou základních rolích:

- osoby v zácvičku – jedná se o juniorní spolupracovníky, kteří v tomto režimu sbírají potřebné zkušenosti pro získání zákonné licence;
- obchodní ziskatelé – jedná se o spolupracovníky, kteří se v rámci své výdělečné činnosti zabývají získáváním potenciálních zákazníků, ovšem bez ambice a kompetence poskytovat jim plnohodnotné služby finančního zprostředkování (často podmíněné zákonnou licencí).

Níže uvedený soubor pravidel upravuje univerzálně činnost obou skupin tzv. tipařů a obecně všech osob bez licence, které se podílí na obchodní činnosti finančních zprostředkovatelů a poradců. Z působnosti standardu jsou nicméně vyňaty smlouvy sjednané na dálku (např. prostřednictvím online rozhraní, bez osobní účasti obchodního zástupce společnosti).

### I. Maximální rozsah činnosti tzv. tipařů

- Osoby bez zákonné licence vykonávají činnosti spočívající především v prvotním kontaktování zákazníka. Zpravidla se jedná o:
  - o získání kontaktních údajů zákazníka
  - o poskytování obecných informací o finančních produktech
  - o sběr dat o finanční situaci zákazníka (ovšem bez jejich vyhodnocení)
  - o předávání informací mezi zákazníkem a osobou s licencí, je-li zákazník srozuměn s tím, že tipař není jejich zpracovatelem ani autorem (s výjimkou prezentace řešení finančních potřeb, viz. níže)
- Osoby bez zákonné licence nesmí vykonávat činnosti vyhrazené legislativní/samoregulační úpravou osobám s licencí. Zejména se jedná o:
  - o zpracování návrhů řešení finančních potřeb a individualizovaného doporučení, na základě přímého kontaktu

- prezentování návrhů řešení zákazníkům, na základě přímého kontaktu
- autonomní komunikace se zákazníky ve výše uvedených věcech
- Činnost osob bez zákonné licence nesmí vzbuzovat u zákazníků a externích obchodních partnerů dojem, že vykonávají činnosti vyhrazené osobám se zákonnou licencí. Osoba bez zákonné licence při prvotní komunikaci se zákazníkem tohoto vždy informuje o své roli a z ní vyplývajících omezeních.

## **II. Povinnosti členských společností USF**

Členské společnosti USF zajistí dodržování výše uvedených pravidel ve své obchodní síti a dohled nad jejich plněním. Členská společnost pevně zakotví zejména, avšak nikoliv pouze, následující obchodní procedury navazující na výše uvedené:

- za zpracování návrhu řešení finančních potřeb a individualizovaného doporučení odpovídá vždy osoba se zákonnou licencí
- prezentaci návrhu řešení finančních potřeb příp. individualizovaného doporučení provádí vždy v přímém kontaktu osoba se zákonnou licencí bez výjimky, vč. podpisu relevantních smluvních dokumentů;
- klientovy požadavky řeší vždy osoba se zákonnou licencí, zejména jde-li o požadavky, které mají povahu stížnosti či reklamace.

Dodržování těchto procedur zakotví členská společnost USF v relevantním vnitřním předpisu a průběžně kontroluje jejich dodržování a to jak po linii řízení (nadřízený), tak v rámci kontroly na místě (nezávislý útvar kontroly) a, je-li to přiměřené velikosti společnosti, rovněž prostřednictvím tzv. mystery-shoppingu. Členská společnost rovněž zavede odpovídající sankční mechanismy pro případy porušení povinností stanovených v tomto standardu a důsledně je ve zjištěných případech aplikuje.

Členská společnost musí být v případě potřeby vždy schopna doložit splnění procedur uvedených v prvním odstavci tohoto článku, přičemž za důkaz splnění povinností nelze považovat podepsání smluvní dokumentace zákazníkem. Za celý obchodní proces a dodržení požadavků odborné péče vždy plně odpovídá osoba se zákonnou licencí a její nadřízená společnost.

**Jakékoliv porušení povinností uvedených v čl. I a II tohoto standardu je považováno za závažné porušení odborné péče a klamavou obchodní praktiku, přičemž tuto skutečnost může zohlednit Etická komise USF při svém rozhodování o případném podání zákazníka.**