Nahrávání se posouvá na další úroveň. ČNB přichází s novým výkladem

Nahrávat, či nenahrávat. Téma, které finanční společnosti řeší již od roku 2019 a které, jak se zdá, nemá konce. Tento rok by Česká národní banka měla zveřejnit právě k nahrávání navrhovaný výklad, který bude znamenat ještě větší rozšíření povinností nahrávaných hovorů.

Nahrávání hovorů se řeší stále. Velká argumentace probíhala již při projednávání novely ZPKT (zákona o podnikání na kapitálovém trhu) v roce 2020, kdy rozšíření povinností nakonec v zákoně prošlo. S předloženou formou nového výkladu se toto téma ale znovu naplno otevřelo.

Výkladový dokument dle původní podoby, kterou jsme obdrželi, by znamenal výrazné a absolutně neopodstatněné ještě masivnější rozšíření povinnosti nahrávání telefonických hovorů. Znamenal by, že se bude nahrávat, archivovat a kontrolovat v podstatě vše, a když to řeknu zjednodušeně, tuto povinnost by měl i administrativní pracovník sjednávající schůzku. A to za situace, kdy sama ČNB ve svých zprávách za poslední roky uvádí počet podnětů ke stížnostem na investiční služby v řádek maximálně desítek ročně, kdy ještě mluvíme o podnětech na stížnosti, ne oprávněných stížnostech. Regulovaný segment trhu se kultivuje, profesionalizuje, takže přijít s takto masivním rozšířením v této době je jen další zátěž pro společnosti a poradce. Ještě větší zásah do soukromí klientů a ještě větší náklady. Názor, že takto velké rozšíření povinností nahrávat hovory není podloženo analýzou trhu a nemá dostatečné odůvodnění, vyslovil i ÚOOÚ. Náš názor pak podpořila také Asociace malých a středních podniků.

Jednou z nejspornějších oblastí návrhu je rozsah povinně nahrávané komunikace, kde podle § 17 odst. 2 ZPKT mají poskytovatelé investičních služeb povinnost zajistit, že budou nahrávány hovory, jejichž účelem je uzavření obchodu nebo poskytnutí investiční služby.

Hlavními problémy jsou rozsah a kontrola

Jednou z nejspornějších oblastí návrhu je rozsah povinně nahrávané komunikace, kde podle § 17 odst. 2 ZPKT mají poskytovatelé investičních služeb povinnost zajistit, že budou nahrávány hovory, jejichž účelem je uzavření obchodu nebo poskytnutí investiční služby. Jde tedy o hovory, které jsou činěny za účelem sdělit telefonicky zákazníkovi informace o investičním nástroji nebo investiční službě. Takovými nejsou ale hovory, které jsou činěny výhradně za účelem sjednání schůzky. Povinnost nahrávat administrativní hovory, které nemají s investičními službami nic společného, je tedy absolutně nepochopitelná. Návrh v podstatě konstatuje, že poskytovatelé investičních služeb jsou povinni nahrávat veškeré telefonáty realizované na telefonních linkách, které byly poskytnuty jako kontakty zákazníkům poskytovatelů investičních služeb, a to bez ohledu na obsah takového telefonátu. Takový zásah do práva na soukromí může být legitimní pouze v případě, kdy je buď výslovně stanoven zákonem, nebo je nutný k naplnění zákona, jehož nelze dosáhnout méně invazivním způsobem. Měl by být naplněn požadavek přiměřenosti intenzity zásahu do práva na soukromí. V daném případě nejsou tyto podmínky splněny.

Dalším sporným bodem je následná kontrola telefonických hovorů. Dle návrhu, který jsme obdrželi, se zavádí kritéria kontroly minimálně 500 hovorů za čtvrtletí nebo 100 procent hovorů, je-li jich méně než 500. Jde o ohromné počty hovorů. Například auditorské firmy běžně používají kontrolní vzorky v rozsahu deseti až dvaceti procent. Ještě zmíním zákaz sledování zaměstnanců ve smyslu § 316 zákoníku práce. Takové sledování by mělo vždy probíhat jen v omezeném režimu nezbytném pro dosažení sledovaného, legitimního