

Sekce dohledu nad finančním trhem

V Praze dne 30. 1. 2025  
Č. j.: 2025/011306/CNB/580  
Ke sp. zn.: S-Sp-2024/00109/CNB/581  
Počet stran: 13

## P Ř Í K A Z

Česká národní banka (dále jen „**správní orgán**“) jako orgán dohledu nad finančním trhem podle zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů, orgán dohledu v pojišťovnictví podle zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZPoj**“) a orgán dohledu nad dodržováním povinností stanovených zákonem č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPZ**“), rozhodla podle § 90 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**PřZ**“) ve spojení s § 150 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**SŘ**“) v řízení vedeném se společností **Allianz pojišťovna, a.s., IČO 471 15 971, se sídlem Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8**, takto:

**Společnost Allianz pojišťovna, a.s., IČO 471 15 971, se sídlem Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8,**

**se uznává vinnou,**

**že jako pojišťovna v období od 1. 1. 2023 do 30. 9. 2023 v rámci procesu oslovování svých klientů s nabídkou navýšení pojistných částek a začlenění valorizace do majetkového pojištění (pojištění budovy a pojištění domácnosti)**

- zaslala celkem 33 087 klientům, kteří tuto nabídku nepřijali, prostřednictvím různých komunikačních prostředků (dopisy, SMS, webový portál MojeAllianz) sdělení upozorňující na nezaplacené pojistné, a to ve výši rovnající se rozdílu mezi dosavadní výší pojistného a pojistným uvedeným v nabídce, jež zahrnovalo navýšení pojistné částky a valorizaci, přičemž částku odpovídající tomuto rozdílu označovala jako „dluh“, „dlužné pojistné“ či slovním spojením obdobného významu, ačkoliv těmto klientům vůči ní žádný dluh nevznikl a nebyli tak ani v prodlení, z nichž ve 2 429 případech po zaslání upozornění na nezaplacené pojistné klienti na úhradu tvrzeného dlužného pojistného přistoupili,
- obdobně požadovala úhradu „dlužného pojistného“ i opakovaně v dalším navazujícím upomínacím sdělení, a to navíc včetně úhrady upomínacích výloh, které zaslala 10 205 již předtím upozorněným klientům, z nichž 189 klientů, kterým prokazatelně žádný dluh na pojistném nevznikl, upomínanou částku zaplatilo,

t e d y

při komunikaci se zákazníkem, včetně obchodního sdělení, použila nepravdivé a klamavé informace

č í m ž p o r u š i l a

zákaz stanovený v § 73 odst. 1 ZDPZ

a spáchala tak

přestupek podle § 114 odst. 1 písm. h) ZDPZ,

z a c o ž s e j í u k l á d á

podle § 114 odst. 3 písm. a) ZDPZ pokuta ve výši 3 500 000 Kč (slovy tři miliony pět set tisíc korun českých).

**Pokuta je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto příkazu na účet Celního úřadu pro hlavní město Prahu vedený u České národní banky, č. 3754-67724011/0710, konstantní symbol 1148, variabilní symbol je identifikační číslo plátce.**

## O D Ů V O D N Ě N Í

### A. Identifikace účastníka řízení

(1) Allianz pojišťovna, a.s., IČO 471 15 971, se sídlem Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8 (dále jen „**účastník řízení**“) je obchodní korporací, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1815. Účastník řízení je tuzemskou pojišťovnou podle § 3 odst. 1 písm. b) ZPoj, která je od 23. 12. 1992 na základě povolení uděleného správním orgánem oprávněna vykonávat pojišťovací činnost<sup>1</sup>, a to v rozsahu pojistných odvětví životních pojištění podle bodu I. písm. a), b), c) a bodů II., III., VI., VII. uvedených v části A Přílohy č. 1 ZPoj a neživotních pojištění č. 1, 2 písm. a), b), c), č. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16 písm. b), c), d), e), f), h), i), j), č. 17 a 18. uvedených v části B Přílohy č. 1 ZPoj. Účastník řízení je dále oprávněn vykonávat zajišťovací činnost pro odvětví neživotních pojištění a další činnosti související s pojišťovací a zajišťovací činností. V rámci své činnosti účastník řízení provozuje majetkové pojištění zahrnující pojištění odpovědnosti, majetku, domácnosti či nemovitosti (dále též jen „**majetkové pojištění**“).

### B. Postup správního orgánu před vydáním příkazu

(2) Správní orgán na základě dohledové činnosti zaznamenal, že účastník řízení zahájil oslovování svých klientů – pojistníků s nabídkou na navýšení pojistných částek a začlenění valorizace do majetkového pojištění (pojištění budovy a pojištění domácnosti), a to ve spojitosti s poukázáním na dramatické zvyšování cen spojené s inflací a současně na snahu účastníka řízení udržet míru ochrany klienta (dále jen „**Nabídka**“). Správní orgán ve věci procesu realizace Nabídky a s tím souvisejících postupů komunikoval s účastníkem řízení následovně:

<sup>1</sup>

[https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB10.VIZITKA?p\\_lang=cz&p\\_SEQ\\_ID=2619&p\\_VER\\_ID=1014&p\\_DATUM=29.02.2024&p\\_ROL\\_KOD=4](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB10.VIZITKA?p_lang=cz&p_SEQ_ID=2619&p_VER_ID=1014&p_DATUM=29.02.2024&p_ROL_KOD=4)

20. 4. 2023 správní orgán zaslal účastníkovi řízení výzvu k poskytnutí informací pro účely výkonu dohledu s vyžádáním podrobných informací o Nabídce<sup>2</sup> (dále jen „**Výzva I**“),
10. 5. 2023 účastník řízení zaslal své vyjádření k Výzvě I, vč. příloh<sup>3</sup> (dále jen „**Vyjádření I**“),
25. 8. 2023 správní orgán zaslal účastníkovi řízení upozornění týkající se konkrétního postupu účastníka řízení souvisejícího s Nabídkou, tj. zasílání sdělení upozorňující klienty na nezaplacené pojistné, vč. výzvy k provedení platby, kdy účastník řízení u některých forem upozornění uvádí, že se jedná o dluh na pojistném; správní orgán si rovněž vyžádal od účastníka řízení další informace<sup>4</sup> (dále jen „**Upozornění I**“),
11. 9. 2023<sup>5</sup> účastník řízení zaslal své vyjádření k Upozornění I, vč. příloh<sup>6</sup> (dále jen „**Vyjádření II**“),
24. 10. 2023 správní orgán zaslal účastníkovi řízení opakované upozornění s výzvou k upuštění od zavádějícího informování o dlužném pojistném; správní orgán si rovněž vyžádal od účastníka řízení další informace<sup>7</sup> (dále jen „**Upozornění II**“),
13. 11. 2023<sup>8</sup> účastník řízení zaslal své vyjádření, vč. příloh k Upozornění II<sup>9</sup> (dále jen „**Vyjádření III-1. část**“)
20. 11. 2023<sup>10</sup> účastník řízení zaslal dodatečné odpovědi, vč. příloh v návaznosti na jeho předešlé Vyjádření III-1. část (dále jen „**Vyjádření III-2. část**“)
23. 4. 2024 správní orgán zaslal účastníkovi řízení další upozornění s výzvou k poskytnutí informací pro účely dohledu<sup>11</sup> (dále jen „**Upozornění III**“)
20. 5. 2024<sup>12</sup> účastník řízení zaslal odpověď včetně příloh na Upozornění III (dále jen „**Vyjádření IV**“).

### C. Skutková zjištění

(3) Z Vyjádření I správní orgán zjistil, že účastník řízení zahájil oslovování svých klientů s Nabídkou dne 15. 12. 2022. Nabídku, která obsahovala možnost navýšení pojistných částek a začlenění valorizace do majetkového pojištění, účastník řízení zaslal všem klientům s platnými pojistnými smlouvami k produktům Komplexní pojištění majetku občanů NOE<sup>13</sup>, Allianz Domov<sup>14</sup> a MůjDomov<sup>15</sup>, u nichž zároveň identifikoval podpojištění alespoň ve výši 20 %<sup>16</sup>.

(4) Účastník řízení podrobněji nesegmentoval své portfolio klientů, neboť Nabídku posílal všem klientům s identifikovaným podpojištěním, bez ohledu na skutečnost, že někteří klienti již měli valorizaci ve svém majetkovém pojištění ujednanou. Účastník řízení tento postup ve Vyjádření II odůvodnil tím, že: „(...) klient nestanovil při sjednání pojistnou částku správně a následná valorizace tak nemusela/nemohla korigovat toto počáteční nesprávné nastavení.“.

<sup>2</sup> Viz soubor 1a\_2023\_046186\_CNB\_580\_Vyzva I.pdf na CD, spis Přílohy č.1. 1.

<sup>3</sup> Viz soubor 2a\_2023\_057472\_CNB\_580\_Vyjadreni I.pdf na CD, spis Přílohy č.1. 1.

<sup>4</sup> Viz soubor 3a\_2023\_107158\_CNB\_580\_Upozorneni I.pdf na CD, spis Přílohy č.1. 1.

<sup>5</sup> Datováno 31. 8. 2023.

<sup>6</sup> Viz soubor 4a\_2023\_118776\_580\_Vyjadreni II.pdf na CD, spis Přílohy č.1. 1.

<sup>7</sup> Viz soubor 5a\_2023\_136596\_CNB\_580\_Upozorneni II.pdf na CD, spis Přílohy č.1. 1.

<sup>8</sup> Datováno 27. 10. 2023.

<sup>9</sup> Viz soubor 6a\_2023\_146339\_CNB\_580\_Vyjadreni III.pdf a soubor 6b\_2023\_146341\_CNB\_580\_Vyjadreni III.pdf na CD, spis Přílohy č.1. 1

<sup>10</sup> Viz soubor 6c\_2023\_148597\_CNB\_580\_Vyjadreni III.pdf na CD, spis Přílohy č.1. 1.

<sup>11</sup> Viz soubor 6a\_2024\_049605\_CNB\_580\_Allianz\_POG\_legal\_risk- Upozorneni\_vyzva\_IV.pdf na CD, spis Přílohy č.1. 1.

<sup>12</sup> Viz soubor 7\_2024\_059920\_CNB\_580\_Vyjadreni\_IV.pdf na CD, spis Přílohy č.1. 1.

<sup>13</sup> Produkt byl účastníkem řízení nabízen v letech 1993 – 2016.

<sup>14</sup> Produkt byl účastníkem řízení nabízen v letech 2016 – 2018.

<sup>15</sup> Produkt je účastníkem řízení nabízen od r. 2018 až doposud.

<sup>16</sup> Dle interní metodiky účastníka řízení nebude uplatněno podpojištění, pokud je pojistná částka v době pojistné události nižší než pojistná hodnota pojištěného majetku o méně než 20 %.

(5) Dále, v návaznosti na odeslanou Nabídku účastník řízení začal zasílat další sdělení klientům, resp. těm klientům, kteří Nabídku v prvním kroku nepřijali. V těchto sděleních účastník řízení klienty upozorňoval na nezaplacené pojistné a vyzýval je k provedení příslušné platby, přičemž tak činil po splatnosti pojistného uvedeného v Nabídce (dále jen „**Upozornění na nezaplacené pojistné**“).

(6) K zasílání Upozornění na nezaplacené pojistné využíval účastník řízení několik komunikačních prostředků, a to konkrétně formu dopisu zasílaného poštou, SMS a zobrazení na webovém portálu MojeAllianz.

(7) Upozornění na nezaplacené pojistné ve formě **dopisu** (viz obrázek níže) obsahovalo mj. sdělení, že daný klient: „(...) *doposud neuhradil pojistné v celkové výši xxx Kč*“<sup>17</sup>. K tomu účastník řízení zároveň doplnil: „*Pokud jste **dlužné pojistné** uhradil v posledních dnech, mohlo se stát, že jsme tuto platbu k datu odeslání upozornění neevidovali, v takovém případě toto upozornění považujte za bezpředmětné. Dále prosím považujte upomínku (z)<sup>a18</sup> bezpředmětnou, pokud jste zaplacením původního pojistného odmítl nabídku aktualizace pojistné částky.*“. V tabulce pod tímto textem účastník řízení nadto zvýrazňuje část „*Informace k úhradě dluhu*“, která obsahuje platební údaje k platbě částky označené jako „**Dlužná částka**“ a zároveň je zde klientovi zdůrazněno „*upozornění na nezaplacené pojistné*“<sup>19</sup>.

Praha 17. července 2023

Vážený pane [REDAKCE]

dle naší evidence plateb ke dni 13. 7. 2023 **ste doposud neuhradil pojistné v celkové výši 597 Kč**.  
Tato skutečnost mohla vzniknout nezaplacením některé platby pojistného v minulosti, její nesprávnou výší nebo chybou v zadání platebních údajů.

Pokud jste **dlužné pojistné** uhradil v posledních dnech, mohlo se stát, že jsme tuto platbu k datu odeslání upozornění ještě neevidovali, v takovém případě toto upozornění považujte za bezpředmětné. **Dále prosím považujte upomínku na bezpředmětnou, pokud jste zaplacením původního pojistného odmítl nabídku aktualizace pojistné částky.**

S pozdravem  
Vaše Allianz

**Pojištění majetku a odpovědnosti občanů – upozornění na nezaplacené pojistné**  
Pojistná smlouva číslo: [REDAKCE]

**Informace k úhradě dluhu**

Dlužná částka	Zaplatit do	Číslo účtu / kód banky	Konstantní symbol	Variabilní symbol
597 Kč	31. 7. 2023	2727 / 2700	3558	[REDAKCE]

Aktuální stav zaplaceného pojistného si můžete ověřit na [www.allianz.cz/zaplacenost](http://www.allianz.cz/zaplacenost)

160719694\_XX\_LPO-20\_00777-16

(8) Obdobně zasílal účastník řízení Upozornění na nezaplacené pojistné i **prostřednictvím SMS**, a to následovně: „*Vazeny kliente, **smlouva pojisteni majetku XXXXXXXXXXXX neni***

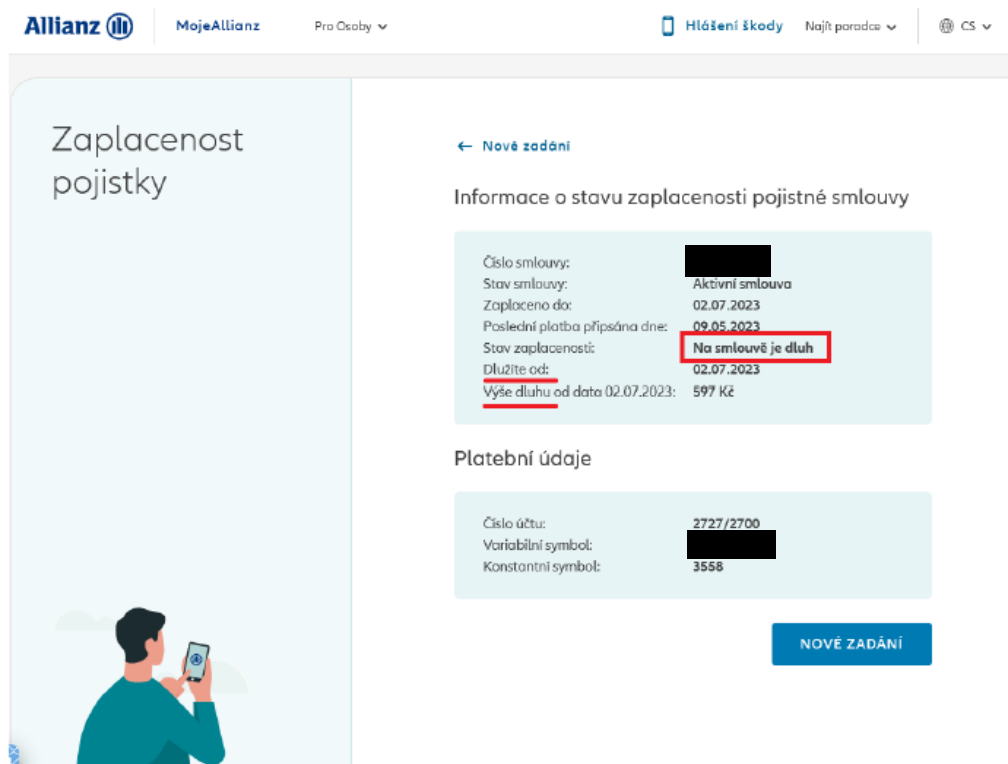
<sup>17</sup> Jednalo se buď o částku, která činila rozdíl mezi dosavadním pojistným a pojistným vedoucím k akceptaci Nabídky či o pojistné vedoucí k akceptaci Nabídky (v případě, kdy oslovený klient neuhradil žádné pojistné).

<sup>18</sup> Pozn. správního orgánu: V dopisu je nesprávně uvedeno „na“.

<sup>19</sup> viz např. pojistná smlouva č. [REDAKCE] – [REDAKCE] (příloha 10 Vyjádření III-1.část)

**uhrazena.** *Častku XXX Kč<sup>20</sup> prosím zaplatte na účet 2727/2700, VS XXXXXXXXXX. Pokud jste již tuto částku uhradil (nebo jste zaplacením původního pojistného odmítl nabídku aktualizace pojistné částky), považujte prosím zprávu za bezpředmětnou. Dekujeme Allianz<sup>21</sup>.*

(9) Informaci o dlužném pojistném uváděl účastník řízení také v **portálu MojeAllianz** v sekci Zaplacenost pojistky, části Informace o stavu zaplacenosti pojistné smlouvy (viz obrázek níže), kde se klientovi mj. zobrazovalo: „*Na smlouvě je dluh*“, „*Dlužíte od:...*“ a „*Výše dluhu od...*“<sup>22</sup>.



(10) V Upozornění na nezaplacené pojistné zasílaném ve formě dopisu a dále na portálu MojeAllianz účastník řízení tedy výslovně sděloval klientům, že jim vznikl „dluh na pojistném“ i v případech, kdy se tyto klienti rozhodli nepřistoupit na Nabídku právě tím, že projeví svoji vůli zaplacením částky představující zachování stávajícího stavu. Ačkoli tedy tyto klienti řádně a včas zaplatili pojistné, ovšem v původní výši, tj. nepřijali Nabídku, přesto obdrželi Upozornění na nezaplacené pojistné a přímo tak čelili upozornění, že mají nějaký dluh. Správní orgán proto v Upozornění I vyzval účastníka řízení, aby mj. od praktiky zavádějícího informování o dlužném pojistném upustil.

(11) Z Vyjádření II účastníka řízení, kterým reagoval na Upozornění I, správní orgán zjistil, že dne 31. 7. 2023 účastník řízení odeslal Nabídku k 112 973 pojistným smlouvám, přičemž ke stejnému dni zbývalo cca 105 000 pojistných smluv, ke kterým měla být Nabídka ještě odeslána. Ke dni 31. 7. 2023 byla Nabídka u 39 016 pojistných smluv přijata a u 30 016

<sup>20</sup> Uvedená částka odkazuje na rozdíl mezi pojistným při zachování stávající pojistné částky a pojistným při přijetí účastníkem řízení navrhované pojistné částky.

<sup>21</sup> Viz např. pojistná smlouva č. [redacted] - [redacted] (příloha 10 Vyjádření III-1.část)

<sup>22</sup> Viz např. pojistná smlouva č. [redacted] - [redacted] (příloha 10 Vyjádření III-1.část)

pojistných smluv byla odmítnuta. Rozesílání Nabídky mělo být dle sdělení účastníka řízení ukončeno ke konci roku 2023.

(12) Ohledně zasílání Upozornění na nezaplacené pojistné pak účastník řízení ve Vyjádření II deklaroval pozastavení této praxe, když mj. uvedl, že: „(...) *interně jsme prověřili proces rozesílání SMS, dopisů či emailů a zastavili jsme jejich rozesílání...*“. Stran zasílání Upozornění na nezaplacené pojistné účastník řízení rovněž uvedl, že: „*dochází k selektivnímu výběru klientů. Upozornění odchází pouze klientům, kteří – nezaplatili žádné pojistné nebo – zaplatili nižší pojistné, než je uvedené pojistné v Nabídce.*“. K tomu dále účastník řízení uvedl, že informaci o zaplacení původního pojistného eviduje, ale systémově nelze rozlišit, zda se jedná o individuálně uhrazenou platbu s cílem odmítnout Nabídku nebo zda jde o platbu zaplacenou trvalým příkazem, kdy se podle účastníka řízení nejedná o projevení vůle Nabídku odmítnout. Účastník řízení rovněž v předmětné věci uvedl, že pokud, zhruba týden před vypršením platnosti Nabídky, tj. ani v návaznosti na Upozornění na nezaplacené pojistné klient pojistné vedoucí k akceptaci Nabídky neuhradil, účastník řízení dle svých kapacitních možností kontaktoval klienty telefonicky ohledně ověření přijetí Nabídky a vysvětlení jejího smyslu. Účastník řízení dále potvrdil, že Upozornění na nezaplacené pojistné zasílá prostřednictvím několika komunikačních kanálů (SMS/e-mail/dopis zasílaný prostřednictvím pošty) a zobrazováním v portálu MojeAllianz, přičemž uvedl, že ke dni 31. 7. 2023 zaslal Upozornění na nezaplacené pojistné k celkem 24 374 pojistným smlouvám a zobrazil v portálu MojeAllianz v případě 10 951 smluv.

(13) Poté, co účastník řízení správním orgánem ve Vyjádření II sdělil, že pozastavil zasílání Upozornění na nezaplacené pojistné, správní orgán na základě své dohledové činnosti zjistil, že účastník řízení i nadále zasílá klientům upomínací dopisy, které byly obdobné Upozornění na nezaplacené pojistné (dále jen „**Upomínací dopis**“). V Upomínacích dopisech účastník řízení klienty opět upozorňoval na neuhrazené pojistné ve výši rozdílu mezi původní výší pojistného a novou výší pojistného spojeného s Nabídkou, přestože klient Nabídku odmítl. Konkrétně účastník řízení uváděl: „*Tato skutečnost mohla vzniknout nezaplacením některé splátky pojistného, její nesprávnou výší nebo chybným zadáním platebních údajů. Proto bychom vás rádi požádali o úhradu nedoplatku v celkové výši XXX Kč (XXX Kč dlužné pojistné + 50 Kč náklady na upomínací výlohy).*“<sup>23</sup>. V tabulce pod tímto textem pak účastník řízení zvýraznil část „**Informace k úhradě dluhu**“, která obsahovala platební údaje k platbě dlužné částky. Oproti Upozornění na nezaplacené pojistné tak Upomínací dopis navíc obsahoval i **požadavek na úhradu nákladů na upomínací výlohy ve výši 50 Kč** (viz obrázek níže). Ve srovnání s Upozorněním na nezaplacené pojistné, Upomínací dopis už ani nepředjímal případnou bezpředmětnost upomínky, jelikož informoval o dlužném pojistném jako o dané skutečnosti. Upomínací dopis současně obsahoval zvýrazněné upozornění na zánik pojištění<sup>24</sup>.

<sup>23</sup> Viz např. pojistná smlouva č. [REDAKCE] (příloha 10 Vyjádření III-1.část).

<sup>24</sup> Cit.: „Upozorňujeme Vás, v souladu s příslušnými Všeobecnými pojistnými podmínkami a právní úpravou zániku pojištění dle § 2804 občanského zákoníku, že pokud do 1. 11. 2023 nebude pojistné zaplacen (připsáno na náš účet), Vaše pojištění zanikne následující den po uvedeném datu.“

Praha 12. září 2023

Vážený pane [REDACTED]

chtěli bychom Vás upozornit, že jste ke dni 12. 9. 2023 neuhradil pojistné na smlouvě číslo [REDACTED] ve výši 543 Kč. Tato skutečnost mohla vzniknout nezaplacením některé splátky pojistného, její nesprávnou výší nebo chybným zadáním platebních údajů. Proto bychom Vás rádi požádali o úhradu nedoplatku v celkové výši **593 Kč** (543 Kč dlužné pojistné + 50 Kč náklady na upomínací výlohy).

Upozorňujeme Vás, v souladu s příslušnými Všeobecnými pojistnými podmínkami a právní úpravou zániku pojištění dle § 2804 občanského zákoníku, že pokud do **1. 11. 2023 nebude pojistné zaplaceno (připsáno na náš účet), Vaše pojištění zanikne následující den po uvedeném datu.**

V případě, že nedojde k úhradě dluhu, budeme ho včetně dalších poplatků vymáhat soudní cestou. Nezapomeňte, že máme právo na pojistné za dobu do zániku pojištění.

Pokud Vám něco není jasné nebo Vás cokoli dalšího zajímá, obraťte se prosím na klientskou linku 241 170 000 v pracovní dny 8:00 – 19:00 hodin nebo o víkendu (mimo státní svátky) 9:00 – 18:00 hodin.

S pozdravem

[REDACTED]  
Senior manažer správy pojištění a penze

## Pojištění majetku a odpovědnosti občanů – upomínka o nezaplacené pojistné

Pojistná smlouva číslo: [REDACTED]

### Informace k úhradě dluhu

Trvale obývaná budova/domácnost: [REDACTED]

Zaplatit do	Dlužná částka	Číslo účtu/Kód banky	Variabilní symbol	Konstantní symbol
1. 11. 2023	593 Kč	2727/2700	[REDACTED]	3558

Aktuální stav zaplaceného pojistného si můžete ověřit na [www.allianz.cz/zaplacenost](http://www.allianz.cz/zaplacenost)

079237\_162849864/\_PRPREK-2\_10894-2

(14) V rámci Upozornění II ze dne 24. 10. 2023 správní orgán tuto praxi účastníkovi řízení opakovaně vytknul a vyzval ho mj. k upuštění od všech praktik zavádějícího informování o dlužném pojistném. V reakci na Upozornění II, tj. v rámci Vyjádření III-1. část, účastník řízení sdělil, resp. časově upřesnil, že Upozornění na neuhrazené pojistné bylo pro pojistné smlouvy obesané Nabídkou: „(...) zcela zastaveno dne 4. 9. 2023.“. K tomuto datu také účastník řízení aktualizoval údaj o **počtu zaslaných Upozornění na nezaplacené pojistné**, a to konkrétně na jejich **celkový počet 33 087**. Ve Vyjádření III-1. část rovněž uvedl, že od 17. 10. 2023 začal klientům zasílat novou verzi Upozornění na nezaplacené pojistné<sup>25</sup>, a to výhradně prostřednictvím SMS a bez následného telefonického ověřování srozumitelnosti Nabídky.

(15) Ohledně Upomínacího dopisu dále účastník řízení vysvětlil, že dle nastaveného procesu měla být Nabídka po 30 dnech po výročí pojistné smlouvy automaticky zneplatněna, tj. pokud

<sup>25</sup> Cit.: „Vážený kliente, k majetkové smlouvě c. XXXXXXXXXX připomínáme možnost aktualizace pojistné částky jako ochrany před podpojištěním. Pokud do XX.XX.XXXX uhradíte nové pojistné ve výši X XXX Kč, VS XXXXXXXXXX, na účet 2727/2700 aktualizujete tím pojistnou částku nemovitosti / domácnosti a zvýsíte tím svou ochranu. V případě, že nechcete nic menit, uhradte původní pojistné ve výši Y YYYY Kč. Pokud je již platba uhrazena, považujte tuto SMS prosím za bezpředmětnou. Vase Allianz“.

klient vyjádřil nesouhlas s Nabídkou, účastník řízení již neměl s tímto klientem komunikovat<sup>26</sup>. Nicméně, jak dále ve Vyjádření III.-1. část účastník řízení zaslání Upomínacího dopisu zdůvodnil, mělo u něj dojít ke „zhavarování IT systému“, což způsobilo situaci, že Nabídka v systému automaticky zneplatněna nebyla. Účastník řízení sdělil, že se o této skutečnosti dozvěděl dne 6. 9. 2023 na základě telefonátu klienta do call centra<sup>27</sup>, přičemž dne 8. 9. 2023 měl být incident opraven a dne 14. 9. 2023 nasazen do produkčního prostředí. Dále uvedl, že u 2 611 dotčených pojistných smluv došlo k automatické opravě a u 716 pojistných smluv k opravě manuální. Dle tvrzení účastníka řízení se jednalo o neúmyslné jednání, přičemž v návaznosti na zjištění tohoto incidentu účastník řízení přijal opatření k nápravě. Toto opatření spočívalo v opravě IT systému a zpětném kontaktování klientů<sup>28</sup>, kteří v návaznosti na Upomínací dopis uhradili dodatečně pojistné, vč. upomínacích výloh ve výši 50 Kč, čímž tak i dodatečně akceptovali Nabídku. Účastník řízení uvedl, že se tak stalo v celkem 189 případech.

(16) Účastník řízení v této souvislosti nevěděl, zda a jakým způsobem bude vracet neoprávněné upomínací výlohy ve výši 50 Kč, a to jak těm klientům, kteří potvrdí souhlas s dodatečnou akceptací Nabídky či těm, kteří budou trvat na nesouhlasu s Nabídkou. Rovněž účastník řízení nedeklaroval přijetí žádného nápravného opatření vůči těm klientům, kteří ani na základě Upomínacího dopisu požadované částky neuhradili, avšak mohla u nich přetrvávat nejistota ohledně trvání jejich pojištění či ohledně vzniku „dluhu“ na pojistném.<sup>29</sup>

(17) Ve Vyjádření III-2.část účastník řízení dále poskytl a doplnil následující údaje. „K 30. 9. 2023 provedli klienti dodatečnou platbu „dlužného pojistného“ v částce rozdílu mezi Nabídkou a zachováním původního pojistného uvedené v Upozornění (doc id 00777) v 2 429 případech a v částce rozdílu mezi Nabídkou a zachováním původního pojistného příp. navýšené o náklady na upomínací výlohy ve výši 50 Kč uvedené v „neoprávněné“ Upomínce v 189 případech.“. V přílohách Vyjádření III-2.část současně účastník řízení v souvislosti s předkládanými údaji předložil správnímu orgánu mj. i přehledy smluv a dodatečných plateb klientů, a rovněž uvedl, že „Na pojistných smlouvách obesaných Nabídkou bylo k 30. 9. 2023 vygenerováno celkem 10 205 Upomínek.“<sup>30</sup>.

(18) Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení v období od 1. 1. 2023 do 4. 9. 2023 odeslal celkem 33 087 Upozornění na nezaplacené pojistné a do 30. 9. 2023 odeslal navazující Upomínací dopis celkem 10 205 z takto upozorněných klientů. Na jeho základě požadoval vedle tvrzeného dlužného pojistného i úhradu upomínacích výloh. V důsledku toho tak ke dni 30. 9. 2023 klienti účastníka řízení

- v celkem 2 429 případech po zaslání Upozornění na nezaplacené pojistné přistoupili na úhradu pojistného vedoucího k dodatečné akceptaci Nabídky a

<sup>26</sup> Pokud by klient neuhradil žádné pojistné nebo nižší než to, které bylo stanoveno pro odmítnutí Nabídky, tak mu účastník řízení měl zaslat 45. - 50. den po výročí pojistné smlouvy standardní upomínku.

<sup>27</sup> Viz Vyjádření III-1. část : („...dne 6. 9. 2023 v 8:37 zaznamenala pracovnice call-centra hovor od klienta...“).

<sup>28</sup> Účastník řízení ověřoval skutečný zájem klienta o akceptaci Nabídky.

<sup>29</sup> Účastník řízení až s odstupem v navazujícím Vyjádření IV sdělil výsledky zpětné vazby ohledně komunikace s klienty, kteří reagovali zaplacením na obdržení Upomínací dopis. Konkrétně uvedl, že souhlas s akceptací Nabídky potvrdilo 48 % klientů a nesouhlas vyjádřilo 52 % klientů. Klientům, kteří vyjádřili nesouhlas s navýšením pojistné částky a zavedením pravidelné valorizace, byla pojistná smlouva opravena, byly zachovány původní hodnoty pojistných částek a vrácen přeplatek pojistného včetně poplatku za upomínku. Ve Vyjádření IV účastník řízení též mj. uvedl, že postup, kdy by kontaktoval všechny klienty dotčené IT incidentem, se mu jevil matoucí. Klientům, kteří jej kontaktovali, se omluvil a učinil nápravu a u zbylých klientů provedl narovnání stavu smlouvy bez dalšího kontaktování. V případě neoprávněné upomínky byl poplatek zrušen a je evidován na účtu smlouvy jako přeplatek.

<sup>30</sup> Z doprovodného vysvětlení účastníka řízení není blíže zřejmé, kolik z uvedeného počtu tvořily upomínky oprávněné a kolik neoprávněné upomínky, kdy upomínaná částka byla ve výši rozdílu mezi původním a novým pojistným (tj. Upomínací dopis).



- v celkem 189 případech na základě Upomínacího dopisu po zaslání Upozornění na nezaplacené pojistné přistoupili na úhradu pojistného vedoucího k dodatečné akceptaci Nabídky, a to včetně upomínací výlohy ve výši 50 Kč.

#### D. Vyjádření účastníka řízení a stanovisko správního orgánu

(19) Správní orgán při posouzení výše popsaného jednání účastníka řízení a po celkovém vyhodnocení Upozornění na nezaplacené pojistné, resp. i Upomínacího dopisu, vycházel jednak ze samotné formulace a použitých slovních spojení a rovněž i z vizuální stránky těchto písemných sdělení. Jak správní orgán zjistil a výše popsal, v jednotlivých formách Upozornění na nezaplacené pojistné a též Upomínacího dopisu, účastník řízení na vícero místech uváděl, že klient neuhradil dané pojistné, přičemž mu vznikl na jeho pojištění „**dluh**“ či jinak formulované označení nezaplaceného pojistného s využitím slovního spojení obsahujícího slovo „**dlužný**“. Je přitom zcela zřejmé, že uvedená slova vyvolávají jednoznačně **negativní konotace** a souvislosti s pojištěním mohou u pojistníků ve vztahu k existenci pojištění evokovat negativní následky, včetně jeho zániku. Jejich použití v komunikaci s klienty účastníka řízení bylo tedy **způsobilé přimět tyto klienty k jednání, na něž by za běžných okolností nepřistoupili, ba dokonce vyvolat nežádoucí nátlak.**

(20) Účastník řízení ve Vyjádření II namítal, resp. poukazoval na to, že v rámci dopisu a SMS svým klientům sděloval, že Upozornění na nezaplacené pojistné má být ze strany klienta považováno za bezpředmětné, pokud klient zaplacením původního pojistného již Nabídku odmítl. Správní orgán má však za to, že ani tato klauzule o případné bezpředmětnosti nemohla změnit celkově přesvědčivé vyznění textu Upozornění na nezaplacené pojistné, který vyvolával dojem existence dluhu na straně klientů<sup>31</sup>, a tedy i dojem, že tito klienti porušili smluvní povinnost spočívající ve včasné a řádné úhradě stanoveného pojistného. V případě portálu MojeAllianz dokonce sdělení o bezpředmětnosti absentovalo a slovo „dluh“ bylo zmíněno na třech místech. Rovněž pak ani Upomínací dopis již sdělení o bezpředmětnosti upomínky neobsahoval.

(21) Správní orgán konstatuje, že tvrzení o neuhrazení pojistného v konkrétní uvedené části a její označení za „dluh“ bylo v případech, kdy klient pojistné již uhradil (buť pouze ve výši původního pojistného, což znamenalo odmítnutí Nabídky), **jednoznačně nepravdivé**. Přitom právě i této skupině klientů účastník řízení Upozornění na nezaplacené pojistné vědomě odesílal, ačkoliv ze strany klientů v těchto případech došlo po právní stránce pouze k odmítnutí Nabídky, nikoliv k protiprávnímu jednání, jež by vyústilo ve vznik povinnosti k úhradě dlužného pojistného a ke vzniku práva účastníka řízení na dlužné pojistné. Nutno ještě dodat, že klienti ani neměli povinnost učinit jakýkoliv aktivní úkon k odmítnutí Nabídky. Naopak, aktivní jednání by bylo potřeba pouze k akceptaci Nabídky, v daném případě vědomé zaplacení zvýšeného pojistného.

(22) Účastník řízení v žádné z forem Upozornění na nezaplacené pojistné (či Upomínacím dopisu) blíže nijak nespécifikoval, že „dlužná“ částka je ve skutečnosti rozdílem mezi pojistným vedoucím k akceptaci (tj. zvýšeným) a pojistným vedoucím k odmítnutí Nabídky (tj. v dosavadní výši). Bez toho aniž by klient, po obdržení Upozornění na nezaplacené pojistné, v dalším kroku sám aktivně zpětně nedohledal dříve zaslanoú Nabídku a neověřil, jakou peněžní částku konkrétně zaplatil, nebylo srozumitelné a jasné, jakým způsobem účastník řízení k této části dospěl a k čemu zaplacení této částky vůbec směřuje. Konečně, zavádějící byla i samotná vizuální stránka Upozornění na nezaplacené pojistné (a později i zasílaného Upomínacího dopisu), neboť byla u klienta schopná vyvolat domněnku, že se dopustil porušení

<sup>31</sup> K 30. 9. 2023 účastník řízení evidoval celkem 10 stížností v souvislosti s Nabídkou, z toho 5 stížností na neoprávněně odeslaný Upomínací dopis, 3 stížností na zaslanoú Upozornění na nezaplacené pojistné.

smluvní povinnosti, když při prvním pohledu je v případě dopisu tučně velkým písmem uvedeno: „**Pojištění majetku a odpovědnosti občanů – upozornění na nezaplacené pojistné**“ a pod tím: „**Informace k úhradě dluhu**“. Správní orgán má za to, že použití slova „**dluh**“ a nadto i jeho zvýraznění je samo o sobě způsobilé v klientovi vyvolat značnou nejistotu až obavu a přimět jej k úhradě požadované částky, a to i přes případnou doprovodnou informaci o bezpředmětnosti daného sdělení pro případy, kdy klient Nabídku odmítl.

(23) Správní orgán konstatuje, že účastník řízení si jakožto pojišťovna a profesionál disponující odborným právním aparátem měl být vědom značně nevhodného užívání pojmu dluh v souvislosti s postupy oslovování klientů týkajícími se Nabídky. Navíc, i účastníkem řízení deklarované nápravné opatření spočívající v úpravě textu SMS zprávy, kterou nově od 17. 10. 2023 začal odesílat klientům<sup>32</sup>, dokládá, že takový postup mohl volit od počátku. Účastník řízení navíc v nastavení systému s přijetím Nabídky *a priori* počítal, když musel do systému zanést novou výši pojistného, protože jinak by provozní systém Upozornění na nezaplacené pojistné, resp. v dalším kroku i Upomínací dopisy, negeneroval.

(24) Pokud jde o zasílání Upomínacích dopisů, z výše uvedených zjištění navíc nevyplývá, zda účastník řízení mohl shora popsany IT incident z vlastní iniciativy odhalit dříve, ani zda a kdy k němu ve skutečnosti došlo, neboť účastník řízení fakticky zahájil řešení daného IT incidentu až po telefonickém upozornění klienta do call centra.

(25) Výsledkem výše popsaného jednání účastníka řízení tak bylo, že v důsledku použití nepravdivé informace a obsahem zavádějící a klamavé komunikace v rámci zasílaných Upozornění na nezaplacené pojistné a Upomínacích dopisů, došlo ze strany řady jeho klientů k dodatečné akceptaci Nabídky. Ve 2 429 případech přitom v důsledku tohoto jednání účastník řízení získal v reakci na zaslání Upozornění na nezaplacené pojistné na obdrženém pojistném za jedno pojistné období navíc 1 035 107 Kč<sup>33</sup>, oproti původním 6 714 548 Kč<sup>34</sup>. V případě dodatečné úhrady pojistného v dalších 189 případech (tj. po zaslání Upomínacího dopisu) účastník řízení získal na obdrženém pojistném za jedno pojistné období navíc 118 180 Kč<sup>35</sup>.

## **E. Právní kvalifikace**

(26) Podle § 73 odst. 1 ZDPZ platí, že: „*Pojišťovna a pojišťovací zprostředkovatel při komunikaci se zákazníkem, včetně obchodního sdělení, nesmí používat nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé informace.*“.

(27) Zákazníkem se podle § 2 písm. l) ZDPZ rozumí též pojistník.

(28) Porušení povinnosti stanovené v § 73 ZDPZ je pak přestupkem upraveným v § 114 odst. 1 písm. h) ZDPZ, za jehož porušení je možné (v případě, že nejde o rezervotvorné pojištění) uložit v souladu s § 114 odst. 3 písm. a) ZDPZ pokutu až do výše 10 000 000 Kč.

(29) Rezervotvorným pojištěním se podle § 2 písm. n) ZDPZ rozumí životní pojištění, které umožňuje vytvářet z předepsaného pojistného kapitálovou rezervu, která může být zcela nebo zčásti vyplacena oprávněné osobě. V případě majetkového pojištění poskytovaného účastníkem řízení se tak o rezervotvorné pojištění nejedná.

(30) Jak vyplývá z výše uvedeného, správní orgán spatřuje ve způsobu komunikace účastníka řízení shrnuté v odstavci (18) a vyhodnocené v odstavcích (19) a násl. jednoznačné **porušení zákazu používání nepravdivých a klamavých informací v komunikaci**

<sup>32</sup> Viz Vyjádření III – 1. část; pozn.: správní orgán cituje nový text SMS zprávy výše v pozn. pod čarou č. 24.

<sup>33</sup> Jedná se o součet všech rozdílů mezi novou výší pojistného vedoucí k akceptaci Nabídky a původní výší pojistného vedoucí k odmítnutí Nabídky u 2 429 pojistných smluv.

<sup>34</sup> Jedná se o součet původní výše pojistného u 2 429 pojistných smluv.

<sup>35</sup> Jedná se o součet nedoplatků na pojistném, které účastník řízení získal v dotčených 189 případech.

se zákazníkem ve smyslu § 73 odst. 1 ZDPZ. Účastník řízení tedy se svými zákazníky komunikoval způsobem, který je v rozporu s § 73 ZDPZ, čímž se dopustil přestupku upraveného v § 114 odst. 1 písm. h) ZDPZ.

## F. Pokuta

(31) Při **určování druhu správního trestu a jeho výměry** se správní orgán řídil zásadami uvedenými v § 37 PřZ, povahu a závažnost přestupku posoudil podle § 38 PřZ a přihlédl ke všem polehčujícím i přitěžujícím okolnostem ve smyslu § 39 a § 40 PřZ.

(32) **Povaha a závažnost** přestupku je v posuzovaném případě dána zejména významem zákonem chráněného zájmu (objektu přestupku), způsobem spáchání přestupku a významem a rozsahem následku přestupku.

(33) **Chráněným zájmem** (objektem přestupku) je v projednávaném případě zájem na ochraně zákazníků, konkrétně na dodržování obecných pravidel komunikace vůči zákazníkům, přičemž § 73 ZDPZ stanoví několik požadavků na způsob a kvalitu této komunikace, kterými se účastník řízení v postavení pojišťovny musí řídit. Povinnost podle § 73 odst. 1 lze přitom považovat za zcela základní zásadu komunikace a minimální standard pravidel, jaká je účastník řízení jakožto profesionál ve vztahu k zákazníkovi a při komunikaci s ním povinen dodržovat.

(34) **Typová závažnost přestupku** je pak vyjádřena v ZDPZ horní hranicí pokuty, kterou lze za přestupek uložit. V posuzovaném případě tato horní hranice činí 10 000 000 Kč, což z uvedeného přestupku činí přestupek **závažný**. V kontextu přestupků upravených ZDPZ takto určená horní sazba pokuty patří v oblasti nerezervotvorného pojištění k nejvyšším, neboť druhou rovinou horní hranice pokuty je v předmětném zákoně 1 000 000 Kč.

(35) Přestože s ohledem na inflační vývoj v předmětném období nelze účastníkovi řízení upřít, že projekt plošné valorizace mohl považovat za prospěšný krok, správní orgán nemůže aprobovat takové nepřijatelné jednání účastníka řízení, kdy používání výrazů „dluh“, „dlužíte“, „dlužné pojistné“ apod. za shora popsaných okolností nepochybně u řady klientů evokovalo porušení zákonné či smluvní povinnosti na jejich straně. Účastník řízení uváděl nepravdivé informace v nepřijatelné míře naléhavosti pro prosazení jeho zájmu přesvědčit klienty k akceptaci Nabídky i přes jejich původní nesouhlas (projevený zaplacením pojistného v původní výši) a v důsledku toho pak na předpisu pojistného získat vyšší částku. To je ostatně patrné i z celkového počtu klientů 33 087, kterým účastník řízení Upozornění na nezaplacené pojistné zaslal.

(36) Z hlediska **způsobu** spáchání jde v projednávaném případě o přestupek spáchaný komisivně, přičemž v konkrétním případě závažnému jednání účastníka řízení musela zákonitě předcházet příprava celého procesu Nabídky a s tím souvisejícího postupu „přesmluvnění“ pojištění spočívající zejména ve vytvoření vzorové dokumentace, zejména pak formulace Upozornění na nezaplacené pojistné a Upomínacího dopisu. Jednalo se tak o systémové jednání účastníka řízení představované plánovaným komplexem jednotlivých postupů či kroků.

(37) **Následkem** protiprávního jednání účastníka řízení pak bylo nejen ohrožení zákonem chráněného zájmu na dodržování pravidel komunikace se zákazníkem, ale i dopad na konkrétní klienty účastníka řízení, kteří v důsledku jeho porušujícího jednání učinili rozhodnutí vedoucí k dodatečnému přijetí Nabídky. Správní orgán prokázal, že jednání účastníka řízení, kdy uváděl nepravdivé informace o vzniklém dluhu v (i) Upozornění na nezaplacené pojistné a (ii) Upomínacím dopisu, nakonec vedlo k tomu, že ad (i) ve 2 429 případech a ad (ii) ve 189 případech klienti provedli dodatečnou úhradu pojistného a tím i tedy akceptovali Nabídku, kterou původně odmítli. Správní orgán jednání účastníka řízení hodnotí jako vysoce závažné

a považuje za potřebné zabránit tomu, aby v segmentu distribuce pojištění vznikl takový nežádoucí příklad. Správní orgán proto spatřuje v ukládané sankci mj. i funkci generální prevence.

(38) Správní orgán jako **přítěžující okolnost** hodnotí **rozsah** přestupku. Účastník řízení oslovil Nabídkou více jak 200 000 klientů a z této skupiny klientů pak ke dni 4. 9. 2023 33 087 klientům odeslal Upozornění na nezaplacené pojistné. V důsledku toho pak následně pojistníci, s nimiž měl uzavřeno více než 2 500 pojistných smluv, Nabídku dodatečně přijali a zaplatili tak vyšší pojistné. Tato skutečnost zvyšuje závažnost spáchaného přestupku. Zároveň tato statistika dokládá, že v případě účastníka řízení se nejednalo o náhodné selhání, ale o selhání systémové, a to i přes to, že část zasílaných sdělení upozorňujících na „dluh“ v podobě Upomínek dopisů s požadavkem na zaplacení upomínek výloh, byla podle účastníka řízení důsledkem nezaviněných technických problémů.

(39) Časové vymezení přestupku dále značí, že účastník řízení se dopouštěl porušování povinností prokazatelně po dobu minimálně 9 měsíců, přičemž délka tohoto období závažnost jednání účastníka řízení rovněž zvyšuje.

(40) Správní orgán při ukládání pokuty v souladu s § 41 odst. 1 PrZ přihlédl též ke skutečnosti, že účastníku řízení byla ve správním řízení vedeném pod sp. zn. Sp/2023/28/573 rozhodnutím ze dne 28. 11. 2024 č.j. 2024/133187/CNB/580 uložena pokuta 1 000 000 Kč, a to za spáchání dvou přestupků podle ZDPZ, kdy jedním z těchto přestupků je shodně porušení pravidel komunikace se zákazníkem ve smyslu § 73 odst. 1 ZDPZ, tj. přestupek podle § 114 odst. 1 písm. h) ZDPZ<sup>36</sup>. Součet pokut ukládaných za sbíhající se přestupky tímto příkazem a rozhodnutím z 28. 11. 2024 nepřesahuje horní hranici sazby pokuty, kterou lze za přestupek podle § 114 odst. 1 písm. h) ZDPZ uložit (10 000 000 Kč). Správní orgán tedy postupoval tak, aby byl naplněn smysl a účel absorpční zásady, tedy aby účastníkovi nebyla uložena vyšší pokuta než ta, kterou zákon stanovuje za přestupek nejpřísněji trestný, resp. nejzávažnější. Správní orgán dále uvádí, že pokud by bylo vedeno případné společné řízení, nemělo by projednání předmětných přestupků v takovém řízení žádný „pozitivnější“ dopad do výše uložené pokuty.

(41) Správní orgán při určování výše pokuty **přihlédl i ke skutečnosti, že účastník řízení k zajištění nápravy zjištěných nedostatků** přistoupil na základě komunikace se správním orgánem. Zde však správní orgán považuje za nezbytné dodat, že k upuštění od závadné praxe účastník řízení přistoupil až po opakovaných výzvěch správního orgánu.

(42) Správní orgán při úvahách o výši ukládané pokuty, vč. zhodnocení **majetkových poměrů** účastníka řízení, má na základě všech výše uvedených aspektů za to, že pokuta v ukládané výši odpovídající 35 % z horní hranice zákonné sazby, odpovídá povaze a závažnosti přestupku, jakož i všem okolnostem tohoto případu.

(43) Ustanovení § 90 odst. 1 PrZ ve spojení s § 150 odst. 1 SŘ umožňuje správnímu orgánu v řízení z moci úřední uložit povinnost formou **písemného příkazu**, který může být prvním úkonem v řízení. Správní orgán přistoupil k vydání příkazu, neboť v tomto případě považuje skutková zjištění za dostatečná.

---

<sup>36</sup> Toto rozhodnutí nabylo právní moci dne 14. 12. 2024.

## POUČENÍ

Proti tomuto příkazu lze podat odpor dle § 150 odst. 3 SŘ u České národní banky, sekce dohledu nad finančním trhem, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, a to do **8 dnů** ode dne doručení tohoto příkazu. Podáním odporu se příkaz ruší a v řízení se pokračuje. Zpětvzetí odporu není přípustné. Příkaz, proti němuž nebyl podán odpor, se stává pravomocným a vykonatelným rozhodnutím.

Pro případ podání odporu správní orgán účastníka řízení poučuje v souladu s § 80 odst. 2 PřZ o jeho právu požádat o nařízení ústního jednání. Správní orgán není návrhem účastníka řízení ve věci nařízení ústního jednání vázán a ústní jednání nařídí, je-li to nezbytné pro zjištění stavu věci, nebo pro uplatnění práv účastníka řízení.

RNDr. Zuzana Silberová, Ph.D. CIA  
ředitelka  
sekce dohledu nad finančním trhem  
podepsáno elektronicky

Mgr. Jan Vokroj  
ředitel  
odbor správních řízení  
podepsáno elektronicky