



# SPECIFIKACE KONTROLY POSKYTOVÁNÍ BANKOVNÍCH SLUŽEB

1. Kontrolující provádí nepředvídanou kontrolu v níže uvedených oblastech v daných časových intervalech a je povinen pro výkon této kontroly splňovat následující podmínky:

a) **kontrola poskytování propagace investičních služeb na obchodních místech ČP označených jako Specializované bankovní přepážky (SBP)** – min 1x za kalendářní čtvrtletí;

Kontrolující je povinen:

- 1) mít odbornou legislativní zkoušku podle zákona č. 256/2014 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu – viz dokument *Postup nominací, přípravy a volby termínů odborných legislativních zkoušek k zajištění poskytování finančních služeb v rámci ČP* umístěný na Intranetu ČP > Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneri (AP) > Zákonné legislativní zkoušky - Zákonné legislativní zkoušky - Česká pošta (ceskaposta.cz),
- 2) trvale plnit podmínky důvěryhodnosti podle zákona č. 256/2014 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, které potvrzuje 1 x ročně stvrzením čestného prohlášení v iTutoru (např. nastane-li u zaměstnance insolvence, je třeba vyhodnotit i z jeho strany, zda nadále splňuje podmínky důvěryhodnosti; stejně tak u všech dalších podmínek důvěryhodnosti, nastane-li u nich změna),

b) **kontrola poskytování úvěrových produktů na obchodních místech ČP poskytujících úvěrové produkty** – min. 1x za kalendářní měsíc;

Kontrolující je povinen:

- 1) mít odbornou legislativní zkoušku podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru – viz dokument *Postup nominací, přípravy a volby termínů odborných legislativních zkoušek k zajištění poskytování Finančních služeb v rámci ČP* umístěný na Intranetu ČP > Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneri (AP) > Zákonné legislativní zkoušky - Zákonné legislativní zkoušky - Česká pošta (ceskaposta.cz),
- 2) trvale plnit podmínky důvěryhodnosti podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, které potvrzuje 1 x ročně stvrzením čestného prohlášení v iTutoru (např. nastane-li u zaměstnance insolvence, je třeba vyhodnotit i z jeho strany, zda nadále splňuje podmínky důvěryhodnosti; stejně tak u všech dalších podmínek důvěryhodnosti, nastane-li u nich změna),

c) **kontrola poskytování ostatních služeb na všech obchodních místech ČP** – min. 1x za kalendářní měsíc;

Kontrolující je povinen provést kontrolu v rozsahu dodržování všech ustanovení těchto pravidel; pro výkon této kontroly nemá předepsanou povinnou kvalifikaci.

(definované oblasti pod písm. **a)**, **b)** a **c)** budou dále v textu nazývány společně jako „bankovní služby“)

## Postup při kontrole poskytování bankovních služeb

2. V případě 2 a více zaměstnanců poskytujících **bankovní služby** na dané poště, je nepředvídaná kontrola v daném měsíci prováděna pouze u jednoho z nich, přičemž je třeba zaměstnance v rámci nepředvídané kontroly střídat, pokud možno ne pravidelně, aby byla dodržena nepředvídanost kontroly.

Zaměstnanec poskytující **bankovní služby** může provádět nepředvídanou kontrolu jako Kontrolující u jiných zaměstnanců poskytujících **bankovní služby**, přičemž musí být zajištěna

nepředvídaná kontrola jeho činnosti v této oblasti jiným Kontrolujícím, tzn., že nemůže provádět nepředvídanou kontrolu sám sebe.

3. **Kontrolující** z Intranetu ČP > Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneři (AP) > Kontrolní činnost > Investice *nebo* Úvěry *nebo* Ostatní služby > Písemný záznam o kontrole - **vytiskne** ze souboru

*Záznam o kontrole+test\_INVESTICE*

[https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/zaznam-o kontrola](https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/zaznam-o-kontrola)

*nebo*

*Záznam o kontrole+test\_ÚVĚRY*

<https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/pisemny-zaznam-o-kontrola2>

*nebo*

*Záznam o kontrole+test\_OSTATNÍ SLUŽBY*

<https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/pisemny-zaznam-o-kontrola1> :

- *Záznam o kontrole-INVESTICE, ÚVĚRY, OSTATNÍ SLUŽBY* (první list)
- *Znalostní test* (druhý list)

4. Kontrola by měla být provedena ideálně formou **náslechu** při obchodním jednání zaměstnance (dále jen Kontrolovaný) s klientem na téma **bankovních služeb**. V případě, že v daném čtvrtletí/ měsíci nebude možné provést kontrolu formou náslechu, Kontrolující **předloží k vyplnění** Kontrolovanému *Znalostní test*:

- a) Kontrola formou **náslechu** – Kontrolující je přítomen obchodnímu jednání Kontrolovaného s klientem, vyplní záhlaví *Znalostního testu* (datum vyplnění, OČ Kontrolovaného) a současně označí odpovědi v testu dle komunikace Kontrolovaného vůči klientovi a dle jeho postupů při obchodním jednání.
- b) Kontrola formou **předložení testu** – Kontrolující předloží Kontrolovanému *Znalostní test* k vyplnění, opět je nutné vyplnit záhlaví *Znalostního testu* (datum vyplnění, OČ Kontrolovaného), kde Kontrolovaný označí odpovědi na všechny otázky.

5. Kontrolující vyplní dle předtisku *Záznam o kontrole-INVESTICE, ÚVĚRY, OSTATNÍ SLUŽBY*, kde je nutné ještě zaznamenat plnění/neplnění povinných kvalifikací k poskytování **bankovních služeb**. Tento záznam podepíše Kontrolující i Kontrolovaný.

6. Kontrolující vyplní zjištěné skutečnosti do interaktivního formuláře na Intranetu ČP > Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneři (AP) > Kontrolní činnost > Investice *nebo* Úvěry *nebo* Ostatní služby:

> Interaktivní formulář – Investice

<https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/formular-investice>

*nebo*

> Interaktivní formulář – Úvěry

<https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/interaktivni-formular-uvery>

*nebo*

> Interaktivní formulář – Ostatní služby

<https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/interaktivni-formular-ostatni-sluzby>

Datum kontroly, Kontrola provedena/neprovedena (provedena), Způsob provedení kontroly (náslech/test), OČ Kontrolujícího a Kontrolovaného, PSC, Název pošty a současně odpovědi na Otázky č. 1 – 5 uvedené ve *Znalostním testu*. Následně stiskne tlačítko **Odeslat**, po odeslání dat prostřednictvím formuláře se na jeho začátku objeví níže uvedený text, který je potvrzením správného odeslání; v případě, že se tento text po odeslání neobjeví, je nutné data zadat znovu a opět kliknout na tlačítko **Odeslat**.

Data formuláře byla úspěšně odeslána.

7. Kontrolující k vyplněnému *Záznamu o kontrole-Investice, Úvěry, Ostatní služby* připojí příslušný vyplněný *Znalostní test* (nejlépe sešíváčkou) a uloží jej u vedoucího pošty, kde tyto výsledky kontrolní činnosti budou archivovány v samostatné složce po jednotlivých rocích, a to po dobu 5 let.
8. V případě, že během kontroly byly shledány jakékoli nedostatky, vedoucí pošty přijme taková opatření, aby byly v co nejkratším termínu odstraněny, tedy aby poskytování **bankovních služeb** bylo plně v souladu s ustanoveními těchto pravidel a aby zaměstnanci poskytující tyto služby plnili všechny povinné kvalifikace k poskytování **bankovních služeb**.
9. V případě absence Kontrolujícího na daném obchodním místě, určí Kontrolujícího k provedení nepředvídané kontroly vedoucí oblastní pošty, příp. ve spolupráci s odbornými útvary DSPS.
10. V případě, že nepředvídanou kontrolu skutečně nebude možné provést (jediným důvodem je absence Kontrolujícího či absence Kontrolovaného), vedoucí pošty, popř. zaměstnanec jím pověřený (v tomto případě ani jeden z nich nemusí splňovat podmínky uvedené v bodě 1, postupuje následovně:
  - ▶ Vytiskne dle bodu 3 příslušný *Záznam o kontrole-xxxxx* (první list), v němž vyplní Datum kontroly (datum vyplnění záznamu), Kontrola (neprovedena), Důvod neprovedení kontroly – absence (dle skutečného stavu – Kontrolujícího nebo Kontrolovaného)
  - ▶ Následně tuto skutečnost zaznamená do příslušného interaktivního formuláře na Intranetu ČP > Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneři (AP) > Kontrolní činnost > Investice *nebo* Úvěry *nebo* Ostatní služby > Interaktivní formulář – Investice *nebo* Úvěry *nebo* Ostatní služby – odkazy uvedeny v bodě 6, kdy všechna pole musí být vyplněna:
    - Datum kontroly – datum vyplnění záznamu
    - Kontrola provedena/neprovedena – zvolí možnost dle skutečného stavu „neprovedena-absence Kontrolujícího“ nebo „neprovedena-absence Kontrolovaného“
    - Způsob provedení kontroly – zvolí libovolnou možnost
    - Kontrolující – osobní číslo – vyplní jakýkoli znak, např. X
    - Kontrolovaný – osobní číslo – vyplní jakýkoli znak, např. X
    - PSČ – uvede PSČ pošty
    - Název pošty – uvede název pošty
    - Otázka č. 1 – 5 – u každé otázky zvolí libovolně jednu z možností
  - ▶ Následně stiskne tlačítko **Odeslat**, po odeslání dat prostřednictvím formuláře se na jeho začátku objeví níže uvedený text, který je potvrzením správného odeslání; v případě, že se tento text po odeslání neobjeví, je nutné data zadat znovu a opět kliknou na tlačítko **Odeslat**.

Data formuláře byla úspěšně odeslána.

11. Kromě interní kontrolní činnosti uvedené v bodech 2 – 10, má právo nepředvídané kontroly v oblasti poskytování **bankovních služeb** také ČSOB z titulu smluvního partnera (viz p. př. 7069 – 7073 PPS, díl I. – Všeobecná ustanovení), jehož produkty a služby jsou v síti ČP poskytovány, a ČNB z titulu regulátora finančních služeb. Zaměstnanci ČSOB a ČNB se při kontrole prokazují písemným pověřením a současně:
  - a) zaměstnanci ČSOB zaměstnaneckým průkazem ČSOB a občanským průkazem,
  - b) zaměstnanci ČNB služebním průkazem, který je opatřen fotografií a číslem služebního průkazu.

K ověření plnění kvalifikačního předpokladu jednotlivých pracovníků pro kontrolní orgány využije vedoucí pošty apod. soubor, který je umístěn na Intranetu > Rychlé odkazy > Legislativní zkoušky, kde jsou umístěny aktuální informace o kvalifikacích vyplývajících z příslušné legislativy.

Podmínky plnění všech povinných kvalifikací pro poskytování **bankovních služeb** lze ověřit v iTutoru v profilu konkrétního zaměstnance, kam má kromě zaměstnance přístup i vedoucí pošty nebo na Intranetu > Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneři (AP) > ČSOB skupina > Kontrola plnění kvalifikací - <https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/kontrola-plneni-kvalifikaci>.