

Na temelju odredbi članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine br. 47/09), članka 15. točke 2. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine br. 140/05 i 12/12), članka 262. stavka 2. točke 1. Zakona o tržištu kapitala (Narodne novine br. 88/08, 146/08, 74/09, 54/13, 159/13, 18/15, 110/15, 123/16.), u postupku izvanrednog neposrednog nadzora pokrenutom po službenoj dužnosti i provedenim nad investicijskim društvom CREDOS d.o.o., Zagreb, Nemčićeva 7, OIB: 21667415955, zastupanom po predsjednici Uprave Suzani Lončar i članu Uprave Romanu Rinkovcu, kao i punomoćniku odvjetnici Vedrani Pavelić iz Zagreba, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj dana 28. srpnja 2017. donosi

RJEŠENJE

I. Investicijskom društvu CREDOS d.o.o., Zagreb, Nemčićeva 7, OIB: 21667415955 privremeno se na rok od 2 (dvije) godine od prvog radnog dana od dana primitka ovog rješenja zabranjuje pružanje investicijskih usluga zaprimanja i prijenosa naloga i izvršavanja naloga za račun klijenta u odnosu na financijske instrumente iz članka 3. stavka 1. točke 2. podtočke d. Zakona o tržištu kapitala (dalje: izvedenice) osim za potrebe izvršenja mjere iz točke IV.b. izreke ovog rješenja.

II. Investicijskom društvu iz točke I. izreke ovog rješenja privremeno se, na rok od 2 (dvije) godine od dana primitka ovog rješenja, zabranjuje dovođenje u vezu klijenata i potencijalnih klijenata s drugim investicijskim društvima, a vezano uz trgovanje izvedenicama.

III. Investicijskom društvu iz točke I. izreke ovog rješenja privremeno se, na rok od 2 (dvije) godine od dana primitka ovog rješenja, zabranjuju marketinške i promotivne aktivnosti u odnosu na izvedenice te mu se nalaže uklanjanje sadržaja s internetske stranice www.cfgtrade.com u cijelosti, osim u dijelu koji je nužan za izvršenje mjere iz točke IV.b. izreke ovog rješenja, a po izvršenju navedene mjere nalaže se u potpunosti ukloniti internetsku stranicu www.cfgtrade.com.

IV. Investicijskom društvu iz točke I. izreke ovog rješenja nalaže se da po primitku ovog rješenja, bez odgode:

- a) obavijesti klijente kojima pruža CFG Trade uslugu o ovom rješenju;
- b) poduzme sve potrebne radnje da se sve pozicije klijenata kojima pruža CFG Trade uslugu, a koje su na dan donošenja ovog rješenja otvorene kod trećih strana na računima Društva sukladno nalogu klijenta zatvore ili prenesu na drugo investicijsko društvo sve u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

V. Investicijskom društvu iz točke I. izreke ovog rješenja nalaže se da bez odgode, po zatvaranju pozicije pojedinog klijenta sukladno točki IV.b. izreke ovoga rješenja, isplati novčana sredstva klijentima kojima pruža CFG Trade uslugu na račun koji je klijent odredio kao račun za isplatu.

VI. Investicijskom društvu iz točke I. izreke ovog rješenja nalaže se da podnese Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga izvještaj o poduzetim mjerama i to:

- a) za mjere iz točaka III. i IV.a. izreke ovog rješenja, nalaže se podnijeti izvještaj bez odgode po izvršenju istih;
- b) za mjere iz točaka IV.b. i V. izreke ovog rješenja nalaže se unutar ostavljenog roka podnositi tjedni izvještaj koji sadrži sljedeće podatke: ime i prezime/tvrka klijenta, dan zatvaranja zadnje pozicije, iznos isplaćenih novčanih sredstava, dan isplate, dok za klijente kojima je prenesena pozicija na drugo investicijsko društvo navesti dan prijenosa pozicije i tvrtku investicijskog društva na koje je pozicija prenesena.

VII. Ovo rješenje objavit će se na internetskoj stranici Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga.

Obrazloženje

Temeljem članka 544. stavka 1. Zakona o tržištu kapitala (Narodne novine broj 88/08, 146/08, 74/09, 54/13, 159/13, 18/15, 110/15 i 123/16; dalje: **ZTK**), Obavijesti o neposrednom nadzoru nad investicijskim društvom CREDOS d.o.o. (KLASA: UP/I 971-04/16-01/03, URBROJ: 326-01-330-331-16-1, dalje: Obavijest) od 1.7.2016., kao i Dopune Obavijesti o neposrednom nadzoru nad investicijskim društvom CREDOS d.o.o. (KLASA: UP/I 971-04/16-01/03, URBROJ: 326-01-330-331-16-8, dalje: Dopuna Obavijesti) od 22.7.2016, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje: **Agencija**), provela je postupak izvanrednog neposrednog nadzora nad investicijskim društvom CREDOS d.o.o., Zagreb, Nemčićeva 7, OIB: 21667415955 (dalje: **Društvo**).

Predmet nadzora, sukladno Obavijesti, odnosio se na pružanje investicijskih usluga i s njima povezanih pomoćnih usluga iz članka 5. stavka 1. točaka 1., 2., 4., 5. i 7. i stavka 2. točaka 1., 3., 4., 5. i 7. ZTK, u razdoblju od 1.1.2015. do dana okončanja postupka nadzora.

Društvo od početka 2016. godine u okviru investicijske usluge zaprimanja i prijenosa naloga u svezi jednog ili više financijskih instrumenata pruža uslugu trgovanja ugovorima za razlike (dalje: **CFD**). Navedeni financijski instrumenti su sukladno članku 3. stavku 1. točki 2. podtočki d. ZTK izvedeni financijski instrumenti koji se ne mogu smatrati nekompleksnim financijskim instrumentima u smislu članka 71. stavka 1. točka 1. ZTK. Trgovanje CFD-ovima provodi se izvan uređenog tržišta na tzv. OTC tržištu, i u pravilu uključuje tzv. polugu (koja omogućava da klijent s manjim iznosom novca zauzme veću i rizičniju poziciju koja mu u konačnici može uzrokovati dodatne financijske obaveze). Društvo je pružanjem takve usluge klijentima tijekom 2016. godine ostvarilo značajan rast prihoda. S obzirom na to, a kao i na činjenicu da Društvo posluje gotovo isključivo s malim ulagateljima, predmet izvanrednog nadzora poslovanja Društva bilo je pružanje investicijske usluge zaprimanja i prijenosa naloga u odnosu na trgovanje navedenim OTC financijskim izvedenicama, kako je konstatirano u Zapisniku o provedenom postupku nadzora (KLASA: UP/I 971-04/16-01/03, URBROJ: 326-01-330-331-17-57, dalje: **Zapisnik**) od 12.5.2017. godine.

Zapisnik o obavljenom izvanrednom nadzoru i utvrđenom činjeničnom stanju uredno je dostavljen Društvu. Društvo je u ostavljenom roku Agenciji dana 23.5.2017. dostavilo Prigovor na Zapisnik (dalje: **Prigovor**). Iako je naknadno, izvan ostavljenog roka, na dane 2.6.2017, 20.6.2017. i 3.7.2017. Društvo Agenciji dostavilo dopune Prigovora, Agencija je prilikom odlučivanja u ovoj upravnoj stvari iste uzela u razmatranje.

U nastavku Obrazloženja ovog rješenja daje se pregled činjenica utvrđenih u postupku nadzora bitnih za rješavanje ove upravne stvari kao i pregled navoda Društva iz Prigovora i dopune Prigovora te se iznose razlozi koji su bili odlučujući za rješavanje ove upravne stvari.

Društvo u Prigovoru navodi da je postupak izvanrednog nadzora Društva započet tijekom trajanja redovnog nadzora Agencije nad Društvom KLASA: UP/I 971-04/15-01/09 koji je okončan rješenjem Agencije od 4.8.2016., a u kojem je utvrđeno da je Društvo otklonilo sve nezakonitosti i nepravilnosti utvrđene tijekom navedenog nadzora te u kojem je Agencija, između ostalog, nadzirala pružanje investicijskih usluga i aktivnosti kao i u ovom izvanrednom postupku nadzora.

Prigovor Društva nije osnovan iz razloga, kako slijedi. Redovni nadzor Društva koji je okončan rješenjem od 4.8.2016. odnosio se na razdoblje nadzora od 1.1.2014. do

21.10.2015., dok je predmet ovog izvanrednog nadzora, a što je vidljivo iz činjeničnog stanja utvrđenog Zapisnikom, bilo pružanje investicijskih usluga (zaprimanje i prijenos naloga) u odnosu na OTC trgovanje CFD-ovima odnosno izvedenicama koju uslugu je Društvo klijentima počelo pružati od 2016. godine.

Društvo u Prigovoru također navodi kako Agencija neposredno nadzire Društvo u kontinuitetu od četiri i pol godine. Sličan navod u vezi nadzornih aktivnosti Agencije nad Društvom naveden je i u prigovoru Društva od 6.11.2015. na Zapisnik o provedenom postupku redovnog nadzora KLASA: UP/I 971-04/15-01/09. Razlozi pojačanog nadzora Agencije nad poslovanjem Društva već su navedeni u Rješenju Agencije od 8.4.2016. godine (pripajanje drugog investicijskog društva i preuzimanje njegovih klijenata i imovine pod upravljanjem, učestale izmjene u vlasničkoj strukturi Društva, propast jedne od trećih strana kod koje je Društvo pohranjivalo imovinu klijenata, uvođenje novih usluga i proizvoda, suradnja s inozemnim investicijskim društvima, marketinške aktivnosti, utvrđene konstantne nepravilnosti u dostavljenim nadzornim izvještajima, opseg utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti). Nadalje, opseg i težina nezakonitosti i nepravilnosti utvrđenih i u ovom postupku izvanrednog nadzora samo su potvrda opravdanosti pojačanih nadzornih aktivnosti nad Društvom, a posebno uzimajući u obzir rizičnost financijskih instrumenata koje Društvo nudi klijentima u sklopu pružanja investicijskih usluga.

Nadalje, Društvo u Prigovoru navodi da Agencija nije sastavila Zapisnik sukladno članku 548. stavku 1. ZTK odnosno da nije sastavila Zapisnik s „detaljnim opisom utvrđenih činjenica“ jer nije navela sva očitovanja Društva zaprimljena tijekom nadzora pa tako protupropisno sastavljeni Zapisnik može dovesti do pogrešnog zaključka o poslovanju Društva i ponašanju Društva tijekom nadzora.

U Zapisniku je dan pregled činjenica i okolnosti koje su prema ocjeni Agencije bitne za rješavanje ove upravne stvari, a prilikom utvrđenja činjeničnog stanja Agencija je uzela u obzir cjelokupnu dokumentaciju u spisu predmeta, uključujući sva očitovanja Društva zaprimljena u postupku nadzora (u uvodu Zapisnika, samo su preglednosti radi, navedeni skraćeni nazivi pojedinih očitovanja Društva, koja se najčešće spominju u nastavku Zapisnika). Nadalje, u Zapisniku je dan pregled radnji koje je Agencija poduzela u postupku nadzora, dokaza koji su izvedeni, ocjena svakog dokaza pojedinačno i u ukupnosti te konačno pregled činjenica koje su uzete kao dokazane. Isto tako, u Zapisniku su jasno i nedvosmisleno konstatirane nezakonitosti i/ili nepravilnosti odnosno jasno je navedeno koje postupanje Društva je na temelju utvrđenog činjeničnog stanja protivno odredbama ZTK i/ili podzakonskih propisa (s navođenjem odredbe na koju se odnosi). Osim postupanja Društva u odnosu na koje su utvrđene nezakonitosti i/ili nepravilnosti u Zapisniku je dan pregled poslovanja Društva u odnosu na predmet nadzora (u odnosu na koji nisu utvrđene nezakonitosti ili nepravilnosti). Prema tome, nejasan je i netočan navod Društva da su nepravilnosti utvrđene na određeni dan „poopćene“ (Društvo nije navedeno obrazložilo niti potkrijepilo konkretnim primjerom iz Zapisnika), a posebno da se iz Zapisnika stječe dojam da Društvo ništa ne radi ispravno.

Tijekom postupka nadzora, Društvu je omogućeno sudjelovanje i izjašnjavanje o pitanjima važnim za ovaj postupak kao i predlaganje dokaza. Prije sastavljanja Zapisnika, ovlaštene osobe Agencije skrenule su pozornost ovlaštenim osobama Društva na nezakonitosti i nepravilnosti koje su utvrđene u postupku nadzora i tako omogućile Društvu da određene nezakonitosti i nepravilnosti otkloni prije sastavljanja Zapisnika ili da poduzme odgovarajuće radnje za njihovo otklanjanje, što je uostalom Društvo (u odnosu na određene nezakonitosti) i učinilo, a kako je konstatirano u nastavku ovog Obrazloženja.

Slijedom izloženog, navodi Društva da Agencija nije sastavila Zapisnik sukladno članku 548. stavku 1. ZTK, smatraju se neutemeljenima.

1. Pružanje investicijskih usluga u odnosu na OTC izvedenice

U provedenom postupku izvanrednog nadzora utvrđeno je i Zapisnikom konstatirano kako je Društvo klijentima u razdoblju nadzora pružalo investicijsku uslugu zaprimanja i prijenosa naloga u svezi jednog ili više financijskih instrumenata u odnosu na izvedenice (CFD) na OTC tržištu, a temeljem *Ugovora o usluzi CFG Trade* sklopljenog između Društva i klijenta (dalje: Usluga). Usluga se pružala na način da su klijenti za potrebe trgovanja CFD-ovima koristili internetske trgovinske platforme. Ugovorni odnos između domaćih klijenata i Društva uspostavljao se, kako je utvrđeno, u pravilu kao rezultat individualne komunikacije zaposlenika Društva prema klijentima, a vezano za konkretnu uslugu i vrstu financijskih instrumenata, odnosno na inicijativu Društva.

U provedenom postupku nadzora utvrđeno je da je Društvo nudilo Uslugu i nasumično odabranim potencijalnim klijentima, a koji prethodno nisu iskazali interes za usluge koje pruža Društvo, putem promidžbene komunikacije o kojoj ne postoje zapisi u vidu snimanog ili na drugi primjereni način evidentiranog materijala, a kako bi se utvrdio sadržaj, obujam i usklađenost predmetne komunikacije sa zahtjevima iz članka 5. Pravilnika o pravilima poslovnog ponašanja prilikom pružanja investicijskih i pomoćnih usluga (Narodne novine br. 42/13, dalje: Pravilnik o poslovnom ponašanju) koji propisuju da komunikacija s klijentima mora biti fer, korektna i ne smije dovoditi u zabludu. Prema iskazima klijenata Društva saslušanih u ovom postupku u svojstvu svjedoka (████████████████████) danih na Zapisnik o usmenoj raspravi održanoj dana 25.10.2016., isti izjavljuju da im je u komunikaciji sa zaposlenicima Društva, predložena je prodaja domaćih dionica čiji su bili imatelji, a kako bi se osigurala sredstva za trgovanje CFD-ovima. Naprijed navedeno, Društvo nije osporilo niti je u tijeku postupka nadzora dostavilo dokaze koji bi ukazivali na suprotno.

U postupku je nadalje utvrđeno da su nakon uspostave poslovnog odnosa s klijentima u odnosu na Uslugu, određeni zaposlenici Društva raspoređeni na poslovima tehničke podrške, klijentima davali jasne upute o trgovanju (što, kada i kako kupiti/prodati), odnosno osobne preporuke u pogledu jedne ili više transakcija s financijskim instrumentima, odnosno da je klijentima pružena investicijska usluga investicijskog savjetovanja suprotno propisanim primjenjivim zahtjevima iz ZTK i samog ugovornog odnosa budući da se Usluga odnosila na pružanje usluge zaprimanja i prijenosa naloga, a ne na pružanje usluge investicijskog savjetovanja.

Naime, prije pružanja Usluge, kako je nedvojbeno utvrđeno, klijenti nisu bili upoznati da se radi o usluzi investicijskog savjetovanja kod koje odgovornost za predložene transakcije preuzima Društvo, već su klijenti (koji su procijenjeni neprikladnima za Uslugu), prije pružanja Usluge potpisivali *Izjavu o namjeri korištenja investicijske usluge na vlastitu odgovornost* u kojoj klijent osim što izričito zahtijeva sklapanje ugovora, unaprijed preuzima odgovornost za donošenje odluka o trgovanju u sklopu Usluge. Navedenim postupanjem klijenti su dovedeni u zabludu o vrsti i prirodi usluge koja im se pruža i odgovornosti za predložene transakcije.

Isto tako, jasne i nedvosmislene upute vezane za trgovanje od strane zaposlenika Društva, a koje po svom sadržaju predstavljaju osobno upućene preporuke za trgovanje financijskim instrumentima, kontinuirano su davane bez prethodne procjene primjerenosti klijenta kojem su iste upućene, na način kako je to propisano člankom 68. stavkom 1. ZTK (kod pružanja usluge investicijskog savjetovanja), a kako bi se utvrdilo je li investicijska usluga ili proizvod uopće primjeren za klijenta.

Nadalje, zaposlenici Društva su na opisani način komunicirali s klijentima, pružajući investicijske savjete, bez da su imali odgovarajuće kvalifikacije, odnosno bez odobrenja Agencije za obavljanje poslova investicijskog savjetnika što je protivno članku 24. stavku 8. ZTK.

Vodeći se osobnim preporukama koje su dane na nedozvoljeni način i od neovlaštenih osoba putem telefonskih razgovora koji se ne snimaju, a koji su, kako je u postupku nadzora utvrđeno, inicirani od strane Društva, klijenti koji su u postupku nadzora saslušani u svojstvu svjedoka izgubili su sva ili većinu uloženi novčanih sredstava, nakon čega raniji kontakti inicirani od strane Društva prestaju

S obzirom da i dodatna analiza dostupnih podataka o nasumično odabranim klijentima Društva koji nisu saslušani u svojstvu svjedoka u postupku, a kojima je Društvo pružalo Uslugu, ukazuje na identično činjenično stanje – učestali i kontinuirani kontakti prema klijentu putem telefonskih poziva i tekstualnih poruka tijekom cjelokupnog (uglavnom višemjesečnog) razdoblja u kojem su klijenti trgovali pri čemu vrijeme kontakta zaposlenika Društva prema klijentima putem telefonskih poziva u većini slučajeva korespondira vremenu otvaranja/zatvaranja naloga za trgovanje. Slijedom izloženog, temeljem svih dokaza prikupljenih u postupku nadzora, utvrđeno je da su klijentima u vezi s Uslugom kontinuirano na nezakonit način i od strane neovlaštenih osoba pružane osobne preporuke o ulaganju u financijske instrumente, odnosno investicijski savjeti, a klijenti su dovedeni u zabludu o prirodi i pravima i obvezama koje proizlaze iz ugovornog odnosa s Društvom.

Nadalje, osim što je neosporno utvrđeno da su neovlaštene osobe na nezakonit način pružale investicijske savjete, iste neovlaštene osobe su, kako je utvrđeno u ovom postupku, klijente nagovarale na dodatne uplate novčanih sredstava za trgovanje, (koja nisu bila namijenjena za pokrivanje pozicije uzrokovane nastupanjem tzv. *margin call*-a kako su iskazivali zaposlenici Društva na Zapisnike o usmenoj raspravi od 26.10. i 12.12.2016.) sugerirajući, prema iskazima svjedoka (klijenata Društva), povrat izgubljenih sredstava odnosno mogućnost ostvarenja velike dobiti na što je dio klijenata pristao, s obzirom na to da su neovlaštene osobe bez kvalifikacija (o čemu klijenti nisu imali nikakvih saznanja) smatrali svojim mentorima koji posjeduju odgovarajuće znanje i iskustvo.

Kako su ti klijenti, kao što je već navedeno, izgubili većinu ili sva novčana sredstva (uključujući i ona dodatno uplaćena) vodeći se osobnim preporukama za trgovanje i dodatnu uplatu sredstava, a koje su im davale neovlaštene osobe na nezakonit način, što Društvo ni na koji način nije spriječilo, utvrđeno je da je opisano postupanje Društva suprotno obvezi iz članka 54. stavka 1. ZTK, sukladno kojoj je Društvo dužno postupati u najboljem interesu klijenta, korektno i u skladu s pravilima struke.

Naprijed navedeno činjenično stanje utvrđeno je na temelju dokaza prikupljenih u postupku nadzora, posebno izjava klijenata Društva saslušanih u svojstvu svjedoka danih na Zapisnike o usmenoj raspravi od 25.10., 26.10. i 12.12.2016. (██████████), izjava zaposlenika Društva danih na Zapisnike o usmenoj raspravi od 12.12. i 20.12.2016. (██████████), izjave predsjednice Uprave Društva Suzane Lončar dane na Zapisnik o izjavi stranke od 20.12.2016., evidencije teleoperatera o pozivima i tekstualnim porukama upućenim s telefonskih brojeva koje je Društvo dodijelilo zaposlenicima Društva (koji su imenovani kao osobe koje su davale klijentima osobne preporuke), evidencije o izvršenim transakcijama klijenata (saslušanih u svojstvu svjedoka i klijenata Društva iz slučajno odabranog uzorka) i o uplatama novčanih sredstava od strane klijenata za potrebe trgovanja. U odnosu na naprijed navedeno, Društvo je, u bitnome, u Prigovoru navelo da je Agencija pogrešno utvrdila činjenično stanje, izvela niz pogrešnih, paušalnih zaključaka i na takvo pogrešno utvrđeno činjenično stanje pogrešno primijenila materijalno pravo te da je nekritički koristila i prilagodila dokazni materijal.

Vežano uz utvrđenje da su zaposlenici Društva neovlašteno pružali uslugu investicijskog savjetovanja, Društvo se u Prigovoru očitovalo da ako preporuka nije osobna, ne može se govoriti o usluzi investicijskog savjetovanja u smislu ZTK te da niti jedan od saslušanih svjedoka nije naveo da bi zaposlenici Društva klijentima davali osobne preporuke niti je

Agencija tijekom saslušanja utvrđivala predmetnu činjenicu. Nadalje, navodi da niti jedan materijalni dokaz ne govori u prilog navedenoj tvrdnji Agencije već da se materijalni dokazi svode na nekritički prihvaćene ispise odlaznih poziva, a koji po logici stvari ne mogu biti dokaz davanja osobnih preporuka.

Osobna preporuka u smislu odredbe članka 3. stavka 1. točke 16. ZTK je ona preporuka koja se daje osobi kao ulagatelju, potencijalnom ulagatelju ili zastupniku ulagatelja ili potencijalnog ulagatelja. Osobnom preporukom se ne smatra ona preporuka koja je izdana isključivo putem distribucijskih kanala ili je namijenjena javnosti. Prema tome, iako svjedoci u svojim iskazima nisu koristili termin „osobna preporuka“, svi klijenti Društva saslušani kao svjedoci iskazivali da su im putem telefona (dakle osobno, a ne putem distribucijskih kanala korištenjem kojih, u smislu članka 3. stavka 1. točke 17. ZTK, je vjerojatno da će informacija postati javno dostupna odnosno kojoj će imati pristup veliki broj ljudi) dane jasne upute o konkretnim financijskim instrumentima kojima trgovati, u kojoj količini, kada, i po kojoj cijeni te da su isti postupali po tim uputama što je u konačnici rezultiralo izvršenjem transakcija kupnje odnosno prodaje.

Na okolnost načina donošenja investicijskih odluka i općenito o tijeku poslovnog odnosa s Društvom, svi klijenti Društva saslušani u svojstvu svjedoka u bitnome iskazivali da su investicijske odluke odnosno odluke o tome kada kupiti odnosno prodati i koji financijski instrument kupiti odnosno prodati (cijena i količina) donosili isključivo po uputama zaposlenika Društva tijekom trajanja poslovnog odnosa, da su se upute zaposlenika Društva sastojale od jasnih uputa o tome koji financijski instrument kupiti odnosno prodati (cijena, količina) i da se komunikacija s tim u vezi odvijala na način da je zaposlenik Društva raspoređen na radno mjesto *Podrška klijentima* nazvao klijenta (putem mobitela) i rekao mu koji financijski instrument kupiti odnosno prodati. Zaposlenik Društva [REDACTED] kojeg su saslušani svjedoci klijenti Društva imenovali kao osobu koja im je pored tehničke podrške o funkcionalnosti online platforme, davala jasne upute o trgovanju (što, kada i kako kupiti/prodati) i poticala na dodatne uplate novčanih sredstava, u bitnome je iskazao da s klijentima komunicira isključivo o tehničkoj podršci, da nikada nije klijentu govorio koje financijske instrumente kupiti odnosno prodati te ako su ga klijenti to tražili da ih je uputio na kolegu koji je ovlašten davati investicijske savjete, da nikada nije davao nikakve financijske savjete niti preporuke i da je po uputi nadređenog kontaktirao klijente kada bi isti bio u *margin call*-u radi uplate dodatnih novčanih sredstava kako bi zaštitili svoje otvorene pozicije. Nastavno na iskaze saslušanih svjedoka - klijenata Društva i zaposlenika Društva [REDACTED] zaposlenik Društva [REDACTED] je u iskazu danom na Zapisnik 12.12.2016. u bitnome izjavio da prema njegovim saznanjima zaposlenici raspoređeni na radno mjesto *Podrška klijentima* nisu davali klijentima informacije o kupnji/prodaji određenih financijskih instrumenata, da zaposlenike koji obavljaju poslove tehničke podrške kontrolira na način da uđe u sobu i sluša što govore, da platforma (za trgovanje) iskazuje vidljivo upozorenje klijentima kada su u *margin call*-u te da se trgovanje klijenta odnosno nastupanje *margin call*-a kod klijenta sustavno ne prati, ali se sustavno prati izloženost firme u smislu izloženosti svih klijenata te ako je velika izloženost po pojedinom instrumentu onda se, po potrebi, kontaktira klijent. Navedeni iskaz u bitnome je potvrdila i predsjednica Uprave Društva izjavom na Zapisnik od 20.12.2016. navodeći da je zaposlenicima zabranjeno govoriti klijentima s čime i kako trgovati te da koliko zna, takvo što (davanje preporuka klijentima) se nije događalo.

Iz podataka iz evidencije o pozivima i porukama iniciranim od strane telefonskog broja u vlasništvu Društva i podataka o vremenu zadavanja naloga u sustavu trgovanja iz evidencije o izvršenim transakcijama jasno je vidljivo da vrijeme kontakta zaposlenika Društva prema klijentima (saslušanim u svojstvu svjedoka kao i klijentima iz slučajno odabranog uzorka) putem telefonskih poziva u većini slučajeva korespondira vremenu otvaranja/zatvaranja naloga za trgovanje. Iz naprijed navedenih podataka ujedno je utvrđeno da u odnosu na klijente saslušane u svojstvu svjedoka nije nastupio *margin call* pa stoga, nije moguće da su

se pozivi zaposlenika Društva prema klijentima, kako su zaposlenici Društva iskazali u svojim izjavama na usmenoj raspravi, odnosili na *margin call*. Sve naprijed navedeno potvrđuje izjave klijenata saslušanih u svojstvu svjedoka koji su vezano za komunikaciju s navedenim zaposlenicima Društva, posebno vezano za sadržaj navedene komunikacije (davanje konkretnih savjeta glede trgovanja i nagovaranje na uplatu dodatnih novčanih sredstava) u bitnome, kako je utvrđeno, isto iskazali.

Slijedom navedenog, te činjenicu da Društvo do okončanja Zapisnika niti naknadno u Prigovoru nije dostavilo evidencije ili druge dokaze koje bi upućivale na činjenično stanje drugačije od naprijed navedenog ili koje bi potvrdile iskaze zaposlenika Društva saslušanih u svojstvu svjedoka, Agencija je u postupku nadzora poklonila vjeru iskazima svjedoka (klijenata Društva) i utvrdila kako su istima neovlašteno davane osobne preporuke.

Polazeći od naprijed navedenog te činjenice da su preporuke bile osobno upućene te od samog sadržaja uputa koje su davane klijentima Društva, evidentno je da su se iste odnosile na točno određen financijski instrument (u smislu članka 3. stavka 1. točke 15. ZTK) odnosno na izvršenje transakcije kupnje odnosno prodaje odnosno financijskog instrumenta (u smislu članka 3. stavka 1. točke 16. alineje 1. ZTK). Upute utvrđenog sadržaja upućene su isključivo i izravno pojedinom klijentu osobnim kontaktom zaposlenika Društva te su slijedom izloženog ispunjene sve značajke iz citiranih odredbi pa se stoga dane upute imaju smatrati osobnim preporukama.

Nadalje, navod Društva da niti jedan od saslušanih svjedoka klijenata Društva u svom iskazu nije izjavio da je sklopio ugovor o investicijskom savjetovanju ili da mu je naplaćena usluga investicijskog savjetovanja odnosno da su se zaposlenici Društva (koji su imenovani kao osobe koje su davale klijentima osobne preporuke) predstavljali kao investicijski savjetnici, kako u Prigovoru tvrdi Društvo, nema utjecaja na utvrđenje da se u ovoj pravnoj stvari radi o neovlaštenom pružanju investicijske usluge na nezakonit način. Ovo iz razloga što klijenti, kako je utvrđeno, nisu znali da usluga koja im se faktično pruža je usluga investicijskog savjetovanja odnosno da jasne upute o trgovanju koje im zaposlenici Društva daju i po kojima su klijenti postupali po svojoj prirodi predstavljaju osobne preporuke.

Kod pružanja investicijske usluge zaprimanja i prijenosa naloga investicijsko društvo na inicijativu klijenta, bez davanja ikakvih preporuka o ulaganju, samo zaprima nalog klijenta u odnosu na određeni instrument i isti prosljeđuje dalje na izvršenje. Dakle uloga investicijskog društva kod pružanja navedene usluge je pasivna i operativna jer je ograničena samo na zaprimanje naloga klijenta i prijenos istog na izvršenje u smislu članka 70. ZTK. Odgovornost investicijskog društva ograničena je na procjenu prikladnosti u smislu članka 69. ZTK, a za ishod provedene transakcije isključivo je odgovoran klijent. S druge strane, kod pružanja usluge investicijskog savjetovanja, a s obzirom na aktivnu ulogu investicijskog društva zbog davanja osobnih preporuka za ulaganje, odgovornost za ishod transakcije preuzima investicijsko društvo, koje je prije pružanja navedene usluge obvezno provesti procjenu primjerenosti usluge ili instrumenta u smislu članka 68. ZTK te ako procijeni da je usluga odnosno instrument neprimjeren za klijenta, sukladno stavku 9. navedenog članka, investicijsko društvo ne smije pružiti uslugu klijentu.

Slijedom navedenog, da je Društvo pružalo uslugu investicijskog savjetovanja sukladno naprijed navedenim odredbama ZTK, rezultat procjene primjerenosti navedene usluge u svim navedenim slučajevima bio bi negativan (tj. usluga neprimjerena za klijenta) pa navedenu uslugu klijentu ne bi smjelo pružiti, što je Društvo moralo znati. Drugim riječima, Društvo bi moralo odbiti sve klijente u odnosu na koje je utvrđeno da je usluga neprimjerena, što bi rezultiralo značajno smanjenim приходima od trgovanja CFD-ovima, što svakako nije u interesu Društva.

Vezano uz prikupljene materijalne dokaze konstatirane u Zapisniku, Društvo u Prigovoru, u bitnome, navodi da niti jedan materijalni dokaz ne govori u prilog tvrdnji da bi zaposlenici Društva klijentima davali osobne preporuke, da se materijalni dokazi svode na „nekritički prihvaćene ispise odlaznih poziva Društva“ koji ne mogu biti dokaz davanja osobnih preporuka te da u tabličnim prikazima nije naveden tzv. „poziv u pozivu“ (koji se nalazi u ispisu odlaznih poziva) te poziv bez naloga odnosno nalog bez poziva. Nastavno na upitnike koje je u postupku izvanrednog nadzora Agencija slala nasumično odabranim klijentima radi utvrđivanja njihova iskustva u trgovanju posredstvom Društva, Društvo u Prigovoru navodi kako pitanja iz upitnika ne bi prošla test u smislu članka 64. stavak 7. ZUP-a. Agencija ističe kako odgovore klijenata iz upitnika nije uzela kao dokazno sredstvo (što je vidljivo iz Zapisnika) u smislu članka 64. stavka 7. ZUP-a, već je temeljem ovlaštenja iz članka 543. stavka 2. ZTK, na opisani način došla do saznanja indikativnih za provođenje postupka nadzora.

Agencija, je kako je detaljno opisano u Zapisniku, prilikom utvrđenja činjeničnog stanja u ovoj pravnoj stvari analizirala i razmotrila relevantnu prikupljenu dokumentaciju posebno podatke teleoperatera o svim pozivima i porukama (dolaznim i odlaznim) u odnosu na telefonske brojeve koji su dodijeljeni zaposlenicima Društva koji su imenovani kao osobe koje su davale klijentima osobne preporuke. S ciljem ocjene izjava saslušanih svjedoka klijenata Društva da su ih imenovali zaposlenici kontaktirali i davali im konkretne upute o trgovanju, u Zapisniku je dan detaljan pregled odlaznih poziva odnosno poziva zaposlenika upućenih klijentima. Pregled poziva preuzet je iz podataka teleoperatera pa nije moguće, kako tvrdi Društvo, da je Agencija, navedene podatke „namjerno prilagodila“. Uostalom, Društvo nije ničim potkrijepilo navedenu tvrdnju, pa je ista, osim što je netočna i krajnje neutemeljena.

Agencija je u provedenom postupku nadzora cijenila prikupljene podatke teleoperatera samostalno, ali i u ukupnosti s ostalim dokaznim materijalima prikupljenim u postupku nadzora (iskazi svjedoka, evidencije o transakcijama, podaci o dodatnim uplatama novčanih sredstava, a kako je detaljno opisano u Zapisniku) pa je netočan i nerazumljiv navod Društva da bi samo podaci teleoperatera bili dokaz davanja osobnih preporuka klijentima Društva.

Vezano za podatke teleoperatera o evidencijama poziva koje je u postupku nadzora Agencija koristila kao dokazni materijal, Društvo također u Prigovoru navodi kako se u tabličnim prikazima u Zapisniku ne navode dijelovi tih evidencija koji se odnose na tzv. poziv u pozivu te da time ispušta dio dokaznog materijala i da bi Agencija namjerno „prilagođava“ podatke teleoperatera. Točno je da je kod manjeg broja uspostavljenih poziva u evidencijama teleoperatera prikazano kako je usred razgovora zaposlenik Društva ponovno nazvao klijenta i da je taj poziv trajao jednu sekundu, ali isto je ocijenjeno irelevantnim za postupak nadzora, s obzirom na činjenicu da je iz navedenih podataka nesporno tko je inicirao telefonski razgovor te vrijeme i duljina trajanja poziva. S obzirom da Društvo niti u Prigovoru niti u dopunama Prigovora koje je Agencija uzela u obzir iako su dostavljene izvan ostavljenog roka, nije osporilo da su navedeni pozivi zaista uspostavljeni niti je dostavilo dokaze o tome kako „poziv u pozivu“ utječe na točnost evidencija teleoperatera i zaključke o iniciranju, vremenu i trajanju telefonskog poziva, navodi Društva se smatraju neutemeljenima.

Nadalje, paušalne su i netočne tvrdnje Društva iz Prigovora da Agencija u Zapisniku tvrdi da su svi pozivi inicirani od strane zaposlenika Društva te da su tijekom svih telefonskih razgovora otvoreni nalozi za kupnju/prodaju. Naprotiv, u provedenom postupku nadzora je utvrđeno da je tijekom razgovora koje su zaposlenici Društva uputili klijentima izvršena većina transakcija kupnje odnosno prodaje (u odnosu na svakog pojedinog klijenta saslušanog u svojstvu svjedoka utvrđen je broj i postotni udio izvršenih transakcija u odnosu na uspostavljen poziv). U Zapisniku nije isključeno da se određeni broj poziva ne bi odnosio i

na tehničku podršku, ali prikupljeni dokazni materijali ukazuju na značajnu vremensku podudarnost između poziva upućenih klijentima i samog trgovanja klijenata.

Stoga je nejasno temeljem čega Društvo u Prigovoru zaključuje da iz navedenih nalaza Agencije proizlazi da niti jedan klijent nije imao potrebu za tehničkom podrškom, pa je u tom pogledu „genijalac“, ali s druge strane je na razini „idiota ili imbecila“ jer ga zaposlenik Društva može nagovoriti na ulaganje u visokorizične proizvode. Ocjena klijenata u tom smislu kao „genijalaca/idiota/imbecila“ isključivo je subjektivna procjena Društva, sasvim irelevantna za ovaj postupak i ničim povezana s utvrđenim činjeničnim stanjem i prema ocjeni Agencije ima za cilj prebacivanje odgovornosti koja proizlazi iz tog poslovnog odnosa na klijenta.

Društvo je u Prigovoru obavijestilo Agenciju da su zaposlenici za koje je u provedenom nadzoru utvrđeno da su klijentima neovlašteno pružali uslugu investicijskog savjetovanja, zbog pritiska koji osjećaju uslijed nadzora i tvrdnji Agencije zatražili sporazumni raskid ugovora o radu, koji je Društvo prihvatilo jer nema valjane dokaze da bi navedeni zaposlenici prekršili odredbe ZTK, a tvrdnje Agencije nisu dostatne da izdrže test radnog spora. Prekid radnog odnosa navedenih zaposlenika irelevantan je za konkretan postupak i ne utječe na naprijed utvrđeno činjenično stanje niti na bilo koji način ne isključuje niti umanjuje odgovornost kako navedenih osoba tako i relevantnih osoba Društva za utvrđeno nezakonito postupanje.

2. Pravila poslovnog ponašanja

Vezano uz obveze poslovnog ponašanja prilikom pružanja investicijske usluge klijentu, u provedenom postupku izvanrednog nadzora utvrđeno je i Zapisnikom konstatirano niz nezakonitosti i nepravilnosti vezanih uz pružanje Usluge, i to:

2.1. Uvidom u dokumentaciju na koju klijent pristaje prilikom sklapanja ugovornog odnosa i koja se uručuje klijentu prilikom sklapanja poslovnog odnosa, utvrđeno je da Cjenik usluga, suprotno članku 10. Pravilnika o poslovnom ponašanju, ne sadrži podatke o naknadama i provizijama koje se klijentu naplaćuju prilikom pružanja Usluge.

Tijekom postupka nadzora Društvo je u Očitovanju od 27.4.2017., navelo da su cjenici dostupni u *Općim uvjetima Ugovora o usluzi CFG Trade* na stranici www.cfgtrade.com, a što navodi i u Prigovoru. Zapisnikom je utvrđeno kako se poveznica na cjenik Usluga nalazi na predviđenom mjestu.

Međutim, uvidom u dokumentaciju koja je prethodno bila dostupna na stranici www.cfgtrade.com (dana 7.7.2016. odnosno nakon što su klijenti počeli sklapati ugovore s Društvom o pružanju Usluge), utvrđeno je kako *Opći uvjeti Ugovora o usluzi CFG Trade* nisu sadržavali izravnu poveznicu na cjenik u odnosu na Uslugu, a što se odnosi i na primjerak cjelokupne ugovorne dokumentacije (koja uključuje predmetne *Opće uvjete*) koja se uručuje klijentu prilikom uspostave poslovnog odnosa i koju je Društvo dostavilo Agenciji tijekom postupka nadzora.

Nastavno na naprijed utvrđeno, u Prigovoru Društvo u bitnome navodi da prema članku 10. Pravilnika o poslovnom ponašanju, nije niti bilo dužno klijentu prilikom uspostave poslovnog odnosa „predati“ cjenik već je dovoljno klijentu pružiti podatke na način propisan člankom 7. stavkom 1. i 2. navedenog Pravilnika te da je Društvo propisanim zahtjevima tijekom cijelog nadziranog razdoblja udovoljavalo jer svaki klijent prilikom zadavanja naloga u sustavu vidi cijenu usluge za svaku transakciju.

Vežano uz naprijed navedene navode Društva, napominje se da u Zapisniku nije konstatirano da bi Društvo bilo obvezno „predati“ cjenik, već je konstatirano, a kako je navedeno ovdje, da tijekom određenog dijela nadziranog razdoblja nije postojala poveznica na cjenik Usluge, odnosno da Cjenik ne sadrži podatke o naknadama i proviziji, kako je to propisano navedenom odredbom, pa se slijedom toga navod Društva ukazuje promašenim.

Nadalje, Društvo u Prigovoru navodi kako uslijed informatičkih grešaka, puknuća veza i drugih tehničkih okolnosti koje Društvo ne može prevenirati ponekad može doći do poremećaja sadržaja stranice www.cfgtrade.com u smislu nefunkcioniranja ili gubljenja prethodno postavljenih poveznica iz jednog internog dokumenta na drugi te da je moguće da radi toga neke poveznice ponekad nisu ispravno radile uslijed informatičkih grešaka, a radi čega je Društvo sada uvelo dnevne kontrole.

Navod Društva kojim tvrdi da zbog informatičkih grešaka može doći do poremećaja sadržaja navedene stranice u odnosu na poveznice, ne izuzima Društvo od odgovornosti za funkcionalnost vlastite internetske stranice posebno kada se u pravilu putem navedene internetske stranice klijentima pružaju podaci o Usluzi. Slijedom navedenog, Prigovor se ocjenjuje neosnovanim te je utvrđeno da klijentima nisu u cijelom razdoblju nadzora pruženi svi podaci propisani člankom 10. Pravilnika o poslovnom ponašanju.

U provedenom postupku nadzora utvrđeno je kako je Društvo tijekom nadzora mijenjalo sadržaj određenih dokumenata na koje klijent pristaje prilikom sklapanja ugovornog odnosa, ali da iz istih nije razvidno kada su isti doneseni odnosno od kada se primjenjuju što, prema ocjeni Agencije, može omogućiti manipulaciju sadržajem dokumenata. Društvo se u Prigovoru očitovalo kako je navedeni zaključak paušalan i pogrešan budući da je domaće i strane klijente putem elektroničke pošte u studenom 2016. izvijestilo o tome da su izmijenjeni Opći uvjeti Društva o čemu su dostavljeni dokazi. Pregledom elektroničke pošte utvrđeno je da Društvo u istoj nije obavijestilo klijente koji interni akti su izmijenjeni i/ili dopunjeni odnosno koji dio svakog pojedinog internog akta je izmijenjen i/ili dopunjen. Društvo u Prigovoru nadalje navodi kako su radi „otklanjanja bilo kakvih nedoumica“ sada na jednom mjestu dostupni svi opći uvjeti s nadnevcima donošenja i stupanja na snagu te da su uvedene dnevne kontrole funkcioniranja poveznica na dokumente te su s tim u vezi dostavljeni odgovarajući dokazi, koje je Agencija prihvatila.

Pregledom relevantne dokumentacije utvrđeno je da se provizija obračunava samo prilikom otvaranja naloga (zauzimanja pozicije), a računa se na način da se količina kupljenog/prodanog instrumenta pomnoži sa razlikom između kupovne i prodajne cijene CFD-a (*spread*). U slučaju da pozicija ostane otvorena preko noći i duže, klijentu se naplaćuje dodatna naknada, tzv. *swap* koji predstavlja trošak financiranja otvorene pozicije koji financira inozemno investicijsko društvo. U Cjeniku usluga, kako je utvrđeno, navedeni su *spread-ovi* po pojedinom financijskom instrumentu, kao i „Trošak inozemnog brokera“, ali bez objašnjavanja kako pruženi podaci utječu na izračun provizije koja se naplaćuje klijentu prilikom pružanja Usluge (klijent dakle nije upoznat s načinom izračuna provizije koja mu se naplaćuje), što je protivno članku 56. ZTK i članku 10. točki 1. Pravilnika o poslovnom ponašanju.

Uvidom u podatke koji su klijentu dostupni na njegovom *online* trgovinskom podračunu utvrđeno je da je klijentu prilikom zadavanja naloga iskazan i vidljiv samo iznos *swap-a* (kada se naplaćuje), ali pod poljem „Provizija“ ili „Commission“ kod svih transakcija iskazana je nula iz čega se stječe dojam kako klijentu nije naplaćena provizija iako se svako otvaranje naloga naplaćuje. Stoga je netočan navod Društva da klijent prilikom zadavanja naloga u sustavu vidi cijenu usluge svake transakcije.

U Prigovoru Društvo navodi da je notorna neistina da bi klijent stekao dojam da mu se provizija ne naplaćuje osobito kada se u općim uvjetima navodi obveza plaćanja naknada i