

## SMĚRNICE - PRAVIDLA ŘÍZENÍ STŘETŮ ZÁJMŮ

### 1. Předmět a cíl směrnice

Finance & insurance company s.r.o.

IČO: 29077800

sídlo: Jindřišská 889/17, 110 01 Praha 1

Kontaktní kancelář: Příčná 57, 351 37 Luby (dále jen „Společnost“)

samostatný zprostředkovatel dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „ZDPZ“) uplatňuje následující pravidla pro zjišťování a řízení střetů zájmů ve Společnosti (dále jen „Pravidla řízení střetů zájmů“):

Tato směrnice obsahuje hlavní zásady a postupy při zjišťování a řízení střetů zájmů ve Společnosti, jakož i u osob, které jsou se Společností majetkově nebo jinak propojeny, a to zejména pro identifikaci možných střetů zájmů, zamezení vzniku střetů zájmů a případné řízení vzniklých střetů zájmů.

Cílem Pravidel řízení střetů zájmů je, aby při zprostředkování pojištění Společností nedocházelo k poškozování zájmů zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti, případně třetích osob (finančních institucí, aj.).

Statutární orgán Společnosti nejméně jednou ročně přezkoumá Pravidla řízení střetů zájmů a případně přijme vhodná opatření k nápravě případných nedostatků.

„Vázaným zástupcem“ se pro účely Pravidel řízení střetů zájmů rozumí vázaný zástupce ve smyslu ust. §15 „ZDPZ“.

### 2. Případy střetů zájmů ve Společnosti

Pravidla řízení střetů zájmů obsahují pravidla pro zjišťování a řízení střetů zájmů mezi:

- a) Společností, jejími pracovníky, Vázanými zástupci a jejími pracovníky a zákazníky a potenciálními zákazníky
- b) osobou, která ovládá Společnost, je ovládána Společností nebo osobou ovládanou stejnou osobou jako Společnost a členy jejich orgánu a Vázanými zástupci a zákazníky a potenciálními zákazníky
- c) osobami patřícími do skupiny se Společností, osobami vykonávajícími část činností Společnosti na smluvním základě (outsourcing) a osobami zastupujícími Společnost a zákazníky a potenciálními zákazníky
- d) zákazníky a potenciálními zákazníky navzájem.

Pro účely Pravidel řízení střetů zájmů se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Zákazník“

### 3. Základní předpoklady pro efektivní řízení střetů zájmů

V rámci efektivního řízení střetů zájmů Společnost:

- má nastavenou takovou organizační strukturu Společnosti, že dochází k personálnímu oddělení jednotlivých organizačních útvarů takovým způsobem, který efektivně zamezuje nežádoucímu toku informací a jejich případnému zneužití
- zajišťuje funkční a organizační nezávislost jednotlivých organizačních útvarů, které mají dostatečné materiální a organizační podmínky pro objektivní výkon své činnosti
- v rámci systému vnitřní kontroly zajišťuje průběžnou kontrolu osob poskytujících finanční služby jménem Společnosti a osob vykonávajících související činnosti

- nastavení pravidel odměňování pracovníků ve Společnosti, která předchází střetů zájmů

#### 4. Zjišťování a řízení střetů zájmů

Při zjišťování a posuzování střetů zájmů Společnost bere v úvahu, zda Společnost nebo osoba uvedená v článku 2 tohoto dokumentu:

- může získat finanční prospěch nebo se vyhnout finanční ztrátě na úkor Zákazníka
- má odlišný zájem na výsledku služby poskytované Zákazníkovi nebo na výsledku zprostředkovaného obchodu pro Zákazníka od zájmu tohoto Zákazníka
- má motivaci (finanční či jinou pobídku) upřednostnit zájem jiného Zákazníka nebo skupiny Zákazníků před zájmy daného Zákazníka
- vykonává stejnou podnikatelskou činnost jako Zákazník
- v souvislosti se službou poskytovanou Zákazníkovi dostává nebo dostane od jiné osoby, než je Zákazník, pobídku v podobě peněžních či nepeněžních výhod nebo služeb

Pokud střet zájmů nelze odvrátit, Společnost upřednostní vždy zájmy Zákazníka před zájmy vlastními nebo zájmy osob, které jsou se Společností majetkově nebo jinak propojeny. Pokud dojde ke střetů zájmů mezi Zákazníky navzájem, zajistí Společnost spravedlivé řešení pro tyto Zákazníky. V případě, že spravedlivé řešení nelze zajistit, může Zákazníkovi odmítnout provedení služby.

Pokud ani přes přijatá opatření nelze spolehlivě zamezit nepříznivému vlivu střetů zájmů na zájmy Zákazníka, sdělí Společnost před poskytnutím služby Zákazníkovi informace o povaze nebo zdroji střetů zájmů. Společnost poskytne Zákazníkovi informace o povaze nebo zdroji střetů zájmů na trvalém nosiči informací (v listinné podobě nebo elektronicky) způsobem a v rozsahu, který zohlední povahu Zákazníka a umožní mu řádně vzít v úvahu střet zájmů související se službou Společnosti, přičemž Zákazník má možnost učinit informované rozhodnutí, zda využije služby nabízené Společností či nikoli.

#### 5. Řízení podstatného střetů zájmů

V rámci systému vnitřní kontroly Společnost zjišťuje okolnosti, které ve vztahu ke konkrétním službám a činnostem, které poskytuje Společnost nebo jiná osoba jejím jménem (např. vázaný zástupce), mohou vést ke střetů zájmů, který představuje podstatné nebezpečí poškození zájmů Zákazníka (dále též „**Podstatný střet zájmů**“).

Společnost zabezpečuje, že pracovníci Společnosti, kteří se podílejí na výkonu služeb, se kterými je spojen Podstatný střet zájmů, vykonávají svou činnost s takovou mírou nezávislosti, která je přiměřená charakteru, rozsahu a složitosti činností Společnosti a závažnosti nebezpečí poškození zájmů Zákazníků.

#### Postupy pro řízení podstatného střetů zájmů

- postupy k zamezení nebo kontrole výměny informací mezi pracovníky, pokud je s informacemi spojeno nebezpečí střetů zájmů a pokud by výměna informací mohla poškodit zájmy Zákazníka
- nezávislá kontrola pracovníků, kteří se podílejí na poskytování služeb Zákazníkům
- zamezení přímé vazby mezi odměnou pracovníka a odměnou či příjmy jiného pracovníka, pokud ve vztahu těchto činností může vzniknout střet zájmů
- opatření, která zabraňují možnosti vykonávání neoprávněného nebo nedůvodného vlivu na způsob, kterým pracovník zabezpečuje poskytování služeb
- opatření, která zamezí pracovníkovi, aby se podílel na poskytování služby, pokud by přitom mohlo dojít k ohrožení řádného řízení střetů zájmů, nebo zajistí kontrolu této činnosti tak, aby k ohrožení řádného řízení střetů zájmů nedocházelo

- další opatření k zamezení střetů zájmů, pokud to budou konkrétní situace nebo pracovní postupy vyžadovat
- Vrcholné vedení Společnosti průběžně, nejméně však jednou ročně, vyhodnocuje zprávy o řízení podstatných střetů zájmů ve Společnosti

## **6. Hlavní případy střetů zájmů**

### **6.1. Zprostředkování pojištění**

V souvislosti se zprostředkováním pojištění dochází ke střetům zájmů Společnosti a zákazníka, kdy je Společnost motivována k distribuci pojištění na základě smlouvy uzavřené s pojišťovnou, která ji opravňuje k provizi za zprostředkování pojistné smlouvy.

Jedná se o případ střetu zájmů, kterému Společnost nemůže efektivně předcházet. Společnost před uzavřením pojistné smlouvy informuje zákazníka o povaze své odměny poskytnuté jí pojišťovnou v souvislosti se sjednáváním pojištěním nebo změnou pojištění.

Společnost řídí tento střet zájmů důsledným dodržováním pravidel odborné péče při zprostředkování pojištění zákazníkům, kdy základním předpokladem je řádné vyhodnocení požadavků, cílů a potřeb zákazníka a dodržováním interních pravidel Společnosti pro odměňování Pracovníků Společnosti.

Společnost informuje zákazníka, že vázaní zástupci Společnosti jsou odměňováni z odměn placených Společnosti pojišťovnami.

Pravidla odměňování pracovníků, vázaných zástupců a doplňkových pojišťovacích zprostředkovatelů nesmí motivovat k neplnění povinností podle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, jiných právních předpisů v rozsahu, v jakém se vztahují k distribuci pojištění a přímo použitelných předpisů Evropské unie v oblasti distribuce pojištění, zejména v oblasti pravidel jednání, přičemž nesmí motivovat k tomu, aby byly Zákazníkům doporučovány konkrétní pojistné produkty na úkor jiných produktů, které by lépe odpovídaly potřebám Zákazníka.

## **Rezervotvorné životní pojištění**

Společnost, řídí střety zájmů související s jejím postavením pojišťovacího zprostředkovatele, který je oprávněn nabízet a zprostředkovávat zákazníkům investiční (rezervotvorné) životní pojištění.

Pokud je na základě zhodnocení požadavků a potřeb zákazníka při zprostředkování pojištění zřejmé, že zákazník zamýšlí zhodnotit své volné finanční prostředky, je nezbytné zajistit, aby byl informován o všech typech finančních produktů odpovídajících jeho požadavkům, jejichž sjednání Společnost zprostředkovává.

Informace by měla vždy obsahovat srovnání finančních produktů v podstatných parametrech, aby zákazník mohl učinit informované rozhodnutí.

## **7. Pobídky**

### **7.1. Definice pobídky**

Specifickým případem střetů zájmů jsou tzv. pobídky. Společnost nesmí při poskytování finančních služeb (zprostředkování pojištění) přijmout, nabídnout nebo poskytnout poplatek, odměnu nebo jinou peněžitou nebo nepeněžitou výhodu, která může vést k porušení povinnosti Společnosti jednat kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu Zákazníků nebo porušení povinnosti řádného řízení střetů zájmů. Pobídkou se rozumí i neobvyklá úplata za poskytovanou službu nebo jakékoli poskytnutí neopodstatněné výhody finanční, materiální nebo nemateriální povahy.

### **7.2. Pravidla pro přijímání a poskytování pobídek**

Společnost nesmí při poskytování finančních služeb (zprostředkování pojištění) přijmout, nabídnout nebo poskytnout poplatek, odměnu nebo jinou peněžitou nebo nepeněžitou výhodu, která může vést k porušení povinnosti Společnosti

jednat kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu Zákazníků nebo porušení povinnosti řádného řízení střetů zájmů.

Pobídka se pro účely zprostředkování pojištění nepovažuje za přípustnou, pokud je v jejím důsledku poskytování služeb Zákazníkovi zaujaté nebo narušené.

Společnost přistupuje k řízení pobídek stejným způsobem jako u jiných střetů zájmů. To znamená, že Společnost zajišťuje identifikaci pobídek, činí opatření proti jejich vzniku a případně provádí jejich efektivní řízení.

Pro účely posouzení, zda pobídka nebo systém pobídek má škodlivý účinek na kvalitu služby poskytované zákazníkovi, provádí Společnost celkovou analýzu s přihlédnutím ke všem relevantním faktorům, které mohou zvýšit nebo snížit riziko škodlivého účinku na kvalitu služby poskytované zákazníkovi, přičemž zohledňuje zejména následující kritéria:

- zda pobídka nebo systém pobídek může motivovat k tomu, že by mohl být zákazníkovi nabídnut nebo doporučen konkrétní pojistný produkt nebo konkrétní služba, přestože by mohl být nabídnut jiný pojistný produkt nebo služba, která by lépe odpovídala potřebám daného zákazníka
- zda je pobídka nebo systém pobídek založena výlučně nebo převážně na kvantitativních obchodních kritériích nebo zda plně zohledňuje vhodná kvalitativní kritéria, která odrážejí soulad s platnými právními předpisy, kvalitu služeb poskytovaných zákazníkům a spokojenost zákazníka
- hodnotu vyplacené nebo přijaté pobídky v poměru k hodnotě poskytovaného produktu a služeb;
- zda je pobídka zcela nebo převážně vyplácena při uzavření pojistné smlouvy nebo po celou dobu platnosti této smlouvy
- existenci vhodného mechanismu umožňujícího získat pobídku zpět v případě, že produkt zanikne nebo dojde k jeho odkupu v rané fázi, nebo v případě poškození zájmů zákazníka
- existenci některé formy pohyblivého nebo podmíněného limitu či koeficientu zvyšujícího hodnotu jiného druhu při dosažení určitého cíle vymezeného na základě objemu prodeje nebo hodnoty tržeb

#### **Pravidla přijímání a poskytování pobídek u rezervotvorného životního pojištění**

Společnost vždy posoudí, zdali konkrétní typ pobídky nebo systém pobídek přijímaných nebo poskytovaných Společností má škodlivý účinek na kvalitu služby poskytované zákazníkovi, a za tímto účelem provede jejich celkovou analýzu s přihlédnutím ke všem relevantním faktorům, které mohou zvýšit nebo snížit riziko škodlivého účinku a k organizačním a administrativním opatřením přijatým Společností v oblasti řízení střetu zájmů, přičemž zohlední zejména následující kritéria:

- a) zda pobídka nebo systém pobídek může motivovat k tomu, aby Pracovník nabízel nebo doporučil konkrétní pojistný produkt nebo konkrétní službu, přestože by mohl nabídnout zákazníkovi jiný pojistný produkt nebo službu, který by lépe odpovídal potřebám daného zákazníka
- b) zda je pobídka nebo systém pobídek založena výlučně nebo převážně na kvantitativních obchodních kritériích nebo zda plně zohledňuje vhodná kvalitativní kritéria, která odrážejí soulad s platnými právními předpisy, kvalitu služeb poskytovaných zákazníkům a spokojenost zákazníka
- c) hodnotu vyplacené nebo přijaté pobídky v poměru k hodnotě poskytovaného produktu a služeb
- d) zda je pobídka zcela nebo převážně vyplácena při uzavření pojistné smlouvy nebo po celou dobu platnosti této smlouvy
- e) existenci vhodného mechanismu umožňujícího získat pobídku zpět v případě, že produkt zanikne nebo dojde k jeho odkupu v rané fázi, nebo v případě poškození zájmů zákazníka
- f) existenci některé formy pohyblivého nebo podmíněného limitu či koeficientu zvyšujícího hodnotu jiného druhu při dosažení určitého cíle vymezeného na základě objemu prodeje nebo hodnoty tržeb

*Uvedené principy jsou mj. zohledněny ve vnitřních předpisech upravujících odměňování Pracovníků a souvisejících provizních a kariérních rádech a smluvní dokumentaci uzavírané mezi Pracovníkem a Společností.*

### **7.3. Posouzení pobídek**

Pro účely posouzení, zda pobídka nebo systém pobídek má škodlivý účinek na kvalitu služby poskytované zákazníkovi, provádí Společnost celkovou analýzu s přihlédnutím ke všem relevantním faktorům, které mohou zvýšit nebo snížit riziko škodlivého účinku na kvalitu služby poskytované zákazníkovi, přičemž zohledňuje zejména následující kritéria:

- zda pobídka nebo systém pobídek může motivovat k tomu, že by mohl být zákazníkovi nabídnut nebo doporučen konkrétní pojistný produkt nebo konkrétní služba, přestože by mohl být nabídnut jiný pojistný produkt nebo služba, která by lépe odpovídala potřebám daného zákazníka
- zda je pobídka nebo systém pobídek založena výlučně nebo převážně na kvantitativních obchodních kritériích nebo zda plně zohledňuje vhodná kvalitativní kritéria, která odrážejí soulad s platnými právními předpisy, kvalitu služeb poskytovaných zákazníkům a spokojenost zákazníka
- hodnotu vyplacené nebo přijaté pobídky v poměru k hodnotě poskytovaného produktu a služeb
- zda je pobídka zcela nebo převážně vyplácena při uzavření pojistné smlouvy nebo po celou dobu platnosti této smlouvy
- existenci vhodného mechanismu umožňujícího získat pobídku zpět v případě, že produkt zanikne nebo dojde k jeho odkupu v rané fázi, nebo v případě poškození zájmů zákazníka
- existenci některé formy pohyblivého nebo podmíněného limitu či koeficientu zvyšujícího hodnotu jiného druhu při dosažení určitého cíle vymezeného na základě objemu prodeje nebo hodnoty tržeb

### **7.4. Společnost v obecné rovině rozlišuje tyto kategorie pobídek, které smí poskytovat nebo přijímat:**

#### **1. Zákaznické pobídky**

Pobídky, které jsou hrazeny zákazníkem, za zákazníka nebo jsou vypláceny zákazníkovi, kterému je finanční služba určena, výlučně pokud jsou v souladu se zákonem.

*Pozn.: Neplatí pro oblast investičních služeb a zprostředkování rezervotvorného životního pojištění, kde se za pobídky nepovažuje úplata, nebo jiná peněžitá nebo nepeněžitá výhoda přijatá od zákazníka, kterému je služba určena, nebo od osoby jednající na jeho účet nebo poskytnutá zákazníkovi nebo osobě jednající na jeho účet.*

#### **2. Provozní pobídky**

Pobídky, které umožní poskytování služeb, nebo které jsou pro tento účel nutné a které jsou přípustné v případě, že jejich povaha není v rozporu s povinností poskytovat služby s odbornou péčí.

Mezi tyto pobídky patří např.:

- platby za účetnictví, právní a daňové služby
- náklady spojené s plněním povinností vůči České národní bance (správní poplatky, náklady na systém pro výkaznictví aj.) a vůči zákazníkům
- poštovní a jiné poplatky za komunikaci
- poplatky spojené s vedením účtu v bance
- školení předepsaná právními předpisy (např. AML)
- pojistné na pojištění odpovědnosti

### 3. Ostatní pobídky

Ostatní pobídky, které nespádají pod provozní pobídky, hrazené třetí straně či pro třetí stranu nebo poskytované třetí stranou či za třetí stranu, které jsou přípustné v návaznosti na splnění následujících podmínek.

- Zákazník byl před poskytnutím služby jasně, srozumitelně a úplně informován o existenci a povaze pobídky a výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu, pokud je nelze zjistit předem
- Pobídka přispívá ke zlepšení kvality poskytované služby
- Pobídka není v rozporu s povinností Společnosti poskytovat služby s odbornou péčí

Společnost vede seznam konkrétních pobídek, přičemž na žádost Zákazníka sdělí podrobnosti k jednotlivé pobídce.

Vnitřní plnění v rámci Společnosti, které zahrnuje např. odměňování zaměstnanců, Vázaných zástupců, vybavení pobočky apod., není pobídkou. Přijetí nebo poskytnutí pobídky pracovníky Společnosti mimo tento vztah se přičítá Společnosti.

### 4. Dary a jiné výhody

Společnost a její Pracovníci mohou přijímat od třetích stran dary a jiné peněžní a nepeněžní výhody pouze v případech, že tyto nenarušují povinnost poskytovat finanční služby s odbornou péčí a nenarušují řádné řízení střetu zájmů. O všech nabízených darech a výhodách musí být informována Společnost, která posoudí jejich soulad se zásadami stanovenými v tomto dokumentu.

Ustanovení se neuplatní na malé nepeněžité výhody, zejména v podobě marketingových a školících materiálů a vzdělávacích a společenských akcí spolupracujících finančních institucí, které nenarušují řádné řízení střetu zájmů.

Pracovník nesmí poskytovat žádné vlastní dary či jiné výhody zákazníkům. Jménem Společnosti, lze poskytovat zákazníkům pouze ty výhody a ve výši, které byly předem schváleny Společností (např. odpuštění nebo sleva na vstupních poplatcích, bezplatné poskytnutí dodatečné služby či jiné výhody).

### 8. Formy konkrétních pobídek ve Společnosti

V konkrétní podobě Společnost přijímá následující pobídky:

**Zprostředkování pojištění** - Odměna (provize) hrazená Společností poskytovatelem pojištění (pojišťovnou) za zprostředkování uzavření pojistné smlouvy a související činnosti (následná péče o pojistnou smlouvu, aj.). Odměna se obvykle skládá ze ziskatelské provize a následné provize.

Na žádost Zákazníka Společnost upřesní způsoby svého odměňování.

### 9. Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní předpis může být aktualizován jednatelem Společnosti.

V Lubech, dne 1.2. 2019

Za Finance & insurance company s.r.o.

Karel Sandner - jednatel