1. Úvodní ustanovení

Společnost ČPP Servis, s.r.o. (dále jen **„Společnost“**) jako samostatný zprostředkovatel pojištění ve smyslu zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů (dále jen **„ZDPZ“**); a ve smyslu příslušných úředních sdělení ČNB uplatňuje následující pravidla pro zjišťování a řízení střetu zájmů ve Společnosti (dále jen **„Pravidla řízení střetu zájmů“**). U rezervotvorného životního pojištění se použije rovněž nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2359, kterým se doplňuje směrnice (EU) 2016/97, pokud jde o střety zájmů a pobídky (dále jen „**Nařízení 2017/2359**“).

Pravidla řízení střetu zájmu obsahují hlavní zásady a postupy při zjišťování a řízení střetu zájmů v rámci Společnosti, jakož i 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 střetu zájmů je, aby při zprostředkování pojištění Společností nedocházelo k poškozování zájmů zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti, případně třetích osob (např. spolupracujících finančních institucí aj.).

Společnost nejméně jednou ročně přezkoumává Pravidla řízení střetu zájmů a přijme vhodná opatření k nápravě případných nedostatků. Přezkum se provede vždy také při podstatné změně obchodního modelu Společnosti.

2. Případy střetu zájmů ve Společnosti

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

- (i) Společností, jejími společníky, statutárními zástupci, Zaměstnanci a Vázanými zástupci a (ii) zákazníky a potenciálními zákazníky Společnosti;
- (i) osobou, která ovládá Společnost, je ovládána Společností nebo osobou ovládanou stejnou osobou jako Společnost, a jejich statutárními zástupci a zaměstnanci, případně Vázanými zástupci a (ii) zákazníky a potenciálními zákazníky Společnosti;
- (i) osobami vykonávajícími část činností Společnosti na základě smlouvy o externím zajištění služeb (outsourcing) a (ii) zákazníky a potenciálními zákazníky Společnosti;
- zákazníky nebo potenciálními zákazníky Společnosti navzájem.

3. Zjišťování střetu zájmů

Při zjišťování a posuzování střetu zájmů Společnost bere v úvahu, zda Společnost nebo osoba uvedená v článku 2 při distribuci pojištění:

- má odlišný zájem na výsledku služby nebo zprostředkovaného obchodu od zájmu zákazníka či potenciálního zákazníka;
- má zájem na výsledku služby nebo zprostředkovaného obchodu, který má potenciál ovlivnit výsledek na úkor zákazníka;
- může získat finanční prospěch nebo se vyhnout finanční ztrátě na úkor zákazníka;
- má finanční či jinou pobídku (motivaci) upřednostnit zájem jiného zákazníka nebo skupiny zákazníků před zájmy daného zákazníka;
- podniká ve stejném oboru jako zákazník;

- dostává nebo dostane v souvislosti se službou, která je poskytována zákazníkovi, od třetí osoby 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 uvedených v článku 2. Pokud dojde ke střetu zájmů mezi zákazníky navzájem, zajistí Společnost spravedlivé řešení pro tyto zákazníky. V případě, že spravedlivé řešení nelze zajistit, může zákazníkovi odmítnout provedení služby.

4. Postupy k omezení možnosti střetu zájmů

Společnost má stanoveny a průběžně aktualizuje účinné postupy k omezení možnosti střetu zájmů, které odpovídají její velikosti a organizační struktuře a povaze, rozsahu a složitosti její činnosti a riziku poškození zájmů zákazníků.
Společnost, která tvoří součást skupiny Vienna Insurance Group, v těchto postupech zohlední také okolnosti, jež mohou vyvolat střet zájmů v důsledku struktury a podnikatelských činností dalších členů skupiny.
V rámci efektivního řízení střetu zájmů Společnost:

- ve vztahu ke konkrétním finančním službám poskytovaným Společností specifikuje okolnosti, které představují nebo mohou vyvolávat střet zájmů, který s sebou nese riziko poškození zájmů jednoho nebo více zákazníků;
- definuje postupy a opatření, které jsou potřeba přijmout pro efektivní předcházení a řízení střetů zájmů; aby nedocházelo k poškození zájmů zákazníka;
- má nastavenou takovou organizační strukturu Společnosti, kdy dochází k personálnímu oddělení jednotlivých organizačních útvarů Společnosti (čínské zdi, zákaz souběhu některých funkcí), které efektivně zamezují nežádoucímu toku informací a jejich případnému zneužití vedoucímu k poškození zájmů jednoho nebo více zákazníků;
- zabraňuje případně omezuje možnosti třetích osob (např. spolupracujících finančních institucí) vykonávat neoprávněný nebo nedůvodný vliv na způsob, kterým Pracovníci zabezpečují poskytování finančních služeb;
- v rámci systému vnitřní kontroly zajišťuje dohled a průběžnou kontrolu (mj. osoby pověřené výkonem compliance) Pracovníků nabízejících a poskytujících finanční služby jménem Společnosti;
- stanovuje zásady přijímání a poskytování darů či jiných výhod jasně vymezující, za jakých podmínek lze přijímat nebo poskytovat dary a výhody a jak postupovat při přijímání a poskytování darů a výhod.

5. Sdělování střetu zájmů

Společnost se primárně snaží předcházet vzniku střetu zájmů přijetím organizačních a administrativních opatření.
Společnost nesmí nadměrně spoléhat na sdělování střetů zájmů zákazníkům, namísto přijetí organizačních a administrativních opatření, které budou efektivně předcházet jejich vzniku. Nadměrné spoléhání na sdělování střetů zájmů zákazníkům, jako krajní opatření k řízení střetu zájmů, se považuje za nedostatek postupů Společnosti k omezení možnosti střetu zájmů.
Sdělování střetů zájmů zákazníkům je opatřením, které se využije pouze v případech, kdy opatření přijatá Společností za účelem předcházení a řízení střetu zájmů nestačí k tomu, aby s přiměřenou jistotou zajistila, že bude zabráněno riziku poškození zájmů zákazníků.

V těchto případech je Společnost povinna před poskytnutím finanční služby zákazníka o střetu zájmů informovat. Sdělení obsahuje:

- informaci, že organizační a administrativní opatření zavedená Společností k předcházení nebo řízení daného střetu zájmů nejsou dostatečná k tomu, aby s přiměřenou jistotou zajistila, že rizikům poškození zájmů zákazníka bude zabráněno;
- konkrétní popis daného střetu zájmů, který vzniká při poskytování finančních služeb;
- vysvětlení obecné povahy a zdroje střetu zájmů;
- vysvětlení rizik, která pro zákazníka v důsledku střetů zájmů vznikají a opatření přijatých ke zmírnění rizik.

Informace jsou poskytnuty dostatečně podrobně, aby zákazník mohl o finanční službě, při níž střety zájmů vznikají, učinit informované rozhodnutí. Společnost poskytne zákazníkovi informace na trvalém nosiči informací (písemně, elektronicky), případně na internetových stránkách Společnosti.

6. Škodlivý (podstatný) střet zájmů

Společnost průběžně vede evidenci poskytnutých finančních služeb, činností a dalších situací, ze kterých vznikl nebo může vzniknout střet zájmů, který s sebou nese riziko poškození zájmů jednoho nebo více zákazníků (škodlivý střet zájmů).

7. Hlavní případy střetu zájmů

Střet zájmů je v rámci Společnosti spojen s následujícími službami:

7.1. Zprostředkování pojištění

V souvislosti se zprostředkováním pojištění dochází ke střetu zájmů Společnosti, resp. Pracovníka poskytujícího uvedené služby jménem Společnosti a zákazníka, kdy je Společnost motivována ke zprostředkování pojistné smlouvy na základě smlouvy uzavřené s pojišťovnou, jejichž produkty zprostředkovává a která ji opravňuje k provizi za zprostředkování pojistné smlouvy.

Jedná se o případ střetu zájmů, kterému nelze efektivně předejít. Společnost před uzavřením pojistné smlouvy informuje zákazníka o povaze své odměny poskytnuté jí pojišťovnou v souvislosti se sjednávaným 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.

Společnost posuzuje riziko podstatného střetu zájmů při zařazení nového pojistného produktu nebo nové pojišťovny do své nabídky a při sjednání nebo změně provizních podmínek s pojišťovnou.

Pobídky

8. Definice pobídky

Specifickým případem střetu zájmů jsou tzv. pobídky. Společnost nesmí při poskytování finančních služeb (investice, DPS, pojištění, SÚ) přijmout, nabídnout nebo poskytnout poplatek, odměnu nebo jinou peněžitou nebo nepeněžitou výhodu (pobídku), která může vést k porušení povinnosti Společnosti jednat s odbornou péčí (kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníků) nebo k porušení povinnosti řádného řízení střetu zájmů.
Pobídkou se rozumí i neobvyklá úplata za poskytovanou službu nebo jakékoli poskytnutí neopodstatněné výhody finanční, materiální nebo nemateriální povahy.
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, přičemž zohledňuje odlišnosti právní úpravy pobídek v jednotlivých oblastech finančního zprostředkování.

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.

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 jednat 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 aj.) a vůči zákazníkům (tisk informačních sdělení atd.),
- poštovní a jiné poplatky za komunikaci,
- poplatky spojené s vedením účtu v bance,
- školení předepsaná právními předpisy (např. AML),
- Pojistné na pojištění odpovědnosti Společnosti.

3) Ostatní pobídky

Ostatní pobídky, které nespadají 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 podmínek stanovených relevantními právními předpisy.
Společnost vede seznam konkrétních typů pobídek, přičemž na žádost zákazníka sdělí podrobnosti k jednotlivé pobídce.
Vnitřní plnění v rámci Společnosti, které zahrnuje např. odměňování Pracovníků (Vázaných zástupců) vybavení pobočky apod., není pobídkou. Přijetí nebo poskytnutí pobídky Pracovníky Společnosti mimo tento vztah se přičítá Společnosti.

<u>Dary a jiné výhody</u>

Společnost a její Pracovníci mohou přijímat od třetích stran dary a jiné peněžní a nepeněžní výhody (např. dárkové poukazy, slevové kupony, zájezdy, kulturní akce, poskytnutí automobilu, mobilního telefonu) pouze v případech, že tyto nenarušuji povinnost poskytovat finanční služby s odbornou péčí a nenarušují řádné řízení střetu zájmů. O všech nabízených darech a výhodách musí být předem informován Sbor jednatelů Společnosti, který ve spolupráci s compliance officerem posoudí jejich soulad se zásadami stanovenými v tomto vnitřním předpise a informuje o jejich přípustnosti Pracovníky.

Maximální hodnota takového výhody poskytované jednomu Pracovníkovi obecně nesmí překročit hranici 3 000 Kč. Člen statutárního nebo kontrolního orgánu Společnosti může přijmout nebo poskytnou dar v jednorázové hodnotě do 30.000,- Kč.

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 příslušným členem nebo členy Sboru jednatelů Společnosti (např. odpuštění nebo sleva na vstupních poplatcích, bezplatné poskytnutí dodatečné služby či jiné výhody).
Přijetí či poskytnutí daru či výhody Pracovníkem v rozporu s výše uvedenými pravidly bude považováno za podstatné porušení pracovních povinností.

9. Formy konkrétních pobídek ve Společnosti

V konkrétní podobě Společnost přijímá následující pobídky.

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

Odměna (sjednatelská provize, následná provize aj.) hrazená Společnosti pojišťovnou, jejíž produkty zprostředkovává, za zprostředkování uzavření pojistné smlouvy a související činnosti (následná péče o pojistnou smlouvu aj.). Případná rozdílná výše odměn od jednotlivých pojišťoven se zohledňuje při řízení střetu.