



Směrnice CLARO s.r.o.

O střetu zájmů

 CLARO člen OK HOLDING	Systém vyřizování stížností dle normy ISO 9001:2015			S24_07_2022
Zpracoval: Petr Deduch	Přezkoumal: Pavel Škvřna, Petr Deduch	Schválil:	Datum: 1. 12. 2018	Revize č.: 1



Obsah

1	Úvodní ustanovení.....	3
1.1	Základní pojmy	3
2	Případy střetu zájmů ve společnosti.....	3
3	Základní předpoklady pro efektivní řízení střetu zájmů	4
4	Zjišťování a řízení střetu zájmů	4
5	Řízení podstatného střetu zájmů.....	5
5.1	Postupy pro řízení podstatného střetu zájmu	5
6	Hlavní případy střetů zájmů	5
6.1	Zprostředkování pojištění	5
7	Definice pobídky	6
8	Formy konkrétních pobídek ve Společnosti.....	7
8.1	Zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví	7



1 Úvodní ustanovení

Pravidla řízení střetů zájmů obsahují 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.

1.1 Základní pojmy

Distribuce pojištění

Poskytování nebo zprostředkování pojištění.

Zákazník

Pro účely této směrnice se jím rozumí zájemce o pojištění, pojistník.

Pojištěný

Pojištěným je osoba, na jejíž život, zdraví, majetek nebo odpovědnost nebo jinou hodnotu se pojištění vztahuje.

Pojišťovací zprostředkovatel

Pro účely této směrnice se jím rozumí ten, kdo jako podnikatel zprostředkovává pojištění.

Vázaný zástupce

Pro účely této směrnice se jím rozumí vázaný zástupce ve smyslu §15 „ZoDPZ“

Doplňkový pojišťovací zprostředkovatel

Pro účely této směrnice se jím rozumí doplňkový pojišťovací zprostředkovatel ve smyslu § 24 „ZoDPZ“

Pracovník

Pro účely této směrnice je to osoba, která je v rámci CLARO v pracovněprávním vztahu, člen statutárního orgánu, jiná osoba s obdobnou působností nebo prokurista, pokud se přímo podílí na distribuci pojištění nebo je za ni odpovědná.

2 Případy střetu zájmů ve společnosti

Pravidla řízení střetů zájmů obsahují pravidla pro zjišťování a řízení střetů zájmů mezi: (a) Společností, jejími pracovníky, Vázanými zástupci, resp. doplňkovými pojišťovacími zprostředkovateli 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, resp. doplňkovými pojišťovacími zprostředkovateli 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 střetu 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 (čínské zdi)
- 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 (compliance) osob poskytujících finanční služby jménem Společnosti a osob vykonávajících související činnosti
- nastavení pravidel odměňování pracovníků ve Společnosti, která předchází střetům zájmů

4 Zjišťování a řízení střetu 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 střetům 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 3 související se službou Společnosti, přičemž Zákazník má možnost učinit informované rozhodnutí, zda využije služby nabízené Společností či nikoli.



5 Řízení podstatného střetu 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. pracovník, vázaný zástupce, resp. doplňkový pojišťovací zprostředkovatel, pracovník vázaného zástupce), mohou vést ke střetům 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.

5.1 Postupy pro řízení podstatného střetu zájmů

Směřují 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 a jsou jimi:

- 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. Jedná se o případ střetu zájmů, kterému Společnost nemůže efektivně předcházet a předem informuje o této skutečnosti Zákazníka, aby mohl učinit informované rozhodnutí. Společnost před uzavřením pojistné smlouvy upozorňuje zákazníka, že Společnost a její Pracovníci jsou odměňováni pojišťovnou, pro kterou Společnost zprostředkovala uzavření pojistné smlouvy. 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.

7 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. 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.

Společnost v obecné rovině rozlišuje tyto kategorie pobídek, které smí poskytovat nebo přijímat:

- zákaznické pobídky – jsou hrazeny Zákazníkem, za Zákazníka nebo jsou vypláceny Zákazníkovi
- provozní pobídky – umožní poskytování služeb, 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.:

- o platby za účetnictví, právní a daňové služby
 - o náklady spojené s plněním povinností vůči České národní bance (správní poplatky, náklady na systém pro výkaznictví aj.) a vůči zákazníkům
 - o poštovní a jiné poplatky za komunikaci
 - o poplatky spojené s vedením účtu v bance
 - o školení předepsaná právními předpisy (např. AML)
 - o pojistné na pojištění odpovědnosti
- 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.
 - o 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
 - o pobídka přispívá ke zlepšení kvality poskytované služby
 - o pobídka není v rozporu s povinností Společnosti poskytovat služby s odbornou péčí



8 Formy konkrétních pobídek ve Společnosti

V konkrétní podobě Společnost přijímá následující pobídky:

8.1 Zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví

Odměna (provize) hrazená Společnosti pojišťovnou za zprostředkování uzavření pojistné smlouvy a související činnosti (následná péče o pojistnou smlouvu, aj.). Odměna se obvykle skládá ze sjednatelské provize a následné provize. Na žádost Zákazníka Společnost upřesní způsoby svého odměňování.