

# PRAVIDLA PRO PŘEDCHÁZENÍ A ŘÍZENÍ STŘETU ZÁJMŮ

## 1. Úvod

Společnost ASTORIE a.s., (dále jen „ZP“) v souladu se zněním zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPS“), zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSÚ“) a zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPZ“), uplatňuje následující pravidla pro zjišťování, předcházení a řízení střetu zájmů ve společnosti (dále jen „Pravidla řízení střetu zájmů“).

ASTORIE a.s. je registrována u České národní banky jako:

- Samostatný zprostředkovatel spotřebitelského úvěru dle ZSÚ
- Samostatný zprostředkovatel pojištění dle ZDPZ
- Samostatný zprostředkovatel dle ZDPS

Cílem Pravidel řízení střetu zájmů je, aby ZP při distribuci doplňkového penzijního spoření, zprostředkování spotřebitelských úvěrů, zprostředkování pojištění a zprostředkování jiných souvisejících služeb efektivně zjišťoval a řídil střety zájmů tak, aby v jejich důsledku nedocházelo k poškození zájmů zákazníků nebo potenciálních zákazníků nebo jiných osob.

Tento dokument obsahuje hlavní zásady a postupy při zjišťování a řízení střetu zájmů v rámci ZP, jakož i dalších osob, které jsou s ZP majetkově nebo jinak propojeny, a to zejména pro zamezení vzniku střetů zájmů, identifikaci možných střetů zájmů a řízení vzniklých střetů zájmů.

Definice pojmů:

- Vázaný zástupce – osoba ve smyslu ZDPS, ZSÚ a ZDPZ
- Zaměstnanec – osoba, která je s ZP v pracovněprávním nebo jiném podobném vztahu (např. pracovní smlouva, dohoda o pracovní činnosti, dohoda o provedení práce)

Tento dokument je určen všem Vázaným zástupcům (dále též „VZ“), zaměstnancům, členům statutárních orgánů a dalším osobám spolupracujícím s ZP (dále též společně jako „Pracovník“ či „Pracovnicí“).

## 2. Pravidla řízení střetu zájmů

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

- a) ZP, jeho vedoucími osobami, vázanými zástupci a jeho zaměstnanci a zákazníci ZP nebo jeho potenciálními zákazníci;
- b) osobou, která ovládá ZP, je ovládána ZP nebo osobou ovládanou stejnou osobou jako ZP a jejich vedoucími osobami a vázanými zástupci a zákazníci ZP nebo jeho potenciálními zákazníci;
- c) zákazníci nebo potenciálními zákazníci ZP navzájem.

## 3. Zjišťování a posuzování střetu zájmů

3.1 Při zjišťování a posuzování střetu zájmů ZP bere v úvahu, zda on sám nebo osoba uvedená v předchozím odstavci nebo osoba se zvláštním vztahem k ZP:

- a) může získat finanční prospěch nebo se vyhnout finanční ztrátě na úkor zákazníka;
- b) má odlišný zájem na výsledku služby poskytované zákazníkovi nebo na výsledku zprostředkovaného obchodu pro zákazníka od zájmu tohoto zákazníka;
- c) má finanční či jinou pobídku upřednostnit zájem zákazníka nebo skupiny zákazníků před zájmy jiného zákazníka nebo skupiny zákazníků;
- d) podniká ve stejném oboru jako zákazník;
- e) dostává nebo dostane v souvislosti se službou, která je poskytována zákazníkovi, od třetí osoby pobídku v podobě peněžních či nepeněžních výhod nebo služeb;
- f) se významně podílí na řízení nebo vývoji pojistných produktů s investiční složkou, zejména v případě, že tato osoba má vliv na cenu těchto produktů nebo jejich distribuční náklady.

3.2 Pokud střet zájmů nelze odvrátit, ZP (stejně jako zaměstnanec, vázaný zástupce či jiná osoba jednáající jménem ZP (dále jen „Pracovník“) upřednostní vždy zájmy zákazníka před zájmy vlastními nebo zájmy osob, které jsou s ZP majetkově nebo jinak propojeny. V případě existence střetu zájmů nesmí Pracovník ve věci zákazníka nebo potenciálního zákazníka či jiných osob (dále též jen jako „zákazník“) již nadále o ničem rozhodovat. Celý případ neprodleně předá k dalšímu rozhodování svému nadřízenému pracovníkovi a o vzniku střetu zájmu a jeho povaze rovněž informuje osobu pověřenou výkonem činnosti Compliance. O dalším postupu, včetně důvodů pro tento postup, informuje Pracovník písemnou formou zákazníka, a to před poskytnutím služeb.

3.3 Pokud dojde ke střetu zájmů mezi zákazníky navzájem, pak lze danou službu poskytnout za předpokladu, že s tím vysloví zákazníci souhlas. Nesmí však dojít k jakémukoli zvýhodnění jedné ze stran. Nebude-li souhlas zákazníky dle první věty tohoto bodu poskytnut, zajistí ZP spravedlivé řešení pro tyto zákazníky. V případě, že spravedlivé řešení nelze zajistit, může ZP odmítnout provedení/poskytnutí služby.

3.4 Pokud ani přes přijatá opatření nelze spolehlivě zamezit nepříznivému vlivu střetu zájmů na zájmy zákazníka, sdělí ZP před poskytnutím služby zákazníkovi informace o povaze nebo zdroji střetu zájmů. ZP poskytne zákazníkovi informace o povaze nebo zdroji střetu zájmů písemně nebo na trvalém nosiči informací způsobem a v rozsahu, který zohlední povahu zákazníka a umožní mu řádně vzít v úvahu střet zájmů související s poskytovanou službou ZP, přičemž zákazník má možnost učinit kvalifikované rozhodnutí, zda využije poskytovanou službu nabízenou ZP či nikoli. Bez souhlasu zákazníka však nelze poskytnout službu, pokud je zájem zákazníka ovlivněn nebo ohrožen střetem zájmu.

3.5 V této souvislosti ZP upozorňuje zákazníka, že osoby jednáající jeho jménem (např. vázaný zástupce, společník, zaměstnanec) mohou být odměňovány z odměny placené zákazníkům ZP za poskytnuté služby. Uvedený střet zájmů je ZP řízen způsobem níže popsáním v tomto dokumentu. Podrobné informace o uvedeném střetu zájmů a výši odměny placené těmto osobám sdělí ZP na žádost zákazníka.

## 4. Opatření pro zjištění a řízení střetu zájmů

4.1 ZP má stanoveny a průběžně aktualizuje účinné postupy k omezení možnosti střetu zájmů, které odpovídají její velikosti

a organizační strukturu a povaze, rozsahu a složitosti její činnosti a riziku poškození zájmů zákazníků. Tyto postupy jsou upraveny zejména v tomto a souvisejících vnitřních předpisech ZP.

#### 4.2 V rámci efektivního řízení střetu zájmů ZP:

- a) 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);
- b) ve vztahu ke konkrétním finančním službám poskytovaným ZP specifikuje okolnosti, které představují nebo mohou vyvolávat střet zájmů, který s sebou nese riziko poškození zájmů jednoho nebo více zákazníků;
- c) definuje postupy a opatření, které jsou potřeba přijmout pro efektivní předcházení a řízení střetů zájmů; aby nedocházelo k poškození zájmů zákazníka;
- d) zajišťuje funkční a organizační nezávislost jednotlivých organizačních útvarů, které mají dostatečné materiální a organizační podmínky pro objektivní výkon své účinnosti;
- e) má zavedena pravidla pro realizaci osobních obchodů osob spojených se ZP a provádí pravidelnou kontrolu jejich dodržování;
- f) má zajištěno, že osoba jím pověřená provádí nezávislou, průběžnou či mimořádnou kontrolu jeho vázaných zástupců a zaměstnanců, kteří se podílejí na poskytování služeb zákazníkům;
- g) v rámci systému vnitřní kontroly zajišťuje pravidelný dohled (Compliance) nad osobami poskytujícími služby jménem ZP;
- h) má zavedena pravidla pro zamezení přímé vazby mezi odměnami Pracovníků, kteří vykonávají odlišné činnosti, pokud ve vztahu těchto činností může vzniknout střet zájmů;
- i) 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;
- j) má přijata taková opatření, která zabraňují možnosti vykonávání neoprávněného nebo nedůvodného vlivu na způsob, kterým Pracovník zabezpečuje poskytování služeb:
  - Pracovník při své činnosti používá Profil klienta /investiční dotazník, analýzu potřeb nebo dotazník k posouzení úvěruschopnosti (dále též jen jako „dotazník“), jež je mu ZP nebo poskytovatelem dané služby dán k dispozici. Nesmí v tomto dotazníku provádět žádné změny.
  - Pracovník neovlivňuje žádným způsobem zákazníka při vyplňování dotazníku, neradí mu, jak má dotazník vyplnit a ani nevyplňuje dotazník za zákazníka. Pracovník pouze sdělí zákazníkovi účel vyplnění dotazníku a případné důsledky odmítnutí jeho vyplnění, a to poznamená do příslušného Záznamu z jednání.

4.3 Všechny organizační úseky (oddělení) ZP jsou povinny se podílet na zjišťování a řízení střetu zájmů a v případě, že hrozí nebo nastal střet zájmů, jsou povinny informovat o této skutečnosti odpovědnou osobu ZP, která bude dále informovat osobu pověřenou výkonem Compliance a vedení ZP.

4.4 V rámci systému vnitřní kontroly ZP zjišťuje okolnosti, které ve vztahu ke konkrétním službám a činnostem, které poskytují ZP

nebo jiná osoba jeho jménem (např. vázaný zástupce, společník, zaměstnanec), mohou vést ke střetu zájmů, který představuje podstatné nebezpečí poškození zájmů zákazníka (tzv. podstatný střet zájmů).

4.5 ZP zabezpečuje, že osoby se zvláštním vztahem k ZP, které 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 činnosti ZP a závažnosti nebezpečí poškození zájmů zákazníků.

4.6 Všichni zaměstnanci, vázaní zástupci či jiné osoby poskytující služby jménem ZP jsou v oblasti obchodních aktivit primárně odpovědní ZP a musí se vyvarovat jakýchkoliv činností, které mohou být jen zdánlivě zasahovat do naplňování této odpovědnosti. Veškerá obchodní rozhodnutí se musí opírat výhradně o nejlepší zájmy ZP a jejich zákazníků, bez ohledu na osobní, rodinné nebo jiné vnější záležitosti.

**Je přísně zakázáno jakýmkoliv způsobem upřednostňovat tyto obchody nebo obchody na vlastní účet ZP před obchody zákazníků.**

#### **5. Hlavní případy střetů zájmů při nabízení a zprostředkování doplňkového penzijního spoření**

5.1 Střet zájmů je v rámci ZP spojen s nabízením a zprostředkováním doplňkového penzijního spoření:

- a) přijímání a předávání pokynů týkajících se doplňkového penzijního spoření (dále jen „DPS“);
- b) investiční poradenství včetně poskytování doporučení a analýz investičních příležitostí nebo podobných obecných doporučení týkajících DPS;
- c) uzavírání smluv o DPS, včetně jejich změn.

5.2 V souvislosti s nabízením a zprostředkováním DPS dochází ke střetu zájmů ZP, resp. Pracovníka poskytujícího uvedené služby jménem ZP, a zákazníka (tedy účastníka DPS), kdy je ZP motivován k distribuci smluv o doplňkovém penzijním spoření na základě smlouvy o obchodním zastoupení uzavřené s penzijní společností.

**Jedná se o případ střetu zájmů, kterému ZP nemůže efektivně předcházet a informuje o této skutečnosti zákazníka.**

5.3 ZP před uzavřením smlouvy o doplňkovém penzijním spoření upozorňuje zákazníka, že ZP, resp. Pracovník poskytující uvedené služby jménem ZP, je odměňován penzijní společností, pro kterou ZP zprostředkoval uzavření smlouvy o doplňkovém penzijním spoření, a současně sděluje zákazníkovi maximální výši odměny stanovené právním předpisem.

*„Výše odměny ZP placené penzijní společností za nabízení a zprostředkování doplňkového penzijního spoření a související činnosti nesmí překročit 7 % průměrné mzdy v národním hospodářství vyhlášené Ministerstvem práce a sociálních věcí za první až třetí čtvrtletí předcházejícího kalendářního roku podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů za uzavření jedné smlouvy o doplňkovém penzijním spoření.“*

5.4 ZP a jeho Pracovníci nejsou oprávněni přijímat za zprostředkování smlouvy o doplňkovém penzijním spoření

jakékoliv další odměny od penzijních společností nebo s nimi propojených osob (viz. článek Pobídky).

## **6. Hlavní případy střetů zájmů při zprostředkování pojištění**

6.1 V souvislosti se zprostředkováním pojištění dochází ke střetu zájmů ZP, resp. Pracovníka poskytujícího uvedené služby jménem ZP, a zákazníka, kdy je ZP motivován ke zprostředkování pojistné smlouvy či její změny na základě smlouvy (o obchodním zastoupení, spolupráci či zprostředkování) s danou pojišťovnou, která ho opravňuje k provizi za zprostředkování pojistné smlouvy či její změny.

**Jedná se o případ střetu zájmů, kterému ZP nemůže efektivně předcházet a informuje o této skutečnosti zákazníka.**

6.2 ZP je současně investičním zprostředkovatelem oprávněným poskytovat investiční služby a zprostředkovávat doplňkové penzijní spoření, řídí střety zájmů související s jeho postavením pojišťovacího zprostředkovatele, který je oprávněn nabízet a zprostředkovávat zákazníkům investiční životní pojištění.

6.3 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 ZP zprostředkovává (tedy investiční služby, DPS a další). Dle ZDPZ, ZP, resp. jeho Pracovník při distribuci investičního životního pojištění poskytne Zákazníkovi před sjednáním pojištění Doporučení. Doporučení se poskytuje na základě a) analýzy, b) dostatečného počtu vhodných pojistných produktů stejného charakteru. ZP ani jeho Pracovníci neposkytují zákazníkům Radu dle ZDPZ.

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

6.5 ZP a jeho Pracovníci nejsou oprávněni přijímat za zprostředkování smlouvy či její změny jakékoliv další odměny od pojišťoven nebo s nimi propojených osob (viz. článek Pobídky).

## **7. Další povinnosti zaměstnanců, vázaných zástupců či jiných osob**

7.1 V souvislosti se zprostředkováním spotřebitelského úvěru dochází ke střetu zájmu ZP, resp. Pracovníka poskytujícího uvedené služby jménem ZP, a zákazníka (spotřebitele), kdy ZP je motivován ke zprostředkování smlouvy o úvěru na základě smlouvy (o obchodním zastoupení či zprostředkování apod.) uzavřené s poskytovatelem úvěru, která ho opravňuje k provizi za zprostředkování spotřebitelského úvěru.

**Jedná se o případ střetu zájmů, kterému ZP nemůže efektivně předcházet a informuje o této skutečnosti zákazníka.**

7.2 ZP před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru na bydlení upozorňuje zákazníka, že ZP, resp. Pracovník poskytující

uvedené služby jménem ZP, je odměňován poskytovatelem úvěru, pro kterého ZP zprostředkoval uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru. Výši provize placené poskytovatelem úvěru ZP sdělíme zákazníkovi na požádání.

7.3 Pracovník zprostředkující spotřebitelský úvěr jménem ZP jsou povinni dodržovat jemu stanovené povinnosti ZSÚ, interními předpisy ZP a příslušného poskytovatele spotřebitelského úvěru při posuzování úvěruschopnosti klienta. Pracovník je povinen dodržovat metodiku vyhodnocení dotazníku úvěruschopnosti a jeho výsledkem se řídit. Je přísně zakázáno na klienta vyvíjet jakýkoliv nátlak za účelem zodpovězení jednotlivých otázek nepravdivým, neúplným nebo nepřesným způsobem.

7.4 Pracovník nesmí pořádat žádné soutěže pro Pracovníky a ani se žádné obdobné účastnit, pokud je spojena s poskytováním služeb, ledaže k tomu získá souhlas ZP.

## **8. Pobídky**

8.1 Specifickým případem střetu zájmů je pobídka. Pobídkou se dle zákona rozumí jakýkoliv poplatek, odměna nebo nepeněžitá výhoda (dále jako „Pobídka“), které jsou při poskytování služeb přijímány, nabízeny nebo poskytovány ve vztazích mezi ZP (resp. jeho vázanými zástupci a zaměstnanci) a zákazníkem a třetí stranou. Aby bylo plnění považováno za Pobídku, musí být hrazeno v přímé souvislosti s poskytovanou službou.

8.2 Pobídkou není plnění, které je hrazeno bez přímé souvislosti s poskytováním služeb (např. pronájem nebytových prostor pro sídlo nebo pobočku ZP).

8.3 Přípustnou pobídkou je zprostředkovatelská provize = poplatek hrazený zákazníkem smluvnímu partnerovi ZP (tzv. zákaznická pobídka). ZP v souvislosti s poskytováním služeb přijímá od smluvních partnerů odměnu za zprostředkování. Z této odměny vyplácí svému Pracovníkovi provizi/odměnu. Zákazník poplatek za poskytnutí služby nehradí ZP ani Pracovníkovi, ale přímo smluvnímu partnerovi.

8.4 ZP jako samostatný zprostředkovatel, resp. jeho Pracovníci, nejsou oprávněni od zákazníků nebo potenciálních zákazníků přijímat jakékoli peněžní prostředky. Pracovníci nesmí v souvislosti se svou činností přijmout od zákazníka žádnou pobídku (plnění) nebo dar. Tento zákaz se nevztahuje na přijetí drobného reklamního předmětu<sup>1</sup> nebo pozvání na společenské akce (tzn. běžná pozornost), pokud je takové přijetí v souladu s povinností jednat kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníka.

8.5 ZP, tedy ani jeho Pracovníci rovněž nesmí při poskytování služeb uvedených v tomto dokumentu nabídnout nebo poskytnout poplatek, odměnu nebo jinou peněžitou nebo nepeněžitou výhodu (pobídku), která může vést k porušení povinnosti ZP jednat kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníků nebo k porušení povinnosti řádného řízení střetu zájmů.

8.6 Zákaznické pobídky (přípustné bezpodmínečně), které jsou hrazeny zákazníkem, za zákazníka nebo jsou vypláceny zákazníkovi, kterému je finanční služba určena.

<sup>1</sup> max. do výše 100 EUR

8.7 Neplatí pro oblast 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.

8.8 Pobídkou se rozumí i neobvyklá úplata za poskytovanou službu nebo jakékoli poskytnutí neopodstatněné výhody finanční, materiální nebo nemateriální povahy. Provozní pobídky (tzn. poplatky placené za právní služby, účetnictví, povinné odvody, poštovné, poplatky za vedení účtů, pojistné na pojištění odpovědnosti ZP, školení předepsaná právními předpisy (např. AML) atd.) jsou přípustné tehdy, pokud umožní poskytování služeb a nejsou v rozporu s povinností ZP jednat kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníka.

8.9 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 zákonných následujících kumulativních podmínek.

- a) 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.
- b) Pobídka přispívá ke zlepšení kvality poskytované služby.
- c) Pobídka není v rozporu s povinností ZP i poskytovat služby s odbornou péčí.

Vnitřní plnění v rámci ZP, které zahrnuje např. odměňování Pracovníků, vybavení pobočky apod., není pobídkou. Přijetí nebo poskytnutí pobídky Pracovníky ZP mimo tento vztah se přičítá ZP.

8.10 ZP nepřijímá pobídky ve vztahu k výzkumu. Výzkumem se rozumí doporučení navrhující investiční strategii ohledně jednoho nebo více investičních nástrojů nebo emitentů investičních nástrojů, včetně názoru na současnou nebo budoucí hodnotu nebo cenu těchto nástrojů, jež jsou určeny pro distribuční kanály nebo pro veřejnost.

8.11 ZP a její Pracovníci mohou přijímat od třetích stran dary a jiné peněžní a nepeněžní výhody (např. slevové kupony a poukázky, zájezdy, kulturní akce, poskytnutí mobilního telefonu, či automobilu apod.) 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 informováno vedení ZP, které ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem Compliance posoudí jejich soulad se zásadami stanovenými v tomto dokumentu a informuje o jejich přípustnosti příslušného Pracovníka.

8.12 Výše uvedené ustanovení se neuplatní na malé nepeněžité výhody, zejména v podobě marketingových a školicích materiálů a vzdělávacích a společenských akcí spolupracujících finančních institucí, které nenarušují řádné řízení střetu zájmů.

8.13 Přijetí či poskytnutí daru či výhody Pracovníkem v rozporu s výše uvedenými pravidly bude považováno za podstatné porušení pracovních povinností (v případě vázaného zástupce pak příslušné smlouvy o obchodním zastoupení a spolupráci).

## 9. Závěr

Tato opatření platí pro doplňkové penzijní spoření, služby spojené se zprostředkováním spotřebitelských úvěrů a zprostředkování pojištění poskytované ZP a jsou k dispozici na požádání v sídle ZP nebo na internetové stránce ZP [www.astorieas.cz](http://www.astorieas.cz).

V Ústí nad Labem dne 17. 9. 2020