

Řízení střetu zájmů společnosti Dům pojistek s.r.o. (dále jen „Společnost“)

1. Úvodní ustanovení

Společnost Dům pojistek, s.r.o., (dále jen „Společnost“) jako samostatný zprostředkovatel spotřebitelského úvěru v souladu se zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „ZSÚ“) a v souladu se zákonem číslo 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (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“).

Pravidla řízení střetu zájmů obsahují hlavní zásady a postupy při zjišťování a řízení střetu 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.

Společnost má vnitřní předpis, který obsahuje pravidla pro zjišťování a řízení střetu zájmů mezi Společností a jejími pracovníky a vázanými zástupci a dále mezi Společností, jejími vázanými zástupci a jejich zákazníky nebo potenciálními zákazníky.

Cílem Pravidel řízení střetu zájmů je, aby při zprostředkování pojištění, zprostředkování spotřebitelských úvěrů na bydlení, spotřebitelských úvěrů jiných než na bydlení Společností nedocházelo k poškozování zájmů zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti, případně třetích osob (finančních institucí, pojišťoven, aj.)

Odpovědná osoba Společnosti nejméně jednou ročně přezkoumá Pravidla řízení střetu zájmů a případně zajistí opatření k nápravě.

2. Případy střetu zájmů ve Společnosti

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

- (a) Společností, jejími vedoucími osobami, vázanými zástupci a jejími zaměstnanci a (b) zákazníky a potenciálními zákazníky,
- (a) osobami, které jsou se Společností majetkově nebo personálně propojeny včetně jejich vedoucích osob a (b) zákazníky a potenciálními zákazníky,
- (a) osobami patřícími do skupiny se Společností, osobami vykonávajícími část činností Společnosti na smluvním základě (outsourcing) a osobami zastupujícími Společnost a (b) zákazníky a potenciálními zákazníky,
- zákazníky a potenciálními zákazníky Společnosti navzájem.

Dále se bude pojem zákazník a potenciální zákazník pro účely Řízení střetu zájmů označovat dále jen „zákazník“.

3. Předpoklady pro řízení střetu zájmů

Společnost:

- má nastavenou organizační strukturu Společnosti, že dochází k personálnímu oddělení jednotlivých organizačních útvarů takovým způsobem, který 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 nabízejících a poskytujících finanční služby jménem Společnosti

4. Zjišťování a řízení střetu zájmů

Při zjišťování a posuzování střetu zájmů Společnost bere v úvahu, zda Společnost nebo osoba uvedená v odstavci Případy střetu zájmů ve Společnosti

- 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 nebo jinou pobídku) upřednostnit zájem zákazníka před zájmy jiného zákazníka
- provozuje 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 střetu 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 střetu zájmů na zájmy zákazníka, sdělí Společnost před zprostředkováním spotřebitelského úvěru zákazníkovi informace o povaze nebo zdroji střetu zájmů. Společnost poskytne zákazníkovi informace o povaze nebo zdroji střetu zájmů na trvalém nosiči informací (písemně 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 kvalifikované rozhodnutí, zda využije služby nabízené Společnosti či nikoli.

Všechny organizační útvary a pracovníci Společnosti jsou povinni se podílet na zjišťování a řízení střetu zájmů a v případě, že hrozí nebo nastal střet zájmů, jsou povinni informovat o této skutečnosti osobu pověřenou výkonem compliance a jednatele Společnosti.

5. Postupy pro řízení střetu zájmů

Společnost prostřednictvím osoby pověřené výkonem compliance vede evidenci poskytnutých služeb a činností, ze kterých vznikl nebo může vzniknout podstatný střet zájmů. Formulář evidence tvoří přílohu vnitřního předpisu.

Postupy pro řízení střetu zájmů:

- postupy k zamezení nebo kontrole výměny informací mezi pracovníky, pokud je s informacemi spojeno nebezpečí střetu zájmů a pokud by výměna informací mohla poškodit zájmy zákazníka,
- nezávislá kontrola pracovníků, kteří se podílejí na zprostředkování spotřebitelského úvěru a pojištění,
- 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 zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo pojištění,
- opatření, která zamezí pracovníkovi, aby se podílel na zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo pojištění, pokud by přitom mohlo dojít k ohrožení řádného řízení střetu zájmů, nebo zajistí kontrolu této činnosti tak, aby k ohrožení řádného řízení střetu zájmů nedocházelo,
- další opatření k zamezení střetu zájmů, pokud to budou konkrétní situace nebo pracovní postupy vyžadovat.

6. Hlavní případy střetu zájmů

V souvislosti se zprostředkováním spotřebitelského úvěru nebo pojištění dochází ke střetu zájmů Společnosti a zákazníka, kdy je Společnost (v pozici agenta) motivována ke zprostředkování smlouvy o úvěru nebo pojištění

na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem úvěru nebo pojištění, která ji opravňuje k provizi za zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo pojištění.

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

Společnost před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru upozorňuje zákazníka prostřednictvím vlastní dokumentace a předmluvní dokumentace poskytovatele úvěru o přesné výši provize placené poskytovatelem Společnosti.

Společnost nesmí vyžadovat od pracovníka, který se podílí nebo má podílet na zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo pojištění (nejčastěji vázaný zástupce), složení vstupní nebo jiné obdobné platby jako podmínky výplaty příštích odměn za tuto činnost.

Společnost nesmí odměny pracovníka, který se podílí nebo má podílet na zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo pojištění (nejčastěji vázaný zástupce), odvozovat od získání dalších osob pro tuto činnost touto osobou.

7. Pobídky - definice pobídky

Specifickým případem střetu zájmů jsou tzv. pobídky. Společnost nesmí při zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo pojištění 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.

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 řízení. Kontrola dodržování povinností souvisejících s pobídkami je součástí činnosti compliance. Dokumenty a případnou komunikaci se zákazníkem týkající se pobídek je Společnost povinná uchovávat.

Společnost při zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo pojištění rozlišuje tyto pobídky:

Zákaznické pobídky, které jsou hrazeny zákazníkem, za zákazníka nebo jsou vypláceny zákazníkovi.

Pobídky třetích stran, hrazené třetí straně či pro třetí stranu nebo poskytované třetí stranou či za třetí stranu, které jsou přípustné v návaznosti na splnění zákonných podmínek.

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.

Pravidla řízení střetu zájmů vztahující se k odměňování pracovníků Společnosti jsou upraveny zvláštním vnitřním předpisem „Pravidla odměňování“

8. Pravidla přijímání odměn za zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo pojištění

Společnost nesmí současně pobírat odměny od zákazníka i poskytovatele úvěru.

Společnost nevystupuje jako tzv. „nezávislý“ zprostředkovatel (V případě tzv. „nezávislého“ samostatného zprostředkovatele, který principiálně vykonává svoji činnost na principu jednání jménem a na účet zákazníků, nesmí takový zprostředkovatel pobírat současně odměnu od poskytovatelů, jejichž produkty zákazníkovi zprostředkovává. Nejde o individuální vztah zprostředkovatele a zákazníka na základě jedné smlouvy, ale

princip fungování daného zprostředkovatele.) Vázaný zástupce nesmí při nabízení a zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo pojištění označovat sebe nebo Společnost termínem „nezávislý“.

Před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru nebo pojištění nevzniká Společnosti a jejím pracovníkům právo na odměnu nebo jinou platbu s výjimkou práva na náhradu daní, správních poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a účelně vynaložených nákladů na ocenění předmětu zajištění úvěru.

V případě, že Společnost vyžaduje po zákazníkovi náhradu nákladů na ocenění nemovité věci poskytnuté jako zajištění úvěru, je povinna vydat výsledek tohoto ocenění a jeho odůvodnění zákazníkovi bez zbytečného odkladu po jeho vyhotovení.

9. Formy konkrétních pobídek ve Společnosti

V konkrétní podobě Společnost přijímá následující pobídky za zprostředkování úvěru.

Odměna (provize) hrazená Společnosti poskytovatelem úvěru (např. bankou) za zprostředkování smlouvy o úvěru. Jedná se o pobídku vyplácenou v případě, kdy Společnost zprostředkovává úvěr v agentském režimu (na základě smluv s poskytovateli úvěru). O této pobídce je zákazník informován prostřednictvím zvláštního informačního dokumentu Společnosti a předmluvních informací poskytovatele úvěru.

Odměna hrazená Společnosti zákazníkem za zprostředkování smlouvy o úvěru. Jedná se o pobídku vyplácenou v případě, kdy Společnost zprostředkovává úvěr v makléřském režimu (na základě smlouvy o zprostředkování spotřebitelského úvěru uzavřené se zákazníkem). O této pobídce je zákazník informován prostřednictvím smlouvy o zprostředkování spotřebitelského úvěru.

Společnost standardně získává odměnu za zprostředkování spotřebitelského úvěru v agentském režimu.

Odměna (provize) hrazená Společnosti poskytovatelem pojištění (např. pojišťovnou) za zprostředkování pojištění.

Jedná se o pobídku vyplácenou v případě, kdy Společnost zprostředkovává pojištění v agentském režimu (na základě smluv s pojišťovnami) 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.

Společnost standardně získává odměnu za zprostředkování pojištění v agentském režimu.

Brno, 1.12.2018