

STŘET ZÁJMŮ – SMĚRNICE - AKTUALIZACE K 1.1.2023

Předmět a cíl směrnice

Společnost Portis s.r.o., (dále jen „Společnost“ nebo „PORTIS“), sídlem Vyskočilova 1326/5, Michle - Praha 4, PSČ 140 00, IČ: 28520459, společnost je vedená Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 147 622, je ve smyslu zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „ZDPZ“) registrovaným samostatným zprostředkovatelem u ČNB a ve smyslu příslušných úředních sdělení České národní banky uplatňuje následující Směrnici řízení střetů zájmů ve Společnosti (dále jen „Směrnice“).

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 řízení střetů zájmů je, aby při zprostředkování pojištění Společností nedocházelo k poškozování zájmů zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti, případně třetích osob (finančních institucí, aj.). Směrnice je uveřejněna na internetových stránkách Společnosti.

Společnost PORTIS nejméně jednou ročně přezkoumá Směrnici řízení střetů zájmů a případně přijme vhodná opatření k nápravě případných nedostatků.

Definice některých pojmů

„Pracovníkem“ se pro účely těchto Pravidel střetu zájmů rozumí všichni zaměstnanci PORTIS, kteří se podílejí na zprostředkování pojištění včetně těch, kteří se mohou na uvedených činnostech podílet na základě jiné než pracovní smlouvy a dále spolupracující osoby PORTIS, čímž se rozumí vázaní zástupci ve smyslu ZDPZ a jejich zaměstnanci.

„Vázaným zástupcem“ se rozumí vázaný zástupce ve smyslu ustanovení §15 „ZDPZ“.

Pro účely Směrnice řízení střetů zájmů se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, uvádět jako „Zákazník“.

Případy střetů zájmů ve Společnosti

Směrnice řízení střetů zájmů obsahuje pravidla pro zjišťování a řízení střetů zájmů mezi:

- 1) Společností, jejími společníky, statutárními zástupci, pracovníky a
- 2) zákazníky a potenciálními zákazníky Společnosti;
- 3) osobou, která ovládá Společnost, je ovládána Společností nebo osobou ovládanou stejnou osobou jako Společnost, a jejich statutárními zástupci a zaměstnanci, případně vázanými zástupci a zákazníky a potenciálními zákazníky Společnosti;

- 4) osobami vykonávajícími část činností Společnosti na základě smlouvy o externím zajištění služeb (outsourcing) a zákazníky a potenciálními zákazníky Společnosti; a potenciálními zákazníky navzájem.

Zjištění střetů zájmů

Pro účely zjištění druhů střetu zájmů, které vznikají při vykonávání činnosti související s distribucí pojistných produktů s pojistnou složkou a které představují riziko poškození zájmů Zákazníka Společnost posuzuje, zda jakákoli osoba uvedená v této směrnici či osoba přímo nebo nepřímo se Společností spojená kontrolou má zájem na výsledku činnosti související s distribucí pojištění a zda tento zájem splňuje následující kritéria:

- je odlišný od zájmu Zákazníka na výsledku činnosti související s distribucí pojištění;
 - má potenciál ovlivnit výsledek distribuční činnosti na úkor Zákazníka.
- Společnost postupuje stejným způsobem ve snaze určit střet zájmů mezi zákazníky.

Pro účely posouzení výše uvedeného zohlední Společnost jako minimální kritéria následující situace, při nichž posuzuje, zda Společnost nebo osoba výše definovaná v této směrnici:

- 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;
- 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.

Pokud střet zájmů nelze odvrátit, Společnost upřednostní vždy zájem 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.

Postupy k omezení možnosti střetu zájmů

V rámci efektivního řízení střetu zájmů Společnost:

- ve vztahu ke konkrétním poskytovaným službám specifikuje okolnosti, které představují nebo mohou vyvolávat střet zájmů;
- definuje postupy a opatření, které jsou potřeba pro efektivní předcházení a řízení střetu zájmů;
- má nastavenou takovou organizační strukturu Společnosti, kdy dochází k personálnímu oddělení jednotlivých pracovních pozic (Organizační řád), a postupy k zamezení a kontrole výměny informací mezi Pracovníky, které efektivně zamezují nežádoucímu toku informací a jejich případnému zneužití vedoucímu k poškození zákazníka;
- zajišťuje funkční a organizační nezávislost jednotlivých pracovních pozic, které mají dostatečné materiální a organizační podmínky pro objektivní výkon své činnosti;

- zamezuje přímé vazbě mezi odměnou Pracovníka a odměnou či příjmy jiného Pracovníka, pokud ve vztahu těchto činností může vzniknout střet zájmů;
- zamezuje možnosti vykonávání neoprávněného nebo nedůvodného vlivu na způsob, kterým Pracovník zabezpečuje poskytování služeb;
- v rámci systému vnitřní kontroly zajišťuje průběžnou kontrolu (audit) osob nabízejících a poskytujících služby jménem Společnosti dle organizačního zařazení;
- stanovuje zásady přijímání a poskytování darů či jiných výhod jasně vymezujících, za jakých podmínek lze přijímat nebo poskytovat dary a výhody a jak postupovat při přijímání a poskytování darů a výhod (Kodex etiky člena Asociace českých pojišťovacích makléřů a Etický kodex PORTIS).

Všechny organizační útvary a pracovníci 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 vedení Společnosti.

Sdělování střetů zájmů

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, sdělí Společnost před poskytnutím služby Zákazníkovi informace o povaze nebo zdroji střetů zájmů. Informace jsou poskytnuty dostatečně podrobně, aby zákazník mohl o službě, při níž střety zájmů vznikají, učinit informované rozhodnutí.

Sdělení musí obsahovat:

- konkrétní popis daného střetu zájmů;
- vysvětlení obecné povahy a zdroje střetu zájmů;
- vysvětlení všech rizik, která ze střetu zájmů vyplývají, a opatření přijatá ke zmírnění uvedených rizik;
- informaci, že organizační a administrativní opatření zavedená zprostředkovatelem pojištění k prevenci nebo zvládnutí střetu zájmů nejsou dostatečná k tomu, aby s přiměřenou jistotou zajistila, že rizikům poškození zájmů zákazníka bude zabráněno.

Společnost poskytne Zákazníkovi informace o povaze nebo zdroji střetů zájmů na trvalém nosiči informací (v listinné podobě nebo elektronicky) 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.

Přezkum a vedení záznamů

Vedení Společnosti vede a pravidelně aktualizuje záznamy o situacích, kdy vznikl anebo v případě probíhající služby nebo činnosti může vzniknout střet zájmů, který s sebou nese riziko poškození zájmů zákazníka.

Vedení a právník Společnosti průběžně, nejméně však jednou ročně, vyhodnocuje zprávy o řízení závažných střetů zájmů ve Společnosti.

Případy střetů zájmůZprostředkování 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 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.

Zprostředkování investičního životního pojištění

Při distribuci investičního životního pojištění, na základě požadavků a potřeb Zákazníka, PORTIS vyhodnocuje, zda Zákazník zamýšlí investovat a zhodnotit své volné finanční prostředky, případně investovat za účelem zajištění důchodu a v takových případech zajistí, aby byl informován o všech typech investičních produktů odpovídajících požadavkům Zákazníka, jejichž sjednání PORTIS zprostředkovává (investiční životní pojištění), a aby mohl učinit informované rozhodnutí. Dle zákona č. 170/2018 Sb., ZDPZ, pracovník PORTIS při distribuci investičního životního pojištění poskytne Zákazníkovi před sjednáním pojištění radu.

Pobídky

Specifickým případem střetů zájmů jsou tzv. pobídky. Pobídky představují finanční stimul, proto v obecné rovině platí, že pobídku lze vyplatit pouze v případě, kdy má přispět ke zlepšení kvality poskytované služby. Předpokládá se, že pobídka nebo systém pobídek má škodlivý účinek na kvalitu příslušné služby poskytované Zákazníkovi, jestliže svojí povahou a rozsahem motivuje k vykonávání činnosti související s distribucí pojištění způsobem, který není v souladu s povinností jednat čestně, spravedlivě a profesionálně v nejlepším zájmu Zákazníka.

Společnost vede seznam konkrétních pobídek, přičemž na žádost Zákazníka sdělí podrobnosti k jednotlivé pobídce. Plnění v rámci Společnosti, které zahrnuje např. odměňování zaměstnanců, vázaných zástupců, vybavení provozoven apod., není pobídkou. Přijetí nebo poskytnutí pobídky pracovníky Společnosti mimo tento vztah se přičítá Společnosti.

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.

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.

Přípustné pobídky

Základním předpokladem pro přípustnost pobídky je, že pobídka slouží ke zvýšení kvality služby poskytované zákazníkovi, což je naplněno, pokud jsou splněny všechny tyto podmínky:

- pobídka je spojena s poskytnutím dodatečné služby či služby na vyšší úrovni zákazníkovi, alespoň úměrné hodnotě obdržené pobídky,
- pobídka není přímo prospěšná pro Společnost nebo její pracovníky, ledaže by přinášela hmotnou výhodu danému zákazníkovi,
- pobídka je odůvodněná poskytováním průběžné výhody zákazníkovi ve vztahu k průběžné pobídce.

Dary a jiné výhody

Přijetí či poskytnutí daru či výhody pracovníkem se řídí Kodexem etiky člena Asociace českých pojišťovacích makléřů a Etickým kodexem spol. Portis, s.r.o. přičemž jednání v rozporu s pravidly uvedených kodexů bude považováno za podstatné porušení pracovních povinností.

Formy konkrétních pobídek ve Společnosti

Odměna (provize) hrazená Společnosti 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.

System odměňování:

Společnost provádí svou činnost prostřednictvím zaměstnanců, vedení společnosti a vázaných zástupců.

Vázaní zástupci provádí svou činnost ve Společnosti v standardním obchodním vztahu a jejich odměna je tak závislá pouze na jejich výkonnosti a činí vždy procento z přijaté makléřské provize. Společnost je nijak nemotivuje nad rámec smlouvy uzavírat obchodní případy, které by mohly odporovat morálním zásadám, etice, či by odporovaly vnitřním předpisům společnosti a neváže případnou odměnu na počet sjednaných obchodních případů.

Zaměstnanci pracují za sjednanou měsíční mzdu. Výše jejich měsíční mzdy závisí na plnění svěřených pracovních úkolů v rámci nastavené pracovní náplně a na základě hodnocení vedení. Společnost je nijak nemotivuje nad rámec pracovní smlouvy uzavírat obchodní případy, které by mohly odporovat morálním zásadám, etice či by odporovaly vnitřním předpisům společnosti a neváže případnou odměnu na počet sjednaných obchodních případů.

Základní informace o odměňování samostatného zprostředkovatele je součástí dokumentu Informace o pojišťovacím zprostředkovateli. Na žádost Zákazníka Společnost upřesní způsoby svého odměňování.

V Praze, dne 1. 1. 2023

Ing. Petr Šodek, jednatel

Portis s.r.o.