

Reklamační řád

Směrnice č. A/6/2019

společnosti BOHEMIA BROKERS, s.r.o. se sídlem Příční 1518, 273 09 Kladno 7,
IČ: 270 67 831

je závazná pro všechny zaměstnance, vázané zástupce a doplňkové pojišťovací
zprostředkovatele BOHEMIA BROKERS, s.r.o.

Shrnutí směrnice

Tato vnitřní směrnice vymezuje pravidla vyřizování stížností a reklamací klientů a potenciálních klientů. Vnitřní směrnice dále stanoví, kdo je osobou oprávněnou k podání stížnosti a reklamace, formu a náležitosti stížnosti a reklamace. Vnitřní směrnice dále stanoví, které osoby ve Společnosti vyřizují stížnosti a reklamace a upravují pravidla evidence reklamací a stížností.

Schvalování

Účinnost směrnice	1. 2. 2019
Verze č. 1	
Garant: Michal Mencl	Funkce: jednatel společnosti 1. 2. 2019
Ověřil: Michal Mencl	Funkce: jednatel společnosti 1. 2. 2019
Schválil: Michal Mencl	Funkce: jednatel společnosti 1. 2. 2019
Účinnost verze	1. 2. 2019

Jedná se o dokument BOHEMIA BROKERS, s.r.o. určený výhradně pro interní účely

Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

1. Společnost BOHEMIA BROKERS, s.r.o. (dále jen „**Společnost**“) je Českou národní bankou registrovaným samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále „**ZDPZ**“).
2. Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.
3. Za vyřizování stížností a reklamací ve Společnosti je odpovědný jednatel Společnosti.

2. Předmět reklamačního řádu

4. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací klientů, potenciálních klientů, případně dalších oprávněných osob, vedení evidence stížností a reklamací a souvisejících činností.
5. Pro účely reklamačního řádu se klientem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. pojištění) a/nebo osoba, se kterou Společnost uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.
6. Pro účely reklamačního řádu se pracovníkem Společnosti rozumí zaměstnanec společnosti, vázaný zástupce případně statutární zástupce nebo zaměstnanec vázaného zástupce, doplňkový pojišťovací zprostředkovatel případně jeho statutární zástupce nebo zaměstnanec doplňkového pojišťovacího zprostředkovatele.
7. Potenciálním klientem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.
8. Pravidla uvedená v tomto vnitřním předpisu se uplatní rovněž na vyřizování reklamací a stížností klientů vůči tvůrcům produktů s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou.

3. Pojem reklamace a stížnosti

9. **Reklamací** se rozumí podání klienta adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, nápravu vzniklého stavu a/nebo náhradu vzniklé újmy.
10. **Stížností** se rozumí podání klienta nebo potenciálního klienta, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků (např. vázaných zástupců) Společnosti.

Podání reklamace/stížnosti

4. Oprávněná osoba

11. Reklamaci je oprávněn podat pouze klient.
12. Stížnost je oprávněn podat kromě klienta i potenciální klient Společnosti.
13. Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za klienta / potenciálního klienta Společnosti. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za klienta / potenciálního klienta¹.
14. V případě pojistných produktů může stížnost či reklamaci podat rovněž pojištěný nebo jiná oprávněná osoba. Pro účely tohoto vnitřního předpisu jsou osoby uvedené v tomto ustanovení, klienti a potenciální dohromady dále označovány jako „Klienti“.

5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

1. Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu a **musí být zaslána na adresu sídla Společnosti, prostřednictvím emailu na bohemiabrokers@bohemiabrokers.cz**
2. Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
 - označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
 - identifikační údaje Klienta – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
 - předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - čeho se Klient domáhá;
 - datum a podpis Klienta, případně zmocněnce těchto osob.
3. Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Klient dozvěděl.
4. Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání s pracovníkem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam pracovníkem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.
5. Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné.

¹ Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

6. Přijetí reklamace/stížnosti

15. Reklamaci a stížnost přijímá jednatel Společnosti.
16. Jednatel má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
17. V případě, že jednatel Společnosti zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Klienta k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje jednatel nebo osoba pověřená výkonem compliance podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní od doručení výzvy), je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
18. V případě, že Klient, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude Klient písemně vyrozuměn.
19. V případě, že jednatel Společnosti nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
20. V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje klientovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), jednatel Společnosti zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Klienta o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.
21. V případě, že se stížnost či reklamace Klienta vztahuje k činnosti tvůrce produktu s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014, případně k tzv. „sdělení klíčových informací“ ve smyslu uvedeného právního předpisu, předá Společnost tuto stížnost či reklamaci neprodleně přímo tvůrci produktu, nebo spolupracující Finanční instituci, která Klientovi zprostředkovává vztah s tvůrcem produktu s investiční složkou.

7. Vyřízení reklamace/stížnosti

22. Jednatel Společnosti je povinen ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance prozkoumat skutečnosti tvrzené Klientem v podané reklamaci či stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se reklamace či stížnost týká.
23. V případě potřeby je jednatel Společnosti oprávněn vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.

24. Jednatel Společnosti je povinen o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
- v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání způsobem, který Klient tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se Klient domáhá, nebo
 - v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, který Klient tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; Klientovi potom přízná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
 - v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně právních předpisů případně smluvních ujednání, které Klient tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- Jednatel Společnosti své rozhodnutí řádně odůvodní.
 - Při vyřizování reklamace nebo stížnosti komunikuje jednatel Společnosti s Klientem vždy jasně a srozumitelně.
 - Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Klienta neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Klientovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Klienta k doplnění stížnosti či reklamace.
 - Postup podání a vyřízení reklamace nebo stížnosti (reklamační řád) Společnost uveřejňuje na svých internetových stránkách.

Evidence reklamací/stížností

8. Evidenční povinnosti

- Jednatel Společnosti a osoba pověřená výkonem compliance jsou v souvislosti s příchozími reklamacemi a stížnostmi povinni evidovat a archivovat následující dokumenty:
 - originál podané reklamace nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí podle článku 4.3,
 - kopii výzvy podle článku 6.3, pokud se výzva vyhotovuje,
 - odpověď Klienta na výzvu podle článku 6.3, pokud ji poskytne,
 - vyrozumění Klienta podle článku 7.6, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.
- Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací a stížností v elektronické podobě. Formulář evidence stížností a reklamací tvoří přílohu č. 1 tohoto vnitřního předpisu.
- Dokumenty uvedené v článku 8.1 a 8.2 Společnost uchovává nejméně po dobu 5 let od vyřízení stížnosti či reklamace.

Ostatní ustanovení

Osoba pověřená výkonem compliance provádí průběžné vyhodnocování přijatých stížností a reklamací Společností, posuzuje související rizika a případně doporučuje vedení Společnosti přijetí vhodných opatření a dohlíží na jejich realizaci. Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance koordinuje tvorbu opatření ve Společnosti.

V případě, že Klient nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Klient je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti životního pojištění finanční arbitr - www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění Česká obchodní inspekce - www.coi.cz. O této skutečnosti Společnost informuje Klienta v klientské dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.

Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní předpis může být aktualizován jednatelem Společnosti.



Příloha č. 1

Evidence reklamací a stížností

Pravidla řízení střetu zájmů

Směrnice č. A/7/2019

**společnosti BOHEMIA BROKERS, s.r.o. se sídlem Příční 1518, 273 09 Kladno 7,
IČ: 270 67 831**

**je závazná pro všechny zaměstnance, vázané zástupce a doplňkové pojišťovací
zprostředkovatele BOHEMIA BROKERS, s.r.o.**

Shrnutí směrnice

Tato vnitřní směrnice vymezuje hlavní zásady a postupy při zjišťování a řízení střetu zájmů ve Společnosti, a to zejména pro identifikaci možných střetů zájmů, zamezení vzniku střetů zájmů a případné řízení vzniklých střetů zájmů. Cílem tohoto vnitřního předpisu je, aby při poskytování služeb Společnosti nedocházelo k poškozování zájmů klientů nebo třetích osob.

Schvalování

Účinnost směrnice	1. 2. 2019	
Verze č. 1		
Garant: Michal Mencl	Funkce: jednatel společnosti	1. 2. 2019
Ověřil: Michal Mencl	Funkce: jednatel společnosti	1. 2. 2019
Schválil: Michal Mencl	Funkce: jednatel společnosti	1. 2. 2019
Účinnost verze	1. 2. 2019	

Jedná se o dokument BOHEMIA BROKERS, s.r.o. určený výhradně pro interní účely.

Základní ustanovení

1. Předmět a cíl vnitřního předpisu

Předmětem tohoto vnitřního předpisu je stanovení pravidel pro zjišťování a řízení střetu zájmů („**Pravidla řízení střetu zájmů**“) ve společnosti BOHEMIA BROKERS, s.r.o. (dále jen „**Společnost**“), která je Českou národní bankou registrována jako samostatný zprostředkovatel pojištění ve smyslu zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „**ZDPZ**“)

Tento vnitřní předpis obsahuje 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 tohoto vnitřního předpisu je, aby při zprostředkování pojištění Společností nedocházelo k poškozování zájmů klientů a potenciálních klientů Společnosti, případně třetích osob (např. spolupracujících finančních institucí, aj.).

Aktuální Pravidla řízení střetu zájmů jsou uveřejněna na internetových stránkách Společnosti.

Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance nejméně jednou ročně přezkoumává Pravidla řízení střetu zájmů a přijme vhodná opatření k nápravě případných nedostatků.

Tento vnitřní předpis je závazný pro všechny zaměstnance, vázané zástupce, případně statutární zástupce a zaměstnance vázaných zástupců, doplňkové pojišťovací zprostředkovatele, případně statutární zástupce a zaměstnance doplňkových pojišťovacích zprostředkovatelů a další osoby spolupracující se Společností (dohromady dále též „**Pracovníci**“). Pracovníci jsou povinni řídit se tímto vnitřním předpisem.

2. Definice některých pojmů

- **Vázaným zástupcem** se rozumí vázaný zástupce ve smyslu ZDPZ.
- **Doplňkovým pojišťovacím zprostředkovatelem** se rozumí doplňkový pojišťovací zprostředkovatel ve smyslu ZDPZ.
- **Zaměstnancem** se rozumí osoba, která je se Společností v pracovněprávním vztahu (pracovní smlouva, dohoda o provedení práce, dohoda o pracovní činnosti) nebo jiném podobném vztahu.

3. Případy střetu zájmů ve Společnosti

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

- Společností, jejími společníky, statutárními zástupci, Zaměstnanci, vázanými zástupci a doplňkovými pojišťovacími zprostředkovateli a (ii) klienty a potenciálními klienty Společnosti;
- osobou, která ovládá Společnost, je ovládána Společností nebo osobou ovládanou stejnou osobou jako Společnost, a jejich statutárními zástupci a zaměstnanci, případně vázanými zástupci, doplňkovými pojišťovacími zprostředkovateli a (b) klienty a potenciálními klienty Společnosti;

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

Postupy pro zjišťování a řízení střetu zájmů

4. Zjišťování střetu zájmů

Při zjišťování a posuzování střetu zájmů Společnost bere v úvahu, zda Společnost nebo osoba uvedená v článku 3 tohoto vnitřního předpisu při poskytování finančních služeb:

- má odlišný zájem na výsledku služby nebo zprostředkovaného obchodu od zájmu klienta či potenciálního klienta;
- má zájem na výsledku služby nebo zprostředkovaného obchodu, který má potenciál ovlivnit výsledek služby nebo zprostředkovaného obchodu na úkor klienta;
- může získat finanční prospěch nebo se vyhnout finanční ztrátě na úkor klienta;
- má finanční či jinou pobídku upřednostnit zájem jiného klienta nebo skupiny klientů před zájmy daného klienta;
- podniká ve stejném oboru jako klient;
- dostává nebo dostane v souvislosti se službou, která je poskytována klientovi, od třetí osoby 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.

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 jednatele Společnosti a osobu pověřenou výkonem compliance.

Pokud střet zájmů nelze odvrátit, Společnost upřednostní vždy zájmy klienta před zájmy vlastními nebo zájmy osob uvedených v článku 3 tohoto vnitřního předpisu. Pokud dojde ke střetu zájmů mezi klienty navzájem, zajistí Společnost spravedlivé řešení pro tyto klienty. V případě, že spravedlivé řešení nelze zajistit, může klientovi odmítnout provedení služby.

5. 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 klientů. Tyto postupy jsou upraveny zejména v tomto a souvisejících vnitřních předpisech Společnosti.

Společnost, která tvoří součást skupiny RENOMIA 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 klientů;
- definuje postupy a opatření, které jsou potřeba přijmout pro efektivní předcházení a řízení střetů zájmů; aby nedocházelo k poškození zájmů klienta;

- má nastavenou takovou organizační strukturu Společnosti, kdy dochází k personálnímu oddělení jednotlivých organizačních útvarů Společnosti (zákaz souběhu některých funkcí¹), které efektivně zamezují nežádoucímu toku informací a jejich případnému zneužití vedoucím k poškození zájmů jednoho nebo více klientů;
- zabraňuje případně omezuje možnosti třetích osob (např. spolupracujících finančních institucí) vykonávat neoprávněný nebo nedůvodný vliv na způsob, kterým Pracovníci zabezpečují poskytování finančních služeb²;
- v rámci systému vnitřní kontroly zajišťuje dohled a průběžnou kontrolu (mj. osoby pověřené výkonem compliance) Pracovníků nabízejících a poskytujících finanční služby jménem Společnosti³;
- 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;
- má ve vnitřních předpisech nastaveny postupy k zamezení a kontrole výměny informací mezi osobami uvedeným v článku 3 tohoto vnitřního předpisu, které vykonávají činnosti, které s sebou nesou riziko střetu zájmů, pokud by výměna informací mohla poškodit zájmy jednoho nebo více klientů;
- zamezuje přímé vazbě mezi platbami, včetně odměn, určenými osobám uvedeným v článku 3 tohoto vnitřního předpisu, které se zabývají jednou činností a platbami, včetně odměňování, určenými jiným osobám uvedeným v článku 3 tohoto vnitřního předpisu, které se zabývají primárně jinou činností, pokud z těchto činností může vzniknout střet zájmů⁴;
- předchází, případně provádí kontrolu souběžného či postupného zapojení osob uvedených v článku 3 tohoto vnitřního předpisu do činností souvisejících s poskytováním finančních služeb, pokud toto zapojení může být na újmu řádného řízení střetu zájmů.

6. Sdělování střetu zájmů

Společnost se primárně snaží předcházet vzniku střetu zájmů přijetím organizačních a administrativních opatření.

Společnost nesmí nadměrně spoléhat na sdělování střetů zájmů klientům, namísto přijetí organizačních a administrativních opatření, které budou efektivně předcházet jejich vzniku. Nadměrné spoléhání na sdělování střetů zájmů klientům, jako krajní opatření k řízení střetu zájmů, se považuje za nedostatek postupů Společnosti k omezení možnosti střetu zájmů.

Sdělování střetů zájmů klientům 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 klientů.

V těchto případech je Společnosti povinna před poskytnutím finanční služby klienta 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 klienta bude zabráněno;
- konkrétní popis daného střetu zájmů, který vzniká při poskytování finančních služeb;
- vysvětlení obecné povahy a zdroje střetu zájmů;

¹ Vnitřní předpis Společnosti „Organizační řád“

² Vnitřní předpis Společnosti „Pravidla odměňování“

³ Vnitřní předpis Společnosti „Pravidla vnitřní kontroly“

⁴ Vnitřní předpis Společnosti „Pravidla odměňování“

- vysvětlení rizik, která pro klienta v důsledku střetů zájmů vznikají a opatření přijatých ke zmírnění rizik.

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

7. Škodlivý střet zájmů

Společnost prostřednictvím osoby pověřené výkonem compliance průběžně vede evidenci poskytnutých finančních služeb, činností a dalších situací (pojištění), ze kterých vznikl nebo může vzniknout střet zájmů, který s sebou nese riziko poškození zájmů jednoho nebo více klientů (škodlivý střet zájmů). Formulář evidence tvoří přílohu tohoto vnitřního předpisu.

Osoba pověřená výkonem compliance průběžně, nejméně však jednou ročně, poskytuje vedení společnosti písemnou zprávu o stavu evidence škodlivých střetů zájmů.

8. Hlavní případy střetu zájmů

Střet zájmů je v rámci Společnosti spojen s následujícími službami:

Zprostředkování pojištění

V souvislosti se zprostředkováním pojištění dochází ke střetu zájmů Společnosti a klienta, kdy je Společnost motivována ke zprostředkování pojistné smlouvy na základě smlouvy uzavřené s pojišťovnou, která ji opravňuje k provizi za zprostředkování pojistné smlouvy.

Jedná se o případ střetu zájmů, o kterém Společnost informuje o klienta.

9. Odměňování Pracovníků

Pravidla řízení střetu zájmů související s odměňováním Pracovníků Společnosti jsou podrobněji upravena zvláštním vnitřním předpisem⁵.

Pobídky

10. Definice pobídky

Specifickým případem střetu zájmů jsou tzv. pobídky. Společnost nesmí při poskytování finančních služeb (pojištění) přijmout, nabídnout nebo poskytnout poplatek, odměnu nebo jinou peněžitou nebo nepeněžitou výhodu (pobídku), která může vést k porušení povinnosti Společnosti jednat kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu klientů 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.

⁵ Vnitřní předpis Společnosti „Pravidla odměňování“

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.

Kontrola dodržování povinností souvisejících s pobídkami je součástí činnosti compliance. Dokumenty a případnou komunikaci s klientem týkající se pobídek je Společnost v souladu se zvláštním vnitřním předpisem povinna uchovávat⁶.

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

1) Klientské pobídky (přípustné bezpodmínečně)

Pobídky, které jsou hrazeny klientem, za klienta nebo jsou vypláceny klientovi, kterému je finanční služba určena.

Neplatí pro oblast zprostředkování rezervotvorného životního pojištění, kde se za pobídky nepovažuje úplata, nebo jiná peněžitá nebo nepeněžitá výhoda přijatá od klienta, kterému je služba určena, nebo od osoby jednající na jeho účet nebo poskytnutá klientovi nebo osobě jednající na jeho účet.

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, náklady na systém pro výkaznictví aj.) a vůči klientům (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 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:

- klient 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.
- pobídka přispívá ke zlepšení kvality poskytované služby.
- pobídka není v rozporu s povinností Společnosti poskytovat služby s odbornou péčí,

Společnost vede seznam konkrétních pobídek, přičemž na žádost klienta sdělí podrobnosti k jednotlivé pobídce.

⁶ Vnitřní předpis Společnosti „Spisový a skartační řád“

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.

Dary a jiné výhody

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 nenarušují povinnost poskytovat finanční služby s odbornou péčí a nenarušují řádné řízení střetu zájmů. O všech nabízených darech a výhodách musí být informováno vedení Společnosti, které ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance posoudí jejich soulad se zásadami stanovenými v tomto vnitřním předpise a informuje o jejich přípustnosti Pracovníka.

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 klientům. Jménem Společnosti, lze poskytovat klientům pouze ty výhody a ve výši, které byly předem schváleny jednatelem Společnosti.

Přijetí či poskytnutí daru či výhody Pracovníkem v rozporu s výše uvedenými pravidly bude považováno za podstatné porušení pracovních povinností.

11. Pravidla přijímání a poskytování pobídek u rezervotvorného životního pojištění

Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance je povinen vždy předem posoudit, zdali konkrétní typ pobídky nebo systém pobídek přijímaných nebo poskytovaných Společností má škodlivý účinek na kvalitu služby poskytované klientovi, a za tímto účelem provede jejich celkovou analýzu s přihlédnutím ke všem relevantním faktorům, které mohou zvýšit nebo snížit riziko škodlivého účinku a k organizačním a administrativním opatřením přijatým Společností v oblasti řízení střetu zájmů, přičemž zohlední zejména následující kritéria:

- zda pobídka nebo systém pobídek může motivovat k tomu, aby Pracovník nabízel nebo doporučil konkrétní pojistný produkt nebo konkrétní službu, přestože by mohl nabídnout klientovi jiný pojistný produkt nebo službu, který by lépe odpovídal potřebám daného klienta;
- 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 klientům a spokojenost klienta⁷;
- 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 klienta;

⁷ Vnitřní předpis Společnosti „Pravidla odměňování“

- 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.

Uvedené principy jsou mj. zohledněny ve vnitřních předpisech upravujících odměňování Pracovníků a související provizní a smluvní dokumentaci uzavírané mezi Pracovníkem a Společností.

12. Formy konkrétních pobídek ve Společnosti

V konkrétní podobě Společnost přijímá následující pobídky.

Zprostředkování pojištění

Za zprostředkování uzavření pojistné smlouvy a související činnosti (následná péče o pojistnou smlouvu, aj.) Společnost získává provizi od spolupracující pojišťovny (sjednatelská provize, následná provize). O těchto pobídkách je klient informován v souladu se zvláštním vnitřním předpisem Společnosti⁸.

Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní předpis může být aktualizován jednatelem Společnosti.

⁸ Vnitřní předpis Společnosti „Pravidla zprostředkování pojištění“

Příloha č. 1

Evidence střetu zájmů

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



Střet zájmů eviden
ce_RENOMIA_NETW(

Whistleblowing

Je hlášení/oznámení o porušení nebo hrozícím porušení Zákona o distribuci pojištění a zajištění § 48/1e) a § 48/3a) až 3c).

Shrnující informace

Kdo může oznamovat:

kdokoliv (oznámení lze učinit i anonymně)

Co se oznamuje:

porušení nebo hrozící porušení právního předpisu, a to konkrétně Zákona č. 170/2018 S. O distribuci pojištění a zajištění

Jak se oznamuje:

komunikačním kanálem zajišťujícím důvěrnost poskytnutých informací, ochranu oznamovatele i nahlášené osoby a jejich osobních údajů

K čemu je třeba využít jiný komunikační prostředek:

k pokládání dotazů, jejichž vyřizování je v působnosti České národní banky (dále jen „ČNB“), k činění oznámení týkajících se porušení nebo hrozícího porušení jiných než výše uvedených předpisů, k podávání stížností na postup osob podléhajících dohledu ČNB, jejichž důvodem je soukromoprávní spor.

Komunikační kanál (jak oznamovat porušení)

Písemně na adresu: Whistleblowing Česká národní banka
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1

Elektronicky na adresu: whistleblowing@cnb.cz

nebo osobně na podatelnu ČNB (ul. Senovážná 3, Praha 1).

Takto označené a určené chráněné oznámení přijímá a vyřizuje ČNB mimo rámec běžné komunikace.