

Interní předpis  
společnosti ZFP Maklěř, s.r.o., IČO: 28286553,  
se sídlem 17. listopadu 3112/12, 690 02 Břeclav  
(dále jen „ZFPM“)

## **Směrnice** **Pravidla řízení střetu zájmů**

Rozdělovník: uloženo na sekretariátu společnosti  
zveřejněno na webových stránkách společnosti

Vytvořil: Mgr. Veronika Hamerníková

Schválil: jednatelé společnosti

Platnost od: 1.12.2018

Účinnost od: 1.12.2018

Aktualizace: 11.5.2020

Závazné pro: zaměstnance a vázané zástupce společnosti ZFP Maklěř, s.r.o.

**Přílohy:** č. 1 – Pověřený pracovník

---

## 1. Obsah

1.	Obsah.....	2
2.	Seznam použitých zkratk a pojmů.....	3
3.	Úvod.....	4
4.	Předpoklady pro efektivní řízení střetu zájmů .....	4
5.	Zjišťování střetu zájmů .....	5
6.	Postup při zjištění hrozby (podstatného) střetu zájmu .....	6
7.	Hlavní případy výskytu střetu zájmu .....	6
8.	Pobídky.....	7
9.	Osobní obchody.....	7
10.	Závěrečná ustanovení .....	8
11.	Příloha č. 1 – pověřený pracovník.....	9

## 2. Seznam použitých zkratk a pojmů

**Klient = zákazník;** aktuální i potenciální zákazník, kterému je anebo má být zprostředkován pojistný produkt prostřednictvím ZFPM; osoba, již byla učiněna nabídka zprostředkování pojistného produktu prostřednictvím ZFPM.

**Pobídka** – přijetí nebo poskytnutí úplaty nebo jiné peněžité nebo nepeněžité výhody v souvislosti se zprostředkováním finančního poskytnutí nebo poskytnutí finanční služby.

**Pracovník** - osoba, která je s jinou osobou v základním pracovněprávním vztahu, osoba, která je prokuristou jiné osoby, osoba, která je členem orgánu jiné právnické osoby a která je do funkce volena, jmenována nebo jinak povolána, nebo osoba, která je členem výboru jiné právnické osoby; je-li členem orgánu právnické osoby právnická osoba, která je do funkce volena, jmenována nebo jinak povolána, rozumí se pracovníkem fyzická osoba, která je touto právnickou osobou určena, aby tuto činnost skutečně vykonávala.

**Vázaný zástupce** – osoba spolupracující se ZFPM na základě příslušného smluvního vztahu, která fakticky vykonává zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na účet ZFPM a je registrována u ČNB jako vázaný zástupce ZFPM

**ZDPOJ** – zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění.

Ostatní pojmy neuvedené výše se vykládají ve smyslu, který je jim přikládán v běžné obchodní praxi ZFPM.

### 3. Úvod

Společnost ZFP Makléř, s.r.o., IČ: 28286553, se sídlem 17. listopadu 3112/12, 690 02 Břeclav, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně oddíl C vložka 58674 (dále jen „ZFPM“) jako pojišťovací zprostředkovatel v souladu se ZDPOJ, přiměřeně povaze, rozsahu a složitosti své činnosti zavádí a uplatňuje za účelem obezřetného výkonu své činnosti následující pravidla pro přecházení, zjišťování a řízení střetu zájmů ve společnosti ZFPM (dále jen „Pravidla“ nebo „Směrnice“).

Pravidla řízení střetu zájmů obsahují hlavní zásady a postupy při zjišťování a řízení střetu zájmů v rámci společnosti ZFPM, jakož i osob, které jsou se společností ZFPM 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 střetu zájmu je, aby ZFPM (resp. její pracovník nebo vázaný zástupce) při své činnosti postupoval tak, aby nedocházelo k poškozování klientů společnosti ZFPM, případně třetích osob (např.: spolupracujících finančních institucí apod.) a aby nebyly upřednostňovány zájmy ZFPM, vedoucích osob nebo osob ovládajících ZFPM, pracovníků ZFPM a/nebo vázaných zástupců před zájmy zájemce/klienta.

Ke střetu zájmu dochází v okamžiku, kdy osoby níže uvedené mají zájem na zprostředkování pojistného produktu, který by nebyl pro klienta nejpříznivější.

Ke střetu zájmů může docházet mezi klientem a:

- a) zprostředkovatelem (ZFPM);
- b) vedoucími osobami ZFPM;
- c) pracovníky ZFPM;
- d) vázanými zástupci zprostředkovatele;
- e) jinými klienty ZFPM.

Postupy pro zamezení vzniku možného střetu zájmů jsou zastřešeny pověřenou osobou, která tyto monitoruje a kontroluje dodržování pravidel týkající se střetu zájmů, řeší a posuzuje individuální případy porušení těchto pravidel.

**ZFPM výslovně svým pracovníkům a vázaným zástupcům zakazuje:**

- a) zprostředkovávat klientům jakýkoliv pojistný produkt se spekulativním záměrem zisku provize či v případech, kdy absentuje reálná potřeba klienta pro zprostředkování takového produktu;
- b) zprostředkovávat pojistné produkty a poskytovat finanční služby „sám sobě“, pracovník, resp. vázaný zástupce může být klientem u pojistné smlouvy pouze za účasti jiného pracovníka, resp. vázaného zástupce.

### 4. Předpoklady pro efektivní řízení střetu zájmů

Společnost ZFPM v rámci efektivního řízení střetu zájmů vyhodnocuje výskyt zjištěného střetu zájmů a přijímá opatření, jejichž cílem je eliminace výskytu střetu zájmů při zprostředkování

pojistných smluv prostřednictvím ZFPM. Za tímto účelem ZFPM na úrovni centrálního řízení zejména:

- a) Pověřuje svého pracovníka uvedeného v příloze č. 1 výkonem vnitřní kontroly, přičemž tento pracovník provádí kontrolu činnosti, eviduje a vyhodnocuje zjištěné hrozby střetu zájmů a navrhuje opatření k jejich odstranění;
- b) pečlivě vybírá a dbá na odbornou způsobilost pracovníků a vázaných zástupců, provádí dohled a kontrolu těchto osob, zejména je oprávněna namátkově oslovovat klienty za účelem zjištění podmínek a průběhu zprostředkování, účastnit se procesu zprostředkování u vybraných klientů, provádět tzv. mystery shopping a ukládat svým pracovníkům a vázaným zástupcům opatření k nápravě včetně smluvních pokut a ukončení spolupráce;
- c) může navrhnout průběžné úpravy provizního systému tak, aby tento motivoval pracovníky a vázané zástupce k jednání s odbornou péčí a upřednostňování zájmů klienta před zájmy vlastními;
- d) může přijímat další opatření nezbytná pro zjišťování a řízení střetu zájmů.

## 5. Zjišťování střetu zájmů

Při zjišťování střetu zájmů pracovník nebo vázaný zástupce provádějící zprostředkování pojistného produktu zohledňuje zejména situace, kdy ZFPM, vedoucí osoba ZFPM, osoba ovládající ZFPM, pracovník ZFPM nebo vázaný zástupce v souvislosti se zprostředkováním finančních produktů:

- a) může získat finanční prospěch na úkor klienta, např. zájem pracovníka, resp. vázaného zástupce na zisku vyšší provize je v rozporu se zájmem klienta uzavřít pojistný produkt, který nejlépe odpovídá zjištěným potřebám;
- b) může odvrátit finanční ztrátu na úkor klienta, tzn. pracovník, resp. vázaný zástupce může zabránit vzniku storno provize tím, že v rozporu se zájmy klienta tohoto přesvědčí o zachování stávajících parametrů pojistného produktu,
- c) v procesu zprostředkování existuje odlišný zájem pracovníka, resp. vázaného zástupce a klienta na výsledku zprostředkování a pracovník, resp. vázaný zástupce je motivován upřednostnit tento zájem odlišný od zájmu klienta, např. v případě majetkové účasti ZFPM na základním kapitálu obchodního partnera apod.;
- d) v procesu zprostředkování existuje odlišný zájem jiného klienta a klienta na výsledku zprostředkování a pracovník, resp. vázaný zástupce je motivován upřednostnit tento zájem odlišný od zájmu klienta;
- e) pracovník, resp. vázaný zástupce je ke zprostředkování daného pojistného produktu motivován pobídkou či jinou motivační akcí, přičemž lze prostřednictvím ZFPM sjednat pojistný produkt pobídkou či motivační akcí nedotčen, který je pro potřeby klienta vhodnější;
- f) blízký příbuzný (manžel/ka, rodič, potomek či sourozenec) pracovníka, resp. vázaného zástupce je zaměstnancem nebo osobou jinak spolupracující s některým z obchodních partnerů ZFPM a existuje zde odlišný zájem pracovníka, vázaného zástupce, resp. jeho blízkého příbuzného a klienta na výsledku zprostředkování apod.

ZFPM, resp. pracovník či vázaný zástupce je povinen zjišťovat a vyhodnocovat hrozbu střetu zájmů individuálně u každého klienta zvláště s přihlédnutím ke všem okolnostem případu. Pracovník, resp. vázaný zástupce je povinen neprodleně písemně oznámit ZFPM, že jeho blízký

příbuzný (manžel/ka, rodič, potomek či sourozenec) je zaměstnancem nebo osobou jinak spolupracující s některým z obchodních partnerů ZFPM.

## 6. Postup při zjištění hrozby (podstatného) střetu zájmu

Pokud pracovník, resp. vázaný zástupce vyhodnotí, že by mohlo dojít ke střetu zájmů související s poskytovanou službou:

- a) je povinen upřednostnit vždy zájem klienta před zájmy vlastními, případně před zájmy ZFPM, vedoucích osob ZFPM, osob ZFPM ovládajících či pracovníků a jiných vázaných zástupců ZFPM. Výběr daného pojistného produktu je nutno důkladně odůvodnit a odůvodnění zaznamenat do příslušného formuláře s přihlédnutím k požadavkům a potřebám klienta;
- b) nelze-li střetu zájmů spolehlivě zamezit, resp. vyřešit jej dle písm. a), pracovník, resp. vázaný zástupce informuje o zjištěné hrozbě střetu zájmů klienta, přičemž klientovi sdělí informace o povaze a zdroji střetu zájmů a ponechá klientovi dostatek času, aby se mohl klient rozhodnout, zda službu využije či nikoliv;
- c) rozhodnutí klienta zaznamená pracovník, resp. vázaný zástupce do formuláře Záznam o zprostředkování pojištění společně s popisem zjištěného střetu zájmů, resp. jeho hrozby včetně popisu okolností zprostředkování pojistného produktu, resp. poskytnutí služby, při které došlo nebo mohlo dojít ke střetu zájmů včetně identifikačních údajů klienta, případně dalších osob a popisu dané služby a zabezpečí podpis klienta na formuláři. Formulář odevzdá společně s formuláři zprostředkovaného produktu ZFPM.

Pracovník, resp. vázaný zástupce zjišťuje, zda okolnosti ve vztahu ke konkrétním službám a činnostem, které poskytuje ZFPM, mohou vést ke střetu zájmů, který představuje podstatné nebezpečí poškození zájmů klienta (dále jen „**podstatný střet zájmů**“). Pokud ani přes přijatá opatření nelze spolehlivě zamezit nepříznivému vlivu střetu zájmů na zájmy klienta, je každý pracovník, resp. vázaný zástupce povinen o tom neprodleně informovat pověřenou osobu ZFPM. Pověřená osoba vede/spravuje Evidenci podstatných střetů zájmů.

Společnost ZFPM je povinna přijmout nezbytná opatření, kterými zajistí, aby společnost ZFPM, resp. její pracovníci a vázaní zástupci jednali v nejlepším zájmu klienta.

ZFPM zabezpečuje, že pracovníci a vázaní zástupci ZFPM, kteří se podílejí na výkonu služeb a činností, se kterými je spojen podstatný střet zájmů, vykonávají svou činnost s takovou mírou nezávislosti, která je přiměřená charakteru, rozsahu a složitosti činností ZFPM a závažnosti nebezpečí poškození zájmů klienta.

## 7. Hlavní případy výskytu střetu zájmu

Společnost ZFPM zprostředkovává příslušné pojistné produkty v případě agentské činnosti na základě smluv o obchodním zastoupení, které má uzavřeny s jednotlivými obchodními partnery, v případě makléřské činnosti na základě smlouvy s klientem. V obou případech je však společnost ZFPM provizně odměňována příslušnou pojišťovnou, jejíž pojistný produkt klientovi sjednala, a to zpravidla v závislosti na délce pojistné doby a výši pojistného. Je tedy zřejmé, že v obou případech existuje za dané situace riziko vzniku střetu zájmů mezi zájmem klienta na zprostředkování pojistného produktu odpovídajícího nejlépe jeho potřebám a zájmem

pracovníka, resp. vázaného zástupce na zprostředkování nejlépe provizně hodnoceného produktu, nebo finanční služby.

**Jedná se o střet zájmů, kterému ZFPM nemůže z povahy věci účinně předcházet a informuje o tomto klienta.**

Pracovník, resp. vázaný zástupce je povinen vždy upřednostnit zájem klienta před zájmy vlastními.

Snahou společnosti ZFPM je vyjednat a zajistit pro všechny srovnatelné pojistné produkty srovnatelné provizní podmínky u všech obchodních partnerů.

Ve výše uvedených případech hrozí riziko vzniku střetu zájmů, kterému ZFPM předchází zejména rozsáhlým výčtem povinností pracovníků, resp. vázaných zástupců obsažených ve smlouvách o spolupráci či pracovních smlouvách a v interních pokynech ZFPM a prováděním kontrol zprostředkovatelské činnosti svých pracovníků.

S ohledem na výše uvedené hrozby vzniku střetu zájmů ZFPM upozorňuje, že bude důsledně vymáhat dodržování povinnosti jednání s odbornou péčí a v nejlepším zájmu klienta a bude využívat všech dostupných prostředků k zabezpečení dodržování této povinnosti. Porušení povinností ve smyslu výše uvedeného je podstatným porušením smluvních povinností a ZFPM je v takových případech oprávněna ukončit smluvní spolupráci s příslušným pracovníkem, resp. vázaným zástupcem.

## 8. Pobídky

Specifickým případem střetu zájmů jsou tzv. neoprávněné pobídky. ZFPM zajišťuje identifikaci pobídek, činí opatření proti jejich vzniku a provádí jejich efektivní řízení.

ZFPM a/nebo pracovník, resp. vázaný zástupce v souvislosti se svou činností nesmí přijmout, nabídnout nebo poskytnout platbu, odměnu nebo jinou peněžitou nebo nepeněžitou výhodu (dále jen „pobídka“), která může vést k porušení povinnosti stanovené příslušným právním předpisem. Pobídkou se rozumí i neobvyklá úplata za poskytovanou službu nebo jakékoli poskytnutí neopodstatněné výhody finanční, materiální nebo nemateriální povahy.

Přípustné jsou pobídky oprávněné, které nevedou k porušení jednání s odbornou péčí, přičemž za takovou pobídku je považována i výplata provize.

## 9. Osobní obchody

Osobní obchody jsou osoby těch osob, které mají zvláštní vztah k ZFPM při výkonu činnosti samostatného pojišťovacího zprostředkovatele. Nejčastěji se jedná o zaměstnance ZFPM, členy statutárního orgánu a osoby jim blízké. V případě, že někdo z těchto osob chce sjednat pro sebe jako pojistník nebo pojištěný pojistný produkt, může tak s ohledem na možnost vzniku střetu zájmů učinit pouze za účasti jiného zprostředkovatele, tzn. pojistnou smlouvu musí sjednat jiný pracovník nebo vázaný zástupce ZFPM.

## 10. Závěrečná ustanovení

Tato směrnice v plném rozsahu ruší a nahrazuje veškeré předcházející interní dokumenty upravující danou oblast.

ZFP Maklář, s.r.o.

.....  
jednatel

ZFP Maklář, s.r.o.

.....  
jednatel



## **11. Příloha č. 1 – pověřený pracovník**

Pracovník pověřený kontrolou dodržování pravidel řízení střetu zájmů:

Jméno a příjmení: Mgr. Michal Jankových

Tel.: 725 560 425

e-mail: m.jankovych@zfpakademie.cz