

I. Střet zájmů – obecná ustanovení

- (1) Zprostředkovatelem se rozumí společnost Encore Benefit s.r.o.
- (2) Spolupracovníkem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí statutární orgán, vázaný zástupce nebo zaměstnanec zprostředkovatele.
- (3) Cílem zjišťování a řízení střetu zájmů je zabránit poškození a poškození zájmů zákazníků nebo potenciálních zákazníků nebo jiných osob.
- (4) Ke střetu zájmů podle tohoto vnitřního předpisu a podle obecně závazných právních předpisů v souvislosti s poskytováním služeb může dojít mezi:
 - a. zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem
 - i. vázaným zástupcem nebo zaměstnancem zprostředkovatele nebo
 - ii. vedoucí osobou zprostředkovatele, nebo
 - iii. zprostředkovatelem,
 - b. jednotlivými zákazníky nebo potenciálními zákazníky zprostředkovatele navzájem.
- (5) Za zájmy spolupracovníků se považují i zájmy osob jim blízkých nebo osob navzájem s nimi propojených.
- (6) Spolupracovníci jsou povinni vykonávat svou činnost tak, aby se případnému střetu zájmů předcházelo, zamezilo se vzniku rizika střetu zájmů a v případě odhalení možné existence střetu zájmů zamezilo jeho vzniku nebo dalšímu trvání, je-li to možné.
- (7) Při posuzování, zda v souvislosti s poskytováním služeb nedochází ke střetu zájmů, spolupracovník vezme v úvahu, zda on sám:
 - 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 obchodu prováděného jménem zákazníka od zájmu tohoto zákazníka,
 - c. má finanční nebo nefinanční motivaci upřednostnit zájem zákazníka před zájmy jiného zákazníka,
 - d. podniká ve stejném oboru jako zákazník (je tedy zákaznickovou konkurencí),
 - e. dostává nebo dostane od jiné osoby, než je zákazník, pobídku v souvislosti se službou zákazníkovi a tato pobídka nepředstavuje obvyklou úplatu za poskytovanou službu.
- (8) Spolupracovník je **povinen oznamovat veškeré skutečnosti**, které by mohly mít vliv na vznik nebo trvání střetu zájmů, nebo které by mohly způsobit vznik pochybností o možném střetu zájmů, a to osobě pověřené výkonem činnosti *Compliance*, která vede seznam všech ohlášených případů střetu zájmů nebo skutečností, jež mohou mít vliv na střet zájmů.
- (9) Spolupracovníci jsou povinni podepsat **čestné prohlášení** o svých zvláštních vztazích k zákazníkům. Jakékoli změny, které by mohly mít vliv na platnost a pravdivost tohoto prohlášení, musí spolupracovník oznámit bez zbytečného odkladu osobě pověřené výkonem činnosti *Compliance*.
- (10) Zprostředkovatel posoudí a nejméně jednou ročně pravidelně přezkoumá postupy k omezení možnosti střetu zájmů podle tohoto vnitřního předpisu a přijme veškerá vhodná opatření k nápravě případných nedostatků.

- (11) Změny podle předchozího odstavce mohou mít zejména tuto povahu:
 - a. spolupracovník může získat finanční prospěch nebo se vyhnout finanční ztrátě na úkor zákazníka,
 - b. má nebo mu vznikl odlišný zájem na výsledku služby poskytované zákazníkovi nebo na výsledku obchodu prováděného jménem zákazníka od zájmu tohoto zákazníka,
 - c. vznikla mu motivace upřednostnit zájem zákazníka před zájmy jiného zákazníka,
 - d. podniká ve stejném oboru jako zákazník.

II. Řízení střetu zájmů

- (1) Při poskytování služeb zprostředkovatelem může vzniknout střet zájmů mezi zaměstnancem nebo vázaným zástupcem a zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem. Povaha střetu zájmů je dána zájmem vázaného zástupce na zprostředkování obchodu s co nejvyšší provizí, jež se může rozcházet se zájmem zákazníka.
- (2) Zprostředkovatel řídí případný střet zájmů takto:
 - a. **Soulad se zákonem a vnitřními předpisy:** Vázaný zástupce je seznámen a dodržuje vnitřní předpisy upravující metody jeho práce. V případě investičních služeb, vázaný zástupce není oprávněn poskytovat službu investičního poradenství, ledaže splňuje zákonem požadované předpoklady. Vázaný zástupce investičního zprostředkovatele nesmí přijímat peněžní prostředky od zákazníka.
 - b. **Časová priorita předání pokynu:** Vázaný zástupce neupřednostňuje žádného ze zákazníků nebo potenciálních zákazníků. Veškeré požadavky z jejich strany vyřizuje bezodkladně a v pořadí, v jakém tyto požadavky vznikly a byly mu doručeny. V případě investičních služeb je zakázáno upřednostnění pokynu zákazníka později podaného na úkor pokynu uděleného jiným zákazníkem dříve podaného za účelem jeho dřívějšího předání investiční společnosti nebo obchodníkovi s cennými papíry (tzv. front running).
 - c. **Investiční dotazník:** Vázaný zástupce při své činnosti používá investiční dotazník, jež je mu investičním zprostředkovatelem dán k používání. Nesmí v tomto dotazníku provádět žádné změny. Vázaný zástupce neovlivňuje žádným způsobem zákazníka při vyplňování investičního dotazníku, neradí mu, jak má investiční dotazník vyplnit, nevyplňuje investiční dotazník za zákazníka, neopravuje zákazníkovi nebo potenciálním zákazníkem již vyplněný investiční dotazník. Vázaný zástupce sdělí zákazníkovi účel vyplnění investičního dotazníku a případné důsledky odmítnutí vyplnění investičního dotazníku.
 - d. **Systém odměňování** je nastaven tak, aby motivoval vázaného zástupce jednat tak, aby sledoval zájem zákazníka.
 - e. **Dotazník úvěruschopnosti:** vázaný zástupce je povinen dodržovat povinnosti při posuzování úvěruschopnosti klienta. Je zakázáno na klienta vyvíjet jakýkoli nátlak za účelem zodpovězení jednotlivých otázek nepravdivým, neúplným nebo nepřesným způsobem. Vázaný zástupce je povinen dodržovat metodiku vyhodnocení dotazníku úvěruschopnosti a je povinen se výsledkem vyhodnocení řídit.
 - f. Vázaný zástupce dodržuje všechny informační povinnosti ve vztahu ke klientovi. Plnění této povinnosti kontroluje zaměstnanec zprostředkovatele na centrále (viz organizační struktura).
 - g. Vázaný zástupce se nesmí účastnit ani pořádat žádné soutěže pro vázaného zástupce, která je spojena s poskytováním služeb, ledaže k tomu získá souhlas zprostředkovatele.
- (3) Není-li možné střet zájmů odvrátit, **musí spolupracovník upřednostnit vždy zájmy zákazníka před zájmy vlastními** nebo

zájmy jemu osob blízkých nebo propojených. V případě existence střetu zájmů zejména **nesmí spolupracovník** ve věci zákazníka nebo potenciálního zákazníka **již nadále o ničem rozhodovat**. Celý případ předá k dalšímu rozhodování nadřazenému pracovníkovi a o vzniku střetu zájmů a jeho povaze informuje osobu pověřenou výkonem činnosti *Compliance*. O dalším postupu, včetně důvodů pro tento postup, informuje spolupracovník písemnou formou zákazníka, a to před poskytnutím služby. Sdělení obsahuje konkrétní popis střetu zájmů, které vznikají při poskytování investičních a/nebo doplňkových služeb, s přihlednutím k povaze zákazníka, kterému se sdělení předkládá. Popis vysvětlí obecnou povahu a zdroje střetů zájmů, jakož i rizika, která pro zákazníka v důsledku střetů zájmů vznikají, a opatření přijatá ke zmírnění uvedených rizik, a to dostatečně podrobně, aby zákazník mohl o investiční nebo doplňkové službě, při níž střety zájmů vznikají, učinit informované rozhodnutí.

- (4) Zákazník má možnost učinit na základě poskytnutých informací informované rozhodnutí, zda služby zprostředkovatele využije či nikoliv. Bez souhlasu zákazníka nelze poskytnout službu, pokud je zájem zákazníka ovlivněn nebo ohrožen střetem zájmů.

III. Střet zájmů mezi zákazníky

- (1) V případě střetu zájmů mezi zákazníky nebo potenciálními zákazníky navzájem lze službu poskytnout pouze tehdy, pokud s tím vysloví zákazníci nebo potenciální zákazníci informovaný souhlas. Nesmí dojít ke zvýhodnění jakékoli strany.
- (2) Nebude-li informovaný souhlas dle předchozího odstavce zákazníky nebo potenciálními zákazníky poskytnut, zajistí zprostředkovatel spravedlivé řešení pro tyto zákazníky. V případě, kdy spravedlivé řešení nelze zajistit, může zprostředkovatel odmítnout poskytnutí služby.

IV. Řízení podstatného střetu zájmů

- (1) Zprostředkovatel zjišťuje okolnosti, které ve vztahu ke konkrétním službám a činnostem, které poskytuje on nebo jiná osoba (vázaný zástupce), mohou vést ke střetu zájmů, který představuje podstatné nebezpečí poškození zájmů zákazníka (**podstatný střet zájmů**).
- (2) Zprostředkovatel zabezpečuje, aby zaměstnanci a vázaní zástupci, kteří se podílejí na výkonu činnosti zprostředkovatele, se kterou je nebo může být spojen podstatný střet zájmů, vykonávali svou činnost s takovou mírou nezávislosti, která je přiměřená povaze a závažnosti nebezpečí poškození zájmů zákazníků.

Zprostředkovatel řídí podstatný střet zájmů následovně:

- (3) Vymezení postupů k zamezení nebo kontrole výměny informací mezi vázanými zástupci a zaměstnanci, pokud je s informacemi spojeno nebezpečí střetu zájmů a pokud by výměna informací mohla poškodit zájmy zákazníka:
- a. Spolupracovník v případě, kdy přijde do styku s informací citlivou nebo interní (vnitřní) dle § 124 zákona o podnikání na kapitálovém trhu, musí toto **nahlásit** osobě pověřené výkonem činnosti *Compliance* a nadále musí zachovávat **mlčenlivost** o této vnitřní informaci a zamezit jiné osobě přístup k této informaci.

- b. Použije zjištěnou informaci dle § 124 zákona o podnikání na kapitálovém trhu pouze a výhradně za účelem, pro nějž mu byla sdělena, není-li to v rozporu s právními předpisy.
- (4) Osoba pověřená zprostředkovatelem provádí nezávislou, průběžnou či mimořádnou kontrolu jeho vázaných zástupců a zaměstnanců, kteří se podílejí na poskytování služeb zákazníkům, a to v souladu s vnitřním předpisem „Systém vnitřní kontroly“. Osoba pověřená zprostředkovatelem k těmto kontrolám není odměňována v závislosti na objemu produkce, ani v závislosti na výsledcích kontrol, čímž je zajištěna jeho nezávislost.
- (5) Zamezení přímé vazby mezi odměnami spolupracovníků, kteří vykonávají odlišné činnosti, pokud ve vztahu těchto činností může vzniknout střet zájmů.
- (6) Přijetí takových opatření, která zabraňují možnosti vykonávání neoprávněného nebo nedůvodného vlivu na způsob, kterým spolupracovník zabezpečuje poskytování služeb:
- a. Spolupracovník při své činnosti používá **investiční dotazník nebo dotazník k posouzení úvěruschopnosti**, jež je mu zprostředkovatelem dán k dispozici. Nesmí v tomto dotazníku provádět žádné změny.
- b. Spolupracovník neovlivňuje žádným způsobem zákazníka při vyplňování dotazníku, neradí mu, jak má dotazník vyplnit, nevyplňuje dotazník za zákazníka. Spolupracovník pouze sdělí účel vyplnění dotazníku a případné důsledky odmítnutí vyplnění dotazníku.
- c. Stanovení objektivního způsobu odměňování, který je blíže popsán ve vnitřním předpise „Systém obchodní sítě“.
- (7) Přijetí opatření, které zamezí spolupracovníkovi, aby se podílel na poskytování služby, pokud by přitom mohlo dojít k ohrožení řádného řízení střetu zájmů. Zprostředkovatel může zajistit kontrolu této činnosti tak, aby k ohrožení řádného řízení střetu zájmů nedocházelo.

V. Churning (nadměrné obchodování)

- (1) Churning je neetická praktika spočívající v nadměrném obchodování.
- (2) Charakteristickými znaky nadměrného obchodování je **nepřiměřeně vysoký obrát na účtu, časté nákupy a prodeje investičních nástrojů a vysoké poplatky** placené obchodníkovi. Zda se jedná o nadměrné obchodování, je třeba posuzovat u každého zákazníka zvlášť s ohledem na jeho investiční profil, finanční situaci, potřeby a cíle. Rozhodujícím kritériem v žádném případě není, zda je obchodování ziskové nebo ztrátové.
- (3) Negativní následek pro zákazníka spočívá v placení vyšších provizí obchodníkovi s cennými papíry za uskutečnění obchodů na jeho účet, úroků při obchodování na úvěr, poplatků trhu, případně jiných poplatků. Vyšší náklady spojené s obchodováním vedou k potřebě dosažení vyšších výnosů, aby obchodování bylo pro zákazníka ziskové. Churning je zvláště závažným porušením povinnosti stanovené obchodníkovi s cennými papíry v § 15 odst. 1 zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o podnikání na kapitálovém trhu“) jednat kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníků.¹

¹ Česká národní banka. *Informace k nadměrnému obchodování (tzv. Churningu)*. Dostupné online:

http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni_finance/investice/moznosti_i_investovani/churning.html

- (4) Zprostředkovatel řídí tento střet zájmů důsledným dodržováním pravidel odborné péče při poskytování investičních služeb zákazníkům, kdy základním předpokladem je **řádné vyhodnocení** (na základě investičního dotazníku) a **dodržování investičního profilu zákazníka** a dodržováním interních pravidel pro **odměňování spolupracovníků**. Postupy podléhají vnitřní kontrole.

VI. Osobní obchody

- (1) Specifickým případem střetu zájmů mohou být **osobní obchody**.
- (2) Osobními obchody se rozumí:
- obchody s investičními nástroji uskutečněné příslušnou osobou nebo jejím jménem, nebo
 - obchody na účet osoby, s níž je příslušná osoba v příbuzenském vztahu nebo vztahu úzkého propojení, nebo
 - obchody na účet osoby, ve vztahu k níž má příslušná osoba přímý nebo nepřímý hmotný zájem na výsledku obchodu, nikoliv však na poplatku či provizi za provedení obchodu.
- (3) Příslušnou osobou se rozumí jednatel, společník, zaměstnanec nebo obchodní (vázaný) zástupce zprostředkovatele.
- (4) Investiční zprostředkovatel, jeho spolupracovníci ani dodavatelé některých služeb (př. IT) za standardních podmínek nemají přístup k vnitřním informacím, které nebyly uveřejněny, týkají se přímo nebo nepřímo jednoho nebo několika emitentů nebo jednoho nebo několika finančních nástrojů a které, pokud by byly zveřejněny, by pravděpodobně měly významný dopad na ceny těchto finančních nástrojů nebo na ceny souvisejících derivátových finančních nástrojů.
- (5) Podklady pro činnost zprostředkovatele jsou standardně veřejně dostupné, s výjimkou zprostředkování nákupu dluhopisů distribuovaných neveřejnou nabídkou. Neveřejné informace nejsou dostupné pro externí dodavatele služeb.
- (6) Při provádění osobních obchodů může nastat střet zájmu spolupracovníka na provedení obchodu a zájmu zákazníka, který podává prostřednictvím investičního zprostředkovatele pokyny k obchodům s investičními nástroji, které jsou stejné s nástroji, které spolupracovník provádí na vlastní účet.
- (7) Spolupracovník musí dodržovat časovou prioritu předávání pokynů. Veškeré požadavky ze strany zákazníků vyřizuje v pořadí, v jakém tyto požadavky vznikly a byly mu doručeny, přičemž zohlední vznik svého požadavku a zařadí jej do pořadí dle jeho vzniku. Spolupracovník nesmí upřednostnit předání svého vlastního pokynu na úkor pokynu dříve přijatého od zákazníka.
- (8) Spolupracovník nesmí uzavřít osobní obchod, pokud při tom využil vnitřní nebo jinou důvěrnou informaci nebo by mohlo dojít k jejich neoprávněnému uveřejnění, nebo by mohlo dojít k porušení jiné povinnosti investičního zprostředkovatele. Spolupracovník nesmí ani vybízet jiné osoby k uzavření takového obchodu.
- (9) Spolupracovník oznamuje investičnímu zprostředkovateli všechny osobní obchody bez zbytečného odkladu za účelem kontroly plnění povinností dle tohoto článku.

VII. Pobídky

- (1) Specifickým případem střetu zájmů je **pobídka**.

- (2) Pobídkou se podle zákona rozumí jakákoli úplata nebo jiná peněžitá nebo nepeněžitá výhoda, včetně výzkumu, která může vést k porušení povinnosti jednat s potřebnou odbornou péčí. Pobídky jsou přípustné jen za splnění zákonných podmínek.
- (3) Za pobídku se **nepovažuje** úplata nebo jiná peněžitá nebo nepeněžitá výhoda přijatá investičním zprostředkovatelem **od zákazníka** – např. odměna za investiční poradenství nebo poplatek za zprostředkování, je-li hrazen přímo.
- (4) Pobídka je přípustná, jestliže:
- má přispět ke zlepšení kvality poskytované služby a není v rozporu s povinností jednat s odbornou péčí, nebo
 - umožňuje poskytování investičních služeb nebo je pro tento účel nutná a její povaha není v rozporu s povinností jednat s potřebnou odbornou péčí (např. zprostředkovatelská provize).
- (5) Pobídka přispívá ke zlepšení kvality poskytované služby, jestliže je spojena s poskytnutím dodatečné služby (zejména jednou za rok posouzení, že investiční nástroje jsou vhodné a/nebo poradenství k optimálnímu rozdělení majetku zákazníka), kdy pobídka je odůvodněná poskytováním průběžné výhody zákazníkovi. Systém služeb zlepšující kvalitu poskytovaných služeb je upraven ve Všeobecných obchodních podmínkách Encore Benefit.
- (6) Pobídkou není plnění, které je hrazeno bez přímé souvislosti s poskytováním služeb (např. pronájem nebytových prostor pro sídlo nebo pobočku zprostředkovatele).
- (7) Přípustnou pobídkou je zprostředkovatelská provize, kterou zprostředkovatel inkasuje od smluvního partnera (tzv. **zákaznická pobídka**). Zprostředkovatel přijímá v souvislosti se službou zprostředkování obchodů buďto poplatek za zprostředkování hrazený přímo klientem (nejde o pobídku) nebo odměny hrazené třetími stranami (jde o pobídku). Oba tyto způsoby se navzájem vylučují.
- (8) Investiční zprostředkovatel, resp. jeho vázaní zástupci jsou oprávněni k přijetí drobného reklamního předmětu 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.
- (9) Provozní pobídky (tzn. poplatky placené za právní služby, účetnictví, povinné odvody, poštovné, poplatky za vedení účtů, atd.) jsou přípustné tehdy, pokud umožní poskytování služeb a není v rozporu s povinností zprostředkovatele jednat kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníka.
- (10) V případě, kdy spolupracovník v rozporu s předchozími odstavci přijme od zákazníka nebo potenciálního zákazníka plnění v podobě nepřipustné pobídky, oznámí to bez zbytečného odkladu osobě pověřené výkonem činnosti *Compliance* a svému nadřízenému spolupracovníkovi.
- (11) Dokumenty a případnou komunikaci se zákazníkem týkající se pobídek uchovává zprostředkovatel současně s veškerými dalšími záznamy komunikace se zákazníkem, která se týká poskytnuté služby.
- (12) Zprostředkovatel alespoň jednou ročně zákazníka informuje o výši přijatých pobídek od třetích osob.