

## 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, zaměstnanec zprostředkovatele, případně osoby externě poskytující svoje služby společnosti - outsourcing.
- (3) Cílem zjišťování, prevence a řízení střetu zájmů je zabránit poškození a poškozování zájmů zákazníků nebo potenciálních zákazníků nebo jiných osob.
- (4) Střet zájmů může vzniknout mezi Zprostředkovatelem, jeho pracovníky a vázanými zástupci nebo jakoukoli osobou s ním přímo nebo nepřímo spojenou kontrolou, a jeho zákazníky nebo mezi dvěma zákazníky, které vzniknou v průběhu poskytování investičních služeb nebo jejich kombinace, včetně těch, které jsou způsobeny přijetím pobídek od třetích stran nebo vlastními systémy odměňování a jiných pobídek daného obchodníka s cennými papíry.
- (5) Zprostředkovatel zákazníkovi jasně sděluje obecnou povahu nebo zdroje střetů zájmů a opatření přijatá ke zmírnění uvedených rizik předtím, než provede obchod jeho jménem, a to prostřednictvím zveřejnění Pravidel pro střet zájmů na webu Zprostředkovatele <https://encorebenefit.cz/dulezite-upozorneni/> (trvalý nosič dat). Toto sdělení je dostatečně podrobné s přihlédnutím k povaze zákazníka tak, aby zákazník mohl o službě, u níž ke střetu zájmů může docházet nebo dochází, učinit informované rozhodnutí.
- (6) Za zájmy spolupracovníků se považují i zájmy osob jim blízkých nebo osob navzájem s nimi propojených.
- (7) 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.
- (8) 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.
- (9) 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.
- (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 spolupracovníkem 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 zákazníkem 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. Vázaný zástupce dodržuje všechny informační povinnosti ve vztahu ke klientovi. Plnění této povinnosti kontroluje zaměstnanec zprostředkovatele na centrále (viz organizační struktura).
  - f. 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 nadřízenému 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

# Pravidla pro předcházení a řešení střetu zájmů a pro nakládání s pobídkami

Vnitřní předpis č. 7, verze v07

před poskytnutím služby. Sdělení obsahuje konkrétní popis střetu zájmů, které vznikají při poskytování investičních a/nebo doplňkových služeb, s přihlédnutím 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 jiné finanční 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**, 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. Osobní obchody

- (1) Specifickým případem střetu zájmů mohou být **osobní obchody**.
- (2) Při provádění osobních obchodů může nastat střet zájmu spolupracovníka na provedení obchodu a zájmu zákazníka, který provádí prostřednictvím zprostředkovatele osobní obchod.
- (3) Spolupracovník oznamuje zprostředkovateli všechny osobní obchody bez zbytečného odkladu za účelem kontroly plnění povinností dle tohoto článku.
- (4) Konkrétní pravidla pro uzavírání, sledování a vyhodnocení osobních obchodů, včetně výjimek, upravuje pracovní pokyn investičního zprostředkovatele č. 3 OSOBNÍ OBCHODY.

## VI. 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 zákazníkem. Podmínky přijetí takové pobídky upravují Všeobecné obchodní podmínky Investičního zprostředkovatele.
- (4) Pobídka je přípustná, jestliže:
  - a. má přispět ke zlepšení kvality poskytované služby a není v rozporu s povinností jednat s odbornou péčí, nebo
  - b. 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

## Pravidla pro předcházení a řešení střetu zájmů a pro nakládání s pobídkami

Vnitřní předpis č. 7, verze v07

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. 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). Systém pobídek upravuje IZ ve svých Všeobecných obchodních podmínkách.
- (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, 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.