

Společnost
M&M finance company s.r.o.
Název vnitřního předpisu
<b>Řízení střetu zájmů</b>

Kód vnitřního předpisu	VP 07.01	Zařazení vnitřního předpisu	Vnitřní předpis
------------------------	----------	-----------------------------	-----------------

Vnitřní předpis je závazný pro:
Pro všechny pracovníky a osoby mající se M&M finance company s.r.o. smluvní vztah

Platnost od	01.01.2020	Účinnost	01.01.2020	Platnost do	zrušení
Funkce vlastníka vnitřního předpisu	Vlastník vnitřního předpisu				
Jednatel	Radka Čejková				
Autor vnitřního předpisu – funkce	Autor vnitřního předpisu – jméno a příjmení				
Compliance					

Účastníci připomínkového řízení	
Funkce	Jméno a příjmení
Jednatel	Radka Čejková

Schválil	
Funkce	Jméno a příjmení
Jednatel	Radka Čejková

Změny			
Verze	Datum	Autor změny	Poznámky
01	01.01.2020	Compliance	Nový vnitřní předpis

Související nadřazený vnitřní předpis
---------------------------------------

## Obsah

1.	Část – Úvod.....	3
1.1	Účel a cíl vnitřního předpisu .....	3
1.2	Vysvětlení pojmů a seznam použitých zkratk .....	3
1.3	Zmíněné vnitřní předpisy .....	3
1.4	Evidence.....	4
2.	Část – Prováděcí část.....	5
2.1	Obecná pravidla zjišťování a řízení střetu zájmů .....	5
2.1.1	Základní povinnosti při řízení střetu zájmů .....	5
2.1.2	Východiska.....	5
2.1.3	Odpovědnost.....	5
2.1.4	Předcházení a zjišťování střetu zájmů .....	5
2.1.5	Zásady řízení střetu zájmů .....	6
2.1.6	Povinnosti compliance officera .....	6
2.2	Podstatný střet zájmů .....	6
2.2.1	Doporučení spotřebitelského úvěru .....	6
2.3	Specifický střet zájmů.....	6
2.3.1	Střet zájmu z důvodu nemožnosti poskytnout požadovaný produkt .....	6
2.3.2	Střet zájmu z důvodu možného misselingu .....	7
2.4	Evidence.....	7
2.5	Informování zákazníků.....	7
2.6	Neslučitelnost funkcí.....	7
2.7	Pobídky.....	7
2.7.1	Přijetí pobídky .....	7
2.7.2	Zařazení pobídek .....	7
2.7.3	Hodnocení pobídek.....	8
2.7.4	Nepřijatelné pobídky .....	8
2.7.4.1	Zákaz současné odměny od zákazníka a producenta.....	8
2.7.4.2	Zákaz vstupní platby a odměny .....	8
2.7.4.3	Kontrola dodržování pravidel .....	9

## 1. Část – Úvod

### 1.1 Účel a cíl vnitřního předpisu

Tento předpis vymezuje požadavky, pravidla a postupy pro zjišťování a řízení střetu zájmů ve společnosti M&M finance company s.r.o. podle zákonných požadavků. Dále je cílem tohoto předpisu stanovení postupů pro stanovení pravidel pro přijímání pobídek.

Tento předpis se použije na zprostředkování spotřebitelského úvěru dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru.

### 1.2 Vysvětlení pojmů a seznam použitých zkratk

1. **MMF** - M&M finance company s.r.o.
2. **Compliance officer** – osoba vykonávající činnosti compliance dle § 13 odst. 3 písm. c) vyhlášky č. 163/2014, o výkonu činnosti bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry
3. **Pobídka** – pobídkou se rozumí jakýkoliv poplatek (dále také plnění), odměna (provize) nebo nepeněžitá výhoda, které jsou při zprostředkování spotřebitelských úvěrů přijímány, nabízeny nebo poskytovány v následujících vztazích:
  - a. mezi MMF a klientem,
  - b. mezi MMF a třetí stranou,
  - c. mezi poskytovatelem spotřebitelského úvěru nebo MMF a klientem.Pobídkou není úplata nebo jiná peněžitá nebo nepeněžitá výhoda přijatá od zákazníka nebo od osoby jednající na jeho účet nebo poskytnutá klientovi nebo osobě jednající na jeho účet.
4. **Poradce** – osoba jednající za MMF s klientem za účelem zprostředkování finančního produktu nebo poskytnutí finančních služeb
5. **Producent** – finanční instituce, jejíž finanční produkty MMF zprostředkovává na základě smluvního vztahu (banka atd.)
6. **Samostatný zprostředkovatel** – MMF, tj. osoba zprostředkovávající spotřebitelské úvěry na základě oprávnění a registrace u ČNB
7. **Střet zájmů** – situace, kdy cíle, k jejichž dosažení směřují dvě osoby, jsou různé a nelze jich dosáhnout současně. Střet zájmů může nastat mezi klientem MMF nebo potenciálním klientem MMF a
  - a. MMF,
  - b. osobou ovládající MMF,
  - c. pracovníkem MMF jednajícím s klientem,
  - d. osobou blízkou pracovníkovi MMF,
  - e. poskytovatelem SÚ, s nimž má MMF uzavřenu smlouvu,
  - f. jiným klientem MMF.
8. **SÚ** – spotřebitelský úvěr dle ZSÚ
9. **Vázaný zástupce** – poradce MMF, tj. pracovník zprostředkovávající finanční produkty (zprostředkování SÚ) nebo služby pro MMF na základně oprávnění a registrace u ČNB
10. **Zákazník** – klient MMF, potenciální klient MMF, případně spotřebitel
11. **ZSÚ** – zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru

### 1.3 Zmíněné vnitřní předpisy

VP 01 Organizační řád

VP 05 Výkon compliance

VP 06 Pravidla pro vyřizování stížností

M&M finance company s.r.o.

## 1.4 Evidence

Evidence poskytnutých služeb s rizikem střetu zájmů

## 2. Část – Prováděcí část

### 2.1 Obecná pravidla zjišťování a řízení střetu zájmů

MMF je povinen zavést postupy pro zjišťování a řízení střetu zájmů mezi MMF, včetně jeho vedoucích pracovníků, vázaných zástupců (poradců) a pracovníků a jeho klienty nebo jeho klienty navzájem.

#### 2.1.1 Základní povinnosti při řízení střetu zájmů

MMF je povinen zajistit:

- a. včasné identifikování střetu zájmů a oblasti možného vzniku;
- b. stanovení pravomocí, působností a odpovědností organizačním jednotkám, aby bylo dostatečně zamezeno vzniku střetu zájmů;
- c. dodržování principů a ustanovení tohoto vnitřního předpisu;
- d. sledování oblasti střetu zájmů nebo možného vzniku střetu zájmů.

#### 2.1.2 Východiska

MMF zprostředkovává finanční produkty a služby (tj. SÚ) svým klientům.

#### 2.1.3 Odpovědnost

MMF má zavedeny postupy pro předcházení, zjišťování a řízení střetu zájmů a systém pro hlášení porušení a hrozících porušení právních předpisů (viz VP 05 Výkon compliance) a systém vyřizování stížností, který zahrnuje i obecná pravidla pro evidenci a vyřizování stížností (viz VP 06 Pravidla pro vyřizování stížností). Za naplňování těchto pravidel a postupů a za klíčová rozhodnutí v této oblasti je odpovědné vrcholné vedení MMF.

Za obvyklá rozhodnutí a běžná opatření v této oblasti je odpovědný compliance officer, který poskytuje vedení MMF také konzultace a doporučení.

Za průběžné každodenní naplňování pravidel je odpovědný každý pracovník (tj. pracovník i vázaný zástupce a případní další pracovníci) MMF.

#### 2.1.4 Předcházení a zjišťování střetu zájmů

Všichni pracovníci MMF jsou povinni postupovat obezřetně a důsledně při předcházení a zjišťování střetu zájmů. Za účelem ověření, zda hrozí v každém jednotlivém případě střet zájmů, posuzuje pracovník MMF především, zda některá z osob uvedených v článku 1.2 Vysvětlení pojmů a seznam použitých zkratk, definice střetu zájmů:

- a. může získat výhodu spočívající v zisku nebo v zamezení ztráty na úkor klienta,
- b. má jiný zájem na výsledku poskytované služby, zprostředkování spotřebitelského úvěru,
- c. má důvod upřednostnit zájmy klienta před zájmy jiného klienta nebo
- d. je při svém podnikání klientovou konkurencí.

Pracovník odpovídá za včasné předcházení a zjišťování střetu zájmů v případech, na nichž pracuje, a tuto odpovědnost nepřenáší na jiné pracovníky. V případě závažných pochybností, zda se o střet zájmů jedná, pracovník daný případ konzultuje se svým přímým nadřízeným a společně vyhodnotí, zda se o střet zájmů skutečně jedná. V nejkomplicovanějších případech a závažných pochybnostech přetrvávajících i po velmi důkladném přezkoumání situace, se pracovník spolu se svým nadřízeným může dále ještě obrátit na compliance officera pro konzultaci. V případě pozdějšího zjištění střetu zájmů, na něž příslušný odpovědný pracovník nijak řádně a včas nereagoval ani jakkoli neupozornil, pracovník nese veškerou zodpovědnost.

## 2.1.5 Zásady řízení střetu zájmů

Pracovníci MMF postupují při zprostředkování finančních služeb a produktů s odbornou péčí, tzn. že s klienty jednájí kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníků.

Pracovníci MMF jsou povinni upřednostnit zájem klienta před zájmem vlastním nebo zájmem MMF nebo zájmem subjektu, který má s MMF společného majitele. Pracovníci MMF mají zejména zakázáno uskutečnit osobní obchod, který by zhoršil postavení zákazníka nebo směřoval proti jeho pokynu.

Pracovníci MMF nesmí zvýhodnit žádného klienta na úkor jiného.

Pracovníci MMF vyhodnocují u každého klienta možnost případného vzniku střetu zájmů. Při vyhodnocování přihlídnou k charakteru poskytované služby či produktu, způsobu odměňování a dalším významným skutečností.

MMF kontroluje činnost svých pracovníků a vázaných zástupců a jejich pracovníků, zejména se zaměřením na kontrolu řádného dodržování pravidel jednání stanovených právními a vnitřními předpisy.

Pravidla odměňování nesmí motivovat k neplnění povinností zejména v oblasti pravidel jednání, přičemž nesmí motivovat k tomu, aby byly zákazníkům doporučovány konkrétní produkty na úkor jiných produktů, které by lépe odpovídaly potřebám klienta. Pracovníci MMF při podezření na možný vznik střetu zájmů informují o této skutečnosti compliance officera, kterému poskytnou součinnost při vyhodnocení konkrétní situace a dále postupují dle jeho pokynů.

## 2.1.6 Povinnosti compliance officera

Compliance officer neprodleně po přijetí informace od pracovníka MMF posoudí, zda hrozí vznik střetu zájmů a jeho míra. Pokud je střet zájmů nevyhnutelný, zajistí neprodlené informování zákazníků a vyžádání si od nich souhlasu nebo pokynu k dalšímu postupu, jestliže došlo ke střetu zájmů mezi zákazníky navzájem.

## 2.2 Podstatný střet zájmů

MMF identifikuje následující situace, při kterých by mohlo dojít k podstatnému střetu zájmů, a které mohou představovat podstatné nebezpečí poškození zájmů zákazníka.

### 2.2.1 Doporučení spotřebitelského úvěru

V případě zprostředkování SÚ může dojít k situaci, ve které poradce může mít zájem na doporučení produktu SÚ s vyšší provizí.

Poradce je povinen informovat klienta o všech důvodech, které ho vedly k doporučení konkrétního produktu. Konkrétní doporučení je vždy ponecháno na klientovi.

## 2.3 Specifický střet zájmů

### 2.3.1 Střet zájmu z důvodu nemožnosti poskytnout požadovaný produkt

Pracovníci MMF při poskytování služeb a při nabízení jednotlivých produktů vždy zohledňují zájmy klienta a tyto zájmy upřednostňují před zájmy vlastními. V případě, že nejlepším zájmem klienta je řešení spočívající v nabídce produktu, který pracovník MMF nemůže zákazníkovi nabídnout z důvodu, že nedisponuje patřičným oprávněným takový produkt nabízet, informuje zákazníka, že nemůže jeho požadavkům plně vyhovět a doporučí klientovi vhodného pracovníka, poradce MMF, který mu požadovaný produkt může nabídnout.

### 2.3.2 Střet zájmu z důvodu možného misselingu

V případě, že zájem klienta je možné uspokojit vícero produkty napříč spektrem z oblasti služeb a pracovník MMF je oprávněn nabízet a poskytnout klientovi produkt napříč produktovým spektrem, je pracovník MMF povinen vždy upřednostnit zájem klienta a doporučit klientovi produkt ze spektra jeho nabídky, který nejvíce odpovídá požadovanému zájmu klienta.

## 2.4 Evidence

Compliance officer vede evidenci všech poskytnutých finančních služeb a produktů s rizikem možného vzniku střetu zájmů.

## 2.5 Informování zákazníků

Pokud i přes přijatá opatření MMF nelze zamezit vzniku nepříznivých důsledků v souvislosti se střetem zájmů mezi MMF a zákazníkem nebo zákazníky navzájem, informuje pracovník MMF před poskytnutím finanční služby či produktu zákazníka o povaze a zdroji střetu zájmů.

Informování zákazníka nejprve provede compliance officer vhodným způsobem (telefonicky, emailem, nebo osobně), který zaručí informování zákazníka bez zbytečného odkladu, a následně potvrdí tuto informaci i v písemné formě.

## 2.6 Neslučitelnost funkcí

Neslučitelné jsou funkce v rámci řídicího systému s funkcemi kontrolního systému.

Jedná se zejména o neslučitelnost výkonu činnosti compliance, výkonu vnitřní kontroly, řízení operačních rizik a jakékoli funkce týkající se řízení obchodní sítě, marketingu, personálních činností.

Neslučitelný je výkon vnitřní kontroly s obchodní činností.

Ustanovení této kapitoly se nevztahuje na výkon kontroly po linii řízení, kterou provádějí nadřízení pracovníci.

Neslučitelné funkce jsou uvedeny ve VP 01 Organizační řád.

## 2.7 Pobídky

### 2.7.1 Přijetí pobídky

MMF může přijmout od zákazníka nebo od producenta jakékoli plnění, jež souvisí se službami poskytovanými MMF, tj. se zprostředkováním spotřebitelského úvěru, pouze po vyjádření compliance; to neplatí, jde-li o běžnou pozornost jako jsou drobné reklamní předměty, pozvání na společenské akce či na občerstvení (oběd, raut atp.), pokud svým charakterem odpovídá praxi obvyklé v obchodním styku.

Předchozí odstavec se obdobně uplatní též na uzavření jakékoli smlouvy, z níž vznikne MMF právo na takové plnění nebo na její změnu.

Pokud MMF přijme od zákazníka jakékoli plnění – pobídku, k němuž se vyžaduje souhlas podle prvního odstavce tohoto článku, oznámí to bez zbytečného prodlení compliance.

MMF uchovává veškeré záznamy komunikace týkající se pobídek.

### 2.7.2 Zařazení pobídek

Compliance nejdříve posoudí, zda je plnění pobídkou, tzn. zda je hrazeno v přímé souvislosti se zprostředkováním nebo poskytnutím služeb. Dále posoudí, zda je hrazeno mimo rámec producenta a zda nejde o běžnou pozornost.

M&M finance company s.r.o.

Pokud je plnění pobídkou, compliance zařadí plnění do příslušné kategorie pobídek:

- i. zákaznická pobídka – kategorie A, tj. pobídka, kterou poskytuje klient nebo třetí strana za klienta a dále pobídka vyplácená poskytovatelem klientovi nebo bankou apod. Jedná-li jménem a na účet klienta zástupce (např. advokát, daňový poradce), je plnění hrazené jím nebo jemu považováno za plnění klienta nebo klientovi. Přijímá-li zástupce klienta pobídku od poskytovatele pro sebe, taková pobídka musí být posouzena podle podmínek uvedených v kategoriích B a C.
- ii. Provozní pobídka – kategorie B, tj. pobídka umožňující nebo nezbytná pro poskytování služeb (zprostředkování SÚ).
- iii. ostatní pobídky – kategorie C, tj. pobídky hrazené přímo či nepřímo třetí straně nebo od ní přímo či nepřímo přijímané, které nespadají pod kategorii B.

### 2.7.3 Hodnocení pobídek

Pobídka spadající do kategorie A (zákaznická pobídka) – je vždy vyhovující.

Pobídka z kategorie B (provozní pobídka) – je přípustná pouze, pokud

- i. umožní MMF zprostředkování SÚ nebo je pro tyto účely nutná, a
- ii. není v rozporu s povinností MMF jednat kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu klienta.

Pobídka z kategorie C (ostatní pobídky) – je přípustná pouze, pokud (podmínky musí být splněny kumulativně):

- i. přispívá ke zlepšení kvality poskytované služby nebo činnosti,
- ii. není v rozporu s povinností jednat v nejlepším zájmu klienta,
- iii. klient je před poskytnutím služby jasně, srozumitelně a úplně informován o existenci a povaze pobídky a výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu, pokud ji nelze zjistit předem.

Dojde-li compliance k závěru, že pobídka je nepřípustná, nedoporučí souhlasit s jejím přijetím nebo doporučí vhodná opatření.

MMF vede seznam pobídek, k nimž udělil souhlas. V seznamu je uvedeno zařazení pobídky do příslušné kategorie a závěry vyhodnocení její přípustnosti.

### 2.7.4 Nepřijatelné pobídky

#### 2.7.4.1 Zákaz současné odměny od zákazníka a producenta

MMF nebo poradce nesmí přijmout od producenta pobídku a jednat jménem producenta, jedná-li jménem klienta na základě smlouvy o zprostředkování s tímto klientem a pobírá za tuto činnost odměnu od klienta.

#### 2.7.4.2 Zákaz vstupní platby a odměny

Poradce nebo MMF nesmí požadovat od jiného poradce, který se podílí nebo se má podílet na zprostředkování, složení vstupní nebo jakékoliv jiné platby jako podmínky výplaty příštích odměn za zprostředkování.

Společnost nesmí odměny za zprostředkování poradci odvozovat od získání dalších osob pro zprostředkovávání tímto poradcem.

MMF nesmí svými pravidly odměňování motivovat k tomu, aby byly zákazníkům doporučovány konkrétní produkty či služby na úkor jiných produktů či služeb, které by lépe odpovídaly potřebám zákazníka.

M&M finance company s.r.o.

MMF ani poradce tedy nesmí v souvislosti se svou činností přijmout, nabídnout nebo poskytnout peněžitou nebo nepeněžitou výhodu, která může vést k porušení zákonné povinnosti, včetně neobvyklé úplaty za poskytovanou službu nebo jakékoli jiné neopodstatněné výhody finanční, materiální nebo nemateriální.

#### 2.7.4.3 Kontrola dodržování pravidel

MMF pravidelně provádí kontroly všech svých pracovníků se zaměřením na kontrolu řádného provozování činnosti a dodržování pravidel jednání stanovených příslušnými právními předpisy a tímto vnitřním předpisem.

V rámci každodenní činnosti provádí kontroly příslušní pracovníci MMF zpracovávající daný případ, popřípadě jejich nadřízení pracovníci. Souhrnné kontroly napříč společnostmi a jejichmi zprostředkovanými produkty a službami za uplynulé období pak zpětně provádí v pravidelných intervalech compliance officer, který o každé kontrole sepíše záznam (zahrnující soupis kontrolovaných případů, kontrolované období, záznam z jednotlivých částí kontroly, vyhodnocení kontroly a případná doporučení pro zjednání nápravy), který předloží vedení společnosti MMF. Vedení společnosti se zavazuje se případnými závažnými zjištěními a pochybení vyplývajícími z provedených kontrol patřičně zabývat a snažit se o zjednání nápravy.