



# SMĚRNICE COMPLIANCE PROGRAM

# OBSAH

---

<b>1.</b>	<b>ÚČEL SMĚRNICE</b>	<b>3</b>
1.1.	Co je to compliance program (obecně) . . . . .	3
1.1.	Přínosy compliance programu pro Společnost . . . . .	3
1.1.	Přínosy compliance programu pro zaměstnance Společnosti . . . . .	3
<b>2.</b>	<b>COMPLIANCE PROGRAM SPOLEČNOSTI</b>	<b>5</b>
2.1.	Seznam předpisů . . . . .	5
2.1.	Seznam dalších Zvláštních předpisů (ZVIP) . . . . .	7
2.1.	Compliance program a personální politika Společnosti . . . . .	8
2.1.	Compliance monitoring (prevence) . . . . .	8
2.1.	Compliance vyšetřování (detekce) . . . . .	8
2.1.	Compliance opatření (reakce) . . . . .	8
<b>3.</b>	<b>ODPOVĚDNOST ZA VEDENÍ COMPLIANCE PROGRAMU</b>	<b>9</b>
3.1.	Práva a povinnosti Compliance Officeru ve vztahu ke compliance programu . . . . .	9
3.1.	Náplň činnosti Compliance Officeru ve vztahu ke compliance programu . . . . .	9
<b>4.</b>	<b>OZNAMOVÁNÍ PŘÍPADŮ NON-COMPLIANCE</b>	<b>10</b>
4.1.	Co je to non-compliance . . . . .	10
4.1.	Oznamování non-compliance . . . . .	10
4.1.	Evidence oznámení non-compliance . . . . .	10
4.1.	Vyhodnocování oznámení non-compliance . . . . .	11
4.1.	Následky non-compliance . . . . .	11
<b>5.</b>	<b>ROZSAH PLATNOSTI</b>	<b>12</b>



# 1. ÚČEL SMĚRNICE

Tato směrnice je základním a zastřešujícím dokumentem compliance programu společnosti ARMEX ENERGY a.s., IČO: 272 66 141, se sídlem Folknářská 1246/21, Děčín II-Nové Město, 405 02 Děčín (dále jen „Společnost“). Jejím účelem je vysvětlení pojmu *compliance program*, vymezení interních předpisů, které v souhrnu compliance program Společnosti utvářejí a definování základních zásad, na nichž stojí fungování Společnosti. Cílem compliance programu je především předcházení protiprávnímu jednání v rámci Společnosti (a to uvnitř i navenek) za současného nastavení účinných kontrolních mechanismů za účelem zajištění efektivního odhalování protiprávního jednání a jeho následného řešení.

## 1.1. Co je to compliance program (obecně)

Compliance program je soubor pravidel a postupů, které stanovují zásady jednání uvnitř společnosti i vůči externím subjektům. Jeho hlavním cílem je vytvoření a udržení vnitřního systému, který minimalizuje riziko porušení právních předpisů společností i jejími zaměstnanci.

## 1.2. Přínosy compliance programu pro Společnost

Nastavení compliance programu a jeho efektivní naplňování má pro Společnost řadu nesporných výhod. Těmito výhodami jsou mj.:

### ➤ ZVÝŠENÍ DŮVĚRY U OBCHODNÍCH PARTNERŮ A ZÁKAZNÍKŮ

Nastavením vhodného compliance programu je výrazně podpořen výkon podnikatelské činnosti Společnosti nejen v souladu s právními předpisy, ale i s vlastními hodnotami. Vnitřní integrita Společnosti zajišťována dodržováním compliance programu zvyšuje důvěru zákazníků i obchodních partnerů.

### ➤ PODPORA EFEKTIVITY ZAMĚSTNANCŮ

Funkční compliance program umožňuje rozvoj přívětivosti a bezpečnosti pracovního prostředí a s tím spojenou rostoucí spokojenost zaměstnanců. Tyto pozitivní vlivy mají potenciál zvýšit výkonnost zaměstnanců a jejich loajalitu vůči Společnosti.

### ➤ POZITIVNÍ DOPADY VE SPRÁVNÍCH ČI TRESTNÍCH ŘÍZENÍCH

Správně a vhodně nastavený compliance program má vedle výše vyjádřených výhod i přesah do právní sféry Společnosti – orgány činné ve správních či trestních řízeních přihlížejí k tomu, zda má Společnost funkční compliance program. Na základě toho pak mohou přistoupit k aplikaci polehčujících okolností či dokonce k vyvinění Společnosti ze spáchání trestného činu či deliktu, který jí má být přičítán a kterému se snažila předejít.

## 1.3. Přínosy compliance programu pro zaměstnance Společnosti

Pouhé nastavení Compliance programu nezaručuje jeho efektivitu. Skutečná účinnost závisí na jeho důsledném dodržování všemi zaměstnanci i vedením Společnosti. Každý jednotlivec nese odpovědnost za naplňování pravidel, která Compliance program stanovuje.

Dodržování Compliance programu přináší nejen významné benefity pro Společnost, jak je uvedeno v podkapitole 1.2, ale také řadu výhod pro samotné zaměstnance. Mezi tyto výhody se řadí:

➤ **OCHRANA PŘED PRÁVNÍMI SANKCEMI**

Dodržováním compliance programů se zaměstnanci chrání před potenciálními právními nároky nebo sankcemi, které by mohly vzniknout z nedodržování právních předpisů a interních pravidel.

➤ **ZVÝŠENÍ POZITIVNÍ REPUTACE A DŮVĚRYHODNOSTI**

Aktivní účast na compliance programech pomáhá budovat pozitivní pracovního prostředí a posiluje důvěru mezi kolegy a externími partnery.

➤ **STABILITA PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ**

Compliance programy zásadně vedou k vytvoření jasných pravidel a standardů, které zajišťují stabilní a předvídatelné pracovní prostředí.

➤ **PROFESNÍ ROZVOJ**

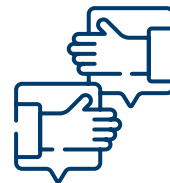
Dodržování compliance programu může být součástí profesního rozvoje zaměstnanců, poskytuje příležitosti k dalšímu vzdělávání a rozvoji potřebných dovedností.

➤ **ZLEPŠENÍ EFEKTIVITY A VÝKONU**

Compliance programy pomáhají optimalizovat procesy a zvýšit celkový výkon společnosti, což má pozitivní dopad na výsledky jednotlivých zaměstnanců.

➤ **PODPORA ETICKÉ KULTURY**

Compliance programy podporují vytváření etické firemní kultury, která zvyšuje pocit sounáležitosti a loajality zaměstnanců vůči společnosti.



## 2. COMPLIANCE PROGRAM SPOLEČNOSTI

Fungování Společnosti je založeno na úctě k platné právní úpravě, obchodním partnerům, zákazníkům i zaměstnancům. Samotný **Compliance program je založený na systému (i) prevence, (ii) detekce a (iii) reakce**, přičemž tyto pilíře se v rámci programu compliance vzájemně doplňují a prolínají. Compliance program Společnosti klade především důraz na preventivní složku, jejímž cílem je předcházet vzniku sporů, škod a jiného závadného jednání. Další klíčovou složkou je efektivní kontrola fungování programu compliance za účelem včasné detekce závadného jednání. Na případné závadné jednání je pak třeba vhodně reagovat a zajistit náležitou nápravu. Prověření závadného jednání musí probíhat nezávisle a nezávisle.

Pro maximální fungování compliance programu Společnosti je nezbytné, aby byli zaměstnanci Společnosti, jakož i osoby v jejím vedení, důkladně seznámeny nejen s obsahem platných právních předpisů, ale i jednotlivých interních předpisů, které tvoří compliance program a které jsou klíčové pro správný výkon činnosti jednotlivých osob.

V obecné rovině lze interní předpisy Společnosti rozdělit na **Základní předpisy (ZP)** a na **Zvláštní předpisy (ZvIP)**. U všech zaměstnanců, jakož i osob ve vedení Společnosti, je nezbytně znalost všech Základních předpisů. S ohledem na činnost jednotlivých osob v rámci Společnosti je následně soubor Základních předpisů doplněn konkrétně určenými Zvláštními předpisy, které musí osoby na jednotlivých úrovních v rámci organizační struktury Společnosti znát.

Veškeré níže vyjmenované dokumenty jsou všem zaměstnancům a jiným pracovníkům neustále k dispozici a přístupné v intranetu Společnosti, kde rovněž dochází k jejich průběžné úpravě a aktualizaci.

### Seznam předpisů

#### NÁZEV INTERNÍHO PŘEDPISU

#### POPIS DOKUMENTU

1.

**Směrnice Compliance program společnosti (ZP)**

Zastřešující dokument s obecnými informacemi o compliance programu Společnosti. Obsahuje výčet interních předpisů, které tvoří compliance program Společnosti.

2.

**Etický kodex společnosti (ZP)**

Pravidla chování, obecné principy a základní hodnoty Společnosti. Základní dokument, který zavazuje nejen zaměstnance Společnosti, ale také obchodní partnery Společnosti.

- |            |  |   |
|------------|--|---|
| <b>3.</b>  | <b>Organizační řád ARMEX ENERGY a.s. – vnitřní směrnice (ZP)</b>   | Principy fungování organizační struktury Společnosti, základní vztahy nadřízenosti a podřízenosti ve Společnosti, pravomoci a odpovědnosti.   |
| <b>4.</b>  | <b>Stanovy zájmového sdružení právnických osob Asociace nezávislých dodavatelů energií (ANDE) (ZvIP)</b> | Stanovy upravující klíčové aspekty fungování sdružení ANDE, jehož je Společnost členem.   |
| <b>5.</b>  | <b>Deklarace ANDE o společném postupu v oblasti sjednocení komunikace při změně dodavatele (ZvIP)</b>    | Deklarace ANDE stanovující pravidla pro transparentní a korektní komunikaci mezi dodavateli energií při změně dodavatele  |
| <b>6.</b>  | <b>Projednávání škod – vnitřní směrnice (ZP)</b>   | Postupa povinnosti při řešení škodných událostí v rámci Společnosti. Každý má povinnost si počínat tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví a majetku ani k bezdůvodnému obohacení na úkor společnosti i jednotlivce.   |
| <b>7.</b>  | <b>Sociálně ekonomická směrnice – vnitřní směrnice (ZP)</b>  | Upravuje stravování, lékařské prohlídky, dovolenou na zotavenou, příspěvek k penzijnímu či životnímu pojištění, sick-days, mimořádné odměny apod.   |
| <b>8.</b>  | <b>Personální směrnice – vnitřní směrnice (ZP)</b>   | Upravuje problematiku přijímání zaměstnanců do pracovního poměru, změny či ukončení pracovního poměru, problematiku dovolených apod.  |
| <b>9.</b>  | <b>Směrnice o ochraně oznamovatelů – vnitřní směrnice (ZP)</b>   | Pravidla pro ochranu oznamovatelů spočívající zejména ve vytvoření zabezpečených kanálů pro hlášení protiprávního jednání zjištěného na pracovišti, zajištění ochrany totožnosti oznamovatele a důvěrnosti oznamovaných informací, a ochraně oznamovatele před odvetnými opatřeními za podání oznámení. |
| <b>10.</b> | <b>Oznámení o způsobech oznamování externí (ZP)</b>  | Upravuje podrobnosti uplatňování práva spolupracovníků Společnosti podat (anonymní) oznámení o jednáních, která jsou určitým způsobem závadná.  |

11.	<b>Oznámení o způsobech oznamování interní (ZP)</b>	Upravuje podrobnosti uplatňování práva zaměstnanců Společnosti podat (anonymní) oznámení o jednáních, která jsou určitým způsobem závadná.
12.	<b>Seznam kontaktů (ZP)</b>	
13.	<b>Pracovní smlouva (ZvIP)</b>	Vzor pracovní smlouvy se zaměstnancem Společnosti.
14.	<b>Smlouva o obchodní spolupráci při zprostředkování smluv o dodávkách elektřiny / plynu a péči o zákazníky (ZvIP)</b>	Vzor smlouvy se spolupracovníkem Společnosti zprostředkování smluv o dodávkách elektřiny/ plynu a péči o zákazníky.
15.	<b>Etický kodex – zprostředkovatel (ZvIP)</b>	Upravuje pravidla jednání zprostředkovatelů spolupracujícími se Společností.
16.	<b>Manuál partnera call centrum (ZvIP)</b>	Upravuje pravidla výkonu činnosti osob nabízející a prodávající produkty Společnosti.
17.	<b>Adaptační plán č.1 (ZvIP)</b>	Vzor postupu zaškolení zaměstnance
18.	<b>Adaptační plán č.2 (ZvIP)</b>	Vzor postupu zaškolení zaměstnance

### Seznam dalších Zvláštních předpisů (ZvIP)

1. Popis pracovní pozice – Analytik oddělení Podpora smluvních vztahů
2. Popis pracovní pozice – Manažer distribučních požadavků
3. Popis pracovní pozice – Provozní ředitel
4. Popis pracovní pozice – Specialista distribučních požadavků
5. Popis pracovní pozice – Spisový pracovník
6. Popis pracovní pozice – Specialista smluvní změny
7. Popis pracovní pozice – Referent zpracování výpovědí

8. Popis pracovní pozice – Manažer smluvních vztahů
9. Popis pracovní pozice – Specialista reklamací
10. Popis pracovní pozice – Specialista Zákaznické péče, Specialista Zákaznické péče – senior
11. Pracovní postup – Reklamace
12. Pracovní postup – Smluvní sankce

## 2.1. Compliance program a personální politika Společnosti

Compliance program Společnosti má přímý vliv na zaměstnance Společnosti, jakož i na osoby v jejím vedení. Z toho důvodu je ve vztahu k zaměstnancům a osobám ve vedení Společnosti nutno dodržovat následující povinnosti:

- seznámení zaměstnanců s obsahem compliance programu Společnosti
- pravidelná školení zaměstnanců Společnosti
  - V konkrétních případech v návaznosti na pozici zaměstnance ve Společnosti je obsah školení přizpůsobován potřebám těchto konkrétních pozic.
  - U vedoucích pracovních pozic je školení prováděno v polovičním intervalu.

## 2.2. Compliance monitoring (prevence)

Compliance monitoring představuje prověrku zavedeného compliance programu Společnosti, kterou provádí k tomu pověřený zaměstnanec – Compliance Officer za součinnosti vedoucích zaměstnanců. Náplní compliance monitoringu je pravidelné prošetřování rizikových oblastí (tj. oblastí, v nichž je zvýšené riziko vzniku non-compliance jednání, či oblastí, u nichž může mít případné porušení compliance programu významné dopady pro Společnost) za účelem kontroly dodržování compliance programu a udržení jeho modernity a efektivity. Compliance monitoring probíhá plně v souladu s odsouhlasenou metodikou compliance monitoringu.

## 2.3. Compliance vyšetřování (detekce)

Zásadním prvkem compliance programu je efektivní odhalování non-compliance jednání. Non-compliance jednání může být odhaleno v rámci pravidelné kontroly, prováděného monitoringu či v důsledku jeho oznámení. Na základě detekce non-compliance jednání je zahájeno vyšetřování případu ze strany Compliance Officer, a to plně v souladu s odsouhlasenou metodikou compliance vyšetřování. Cílem compliance vyšetřování je analýza rozsahu porušení compliance programu Společnosti a shromáždění důkazního materiálu.

## 2.4. Compliance opatření (reakce)

Na základě vyhodnocení výsledků compliance vyšetřování navrhuje Compliance Officer opatření podle povahy identifikovaného problému. Compliance Officer je oprávněn navrhnout přijetí potřebných postupů za účelem nápravy a prevence závadného jednání. Navržené opatření musí vždy odpovídat identifikovanému problému a být způsobilé zajistit jeho nápravu, a to nejen v době identifikace problému, ale i do budoucna.





### 3. ODPOVĚDNOST ZA VEDENÍ COMPLIANCE PROGRAMU

Za vedení compliance programu Společnosti odpovídá pověřený zaměstnanec – Compliance Officer.

#### 3.1. Práva a povinnosti Compliance Officera ve vztahu ke compliance programu

Compliance Officer v souvislosti s vedením compliance programu:

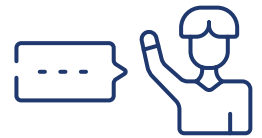
- musí vykonávat svou činnost objektivně a čestně;
- nesmí být členem statutárního orgánu Společnosti;
- nesmí být skutečným majitelem Společnosti ve smyslu zákona č. 37/2021 Sb., o evidenci skutečných majitelů;
- nesmí se dopustit non-compliance jednání;
- musí chránit totožnost oznamovatele non-compliance ve smyslu čl. 4 této Směrnice;
- musí potvrdit přijetí oznámení o non-compliance, není-li oznamovatel anonymní;
- zajišťuje průběžnou kontrolu a vyhodnocování účinnosti compliance programu.

Compliance Officer je v souvislosti s vedením compliance programu oprávněn pověřit jiné zaměstnance Společnosti výkonem části své působnosti (při zachování výše uvedených požadavků).

#### 3.2. Náplň činnosti Compliance Officera ve vztahu ke compliance programu

Compliance Officer ve vztahu ke compliance programu zajišťuje zejména následující činnosti:

- Monitoring legislativního vývoje a rozhodovací praxe v oblasti energetiky, zejm. energetického zákona.
- Průběžné ověřování informovanosti zaměstnanců a osob ve vedení Společnosti o obsahu interních předpisů tvořících compliance program Společnosti.
- Podpora zaměstnanců a osob ve vedení Společnosti v souvislosti s jejich postupem dle Compliance programu.
- Šetření oznámených non-compliance případů.
- Vedení nezbytné evidence:
  - došlých oznámeních o non-compliance;
  - identifikovaných případech non-compliance;
  - navrhovaných nápravných a preventivních opatřeních;
  - přijatých nápravných a preventivních opatřeních;
  - o kontrole efektivity přijatých nápravných a preventivních opatřeních.
- Účast na jednání nejvyššího vedení Společnosti a vydávání stanovisek k zásadním záležitostem týkajícím se compliance.
- Organizace školení zaměstnanců a vedení Společnosti ve vztahu k pravidlům compliance programu.
- Průběžná aktualizace compliance programu v návaznosti na legislativní vývoj, jakož i v návaznosti na vývoj rozhodovací praxe (zejm. Energetického regulačního úřadu).
- Provádění compliance monitoringu.
- Informování orgánů Společnosti o výkonu jeho činnosti.
- Navrhování nápravných a preventivních opatření.



## 4. OZNAMOVÁNÍ PŘÍPADŮ NON-COMPLIANCE

### 4.1. Co je to non-compliance

Non-compliance je zejména jednání zaměstnanců Společnosti a dalších osob či Společnosti samotné v rozporu s compliance programem, tedy v rozporu s vnitřními předpisy Společnosti.

V případě jednání, které naplňuje znaky trestného činu, přestupku s horní hranicí pokuty alespoň 100.000 Kč či jednání, které porušuje zákon nebo jiný právní předpis nebo předpis Evropské unie<sup>1</sup>, jsou oznámení takových jednání upravena ve Směrnici o ochraně oznamovatelů Společnosti.

### 4.2. Oznamování non-compliance

Preferovaným způsobem oznamování non-compliance jednání je kontaktování Compliance Officera jedním z následujících způsobů:

- osobně;
- e-mailem (viz intranet Společnosti);
- dopisem vloženým na doručovací místo Compliance Officera (viz intranet Společnosti)
  - dopis může být vložen osobně nebo zaslán poštou na adresu sídla Společnosti s označením „COMPLIANCE“.

Zaměstnanci Společnosti jsou oprávněni o non-compliance jednání informovat svého přímého nadřízeného. V takovém případě jsou tyto pracovníci povinni postoupit oznámení o non-compliance Compliance Officerovi.

**Oznámení je možno podat anonymně, přičemž Společnost nesmí podniknout žádné kroky k odhalení totožnosti oznamovatele.**

**Porušení povinnosti Compliance Officera chránit totožnost oznamovatelů, jakož i zpřístupnění oznámení o non-compliance neoprávněným osobám je zvláště hrubým porušením povinností Compliance Officera.**

### 4.3. Evidence oznámení non-compliance

Po vyhodnocení relevance přijatého oznámení Compliance Officer přidělí oznámení jedinečné identifikační číslo a zanese jej do evidence oznámení případů non-compliance. V evidenci podle postupu vyhodnocení oznámení uvede následující povinné údaje:

- jedinečné identifikační číslo,
- datum učinění oznámení,
- datum přijetí oznámení Compliance Officerem,

<sup>1</sup> V oblasti finančních služeb, povinného auditu a jiných ověřovacích služeb, finančních produktů a finančních trhů, daně z příjmů právnických osob, předcházení legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ochrany spotřebitele, souladu s požadavky na výrobky včetně jejich bezpečnosti, bezpečnosti dopravy, přepravy a provozu na pozemních komunikacích, ochrany životního prostředí, bezpečnosti potravin a krmiv a ochrany zvířat a jejich zdraví, radiační ochrany a jaderné bezpečnosti, hospodářské soutěže, veřejných dražeb a zadávání veřejných zakázek, ochrany vnitřního pořádku a bezpečnosti, života a zdraví, ochrany osobních údajů, soukromí a bezpečnosti sítí elektronických komunikací a informačních systémů, ochrany finančních zájmů Evropské unie podle článku 325 Smlouvy o fungování EU, nebo fungování vnitřního trhu podle čl. 26 odst. 2 Smlouvy o fungování EU včetně ochrany hospodářské soutěže a státní podpory podle práva Evropské unie.

- údaje oznamovatele nebo předávající osoby, jsou-li relevantní,
- popis non-compliance,
- zjištěný stav,
- vyhodnocení oznámení,
- navržená nápravná opatření,
- přijatá nápravná opatření,
- kontrola implementace a efektivity přijatých opatření.

#### 4.4. Vyhodnocování oznámení non-compliance

Veškerá oznámení budou posuzována spravedlivě, objektivně a budou vyřízena a bez zbytečného odkladu, zpravidla do pěti (5) pracovních dnů od doručení oznámení Compliance Officerovi. V případech skutkově nebo právně složitých lze tuto lhůtu přiměřeně prodloužit.

Compliance Officer je povinen navrhnout nápravná opatření a následně sledovat jejich zavedení a účinnost. K prověření oznámení a k navržení nápravných opatření vhodně využívá externí poradce. Compliance Officer je současně povinen informovat oznamovatele (za předpokladu, že oznámení nebylo předloženo anonymně) o výsledcích provedeného šetření.

#### 4.5. Následky non-compliance

##### ➤ PORUŠENÍ COMPLIANCE PROGRAMU

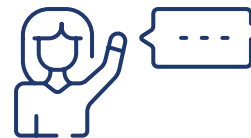
Zaměstnanec či jiná osoba spolupracující se Společností, která se dopustila non-compliance, bude sankcionována v souladu s právními předpisy a interními předpisy, včetně možnosti rozvázání pracovního poměru (či smlouvy o spolupráci) z důvodu porušení povinnosti vyplývající z právních předpisů vztahujících se k vykonávané činnosti.

##### ➤ ODVETNÉ OPATŘENÍ VŮČI OZNAMOVATELI

Osoba, které bude dokázáno, že uplatnila vůči oznamovateli jakýkoli druh odvetu kvůli oznámení non-compliance, bude sankcionována v souladu s právními předpisy a vnitřními předpisy Společnosti, včetně možnosti rozvázání pracovního poměru (v případě zaměstnance) z důvodu porušení povinnosti vyplývající z právních předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonávané práci zvláště hrubým způsobem.

##### ➤ OZNÁMENÍ V DOBRÉ VÍŘE

Společnost zaručuje, že žádná osoba, která v dobré víře oznámí případ non-compliance, nebude vystavena žádným odvetným opatřením jakéhokoli druhu nebo jakékoli diskriminaci a že tato osoba nebude jakýmkoli jiným způsobem znevýhodněna. Oznámením v dobré víře se rozumí oznámení případu non-compliance, které není úmyslně smyšlené, lživé a jeho cílem není odvést pozornost od skutečného případu non-compliance. S jednotlivými oznámeními a evidencí případů non-compliance bude zacházeno s maximální diskrétností a důvěrností, která je zajištěna omezením přístupu k dokumentům shromažďovaných compliance oddělením pro zaměstnance Společnosti.



## 5. ROZSAH PLATNOSTI

---

Tato Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance Společnosti, jakož i pro osoby v jejím vedení a jiné osoby se Společností spolupracující.