

Informace pro zákazníky BP Broker-pool.cz, a.s.

I. Informace o společnosti

1. Informace o společnosti, registracích a spolupracovnících

Obchodní firma: BP Broker-Pool.cz, a.s., IČ: 29140129, se sídlem Ypsilantiho 53/4, 603 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném KS v Brně, B.7087 (dále jen „**Společnost**“). Internetové stránky: www.broker-pool.cz (dále jen „**webové stránky**“).

Registrace Společnosti:

- Společnost je registrovaná jako investiční zprostředkovatel na základě zápisu do registru vedeném Českou národní bankou (dále jen „ČNB“) ze dne 26. 9. 2014. Na základě tohoto zápisu je Společnost oprávněna k poskytování investičních služeb dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (dále jen „**ZPKT**“).
- Společnost je registrovaná jako samostatný zprostředkovatel dle zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření (dále jen „**ZDPS**“).
- Společnost je registrovaná jako samostatný pojišťovací zprostředkovatel na základě registrace pod registračním číslem 210205PA jako pojišťovací agent, pod číslem 210206PM jako pojišťovací makléř, v souladu se zákonem č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „**ZDPZ**“).

Registraci Společnosti u ČNB lze ověřit v seznamu subjektů finančního trhu vedeného na webových stránkách <https://www.cnb.cz/cnb/jerrs>. Společnost poskytuje své služby prostřednictvím jednatelů, zaměstnanců nebo smluvních vázaných zástupců (dále jen „pracovník“) dle ZPKT, ZDPS a ZDPZ. Vázaní zástupci jsou registrováni v seznamu subjektů finančního trhu, který je dostupný na výše uvedených stránkách.

2. Kontakty a způsob komunikace

Zákazníci se mohou na Společnost obracet následujícími způsoby:

- písemně na adresu sídla Společnosti
- telefonicky na tel. čísle: +420 608 363 080,
- e-mailem na emailovou adresu: info@broker-pool.cz,
- prostřednictvím vázaných zástupců.

Zákazníci se mohou na společnost obracet v provozních hodinách v Po – Pá 9:00 – 17:00.

Komunikace zákazníků se Společností probíhá pouze v českém jazyce. Společnost poskytuje Klientovi povinné informace v elektronické podobě. V případě komunikace učiněné prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků může dojít ke ztrátě, zničení, neúplnému nebo opožděnému doručení. Společnost bude vždy postupovat tak, aby tato rizika byla v co největší míře omezena. Záznamy komunikace se zákazníky Společnost uchovává ve lhůtách stanovených právními předpisy a vnitřními předpisy Společnosti. Každý zákazník má právo požadovat vysvětlení, upřesnění nebo doplnění poskytnutých informací.

II. Pojišťovací zprostředkování

3. Zprostředkovatelská činnosti v pojišťovnictví

Společnost provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví a v souladu s § 88 ZDPZ sděluje klientovi níže uvedené povinné informace.

3.1. Podíl Společnosti na hlasovacích právech pojišťovny

Společnost nemá přímý ani nepřímý podíl na hlasovacích právech a kapitálu jakékoli pojišťovny, se kterou navrhuje klientovi uzavření pojištění. Žádná z pojišťoven, jejichž produkty je Společnost oprávněna nabízet, nebo osoby ovládající tyto pojišťovny, nemají přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech a kapitálu společnosti BP Broker-Pool.cz, a.s.

3.2. Rada

Společnost poskytuje radu dle § 78 ZDPZ pouze při distribuci rezervotvorného pojištění.

3.3. Partnerské pojišťovny

Společnost nemá smluvní povinnost vykonávat zprostředkování daného pojištění výhradně pro jednu pojišťovnu nebo více určitých pojišťoven. BP je oprávněna klientovi předkládat nabídky, sjednávat a uzavírat pojistné smlouvy jménem a na účet pojišťoven, které jsou smluvním partnerem BP a jsou uvedené na stránkách <http://www.broker-pool.cz/partneri/>. Pojištění je sjednáváno v souladu s pojistnou smlouvou a všeobecnými a doplňkovými pojistnými podmínkami (dále jen „pojistné podmínky“) příslušné pojišťovny. V těchto dokumentech je rovněž uvedena i podrobná charakteristika produktu. Rozsah a název pojištění, výše pojistného, doba trvání pojištění a způsob placení pojistného jsou uvedeny v návrhu pojistné smlouvy, v pojistných podmínkách a příslušných smluvních ujednáních. Způsoby poskytnutí služby, jakož i zániku pojistné smlouvy jsou uvedeny v pojistných podmínkách a právních předpisech.

3.4. Odpovědnost

Společnost odpovídá za škodu způsobenou při provozování své činnosti. Této odpovědnosti se zprostití, pouze jestliže prokáží, že vzniku škody nemohli zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na nich lze požadovat. Společnost je pojištěna pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem činnosti u České podnikatelské pojišťovny, a.s.

3.5. Zjištění požadavků klienta

Společnost zjišťuje požadavky a potřeby klientů prostřednictvím záznamů a dotazníků. Společnost v dobré víře očekává pravdivé poskytnutí informací klientem. Společnost je pojišťovnou pověřena k tomu, aby v rámci předmluvních jednání a v souladu s § 2789 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) upozornila klienta na případné nesrovnalosti mezi jeho požadavky a nabízeným pojištěním. V případě zjištění takových nesrovnalostí bude klient na tuto skutečnost upozorněn. Společnost zájemci o pojištění či klientovi při jednání o uzavření smlouvy nebo při změně smlouvy zodpoví pravdivě a úplně všechny dotazy týkající se předmětné pojistné smlouvy

3.6. Odměňování společnosti a vázaných zástupců

Společnost a její vázaní zástupci jsou v souvislosti se sjednáváním pojištěním nebo změnou pojištění odměňování formou provizí od spolupracujících pojišťoven. Společnost ani její vázaní zástupci nejsou odměňování přímo zákazníkem.

3.7. Informace o střetech zájmů při zprostředkování pojištění

Pravidla řízení střetů zájmů obsahují hlavní zásady a postupy při zjišťování a řízení střetů zájmů ve Společnosti, jakož i u osob, které jsou se Společností majetkově nebo jinak propojeny, a to zejména pro identifikaci možných střetů zájmů, zamezení vzniku střetů zájmů a případné řízení vzniklých střetů zájmů.

Cílem řízení střetů zájmů je, aby při zprostředkování pojištění Společností nedocházelo k poškozování zájmů zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti, případně třetích osob (finančních institucí, aj.).

Případy střetů zájmů ve Společnosti

Pravidla řízení střetů zájmů obsahují pravidla pro zjišťování a řízení střetů zájmů mezi:

- 1) společností, pracovníky a zákazníky společnosti nebo potenciálními zákazníky
- 2) osobami, které ovládají společnost, jsou ovládány společností nebo osobami ovládanými stejnou osobou jako společnost a členy jejich vedoucího orgánu (jednateli) a pracovníky a zákazníky společnosti nebo jejími potenciálními zákazníky
- 3) zákazníky nebo potenciálními zákazníky společnosti navzájem.

Aby se v maximální možné míře předešlo střetu zájmů, má společnost odpovídající organizaci vnitřního provozu s odpovídající dělbu pravomocí pracovníků. Společnost přijala zejména následující organizační opatření:

- 1) nastavila organizační a fyzické bariéry mezi útvary (tzv. čínské zdi), které zajišťují fyzické i organizační oddělení útvarů vytvářejících možné konflikty zájmů a neslučitelnost funkcí;
- 2) zavedla postupy k zajištění správného provádění zprostředkovatelských služeb pracovníky;
- 3) provádí vnitřní kontrolu činnosti pracovníků;
- 4) aplikuje povinnost mlčenlivosti;
- 5) provádí pravidelné školení pracovníků

- 6) nastavila pravidla odměňování pracovníků, která předchází střetu zájmů
- 7) zveřejnila konkrétní střety zájmů (viz níže).

Pokud nelze přes výše uvedenou dělbu pravomocí, ani organizačními opatřeními odvrátit nepříznivé vlivy střetu zájmů, informuje Společnost zákazníka o povaze a zdroji střetu zájmů. V případě neodvratitelného střetu mezi zájmy Společnosti, pracovníka a zákazníka, dá Společnost a pracovník vždy přednost zájmům zákazníka. Pokud dojde k neodvratitelnému střetu zájmů mezi zákazníky či potenciálními zákazníky navzájem, Společnost zajistí spravedlivé zacházení se všemi zákazníky. V případě neodvratitelného střetu zájmů může Společnost také odmítnout poskytnutí služby.

Zjišťování a řízení střetů zájmů

Při zjišťování a posuzování střetů zájmů Společnost bere v úvahu, zda Společnost, její pracovníci nebo spolupracující osoby:

- mohou získat finanční prospěch nebo se vyhnout finanční ztrátě na úkor klienta;
- má odlišný zájem na výsledku služby poskytované Zákazníkovi nebo na výsledku zprostředkovaného obchodu pro Zákazníka od zájmu tohoto Zákazníka;
- má motivaci (finanční či jinou pobídku) upřednostnit zájem jiného Zákazníka nebo skupiny Zákazníků před zájmy daného Zákazníka;
- vykonává stejnou podnikatelskou činnost jako Zákazník;
- v souvislosti se službou poskytovanou Zákazníkovi dostává nebo dostane od jiné osoby, než je Zákazník, pobídku v podobě peněžních či nepeněžních výhod nebo služeb.

Pokud ani přes přijatá opatření nelze spolehlivě zamezit nepříznivému vlivu střetů zájmů na zájmy klienta, sdělí Společnost před poskytnutím služby klientovi informace o povaze nebo zdroji střetů zájmů. Společnost poskytne klientovi informace o povaze nebo zdroji střetů zájmů na trvalém nosiči informací (v listinné podobě nebo elektronicky) způsobem a v rozsahu, který zohlední povahu klienta a umožní mu řádně vzít v úvahu střet zájmů související se službou, přičemž klient má možnost učinit informované rozhodnutí, zda využije služby nabízené Společností či nikoli.

Hlavní případ střetů zájmů – ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

V souvislosti se zprostředkováním pojištění dochází ke střetu zájmů Společnosti a klienta, kdy jsou Společnost a její pracovníci motivováni k distribuci pojištění na základě smlouvy uzavřené s pojišťovnou.

Jedná se o případ střetu zájmů, kterému Společnost nemůže efektivně předcházet a předem informuje o této skutečnosti klienta, aby mohl učinit informované rozhodnutí.

Společnost před uzavřením pojistné smlouvy upozorňuje zákazníka, že Společnost a její pracovníci jsou odměňováni pojišťovnou, pro kterou Společnost zprostředkovala uzavření pojistné smlouvy.

Pravidla odměňování pracovníků, vázaných zástupců nesmí motivovat k neplnění povinností podle zákona ZDPZ a jiných právních předpisů v rozsahu, v jakém se vztahují k distribuci pojištění a přímo použitelných předpisů Evropské unie v oblasti distribuce pojištění, zejména v oblasti pravidel jednání, přičemž nesmí motivovat k tomu, aby byly klientovi doporučovány konkrétní pojistné produkty na úkor jiných produktů, které by lépe odpovídaly potřebám klienta.

3.8. Informace o pobídkách

Specifickým případem střetů zájmů jsou tzv. pobídky. Společnost nesmí při poskytování finančních služeb (zprostředkování pojištění) přijmout, nabídnout nebo poskytnout poplatek, odměnu nebo jinou peněžitou nebo nepeněžitou výhodu, která může vést k porušení povinnosti Společnosti jednat kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu klienta nebo porušení povinnosti řádného řízení střetů zájmů.

Pobídka se pro účely zprostředkování pojištění nepovažuje za přípustnou, pokud je v jejím důsledku poskytování služeb klientovi zaujaté nebo narušené.

Společnost přistupuje k řízení pobídek stejným způsobem jako u jiných střetů zájmů. To znamená, že Společnost zajišťuje identifikaci pobídek, činí opatření proti jejich vzniku a případně provádí jejich efektivní řízení.

Společnost v obecné rovině rozlišuje tyto kategorie pobídek, které smí poskytovat nebo přijímat. **a)**

Zákaznické pobídky

Pobídky, které jsou hrazeny klientem, za klienta nebo jsou vypláceny klientovi, ale výlučně pokud jsou v souladu se zákonem.

b) Provozní pobídky

Pobídky, které umožní poskytování služeb, nebo které jsou pro tento účel nutné a které jsou přípustné v případě, že jejich povaha není v rozporu s povinností poskytovat služby s odbornou péčí.

Mezi tyto pobídky patří např.:

- platby za účetnictví, právní a daňové služby;
- náklady spojené s plněním povinností vůči České národní bance (správní poplatky, náklady na systém pro výkaznictví aj.) a vůči zákazníkům;
- poštovní a jiné poplatky za komunikaci;
- poplatky spojené s vedením účtu v bance; - školení předepsaná právními předpisy (např. AML); - pojistné na pojištění odpovědnosti. c) **Ostatní pobídky**

Ostatní pobídky, které nespádají pod provozní pobídky, hrazené třetí straně či pro třetí stranu nebo poskytované třetí stranou či za třetí stranu, které jsou přípustné v návaznosti na splnění následujících podmínek.

- klient byl před poskytnutím služby jasně, srozumitelně a úplně informován o existenci a povaze pobídky a výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu, pokud je nelze zjistit předem.
- Pobídka přispívá ke zlepšení kvality poskytované služby.
- Pobídka není v rozporu s povinností Společnosti poskytovat služby s odbornou péčí.

Společnost vede seznam konkrétních pobídek, přičemž na žádost klienta sdělí podrobnosti k jednotlivé pobídce. Vnitřní plnění v rámci Společnosti, které zahrnuje např. odměňování pracovníků, vázaných zástupců, vybavení pobočky apod., není pobídkou. Přijetí nebo poskytnutí pobídky pracovníky Společnosti mimo tento vztah se přičítá Společnosti.

Formy konkrétních pobídek ve Společnosti

a) Pobídka za zprostředkovatelskou činnosti v pojišťovnictví.

Odměna (provize) hrazená Společnosti pojišťovnou za zprostředkování uzavření pojistné smlouvy a související činnosti (následná péče o pojistnou smlouvu, aj.). Odměna se obvykle skládá ze sjednatelské provize a následné provize.

III. Doplnkové penzijní spoření

4. Nabízení a zprostředkování doplnkového penzijního spoření

V souladu se ZDPS, tímto Společnost níže informuje klienta a/nebo zájemce o doplnkové penzijní spoření (dále jen „Účastník“) o některých skutečnostech souvisejících s nabízením a zprostředkováním doplnkového penzijního spoření.

Společnost je oprávněna v návaznosti na svou registraci dle ZDPS:

- vyvíjet činnost směřující k tomu, aby zájemce o doplnkové penzijní spoření nebo účastník měl příležitost s penzijní společností uzavřít smlouvu o doplnkovém penzijním spoření;
- uzavírat jménem a na účet penzijní společnosti smlouvy o doplnkovém penzijním spoření.

V této souvislosti Společnost uvádí, že spolupracuje s penzijními společnostmi (dále jen „**Penzijní společnosti**“), které jsou blíže specifikovány na webových stránkách.

5. Systém doplnkového penzijního spoření

Společnost informuje Účastníka o systému doplnkového penzijního spoření a důsledcích spojených s účastí na doplnkovém penzijním spoření, o rizicích, která mohou být spojena s doplnkovým penzijním spořením, konkrétních investičních cílech a způsobu investování fondu, struktury majetku ve fondu, strategii spoření, investičních limitech fondu, jakož i o dalších skutečnostech ve smyslu ust. § 133 a násl. ZDPS prostřednictvím dokumentace Penzijních společností v podobě smlouvy o doplnkovém penzijním spoření, obchodních podmínek Penzijní společnosti, statutu jednotlivých účastnických fondů a dalších souvisejících dokumentů (např. „klíčových informací účastnického fondu“).

Účastník prohlašuje, že výše uvedené dokumenty Penzijní společnosti mu byly předloženy v písemné podobě, případně na jiném trvalém nosiči dat, že se s nimi v dostatečném rozsahu seznámil a porozuměl jejich obsahu. Společnost

upozorňuje Účastníka, že výše uvedené dokumenty Penzijních společností jsou v aktuálním znění uveřejněny na internetových stránkách Penzijních společností.

6. Odměna Společnosti

Společnosti vzniká za zprostředkování smlouvy o doplňkovém penzijním spoření nárok na odměnu. Tato odměna je vyplacena Penzijní společností, pro kterou Společnost zprostředkovala uzavření smlouvy o doplňkovém penzijním spoření.

Výše odměny Společnosti placené Penzijními společnostmi za nabízení a zprostředkování doplňkového penzijního spoření a související činnosti nesmí překročit 3,5 % průměrné mzdy v národním hospodářství vyhlášené Ministerstvem práce a sociálních věcí za první až třetí čtvrtletí předcházejícího kalendářního roku podle zákona o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů za uzavření jedné smlouvy o doplňkovém penzijním spoření.

V této souvislosti Společnost upozorňuje Účastníka, že vázaní zástupci a zaměstnanci Společnosti jsou odměňováni z odměny placené Společností Penzijní společností. Střet zájmů je Společností řízen způsobem níže popsaným v tomto dokumentu. Podrobné informace o řízení střetu zájmů a konkrétní výši provize placené těmto osobám sdělí Společnost na žádost Účastníka.

IV. Investiční zprostředkování

7. Poskytované investiční služby a investiční nástroje Společnost je

oprávněna poskytovat investiční služby:

- a) přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů dle § 4 odst. 2) písm. a) ZPKT.
- b) investiční poradenství týkající se investičních nástrojů dle § 4 odst. 2) písm. e) ZPKT. Společnost

je oprávněna poskytovat investiční služby pouze ve vztahu k

- a) cenným papířům kolektivního investování vydávaným fondy kolektivního investování nebo srovnatelnými zahraničními investičními fondy,
- b) cenným papířům kolektivního investování vydávaným fondy kvalifikovaných investorů nebo srovnatelnými zahraničními investičními fondy,
- c) dluhopisům vydaným Českou republikou,
- d) hypotečním zástavním listům nebo
- e) dluhopisům, ke kterým byl vydán prospekt nebo srovnatelný dokument.

Přijaté pokyny od zákazníků může Společnost předávat smluvním obchodníkům s cennými papíry, bankám, investičním společností, obhospodařovatelům fondů kolektivního investování nebo srovnatelných zahraničních investičních fondů, kteří tyto fondy obhospodařují na základě povolení České národní banky, nebo samosprávným fondům kolektivního investování.

8. Investiční dotazník

V souvislosti s poskytováním investiční služby přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů požaduje Společnost po zákazníkovi předložení informací o jeho odborných znalostech a zkušenostech v oblasti investic. V případě, že na základě Smlouvy bude zákazník využívat investiční poradenství, je zákazník před zahájením poskytování této služby povinen poskytnout Společnosti informace o svých odborných znalostech a zkušenostech v oblasti investic, finančním zázemí, včetně schopnosti nést ztráty a investičních cílech, včetně tolerance k riziku. Zákazník současně bere na vědomí, že pokud informace neposkytne, nebo pokud Společnost na základě poskytnutých informací vyhodnotí, že požadovaná investiční služba je pro Zákazníka nevhodná, může, v případě poskytování poradenství musí, Společnost poskytnutí investiční služby odmítnout. Zákazník poskytne Společnosti informace uvedené v tomto odstavci prostřednictvím investičního dotazníku předloženého za tímto účelem Společností, který zákazník řádně vyplní, podepíše a předá Společnosti.

9. Kategorie zákazníka

Společnost tímto zákazníkovi sděluje, že nesdělí-li mu písemně jinak, řadí jej do kategorie neprofesionální zákazník, jak je tato kategorie vymezena v ZPKT. Jedná se o kategorii s nejvyšší mírou ochrany zákazníka. Zákazník může být na žádost a po splnění podmínek dle ZPKT přeřazen do kategorie neprofesionální zákazník. Tato kategorie je spojena s nižší informační

povinností a ochranou vůči zákazníkovi. Zákazník může být na písemnou žádost a po splnění podmínek dle ZPKT přeřazen do kategorie neprofesionální zákazník. Tato kategorie je spojena s nižší informační povinností a ochranou vůči zákazníkovi.

10. Způsob poskytování investičních služeb

Přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů

Společnost přijímá od zákazníků pokyny k nákupu investičních nástrojů písemně, prostřednictvím formulářových smluv a pokynů smluvních finančních institucí. Zákazník je povinen umožnit kompletní vyplnění pokynů, tak aby byly úplné a srozumitelné. Zákazník je povinen umožnit Společnosti ověření totožnosti zákazníka v souladu se zákonem proti praní špinavých peněz, zjistit účel transakce a původ peněžních prostředků k transakci použitých. Od zákazníka přijatý pokyn Společnost předává smluvním finančním institucím k provedení. O provedení pokynu informuje zákazníka smluvní finanční instituce. Podmínkou provedení pokynu je převedení peněžních prostředků zákazníka na účty určené smluvní finanční institucí. Společnost ani její vázaní zástupci nejsou oprávněni přijímat peněžní prostředky a investiční nástroje zákazníka.

Investiční poradenství týkající se investičních nástrojů

Investiční poradenství poskytne Společnost zákazníkovi pouze na základě žádosti zákazníka. Poradenství může být poskytnuto pouze zákazníkovi, se kterým má Společnost uzavřenou písemnou smlouvu o poskytování poradenství. Investiční poradenství spočívá v poskytnutí individualizovaného doporučení zákazníkovi ohledně uzavření obchodu s konkrétním investičním nástrojem, tedy doporučení koupit, prodat, upsat, vyměnit splatit držet nebo převzít konkrétní investiční nástroj. Účelem investičního poradenství je zajištění a sdělení odborných informací, které Zákazníkovi mohou pomoci v rozhodování při nákupu či prodeji finančních nástrojů. Společnost poskytuje Zákazníkovi pouze odborné rady, samotná rozhodnutí jsou vždy na Zákazníkovi, který za jejich výsledek nese plnou zodpovědnost. Poradenství společnosti je založeno na omezené analýze různých druhů investičních nástrojů. Předmětem analýzy je kvalifikovaně vybraný vzorek investičních nástrojů. Společnost neposuzuje všechny v úvahu připadající investiční nástroje daného druhu či zaměření nabízené na českém trhu. Společnost poskytuje zpravidla průběžné investiční poradenství. Investiční poradenství je poskytováno nikoli nezávisle, tedy společnost je za svou činnost odměňována i emitenty a distributory investičních nástrojů. Služba je dodána poskytnutím individualizovaného investičního doporučení zákazníkovi.

Poskytuje-li Společnost službu investičního poradenství, která zahrnuje výměnu investičního nástroje, provádí analýzu nákladů a přínosů výměny investičního nástroje a následně informuje zákazníka o tom, zda přínosy výměny investičního nástroje převyšují náklady spojené s touto výměnou. Výměnou se rozumí prodej investičního nástroje a nákup jiného investičního nástroje.

11. Informace o střetu zájmů

Vzhledem k tomu, že Společnost poskytuje své služby širokému okruhu zákazníků a zároveň spolupracuje s řadou finančních institucí, nelze vždy bezpečně vyloučit hrozbu střetu zájmů. Společnost tímto zákazníkovi sděluje přehled opatření, které přijala za účelem řízení, zjišťování, zamezování a oznamování potenciálních střetů zájmů a střetu zájmů zákazníkům. Společnost zavedla opatření k zamezení střetu zájmů a k omezení negativních důsledků případného střetu zájmů.

V rámci činnosti Společnosti může docházet ke střetu zájmů mezi:

- 1) Společnost, jejími pracovníky a zákazníky Společnosti nebo jejími potenciálními zákazníky
- 2) osobami, které ovládají Společnost, jsou ovládány Společností a členy jejich vedoucího orgánu a pracovníky a zákazníky Společnosti nebo jejími potenciálními zákazníky
- 3) zákazníky nebo potenciálními zákazníky Společnosti navzájem.

Aby se v maximální možné míře předešlo střetu zájmů, má společnost odpovídající organizaci vnitřního provozu s odpovídající dělbou pravomocí pracovníků. Společnost přijala zejména následující organizační opatření:

- 1) nastavila organizační a fyzické bariéry mezi útvary (tzv. čínské zdi), které zajišťují fyzické i organizační oddělení útvarů vytvářejících možné konflikty zájmů a neslučitelnost funkcí;
- 2) zavedla postupy k zajištění správného provádění investičních služeb pracovníky;
- 3) zavedla postupy pro obchody pracovníků a vlastní obchody Společnost;
- 4) provádí vnitřní kontrolu činnosti pracovníků;

- 5) aplikuje povinnost mlčenlivosti;
- 6) provádí pravidelné školení pracovníků
- 7) zveřejnila konkrétní střety zájmů (viz níže).

Pokud nelze přes výše uvedenou dělbu pravomocí, ani organizačními opatřeními odvrátit nepříznivé vlivy střetu zájmů, informuje Společnost zákazníka o povaze a zdroji střetu zájmů. V případě neodvratitelného střetu mezi zájmy Společnosti, pracovníka a zákazníka, dá Společnost a pracovník vždy přednost zájmům zákazníka. Pokud dojde k neodvratitelnému střetu zájmů mezi zákazníky či potenciálními zákazníky navzájem, Společnost zajistí spravedlivé zacházení se všemi zákazníky. V případě neodvratitelného střetu zájmů může Společnost také odmítnout poskytnutí investiční služby.

Informace o konkrétních střetech a hrozících střetech zájmů:

- Vzhledem ke skutečnosti, že Společnost je za poskytnuté investiční služby placena procentní odměnou z objemu vstupní investice, existuje riziko zprostředkování nástrojů s vyšším rizikem a tím někdy i vyšší odměnou, než odpovídá investičnímu profilu zákazníka. Opatřeními k eliminaci tohoto střetu zájmů jsou vnitřní pravidla pro poskytování investičních služeb, test přiměřenosti a vhodnosti aplikovaný vůči zákazníkům a pravidelná vnitřní kontrola.
- Při přijímání pokynů zákazníků a jejich následném předání spolupracujícím finančním institucím k provedení může dojít ke střetu zájmů v podobě upřednostnění pokynu zákazníka později podaného, případně pokynu osoby se zvláštním vztahem ke Společnosti, na úkor pokynu jiného zákazníka dříve podaného k provedení. Tato skutečnost může negativně ovlivnit cenu investičního nástroje, nebo plné uspokojení pokynu. Opatřeními k eliminaci tohoto střetu zájmů jsou vnitřní pravidla pro poskytování investičních služeb a pravidelná vnitřní kontrola. Společnost poskytne kdykoliv na žádost zákazníka podrobnější informace týkající se této problematiky.

12. Informace o poplatcích a pobídkách

Za služby spojené s poskytováním nikoliv nezávislého investičního poradenství platí zákazník odměnu Společnosti. Výše odměny je stanovena ve smlouvě o investičním poradenství.

Zákazník platí za služby spojené s nákupem či prodejem investičních nástrojů poplatky finančním institucím. Poplatky jsou uvedeny ve smlouvách a souvisejících dokumentech k investičním nástrojům (ceníky, statuty fondů, klíčové informační dokumenty apod.). Jedná se např. o vstupní poplatek, poplatek za správu, poplatek za vedení účtu apod. Z poplatků placených zákazníky finančním institucím tyto vyplácejí investičním zprostředkovatelům za jejich zprostředkovatelskou činnost, tedy i Společnosti, pobídky.

Pobídky jsou specifickým střetem zájmů při poskytování investičních služeb Společnosti. Společnost nesmí při poskytování investičních služeb přijmout nebo poskytnout peněžitou nebo nepeněžitou výhodu od třetí strany, která může vést k porušení povinnosti investičního zprostředkovatele jednat s odbornou péčí. Přípustné jsou pouze pobídky, které vedou ke zlepšení kvality poskytovaných investičních služeb. Pobídka přispívá ke zlepšení kvality poskytované služby zákazníkovi, pokud jsou splněny současně všechny tři podmínky uvedené pod písm. a), b) a c):

- a) pobídka je spojena s poskytnutím dodatečné služby či služby na vyšší úrovni zákazníkovi, alespoň úměrné hodnotě obdržené pobídky, zejména:
 - i. poskytnutím jiného než nezávislého investičního poradenství k široké škále vhodných investičních nástrojů včetně odpovídajícího počtu investičních nástrojů poskytovatelů z řad třetích osob, kteří nemají s obchodníkem s cennými papíry úzké propojení, a zajištěním přístupu k těmto investičním nástrojům;
 - ii. poskytnutím jiného, než nezávislého investičního poradenství v kombinaci buď s nabídkou zákazníkovi, že bude alespoň jednou za rok posouzeno, zda jsou investiční nástroje, do nichž zákazník investoval, nadále vhodné, nebo s jinou průběžnou službou, která je pravděpodobně pro zákazníka výhodná, zejména poradenstvím k navrhovanému optimálnímu rozdělení majetku zákazníka;
 - iii. zajištěním přístupu za konkurenční cenu k široké škále investičních nástrojů, které pravděpodobně budou vyhovovat potřebám zákazníka, včetně odpovídajícího počtu nástrojů poskytovatelů investičních nástrojů z řad třetích osob, kteří nemají se Společností úzké propojení, společně buď s poskytnutím pomůcek s přidanou hodnotou, jako jsou objektivní informační zdroje, které pomáhají zákazníkovi činit investiční rozhodnutí nebo mu umožňují sledovat, modelovat a upravovat okruh investičních nástrojů, do kterých investoval, nebo s poskytováním pravidelných zpráv o výkonnosti, nákladech a úplatě, které s investičními nástroji souvisejí;

- b) pobídka není přímo prospěšná pro Společnost, jeho společníky nebo pracovníky, ledaže by přinášela hmotnou výhodu zákazníkovi;
- c) pobídka je odůvodněná poskytováním průběžné výhody zákazníkovi ve vztahu k průběžné pobídce.

Společnost přistupuje k řízení pobídek stejným způsobem jako u jiných střetů zájmů, tzn., zajišťuje jejich identifikaci, činí opatření proti jejich vzniku, případně provádějí jejich efektivní řízení.

Společnost přijímá pouze dovolené pobídky. Za zprostředkování investičních služeb přijímá Společnost od finančních institucí peněžité pobídky, a to ve formě provizí za zprostředkování nákupu/prodeje investičních nástrojů. Společnost sděluje, že uvedené pobídky přispívají ke zvýšení kvality poskytovaných služeb, zejména osobního klientského servisu a že tím není dotčena povinnost jednat v nejlepším zájmu zákazníků.

Informace o konkrétních pobídkách:

Oblast služeb	Specifikace pobídky	Dovolenost
Zprostředkování obchodů s cennými papíry kolektivního investování	V případě, že Společnost provádí distribuci cenných papírů kolektivního investování, přijímá za svou činnost od správce fondu, nebo distributora fondu <u>odměnu ze vstupního poplatku</u> . Výše odměny se liší dle fondu a činí 70-100 % vstupního poplatku, uvedeného v kupní smlouvě a hrazeného zákazníkem.	ANO viz bod 7.a) iii., a to z důvodu zlepšení kvality poskytované služby ve formě osobního klientského servisu, průběžné osobní informační schůzky anebo poskytování pravidelných zpráv o výkonnosti, nákladech a úplatě, které s investičními nástroji souvisejí.
Zprostředkování obchodů s cennými papíry kolektivního investování	V případě, že Společnost provádí distribuci cenných papírů kolektivního investování, přijímá za svou činnost od správce fondu, nebo distributora <u>odměnu z poplatku za správu fondu</u> . Výše odměny se liší dle fondu a činí 0-35 % z objemu poplatku. Výše poplatku za správu je uvedena ve statutu fondu či KID.	ANO viz bod 7.c), a to z důvodu osobního klientského servisu, průběžné osobní informační schůzky anebo poskytování pravidelných zpráv o výkonnosti, nákladech a úplatě, které s investičními nástroji souvisejí.
Zprostředkování obchodů s dluhopisy	V případě, že Společnost provádí zprostředkování obchodů s dluhopisy, přijímá za svou činnost <u>zprostředkovatelskou odměnu</u> . Její výše činí 0,5 – 7 % z objemu zákazníkem nakoupených dluhopisů.	ANO viz bod 7.a) iii., a to z důvodu zlepšení kvality poskytované služby ve formě osobního klientského servisu, průběžné osobní informační schůzky, nebo poskytování pravidelných zpráv o výkonnosti, nákladech a úplatě, které s investičními nástroji souvisejí.
Zprostředkování smluv na poskytování investičních služeb třetími osobami	V případě, že Společnost provádí zprostředkování rámcových smluv na poskytování investičních služeb OCP či investičních společností, přijímá za svou činnost zprostředkovatelskou odměnu. Její výše zpravidla činí 0,5 – 7 % z objemu zákazníkem nakoupených investičních nástrojů.	ANO viz bod 7.a) iii., a to z důvodu zlepšení kvality poskytované služby ve formě osobního klientského servisu, průběžné osobní informační schůzky, nebo poskytování pravidelných zpráv o výkonnosti, nákladech a úplatě, které s investičními nástroji souvisejí.

Společnost je také oprávněna přijmout menší nepeněžité výhody, které jsou odůvodnitelné a přiměřené, a které neovlivní chování Společnosti způsobem, který by poškozoval zájmy zákazníka. Jedná se o:

- a) informace nebo dokumenty, které se týkají investičního nástroje nebo investiční služby, které mají obecnou povahu nebo jsou přizpůsobeny požadavkům dané osoby a odrážejí situaci daného zákazníka,
- b) dokument od třetí osoby, který byl zadán a zaplacen emitentem, který je právnickou osobou, nebo potenciálním emitentem s cílem propagovat novou emisi tohoto emitenta, nebo v případě, že emitent uzavřel smlouvu a zaplatil třetí osobě, aby takovýto dokument průběžně vytvářela, je-li jejich vztah v dokumentu jednoznačně popsán a je-li dokument současně k dispozici všem, kteří si přejí jej obdržet, nebo veřejnosti

- c) účast na konferencích, seminářích či jiných školicích akcích zaměřených na výhody a vlastnosti konkrétního investičního nástroje nebo investiční služby,
- d) pohoštění malé hodnoty nabízené během obchodního setkání nebo konference, semináře či jiné školicí akce podle písmene c), nebo
- e) jiné menší nepeněžitě výhody, jejichž přehled uveřejnila ČNB na svých internetových stránkách.

Společnost tímto informuje zákazníka, že od emitentů, nebo distributorů zpravidla čerpá menší nepeněžitě výhody. Tyto zvyšují kvalitu služby poskytované zákazníkovi, zejména informační servis. Vzhledem k úrovni služeb a výhod poskytnutých v této souvislosti emitenty, nebo distributory, jejich rozsahu a povaze, tyto výhody nemají nepříznivý vliv na plnění povinnosti Společnosti jednat v nejlepším zájmu zákazníka.

Jsou-li Společností využíváni vázaní zástupci, jsou ze strany Společnosti odměňováni provizí ze zákazníkem zaplacené odměny za poskytnuté investiční služby. Výše provize činí zpravidla 50-90% poplatku placeného zákazníkem.

Společnost poskytne kdykoliv na žádost zákazníka podrobnější informace týkající se této problematiky. Další informace o pobídkách a jejich výši mohou být uvedeny na webových stránkách.

V případě že Společnost s Klientem uzavírá smlouvu o koupi nebo prodeji investičního nástroje prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, kdy není možné poskytnout informace o veškerých nákladech a souvisejících úplatách před uzavřením této smlouvy, poskytuje tyto informace na trvalém nosiči dat bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy. Klient podpisem smlouvy se Společností souhlasí s tím, že obdrží tyto informace bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy. Společnost umožňuje Klientovi odložit uzavření smlouvy tak, aby Klient obdržel informace o veškerých nákladech a souvisejících úplatách předem. Společnost současně tímto informuje Klienta, že je mu umožněno poskytnutí těchto informací telefonicky.

13. Informace o investičních nástrojích

Podílový list/investiční akcie je cenný papír, který představuje podíl investora na majetku v investičním fondu, a se kterým jsou spojena další práva plynoucí ze zákona o investičních společnostech a investičních fondech, nebo ze statutu investičního fondu.

Dluhopis je zastupitelný cenný papír, s nímž je spojeno právo na splacení dlužné částky a povinnost emitenta toto právo uspokojit. S dluhopisem je vždy spojeno kreditní riziko emitenta a omezená likvidita.

Fond peněžního trhu je fond investující do krátkodobých a vysoce bezpečných finančních instrumentů. Poskytuje vysokou míru stability a jistoty, ale v porovnání s ostatními uvedenými fondy zpravidla nejnížší možný výnos.

Dluhopisový fond je fond investující do dluhových cenných papírů (dluhopisů) se splatností obvykle delší než 1 rok. Zpravidla poskytuje menší míru stability a jistoty než fond peněžního trhu, ale větší než akciový fond.

Směšený fond je kombinací akciového a dluhopisového fondu. Možný výnos i riziko je vyšší než u dluhopisového a menší než u akciového fondu.

Akciový fond je fond investující do akcií. Fond se vyznačuje vysokou kolísavostí hodnoty a vysokou rizikovostí. Doporučený horizont investice je 5 a více let. Potenciálně vysoké výnosy jsou vykoupeny vysokou rizikovostí.

Speciální fond určený veřejnosti může být fond cenných papírů (investuje do zákonem určených cenných papírů), nemovitostí (investuje do nemovitostí a nemovitostních společností), fond fondů (investuje do jiných fondů). Možný výnos i riziko se odvíjí od majetku, do kterého fond investuje.

ETF je investiční fond nebo zahraniční investiční fond, je-li alespoň jeden druh jím vydávaných cenných papírů kolektivního investování obchodován průběžně během obchodního dne v alespoň jednom obchodním systému a s alespoň jedním tvůrcem trhu, který zajišťuje, aby se cena těchto cenných papírů v tomto obchodním systému významně nelišila od jejich aktuální hodnoty.

Výše uvedené investiční nástroje jsou vhodné i pro neprofesionální zákazníky. Zda je konkrétní investiční nástroj vhodný pro konkrétního zákazníka se odvíjí od investičního profilu zákazníka a od cílového trhu investičního nástroje.

14. Upozornění na rizika investování do investičních nástrojů

Investování obecně je spojeno s určitou mírou rizika. Všechny investice na kapitálových trzích nesou v sobě riziko kapitálové ztráty, kdy investor nemusí dosáhnout požadovaného výnosu nebo získat zpět plnou výši investovaného

kapitálu. Investice do cenných papírů kolektivního investování (dále též "**fondy**") v sobě obsahují zejména tržní riziko (kolísání aktuální hodnoty investované částky a výnosů z ní v průběhu času), kreditní riziko (emitent cenného papíru nesplní své závazky řádně a včas), riziko likvidity (investiční nástroj může být v daném časovém horizontu obtížně prodejny) a měnové riziko (aktiva ve fondech mohou být investována do cenných papírů, které mohou být denominovány v různých měnách). Případná další specifická rizika u jednotlivých fondů jsou uvedena v příslušném statutu, který zákazník obdrží na žádost v případě zájmu o nákup takového fondu.

Při investování jsou přítomna zejména tato rizika:

Tržní riziko je riziko změny ceny investičního nástroje. Vlivem tržního rizika může hodnota investice do investičních nástrojů klesat a není zaručena návratnost investované částky. Minulé výnosy nejsou zárukou výnosů budoucích. Na ztrátu má velký vliv celkový objem zaplacených poplatků finančních institucí.

Měnové riziko představuje riziko změny směnných kurzů, které může negativně působit na investici z pohledu domácí měny. V případě jakékoliv investice v zahraniční měně je třeba počítat s měnovým rizikem, tzn. pohybem směnného kurzu české koruny vůči příslušné zahraniční měně.

Riziko likvidity představuje riziko dostupnosti, resp. prodejnosti investiční nástrojů a z toho důvodu může být obtížné koupit nebo prodat investiční nástroj v souladu s parametry pokynu. U investic do investičních nástrojů, které nejsou obchodovány na regulovaných trzích, je nutné počítat s rizikem, že kurz bude nízkou likviditou negativně ovlivněn nebo že daný investiční nástroj nebude možné ve zvoleném okamžiku prodat či koupit.

Kreditní riziko emitenta je riziko, že emitent investičního nástroje nedostojí svým závazkům vůči vlastníkům předmětných nástrojů. Toto riziko se týká především dluhopisů a jim podobných investičních nástrojů.

Kreditní riziko OCP/banky je riziko úpadku poskytovatele investiční služby. Garanční fond obchodníků s cennými papíry kryje toto riziko pouze v omezené míře (viz níže). V případě podílových fondů není toto riziko ze strany garančního fondu kryto vůbec.

Úrokové riziko vyjadřuje pravděpodobnost změny tržní ceny investičního nástroje v závislosti na změně úrokových sazeb. Úrokovému riziku jsou vystaveny především obchody s dluhovými cennými papíry, jejichž cena se pohybuje nepřímo úměrně k pohybu úrokových sazeb.

Riziko koncentrace představuje riziko ztráty vyplývající z významné koncentrace expozic vůči protistranám nebo skupinám protistran, kde pravděpodobnost jejich selhání je ovlivněna společným faktorem rizika.

Operační riziko spočívá v neočekávaných selháních tržní infrastruktury při obchodování s investičními nástroji, zejména ve včasném nebo řádném nedodání investičních nástrojů nebo finančních prostředků.

Právní riziko představují zejména obchody s investičními nástroji realizované na zahraničních trzích, které mohou podléhat právním odchylkám v úpravě obchodování na finančním trhu a ochraně investora. S poskytnutými investičními službami mohou souviset daňové povinnosti zákazníka. V případě kladných výnosů z obchodů s investičními nástroji zpravidla vzniká zákazníkovi povinnost zaplatit daň z příjmů, pokud se nejedná o osvobozené příjmy dle zákona. Společnost za zákazníka nestrhává a neodvádí žádné daně. Společnost neposkytuje daňové poradenství a je povinností zákazníka zdanit výnosy z cenných papírů v souladu s platnými právními předpisy.

Rizika jednotlivých nástrojů:

Dluhopisy. S dluhopisy je vždy spojeno významné kreditní riziko emitenta a omezená, nebo v případě že dluhopisy nejsou kótovány na burze i nulová likvidita.

Fondy. Investice do fondů nejsou ze zákona zaručeny žádným záručním systémem. V případě investic do fondů není zákazníkovi umožněno podílet se na sestavení portfolia podílového fondu. Fondy denominované v cizí měně sebou nesou i měnové riziko. V případě investic do komoditních fondů podstupuje zákazník riziko spojené se skutečností, že komodity nepřinášejí na rozdíl od dluhopisů či akcií žádné pravidelné výnosy a hodnota investice je tak plně závislá na vývoji ceny dané komodity a vliv na výkonnost má i sezónnost a roční období.

Podřízený dluh/vklad. Při využití podřízených dluhů (nebo vkladů) nebo nákupu podřízených cenných papírů (např. dluhopisů) nespádají tyto instrumenty pod žádný systém pojištění vkladů ani jinou ochranu návratnosti prostředků, a mohou mít omezenou převoditelnost nebo nemají možnost dřívější výpovědi/likvidity. Pohledávky z těchto instrumentů budou uspokojeny až po uspokojení všech ostatních pohledávek.

Zajištění proti rizikům:

- Diverzifikace portfolia, ideálně i napříč finančním trhem
- Nastavením dlouhodobého investičního horizontu
- Zadávání stop-loss (zastav ztrátu) pokynů, je-li to možné

15. Záruční systémy

Majetek zákazníka svěřený prostřednictvím Společnosti obchodníkovi s cennými papíry za účelem poskytnutí investiční služby je za podmínek a v rozsahu stanovených ZPKT, chráněn záručním systémem Garančního fondu obchodníků s cennými papíry (dále jen „GF“). Zákazník má nárok na plnění z GF, pokud obchodník z důvodu své finanční situace není schopen plnit své závazky spočívající ve vydání majetku zákazníkům a není pravděpodobné, že je splní do 1 roku, nebo soud prohlásil konkurz na majetek obchodníka nebo vydal jiné rozhodnutí, které má za následek, že zákazníci obchodníka se nemohou účinně domáhat vydání svého majetku vůči obchodníkovi. Náhrada se zákazníkovi poskytuje ve výši 90 % z obchodníkovi svěřeného majetku zákazníka, nejvýše však částce v Kč odpovídající 20.000 eurům. Právo zákazníka na vyplacení náhrady z GF se promlčuje uplynutím 5 let ode dne zahájení výplaty náhrad z GF. Úplné informace o GF je možné najít v ZPKT. Vázaný zástupce Vám na požádání pořídí kopii předmětných ustanovení.

V. Společná ustanovení

16. Akceptace smluv a informace ke smlouvám o finančních službách uzavíraných na dálku

Akceptace smluv o finančních službách je zákazníky možná následujícími způsoby: a)

Osobně, fyzickým podpisem,

b) Elektronicky, prostřednictvím SMS kódu zasláného na autorizovaný telefon zákazníka.

Pokud Společnost se zákazníkem uzavře smlouvu o finančních službách s použitím prostředků komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti zástupce Společnosti a zákazníka, je Společnost povinna dodržovat povinnosti dle § 1841 a násl. OZ.

Prostředky komunikace na dálku umožňující individuální jednání budou použity jen tehdy, jestliže zákazník jejich použití neodmítl. Za prostředky komunikace na dálku jsou považovány zejména internet (webové stránky), emailové zprávy, datová schránka a listovní poštovní přeprava.

Od smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku má zákazník právo odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, nebo ode dne, kdy mu byly předány informace podle OZ, nastal-li tento den po uzavření smlouvy. Pokud Společnost poskytla zákazníkovi klamavé sdělení, má zákazník právo odstoupit od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku ve lhůtě 3 měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo dozvědět mohl.

Zákazník nemá právo na odstoupení od poskytnutých finančních služeb, jejichž cena závisí na pohybech cen na finančních trzích, které Společnost nemůže ovlivnit, jako jsou služby vztahující se k investičním nástrojům a devizovým hodnotám. Právo na odstoupení zákazník nemá dále u smluv, u nichž bylo zcela splněno oběma smluvními stranami na žádost zákazníka (pokyn) před výkonem zákaznickova práva na odstoupení.

Zákazník vykoná své právo na odstoupení oznámením zasláným prokazatelným způsobem na adresu sídla Společnosti nebo na adresu, která mu byla v komunikaci se Společností sdělena; lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo oznámení písemně odesláno před uplynutím této lhůty. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku, může po něm Společnost požadovat zaplacení ceny pouze za do té doby skutečně poskytnutou službu (poměrná část). Společnost však nebude požadovat zaplacení za poskytnutou službu, pokud zahájil plnění smlouvy uzavřené na dálku před uplynutím lhůty pro odstoupení bez souhlasu zákazníka nebo pokud zákazníka neinformoval o ceně podle předchozí věty.

Použití prostředků komunikace na dálku nemá vliv na výši konečné ceny služeb. Před uzavřením smlouvy o finančních službách se nevyžaduje složení zálohy.

Smlouva se Společností může být ukončena dohodou, nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany s 3 měsíční výpovědní lhůtou, není-li individuálně se zákazníkem dohodnuto jinak.

Zákazník má právo kdykoli za trvání smluvního vztahu dostat jakoukoliv vyžádanou část smluvní dokumentace či jiných dokumentů, a to v elektronické nebo listinné podobě. Zákazník má právo změnit způsob komunikace na dálku, pokud to neodporuje povaze poskytovaných služeb a uzavřené smlouvě.

Smlouvy o finančních službách a případné spory z ní se řídí českým právem. K řešení případných sporů jsou oprávněny české okresní či krajské soudy místně příslušné dle bydliště/sídla žalovaného.

17. Podávání stížností a reklamací, dohled

Zákazník má právo podat stížnosti či reklamovat poskytnuté služby. Pověřená osoba Společnosti, zpravidla compliance officer, stížnost nebo reklamaci prověří a vyrozumí zákazníka písemně o způsobu jejího vyřízení. Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti je stanovena na 30 dní ode dne doručení. Evidencí reklamací a stížností a ověřováním způsobu vyřízení reklamací je ve společnosti pověřen compliance officer. Vyřizování reklamací a stížností probíhá v souladu s reklamačním řádem Společnosti, který je zákazníkům k dispozici na webových stránkách.

Zákazník má možnost obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování investičních služeb na dohledový orgán Společnosti, ČNB, Na Příkopě 28, Praha 1, www.cnb.cz.

Zákazník má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu vzniklého z poskytnutých investičních služeb Společností Kanceláři finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha, www.finarbitr.cz.

18. Změny informací pro zákazníky

Tyto informace pro zákazníky BP Broker-Pool.cz, a.s. jsou platné od 1.5.2020. Informace, mohou být doplňovány a měněny, a to zejména v návaznosti na změnu legislativy, jejího výkladového upřesnění a v návaznosti na způsob poskytování investičních služeb. O všech změnách bude zákazník informován emailovou zprávou, nebo na webových stránkách.