

**Upozornění**  
**na důležité skutečnosti související s činností obchodníka s cennými papíry a činností platební instituce**  
(dále jen "Upozornění")

**Článek I.**  
**Základní informace**

Banka informuje a upozorňuje Klienta a Klient bere na vědomí a souhlasí s následujícími skutečnostmi:

- (1) Banka je oprávněna na základě povolení České národní banky se sídlem v Praze (dále jen "ČNB") vykonávat činnost obchodníka s cennými papíry. Je oprávněna uzavřít s Klientem smlouvu (dále jen "Rámcová smlouva"), neboť je oprávněna poskytovat hlavní investiční služby a činnosti a doplňkové investiční služby nezbytné k plnění předmětu Rámcové smlouvy, a to především:

**Hlavní investiční služby:**

- a) přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů,
- b) provádění pokynů týkajících se investičních nástrojů na účet zákazníka,
- c) obchodování s investičními nástroji na vlastní účet,
- d) obhospodařování majetku zákazníka, je-li jeho součástí investiční nástroj, na základě volné úvahy v rámci smluvního ujednání,
- e) investiční poradenství týkající se investičních nástrojů,
- f) upisování nebo umístování investičních nástrojů se závazkem jejich upsání,
- g) umístování investičních nástrojů bez závazku jejich upsání.

Investiční služba přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů zahrnuje i zprostředkování obchodů s investičními nástroji.

Investičním poradenstvím týkajícím se investičních nástrojů je poskytování individualizovaného poradenství, které směřuje přímo či nepřímo k nákupu, prodeji, úpisu, umístění, vyplacení, držbě nebo jinému nakládání s konkrétním investičním nástrojem nebo nástroji nebo k uplatnění práva na takové nakládání s konkrétním investičním nástrojem nebo nástroji.

**Doplňkové investiční služby:**

- a) úschova a správa investičních nástrojů včetně souvisejících služeb,
- b) poskytování úvěru nebo zápůjčky zákazníkovi za účelem umožnění obchodu s investičním nástrojem, na němž se poskytovatel úvěru nebo zápůjčky podílí,
- c) poradenská činnost týkající se struktury kapitálu, průmyslové strategie a s tím souvisejících otázek, jakož i poskytování porad a služeb týkajících se přeměn obchodních společností nebo převodů závodů (corporate finance),
- d) poskytování investičních doporučení a analýz investičních příležitostí anebo podobných obecných doporučení týkajících se obchodu s investičními nástroji,
- e) provádění devizových operací souvisejících s poskytováním investičních služeb,

- f) služby související s upisováním nebo umístováním investičních nástrojů,
- g) služba obdobná investiční službě, která se týká majetkové hodnoty, k níž je vztažena hodnota investičního nástroje uvedeného v § 3 odst. 1 písm. g) až k) zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, v platném znění (dále jen "Zákon o podnikání na kapitálovém trhu") a která souvisí s poskytováním investičních služeb.

Investiční služba úschova a správa investičních nástrojů včetně souvisejících služeb zahrnuje též evidenci cenných papírů navazující na centrální evidenci cenných papírů nebo vedení samostatné evidence investičních nástrojů nebo vedení evidence navazující na samostatnou evidenci investičních nástrojů.

- (2) Banka je oprávněna na základě povolení ČNB vykonávat činnost platební instituce. Banka je zapsána v seznamu/registru poskytovatelů.
- (3) Banka s Klientem na základě Rámcové smlouvy uzavírá obchody (tzn. Smlouvy, resp. Transakce) specifikované v Rámcové smlouvě. Informace o povaze a vlastnostech investičních nástrojů, kolísavosti jejich cen, závazcích zákazníka spojených s investičním nástrojem nebo vzniklých v souvislosti s nakládáním s takovým nástrojem včetně možných závazků jsou dále podle povahy příslušného investičního nástroje popsány v informačních brožurách, které je možné nalézt na internetové adrese Banky: [www.csob.cz/mifid](http://www.csob.cz/mifid).
- (4) S obchody dle Rámcové smlouvy je vždy spojena určitá míra rizika. Bližší informace o rizicích spojených s obchody dle Rámcové smlouvy jsou k dispozici v informačních brožurách, které je možné nalézt na internetové adrese Banky: [www.csob.cz/mifid](http://www.csob.cz/mifid).
- (5) Při poskytování výše uvedených služeb a provádění činností spojených s těmito službami je Banka jako obchodník s cennými papíry povinna plnit veškeré povinnosti dle příslušných platných právních předpisů. Je povinna zejména dodržovat pravidla jednání se zákazníky a pravidla nakládání s jejich majetkovými hodnotami a pravidla uspořádání vnitřních poměrů a provozu, kromě jiného za účelem předcházení střetům zájmů se svými klienty.
- (6) Veškerá komunikace mezi Bankou a Klientem dle Rámcové smlouvy probíhá standardně v jazyce českém, způsobem uvedeným v Rámcové smlouvě, není-li v Rámcové smlouvě výslovně sjednán jiný komunikační jazyk. V případech, které nesnesou odkladu, může být komunikace s Klientem vedena sjednaným komunikačním jazykem prostřednictvím telefonu/telefonů s použitím telefonního čísla/telefonních čísel Klienta uvedeného/vedených v Rámcové smlouvě nebo Klientem určeným jiným způsobem.
- (7) Pokud při komunikaci mezi Klientem a Bankou prostřednictvím telefonu dojde k jeho poruše, komunikovat se bude prostřednictvím mobilního telefonu Klienta. Pokud ani tento způsob komunikace není možný, jako náhradní způsob komunikace se užije e-mail. V případě, že ani tento způsob komunikace není možno použít, komunikace bude probíhat prostřednictvím doporučeného dopisu. Komunikace s Klientem prostřednictvím telekomunikačních zařízení je zaznamenávána (nahrávána) a Banka ji v souladu se zvláštními předpisy (zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví, v platném znění) archivuje.
- (8) Dohled nad činností Banky jako platební instituce a nad poskytováním platebních služeb vykonává:

**Česká národní banka**  
**sekce peněžní a platebního styku**  
Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

**Poštovní adresa:**

Na Příkopě 28  
115 03 Praha 1

**Kontaktní telefonní čísla a fax:**

tel.: 224 411 111 (ústředna)  
800 160 170 (zdarma pro dotazy)  
fax: 224 412 404, 224 413 708

**Emailové adresy:**

[info@cnb.cz](mailto:info@cnb.cz)  
[podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)

- (9) Dohled nad činností Banky jako obchodníka s cennými papíry a nad poskytováním služeb spojených s koupí a s prodejem cenných papírů vykonává:

**Česká národní banka**

**sekce regulace a dohledu nad kapitálovým trhem**

Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

**Poštovní adresa:**

Na Příkopě 28  
115 03 Praha 1

**Kontaktní telefonní čísla a fax:**

tel.: 224 411 111 (ústředna)  
800 160 170 (zdarma pro dotazy)  
fax: 224 412 404, 224 413 708

**Emailové adresy:**

[info@cnb.cz](mailto:info@cnb.cz)  
[podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)

Další informace o orgánech dohledu pro jednotlivé investiční služby, které jsou poskytovány na základě Rámcové smlouvy, lze nalézt i v jednotlivých příslušných materiálech poskytujících informace pro investory/klienty jimž jsou investiční služby určeny.

**Článek II.**

**Kategorizace klientů a další informace**

- (1) Banka je povinna klasifikovat své klienty v jedné z kategorií stanovených Zákonem o podnikání na kapitálovém trhu. Vzhledem k charakteru Rámcové smlouvy a pro její účely jsou uvedeny tyto kategorie: Standardní (neprofesionální) klient, Profesionální klient a Způsobilá protistrana.

Výše zmíněné kategorie jsou specifikovány takto:

**A) Standardním (neprofesionálním) klientem (zákazníkem) je:**

Klient, který nesplňuje níže uvedené podmínky stanovené Zákonem o podnikání na kapitálovém trhu nebo nebylo vyhověno jeho žádosti o zařazení mezi profesionální klienty nebo způsobilé protistrany. Takový klient požívá nejvyšší míru ochrany při investování. Klient zařazený do kategorie standardní klient musí splňovat podmínky, které stanoví platné právní předpisy pro neprofesionálního klienta.

**B 1) Profesionálním klientem** (zákazníkem) je osoba definovaná jako profesionální klient Zákonem o podnikání na kapitálovém trhu.

Jedná se o následující subjekty:

- a) banka a instituce elektronických peněz,
- b) spořitelní a úvěrní družstvo,
- c) obchodník s cennými papíry,
- d) pojišťovna,
- e) zajišťovna,
- f) investiční společnost,
- g) investiční fond,
- h) penzijní fond,
- i) penzijní společnost,
- j) osoba, která jako svou rozhodující činnost provádí sekuritizaci,
- k) osoba, která obchoduje na vlastní účet s investičními nástroji za účelem snížení rizika (hedging) z obchodů s investičními nástroji uvedenými v § 3 odst. 1 písm. d) až k) a tato činnost patří mezi její rozhodující činnosti,
- l) osoba, která obchoduje na vlastní účet s investičními nástroji uvedenými v § 3 odst. 1 písm. g) až i) nebo komoditami a tato činnost patří mezi její rozhodující činnosti,
- m) právnická osoba, která je příslušná hospodařit s majetkem státu při zajišťování nákupu, prodeje nebo správy jeho pohledávek nebo jiných aktiv, anebo při restrukturalizaci obchodních společností nebo jiných právnických osob s majetkovou účastí státu,
- n) zahraniční osoba s obdobnou činností jako některá z osob uvedených v písmenech a) až m),
- o) stát nebo členský stát federace,
- p) Česká národní banka, zahraniční centrální banka nebo Evropská centrální banka, a
- q) Světová banka, Mezinárodní měnový fond, Evropská investiční banka nebo jiná mezinárodní finanční instituce.

**B 2) Profesionálním klientem** (zákazníkem) se dále rozumí:

- a) právnická osoba založená za účelem podnikání, která podle poslední účetní závěrky splňuje alespoň 2 ze 3 kritérií, kterými jsou:
  - 1. celková výše aktiv odpovídající částce alespoň =20.000.000,-EUR,
  - 2. čistý roční obrat odpovídající částce alespoň =40.000.000,-EUR,
  - 3. vlastní kapitál odpovídající částce alespoň =2.000.000,-EUR,

- b) zahraniční osoba založená za účelem podnikání, která splňuje podmínky stanovené v písmeni a).

**B 3) Profesionálním klientem na žádost** se rozumí osoba:

- a) která Banku požádá, aby s ní jako s profesionálním klientem zacházela a ta se žádostí souhlasí a,
- b) která zároveň splňuje alespoň dvě ze tří následujících kritérií:
1. za každé z posledních čtyř po sobě jdoucích čtvrtletí provedla na příslušném regulovaném trhu se sídlem v členském státě Evropské unie nebo v příslušném mnohostranném obchodním systému provozovaném osobou se sídlem v členském státě Evropské unie obchody s investičním nástrojem, jichž se žádost týká, ve významném objemu a v průměrném počtu alespoň 10 obchodů za čtvrtletí,
  2. velikost jejího majetku tvořeného peněžními prostředky a investičními nástroji odpovídá částce alespoň =500.000,-EUR, nebo
  3. po dobu nejméně jednoho roku vykonává nebo vykonávala v souvislosti s výkonem svého zaměstnání, povolání nebo funkce v oblasti finančního trhu činnost, která vyžaduje znalost obchodů nebo služeb, jichž se žádost týká.

Banka může souhlas udělit, pokud se ujistí, že žadatel splňuje kritéria podle písm. b) a má vzhledem k obchodu nebo obchodům s investičním nástrojem nebo k investiční službě, jichž se žádost týká, potřebné zkušenosti a odborné znalosti, je schopen činit vlastní investiční rozhodnutí a chápe související rizika.

Žádost podle písm. a) výše musí mít písemnou formu. Přílohou žádosti je písemné prohlášení žadatele o tom, že:

- si je vědom toho, že tato změna může znamenat ztrátu nároku na náhradu ze zahraničního systému účelem obdobnému Garančnímu fondu obchodníků s cennými papíry a
- informační povinnosti vůči profesionálnímu klientovi může Banka dodržovat v užším rozsahu, než vůči klientovi, který není profesionálním klientem.

Klienti zařazení mezi Profesionální klienty nepožívají stejné úrovně ochrany jako klienti zařazení mezi Standardní klienty. Nižší úroveň ochrany se týká zejména následujících oblastí: informování, některých povinností spojených s uzavíráním obchodů na účet klienta, konfirmací obchodů a výpisů. Profesionální klienti rovněž nemusejí mít nárok na náhrady ze zahraničních kompenzačních systémů pro investory obdobných jako je Garanční fond obchodníků s cennými papíry v České republice. Platí předpoklad, že Profesionální klient má potřebné odborné znalosti a zkušenosti v oblasti investic k tomu, aby činil vlastní investiční rozhodnutí a řádně vyhodnocoval rizika, která v souvislosti s investiční službou nebo obchodem s investičním nástrojem, pro něj je Profesionálním klientem, podstupuje. Rovněž platí předpoklad, že Profesionální klient má ve vztahu k investičnímu poradenství dostatečné finanční zázemí k tomu, aby podstupoval související investiční rizika odpovídající jeho investičním cílům. Samotným zařazením do kategorie klientů není omezena nabídka služeb dle Rámcové smlouvy.

Banka průběžně ověřuje a pravidelně hodnotí, zda Profesionální klient podle B 3) nepřestal splňovat podmínky uvedené výše.

Profesionální klient na žádost v odstavci B 3) se může stát klientem, který není profesionálním klientem, tj. Standardním klientem, pokud o to Banku písemně požádá. Této žádosti Banka vyhově.

Profesionální klient podle odstavců B 1 a B 2 se považuje za klienta, který není Profesionálním klientem v rozsahu obchodů s investičním nástrojem nebo investičních služeb, na kterém se s Bankou dohodnou. Z dohody musí být zřejmé, jakého obchodu nebo obchodů s investičním

nástrojem nebo jaké investiční služby se týká. V případě, že tato dohoda nebyla uzavřena v písemné formě, je Banka povinna tomuto klientovi vydat na jeho žádost potvrzení. Klient uvedený v odstavcích B 1 a B 2 se považuje za klienta, který není Profesionálním klientem také v případě, kdy mu Banka bez jeho žádosti sdělí, že jej za takového klienta považuje. Ze sdělení klientovi musí být zřejmé, jakého obchodu nebo obchodů s investičním nástrojem nebo jaké investiční služby se týká. Příslušné formuláře žádostí o přestup do jiné kategorie klientů budou předány klientovi Bankou na základě žádosti klienta.

**C 1) Způsobilá protistrana:**

Banka může při poskytování služeb na základě Rámcové smlouvy považovat profesionálního klienta (viz definice u bodu B1) za **Způsobilou protistranu**. Vůči takové osobě Banka nemusí dodržovat pravidla jednání se zákazníky ve smyslu Zákona o podnikání na kapitálovém trhu.

**C 2) Způsobilou protistranou na žádost** je osoba, která splňuje podmínky dle odst. B2) nebo B3) a která Banku požádá, aby s ní jako se způsobilou protistranou zacházela a ta se žádostí souhlasí. Žádost musí mít písemnou formu.

Způsobilá protistrana na žádost se může stát opět profesionálním klientem podle B2) nebo B3), pokud o to Banku písemně požádá. Této žádosti Banka vyhoví.

- (2) Za účelem klasifikace je Banka oprávněna zjišťovat u svých klientů údaje o osobě, kterými se u fyzické osoby rozumí jméno a příjmení, datum narození, rodné číslo, bylo-li přiděleno, trvalý pobyt; u podnikatele zapsaného do obchodního rejstříku obchodní firma, popřípadě sídlo a identifikační číslo, bylo-li přiděleno.
- (3) Banka má jako obchodník s cennými papíry povinnost získávat kromě výše uvedených informací o osobě též informace o odborných znalostech a zkušenostech Klienta v oblasti investic. V případech stanovených Zákonem o podnikání na kapitálovém trhu, např. poskytuje-li Banka Klientovi investiční poradenství, pak ještě informace o finančním zázemí a investičních cílech, které mají být poskytnutím příslušné služby dosaženy. Získané informace Bance umožňují řádně vyhodnotit, zda poskytnutí příslušné investiční služby odpovídá úrovni odborných znalostí a zkušeností Klienta v oblasti investic včetně pochopení rizik souvisejících s investicí, případně též jeho finančnímu zázemí a investičním cílům.
- (4) Za účelem posouzení vhodnosti Klientem požadované služby a případně též zařazení Klienta do příslušné kategorie je Klientovi předkládán k vyplnění dotazník, případně jiný dokument, který dotazník pro některé investiční nástroje nahrazuje. Zodpovězení otázek uvedených v tomto dotazníku či jiném dokumentu představuje podmínku uzavření Rámcové smlouvy s výjimkou případů, kdy na základě Rámcové smlouvy Banka obstarává pro Klienta příslušnou službu pouze z podnětu Klienta.
- (5) V případě, že Banka vyhodnotí informace získané od Klienta tak, že poskytnutí příslušné investiční služby Klientovi neodpovídá skutečností zjišťovaným podle tohoto článku odst. (3), (4) výše, upozorní Klienta na takové zjištění. Služba je v takovém případě poskytnuta pouze tehdy, pokud Klient na obstarání příslušného obchodu trvá a svým podpisem tuto skutečnost stvrdí. V takovém případě Banka neodpovídá za případnou škodu vzniklou na straně Klienta.
- (6) Na Klientem sdělené informace se vztahuje povinnost mlčenlivosti podle platných právních předpisů. S informacemi od Klienta je zacházeno, jsou uchovávány a archivovány v souladu s platnými právními předpisy (zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění a zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví, spisové službě a o změně některých zákonů v platném znění).
- (7) Banka upozorňuje Klienta na možnost, že v souvislosti s obchody podle Rámcové smlouvy, mu

mohou vzniknout i další náklady, včetně daní, jejichž odvádění Banka nezajišťuje. Daňový systém, který se vztahuje na obchody dle Rámcové smlouvy, se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména platným zákonem o dani z příjmů. Předmětem daně z příjmů fyzických nebo právnických osob jsou příjmy /výnosy/ podle příslušných ustanovení zákona o dani z příjmů. Tento zákon také stanoví podmínky osvobození od daně z příjmu. Režim zdanění příjmů nebo zisků jednotlivých klientů závisí na platných daňových předpisech a situaci klienta, které nemusí být pro každého klienta shodné. Banka neposkytuje daňové poradenství.

- (8) Banka je povinna vynaložit veškerou odbornou péči při poskytování služeb vyplývajících z Rámcové smlouvy potřebnou k zachování práv Klienta v rámci pravidel stanovených platnými právními předpisy.
- (9) Banka je povinna informovat Klienta o případných známých rizicích spojených s obchody dle Rámcové smlouvy a je oprávněna odmítnout pokyn Klienta, který by mohl výrazně negativně ovlivnit finanční situaci Klienta. Dále je povinna informovat Klienta o možných rizicích, která mohou být spojena s požadovanou službou nebo pokynem, a možných zajištění proti nim. Podrobnější informace o skutečnostech uvedených v tomto odstavci lze nalézt v informačních brožurách na internetových stránkách Banky: [www.csob.cz/mifid](http://www.csob.cz/mifid).
- (10) Vzniknou-li při zpracování pokynu Klienta podstatné obtíže, informuje Banka neprodleně Klienta o těchto obtížích. Komunikace bude v takovém případě probíhat standardním způsobem popsaným v Rámcové smlouvě, pokud si Klient a Banka výslovně nedohodnou jinou formu komunikace pro tyto případy.
- (11) Klient má právo vždy před sjednáním Transakce, resp. uzavřením Smlouvy či přijetím pokynu požadovat informaci o aktuálním kurzu či ceně investičního nástroje na veřejných trzích nebo o kurzu či ceně, za které byl investiční nástroj obchodován naposled, pokud investiční nástroj nebyl v daný den obchodován na veřejných trzích.
- (12) Klient souhlasí s tím, že Banka je oprávněna sdružovat jeho pokyny s pokyny dalších zákazníků. Banka je oprávněna sdružovat pokyny Klienta s pokyny dalších klientů. Banka je obecně oprávněna provést pokyn Klienta nebo obchod na vlastní účet společně s pokynem jiného klienta tak, aby sdružení pokynů nebylo nevýhodné pro klienty, jejichž pokyny mají být sdruženy, popř. musí být klient, jehož pokyn má být sdružen, informován, že sdružení tohoto pokynu může být v jeho neprospěch, pokud taková nevýhodnost může nastat. Případné sdružení pokynů nemá dopad na výši poplatků účtovaných Klientovi v souvislosti se službami poskytovanými na základě Rámcové smlouvy.
- (13) Banka může odmítnout poskytnutí požadované služby v celém rozsahu nebo částečně, pokud by mohlo dojít ke střetu zájmů mezi Bankou a Klientem nebo mezi Klientem a ostatními zákazníky Banky navzájem. Banka je povinna o takové skutečnosti Klienta neprodleně informovat a vyžádat si od něho souhlas, nebo pokyn k dalšímu postupu. Komunikace bude v takovém případě probíhat standardním způsobem popsaným v Rámcové smlouvě.
- (14) Při poskytování investičních služeb ve vztahu k plnění předmětu Rámcové smlouvy existuje riziko střetu zájmů, které by mohlo nepříznivě ovlivňovat zájmy klientů. Při poskytování investičních služeb dle Rámcové smlouvy jsou prováděna opatření k zajištění dodržování pravidel jednání vůči klientům včetně získávání informací od klientů a postupů spočívajících zejména v posouzení vhodnosti Klientem požadované služby a případně též zařazení Klienta do příslušné kategorie, upozornění Klienta na nevhodnost jím požadované služby, zachovávání mlčenlivosti o získaných informacích, nastavení vnitřního kontrolního systému Banky a oddělení některých činností, kterými je zajišťováno poskytování investičních služeb Klientovi na základě Rámcové smlouvy a tímto dochází ke snížení takového rizika.

Při poskytování investičních služeb Banka zjišťuje a řídí střety zájmů mezi ní a jejími klienty nebo jejími klienty navzájem v souladu se zásadami stanovenými právními předpisy.

Protože je Banka členem podnikatelského seskupení, zjišťuje a řídí střety zájmů rovněž s ohledem na všechny předvídatelné okolnosti, které mohou vyvolat střet zájmů v důsledku struktury podnikatelského uskupení a předmětu podnikání jeho členů.

Výše uvedené střety zájmů nesmějí nepříznivě ovlivňovat zájmy klientů.

Pokud ani přes přijatá opatření nelze spolehlivě zamezit nepříznivému vlivu střetu zájmů na zájmy Klienta, sdělí Banka před poskytnutím investiční služby Klientovi informace o povaze nebo zdroji střetu zájmů.

Bližší informace o problematice střetu zájmů a specifikace opatření, která Banka přijímá, aby bylo takovým střetům zájmů zabráněno, jsou k dispozici v dokumentu "Přístup ČSOB k omezování střetu zájmů při poskytování investičních služeb" uveřejněném na internetové stránce: [www.csob.cz/mifid](http://www.csob.cz/mifid).

- (15) Banka může v souvislosti s nabízením služeb dle Rámcové smlouvy klientům přijímat od třetích osob odlišných od klientů nebo poskytovat takovým třetím osobám peněžité plnění, která buď umožňují, nebo jsou nezbytná pro poskytování investičních služeb na základě Rámcové smlouvy nebo přispívají ke zlepšení služeb poskytovaných klientům a jsou poskytována za takových podmínek, aby nebylo ohroženo plnění povinnosti Banky jednat s odbornou péčí včetně povinnosti jednat v nejlepším zájmu Klienta.
- (16) Ujednání o existenci a podmínkách zástavních nároků nebo zástavních práv Banky jsou uvedeny v Rámcové smlouvě nebo v jiném smluvním dokumentu vztahujícím se k investičním nástrojům.
- (17) Klient je oprávněn podat reklamaci nebo stížnost podle Reklamačního řádu ČSOB, který upravuje způsob komunikace Klienta, potenciálního klienta nebo jiné osoby a Banky v případech, kdy Klient podává Bance reklamaci či stížnost. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s podáváním reklamací a stížností Klientem Bance a podmínky řešení reklamací a stížností Bankou. Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Banky ([www.csob.cz](http://www.csob.cz)) a rovněž je klientům k dispozici na všech obchodních místech Banky.

Reklamační řád se vztahuje na reklamace a stížnosti z Rámcové smlouvy, s tou výjimkou že tyto reklamace a stížnosti se podávají pouze písemně na adresu:

Československá obchodní banka, a. s.  
Radlická 333/150  
150 57 Praha 5  
Finanční trhy  
k rukám ředitele útvaru Finanční trhy

V souladu s Reklamačním řádem ČSOB jsou v tomto Upozornění uvedeny následující podrobnosti ohledně reklamací a stížností:

**a) Náležitosti reklamací a stížností**

- aa) Reklamace je podání Klienta v případě, že se domnívá, že Banka nedodržela smluvní ujednání, případně jednala v rozporu s právními předpisy.



- ab) Stížnost je podání Klienta směřující vůči formě a obsahu Klientovi poskytnutých informací nebo popřípadě vůči jednání a vystupování zaměstnanců Banky apod.
- ac) Podaná reklamační či stížnost musí obsahovat následující údaje o Klientovi a předmětu reklamační či stížnosti:
- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby nebo název / obchodní firmu a IČO u fyzické osoby – podnikatele nebo právnické osoby, popř. IPPID Klienta elektronického distribučního kanálu
  - kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy Banky k reklamaci či stížnosti
  - číslo účtu, má-li Klient u Banky účet veden
  - přesný popis reklamovaného případu s doložením podstatných údajů a dokladů (např. výpis z účtu, kopie platebního příkazu, smlouva a další informace).
- ad) Banka je oprávněna vyzvat Klienta k dodání další dokumentace vztahující se k reklamaci či stížnosti. Klient je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamační či stížnosti. Neúplnou reklamaci může Klient doplnit do 10 kalendářních dní od doručení výzvy k doplnění. Pokud Klient reklamaci na výzvu Banky nedoplní, Banka reklamaci vyřídí dle neúplných údajů, bude-li to možné, a v opačném případě reklamaci odloží.

#### **b) Lhůty**

- ba) Lhůta pro vyřízení reklamační či stížnosti je 30 dnů od doručení reklamační či stížnosti do Banky. Lhůta pro opravu či doplnění reklamační se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídít, Banka Klienta písemně informuje o odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamační či stížnosti.
- bb) O vyřízení reklamační či stížnosti Banka Klienta informuje písemně, příp. e-mailem, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnuta jiná forma předání informace.
- bc) Náklady spojené s vyřizováním reklamační či stížností uplatněných klienty nese Banka, pokud není v sazebníku poplatků uvedeno jinak.

#### **c) Možnosti odvolání**

- ca) Pokud Klient není s vyřízením reklamační či stížnosti spokojen, může se obrátit písemně na adresu sídla Banky. V případě sporů Klienta s Bankou při provádění převodů peněžních prostředků v oblasti platebního styku a sporů mezi vydavatelem a uživatelem elektronických platebních prostředků se Klient může obrátit na finančního arbitra. Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

#### **d) Lhůty pro podání reklamační a neuznání reklamační Bankou**

- da) Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci, nejpozději však v promlčecí době stanovené příslušnými právními předpisy.

- db) Reklamací Banka neuzná, pokud:
- doloží, že v dané věci postupovala v souladu s příslušnými smluvními ujednáními anebo s právními předpisy
  - uplynula promlčecí doba
  - ve věci bylo zahájeno řízení před finančním arbitrem či před soudem
  - ve věci již finanční arbitr či soud rozhodl.

### **Článek III.**

#### **Informace o Garančním fondu obchodníků s cennými papíry**

- (1) Garanční fond je právnická osoba, která zabezpečuje záruční systém, ze kterého se vyplácejí náhrady zákazníkům obchodníka s cennými papíry, který není schopen plnit své závazky vůči svým zákazníkům. Garanční fond je právnickou osobou, která se zapisuje do obchodního rejstříku.
- (2) Garanční fond zajišťuje ověřování nároků na vyplacení náhrad z Garančního fondu a zajišťuje vyplacení náhrad z Garančního fondu.
- (3) Garanční fond není státním fondem. Na Garanční fond se nevztahují zvláštní právní předpisy o pojišťovnictví.
- (4) Každý obchodník s cennými papíry je povinen platit příspěvek do Garančního fondu.
- (5) ČNB bez zbytečného odkladu oznámí Garančnímu fondu, že
  - a) obchodník s cennými papíry 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
  - b) soud vydal rozhodnutí o úpadku obchodníka s cennými papíry nebo vydal jiné rozhodnutí, které má za následek, že zákazníci obchodníka s cennými papíry se nemohou účinně domáhat vydání svého majetku vůči obchodníkovi s cennými papíry.
- (6) Garanční fond v dohodě s ČNB neprodleně uveřejní vhodným způsobem oznámení, které obsahuje
  - a) skutečnost, že obchodník s cennými papíry není schopen plnit své závazky,
  - b) místo, způsob a lhůtu pro přihlášení nároků na náhradu a zahájení výplaty náhrad z Garančního fondu, a
  - c) případné další skutečnosti související s přihlášením nároků.
- (7) Lhůta pro přihlášení nároků nesmí být kratší než 5 měsíců ode dne uveřejnění oznámení podle výše uvedených ustanovení. Skutečnosti, že tato lhůta již uplynula, se nelze dovolávat k odepření výplaty náhrady z Garančního fondu.
- (8) Pro výpočet náhrady z Garančního fondu se ke dni, ke kterému Garanční fond obdržel oznámení ČNB, sečtou hodnoty všech složek majetku zákazníka, včetně jeho případného spoluvlastnického podílu na majetku jiného zákazníka, s výjimkou hodnoty peněžních prostředků svěřených obchodníkovi s cennými papíry, který je bankou nebo pobočkou zahraniční banky, a vedených jím na účtech pojištěných podle zvláštního zákona upravujícího činnost bank, na jejichž vydání má zákazník nárok a které nemohly být vydány z důvodů přímo souvisejících s finanční situací obchodníka s cennými papíry. Od výsledné částky se odečte hodnota závazků zákazníka vůči obchodníkovi s cennými papíry splatných ke dni, ke kterému Garanční fond obdržel oznámení ČNB. Majetkem zákazníka se pro tyto účely rozumí peněžní prostředky a investiční nástroje zákazníka, které obchodník s cennými papíry převzal za účelem poskytnutí investiční služby a peněžní prostředky a investiční nástroje získané za tyto hodnoty pro zákazníka, s nimiž může obchodník s cennými papíry nakládat.

- (9) Pro výpočet náhrady jsou určující reálné hodnoty investičních nástrojů platné ke dni, ke kterému Garanční fond obdrží oznámení ČNB. Při výpočtu se přihlédne ke smluvním ujednáním mezi obchodníkem s cennými papíry a zákazníkem, jsou-li obvyklá, zejména ke skutečně připsaným úrokům nebo jiným výnosům, na které vznikl zákazníkovi nárok ke dni, ke kterému Garanční fond obdržel oznámení ČNB.
- (10) Náhrada se zákazníkovi poskytuje ve výši 90 % částky vypočtené podle odstavců 8) a 9) výše, nejvýše se však vyplátí částka v korunách českých odpovídající =20.000,-EUR pro jednoho zákazníka jednoho obchodníka s cennými papíry.
- (11) Náhrada z Garančního fondu musí být vyplacena do 3 měsíců od ověření přihlášeného nároku a vypočtení výše náhrady. ČNB může ve výjimečných případech na žádost Garančního fondu prodloužit lhůtu podle věty první nejvýše o 3 měsíce.
- (12) Na náhradu z Garančního fondu nemá nárok:
- a) Česká konsolidační agentura,
  - b) územní samosprávný celek,
  - c) osoba, která v průběhu 3 let předcházejících oznámení ČNB
    - i. prováděla audit nebo se podílela na provádění auditu obchodníka s cennými papíry, jehož zákazníkům se vyplácí náhrada z Garančního fondu,
    - ii. byla vedoucí osobou obchodníka s cennými papíry, jehož zákazníkům se vyplácí náhrada z Garančního fondu,
    - iii. byla osobou s kvalifikovanou účastí na obchodníkovi s cennými papíry, jehož zákazníkům se vyplácí náhrada z Garančního fondu,
    - iv. byla osobou blízkou podle občanského zákoníku osobě podle bodů 1 až 3,
    - v. byla osobou, která patří do stejného podnikatelského seskupení jako obchodník s cennými papíry, jehož zákazníkům se vyplácí náhrada z Garančního fondu,
    - vi. prováděla audit nebo se podílela na provádění auditu osoby, která patří do stejného podnikatelského seskupení jako obchodník s cennými papíry, jehož zákazníkům se vyplácí náhrada z Garančního fondu,
    - vii. byla vedoucí osobou osoby, která patří do stejného podnikatelského seskupení jako obchodník s cennými papíry, jehož zákazníkům se vyplácí náhrada z Garančního fondu,
  - d) osoba, ve které má nebo měl kdykoli během posledních 12 měsíců bezprostředně předcházejících dni, ve kterém bylo učiněno oznámení ČNB obchodník s cennými papíry, jehož zákazníkům se vyplácí náhrada z Garančního fondu, nebo osoba s kvalifikovanou účastí na tomto obchodníkovi s cennými papíry vyšší než 50% podíl na základním kapitálu nebo hlasovacích právech,
  - e) osoba, která v souvislosti s legalizací výnosů z trestné činnosti svěřila obchodníkovi s cennými papíry, jehož zákazníkům se vyplácí náhrada z Garančního fondu, prostředky získané trestným činem,
  - f) osoba, která trestným činem způsobila neschopnost obchodníka s cennými papíry, jehož zákazníkům se vyplácí náhrada z Garančního fondu, splnit své závazky vůči zákazníkům.
- (13) Garanční fond pozastaví výplatu náhrad
- a. za majetek zákazníka, o kterém je z průběhu trestního řízení zřejmé, že může jít o majetek osoby, která v souvislosti s legalizací výnosů z trestné činnosti svěřila obchodníkovi s cennými papíry prostředky získané trestným činem nebo;
  - b. osobě podezřelé ze spáchání trestného činu, který způsobil neschopnost obchodníka s cennými papíry splnit své závazky vůči zákazníkům, a to po dobu trestního řízení vedeného proti této osobě.
- (14) Garanční fond pozastaví výplatu náhrad podle odstavce 13) výše bez zbytečného odkladu poté, kdy se o uvedených skutečnostech dozvěděl.

- (15) Právo zákazníka na vyplacení náhrady z Garančního fondu se promlčuje uplynutím 5 let od splatnosti pohledávky zákazníka na vyplacení náhrady z Garančního fondu.
- (16) Podrobnější informace je možno nalézt v Zákoně o podnikání na kapitálovém trhu.

#### **Článek IV.** **Pojištění peněžních prostředků**

- (1) Banka je povinna při nakládání s peněžními prostředky Klienta v souvislosti s Rámcovou smlouvou zavést opatření k ochraně práv Klienta k tomuto majetku zejména k vyloučení použití tohoto majetku k obchodům na vlastní účet nebo na účet jiného klienta, pokud se s Klientem nedohodne jinak. Pro vyloučení pochyb platí, že tato opatření se nevztahují na vklady Klienta u Banky včetně zůstatků na platebních či jiných než platebních účtech.
- (2) Ustanovení čl. III. se nevztahuje na peněžní prostředky Klienta, nakládání s nimi se řídí dle příslušných ustanovení zákona č. 21/1992 Sb., o bankách v platném znění, která upravují činnost Fondu pojištění vkladů.

#### **Článek V.** **Platební styk**

- (1) Před uzavřením Rámcové smlouvy byl Klient Bankou informován o následujícím:
- a. Bance (obchodní firma, sídlo, adresa pobočky, elektronická adresa využívaná pro komunikaci s Klientem),
  - b. způsobu komunikace mezi Bankou a Klientem
    - i. o prostředcích komunikace mezi stranami a o technických požadavcích na vybavení uživatele k této komunikaci,
    - ii. způsobu a lhůtách poskytování nebo zpřístupňování informací,
    - iii. jazyce, v němž má být Rámcová smlouva uzavřena, a o jazyce, v němž bude během jejího trvání probíhat komunikace mezi Bankou a Klientem,
    - iv. o právu uživatele získat na žádost informace a smluvní podmínky Rámcové smlouvy,
  - c. Rámcové smlouvě a jejích podmínkách:
    - i. způsobu změny Rámcové smlouvy,
    - ii. údaje o trvání Rámcové smlouvy = na dobu neurčitou,
    - iii. výpovědi a následcích výpovědi = právo banky předčasně ukončit Transakce a určit Datum předčasného ukončení,
    - iv. o tom, že návrh Banky na změnu Rámcové smlouvy se považuje za přijatý za podmínek uvedených v § 94 odst. 3 zákona o platebním styku,
    - v. informace o právním řádu, kterým se řídí Rámcová smlouva, a o pravomoci nebo příslušnosti soudů,
    - vi. informace o způsobu mimosoudního řešení sporů mezi Klientem a Bankou a o možnosti Klienta podat stížnost orgánu dohledu,
  - d. odpovědnosti Klienta a Banky z Rámcové smlouvy
    - i. o podmínkách, za nichž nese Klient ztrátu vzniklou z neautorizované platební transakce, včetně informací o částce, do jejíž výše tuto ztrátu nese,
    - ii. informace o způsobu a lhůtě pro oznámení neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce Bance,
    - iii. o odpovědnosti Banky za neautorizovanou platební transakci,
    - iv. odpovědnosti Banky za nesprávné provedení platební transakce,
    - v. o podmínkách vrácení částky autorizované platební transakce provedené z podnětu příjemce,
    - vi. o podmínkách, za nichž je poskytovatel příjemce oprávněn provést opravné zúčtování podle zákona upravujícího činnost bank nebo podle zákona upravujícího činnost spořitelních a úvěrních družstev,

- e. o poskytované platební službě:
  - i. popis platební služby,
  - ii. údaj nebo jedinečný identifikátor, jehož poskytnutí je podmínkou řádného provedení platebního příkazu,
  - iii. forma a postup předání souhlasu s provedením platební transakce a odvolání takového souhlasu,
  - iv. údaj o okamžiku přijetí platebního příkazu podle [(byl-li dohodnut) a o okamžiku blízko konce pracovního dne],
  - v. maximální lhůta pro provedení platební služby,
  - vi. [(bylo-li dohodnuto) údaj o omezení celkové částky platebních transakcí provedených za použití platebního prostředku za určité období podle § 99],
  - vii. údaj o úplatě, kterou je uživatel povinen zaplatit poskytovateli, a skládá-li se úplata z více samostatných položek, i rozpis těchto položek,
  - viii. údaj o úrokových sazbách a směnných kurzech, které mají být použity, nebo údaj o způsobu výpočtu úroku nebo přepočtu měn a příslušný den a index nebo základ pro určení referenční úrokové sazby nebo referenčního směnného kurzu, je-li použita referenční úroková sazba nebo referenční směnný kurz,
  - ix. [(bylo-li dohodnuto) údaj o tom, že Banka je oprávněna kdykoli jednostranně a bez předchozího oznámení změnit dohodu stran o úrokových sazbách a směnných kurzech podle a další údaje s tím související],
- f. o tom, že Banka je zapsána v seznamu/registru poskytovatelů, jejím registračním čísle nebo jiném údaji umožňujícím identifikaci Banky v takovém seznamu/registru,
- g. názvu a sídlu orgánu dohledu nad činností Banky v oblasti poskytování platebních služeb.

## **Přístup ČSOB k omezování střetů zájmů při poskytování investičních služeb**

### **1. Úvod**

Československá obchodní banka, a. s. (dále jen „ČSOB“) při poskytování služeb aplikuje čestné, spravedlivé a profesionální jednání v souladu s nejlepšími zájmy svých klientů. Ochrana zájmů všech klientů je prioritou ČSOB. Přitom se zvyšující se komplexností a rozsahem nabídky produktů, které ČSOB poskytuje svým klientům v oblasti investičních služeb, a vzhledem k počtu a specifickým klientů, kterým ČSOB poskytuje své služby, narůstá také riziko vzniku situací, kdy zájmy jednotlivých klientů navzájem nebo zájmy klientů ČSOB a ČSOB samotné nemusí být zcela totožné. Z těchto důvodů ČSOB při poskytování investičních služeb zjišťuje a řídí střety zájmů v souladu s principy stanovenými právními předpisy a přijímá nezbytná opatření, aby případné negativní dopady na zájmy klientů byly v nejvyšší možné míře omezeny. Protože je ČSOB členem podnikatelského seskupení (skupina KBC), zjišťuje a řídí střety zájmů rovněž s ohledem na všechny předvídatelné okolnosti, které mohou vyvolat střet zájmů v důsledku struktury podnikatelského uskupení a předmětu podnikání jeho členů. Přístup ČSOB ke střetům zájmů je rovněž v souladu se zásadami uplatňovanými skupinou KBC.

Principy řízení střetů zájmů vycházejí ze směrnice č. 2004/39/ES, o trzích finančních nástrojů, a do české právní úpravy byly implementovány zákonem č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, v platném znění, a vyhláškou č. 303/2010 Sb., o podrobnější úpravě některých pravidel při poskytování investičních služeb, v platném znění. V ČSOB slouží ke stanovení pravidel pro řízení střetů zájmů především Politika střetů zájmů při poskytování investičních služeb (dále jen „Politika“), která se zabývá specifickými střety zájmů, které mohou vzniknout mezi ČSOB, jejími zaměstnanci, klienty a potenciálními klienty při poskytování investičních služeb. Politika uvádí možné situace, ze kterých může střet zájmů vzejít, a opatření na jejich ošetření tak, aby nedošlo k poškození zájmů žádného klienta ČSOB.

Obecně mohou vést ke střetům zájmů např. takové situace, kdy by poskytovatel investičních služeb, příp. jeho zaměstnanec:

- mohl získat finanční prospěch nebo se vyhnout finanční ztrátě, a to na úkor klienta,
- měl zájem na výsledku služby poskytované klientovi, který je odlišný od klientova zájmu na výsledku této služby,
- měl motivaci upřednostnit zájem klienta před zájmy jiného klienta, např. má finanční nebo jinou motivaci zvýhodnit zájmy klienta nebo skupiny klientů nad zájmy jiného klienta, nebo
- provozoval stejnou podnikatelskou činnost jako klient (tzn. klient je konkurentem poskytovatele investičních služeb).

Výše uvedené střety zájmů ČSOB řídí tak, aby nepříznivě neovlivňovaly zájmy klientů.

### **2. Postupy ČSOB pro řízení střetů zájmů**

Pro řízení hrozících střetů zájmů ČSOB při vývoji nových investičních nástrojů a služeb vyhodnocuje, jestli v souvislosti s uvedením investičního produktu nebo služby na trh nemůže dojít ke vzniku nového střetu zájmů. Stejně se postupuje i při pravidelných revizích investičních produktů a služeb, které ČSOB již nabízí. V případě, že není možné potenciální střet zájmů vyloučit, přijme ČSOB veškerá přiměřená opatření pro jeho odstranění nebo, pokud úplné odstranění střetu zájmů není možné, jeho omezení takovým způsobem, aby byl nepříznivý vliv na zájmy klientů minimalizován.

ČSOB používá organizační a administrativní opatření pro předcházení a řízení střetů zájmů při poskytování investičních služeb, a to zejména:

Politiky:

- Etický kodex zaměstnanců ČSOB, jehož smyslem je stanovit a prosazovat firemní hodnoty, mezi něž patří především čestné jednání zaměstnanců v zájmu klientů,
- Etický kodex obchodníků na finančních trzích,
- Politika střetů zájmů při poskytování investičních služeb,
- Politika pobídek při poskytování investičních služeb (podrobná informace o přístupu ČSOB k pobídkám při poskytování investičních služeb je k dispozici na [www.csob.cz/mifid](http://www.csob.cz/mifid)),
- Politika pro obchodování zaměstnanců s investičními nástroji na vlastní účet nebo na účet osoby blízké,
- Politika pro přijímání darů a obdobných plnění zaměstnanci.

Pravidla:

- protikorupčního programu ve skupině KBC,
- pro ochranu a nakládání s vnitřními a jinými důvěrnými informacemi o klientech,
- pro jednání se zákazníky,
- pro obchodování na finančních trzích.

Organizační a administrativní opatření:

- zabraňující výměně důvěrných informací mezi útvary a zaměstnanci banky vykonávajícími činnosti, které mohou být ve vzájemném střetu zájmů (tzv. princip čínských zdí),
- k předcházení manipulace s trhem a zneužití vnitřních či jiných důvěrných informací o klientech,
- systém odměňování zaměstnanců nastavený tak, aby odměňování zaměstnance vykonávajícího konkrétní činnost nebylo přímo závislé na odměňování nebo výsledcích zaměstnance vykonávajícího jinou činnost, jestliže dané činnosti mohou být ve vzájemném střetu zájmů.

Pokud ani přes přijatá pravidla a opatření nelze spolehlivě a zcela zamezit nepříznivému vlivu střetu zájmů na zájmy klienta, bude ČSOB informovat před poskytnutím investiční služby klienta o povaze a zdroji střetu zájmů a umožní mu tak učinit informované rozhodnutí.

Aby bylo zabráněno případným pochybnostem, ČSOB tímto informuje své klienty a ostatní zájemce o investiční služby o existenci potenciálních střetů zájmů, které vyplývají obecně z charakteru bankovní činnosti a členství ČSOB ve skupině KBC. Uvedené potenciální střety zájmů, které ČSOB řídí v souladu s výše uvedenými principy, vyplývají ze skutečnosti, že ČSOB

- distribuuje investiční nástroje emitované ČSOB či jinými společnostmi ze skupiny KBC, a
- aranžuje emise a/nebo distribuuje investiční nástroje emitentů, kterým zároveň poskytuje další služby finančního charakteru.

## **Informace o principech provádění pokynů klientů za nejlepších podmínek („Informace“)**

### **ÚVOD**

Tento dokument obsahuje informaci o principech a zásadách („principy“) provádění pokynů klientů při poskytování investičních služeb a služeb s nimi souvisejících za nejlepších podmínek. Je určen pro klienty ČSOB a slouží k informování klientů o provádění pokynů za nejlepších podmínek.

ČSOB podnikla nezbytné kroky, aby tyto principy zdokumentovala v podrobných postupech, a zajistila jejich dodržování.

### **1. INFORMACE O PRINCIPECH PROVÁDĚNÍ POKYNŮ KLIENTŮ ZA NEJLEPŠÍCH PODMÍNEK**

V souladu s platným zákonem o podnikání na kapitálovém trhu je Československá obchodní banka, a. s. (dále jen „ČSOB“) jako obchodník s cennými papíry povinna učinit veškeré přiměřené kroky, aby při provádění pokynů jménem svých klientů dosáhla nejlepšího možného výsledku. Tyto kroky jsou obsaženy v této „Informaci o principech provádění pokynů klientů za nejlepších podmínek“.

Principy nejlepší provádění pokynů se týkají klientů, kteří jsou podle platného zákona o podnikání na kapitálovém trhu klasifikováni jako standardní zákazníci (neprofesionální klienti) nebo profesionální klienti, a finančních nástrojů, kterými se uvedený zákon zabývá.

V případě, že ČSOB nebude mít výslovnou instrukci klienta, bude se snažit provést příkaz podle principů uvedených v této Informaci o provádění pokynů klientů za nejlepších podmínek.

### **2. PŘÍSTUP K NEJLEPŠÍMU PROVEDENÍ**

#### **2.1. PRINCIPY NEJLEPŠÍHO PROVEDENÍ**

Provedení příkazu může být ovlivněno různými faktory (jako je cena, náklady, rychlost, pravděpodobnost provedení a vypořádání, objem, povaha nebo jakýkoli jiný aspekt relevantní pro provedení pokynu).

K určení relativní důležitosti jednotlivých faktorů bere ČSOB v úvahu tato kritéria:

- a) charakteristiku klienta podle povahy klienta, včetně jeho zařazení jako neprofesionálního klienta nebo profesionálního klienta;
- b) povahu pokynu klienta;
- c) povahu a vlastnosti investičních (finančních) nástrojů;
- d) povahu převodního místa, kam může být onen pokyn směřován;

U neprofesionálních klientů bude nejlepší výsledek určen celkovým posouzením zohledňujícím cenu investičního (finančního) nástroje („nástroje“) a veškeré náklady spojené s provedením pokynu včetně celkového objemu poplatků účtovaných klientovi. U profesionálních klientů budou mít faktory ceny a nákladů pro klienta rovněž obecně velkou relativní důležitost pro dosažení nejlepšího možného výsledku pokynů daných tímto druhem klientů.

Mohou ovšem existovat okolnosti, za kterých mohou být pro provedení pokynů jménem neprofesionálních nebo profesionálních klientů důležitější jiné faktory. Může to být například v případě pokynů přesahujících nebo naopak nedosahujících standardní objem obchodů nebo pokynů pro obchody s nelikvidními nástroji. Proto ČSOB může podle vlastního uvážení provést pokyny na základě jiných faktorů, které budou podle ČSOB znamenat jednání v nejlepším zájmu klienta.



## 2.2. PŘEVODNÍ MÍSTO

Převodním místem může být regulovaný trh, mnohostranný obchodní systém (MOS), obchodník s cennými papíry provádějící systematickou internalizaci, tvůrce trhu nebo jiný poskytovatel likvidity, pokud nejde o činnost na regulovaném trhu nebo mnohostranném obchodním systému nebo pro obchodníka s cennými papíry provádějícího systematickou internalizaci nebo zahraniční převodní místo, jehož předmět činnosti je obdobný předmětu činnosti některého z převodních míst uvedených výše.

Principy nejlepšího provedení příkazu obsahují u každého druhu nástrojů seznam různých míst, kam mohou být pokyny směřovány. Uvádějí ta místa, která umožňují ČSOB soustavně dosahovat nejlepších možných výsledků při provádění pokynů jejich klientů.

ČSOB může za určitých okolností použít i jiná převodní místa, například k provedení pokynu s nástrojem, který je pro ČSOB neobvyklý.

ČSOB bude pravidelně hodnotit, zda převodní místa zařazená do principů provedení pokynu přinášejí klientovi nejlepší možný výsledek, nebo zda je třeba organizaci provádění změnit.

Převodní místa využívaná ČSOB:

- a) Emitent cenných papírů kolektivního investování (nejčastěji ČSOB Asset Management, a.s., investiční společnost a KBC Asset management N.V., resp. ČSOB, jestliže realizuje obchod sama na základě smlouvy s emitentem)
- b) Burza cenných papírů Praha, a.s.
- c) OTC trhy

## 2.3. PROVEDENÍ POKYNU

ČSOB provede pokyn klienta v souladu s principy provádění pokynů za nejlepších podmínek použitím jedné z následujících metod nebo jejich kombinace.

- (1) Pokyn může být proveden přímo na vybraném regulovaném trhu nebo v MOS, nebo v případě, že ČSOB není přímým účastníkem relevantního trhu nebo MOS, může předat pokyn účastníkovi trhu (třetí straně), s nímž má ČSOB zavedený systém pro vyřizování pokynů na příslušném regulovaném trhu nebo MOS.
- (2) Pokyn může být předán k provedení jinému makléři, obchodníkovi nebo jiné obchodní společnosti KBC Group. V tom případě ČSOB buď určí konečné převodní místo a náležitě instruuje jiného makléře nebo obchodníka, nebo se přesvědčila, že vybraný makléř nebo obchodník mají zavedený systém, který ČSOB umožňuje dodržovat příslušné principy provádění pokynů za nejlepších podmínek.
- (3) Pokyn týkající se nástroje obchodovaného na regulovaném trhu může být proveden mimo regulovaný trh nebo MOS, například ČSOB jako převodním místem samým. Ovšem k tomu, aby mohl být pokyn týkající se nástroje, obchodovaného na regulovaném trhu, proveden mimo regulovaný trh nebo MOS, musí mít ČSOB předem výslovný souhlas klienta. U nástrojů, které nejsou obchodovány na regulovaném trhu se takový souhlas s provedením mimo regulovaný trh nebo MOS nevyžaduje.
- (4) Cenné papíry kolektivního investování (podílové listy podílových fondů, akcie investičních fondů a akcie zahraničních fondů) jsou zpravidla obchodovány mimo tzv. regulované trhy. Pokyny klienta jsou realizovány přímo ČSOB nebo předávány osobě, která zajišťuje uzavření obchodu. Tato metoda provedení je spojena se zajištěním ceny odrážející ekonomickou hodnotu aktiva a z hlediska nákladů je obecně nejvýhodnější.

Tyto zásady ani jejich část nelze uplatnit v případě, že od klienta došla výslovná instrukce.

## 2.4. VÝSLOVNÝ POKYN (INSTRUKCE) KLIENTA

Pokud dá klient v pokynu výslovné instrukce k jeho provedení, například uvede převodní místo, provede ČSOB takový pokyn podle těchto výslovných instrukcí a bude to se zřetelem k nim považováno za splnění všech přiměřených kroků k zajištění nejlepšího provedení takového pokynu.

**UPOZORNĚNÍ:** Výslovná instrukce od klienta může – vzhledem k prvkům obsaženým v takových instrukcích – znemožnit, aby ČSOB učinila kroky, které koncipovala a implementovala ve svých principech provedení s cílem dosáhnout nejlepšího výsledku při provádění takových pokynů.

## 2.5. SDRUŽOVÁNÍ POKYNŮ

Pokyny klienta mohou být sdružovány s pokyny dalších klientů. ČSOB je rovněž oprávněna provést pokyn klienta nebo obchod na vlastní účet společně s pokynem jiného klienta tak, aby sdružení pokynů nebylo nevýhodné pro klienty, jejichž pokyny mají být sdruženy, popř. musí být klient, jehož pokyn má být sdružen informován, že sdružení tohoto pokynu může být v jeho neprospěch, pokud taková nevýhodnost může nastat. Případné sdružení pokynů nemá dopad na výši poplatků účtovaných klientovi v souvislosti se službami poskytovanými ČSOB.

## 2.6. STŘET ZÁJMŮ

- (1) Při poskytování investičních služeb ČSOB zjišťuje a řídí střety zájmů mezi ní a jejími klienty nebo jejími klienty navzájem v souladu s principy stanovenými právními předpisy.
- (2) Protože je ČSOB členem podnikatelského seskupení, zjišťuje a řídí střety zájmů rovněž s ohledem na všechny předvídatelné okolnosti, které mohou vyvolat střet zájmů v důsledku struktury podnikatelského uskupení a předmětu podnikání jeho členů.
- (3) Výše uvedené střety zájmů nesmějí nepříznivě ovlivňovat zájmy klientů.
- (4) Pokud ani přes přijatá opatření nelze spolehlivě zamezit nepříznivému vlivu střetu zájmů na zájmy klienta, sdělí ČSOB před poskytnutím investiční služby klientovi informace o povaze nebo zdroji střetu zájmů.

## 3. NEJLEPŠÍ PŘEVEDENÍ PODLE DRUHŮ NÁSTROJŮ

Pro každou třídu finančních nástrojů definovala ČSOB hlavní faktory provedení, které se budou brát v úvahu při provádění pokynů, a informace a převodní místa, jež nejlépe odpovídají jejím požadavkům. V této kapitole je uveden jejich přehled.

- Principy popsané v této Informaci nezakazují ČSOB, aby jednala jinak, domnívá-li se, že by tak pokyn nemusel být proveden tak, aby se dosáhlo nejlepšího možného výsledku pro klienta.
- Ve stavu nouze, například při poruše prováděcího systému, nemusí mít ČSOB možnost provést pokyn podle popsané metody. Za takovýchto výjimečných okolností se bude ČSOB snažit provést pokyny takovým způsobem, jaký je za daných okolností nejvýhodnější.

### 3.1. DLUHOPISY / NÁSTROJE PENĚŽNÍHO TRHU

Pokyny týkající se dluhopisů a nástrojů peněžního trhu bude ČSOB obecně předávat na domácí trh, jestliže toto místo poskytne v daném nástroji přiměřeně významnou likviditu.

Dojde-li ČSOB k závěru, že žádné místo obchodu nesplňuje interně definovaná kritéria dostatečné likvidity, bude pokyn proveden mimo regulovaný trh nebo MOS. Faktory, které jsou pro provedení

rozhodující, tj. cena a náklady, budou respektovány. Pokud jde o tvorbu ceny, může se ČSOB opírat o interní modely podléhající internímu ověření.

### **3.2. CENNÉ PAPIRY KOLEKTIVNÍHO INVESTOVÁNÍ**

Pokyny k cenným papírům kolektivního investování bude ČSOB obecně buď realizovat sama na základě smluvního ujednání s emitentem, nebo předávat zprostředkovateli převodu takového nástroje.

Obecně platí, že cenné papíry kolektivního investování jsou obchodovány za ceny, které odpovídají hodnotě příslušného cenného papíru kolektivního investování. Hodnota cenných papírů konkrétního fondu kolektivního investování v majetku klienta k určitému dni přitom představuje hodnotu podílu klienta na majetku v příslušném fondu k tomuto dni. Hodnota cenného papíru fondu kolektivního investování může být známa po obdržení a zpracování závěrečných cen cenných papírů držených v portfoliu fondu. Tento způsob určení ceny cenného papíru kolektivního investování přitom obecně zajišťuje splnění požadavku provedení pokynu klienta za co nejvýhodnějších podmínek. Ve výjimečných případech, pokud není možné obstarat koupi či prodej cenného papíru výše uvedeným způsobem, zvolí se jiný způsob provedení pokynu klienta, který bude v nejvyšší možné míře respektovat požadavek co nejvýhodnějších podmínek pro klienta, především pokud jde o cenu a náklady spojené s obchodem.

V případě, že by předání zprostředkovateli převodu bylo neproveditelné nebo nepraktické, vybere ČSOB alternativní metodu provedení pokynu, přičemž bude co možná nejvíce respektovat zásadu nejlepšího výsledku, pokud jde o cenu a náklady.

### **3.3. DERIVÁTY OBCHODOVANÉ NA REGULOVANÉM TRHU**

Transakce s těmito deriváty budou obecně umístěovány na nejlikvidnějším trhu.

### **3.4. DERIVÁTY OBCHODOVANÉ MIMO REGULOVANÝ TRH (OTC DERIVÁTY)**

K těmto produktům patří různé opce, termínové obchody, swapy, úrokové termínové smlouvy (FRA) a jejich kombinace týkající se měn, úrokových sazeb nebo výnosů a cenných papírů, finančních indexů a komodit. Tyto nástroje se obchodují mimo regulovaný trh. Promptní transakce, vklady a úvěry nejsou do této úpravy zahrnuty.

ČSOB si je vědoma toho, že potenciální klienti nebo klienti se zájmem o OTC deriváty kontaktují různé obchodníky s cennými papíry, aby získali informaci o ceně nástroje, a má zavedené postupy k zajištění, že cena produktů je vytvořena konkurenčním a spravedlivým způsobem. Při tvorbě těchto cen se může ČSOB opírat o interní modely, které podléhají interním požadavkům na ověřování.

## **4. MONITOROVÁNÍ A AKTUALIZACE**

ČSOB bude monitorovat účinnost svých systémů provádění pokynů a principů provádění pokynů za nejlepších podmínek, aby zjistila a případně opravila veškeré nedostatky. ČSOB bude zejména pravidelně hodnotit, zda převodní místa dle principů provádění pokynů za nejlepších podmínek přináší klientům nejlepší možné výsledky nebo zda je třeba provést v systému provádění změny. ČSOB oznámí svým klientům jakékoli závažné změny ve svém systému provádění pokynů nebo principech provádění pokynů za nejlepších podmínek.

## **5. DOLOŽENÍ NEJLEPŠÍHO PROVEDENÍ POKYNU KLIENTA**

Klient má právo požadovat, aby ČSOB doložila, že provádí nebo provedla jeho pokyn v souladu s těmito principy nejlepšího provedení.

## **Přístup ČSOB k pobídkám při poskytování investičních služeb a distribuci penzijních produktů**

### **1. Úvod**

Tento dokument slouží jako obecná informace o platbách a jiných plněních přijímaných a poskytovaných při poskytování investičních služeb (dále jen „pobídky“) Československou obchodní bankou, a. s. (dále jen „ČSOB“). ČSOB svým klientům hodlajícím investovat do podílových listů fondů kolektivního investování a dalších investičních nástrojů poskytuje investiční poradenství a zprostředkování jiných investičních služeb. Náklady na poskytování investičního poradenství ČSOB neúčtuje klientovi, namísto toho přijímá od třetích stran jednorázové nebo pravidelné pobídky. Pro zajištění distribuce investičních nástrojů třetími stranami ČSOB poskytuje pobídky svým distributorům. ČSOB zajišťuje, že tyto přijímané i poskytované pobídky zvyšují kvalitu příslušných investičních služeb a že tím není dotčena její povinnost jednat v nejlepším zájmu svých klientů. Toho je dosaženo především opatřeními k zajištění dodržování pravidel jednání vůči klientům, nastavením vnitřního kontrolního systému v ČSOB a oddělením některých činností, kterými je zajišťováno poskytování investičních služeb klientům.

Konkrétní výše pobídek při poskytnutí investiční služby bude klientovi sdělena na základě žádosti podané u klientského pracovníka ČSOB.

### **2. Obecně o pobídkách**

ČSOB přijímá pobídky ve formě provizí a dalších peněžních plnění od investičních společností obhospodařujících fondy kolektivního investování, obchodníků s cennými papíry, poskytovatelů investiční služby obhospodařování majetku zákazníka, emitentů dluhopisů a dalších třetích stran. ČSOB dále poskytuje pobídky třetím osobám zajišťujícím distribuci investičních nástrojů. Pobídky mohou být jednorázové v souvislosti s nákupem investičních nástrojů, nebo mohou být založeny na pravidelné bázi.

Za pobídky přijímané od třetích stran nebo poskytované třetími stranami se nepovažují provozní poplatky nezbytné k poskytování investičních služeb, jako jsou např. poplatky organizátorovi regulovaného trhu nebo vypořádacího systému za poskytování jeho služeb, poplatky za provedení externího auditu, účetnické a právní služby a poradenství, upisovací poplatky, poplatky za služby depozitáře a poplatky za používání placených informačních služeb.

V souvislosti s konkrétní kampaní mohou být náklady skutečně vynaložené na propagaci produktů hrazeny jinou obchodní společností ze skupiny ČSOB/KBC, a to až do výše předem stanoveného rozpočtu kampaně.

### **3. Fondy kolektivního investování**

ČSOB zprostředkovává vydávání a odkupování podílů na fondech kolektivního investování (podílových listů a akcií fondů). Za tuto činnost přijímá od investičních společností podíl z inkasovaného poplatku za správu „management fee“ (pevně stanovený poplatek za obhospodařování, který fond kolektivního investování vyplácí investiční společnosti, která jej obhospodařuje; konkrétní výše poplatku za obhospodařování je uvedena ve statutu příslušného fondu). Výše této pobídky se pohybuje v rozpětí 35 % až 60 % z management fee, a stanovuje se individuálně pro konkrétní fond.

ČSOB zároveň využívá k další distribuci podílů na fondech kolektivního investování třetí osoby. Při distribuci prostřednictvím ČMSS, a. s., poskytuje ČSOB pobídku ve výši 35 % až 60 % z management fee. Při distribuci prostřednictvím České pošty, s. p., poskytuje fixní částku (každý rok je částka upravována) za uzavřenou komisionářskou smlouvu bez ohledu na výši investované částky.

### **4. Zprostředkování uzavření smlouvy s obchodníkem s cennými papíry**

V případě, že klient (zákazník) uzavře prostřednictvím ČSOB komisionářskou smlouvu o obstarání koupě nebo prodeje cenného papíru s jiným obchodníkem s cennými papíry, přijme ČSOB od tohoto obchodníka pobídku ve výši 30 % z poplatků, které klient tomuto obchodníkovi s cennými papíry

zaplatí po dobu jednoho roku od uzavření komisionářské smlouvy po odečtení nákladů, které bezprostředně souvisí s plněním závazků obchodníka s cennými papíry vůči klientovi.

### **5. Zprostředkování uzavření smlouvy o obhospodařování majetku zákazníka**

V souvislosti se zprostředkováním uzavření smlouvy o poskytování této investiční služby ČSOB pravidelně přijímá od poskytovatele této služby částku odpovídající podílu na odměně za obhospodařování individuálních portfolií (tzv. management fee) s tím, že tento podíl se stanoví z té části obhospodařovaného majetku zákazníků – fyzických osob, kteří prokazatelně uzavřeli smlouvu o obhospodařování prostřednictvím ČSOB. Výše této pobídky činí 60 % z management fee obdrženého poskytovatelem této investiční služby.

### **6. Další investiční nástroje**

U některých již existujících emisí dluhopisů třetích stran, vydaných do 31. 12. 2011, přijímá ČSOB pravidelně pobídky do výše 1,00 % p.a. z nominálního objemu. U emisí dluhopisů vydaných ode dne 1. 1. 2012 ČSOB pravidelně nepřijímá žádné pobídky, může však přijmout a poskytnout jednorázové pobídky až do výše 2,00 % z nominálního objemu.

### **7. Penzijní produkty**

Za zprostředkování důchodového nebo doplňkového penzijního spoření a související činnosti přijímá ČSOB od ČSOB penzijní společnosti, a.s., pobídku ve výši 3,5 % průměrné mzdy v národním hospodářství vyhlášené ministerstva práce a sociálních věcí za první až třetí čtvrtletí předcházejícího kalendářního roku.