

## Informace pro zákazníky společnosti Chytrý Honza a.s. jako investičního zprostředkovatele (dále jen „Informace pro zákazníky“)

### I. Úvodní ustanovení

Zákon č. 256/2004 Sb. o podnikání na kapitálovém trhu, v platném znění (dále jen „Zákon“), spolu s právními předpisy vydanými k jeho provedení, ukládá společnosti Chytrý Honza a.s., jako investičnímu zprostředkovateli, povinnost sdělit svým zákazníkům (každý zákazník dále jen jednotlivě „Zákazník“) a potenciálním Zákazníkům určité informace před poskytnutím investiční služby.

### II. Údaje o osobě investičního zprostředkovatele

- Společnost Chytrý Honza a.s., IČ: 29048770, se sídlem Na hřebenech II 1718/8, Nusle, 140 00 Praha 4, je společností zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 20978 (dále jen „Společnost“).
- Společnost je investičním zprostředkovatelem ve smyslu § 29 Zákona registrovaným Českou národní bankou, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 (dále jen „ČNB“). Osvědčení o registraci Společnosti jako investičního zprostředkovatele vydala ČNB pod č.j.: 2011/12034/570 dne 12.10.2011. Skutečnost, že Společnost je registrovaným investičním zprostředkovatelem může Zákazník (potenciální Zákazník) ověřit nezávisle na [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).
- Společnost podléhá dohledu ze strany ČNB ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)).
- Zákazníci mohou se Společností komunikovat v českém jazyce, a to písemně, e-mailem, telefonicky nebo prostřednictvím kontaktních formulářů na webových stránkách Společnosti.  
Kontaktní údaje Společnosti jsou následující:  
Chytrý Honza a.s.  
Adresa: Na hřebenech II 1718/8, Nusle, 140 00 Praha 4,  
E-mail: [podpora@bonnet.cz](mailto:podpora@bonnet.cz)  
Web: [www.bonnet.cz](http://www.bonnet.cz)

### III. Údaje o činnosti investičního zprostředkovatele

- Společnost poskytuje Zákazníkům investiční služby v podobě:
  - přijímání pokynů od Zákazníků týkajících se investičních nástrojů a jejich předávání smluvním partnerům Společnosti; a případně
  - investičního poradenství týkajících se investičních nástrojů.
- Investičními nástroji, ve vztahu k nimž Společnost poskytuje výše uvedené investiční služby, jsou pouze investiční cenné papíry, tj. cenné papíry, které jsou obchodovatelné na kapitálovém trhu (zejména pak akcie a dluhopisy), a cenné papíry kolektivního investování (zejména pak podílové listy).
- Smluvními partnery, kterým Společnost předává pokyny Zákazníků podle čl. III odst. 1.1. výše, jsou zpravidla investiční společnosti, investiční fondy, obchodníci s cennými papíry nebo banky. Obecný seznam smluvních partnerů Společnosti nalezne Zákazník na webových stránkách Společnosti v sekci „Partneři – Investice.“ Údaje o osobě smluvního partnera (v rozsahu nejméně jeho obchodní firmy, sídla a identifikačního čísla), které Společnost předá v konkrétním případě pokyn Zákazníka, sdělí Zákazníkovi příslušná osoba jednající se Zákazníkem dle čl. IV níže; za takové sdělení se považuje i předání formuláře či návrhu příslušné smlouvy se smluvním partnerem Společnosti. Způsob předávání pokynů, včetně povinných minimálních náležitostí každého pokynu, pak stanoví podrobně příslušná písemná smlouva, kterou Zákazník prostřednictvím Společnosti uzavře s příslušným smluvním partnerem Společnosti. Na základě smlouvy uzavřené se Zákazníkem mohou smluvní partneři Společnosti poskytovat Zákazníkovi sami přímo další/jiné investiční služby, jejichž podmínky se řídí takovou smlouvou a Zákonem, a poskytovat jim o nich příslušné informace.
- Společnost může Zákazníkům čas od času poskytnout informace o jí poskytovaných službách. Tyto informace budou Zákazníkům poskytnuty zpravidla formou emailu nebo prostřednictvím jejich zobrazení na webových stránkách Společnosti.
- Společnosti je Zákonem zakázáno přijímat od Zákazníků jakékoliv peněžní prostředky či investiční nástroje. Veškeré platby provádí Zákazník přímo na účty smluvního partnera Společnosti v souladu s příslušnou smlouvou, uzavřenou mezi Zákazníkem a tímto smluvním partnerem.

### IV. Osoby jednající se Zákazníky

- Společnost je oprávněna poskytovat investiční služby podle čl. III odst. 1 výše pouze prostřednictvím následujících osob (dále jen „osoby jednající se Zákazníkem“):
  - svých statutárních orgánů (tj. jednatelů);
  - svých zaměstnanců; nebo
  - svých vázaných zástupců.
- Na požádání Zákazníka nebo potenciálního Zákazníka je osoba jednající se Zákazníkem (potenciálním Zákazníkem) jménem nebo na účet Společnosti v souvislosti s poskytnutím investiční služby povinna prokázat své oprávnění jednat za Společnost předložením Zákazníkovi (potenciálnímu Zákazníkovi) k nahlédnutí alespoň kopie:
  - výpisu Společnosti z obchodního rejstříku (v případě osob dle čl. IV odst. 1.1. výše);
  - pracovní smlouvy (v případě osob dle čl. IV odst. 1.2. výše);
  - osvědčení o zápisu do seznamu vázaných zástupců Společnosti vydaného ČNB (v případě osob dle čl. IV odst. 1.3. výše); skutečnost, zda je osoba jednající se Zákazníkem (potenciálním Zákazníkem) vázaným zástupcem Společnosti, může Zákazník (potenciální Zákazník) ověřit nezávisle na [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).
- Osoba jednající se Zákazníkem (potenciálním Zákazníkem) je povinna sdělit Zákazníkovi (potenciálnímu Zákazníkovi):
  - že jedná za Společnost;
  - Zákazníkem (potenciálním Zákazníkem) požadované identifikační a kontaktní údaje o Společnosti;
  - informace o svých činnostech, které je oprávněna vykonávat pro Společnost jako investičního zprostředkovatele a ve vztahu ke kterým investičním nástrojům.
- V případě pochybnosti, zda je příslušná osoba oprávněna jednat za Společnost podle odst. 1 a 2 výše resp. v případě pochybností o rozsahu jejich oprávnění dle předchozího odst. 3.3., je Zákazník (potenciální Zákazník) oprávněn obrátit se na Společnost způsobem uvedeným v čl. II odst. 4 a tuto skutečnost si u ní ověřit
- Osoby jednající se Zákazníkem (potenciálním Zákazníkem) za Společnost jsou povinny dodržovat veškeré povinnosti Společnosti stanovené Zákonem a jeho prováděcími předpisy a vztahující se k poskytování investičních služeb Společností jakožto investičním zprostředkovatelem vč. těch povinností, které jsou obsaženy v těchto „Informacích pro zákazníky.“
- Za řádný výkon činností osob jednajících se Zákazníkem (potenciálním Zákazníkem), jakož i za případnou škodu způsobenou Zákazníkovi (potenciálnímu Zákazníkovi) výkonem této činnosti v rozporu se Zákonem, odpovídá Společnost.

## V. Informace o zařazení Zákazníka

1. Společnost považuje všechny Zákazníky za zákazníky, kteří nejsou tzv. profesionální, a to ve vztahu ke všem typům investičních služeb poskytovaných Společností a všem typům investičních nástrojů.
2. Společnost nepřiznává statut profesionálního zákazníka ani těm Zákazníkům, kteří by za profesionální zákazníky mohli být považováni podle §§ 2a až 2d Zákona; ustanovení tohoto čl. V odst. 2 je sdělením ve smyslu §§ 2a odst. 4, 2b odst. 6 a 2d odst. 5 Zákona.
3. Zákon poskytuje tzv. neprofesionálním zákazníkům nejvyšší úroveň ochrany vč. možnosti domáhat se případně náhrad z dostupných záručních systémů dle Zákona či případných jiných právních předpisů.

## VI. Rizikové faktory investic do investičních nástrojů

1. Vždy před využitím investiční služby Společnosti, před uzavřením příslušné smlouvy se smluvním partnerem Společnosti, před vydáním příslušného pokynu Společnosti nebo smluvnímu partneru Společnosti, vedoucím ve svém důsledku k investici do investičního nástroje, by měli Zákazníci (potenciální Zákazníci) věnovat zvýšenou pozornost rizikovým faktorům investic do investičních nástrojů uvedeným níže:

### 1.1. Všeobecné rizikové faktory:

Není jisté, že se hodnota investičních nástrojů v budoucnu zvýší, nebo že bude dosaženo vytyčených investičních cílů. Hodnota investičních nástrojů a výnosy z nich plynoucí mohou v čase klesat i stoupat a není ani zcela vyloučeno, že Zákazník nezíská zpět celou investovanou částku; historický růst hodnoty investičních nástrojů nebo historický výnos tak není jakoukoliv zárukou budoucího růstu hodnoty investičních nástrojů či jejich výnosů. Investici by tedy měli realizovat pouze ti Zákazníci, kteří jsou schopni případnou ztrátu finančně unést. Je-li investiční nástroj denominován v jiné měně, v níž chce Zákazník sledovat výnos své investice, podstupuje Zákazník riziko změny devizového kurzu (měnové riziko). Specifické rizikové faktory investování do jednotlivých druhů investičních nástrojů:

**Nástroje peněžního trhu** a fondy peněžního trhu (úroveň rizika: velmi nízká až nízká): Hodnota těchto investičních nástrojů může být negativně ovlivněna zhoršením schopnosti jejich emitentů dostát svým závazkům (kreditní riziko). Velmi nízké kreditní riziko nesou obvykle nástroje vydané státem či jinými veřejnoprávními institucemi, vyšší je toto riziko obvykle v případě soukromých subjektů. Naproti tomu riziko snížení hodnoty těchto investičních nástrojů v důsledku růstu úrokových sazeb (úrokové riziko) není ohledem na krátkou dobu splatnosti těchto instrumentů příliš významné.

**Dluhopisy a dluhopisové fondy** (úroveň rizika: nízká, střední až vysoká): Hodnota těchto investičních nástrojů může být negativně ovlivněna zhoršením schopnosti jejich emitentů dostát svým závazkům (kreditní riziko). Nižší kreditní riziko nesou obvykle dluhopisy vydané státem či jinými veřejnoprávními institucemi, vyšší je toto riziko obvykle v případě soukromých subjektů. Tyto instrumenty ve větší míře podléhají i riziku snížení své hodnoty v důsledku růstu úrokových sazeb (úrokové riziko). Kreditní a úrokové riziko dluhopisů je tím vyšší, čím delší je jejich doba splatnosti resp. plánovaná doba jejich držby. Nejvyšším kreditním rizikem a zároveň nejvyšší potenciální výnosností se vyznačují dluhopisy vydané emitenty, jejichž schopnost dostát svým závazkům není hodnocena ratingovými agenturami investičním stupněm (tzv. „high yield bonds“).

**Akciové a akciové fondy** (úroveň rizika: vysoká až velmi vysoká): Hodnota akcií a aktiv fondů investujících do akcií může být primárně postižena poklesem cen těchto akcií (tržní riziko) vyvolaným změnou v hospodaření emitentů, v situaci v odvětví, v celkovém stavu ekonomiky či dalšími vnějšími vlivy – politickými spolkami apod. Toto riziko lze do značné míry snížit efektivním rozložením investic (diverzifikace) do akcií emitentů různých regionů, odvětví a akcií většího množství společností. Fondy alokující své prostředky pouze v určitém regionu či odvětví nebo do akcií menších společností (tzv. „small caps“) jsou obecně spojeny s vyšší mírou rizik.

**Smišené (balancované) fondy** (úroveň rizika: střední až vysoká): Smišené fondy mohou alokovat své prostředky obvykle na peněžní, dluhopisové i akciové trhy. Přiměřeně pro ně platí poučení uvedená v předchozích odstavcích. Konkrétní výše rizik jednotlivých fondů je dána především maximálním přípustným zastoupením investičních nástrojů vysokou úrovní rizika.

**„Fondy fondů“** (úroveň rizika: velmi nízká až vysoká): Tyto fondy sestávají svá portfolia z podílových listů jiných fondů. Přiměřeně pro ně platí poučení uvedená v předchozích odstavcích. Riziko „fondů fondů“ však snižuje zpravidla efektivnější rozložení aktiv (diverzifikace). Tyto fondy mohou být zatíženy dvojitými manažerskými poplatky.

**„Zajištěné“ fondy** (úroveň rizika: střední až vysoká): Zajištěné fondy mají obvykle charakter fondů akciových (přiměřeně pro ně tedy platí poučení vztahující se k akciovým fondům), avšak riziko ztráty je pro investora omezeno na rozdíl mezi cenou, za kterou podílový list nabyl, a minimální cenou zpětného odkupu stanovenou v souladu s prospektem daného fondu pro určité období garantovanou ručitelem, který se zavázal doplatit rozdíl mezi minimální cenou zpětného odkupu a hodnotou aktiv fondu připadající na jeden podílový list (je-li tato hodnota v okamžiku zpětného odkupu nižší než minimální cena). Investor nese kreditní riziko ručitele.

**Speciální fondy** (úroveň rizika: nízká až velmi vysoká): Jednotlivé druhy speciálních fondů se liší dle typu majetku, do kterého investují (např. speciální fondy nemovitostí, speciální fondy fondů apod.). Jedná se o fondy, které nespĺňují požadavky práva Evropské unie. Pravidla, jimiž se tyto fondy řídí, jsou stanovena výhradně jejich prospekty a právním řádem státu, dle kterého byly vytvořeny. Jednotlivá rizika související se speciálními fondy závisí na druhu fondu (např. u nemovitostí riziko omezené likvidity majetku fondu a riziko nemovitostizatřizených zástavním či jiným právem, u fondu fondů riziko investice do speciálních fondů rizikového kapitálu apod.). Významné je zde tedy právní riziko související s malou standardizací takového instrumentu.

**Indexové certifikáty, strukturované dluhopisy** (úroveň rizika: střední až velmi vysoká): Indexové certifikáty a strukturované dluhopisy jsou vystaveny kreditnímu riziku, které je shodné povahy s kreditním rizikem běžných dluhopisů. Dále jsou vystaveny riziku tržnímu, v jehož rámci se jedná o riziko úrokové, jemuž podléhá jistina dluhopisu, a podle typu podkladového aktiva (indikátoru), z něž se odvozuje vyplácený výnos, jsou pak vystaveny riziku akciovému, měnovému, úrokovému nebo dalšímu či kombinaci těchto rizik.

- 1.2. Rizikové faktory spojené s investicemi do investičních nástrojů emitovaných nebo podílových listů fondů investujících v zemích s nověse rozvíjejícím tržním hospodářstvím (dále jen „Země rozvíjejícím se trhem“):

**Politické a hospodářské faktory:** V některých Zemích s rozvíjejícím se trhem existuje větší než obvyklé riziko zestrátnění, vyvlastnění, případně zdanění konfiskační povahy – všechny tyto potenciální faktory mohou negativně ovlivnit hodnotu investic realizovaných v takových zemích. Zemím s rozvíjejícím se trhem mohou také hrozit vyšší než obvyklá rizika politických změn, státních regulací, sociální nestability nebo negativního zahraničněpolitického vývoje (včetně války), což vše může negativně poznamenat ekonomiku daných zemí a tím i hodnotu investic v nich realizovaných. Země s rozvíjejícím se trhem mohou být také ve velké míře závislé na mezinárodním obchodu a mohou tedy být postiženy obchodními bariérami (překážkami volného obchodu), řízenými zásahy do vzájemných směnných kurzů a jinými protekcionistickými opatřeními.

**Právní otázky:** Legislativní rámec, kterým je v Zemích s rozvíjejícím se trhem upravena problematika koupě a prodeje investičních nástrojů a problematika výnosů z takových nástrojů plynoucích, může být ve fázi rozvoje a neprověřeny praxí, proto může být obtížně předvídatelné, jak soudy a správní orgány v těchto zemích budou reagovat na otázky, které vyplývají z investování v takových zemích.

**Rizika protistrany a likvidita:** Není zaručeno, že pro investice v Zemích s rozvíjejícím se trhem bude existovat trh, nebo existuje-li lokální trh, není jisté, že bude existovat i bezpečný způsob vypořádání obchodů, který by v případě prodeje umožnil vyhnout se rizikům protistrany kupujícího. Existuje-li pro danou investici trh, může se stát, že tento trh bude značně nelikvidní. Nedostatek likvidity může negativně ovlivnit hodnotu investic, případně může znesnadnit prodej takových investic. Riziko, že protistrany nespĺňí své závazky z uzavřených obchodů, je v Zemích s rozvíjejícím se trhem vyšší než obvyklé.

**Vypořádání:** V Zemích s rozvíjejícím se trhem může chybět záruka fungování systému zajišťujícího vypořádání obchodů, platby a registraci převodů; může být i nejisté, zda systém registrující investiční nástroje bude solventní, nebo že v tomto systému bude náležitě vedena registrace vlastníkova investičních nástrojů. V důsledku nedostatku, jimiž v mnoha Zemích s rozvíjejícím se trhem trpí poštovní a bankovní systém, navíc nelze považovat za zaručené, že budou plně realizována všechna oprávnění a nároky (včetně nároků na dividendy a úroky) vyplývající z investičních nástrojů.

**Custody:** Místní custody služby jsou v mnoha Zemích s rozvíjejícím se trhem nedostatečně rozvinuté a obchodování na trzích těchto zemí je spojeno s transakčními a custody riziky. Za určitých okolností se může stát, že nebude možné některé z investic získat zpět. K tomu může dojít přičiněním nebo opomenutím (sub) custodiana, případně důsledku jeho likvidace, úpadku nebo platební neschopnosti. Nejsou vyloučena ani transakční, resp. custody rizika v důsledku uplatnění zpětné účinnosti nově přijatého zákona (retroaktivita) nebo v důsledku trestné činnosti (zejména zpronevěry) či nesprávně provedené registrace právního nároku. Náklady, které investor vynakládá při investování na takových trzích a na držbu cenných papírů takových trhů, jsou obecně vyšší než na rozvinutých trzích cenných papírů.

**Devizová kontrola a repatriace kapitálu:** Může se stát, že nebude možné z některé Země s rozvíjejícím se trhem získat (repatriovat) svou investici, dividendy, úroky nebo jiné výnosy, nebo k tomu bude potřeba zvláštní souhlas státních orgánů příslušné země. Začne-li být takový souhlas vyžadován, nebo je-li jeho udělení bezdůvodně prodloužováno nebo odmítnuto, případně dochází-li k úředním zásahům do procesu vypořádání obchodů, může to mít negativní vliv na hodnotu investičního nástroje. Hospodářské nebo politické poměry v některé zemi mohou vést ke zrušení nebo úpravě či změně ohlasu, který byl v souvislosti s určitou investicí již udělen, nebo mohou být zavedena další nová omezení.

**Výkazy a ocenění:** V Zemích s rozvíjejícím se trhem může chybět záruka přesnosti nebo kvality dostupných informací potřebných k investování. V Zemích s rozvíjejícím se trhem bývá účetní praxe méně rigorózní než v rozvinutých trzích ekonomikách. Podobně rozsah a kvalita informací obsažených v účetních výkazech společností v Zemích s rozvíjejícím se trhem bývá relativně menší než na rozvinutých trzích.

## VII. Režim ochrany investic a majetku Zákazníka

- Hodnota investice do investičních nástrojů není jakkoliv zajištěna, nestanoví-li výslovně něco jiného příslušná smlouva uzavřená se smluvním partnerem Společnosti. Případné ztráty Zákazníka spočívající v poklesu hodnoty investice nebo jejich výnosu tak jdou plněna vrub Zákazníka (viz též čl. VI výše).
- Majetek (investiční nástroje a/nebo peněžní prostředky) svěřeny Zákazníkem obchodníkovi s cennými papíry je zajištěn Garančním fondem obchodníků s cennými papíry (dále jen „GFO“) pro případ, kdy daný obchodník s cennými papíry není schopen vydat svěřené investiční nástroje a/nebo peněžní prostředky z důvodů přímo souvisejících s jeho finanční situací. GFO poskytne Zákazníkovi za takto svěřený a nevydaný majetek náhradu za podmínek stanovených Zákonem; výše takové náhrady je omezena. Podrobnosti o GFO a záručním systému jím zabezpečovaném stanoví statut GFO dostupný na [www.gfo.cz](http://www.gfo.cz).

## VIII. Informace vyžadované od Zákazníka

- Před poskytnutím investičních služeb je Společnost jako investiční zprostředkovatel povinna získat, prostřednictvím osob jednajících se Zákazníkem, od Zákazníka (potenciálního Zákazníka) informace o jeho odborných znalostech a zkušenostech v oblasti investic, případně o jeho finančním zázemí a investičních cílech. K tomuto účelu slouží vyplnění „Investičního dotazníka Zákazníka“ Zákazníkem (potenciálním Zákazníkem).
- Společnost (resp. osoba jednající se Zákazníkem) ze Zákona může, a v některých případech je dokonce přímo povinna, odmítnout poskytnout Zákazníkovi (potenciálnímu Zákazníkovi) příslušnou investiční službu, zejména pokud:
  - se jí nepodaří získat informace v potřebném rozsahu například i proto, že jí je Zákazník (potenciální Zákazník) odmítne poskytnout; nebo
  - jí získané informace jsou zjevně neúplné, nepřesné nebo nepravdivé; nebo
  - na základě získaných informací vyhodnotí, že poskytnutí příslušné investiční služby neodpovídá odborným znalostem a zkušenostem Zákazníka (potenciálního Zákazníka), popřípadě jeho finančnímu zázemí nebo investičním cílům.

## IX. Cena investičních služeb, pobídky

- Investiční služby dle čl. III odst. 1 poskytuje Společnost Zákazníkovi zdarma.
- Za poskytnutí investičních služeb resp. za zprostředkování obchodů s investičními nástroji se Zákazníky je Společnost odměňována formou provizí vyplácených jí jejími smluvními partnery (viz čl. III odst. 3 výše). Provize jsou stanoveny individuálně každým ze smluvních partnerů a jsou zakotveny v příslušné smlouvě o spolupráci mezi Společností a příslušným smluvním partnerem. Provize jsou zpravidla stanoveny procentem z objemu zprostředkovaných investic
- Nad rámec provizí dle předchozího odst. 2 může Společnost, v souvislosti s investičními službami poskytnutými Společností ve vztahu k Zákazníkovi, obdržet od smluvních partnerů další případné poplatky, odměny nebo nepeněžitě výhody (dále jen „pobídky“). Poskytnutí takové pobídky však musí splňovat podmínky stanovené Zákonem, zejména musí být Zákazníkovi předem známo a nesmí být v rozporu s povinností Společnosti jednat v nejlepším zájmu Zákazníka.
- Společnost, v souladu se svými interními předpisy a pravidly, může postoupit část provizí dle odst. 2 a pobídek dle odst. 3 osobám jednajícím se Zákazníky (viz čl. IV odst. 1 výše), prostřednictvím kterých Společnost poskytla investiční služby Zákazníkovi, za které nebo v souvislosti s kterými tyto provize či pobídky obdržela.
- Společnost prohlašuje, že přijímání provizí a pobídek a jejich částečné postupování osobám jednajícím se Zákazníky podle předchozích odstavců 2., 3., a 4. nebrání povinnosti Společnosti resp. osob jednajících se Zákazníky jednat kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu Zákazníka.
- Nehledě na ustanovení čl. IX odst. 1 výše, smluvní partneři Společnosti mohou účtovat Zákazníkům za investiční služby poskytnuté jimi Zákazníkům cenu za podmínek stanovených v příslušné smlouvě, uzavřené mezi Zákazníkem a takovým smluvním partnerem Společnosti. Tuto cenu mohou tvořit zejména poplatky a náhrady skutečných nákladů investiční služby.
- Zákazníkovi mohou v souvislosti s investicí do investičních nástrojů vznikat další náklady, včetně daní, které nehradí ani Společnost, ani její smluvní partner, ani je Zákazníkovi neúčtují.

## X. Pravidla pro zjišťování, posuzování a řízení střetu zájmů a provádění pokynů

- Společnost v souladu se Zákonem zjišťuje, posuzuje a řídí střety zájmů mezi Společností a jejími Zákazníky, mezi osobami jednajícími se Zákazníky a Zákazníky nebo mezi Zákazníky navzájem. K předcházení střetu zájmů Společnost přijímá potřebná opatření spočívající zejména v oddělení činnosti s možností vzniku střetu zájmů, stanovení pravidel pro obchody osob jednajících se Zákazníky a stanovení pravidel pro provádění pokynů.
- Investiční služby poskytuje Společnost Zákazníkům kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu Zákazníků. Ke všem Zákazníkům přistupuje Společnost nezaujatě a rovnocenně tak, aby předešla neodůvodněnému zvýhodnění nebo znevýhodnění Zákazníků. Pokyny týkající se investičních nástrojů jsou přijímány Společností a předávány smluvním partnerům Společnosti podle principu časové přednosti. V případě střetu zájmů Společnost resp. osoby jednající se Zákazníky a Zákazníka bude vždy upřednostněn zájem Zákazníka.
- Pokud ani přes přijatá opatření nelze zamezit nepříznivému vlivu střetu zájmů na zájmy Zákazníka, sdělí Společnost před poskytnutím investiční služby Zákazníkovi informace o povaze nebo zdroji střetu zájmů, které mu řádně umožní vzít v úvahu střet zájmů.

## XI. Vyřizování reklamací a stížností

- Reklamacie a stížnosti (dále jen „reklamacie“) Zákazníků vyřizuje Společnost v souladu s právními předpisy a interními pravidly pro vyřizování reklamací. Reklamacie je oprávněn kterýkoliv Zákazník učinit písemně, telefonicky, emailem nebo osobně s využitím kontaktních údajů uvedených v čl. II odst. 4 výše. O přijetí reklamacie vyrozumí Společnost Zákazníka zpravidla emailem, a nemá-li email Zákazníka k dispozici, pak stejným způsobem, kterým byla reklamacie Zákazníkem učiněna. Společnost o reklamaci rozhodne zpravidla do 30 kalendářních dnů od jejího uplatnění, pokud Zákazníkovi v odůvodněných případech neoznámí lhůtu delší. Zákazník je oprávněn se obrátit se svou stížností kdykoliv též na ČNB.