Základní informace o investičním zprostředkovateli FinServis Plus, s.r.o., a jím poskytovaných investičních službách

I. Základní informace o investičním zprostředkovateli

FinServis Plus, s.r.o., IČO: 28435648, se sídlem Praha 4 - Michle, Budějovická 778/3, PSČ 14000, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C141311, e-mail: info@fsplus.cz, internetové stránky: www.finservisplus.cz (dále jen „**Zprostředkovatel**“).

Zprostředkovatel je v souladu se zák. č. 256/2024 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZPKT**“) držitelem povolení k činnosti investičního zprostředkovatele uděleného Českou národní bankou, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz. Česká národní banka vykonává dohled nad činností Zprostředkovatele.

Zprostředkovatel bude pro komunikaci se zákazníkem a potenciálním zákazníkem (dohromady dále „**Zákazník**“) používat český jazyk. V tomto jazyce bude Zákazník od Zprostředkovatele dostávat dokumenty a jiné informace. Zákazník může se Zprostředkovatelem komunikovat, včetně podávání pokynů k investičním nástrojům, osobně, písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty (email). Zprostředkovatel nebude se Zákazníkem komunikovat ohledně investičních služeb prostřednictvím telefonních linek.

Zákazník má možnost si zvolit, zdali mu budou informace stanovené právními předpisy (viz. níže) Zprostředkovatelem poskytovány prostřednictvím listinných záznamů a zpráv nebo elektronicky prostřednictvím jiného trvalého nosiče dat. Zákazník podpisem tohoto dokumentu potvrzuje, že mu byly nabídnuty obě možnosti poskytování informací a že souhlasí s poskytováním informací i prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků. Některé informace budou v souladu s právními předpisy Zákazníkovi poskytovány způsobem umožňujícím dálkový přístup prostřednictvím internetových stránek Zprostředkovatele: https://finservisplus.cz/ke-stazeni/, s čímž Zákazník podpisem tohoto dokumentu souhlasí. Zákazník v této souvislosti prohlašuje, že má pravidelný přístup na internet, tuto službu pravidelně využívá a má možnost se s informacemi uvedenými na internetových stránkách Zprostředkovatele a poskytnutými prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků seznámit a že má zřízenou emailovou adresu. V případě, že Zákazník nemá pravidelný přístup ke službě internet, je povinen tuto skutečnost neprodleně sdělit Zprostředkovateli a požádat o poskytování informací v listinné podobě. V případě, že Zákazník bude požadovat poskytování informací pouze v listinné podobě, sdělí svůj požadavek Zprostředkovateli. Zprostředkovatel bude prostřednictvím trvalého nosiče dat poskytovat Zákazníkovi přiměřené informace o investičních službách, které mu poskytl. Zprostředkovatel upozorňuje Zákazníka, že komunikace se Zákazníkem týkající se investičních služeb je zaznamenávána. Záznamy komunikace se Zákazníkem Zprostředkovatel uchovává alespoň po dobu 5 let. ČNB může v odůvodněných případech rozhodnout, že Zprostředkovatel je povinen záznamy komunikace uchovávat až po dobu 7 let. Zprostředkovatel poskytne Zákazníkovi na jeho žádost záznamy komunikace týkající se jeho osoby.

Zprostředkovatel upozorňuje Zákazníka, že může jednat prostřednictvím svých vázaných zástupců ve smyslu § 32a ZKPT, kteří jsou registrováni u České národní banky. Zápis v seznamu vázaných zástupců lze nejlépe ověřit na internetových stránkách ČNB: www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/seznamy/jerrs. Identifikační údaje vázaného zástupce jednajícího jménem Zprostředkovatele jsou uvedeny v záznamu z jednání.

II. Informace o investičních službách a investičních nástrojích

Investiční služby
Zprostředkovatel poskytuje investiční službu ve smyslu § 4 odst. 2 písm. a) ZPKT přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů.

Přijímáním a předáváním pokynů týkajících se investičních nástrojů se v případě Zprostředkovatele rozumí především zprostředkování uzavření smluv mezi Zákazníkem a obchodníkem s cennými papíry, případně investiční společností (dále jen **„Finanční instituce“**), jejichž předmětem je nákup cenných papírů kolektivního investování (smlouva o obstarání) nebo poskytování investiční služby obhospodařování majetku Zákazníka (smlouva o obhospodařování), případně navazujících pokynů k investičním nástrojům. Součástí této služby není poskytování investičního poradenství ve smyslu § 4 odst. 2 písm. e) a § 4 odst. 5 ZPKT.

Investiční nástroje
Zprostředkovatel poskytuje investiční služby k cenným papírům kolektivního investování představující podíl na investičních fondech nebo zahraničních investičních fondech (fondech kolektivního investování, fondech kvalifikovaných investorů nebo srovnatelných zahraničních fondech) ve smyslu zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZISIF**“).

V případě Zprostředkovatele se jedná zejména o:

a) podílové listy,
b) akcie investičního fondu.

Kolektivním investováním se podle ZISIF rozumí podnikání, jehož předmětem je shromažďování peněžních prostředků od veřejnosti vydáváním akcií či podílových listů, společné investování shromážděných peněžních prostředků na základě určené investiční strategie na principu rozložení rizika ve prospěch vlastníků těchto akcií či podílových listů a další správa tohoto majetku.

Podílové listy

Podílový list je cenný papír nebo zaknihovaný cenný papír, který představuje podíl podílníka na podílovém fondu a se kterým jsou spojena práva podílníka plynoucí ze ZISIF nebo ze statutu podílového fondu. Podílový fond nemá vlastní právní osobnost a je obhospodařován obhospodařovatelem. Podílové listy mohou být podle statutu podílového fondu různých druhů (např. podílové listy se zvláštními právy). Rozlišujeme následující podílové listy:

Podílové listy otevřeného podílového fondu:

- otevřený podílový fond nemá omezený počet vydávaných podílových listů,
- mohou, ale nemusejí mít jmenovitou hodnotu,
- administrátor otevřeného podílového fondu zajistí odkoupení podílového listu tohoto fondu za částku, která se rovná jeho aktuální hodnotě pro den, ke kterému obdržel žádost podílníka o odkoupení podílového listu; tato částka může být snížena o srážku uvedenou ve statutu,
- administrátor otevřeného podílového fondu zajistí odkoupení podílového listu tohoto fondu na účet tohoto podílového fondu do 2 týdnů, jde-li o standardní fond, 1 měsíce, jde-li o speciální fond, který neinvestuje do nemovitostí nebo účastí v nemovitostní společnosti, 2 let, jde-li o investiční fond, který investuje do nemovitostí nebo účastí v nemovitostní společnosti, pokud není obhospodařovatelem pozastaveno odkupování podílových listů.

Podílové listy uzavřeného podílového fondu:

- uzavřený podílový fond má omezený počet vydávaných podílových listů,
- musí mít jmenovitou hodnotu,
- s podílovým listem vydaným uzavřeným podílovým fondem není spojeno právo podílníka na jeho odkoupení na účet fondu (s výjimkami stanovenými ZISIF),
- uzavřený podílový fond se vytváří na dobu určitou či neurčitou. Nerozhodne-li obhospodařovatel uzavřeného podílového fondu vytvořeného na dobu určitou do uplynutí této doby, zda tento podílový fond vstoupí do likvidace nebo se přemění na otevřený podílový fond nebo akciovou společnost s proměnným základním kapitálem, vstoupí podílový fond po uplynutí této doby do likvidace.

Akcie investičního fondu

Fond kolektivního investování ve formě akciové společnosti, resp. akciové společnosti s proměnným základním kapitálem je právnickou osobou, jejímž předmětem podnikání je shromažďování peněžních prostředků od veřejnosti vydáváním akcií, společné investování shromážděných peněžních prostředků na základě určené investiční strategie na principu rozložení rizika ve prospěch vlastníků těchto akcií a další správa tohoto majetku. Fond se zakládá na dobu určitou či neurčitou. Akcie investičního fondu je svojí podstatou akcie jako cenný papír nebo zaknihovaný cenný papír, s nímž jsou spojena práva akcionáře jako společníka podílet se na řízení, zisku a likvidačním zůstatku akciové společnosti, jejíž koupí se však investor podílí na investování fondu kolektivního investování.

Rizika spojená s investičními službami a investičními nástroji

S investičními nástroji a s investičními službami je spojena celá řada rizik. V obecné rovině se jedná zejména o rizika následující:

a) **tržní riziko** – jedná se o jedno z nejvýznamnějších rizik pro investory, které spočívá ve změně tržních cen investičních nástrojů; obecné tržní riziko může být způsobeno změnou trhu jako celku, specifické tržní riziko může být zapříčiněno nepříznivým vývojem konkrétního investičního nástroje;
b) **úvěrové (kreditní) riziko** – jedná se o riziko emitenta spočívající v tom, že se emitent dostane do úpadku, následkem čehož budou jím emitované investiční nástroje významně znehodnoceny nebo zcela bezcenné; v takovém případě musí investor počítat s tím, že může ztratit i veškerý kapitál investovaný do těchto investičních nástrojů; negativní vliv na hodnotu investičních nástrojů může mít i snížení ratingu emitenta;
c) **měnové riziko** – investiční nástroje denominované v cizích měnách jsou rovněž vystaveny fluktuacím vyplývajícím ze změn devizových kurzů, které mohou mít jak pozitivní, tak i negativní vliv na jejich kurzy, ceny, zhodnocení či výnosy z nich plynoucí v jiných měnách, popřípadě jejich jiné parametry;
d) **úrokové riziko** – u investičních nástrojů citlivých na úrokové sazby (např. dluhopisy) je patrné úrokové riziko, které spočívá v možném nepříznivém vývoji tržních úrokových sazeb;
e) **operační riziko** – riziko vyplývající z nedostatečných či chybných vnitřních procesů, ze selhání provozních systémů či lidského faktoru, případně z vnějších událostí;
f) **riziko likvidity** – vyplývá z dostupnosti nebo prodejnosti investičních nástrojů, které se může v čase lišit, což může negativně ovlivnit konečný výsledek;
g) **inflační riziko** – ovlivňuje reálnou výnosovou míru investičních nástrojů;
h) **globální riziko** – vyplývá z nebezpečí změny ceny investičních nástrojů v rámci globálního poklesu ekonomik států a kapitálových trhů.

Rizika u cenných papírů kolektivního investování také vyplývají z rizik investičních nástrojů, do kterých investiční fond investuje. Např. u akciových investičních fondů by měl investor zvážit rizika související s akciemi. Specifická rizika jsou dále spojena s kategorií fondů kvalifikovaných investorů. Jedná se především o riziko vyplývající z nedostatečné diverzifikace aktiv, do kterých tento fond investuje a riziko vyplývající z nižší míry regulace oproti fondům kolektivního investování.

Zprostředkovatel upozorňuje, že kurzy, ceny, výnosy, zhodnocení, výkonnost či jiné parametry dosažené jednotlivými investičními nástroji v minulosti nemohou v žádném případě sloužit jako indikátor nebo záruka budoucích kurzů, cen, výnosů, zhodnocení,

výkonnosti či jiných parametrů takovýchto nebo obdobných investičních nástrojů a tyto kurzy, ceny, výnosy, zhodnocení, výkonnost či jiné parametry investičních nástrojů se mohou v čase měnit, tzn. růst a klesat; návratnost původně investované částky není zaručena.

Hlavní způsoby omezení rizika

- investor by si před investicí do cenných papírů kolektivního investování měl důkladně pročíst statut (prospekt) fondu a sdělení klíčových informací fondu, kde nalezne všechny potřebné informace týkající se zejména investiční strategie a limitů investiční politiky fondu;
- investor by měl pravidelně sledovat hodnoty a vývoj vlastních investic a vývoj na kapitálových trzích.

Další informace o poskytovaných investičních službách, investičních nástrojích, rizicích s nimi spojených a možných zajištěních proti nim, cílových trzích investičních nástrojů distribuovaných Zprostředkovatelem, případně navrhovaných strategiích pro investování jsou uvedeny ve statutech a prospektech jednotlivých investičních nástrojů, na internetových stránkách příslušné Finanční instituce.

Všechny investiční nástroje výše uvedených druhů, ke kterým Zprostředkovatel poskytuje investiční služby, jsou určeny Zákazníkům, kteří nejsou profesionálními zákazníky ve smyslu ZPKT (podrobněji článek V. tohoto dokumentu). Investiční zprostředkovatel před zprostředkováním obchodu s investičním nástrojem vždy posoudí, zdali investiční nástroj odpovídá potřebám cílového trhu, do kterého Zákazník patří. Zprostředkovatel při zprostředkování sdělí Zákazníkovi, zdali se jedná o prodej v rámci cílového trhu nebo mimo něj.

III. Informace o nákladech a odměně Zprostředkovatele

Informace o celkových nákladech na investiční nástroj zprostředkovaný Zákazníkovi a souvisejících poplatcích jsou uvedeny v ceníku nebo jiných dokumentech Finančních institucí. Informace jsou vyjádřeny souhrnně, aby Zákazník mohl porozumět celkovým nákladům a mohl posoudit jejich celkový dopad na návratnost investice. Na žádost Zákazníka poskytne Finanční instituce případně Zprostředkovatel tyto informace rozepsané na jednotlivé položky.

Odměna Zprostředkovatele za investiční službu přijímání a předávání pokynů (tzv. investiční zprostředkování) včetně souvisejících nákladů je standardně součástí poplatků placených Zákazníkem Finanční instituci. Poplatky příslušné Finanční instituce jsou stanoveny v ceníku Finanční instituce, který je součástí smluvní dokumentace uzavřené mezi Zákazníkem a Finanční institucí.

V případě jednorázového pokynu je odměna Zprostředkovatele určena procentuálním podílem ze vstupního poplatku uplatněného u vybraného investičního nástroje/produktu.

V případě pravidelného pokynu je odměna Zprostředkovatele určena procentuálním podílem ze vstupního poplatku u vybraného investičního nástroje/produktu, přičemž výše vstupního poplatku může být ovlivněna zvoleným způsobem zaplacení vstupního poplatku.

V případě poplatku za správu, servisního či udržovacího poplatku (dohromady dále jen „**manažerský poplatek**“) je odměna Zprostředkovatele standardně určena procentuálním podílem z manažerského poplatku.

Přesná výše odměny Zprostředkovatele se vždy odvíjí od konkrétního typu investičního nástroje, který je Zákazníkem nakupován. Odměna je standardně Zprostředkovateli placena v korunách českých.

Vzorec pro výpočet odměny Zprostředkovatele u jednotlivých typů poplatků:

- Odměna Zprostředkovatele ze vstupního poplatku = výše investice * vstupní poplatek (%) * podíl Zprostředkovatele na vstupním poplatku (%)
- Odměna Zprostředkovatele z manažerského poplatku = hodnota investice * manažerský poplatek (%) * podíl Zprostředkovatele na manažerském poplatku (%)

V této souvislosti Zprostředkovatel uvádí, že spolupracuje s následující Finanční institucí:

Conseq Investment Management, a.s., IČO: 26442671, se sídlem: Rybná 682/14, Staré Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B7153, *www.conseq.cz*;

Výše odměny Zprostředkovatele ze vstupního poplatku

Jednorázový pokyn

- odměna Zprostředkovatele činí standardně 98 % ze vstupního

poplatku. Pravidelně placený pokyn

- odměna Zprostředkovatele z průběžně placeného vstupního poplatku činí standardně 98%
- odměna Zprostředkovatele z předplaceného (expresního) vstupního poplatku činí standardně 98%
- odměna Zprostředkovatele z předplaceného (běžného) vstupního poplatku činí standardně 88%

Výše odměny Zprostředkovatele z manažerského poplatku

Výše průběžné odměny Zprostředkovatele činní 0 % - 53,336 % z průběžných poplatků (dle typu produktu nebo investičního programu).

Přesná výše odměny Zprostředkovatele a jeho vázaného zástupce bude sdělena Zprostředkovatelem před uzavřením Smlouvy, přičemž výše odměny vázaného zástupce je zpravidla nižší než odměna Zprostředkovatele.

Vedle poplatků Zákazník v závislosti na smluvním ujednání hradí Finanční instituci též náklady spojené s realizací obchodů na účet Zákazníka, které spočívají v poplatcích a nákladech účtovaných třetími stranami. Jde zejména o poplatky bank, převodních

míst a osob zajišťujících vypořádání obchodů s investičními nástroji a vedení jejich evidence.

Platební podmínky a splatnost poplatků a nákladů třetích stran stanoví Smlouva a sazebník. V případě nesouladu Sazebníku se sazbami vstupních poplatků definovanými statuty fondů se použijí sazby dle sazebníku. Poplatky a náklady třetích stran hradí Zákazník v českých korunách, nevyplývá-li ze Smlouvy jinak.

Stanoví-li tak daňové právní předpisy, Finanční instituce v souladu s těmito předpisy srazí a příslušnému orgánu státní správy odvede daň z příjmu Zákazníka pocházejícího z investičních nástrojů.

V souvislosti s investiční službou mohou Zákazníkovi vzniknout další náklady včetně daní, které Finanční instituce neplatí, a ani je Zákazníkovi neúčtuje.

Finanční instituce a Zprostředkovatel poskytují Zákazníkům individuálně každoročně zpětně informace o všech nákladech a poplatcích spojených s finančními nástroji a finančními službami, pokud v průběhu roku trvala investice, spolu s ilustrací znázorňující souhrnný dopad nákladů na návratnost při poskytování investičních služeb dle tohoto článku. Zprostředkovatel může tuto povinnost splnit prostřednictvím spolupracující Finanční instituce.

IV. Střet zájmů

Zprostředkovatel v souladu se ZPKT vydává pravidla pro zjišťování a řízení střetu zájmů (dále jen **„Pravidla řízení střetu zájmů“**). Cílem Pravidel řízení střetu zájmů je při poskytování investičních služeb efektivně zjišťovat a řídit střety zájmů, aby v jejich důsledku nedocházelo k poškozování zájmů Zákazníků.

Zprostředkovatel při své činnosti zjišťuje a řídí střet zájmů mezi:

- Zprostředkovatelem, členy jeho orgánů, zaměstnanci, vázanými zástupci a jejich zaměstnanci navzájem,
- Zprostředkovatelem, členy jeho orgánů, zaměstnanci, vázanými zástupci a jejich zaměstnanci a zákazníky a potenciálními zákazníky;
- osobou, která ovládá Zprostředkovatele, je ovládána Zprostředkovatelem nebo osobou ovládanou stejnou osobou jako Zprostředkovatel a členy jejich vedoucích orgánů a členy orgánů Zprostředkovatele a jeho zaměstnanci, vázanými zástupci a jejich zaměstnanci a zákazníky a potenciálními zákazníky;
- zákazníky a potenciálními zákazníky navzájem.

Při zjišťování a posuzování střetu zájmů bere Zprostředkovatel v úvahu zejména, zda Zprostředkovatel nebo osoba uvedená v předchozím odstavci tohoto článku dokumentu:

- může získat finanční prospěch nebo se vyhnout finanční ztrátě na úkor Zákazníka,
- má odlišný zájem na výsledku investiční služby poskytované Zákazníkovi nebo na výsledku zprostředkovaného obchodu pro Zákazníka od zájmu tohoto Zákazníka,
- má motivaci (finanční nebo jinou pobídku) upřednostnit zájem Zákazníka nebo skupiny Zákazníků před zájmy jiného Zákazníka,
- podniká ve stejném oboru jako Zákazník,
- dostává nebo dostane od jiné osoby, než je Zákazník, pobídku (jak je specifikována v tomto článku níže) v souvislosti s investiční službou poskytovanou Zákazníkovi v podobě peněžních či nepeněžních výhod nebo služeb.

Pokud střet zájmů nelze odvrátit, Zprostředkovatel upřednostní vždy zájmy Zákazníka před zájmy vlastními nebo zájmy osob, které jsou se Zprostředkovatelem majetkově nebo jinak propojeny. Pokud dojde ke střetu zájmů mezi Zákazníky navzájem, zajistí Zprostředkovatel spravedlivé řešení pro tyto Zákazníky. V případě, že spravedlivé řešení nelze zajistit, může odmítnout provedení služby.

Pokud ani přes přijatá opatření nelze spolehlivě zamezit nepříznivému vlivu střetu zájmů na zájmy Zákazníka, sdělí Zprostředkovatel před poskytnutím investiční služby Zákazníkovi informace o povaze nebo zdroji střetu zájmů. Zprostředkovatel poskytne Zákazníkovi informace o povaze nebo zdroji střetu zájmů na trvalém nosiči. Sdělení obsahuje konkrétní popis střetů zájmů, které vznikají při poskytování investičních služeb s přihlédnutím k povaze Zákazníka, kterému se sdělení předkládá, tedy především zda se jedná o zákazníka profesionálního nebo neprofesionálního ve smyslu § 2a ZPKT a umožní mu řádně vzít v úvahu střet zájmů související s investiční službou Zprostředkovatele, přičemž Zákazník má možnost učinit informované rozhodnutí, zda využije investiční služby nabízené Zprostředkovatelem či nikoli.

Informace o konkrétních střetech zájmů Zprostředkovatele
Společnost VIG Asset Management Hungary je součástí skupiny Vienna Insurance Group, která nepřímo ovládá Zprostředkovatele, a to prostřednictvím společnosti Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, IČO: 63998530, se sídlem Praha 8, Pobřežní 665/23, PSČ 186 00, která má 100 % podíl na hlasovacích právech a základním kapitálu Zprostředkovatele.

Specifickým případem střetu zájmů jsou tzv. pobídky. Zprostředkovatel, člen jeho orgánu, jeho zaměstnanec, vázaný zástupce a jeho zaměstnanec nesmí při poskytování investičních služeb přijmout, nabídnout nebo poskytnout úplatu nebo jinou peněžitou nebo nepeněžitou výhodu (dále „Pobídka“), která může vést k porušení povinnosti jednat s odbornou péčí, tj. kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu Zákazníků nebo porušení povinnosti řádného řízení střetu zájmů ve smyslu ZPKT. Za Pobídku se nepovažuje úplata, nebo jiná peněžitá nebo nepeněžitá výhoda přijatá od Zákazníka nebo od osoby jednající na jeho účet nebo poskytnutá Zákazníkovi nebo osobě jednající na jeho účet.
Pobídka při splnění shora uvedených předpokladů je přípustná, jestliže má přispět ke zlepšení kvality poskytované služby, nebo umožňuje poskytování investičních služeb nebo je pro tento účel nutná. Zprostředkovatel přijímá peněžité Pobídky (odměny) od Finančních institucí, jak jsou popsány v článku III. tohoto dokumentu. Pokud Zprostředkovatel není schopen předem zjistit částku

Pobídky, kterou má přijmout nebo poskytnout, poskytne Zákazníkovi následně informaci o přesné částce Pobídky, kterou přijal či poskytl. Jestliže Zprostředkovatel průběžně přijímá Pobídky v souvislosti s investičními službami, alespoň jednou za rok informuje každého svého Zákazníka individuálně o skutečné částce plateb nebo výhod, které ve vztahu k němu přijal. Informace může být poskytnuta prostřednictvím spolupracující Finanční instituce.

V souvislosti s poskytováním investičních služeb Zákazníkovi Zprostředkovatel může získávat i tzv. menší nepeněžité výhody. Ty představují určité nepeněžité výhody, které jsou odůvodnitelné a přiměřené a mají takový rozsah, aby bylo pravděpodobné, že neovlivní chování Zprostředkovatele, který by poškozoval zájmy daného Zákazníka. Tyto mají povahu: (I) informací nebo dokumentů, které se týkají investičního nástroje nebo investiční služby, které mají obecnou povahu nebo jsou přizpůsobeny požadavkům dané osoby a odrážejí situaci daného Zákazníka; (II) dokumenty od třetí osoby, které byly zadány a zaplaceny emitentem, který je právnickou osobou, nebo potenciálním emitentem s cílem propagovat novou emisi tohoto emitenta (III) účast na konferencích, seminářích či jiných školicích akcích zaměřených na výhody a vlastnosti konkrétního investičního nástroje nebo investiční služby (IV) pohoštění malé hodnoty nabízené během obchodního setkání nebo konference, semináře či jiné školící akce (V) jiné menší nepeněžité výhody, jejichž přehled uveřejňuje ČNB na svých internetových stránkách; taková výhoda musí zvýšit kvalitu služby poskytované Zákazníkovi a vzhledem k celkové úrovni výhod poskytnutých jednou osobou nebo skupinou osob je takového rozsahu a povahy, že pravděpodobně nebude mít nepříznivý vliv na plnění povinnosti Zprostředkovatele jednat v nejlepším zájmu Zákazníků.

Podrobnější informace o střetech zájmů a Pobídkách sdělí Zprostředkovatel na žádost Zákazníka, přičemž tyto jsou rovněž uveřejněny na internetových stránkách Zprostředkovatele: *https://finservisplus.cz/ke-stazeni/pravidla-rizeni-stretu-zajmu*.

V. Kategorizace zákazníků

V souladu se ZPKT je každý Zákazník zařazen do jedné ze tří kategorií:
- neprofesionální zákazník,
- profesionální zákazník,
- způsobilá protistrana (tj. profesionální zákazník, vůči němuž Zprostředkovatel není povinen při poskytování investičních služeb dodržovat některá pravidla jednání se zákazníky ve smyslu ZPKT).

Zákazníci jednotlivých kategorií mají nárok na různý stupeň ochrany, který odpovídá úrovni jejich znalostí a zkušeností s investováním na finančních trzích. Nejvyšší stupeň ochrany je potom poskytován neprofesionálním zákazníkům a nejnižší stupeň je poskytován způsobilým protistranám. Při splnění podmínek stanovených ZPKT může Zákazník požádat o zařazení do jiné kategorie. Podrobné informace o jednotlivých zákaznických kategoriích a s nimi spojených právech jsou uveřejněny na internetových stránkách Finančních institucí a Zprostředkovatele: *https://finservisplus.cz/ke-stazeni/kategorizace-zakazniku*.
Pokud nebylo mezi Zákazníkem a Zprostředkovatelem stanoveno písemně jinak, je Zákazník zařazen do kategorie neprofesionálních zákazníků a náleží mu veškerá práva s tím spojená.

VI. Systém odškodnění zákazníků a systém pojištění pohledávek z vkladů

Garanční fond obchodníků s cennými papíry
Garanční fond obchodníků s cennými papíry (dále jen „**Garanční fond**“) je právnická osoba, která zabezpečuje záruční systém, ze kterého se vyplácejí náhrady zákazníkům obchodníka s cennými papíry, který není schopen plnit své dluhy vůči zákazníkům. Jinak řečeno Garanční fond zajišťuje výplatu náhrad zákazníkům obchodníků s cennými papíry, kteří nejsou schopni plnit své závazky spočívající ve vydání majetku zákazníkům. Náhrada se zákazníkovi poskytuje ve výši 90 % z hodnoty všech složek majetku zákazníka, které nemohly být vydány z důvodů přímo souvisejících s finanční situací obchodníka s cennými papíry, po odečtení hodnoty splatných závazků zákazníka vůči obchodníkovi s cennými papíry. Do majetku zákazníka se pro účely výpočtu náhrady nepočítají peněžní prostředky svěřené obchodníkovi s cennými papíry, který je bankou nebo pobočkou zahraniční banky, a vedené jím na účtech pojištěných podle zákona upravujícího činnost bank (tyto peněžní prostředky jsou chráněny Garančním systémem finančního trhu – viz níže). Pro výpočet náhrady je rozhodná hodnota majetku ke dni, kdy Garanční fond obdržel oznámení ČNB. Maximální náhrada činí částku odpovídající 20 000 EUR pro jednoho zákazníka u jednoho obchodníka s cennými papíry. Náhrada se obdobně poskytuje také zákazníkům investičních společností nebo obdobných zahraničních subjektů, kterým je těmito subjekty poskytována hlavní investiční služba obhospodařování majetku zákazníka (portfolio management) nebo doplňková investiční služba úschova a správa investičních nástrojů pro zákazníka. Pokud však zákazník investuje do cenných papírů kolektivního investování přímo u subjektu kolektivního investování, není jeho majetek Garančním fondem chráněn. V případě žádosti Zákazníka poskytne Zprostředkovatel další informace týkající se podmínek odškodnění Garančním fondem, postupu uplatnění nároku na odškodnění a jeho výplaty. Veškeré informace o Garančním fondu a jeho činnosti může Zákazník nalézt také na internetových stránkách *https://gfo.cz*.

Garanční systém finančního trhu
Garanční systém finančního trhu (dále jen „**Garanční systém**“) je zákonem zřízená instituce pro zajištění, správu a použití finančních prostředků určených pro zabezpečení a udržení stability finančního trhu v České republice. Garanční systém vznikl 1. 1. 2016 na platformě Fondu pojištění vkladů, přičemž Fond pojištění vkladů se k tomuto datu stal vnitřní jednotkou Garančního systému stejně jako nově vzniklý Fond pro řešení krize. Garanční systém zajišťuje výplatu náhrad vkladů v případě, že by některá z bank, stavebních spořitelen či družstevních záložen byla označena ČNB za insolventní, nebo v případě, že by soud rozhodl o úpadku takové instituce. Tuto funkci do konce roku 2015 vykonával právě Fond pojištění vkladů, který organizoval proces výplaty náhrad vkladů. Při splnění stanovených podmínek jsou pojištěny i peněžní prostředky tvořící majetek zákazníka evidované na bankovním účtu obchodníka s cennými papíry. Ze zákona je pojištěna celková částka vkladů až do maximální výše odpovídající 100 000 EUR na jednoho zákazníka u jedné banky. Do této maximální částky se ale počítají jak vklady zákazníka evidované na bankovním účtu obchodníka s cennými papíry, tak vlastní vklady zákazníka u téže banky (např. na běžném, spořícím nebo termínovaném účtu). Výplata náhrad je zahájena do 7 pracovních dnů od rozhodného dne a zákazník nemusí o výplatu základní náhrady žádat. Informace o zahájení výplaty a jejím způsobu se zveřejňuje prostřednictvím tisku, internetových stránek Garančního systému, internetových stránek platebně neschopné instituce a také prostřednictvím vyplácející banky. Veškeré informace o Garančním systému a jeho činnosti může Zákazník nalézt také na internetových stránkách *www.garancnisystem.cz*.

VII. Informace o zpracování osobních údajů

Zprostředkovatel vystupuje vůči Zákazníkovi jako správce osobních údajů, tzn. že rozhoduje o tom, jaké osobní údaje shromáždí, k jakým účelům a jakými prostředky a je odpovědný za jejich řádné zpracování. To nevylučuje možnost, že stejné osobní údaje zpracovávají i jiné subjekty jako správci, kterým Zákazník poskytl osobní údaje za podmínek uvedených v jejich informačních dokumentech (zejména obchodník s cennými papíry). Podrobné informace týkající se zpracování osobních údajů jsou popsány v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů, který je k dispozici na internetových stránkách Zprostředkovatele: *https://finservisplus.cz/ke-stazeni/informace_gdpr_pro_klienty*.

VIII. Reklamace a stížnosti Zákazníka

V případě, že Zákazník není spokojen s výkonem činností Zprostředkovatele či jeho vázaného zástupce, je oprávněn podat Zprostředkovateli reklamaci či stížnost, a to písemně nebo elektronicky (email) na výše uvedené adresy, případně na osobním jednání. Pravidla pro vyřizování reklamací a stížností jsou popsána v reklamačním řádu Zprostředkovatele uveřejněného na internetových stránkách Zprostředkovatele: *https://finservisplus.cz/ke-stazeni/reklamacni_rad*. V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit v oblasti investičních služeb na Compliance officera, kterým je Mgr. Lenka Pánková, e-mail: *lenka.pankova@fsplus.cz*, nebo na Finanční instituci, se kterou uzavřel příslušnou smlouvu o investičních službách. Zákazník je rovněž oprávněn se obrátit se svou stížností na dozorový orgán Zprostředkovatele, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, *www.cnb.cz*, nebo podat žalobu na Zprostředkovatele u věcně a místně příslušného soudu. Zákazník je oprávněn obrátit se na subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb finanční arbitr, a to podáním návrhu dle postupu uvedeného na *www.finarbitr.cz*.

V Praze, dne 1.11.2026