**Směrnice 5\_1/2017**

Pravidla jednání ve vztahu k zákazníkům

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Pravidla jednání ve vztahu k zákazníkům** | | | **S5\_1/2017** |
| **Zpracoval:**  **Ing. Lucie Nejezchlebová** | **Přezkoumal:**  **Vladimír Nejezchleba** | **Schválil:**  **Vladimír Nejezchleba** | **Datum:**  **6.5.2017** | **Revize č.:**  **………….** |

**Společnost ALLFIN PRO Holding a.s. (dále jen společnost) ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPKT“), ve spojení s prováděcími předpisy k ZPKT a přímo použitelnými předpisy Evropské unie vydává**

**Pravidla jednání ve vztahu k zákazníkům**

**1. Účel a působnost předpisu**

1.1. Tento vnitřní přepis upravuje pravidla a postupy při jednání se zákazníky Společnosti, jakož i další pravidla s jednáním se zákazníky a s činností Společnosti související (vnitřní informace, manipulace s trhem, střety zájmů, osobní obchody apod.).

**2. Obecné povinnosti při jednání se zákazníky**

2.1. Společnost, resp. její pracovníci ve smyslu organizačního řádu Společnosti mají povinnost poskytovat investiční služby s odbornou péčí, která spočívá především v tom, že jednají kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníků, zejména plní povinnosti stanovené dále v tomto vnitřním předpisu nebo v dalších vnitřních předpisech Společnosti, zejména pak těch, které upravují pracovní a administrativních postupů příslušných organizačních útvarů Společnosti.

2.2. Společnost nesmí při poskytování investičních služeb přijmout, nabídnout nebo poskytnout poplatek, odměnu nebo peněžitou výhodu (souhrnně pobídku), vyjma pobídky, která:

a) je hrazena třetí straně či pro třetí stranu nebo její poskytována třetí stranou či za třetí stranu a

b) zákazník byl před poskytnutím hlavní nebo doplňkové investiční služby jasně, srozumitelně a úplně informován o existenci a povaze pobídky a výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejich výpočtu, pokud je nelze zjistit předem,

c)pobídka přispívá ke zlepšení kvality poskytované služby a

d) pobídka není v rozporu s povinností Společnosti jednat v nejlepším zájmu zákazníka; nebo

e) umožní nebo je nezbytné pro poskytování investičních služeb a jejíž poskytnutí není v rozporu s odbornou péčí Společnosti, coby obchodníka s cennými papíry.

**3. Pravidla komunikace se zákazníky**

3.1. Pracovníci při komunikaci s zákazníky, včetně osobního jednání nebo propagace, týkající se investičních služeb nebo investičních nástrojů nesmí používat nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé informace.

3.2. Z obsahu komunikace musí být zřejmé údaje o Společnosti, informace musí být dostačující, přesná, a především nesmí zdůrazňovat potenciální výnosy či výhody, které jsou spojeny s investiční službou nebo investičním nástrojem, aniž by současně výrazně a objektivně neupozorňovala na všechna podstatná rizika, která mohou být s investiční službou nebo investičním nástrojem spojena, a současně, aby nezastírala, nezlehčovala nebo nezamlčovala důležité skutečnosti, informace nebo upozornění.

3.3. Pracovníci smějí komunikovat s zákazníky nebo potenciálními zákazníky, pokud se komunikace týká nebo může týkat investičních služeb nebo jejich nabídky, pouze následujícími způsoby:

a) telefonicky pomocí nahrávané telefonní linky, která jim byla přidělena Společností (preferovaný způsob), a to na telefonní číslo zákazníka, které je uvedeno v systému Společnosti.

b) e-mailem prostřednictvím e-mailové adresy, která jim byla přidělena Společností,

c) osobně.

3.4. Pokud zákazník sám volá z jiného telefonního čísla, než kterým Společnost disponuje ve smyslu odst. 3.3. písm. a), je pracovník povinen v případě zjištění této skutečnosti zákazníka na takovou skutečnost upozornit a vyzvat jej k formálnímu oznámení nového telefonního čísla. Nové telefonní číslo oznamuje zákazník písemně.

3.5. V případě e-mailové komunikace nesmí Pracovník emailové zprávy mazat a musí je ponechat po neomezenou dobu ve složce „doručená pošta“, resp. „odeslaná pošta“.

3.6. V případě osobní komunikace musí pracovník neprodleně, nejpozději nejbližší pracovní den zaznamenat do systému Společnosti záznam. Pokud nemá pracovník přístup do systému, musí vyhotovit písemný záznam, který obsahuje:

a) datum a čas komunikace,

b) identifikaci stran komunikace a

c) obsah komunikace se zaměřením na podstatné projednané otázky.

Písemný záznam předá pracovník k archivaci oddělení Back Office, které zajistí archivaci záznamu po celou dobu trvání vztahu se zákazníkem, nejméně po dobu 5 let.

3.7. Porušení pravidel uvedených odst. 3.3. až 3.6. bude považováno za závažné, případně podle okolností zvlášť hrubé porušení povinnosti vyplývající z právních předpisů vztahujících se k pracovníkem vykonávané práci, a může být důvodem pro ukončení smluvního vztahu mezi pracovníkem a Společností.

**4. Informování zákazníků**

4.1. Pracovník oddělení Front office je povinen informovat zákazníky před uzavřením smlouvy se Společností, která je podmínkou zahájení poskytování služby ze strany Společnosti, o:

a) Společnosti a o základních informacích souvisejících s poskytováním investičních služeb ze strany Společnosti,

b) investičních službách, které Společnost poskytuje,

c) investičních nástrojích, kterých se má investiční služba týkat,

d) možných rizicích, která mohou být spojena s požadovanou investiční službou, investičním nástrojem a o možných zajištěních proti nim,

e) celkové ceně poskytované investiční služby včetně všech poplatků, daní placených prostřednictvím Společnosti a jiných souvisejících nákladů, jakož i dalších finančních závazcích vyplývajících z poskytnutí investiční služby,

f) režimu ochrany majetku zákazníka,

g) obsahu závazku plynoucího ze smlouvy včetně smluvních podmínek týkající se požadované investiční služby,

h) skutečnostech podle § 2a až 2d ZPKT,

i) pravidlech Společnosti pro provádění pokynů, a to v rozsahu informací uvedených v § 18 až 20 vyhlášky č. 303/2010 Sb.

4.2. Pracovník informuje zákazníka o každé podstatné změně skutečností uvedených v odst. 4.1., pokud má taková změna význam pro službu, kterou mu Společnost poskytuje.

4.3. Pracovník poskytuje zákazníkovi informace o skutečnostech uvedených v odst. 4.1. a 4.2. zejména v listinné či digitální podobě, a dále případně způsobem umožňujícím dálkový přístup, tedy zejména prostřednictvím webových stránek Společnosti.

4.4. V zásadě pracovníci s ohledem na rozsah a povahu činnosti Společnosti přistupují ke všem zákazníkům, jakož i k potenciálním zákazníkům, včetně poskytování služby jako ke zákazníkům zařazeným do kategorie „retail client“, pokud z jednání s zákazníkem nevyplyne, že dle § 2a až 2d ZPKT je zařazen do jiné kategorie nebo zákazník požádá o přestup do jiné kategorie a příslušný pracovník Společnosti této žádosti vyhoví.

**5. Vyžadování informací od zákazníků**

5.1. Pracovník je povinen získat od zákazníků informace nezbytné pro posouzení vhodnosti či případně přiměřenosti investiční požadované zákazníkem. Tyto informace Společnosti umožňují vyhodnotit, zda poskytnutí zákazníkem požadované investiční služby, poskytnutí rady ohledně investičního nástroje nebo provedení obchodu s investičním nástrojem v rámci požadované investiční služby odpovídá finanční situaci zákazníka, jeho investičním cílům a odborným znalostem a zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik.

5.2. Při poskytování investiční služby podle § 4 odst. 2 písm. d) nebo e) ZPKT je Společnost, resp. její příslušní pracovníci povinni získat od zákazníka informace o jeho

a) odborných znalostech v oblasti investic,

b) zkušenostech v oblasti investic,

c) finančním zázemí a

d) investičních cílech

(dále jen „**test vhodnosti**“).

5.3. Test vhodnosti je pracovník povinen provést v rozsahu, který mu umožní řádně vyhodnotit, zda poskytnutí předmětné investiční služby nebo poskytnutí rady ohledně investičního nástroje anebo provedení obchodu s investičním nástrojem v rámci předmětné investiční služby odpovídá finanční situaci, investičním cílům a odborným znalostem a zkušenostem zákazníka potřebným pro pochopení souvisejících rizik. Pracovník oddělení Front office nesmí doporučit předmětnou investiční službu nebo radu ohledně investičního nástroje anebo provést obchod s investičním nástrojem v rámci předmětné investiční služby v případě, že se mu nepodaří získat rozsah informací k provedení řádného vyhodnocení testu vhodnosti. Stejně tak nesmí doporučit předmětnou investiční službu i v případech odmítnutí poskytnutí informace zákazníkem, nebo podání informace zjevně neúplné, nepřesné nebo nepravdivé.

5.4. Při poskytování ostatních investičních služeb uvedených v § 4 odst. 2 ZPKT (vyjma služeb dle písm. d) nebo e)) je pracovník povinen získat od zákazníka informace o jeho

a) odborných znalostech v oblasti investic,

b) zkušenostech v oblasti investic.

(dále jen „**test přiměřenosti**“).

5.5. Test přiměřenosti je pracovník oddělení Front office povinen provést v rozsahu, který mu umožní řádně vyhodnotit, zda poskytnutí předmětné investiční služby nebo rady ohledně investičního nástroje anebo provedení obchodu s investičním nástrojem v rámci předmětné investiční služby odpovídá odborným znalostem a zkušenostem zákazníka potřebným pro pochopení souvisejících rizik. V případě, že pracovník oddělení vyhodnotí získané informace tak, že poskytnutí příslušné investiční služby, rady ohledně investičního nástroje anebo provedení obchodu s investičním nástrojem v rámci investiční služby neodpovídá jeho odborným znalostem a zkušenostem, upozorní zákazníka na takové zjištění. V případě, že zákazník odmítne informace k provedení testu přiměřenosti poskytnout nebo je neposkytne v požadovaném rozsahu, pracovník oddělení Front office poučí zákazníka o tom, že takové rozhodnutí mu neumožní řádně vyhodnotit, zda poskytnutí příslušné investiční služby, rady ohledně investičního nástroje anebo provedení obchodu s investičním nástrojem v rámci předmětné investiční služby odpovídá odborným znalostem a zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik.

5.6. Pracovníci oddělení získávají výše uvedené informace zejména prostřednictvím odpovědí na dotazy obsažené ve schváleném investičním dotazníku, jehož aktuální znění k dispozici na intranetu Společnosti. Před vyplněním investičního dotazníku zákazníkem pracovník zodpoví dotazy zákazníka technického rázu a dále poučí zákazníka o tom, že vyplnění investičního dotazníku je dobrovolné, ale že nevyplnění investičního dotazníku nebo jeho části, může vést (v případě testu vhodnosti) k odmítnutí služby ze strany Společnosti nebo (v případě testu přiměřenosti) k tomu, že příslušný Pracovník nebude schopen vyhodnotit, zda je služba pro zákazníka vhodná. Pracovník oddělení Front office také poučí zákazníka o tom, že odpovědi podléhají zákonné povinnosti mlčenlivosti Společnosti, coby obchodníka s cennými papíry.

5.7. Pracovník nesmí vyplňovat investiční dotazník za zákazníka, ani přímo nebo nepřímo radit zákazníkovi, jaký má být obsah odpovědí na otázky uvedené v investičním dotazníku. Pracovník nesmí vyzývat zákazníka k tomu, aby odpovědi na otázky uvedené v investičním dotazníku neposkytl. Pracovník poskytne zákazníkovi na vyplnění investičního dotazníku alespoň 10 minut, ve kterých bude moci zákazník investiční dotazník sám vyplnit. V případě potřeby pracovník poskytne zákazníkovi delší dobu na vyplnění investičního dotazníku.

5.8. Pracovník vyhodnotí odpovědi zákazníka na základě aktuálního vyhodnocovacího klíče k investičnímu dotazníku, který je k dispozici na intranetu Společnosti. Pracovník je v zásadě oprávněn vycházet ze spolehlivosti informací získaných od zákazníků. Pokud je však pracovníkovi zřejmé, že odpověď je neúplná, nepřesná nebo nepravdivá, nemůže z takové informace vycházet, musí si vyžádat dodatečné informace od zákazníka, a pokud se ani tak nepodaří nejasnost odstranit, musí postupovat podle odst. 5.9. To platí i v případě, že zákazník již v minulosti investiční dotazník vyplňoval, a obsah dřívějšího dotazníku není slučitelný s obsahem nového investičního dotazníku.

5.9. Pokud pracovník vyhodnotí investiční dotazník tak, že poskytnutí dané služby neodpovídá kritériím testu vhodnosti, resp. testu přiměřenosti, nebo pokud je výsledek hodnocení takový, že poskytnuté informace nejsou dostatečné nebo z nich nelze vycházet, pak

a) v případech, kdy se vyžaduje test vhodnosti, pracovník sdělí zákazníkovi, že mu nelze příslušnou službu poskytnout; v případech, kdy to přichází v úvahu, nabídne zákazníkovi službu, která je pro něj vhodná;

b) v případech, kdy se vyžaduje test přiměřenosti, upozorní pracovník zákazníka na zjištění, že poskytnutí investiční služby neodpovídá jeho odborným znalostem nebo zkušenostem, případně že postoj zákazníka neumožňuje vyhodnotit, zda poskytnutí investiční služby odpovídá odborným znalostem nebo zkušenostem zákazníka potřebným pro pochopení souvisejících rizik.

**6. Provádění pokynů zákazníků**

6.1. Pracovník je oprávněn zprostředkovat uzavření rámcové, komisionářské či obdobné smlouvy mezi zákazníkem a poskytovatelem investiční služby. Pracovník v rámci zprostředkování nepřijímá ani nepředává pokyn zákazníka ve smyslu výběru konkrétního investičního nástroje.

Služba investičního zprostředkování může zahrnovat zejména následující činnosti:

- seznámení zákazníka s obsahem smluvní a klientské dokumentace finanční instituce a klientské dokumentace společnosti

- získání informací o znalostech a zkušenostech zákazníka v oblasti investic a stanovení investičního profilu zákazníka

- informování zákazníka o přiměřenosti jeho plánované investice z pohledu jeho investičního profilu

- poskytnutí podrobnějších informací o investičním nástroji, který je předmětem plánované investice zákazníka (povaha, parametry, výkonnost, rizika, aj.)

- identifikace a kontrola zákazníka (dle AML) před podpisem rámcové, komisionářské či obdobné smlouvy

- fyzické zprostředkování rámcové, komisionářské či obdobné smlouvy

**7. Zpracování a sdružování pokynů**

7.1. Pracovníci nejsou oprávněni ke zpracování ani sdružování pokynů zákazníků.

**8. Další povinnosti při jednání se zákazníky**

8.1. Společnost zajišťuje náležité a rychlé vyřízení stížností a reklamací zákazníků a nápravu případných nedostatků.

8.2. Pracovníci jsou povinni zákazníka informovat o všech skutečnostech rozhodných pro poskytování požadované investiční služby a seznámit ho s obsahem všech dokumentů určených zákazníkům.

8.3. Pracovníci jsou povinni upozornit zákazníky na možnost obrátit se se stížností na Českou národní banku.

8.4. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o obchodních a provozních skutečnostech Společnosti, včetně informací o zákaznících Společnosti – jejich osobních údajů, se kterými se seznámil po dobu trvání pracovního poměru nebo jiné formy spolupráce se Společností, a zavazují se také tyto skutečnosti řádným způsobem utajovat, přičemž tato povinnost mlčenlivosti trvá i po případném ukončení smluvní vztahu pracovníka se Společnosti. To se týká i bezpečnostních opatření, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. S poskytnutými informacemi od zákazníka jsou Pracovníci povinni zacházet podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, tedy tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení a ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

8.5. Pracovníci jsou povinni informovat zákazníky pojištění jejich investice u obchodníka s cennými papíry dle ZPKT zajišťované Garančním fondem obchodníků s cennými papíry a pojištění jejich investice dle předpisů platných v zemi zahraničního brokera. Pracovníci Společnosti jsou povinni poskytovat tyto informace obzvláště jasně a srozumitelně, aby nevyvolali dojem, že zákazníci mohou investovat své prostředky naprosto bezrizikově, nebo že Garančním fondem jsou garantovány výnosy předvídané Společností A naopak u podílových fondů že pojištěné nejsou.

**9. Pravidla práce s vnitřními informacemi**

9.1. Za vnitřní informaci podle § 124 ZPKT se považuje přesná informace, která se přímo nebo nepřímo týká investičního nástroje nebo jiného nástroje, který byl přijat k obchodování na regulovaném trhu členského státu Evropské unie nebo o jehož přijetí k obchodování na regulovaném trhu členského státu Evropské unie bylo požádáno (dále jen „ **finanční nástroj**“), jiného nástroje, který nebyl přijat k obchodování na regulovaném trhu členského státu Evropské unie a jehož hodnota se odvozuje od finančního nástroje, emitenta takových finančních nástrojů nebo jiné skutečnosti významné pro vývoj kurzu či jiné ceny takového finančního nástroje nebo jeho výnosu, pokud tato informace není veřejně známá a pokud by poté, co by se stala veřejně známou, mohla významně ovlivnit kurz nebo výnos tohoto finančního nástroje nebo jiného nástroje, jehož hodnota se odvozuje od tohoto finančního nástroje.

9.2. Vnitřní informace je taková informace, o které lze předpokládat, že by ji rozumný investor vzal v úvahu při investičním rozhodování) je účastníkům regulovaného trhu v obdobných případech obvykle k dispozici, nebo

b) je uveřejňována podle vyhlášky č. 234/2009 Sb., o ochraně proti zneužívání trhu a transparenci nebo jiných právních předpisů, pravidel organizátora regulovaného trhu, smluvních závazků nebo zvyklostí vztahujících se k regulovanému trhu

9.3. Pracovníci Společnosti:

a) mají přísný zákaz využívat vnitřních informací ve svůj vlastní prospěch, prospěch osob jim blízkých nebo jakýchkoliv třetích osob, ani je nesdělovat nebo neumožnit jejich využití jiné osobě, a to až do doby, než se tyto informace stanou obecně známými,

b) nesmí přímo nebo nepřímo učinit jiné osobě doporučení k nabytí nebo zcizení finančního nástroje, kterého se vnitřní informace týká,

c) musí zachovávat mlčenlivost o vnitřní informaci a zamezit přístup k takové informaci, pokud sdělení této informace není součástí povinností pracovníka, tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru nebo jiné formy spolupráce,

d) nesmí usilovat o získání vnitřních informací.

9.4. Pracovníci Společnosti jsou povinni zejména neprodleně oznámit oddělení Compliance každou informaci, kterou při své činnosti obdrží a o které se lze důvodně domnívat, že by mohla mít povahu vnitřní informace. Oddělení Compliance bez zbytečného odkladu posoudí, zda jemu adresovaná informace má povahu vnitřní informace.

9.5. Oddělení Compliance bude vést vede zvláštní seznam ve kterém eviduje každý investiční nástroj přijatý k obchodování na veřejném trhu nebo jeho emitenta, o kterém se dozvěděl informaci, která by mohla být vnitřní informací, která není veřejně známá, týká se tohoto nástroje nebo emitenta anebo jiné skutečnosti významné pro vývoj kurzu tohoto nástroje nebo jiné jeho ceny nebo jeho výnosu, a obsah této informace. Dále pak průběžně a bez zbytečného odkladu vyhodnocuje informace zapsané v tomto seznamu, včetně posouzení, zda zapsané informace naplňují znaky vnitřní informace.

9.6. Oddělení Compliance bude vést zvláštní seznam do kterého zapisuje investiční nástroj přijatý k obchodování, který již naplňuje znaky vnitřní informace.

9.7. Pracovníci, kteří jsou seznámeni s vnitřními informacemi týkající se investičních nástrojů zanesených v seznamu Restricted List, mají povinnost zachovávat mlčenlivost. Porušení této povinnosti je považováno ve smyslu ustanovení za porušení povinností zvlášť hrubým způsobem a je důvodem pro ukončení smluvního vztahu se Společností.

9.11. Pracovníci jsou povinni v případě, že mají důvodné podezření na využití vnitřní informace při uzavření obchodu, sdělit tuto skutečnost okamžitě oddělení Compliance, které provede zhodnocení sdělených informací a v případě, že tyto informace rozumně odůvodňují podezření na využití vnitřní informace, o tomto podezření bez zbytečného dokladu informuje představenstvo a Českou národní banku způsobem stanoveným příslušnými právními předpisy. O tomto oznámení je povinnost zachovávat mlčenlivost.

**10. Pravidla pro posuzování manipulace s trhem**

10.1. Manipulací s trhem se podle § 126 ZPKT rozumí jednání osoby, které může:

a) zkreslit představu účastníků kapitálového trhu o hodnotě, nabídce nebo poptávce finančního nástroje, nebo

b) jiným způsobem zkreslit kurz finančního nástroje.

10.2. Manipulací s trhem není:

a) pokyn k obchodu nebo uskutečnění obchodu, jestliže osoba podávající pokyn nebo osoba uskutečňující obchod prokáží, že mají řádný důvod k takovému pokynu nebo obchodu a tento pokyn nebo obchod je v souladu s tržními postupy uznávanými na regulovaném trhu,

b) jednání spočívající v rozšiřování nepravdivé, klamavé nebo zavádějící informace, o níž osoba, která ji rozšiřuje, nemůže vědět, že je nepravdivá, klamavá nebo zavádějící,

c) rozšiřování informace novinářem při výkonu novinářské profese, pokud novinář jedná v souladu s pravidly novinářské profese a v souvislosti s rozšiřováním informace nezíská přímo nebo nepřímo jakýkoliv prospěch nad rámec obvyklé odměny,

d) rozšiřování informace osobou provádějící průzkum, který se týká trhu s investičními nástroji nebo emitentů, nebo osobou, která doporučuje investiční strategii, pokud je taková informace nebo takové doporučení šířeno veřejně přístupnými prostředky a pokud takové osoby postupují při těchto činnostech korektně a uveřejní současně svůj případný konflikt zájmů,

e) jednání při zpětném odkupu vlastních finančních nástrojů nebo při cenové stabilizaci finančního nástroje za podmínek stanovených přímo použitelným právním předpisem Evropských společenství, kterým se provádí směrnice Evropského parlamentu a Rady o zneužívání trhu, nebo

f) jednání České národní banky, centrální banky jiného členského státu Evropské unie, Evropské centrální banky nebo jiné oprávněné osoby při uskutečňování měnové nebo devizové politiky nebo při správě veřejného dluhu.

10.3. Manipulace s trhem je zakázána.

10.4. Pracovníci Společnosti vyhodnotí každý pokyn od zákazníka z hlediska, zda v důsledku poskytnutí služby na základě pokynu nedojde k manipulaci s trhem. Při posuzování, zda došlo k manipulaci s trhem, pracovníci vezmou v úvahu především:

a) zda podíl podaných pokynů k obchodům nebo uskutečněných obchodů na celkovém denním objemu obchodování s předmětným finančním nástrojem na příslušném regulovaném trhu je významný, zejména pokud vede k významné změně kurzu či jiné ceny tohoto finančního nástroje,

b) rozsah, v jakém podané pokyny k obchodům nebo uskutečněné obchody osob s významnou kupní nebo prodejní pozicí vedou k významným změnám kurzu či jiné ceny finančního nástroje, majetkové hodnoty, k níž se vztahuje hodnota finančního nástroje, nebo od něj odvozeného nástroje,

c) zda uskutečněný obchod vedl ke změně skutečného vlastníka finančního nástroje,

d) zda podané pokyny k obchodu nebo uskutečněné obchody obsahují změny pozice, zejména koupě nebo prodej, v krátkém časovém období, a zda rozsah takových pokynů nebo obchodů odpovídá významnému podílu na celkovém denním objemu obchodování s předmětným finančním nástrojem na příslušném regulovaném trhu, a zda vede k významné změně kurzu či jiné ceny tohoto finančního nástroje,

e) zda se podané pokyny k obchodu nebo uskutečněné obchody soustřeďují v krátkém časovém úseku během obchodního dne, a zda vedou ke změně kurzu či jiné ceny předmětného finančního nástroje, jejíž tendence se následně obrátí,

f) rozsah, v jakém podané pokyny mění nejlepší vyhlášené nabídkové nebo poptávkové ceny předmětného finančního nástroje přijatého k obchodování na regulovaném trhu nebo mění účastníkům regulovaného trhu přístupný seznam pokynů, a v jakém jsou takové pokyny následně před provedením zrušeny,

g) rozsah, v jakém jsou podávány pokyny k obchodu nebo uskutečňovány obchody v době, kdy se stanovují referenční ceny nebo vypořádací ceny, a v jakém finančního nástroje, která má vliv na takové stanovení cen,

h) zda podání pokynů k obchodu nebo uskutečnění obchodů předcházelo nebo po nich následuje šíření nepravdivých, klamavých či zavádějících informací osobou, která podala pokyny nebo uskutečnila obchod, nebo osobou s ní propojenou,

i) zda podání pokynů k obchodu nebo uskutečnění obchodů předcházelo nebo po nich následuje vytvoření nebo šíření chybných, klamavých nebo zjevně materiálním zájmem ovlivněných investičních doporučení podle § 125 odst. 6 zákona osobou, která podala pokyny nebo uskutečnila obchod, nebo osobou s ní propojenou., nebo

j) zda postup nebo obchod nesplňoval podmínky pro uznání tržního postupu podle § 126 odst. 8 ZPKT.

10.5. Manipulaci trhem předchází dále Společnost tím, že:

a) příslušní pracovníci informují zákazníka při uzavírání smlouvy nebo přijetí pokynu o právních předpisech, které Společnosti zakazují poskytnout službu, provést pokyn nebo jiný úkon, s výjimkou případů, kdy takový postup vylučuje právní předpis, a

b) zajistí, aby pracovníci Společnosti byli seznámeni s příslušnými právními předpisy upravujícími oblast finančního trhu, jejich výkladem a s povinnostmi, které z nich vyplývají, zejména ve vztahu k právní úpravě nakládání s vnitřními informacemi, manipulace trhem, a s praktickou aplikací právní úpravy v této oblasti.

10.6. Pokud mají pracovníci Společnosti důvodné podezření, že v důsledku poskytnutí služby na základě pokynu může dojít k manipulaci trhem, upozorní na tuto skutečnost zákazníka, požádají jej o vysvětlení účelu pokynu, popřípadě navrhnou jiný způsob dosažení téhož účelu, který nenaruší průhlednost trhu; o tom pořídí záznam, který je předán oddělení Compliance k evidenci. Současně jsou povinni konzultovat svůj postup s oddělením Compliance.

10.7. Pokud mají pracovníci Společnosti i přes vysvětlení zákazníka důvodné podezření, že poskytnutím služby na základě pokynu může dojít k manipulaci trhem, pokyn neprovedou a vyrozumí o tom zákazníka způsobem stanoveným ve smlouvě; o tom pořídí záznam, který je předán oddělení Compliance k evidenci. Současně jsou povinni konzultovat svůj postup s oddělením Compliance.

10.8. V případě, že mají Pracovníci Společnosti důvodné podezření, že určitý obchod může být manipulací s trhem, mají povinnost sdělit tuto skutečnost okamžitě oddělení Compliance, které o tomto podezření bez zbytečného odkladu informuje představenstvo a Českou národní banku způsobem stanoveným příslušnými právními předpisy. O tomto oznámení je povinnost zachovávat mlčenlivost.

**11. Pravidla pro případ střetu zájmů**

11.1. Společnost stanoví následující pravidla, jejichž cílem jr zjišťování a řízení střetu zájmů, ke kterým může dojít vzhledem k činnostem, které Společnost vykonává.

11.2. Při zjišťování a řízení střetu zájmů v souvislosti s poskytováním služeb Společnost vezme v úvahu, zda Společnost, resp. její pracovník:

c) může získat finanční prospěch nebo se vyhnout finanční ztrátě na úkor zákazníka,

d) má odlišný zájem na výsledku služby poskytované zákazníkovi nebo na výsledku obchodu prováděného jménem zákazníka od zájmu tohoto zákazníka,

e) má motivaci upřednostnit zájem zákazníka před zájmy jiného zákazníka,

f) podniká ve stejném oboru jako zákazník,

g) dostává nebo dostane od jiné osoby, než je zákazník, pobídku v souvislosti se službou zákazníkovi a tato pobídka nepředstavuje obvyklou úplatu za poskytovanou službu.

11.3. Společnost dále vždy zjišťuje okolnosti, které ve vztahu ke konkrétním službám a činnostem, které poskytuje obchodník s cennými papíry nebo jiná osoba jeho jménem, mohou vést ke střetu zájmů, který představuje podstatné nebezpečí poškození zájmů zákazníka (dále jen „ **podstatný střet zájmů**“).

11.4. Společnost stanoví tyto postupy a opatření k řízení střetu zájmů:

a) Společnost a pracovníci nesmějí v žádném případě upřednostnit pokyn na vlastní účet před pokynem zákazníka.

b) V případě, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů mezi dvěma zákazníky, platí časová priorita, tzn. pokyn k obchodu dříve podaný se uspokojuje dříve.

c) Žádný z pracovníků se nebude přímo ani nepřímo zabývat obchodní činností, která by vedla ke konfliktu zájmů Společnosti, s výjimkou souhlasu uděleného písemně představenstvem Společnosti, čímž není dotčen zákaz konkurence dle příslušných právních předpisů.

d) Každý pracovník neprodleně uvědomí svého nadřízeného o všech možných konfliktech zájmů včetně těch, do nichž se dostal bez vlastního zavinění nebo by se v důsledku osobních vztahů ke zákazníkům, dodavatelům, obchodním partnerům nebo konkurentům Společnosti mohl dostat. Vedoucí pracovník neprodleně ověří, zda střet zájmů skutečně hrozí, popřípadě konzultuje vzniklou situaci s oddělením Compliance.

e) Dojde-li pracovník k závěru, že hrozí relevantní nedovolený střet zájmů, zajistí informování zákazníka o tom, že vzhledem k hrozícímu nedovolenému střetu zájmů mu odmítá Společnost poskytnout požadovanou službu v celém rozsahu nebo částečně, popřípadě navrhnout zákazníkovi jiný způsob dosažení téhož účelu, k jakému směřoval jeho požadavek. O těchto případech vede obchodník evidenci.

f) Dozví-li se pracovník, že během poskytování služby došlo k nedovolenému střetu zájmů, neprodleně informuje vedoucího pracovníka. Tento neprodleně ověří, zda ke střetu zájmů skutečně došlo, popřípadě konzultuje vzniklou situaci s oddělením Compliance.

g) Oddělení Compliance vede evidenci Podstatných střetů zájmů, resp. poskytnutých investičních služeb, ze kterých vznikl nebo může vzniknout podstatný střet zájmů.

h) Žádný z pracovníků nesmí využít vnitřní informaci k osobnímu prospěchu a ani se nesmí jakkoliv podílet na předávání této informace veřejnosti.

i) Každý pracovník se vyvaruje případů, kdy by mohl být osobně či finančně zainteresován v záležitostech zákazníků, konkurentů nebo dodavatelů, kteří spolupracují se Společností s výjimkou souhlasu uděleného písemně představenstvem Společnosti.

j) Společnost nebo pracovník nesmí přijmout pobídku od osoby, která má zájem na předmětu Společností vytvářené analýzy investičních příležitostí. Společnost ani Pracovníci nesmí přislíbit emitentovi příznivý výsledek analýzy investičních příležitostí. Návrh Společností vytvářené analýzy investičních příležitostí nesmí být předmětem posuzování ze strany emitenta nebo jiného pracovníka, který se na vytváření analýzy nepodílí. To neplatí v případě ověřování dodržování právních povinností emitenta v případě analýzy, která obsahuje investiční doporučení nebo cílovou cenu.

k) Žádný z pracovníků nepřijme bez předchozího souhlasu představenstva Společnosti žádné funkce ani účasti v jiných podnikatelských subjektech včetně členství ve statutárních orgánech a dozorčích radách.

l) Oddělení Compliance se nesmí podílet na zabezpečení poskytování investičních služeb nebo dalších činností Společnosti, nad kterými vykonává kontrolu.

**12. Pravidla pro uzavírání osobních obchodů**

12.1. Osobním obchodem se rozumí obchod s finančním nástrojem uzavřený osobou se zvláštním vztahem k obchodníkovi s cennými papíry nebo na její účet, jestliže osoba se zvláštním vztahem k obchodníkovi s cennými papíry jedná nad rámec svých pracovních povinností, nebo se obchod uzavírá na účet

a) této osoby se zvláštním vztahem k obchodníkovi s cennými papíry,

b) osoby k ní blízké,

c) osoby, se kterou je úzce propojena, nebo

d) jiné osoby, jestliže osoba se zvláštním vztahem k obchodníkovi s cennými papíry má přímý nebo nepřímý hmotný zájem na výsledku obchodu, který není poplatkem ani odměnou za provedení obchodu.

12.2. V souvislosti s těmito pravidly vede oddělení Compliance evidenci osob se zvláštním vztahem k obchodníkovi s cennými papíry, kterými jsou zejména pracovníci Společnosti.

12.3. Pracovníci mají přísný zákaz zneužívat vnitřní nebo jiné důvěrné informace získané při výkonu jejich činnosti pro Společnost ve svůj prospěch či prospěch třetích osob, zejména nesmí provádět obchody, při nichž by takové informace využili, nebo navádět či vyzývat jiné osoby k provedení takových obchodů. Pracovníci nesmí uzavřít osobní obchod, pokud by mohlo dojít k porušení jiné povinnosti Společnosti stanovené právními předpisy nebo navádět či vyzývat jiné osoby k provedení takových obchodů.

12.4. Za účelem kontroly plnění těchto pravidel mohou osoby se zvláštním vztahem k obchodníkovi s cennými papíry a osoby jim blízké obchodovat investiční nástroje, k nimž Společnost poskytuje investiční služby, na svůj účet zpravidla prostřednictvím Společnosti. Společnost se zavazuje toto umožnit za standardních podmínek, za předpokladu předchozího oznámení záměru provádět osobní obchody představenstvu a oddělení Compliance. Pracovníci jsou povinni při uzavírání osobních obchodů dodržovat veškeré právními předpisy a vnitřními předpisy Společnosti stanovené požadavky a omezení, zejména pak se vyvarovat střetu zájmů, neupřednostňovat obchody na svůj vlastní účet, nepředbíhat pokyny zákazníků a podobně.