

## Informace pro zákazníky investičního zprostředkovatele Consilior

### 1. Informace o Consilior a vázaných zástupcích

Obchodní firma: Consilior, s.r.o., sídlo Václavské nám. 772/2, 110 00 Praha 1, IČ 27942228, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 128182 (dále jen „Consilior“). Internetové stránky: [www.consilior.cz](http://www.consilior.cz). Consilior je registrován jako investiční zprostředkovatel u České národní banky (dále jen „ČNB“) ze dne 30.3.2011. Registraci Consilior u ČNB lze ověřit na internetových stránkách [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz). Consilior poskytuje investiční služby prostřednictvím smluvních vázaných zástupců ve smyslu § 32a a násl. zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (dále jen „ZPKT“), kteří jsou registrováni v seznamu vázaných zástupců u ČNB. Jmenný seznam registrovaných vázaných zástupců Consilior lze nalézt na webových stránkách ČNB [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz). Investiční zprostředkovatel a vázaný zástupce je odměňován provizí (pobídkou) od investiční společnosti nebo obchodníka s cennými papíry, které jsou odvislé od objemu investice a zvoleného produktu. Více o pobídkách s třetech zájmů níže.

### 2. Poskytované služby a investiční nástroje

Consilior poskytuje zákazníkům následující investiční služby ve vztahu k investičním cenným papírům a nástrojům kolektivního investování (dále jen „investiční nástroje“):

- a) přijímání a předávání pokynů zákazníků dle § 4 odst. 2) písm. a) ZPKT.
  - b) investiční poradenství dle § 4 odst. 2, písm. e) ZPKT. Tato investiční služba je poskytována pouze na výslovnou písemnou žádost Zákazníka schválenou Consilior.
- Přijaté pokyny od zákazníků předává Consilior smluvním obchodníkům s cennými papíry a investičním společenstvem či fondům (dále jen „finanční instituce“)

### 3. Kategorie zákazníka

Consilior tímto zákazníkovi sděluje, že jej řadí do kategorie neprofesionálního zákazníka, jak je tato kategorie vymezena v ZPKT. Jedná se o kategorii s nejvyšší mírou ochrany zákazníka. Zákazník byl před vyplněním investičního dotazníku poučen o skutečnosti, že může žádat o změnu kategorie a s ní spojené míry ochrany.

### 4. Kontaktní adresa a způsob komunikace

Zákazníci se mohou na Consilior obracet v pracovní dny od 9.00 do 18.00 hodin následujícími způsoby:

- a) osobně či písemně na adrese sídla Consilior,
- b) telefonicky na tel. čísle: +420246 083 483, tato linka je v souladu s planými právními předpisy nahrávána. Komunikace na jiné než této lince není a nemůže být považována za komunikaci v souvislosti s uzavřenou smlouvou o zprostředkování investičních služeb.
- c) e-mailem na emailové adrese: [info@consilior.cz](mailto:info@consilior.cz),
- d) prostřednictvím vázaných zástupců Consilior.

Veškerá komunikace se uskutečňuje výhradně v českém jazyce.

Každý zákazník má právo požadovat vysvětlení, upřesnění nebo doplnění poskytnutých informací.

### 5. Provádění pokynů týkajících se investičních nástrojů

Consilior jako investiční zprostředkovatel přijímá od svých vázaných zástupců pokyny zákazníků týkající se investičních nástrojů a předává tyto pokyny finančním institucím, které tyto pokyny realizují. Společnost Consilior disponuje potřebným technickým a personálním vybavením, aby pokyn přijala a předala v co nejkratším časovém úseku bez možnosti zásahu do obsahu pokynu. Vázaný zástupce Consilior předává veškeré pokyny zákazníků do sídla Consilior, kde pokyn prochází vstupní kontrolou formální správnosti a splnění zákonných požadavků a je provedena evidence přijatých a předaných pokynů. Veškerá dokumentace zákazníka je následně předána k realizaci pokynu Finanční instituci osobně, prostřednictvím držitele poštovní licence nebo jiným dohodnutým způsobem. Consilior zasílá zákazníkům informace o poskytnutých a realizovaných službách zpravidla prostřednictvím realizujících finančních institucí, nebo sám v elektronické podobě na emailovou adresu sdělenou zákazníkem.

### 6. Informace o pravidlech pro předcházení střetu zájmů a střet zájmů

Vzhledem k tomu, že Consilior poskytuje své služby širokému okruhu zákazníků a zároveň spolupracuje s řadou finančních institucí, nelze vždy bezpečně vyloučit hrozbu střetu zájmů.

Consilior tímto Zákazníkovi sděluje stručný přehled opatření, které přijal za účelem minimalizace rizik vyplývajících z potenciálního střetu zájmů.

Consilior zavedl opatření k zamezení střetu zájmů a k omezení negativních důsledků případného střetu zájmů.

V rámci činnosti společnosti může docházet ke střetu zájmů mezi:

- a) zákazníky a společností,
- b) zaměstnanci společnosti či členy skupiny společnosti (propojené osoby) nebo
- c) mezi zákazníky navzájem.

Při poskytování investičních služeb může docházet ke střetu zájmů zejména v následujících oblastech činnosti společnosti:

- a) přijímání a předávání pokynů,
- b) investiční poradenství, je-li poskytováno.

Střet zájmů může vzniknout také, pokud společnost nebo pracovník či vázaný zástupce společnosti má přístup k neveřejným informacím v době transakce zákazníka nebo existují pobídky ve vztahu k určitému investičnímu nástroji.

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

- a) organizační a fyzické bariéry mezi útvary (tzv. čínské zdi), které zajišťují fyzické i organizační oddělení útvarů vytvářejících možné konflikty zájmů a neslučitelnost funkcí;
- b) postupy k zajištění správného provádění pokynů zákazníků;
- c) postupy pro obchody zaměstnanců a vlastní obchody společnosti;
- d) provádění vnitřní kontroly činnosti zaměstnanců;
- e) povinnost mlčenlivosti;
- f) provádění pravidelného školení zaměstnanců.

Pokud nelze přes výše uvedenou dělbu pravomocí, ani organizačními opatřeními odvrátit nepříznivé vlivy střetu zájmů, informuje společnost zákazníka o povaze a zdroji střetu zájmů. V případě neodvratitelného střetu mezi zájmy společnosti a zákazníka, dá společnost vždy přednost zájmům zákazníka před svými zájmy. Pokud dojde k neodvratitelnému střetu zájmů mezi zákazníky navzájem, společnost zajistí spravedlivé zacházení se všemi zákazníky. V případě neodvratitelného střetu zájmů může společnost také odmítnout poskytnutí investiční služby (např. investiční poradenství, přijetí a předání pokynu).

Informace o konkrétních střetech zájmů:

Investiční služby	Střet zájmů	Přijaté opatření
Přijímání a předávání pokynů Investiční poradenství, je-li poskytováno	Pracovníci a VZ společnosti jsou motivováni nabízet zákazníkům finanční nástroje, které pro ně nemusejí být vhodné (pobídky).	Vnitřní pravidla pro pobídky; test vhodnosti, vnitřní kontrola
Přijímání a předávání pokynů Investiční poradenství, je-li poskytováno	Společnost doporučí zákazníkovi, aby prováděl obchody s rizikovými nástroji s vyšší frekvencí než je pro něj vhodné (agresivní obchodní strategie), přičemž vyšší četnost obchodů generuje vyšší poplatky (pobídky).	Vnitřní pravidla pro pobídky, zákaz nadměrného obchodování, vnitřní kontrola

Consilior je připraven kdykoli poskytnout na žádost svých zákazníků podrobnější informace týkající se této problematiky.

## 7. Informace o pobídkách

Pobídky jsou specifickým střetem zájmů při poskytování investičních služeb Consilior. Consilior nesmí při poskytování investičních služeb přijmout, nabídnout poplatek, odměnu nebo nepeněžitou výhodu, která může vést k porušení povinnosti investičního zprostředkovatele jednat kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníka.

Přípustné jsou pouze pobídky, které vedou ke zlepšení kvality poskytovaných investičních služeb, když tyto umožní nebo jsou nezbytné pro poskytování investičních služeb zákazníkům a jejich poskytnutí není v rozporu s odbornou péčí společnosti a za předpokladu, že:

- a) jsou hrazeny zákazníkem, za zákazníka nebo jsou vypláceny zákazníkovi,
- b) jsou hrazeny třetí stranou pro třetí stranu nebo poskytovány třetí stranou či za třetí str. a
  1. zákazník byl před poskytnutím 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,
  2. pobídka přispívá ke zlepšení kvality poskytované investiční služby a
  3. pobídka není v rozporu s povinností investičního zprostředkovatele jednat v nejlepším zájmu zákazníka.

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

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

Informace o konkrétních pobídkách:

Oblast služeb	Specifikace pobídky	Dovolenost
Distribuce cenných papírů kolektivního investování	V případě, že společnost provádí <b>distribuci cenných papírů kolektivního investování</b> , přijímá za svou činnost od správce fondu odměnu. Její výše se liší dle konkrétního fondu, zpravidla činí 90-100 % poplatku hrazeného zákazníkem.	ANO. Zlepšení kvality poskytované služby ve formě osobního klientského servisu.
Upisování a umístování investičních nástrojů	V případě, že společnost realizuje pro emitenty <b>umístování investičních nástrojů</b> (IPO, Private placement), <b>zejména garantovaných a obdobných investičních certifikátů a dluhopisů</b> , dostává za umístění emisí od finančních institucí odměnu, jejíž výše je zpravidla 1,5 – 2,5 % z objemu upsaných investičních nástrojů zákazníky.	ANO. Zlepšení kvality poskytované služby ve formě osobního klientského servisu. Překlad a tvorba informačních materiálů spojený s podrobnou analýzou funkcionality nástrojů.
Odměna vázaných zástupců – zprostředkování služeb ve vztahu k investičním cenným papírům	V případě že společnost k poskytování investičních služeb využije služeb vázaných zástupců, vyplácí těmto osobám provize ze zákazníkem zaplacené odměny <b>za poskytnuté investiční služby ve vztahu k investičním cenným papírům</b> . Výše provize činí zpravidla 20-70% poplatku placeného zákazníkem.	ANO. Zlepšení kvality poskytovaných služeb ve formě osobního klientského servisu.

## 8. Informace o investičních nástrojích

Podílový list je cenný papír, který představuje podíl podílníka na majetku v podílovém fondu, a se kterým jsou spojena další práva plynoucí ze zákona o investičních společnostech a investičních fondech, nebo ze statutu podílového fondu.

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

Akcie je cenným papírem, s nímž jsou spojena práva akcionáře jako společníka podílet se na řízení společnosti, jejím zisku a na likvidačním zůstatku při zániku společnosti.

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

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

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

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

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

## 9. Upozornění na základní rizika investování do investičních nástrojů

Obecně jsou při investování přítomna zejména tato rizika:

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

Měnové riziko představuje riziko změny směnných kurzů, které může negativně působit na investici z pohledu domácí měny.

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

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

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

Riziko koncentrace představuje riziko ztráty vyplývající z významné koncentrace expozic vůči protistranám nebo skupinám protistran, kde pravděpodobnost jejich selhání je ovlivněna společným faktorem rizika. Operační riziko spočívá v neočekávaných selháních tržní infrastruktury při obchodování s investičními nástroji, zejména ve včasném nebo řádném nedodání investičních nástrojů nebo finančních prostředků.

Právní riziko představují zejména obchody s investičními nástroji realizované na zahraničních trzích, které mohou podléhat právním odchylkám v úpravě obchodování na finančním trhu a ochraně investora. Investiční zprostředkovatel neposkytuje daňové poradenství a je povinností zákazníka zdanit výnosy z cenných papírů v souladu s platnými právními předpisy.

V souvislosti s využitím investičních služeb obchodníků s cennými papíry a investičními společnostmi je spojeno riziko úpadku předmětné finanční instituce (**kreditní riziko poskytovatele investiční služby**). Garanční fond obchodníků s cennými papíry kryje toto riziko pouze v omezené míře, se kterou byl zákazník seznámen a v případě podílových fondů není toto riziko ze strany Garančního fondu obchodníků s cennými papíry kryto vůbec. V případě jakékoliv investice v zahraniční měně je třeba počítat s měnovým rizikem, tzn. pohybem směnného kurzu české koruny vůči příslušné zahraniční měně. Akcie jsou extrémně volatilní cenné papíry, tzn., že jejich cena podléhá kurzovým pohybům, což sebou nese riziko ztrát zejména v kratším časovém horizontu. V případě investic do dluhopisů nese investor zejména kreditní riziko emitenta dluhopisu. Dluhopisy jsou volatilní cenné papíry, když splatnost investované částky je emitentem garantována pouze ve splatnosti. **S dluhopisy je vždy spojeno významné kreditní riziko emitenta a omezená, nebo v případě že nejsou kótovány i nulová likvidita.** S investičními certifikáty je spojeno zejména **kreditní** riziko emitenta. Další rizika investičních certifikátů jsou uvedena zejména v informačních materiálech obchodníků s cennými papíry spojenými s předmětnými investičními certifikáty a v prospektech vydávaných emitentem předmětných investičních certifikátů. **Investice do podílových fondů nejsou ze zákona pojištěny žádným záručním systémem.** V případě investic do podílových fondů není zákazníkovi umožněno podílet se na sestavení portfolia podílového fondu. V případě investic do komoditních fondů podstupuje zákazník riziko spojené se skutečností, že komodity nepřinášejí na rozdíl od dluhopisů či akcií žádné pravidelné výnosy a hodnota investice je tak plně závislá na vývoji ceny dané komodity a vliv na výkonnost pak má i sezónnost. Při využití podřízených dluhů (nebo vkladů) nebo nákupu podřízených cenných papírů (např. dluhopisů) nespádají tyto instrumenty pod žádný systém pojištění vkladů ani jinou ochranu návratnosti prostředků, a mohou mít omezenou převoditelnost nebo nemají možnost dřívější výpovědi/likvidity. Pohledávky z těchto instrumentů budou uspokojeny až po uspokojení všech ostatních pohledávek.

Zajištění proti rizikům:

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

## 10. Záruční systémy

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

## **11. Podávání stížností a reklamací**

Zákazník má právo uplatňovat stížnosti a reklamovat na poskytnuté služby. Stížnosti a reklamace je třeba poslat písemně (poštou, e-mailem) do sídla společnosti Consilior. Jednatelům pověřená osoba společnosti, zpravidla compliance officer, stížnost nebo reklamaci prověří a vyrozumí zákazníka písemně o způsobu vyřízení. Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti je stanovena na 30 dní ode dne doručení. Evidencí reklamací a ověřováním způsobu vyřízení reklamací je ve společnosti pověřen compliance officer. Podrobné informace ohledně podávání reklamací a stížností upravuje Reklamační řád, který je umístěn na [www.consilior.cz](http://www.consilior.cz). Zákazník potvrzuje podpisem Smlouvy, že byl s Reklamačním řádem seznámen.

Zákazník má možnost obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování investičních služeb na dozorový orgán společnosti, ČNB, Na příkopě 28, Praha 1.