

# Informace o obchodníkovi s cennými papíry a základní informace o jím poskytovaných investičních službách

Podle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, je obchodník s cennými papíry Fio banka, a.s. (dále jen „obchodník“) povinen poskytnout klientovi nebo potenciálnímu klientovi informace o sobě a základní informace o poskytovaných investičních službách. Tyto informace patří do kategorie informací, které jsou potřebné k tomu, aby každý klient (resp. potenciální klient) mohl správně porozumět charakteru a rizikům investiční služby, konkrétnímu druhu nabízeného investičního nástroje a následně zodpovědně přijmout investiční rozhodnutí.

## I. Základní informace o obchodníkovi

Název: Fio banka, a.s.

Sídlo: V Celnici 1028/10, 117 21 Praha, ČR

IČ: 61858374

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka číslo 2704.

Obchodník má uděleno příslušné povolení na poskytování investičních služeb Českou národní bankou, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha, ČR.; [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz). Obchodník má uděleno povolení ČNB k poskytování hlavních investičních služeb přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů, provádění pokynů týkajících se investičních nástrojů na účet klienta, obchodování s investičními nástroji na vlastní účet a investiční poradenství týkající se investičních nástrojů a dále doplňkových investičních služeb úschova investičních nástrojů včetně souvisejících služeb a poskytování investičních doporučení a analýz investičních příležitostí nebo podobných obecných doporučení týkajících se obchodování s investičními nástroji, a to vše ve vztahu k investičním cenným papírům, cenným papírům kolektivního investování i derivátům (investiční nástroje podle § 3 odst. 1 písm. a), b) a d) až k) zákona o podnikání na kapitálovém trhu). Obchodník má dále uděleno povolení ČNB k poskytování hlavních investičních služeb obhospodařování majetku zákazníka, je-li jeho součástí investiční nástroj, na základě volné úvahy v rámci smluvního ujednání, upisování nebo umísťování investičních nástrojů se závazkem jejich upsání a umísťování investičních nástrojů bez závazku jejich upsání a dále doplňkových investičních služeb správa investičních nástrojů včetně souvisejících služeb, poskytování úvěru nebo půjčky klientovi za účelem umožnění obchodu s investičním nástrojem, na němž se poskytovatel úvěru nebo půjčky podílí, poradenská činnost týkající se struktury kapitálu, průmyslové strategie a s tím souvisejících otázek, jakož i poskytování porad a služeb týkajících se přeměn společností anebo převodů podniků a provádění devizových operací souvisejících s poskytováním investičních služeb, a to pouze ve vztahu k investičním cenným papírům a cenným papírům kolektivního investování (investiční nástroje podle § 3 odst. 1 písm. a) a b) zákona o podnikání na kapitálovém trhu).

Informace o obchodníkovi a další informace jsou veřejně přístupné na internetové adrese: [www.fio.cz](http://www.fio.cz). Případná změna umístění informací bude klientům vhodným způsobem oznámena (přednostně elektronicky prostřednictvím dohodnutého komunikačního programu, pokud to smlouva s klientem umožňuje, případně též na vyžádání telefonicky nebo osobně).

## II. Kontaktní údaje

S obchodníkem mohou klienti komunikovat především osobně na jeho provozovnách, telefonicky na telefonních číslech jednotlivých provozoven v jejich otevírací době a na vyhrazených telefonních číslech nebo e-mailem na [fio@fio.cz](mailto:fio@fio.cz), [ebroker@fio.cz](mailto:ebroker@fio.cz) a adresách jednotlivých provozoven ve tvaru *mesto@fio.cz* (např. *praha@fio.cz*, *brno@fio.cz*, *plzen@fio.cz* a pod. Vyhrazenými telefonními čísly se rozumí:

- Infolinka 224 346 800, provozní doba každý všední den 9:00 – 17:00. Infolinka je určena primárně pro poskytování informací neklientům o nabízených službách obchodníka
- linka 224 346 493, provozní doba každý obchodní den 8:45 – 22:00. Linka slouží výhradně pro komunikaci s makléřem ve vztahu k obchodování s investičními nástroji.

Seznam kontaktních údajů na jednotlivé provozovny obchodníka včetně jejich otevíracích dob je uveden na výše uvedené internetové adrese pod odkazem „Kontakty“. Klienti, kterým to smlouva umožňuje, mají dále možnost komunikovat s obchodníkem prostřednictvím dohodnutého komunikačního programu (v rámci něho i prostřednictvím služby *Fio servis*). Před komunikací s obchodníkem však klientovi doporučujeme ověřit si aktuálnost kontaktních údajů – aktuální kontaktní údaje jsou uvedeny na [www.fio.cz](http://www.fio.cz) pod odkazem „Kontakty“.

### III. Jazyky používané obchodníkem

Klient může používat při obchodním styku s obchodníkem ten jazyk, v němž uzavřel s uvedeným obchodníkem příslušnou smlouvu (např. komisionářskou). V konkrétním případě tedy může jít zejména o český jazyk. Má-li klient uzavřenou příslušnou smlouvu vedle českého i v jiném jazyce, neziskává tím automaticky právo komunikovat v jiném jazyce, obchodník je ale oprávněn mu to umožnit. V jazyce, v němž klient komunikuje s obchodníkem, může od něho získávat i doklady a jiné informace, pokud nejde o doklady vystavované třetími stranami.

### IV. Formy komunikace

Vyžaduje-li charakter obchodního styku klienta s obchodníkem ověření totožnosti klienta, může klient s obchodníkem komunikovat osobně, korespondenčně s úředně ověřeným podpisem nebo notářským zápisem o ověření totožnosti a v závislosti na tom, či takovouto komunikaci umožňuje platná smlouva, kterou má klient uzavřenou s uvedeným obchodníkem, i telefonicky na telefonních číslech dle čl. II nebo elektronicky prostřednictvím dohodnutého komunikačního programu. Uvedené formy komunikace se v závislosti od konkrétní smlouvy s klientem, vztahují i na zasílání a přijímání pokynů. V některých případech však může být ze zákonných důvodů některá z výše uvedených forem komunikace vyloučená (např. korespondenční způsob komunikace), zejména pokud jde o dodržování zákonných požadavků v souvislosti s předcházením legalizace výnosů z trestné činnosti.

Není-li ověření totožnosti klienta potřeba, může klient s obchodníkem komunikovat i korespondenčně bez ověření podpisu, telefonicky na libovolných telefonních číslech obchodníka nebo e-mailem prostřednictvím adres dle čl. II nebo kterýchkoliv jiných adres obchodníka (např. adres jednotlivých zaměstnanců), má-li klient takové kontaktní údaje k dispozici.

Požadavek na poskytnutí informace nebo standardní služby vznesený osobně na provozovně bude obvykle vyřízen ad hoc (např. uzavření komisionářské smlouvy, přijetí pokynu, vytištění výpisu,...). O pořadí, v jakém budou požadavky přítomných klientů vyřizovány, rozhoduje vedoucí provozovny. Osobní forma komunikace je možná výhradně v otevírací době provozovny, nedohodne-li se klient s obchodníkem jinak, přičemž obchodník má právo z provozních důvodů odmítnout vyřízení požadavku klienta, který se dostavil déle než 15 minut před koncem otevírací doby. Obchodník si vyhrazuje právo omezit otevírací dobu svých provozoven.

Požadavek na poskytnutí informace nebo standardní služby vznesený korespondenčně nebo e-mailem bude obvykle vyřízen do 24 hodin po jeho přijetí, obchodník si však vyhrazuje právo vyřídit požadavek v delší lhůtě. Požadavek adresovaný konkrétnímu zaměstnanci obchodníka (zejména a e-mailem) bude vyřízen přiměřeně s ohledem na jeho přítomnost na pracovišti.

Požadavek na poskytnutí informace nebo standardní služby vznesený telefonicky bude obvykle vyřízen ad hoc (např. podání pokynu). Obchodník ale nezaručuje, že zveřejněná telefonní čísla budou s ohledem na technická a případně i jiná omezení vždy dostupná a že klient jejich prostřednictvím ihned obdrží požadovanou informaci nebo mu jejich prostřednictvím bude ihned poskytnuta požadovaná služba.

Požadavek na poskytnutí standardizované informace (např. kurz investičního nástroje, počet investičních nástrojů v portfoliu, výsledek pokynu) nebo standardní služby vznesený elektronicky prostřednictvím dohodnutého komunikačního programu bude obvykle vyřízen v reálném čase dle aktuálních technických možností systémových prostředků. Jakýkoliv nestandardizovaný požadavek vznesený touto cestou pomocí služby Fio servis bude obvykle vyřízen do 24 hodin po jeho přijetí, obchodník si však vyhrazuje právo vyřídit požadavek v delší lhůtě. Obchodník vyvine maximální úsilí, aby dohodnutý komunikační program byl k dispozici nepřetržitě s výjimkou plánovaných servisních odstávek v neobchodní dobu, ale s ohledem na možná technická a případně i jiná omezení to nezaručuje.

### V. Informační povinnosti obchodníka

Obchodník je povinen poskytovat klientovi některé informace o poskytovaných investičních službách. Obchodník má zejména povinnost poskytnout klientovi zprávu o provedeném pokynu, stavu majetku klienta, podstatných obtížích při zpracování pokynu nebo informace o uzavřených obchodech v souvislosti s poskytováním investiční služby obhospodařování majetku klienta. Dále obchodník klientovi poskytuje informaci o celkové ceně poskytované investiční služby včetně všech poplatků a případných nákladů. Obchodník je taktéž povinen poskytnout klientovi (na jeho žádost) informace o stavu jeho pokynu, přičemž tyto informace jsou taktéž standardně klientovi obchodníka k dispozici prostřednictvím dohodnutého komunikačního programu.

Obchodník dále zasílá klientovi (pokud je splněna zákonná podmínka, kterou je držení investičních nástrojů nebo finančních prostředků klienta) alespoň jednou ročně na trvanlivém médiu (v závislosti na platné smluvní dokumentaci nemusí jít o písemnou formu) výpis o investičních nástrojích nebo finančních prostředcích.

Způsob a četnost informování klienta je upraven vždy s konkrétním klientem příslušnou smlouvou v souladu s příslušnými právními předpisy.

## **VI. Opatření na zabezpečení ochrany majetku klienta (stručný popis)**

Obchodník má v souvislosti s poskytováním investičních služeb klientům a s tím související otázkou zabezpečení ochrany majetku klienta zavedena přiměřená interní organizační opatření na minimalizování rizika ztráty nebo znehodnocení aktiv klienta nebo práv spojených s těmito aktivy, ke kterým by mohlo dojít v důsledku zneužití aktiv, podvodu, nekvalitní správy, nedostatečného vedení záznamů nebo nedbalosti. Tato opatření se týkají především řádného výkonu vnitřní kontroly, ale patří sem např. i opatření k zabránění střetu zájmů. Ochrany aktiv klienta se týká i systém náhrad pro investory (blíže viz *Informace o ochraně finančních nástrojů nebo peněžních prostředků klienta*).

Obchodník má zavedená účinná opatření k zabránění střetu zájmů, v souladu s právními předpisy (zejména zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů, a nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/565 ze dne 25. dubna 2016, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU, pokud jde o organizační požadavky a provozní podmínky investičních podniků a o vymezení pojmů pro účely zmíněné směrnice). Tato opatření obchodníka s cennými papíry jsou přiměřená jeho velikosti, organizaci a povaze, rozsahu a složitosti služeb, které svým klientům poskytuje. Opatření především umožňují identifikovat střet zájmů, resp. riziko vzniku střetu zájmů (mezi obchodníkem, včetně jeho pracovníků nebo osob patřících do stejného holdingu jako obchodník, a klientem a mezi klienty navzájem), a dále v souladu s právní úpravou stanovují postupy, jejichž cílem je zvládnout takovéto střety zájmů. Mezi základní preventivní opatření patří oddělené vykonávání činností a oddělené pověřování pracovníků činnostmi, při nichž by mohlo docházet ke konfliktu zájmů, zákaz sdílení pracovišť takovými pracovníky nebo omezení přístupu do vnitřního informačního systému obchodníka jednotlivými pracovníky. V souladu s uvedeným, pracovníci oprávnění uzavírat obchody neparticipují na jejich vypořádání a pracovníci, kteří uzavírají obchod na účet obchodníka, nejsou oprávnění uzavírat obchody na účet klienta. Mezi základní opatření dále patří zvláštní kontrola příslušných osob obchodníka, stejně jako i vnitřní kontrolní systém obecně, a opatření na zamezení ovlivňování způsobu poskytování investičních služeb, přičemž těmto opatřením odpovídá i systém odměňování, který má obchodník zaveden. V případě, že by přes všechna opatření k zabránění vzniku střetu zájmů, k tomuto střetu došlo mezi obchodníkem a klientem, upřednostní obchodník zájem klienta a v případě, že by ke střetu zájmů došlo mezi klienty obchodníka, informuje obchodník klienty o této skutečnosti a bude postupovat v souladu s postupem dohodnutým individuálně s těmito klienty.

## **VII. Obsah závazkového vztahu**

Práva a povinnosti mezi obchodníkem a klientem jsou upravena v příslušné smlouvě, případně ve všeobecných smluvních podmínkách, které tvoří nedílnou součást této smlouvy. S obsahem závazkového vztahu se může klient seznámit v dostatečném předstihu před případným uzavřením příslušné smlouvy jejím osobním prostudováním, dotazem na vyškolené pracovníky obchodníka na telefonické informační lince nebo jiným možným způsobem. Vzory smluvní dokumentace jsou dostupné na internetové stránce obchodníka (k dispozici je výběr nejčastěji používaných smluv) nebo přímo na pracovištích obchodníka. Na žádost klienta, může obchodník zaslat vzorovou smluvní dokumentaci klientovi i individuálně dohodnutým způsobem.

## **VIII. Další informace**

Obchodník je povinen poskytnout klientovi i další informace, a to:

1. Informace o Garančním fondu,
2. Informace o investičních nástrojích,
3. Informace o ochraně investičních nástrojů nebo finančních prostředků klienta,
4. Informace o převodních místech,
5. Informace o nákladech a souvisejících poplatcích za služby poskytované obchodníkem,
6. Informace o strategii provádění pokynů.

Z důvodu přehlednosti a s přihlédnutím k rozdílným frekvencím aktualizace jednotlivých druhů poskytovaných informací jsou informace uvedené v odst. 1 až 6. tohoto článku poskytovány klientům v samostatných dokumentech. Jejich aktuální znění je zároveň zveřejněno na internetové stránce obchodníka, přičemž umístěny jsou na stejné stránce jako tento materiál.

## **IX. Účinnost**

Tyto Informace o obchodníkovi s cennými papíry a základní informace o jím poskytovaných investičních službách byly vyhlášeny dne 9. 8. 2019. Tyto Informace o obchodníkovi s cennými papíry a základní informace o jím poskytovaných investičních službách nabývají platnosti a účinnosti dne 12. 8. 2019 a k těmto dnům nahrazují

ustanovení dosud platných Informací o obchodníkovi s cennými papíry a základních informací o jím poskytovaných investičních službách, není-li dále v tomto odstavci stanoveno jinak. Ve vztahu ke Smlouvám uzavřeným před dnem účinnosti těchto Informací o obchodníkovi s cennými papíry a základních informací o jím poskytovaných investičních službách podle předchozí věty, nabývají tyto Informace o obchodníkovi s cennými papíry a základní informace o jím poskytovaných investičních službách účinnosti dnem 19. 8. 2019 a k témuž dni nahrazuje ustanovení dosud platných Informací o obchodníkovi s cennými papíry a základních informací o jím poskytovaných investičních službách.