

ETICKÝ KODEX

Etický kodex společnosti Partners Financial Services, a.s. se sídlem Praha 4, Türkova 2319/5b, PSČ 14900, IČ 276 99 781, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12158 (dále také „Partners“) stanoví základní etické normy a zásady jednání a chování při poskytování služeb na finančním trhu finančními poradci a zaměstnanci Partners.

Úvodní ustanovení, kdo jsme a co děláme?

Společnost Partners Financial Services, a.s. v rámci svého předmětu podnikání vykonává zejména činnost samostatného zprostředkovatele podle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, činnost investičního zprostředkovatele podle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, činnost zprostředkovatele spotřebitelského úvěru podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, činnost zprostředkovatele doplňkového penzijního spoření podle zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření Tyto činnosti vykonává také prostřednictvím svých smluvních partnerů, kterými jsou zejména mandataři nebo koncipienti (fyzické osoby), kteří na základě mandátní smlouvy, nebo provozovatelé OM (fyzická nebo právnická osoba), kteří na základě smlouvy o spolupráci, vykonávají pro Partners činnost vázaného zástupce podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu, nebo vázaného zástupce podle zákona o distribuci pojištění a zajištění nebo vázaného zástupce podle zákona o spotřebitelském úvěru nebo vázaného zástupce investičního zprostředkovatele podle zákona o doplňkovém penzijním spoření nebo zprostředkovávají ostatní finanční produkty (dále také „Poradci“). Pokud není v konkrétních ustanoveních Etického kodexu stanoveno jinak, rozumí se Poradci taktéž zaměstnanci poradců a taktéž zaměstnanci Partners, kteří vykonávají zprostředkovatelskou činnost v oblasti finančního trhu (zejména zaměstnanci klientského servisu Partners).

Dodržování ustanovení Etického kodexu, společně s pravidly profesionálního chování v souladu s etickými principy obecně uznávanými na finančním trhu, napomáhá chránit dobré jméno při výkonu činností na finančním trhu, zajišťovat informovanost klientů a prohlubovat a udržovat důvěru klientů ve výkon zprostředkovatelské činnosti.

Ustanovení tohoto Etického kodexu se vztahují na Poradce Partners definované dle odst. 1 tohoto článku.

Obecné zásady, jakými hodnotami se poradci a zaměstnanci Partners řídí a co doporučujeme vám?

Poradci Partners při poskytování zprostředkovatelských a poradenských služeb na finančním trhu jednají s vědomím toho, že oprávněné zájmy a potřeby klienta v oblasti osobních financí jsou prvořadé. Při výkonu činnosti je nutné dbát na to, aby nebylo narušováno právo na soukromí klienta a pokud je to možné, byl dodržován zdvořilý, vstřícný a korektní přístup vůči všem klientům.

Poradci Partners vykovávají zprostředkovatelskou a poradenskou činnost na finančním trhu s odbornou péčí, chrání zájmy spotřebitele, poskytují své služby kvalifikovaně, spravedlivě, čestně, poctivě a objektivně.

Údaje o klientech je možné získávat pouze tak, aby bylo zachováno právo na ochranu osobnosti a osobních údajů. Při navazování kontaktu s klientem či vyžadování informací od klienta se Poradci Partners řídí právními předpisy a v maximální možné míře dbají na to, aby nebylo toto jednání pro klienta obtěžující, případně klientovi vysvětlí důvody získávání informací. Bez poskytnutí nezbytných informací není možné klientovi poskytnout služby s odbornou péčí a z toho důvodu je Poradce Partners oprávněn odmítnout poskytnutí služeb a spolupráci ukončit.

Zásady spolupráce společnosti Partners, jejího Poradce a klienta jsou popsány v dokumentu Finanční analýza, kterou Poradce Partners musí při výkonu činnosti vždy s klientem použít, ať již v tištěné či elektronické podobě. Doporučujeme každému klientovi, aby vždy trval na předložení finanční analýzy Poradcem Partners a pozorně si přečetl tzv. „Zásady spolupráce“.

Společnost Partners a její Poradci poskytují své služby způsobem APS. Tedy Analýza, Poradenství a Servis. Společnost Partners poskytuje své služby vždy na základě analýzy osobní a finanční situace klienta a analýzy potřeb. Až na základě provedené analýzy doporučujeme řešení klientových potřeb ve finančním plánu. Neprodáváme finanční produkty bez této řádné analýzy a bez návrhu finančního plánu. Doporučujeme klientům, aby vždy trvali na tomto způsobu poskytnutí služby. Prosíme klienty, aby jakýkoliv způsob nedodržení pravidel poskytnutí služby ze strany Poradce Partners ohlásili společnosti Partners na adrese reklamace@partners.cz, na bezplatné lince 800 63 63 63, nebo anonymně (resp. s ochranou oznamovatele) na whistleblowing@partners.cz.

Výjimkou z tohoto pravidla podle odstavců (4) a (5) může být – v odůvodněných případech nebo na žádost klienta – pouze činnost poradců a zaměstnanců poradců v rámci Obchodního místa Partners Market anebo zaměstnanců Partners pověřených konkrétní obchodní činností (zejména v rámci klientského centra Partners).

Poradenství poskytované společností Partners a jejími Poradci je bezplatné, za zprostředkování konkrétních finančních produktů je pak odměna v podobě provize vyplácena přímo obchodními partnery. Žádáme klienty, aby nepředávali Poradcům Partners žádné finanční prostředky ani na úhradu sjednaných finančních produktů a to ani v hotovosti, ani převodem na účet. Prosíme klienty, aby jakoukoliv žádost Poradce Partners o úhradu finančních prostředků ohlásili společnosti Partners na adrese reklamace@partners.cz, na bezplatné lince 800 63 63 63, nebo anonymně (resp. s ochranou oznamovatele) na whistleblowing@partners.cz.

Doporučujeme klientům, aby si ověřili, že osoba, se kterou jednájí, je skutečně poradce Partners (mandatář, koncipient či provozovatel OM) a to na naší bezplatné infolince 800 63 63 63 anebo na stránkách České národní banky v seznamech regulovaných a registrovaných subjektů. U zaměstnanců Partners nebo zaměstnanců poradců si tuto skutečnost klient může ověřit jen na bezplatné infolince 800 63 63 63. Společnost Partners nemůže nést odpovědnost za jednání osob, které se pouze vydávají za Poradce společnosti Partners, ale reálně jimi nejsou.

Klientům Partners jsou nabízeny finanční produkty renomovaných finančních ústavů z České republiky (ve většině případů pojišťovna, banka, investiční společnost, stavební spořitelna, penzijní společnost), neuzavírejte smlouvy se subjekty, jejichž jména neznáte. V případě pochybností volejte bezplatnou linku 800 63 63 63.

Doporučujeme klientům, aby si vždy ověřili, že finanční prostředky posílají skutečně na účet dané finanční instituce.

Poradci Partners jsou povinni dodržovat obecně závazné právní předpisy a vnitřní předpisy společnosti Partners.

Základní etické principy, jaké závazky mají [plní] vůči klientům poradcí a zaměstnanci Partners?

Společnost Partners, její Poradci, vychází při poskytování služeb z potřeb, cílů a možností vyjádřených klientem a v souladu s těmito požadavky poskytují vhodné řešení finančních otázek.

Oprávněný zájem klienta ve vztahu k poskytované službě je prioritou všech Poradců společnosti Partners a je nadřazen všem jiným zájmům.

Poradci Partners dělají vše, co je v jejich silách, aby na českém trhu prosazovali poctivé finanční poradenství, a úmyslné poškození klienta považují za nejhorší přečin finančního Poradce.

Poradce Partners klientovi jasně, srozumitelně a úplně vysvětlí smysl a dopad všech jeho rozhodnutí, zejména pak ve vztahu k riziku, likviditě a výnosu jím zvolených kroků.

Poradci Partners při výkonu činnosti poskytují klientům nezbytnou součinnost a aktivně s nimi komunikují.

Poradci Partners poskytují každému klientovi pravidelný servis podle jeho potřeb a na vyžádání či v případě změny životní situace, o které klient poradce informuje, mu zajišťují potřebnou péči. To však neznamená, že jsou Poradci Partners povinni aktivně sledovat vývoj finanční situace klienta a jeho finančních produktů – poradci Partners řeší klientovy potřeby a požadavky výlučně na základě žádosti klienta.

Poradci Partners se aktivně a pravidelně vzdělávají, aby mohli klientům zajistit kvalitní péči a pomoc v případě potřeby.

Veškeré informace, které Poradci Partners od klienta obdrží, se považují za důvěrné a zachází se s nimi s největší možnou opatrností v souladu s právními předpisy a souhlasem se zpracováním

osobních údajů, který klient poskytl. Poradce zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl v rámci své činnosti, a to i po ukončení výkonu své činnosti.

Poradci dodržují zásady „poznej svého zákazníka“ za účelem stanovených povinností proti legalizaci výnosů z trestné činnosti.

Zakázané jednání, nepřipustné chování poradců a zaměstnanců Partners.

Poradci nesmí klientům uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace a nesmí zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb.

Poradci mají zakázáno přijímat od klientů či potenciálních klientů jakékoliv finanční prostředky.

Poradci Partners nesmí zneužít ve svůj osobní prospěch ani ve prospěch jiných osob důvěrné a interní informace či jiné materiální prostředky a vyvarují se všech činností, které by mohly vést ke střetu zájmů.

Pokud je klient nespokojen s nastavením a parametry zprostředkovaných smluv, je oprávněn podat stížnost dle vnitřního předpisu Reklamační řád pro zákazníky společnosti Partners.

Pokud je klient nespokojen s nastavením a parametry zprostředkovaných smluv, je oprávněn podat stížnost dle vnitřního předpisu Reklamační řád pro zákazníky společnosti Partners.

Pokud společnost Partners stížnost klienta vztahující se ke smlouvám životního pojištění, investičních služeb, smlouvám o spotřebitelském úvěru nebo smlouvám o stavebním spoření neuzná za oprávněnou, je klient oprávněn podat návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem (www.finarbitr.cz).

Ve všech ostatních případech, které nejsou uvedeny v odst. 2 tohoto článku, je klient oprávněn podat stížnost u České obchodní inspekce (www.coi.cz), a to i v případě, kdy klient nepodal stížnost dle vnitřního předpisu reklamační řád pro zákazníky společnosti Partners. Dalším orgánem mimosoudního řešení sporů v oblasti neživotního pojištění (vyjma pojištění odpovědnosti z provozu vozidel, tzv. „povinného ručení“) je také Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (www.ombudsmancap.cz).

Pokud je klient nespokojen s nastavením a parametry zprostředkovaných smluv, je rovněž oprávněn podat stížnost u České národní banky (www.cnb.cz). ČNB nemůže klientovi přiznat nárok na náhradu škody, ovšem je oprávněna uložit sankci společnosti či Poradci.

Závěrečná ustanovení

Tento Etický kodex byl schválen představenstvem Partners a je účinný od 12. 4. 2019.

Etický kodex je vnitřním předpisem společnosti, který je uveřejněn na internetových stránkách Partners, umístěných na doméně www.partners.cz, a je rovněž přístupný na vyžádání v sídle společnosti Partners.

Změny Etického kodexu připravuje Úsek právních služeb a compliance ve spolupráci s ostatními úseky a odděleními Partners.

Etický kodex a jeho změny schvaluje představenstvo Partners formou vydání úplného znění nebo formou řádně číslovaných dodatků.