

## Zásady spolupráce se společností Partners a jejím finančním poradcem

Kdo je Partners – společnost Partners Financial Services, a.s., se sídlem Prague Gate, Tůrkova 2319/5b, 149 00 Praha 4 – Chodov, IČO 27699781 (dále jen „Partners“ nebo prostě „my“).

Kdo je náš finanční poradce – samostatný podnikatel (OSVČ nebo právnická osoba a na ni navázané osoby), který je v obchodně-právním vztahu s námi (dále jen „finanční poradce“)

Partners a její finanční poradci vykonávají svoji činnost na základě příslušných povolení od České národní banky jako orgánu dohledu; kontaktní adresa ČNB je Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, přičemž aktuální kontaktní informace jsou k dispozici na [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

Co je to Analýza – analýzou je souhrnně myšleno Zadání pro vytvoření finančního plánu, Servisní analýza, Firemní analýza.

### Co pro vás uděláme

1. Spolu s našimi finančními poradci poskytujeme poradenské a zprostředkovatelské služby za podmínek uvedených dále v těchto zásadách, které přijímáte při podpisu Analýzy a které budeme při spolupráci s Vámi dodržovat – podpisem nebo potvrzením Analýzy vzniká mezi Vámi a Partners smlouva o poskytnutí finančně poradenských služeb, resp. se potvrzuje její trvání. Zásady spolupráce jsou pro Vás i pro nás závazné. Jakékoliv ústní ujednání nebo i změny písemných ujednání, obsažených v těchto Zásadách, které nebyly písemně zaznamenány a podepsány, nejsou pro Partners ani klienta závazné.
2. Pokud s tím vyslovíte souhlas a sdělíte nám či finančnímu poradci Vaši e-mailovou adresu a číslo mobilního telefonu, mohou být finanční analýza i ostatní dokumenty, které se budou týkat našich navazujících právních jednání nebo plnění informačních povinností, vyplněny a schváleny elektronicky. V rámci tohoto procesu s Vámi zejména finanční poradce může vyplnit elektronickou Analýzu a případně další dokumenty. Následně prostřednictvím e-mailu obdržíte odkaz na speciální webovou stránku, kde si můžete vyplněnou analýzu nebo jiný dokument stáhnout ve formátu PDF a následně potvrdit správnost uvedených údajů pomocí PIN kódu, který dostanete prostřednictvím SMS na Vámi uvedený mobilní telefon. Tím také

potvrdíte, že elektronická Analýza nebo jiný dokument jsou úplné a správné a že souhlasíte se vším, co je tam uvedeno. Pokud si do mobilu stáhnete aplikaci Partners, pak můžete Analýzu a další dokumenty podepisovat skrz tuto aplikaci, ve které budete mít všechny dokumenty vždy dostupné.

3. Souhlasíte také, že Vám veškeré údaje a informace, které Vám Partners je povinna poskytnout, mohou být předány prostřednictvím aplikace Partners nebo jinými elektronickým prostředky či prostředky komunikace na dálku v souladu s příslušnými právními předpisy.
4. Jednotlivé finanční produkty zprostředkováváme zejména na základě níže uvedených registrací a oprávnění:
  - a) Investiční zprostředkovatel ve smyslu z.č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu;
  - b) Samostatný zprostředkovatel pojištění dle z.č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění;
  - c) Samostatný zprostředkovatel doplňkového penzijního spoření podle z.č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření;
  - d) Samostatný zprostředkovatel spotřebitelského úvěru podle z.č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru;
  - e) Živnostenské oprávnění ke zprostředkování ostatních finančních produktů.
5. Naši finanční poradci vykonávají činnost na základě smlouvy o spolupráci, nebo obdobné smlouvy, jménem a na účet Partners. Finanční poradci mohou být fyzické osoby i právnické osoby. Nezbytným předpokladem pro výkon činnosti jsou níže uvedené registrace a oprávnění:
  - a) Vázaný zástupce ve smyslu z.č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (investiční produkty), z.č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření a z.č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru nebo právních předpisů je nahrazujících;
  - b) Vázaný zástupce samostatného zprostředkovatele pojištění dle z.č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění nebo právního předpisu ho nahrazujícího;
  - c) Živnostenské oprávnění ke zprostředkování ostatních finančních produktů.

Způsob poskytování zprostředkovatelských služeb vyplývá z příslušných právních předpisů.

6. Po celou dobu naší spolupráce se zavazujeme Vám poskytovat zejména tyto služby:
  - a) Finanční poradenství napříč všemi oblastmi finančního trhu s ohledem na Vaše zájmy a požadavky;
  - b) Zprostředkování a následný servis zprostředkovaných finančních produktů podle jednotlivých právních předpisů upravujících nabízení těchto finančních produktů, podle požadavků našich obchodních partnerů, či pokud se na tom dohodneme;
  - c) Informace o novinkách na trhu a aktuálních obchodních nabídkách našich obchodních partnerů;
  - d) Další služby po dobu trvání našeho vztahu, pokud se na nich dohodneme anebo pokud budou vyplývat z jednotlivých právních předpisů, podle kterých se zprostředkovávají jednotlivé finanční produkty;
  - e) Mobilní aplikace Partners.
6. FINANČNÍ PORADCE PARTNERS NENÍ Z NAŠÍ STRANY ZMOCNĚN ANI OPRÁVNĚN POSKYTOVAT JAKÉKOLIV JINÉ SLUŽBY!

### **Osobní finanční plán**

1. Protože se snažíme dělat poradenství JINAK, vždy klademe důraz na dostatečnou analýzu Vaší situace a určení Vašich potřeb. Vámi poskytnuté informace jsou proto zásadní pro správné navržení finančního plánu. V případě, že by tyto informace nebyly úplné, správné či pravdivé, nebudeme schopni Vám sestavit správný a odpovídající finanční plán.
2. V naší nabídce je k dispozici široká paleta finančních produktů předních finančních institucí působících na českém trhu (dále jen „obchodní partner“), jejich aktuální seznam je k dispozici na [www.partners.cz](http://www.partners.cz).
3. Za účelem kvalitního servisu s Vámi budeme komunikovat i prostřednictvím mobilního telefonu (volání, SMS) či e-mailu, protože věříme, že je to nejefektivnější způsob komunikace, který šetří i Váš čas.
4. E-mail využijeme i k zasílání newsletterů či aktuálních nabídek našich obchodních partnerů, protože chceme, abyste měli aktuální informace o finančním trhu. Takové e-maily budou označeny jako obchodní sdělení a budete mít možnost je jednoduše odmítnout.

5. Věříme, že navazujeme dlouhodobý vztah, který je založen na důvěře a otevřenosti obou smluvních stran. Vy nás budete informovat o podstatných změnách týkajících se Vaší finanční, popř. životní situace, a my Vám budeme v závislosti na těchto změnách aktualizovat finanční portfolio v rámci následného servisu. My ani naši finanční poradci ale nejsme povinni Vám poskytovat bez vyžádání další služby, ani bez součinnosti s Vámi aktivně zjišťovat, zda se okolnosti na Vaší straně změnily. Zrušení nebo změnu finančního produktu, jsou-li přípustné, můžeme my nebo finanční poradce provést pouze tehdy, pokud o to výslovně požádáte nebo pokud to vyplývá z Vašich požadavků, které jsou nám či finančnímu poradci známy.

### **Žádné přímé platby za naše služby**

1. Naše služby jsou poskytovány bezplatně, tedy bez jakékoliv přímé platby z Vaší strany, není-li výslovně smlouvou mezi námi a Vámi stanoveno jinak.
2. Za zprostředkování jednotlivých finančních produktů jsme odměňováni obchodním partnerem, a to systémem provizí v závislosti na konkrétních parametrech finančního produktu. Abychom nebyli motivováni k nabízení finančních produktů jen některých našich obchodních partnerů, jsou provize u jednotlivých typů finančních produktů sjednoceny či přiměřeně sblíženy.
3. FINANČNÍ PORADCI PARTNERS NEJSOU OPRÁVNĚNI PŘIJÍMAT OD VÁS JAKÉKOLIV PLATBY NEBO HOTOVOST!
4. Budete-li spokojeni se způsobem provedení finanční analýzy, vystupováním a jednáním našeho finančního poradce, doporučte prosím naši službu dalším vhodným zájemcům, zejména ze svého bezprostředního okolí (rodina, kamarádi, známí), kterým bude mít náš finanční poradce příležitost představit službu finančního poradenství.

### **Jste s našimi službami nespokojení?**

1. Při poskytování našich služeb jsme my i finanční poradci povinni jednat čestně, spravedlivě, s odbornou péčí a ve Vašem nejlepším zájmu. Zároveň jsme my i finanční poradci povinni dodržovat Etický kodex Partners, který je k dispozici na [www.partners.cz](http://www.partners.cz). Finanční poradci jsou povinni se řídit našimi pokyny a instrukcemi.
2. Stížnost na finančního poradce či reklamaci nám můžete zaslat písemně a my ji vyřídíme v souladu s naším reklamačním řádem, který je k dispozici na [www.partners.cz](http://www.partners.cz).

3. Pokud s vyřízením reklamace nebudete spokojeni, můžete se písemně obrátit na ředitele Úseku právních služeb a compliance. V daném případě počíná běžet nová 30denní lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti.
4. Pokud společnost Partners Vaši stížnost vztahující se ke smlouvám životního pojištění (pojištění pro případ smrti nebo dožití), investičních služeb, smlouvám doplňkového penzijního spoření nebo penzijního připojištění, smlouvám o spotřebitelském úvěru nebo smlouvám o stavebním spoření neuzná za oprávněnou, jste oprávněni podat návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem (viz [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Finanční arbitr je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
5. Ve všech ostatních případech, které nejsou uvedeny v odst. 4 tohoto článku, jste oprávněni podat stížnost u České obchodní inspekce, a to i v případě, kdy jste nepodali stížnost dle Reklamačního řádu (viz [www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Česká obchodní inspekce je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
6. K řešení sporů v oblasti neživotního pojištění, vyjma sporů ze zákonného pojištění odpovědnosti zaměstnavatele, povinného ručení, nároků poškozených z pojištění odpovědnosti za škodu nebo nároků osob, které nejsou spotřebiteli, je příslušná i Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. ([www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz)), jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
7. Pokud jste nespokojeni s nastavením a parametry zprostředkovaných smluv, jste rovněž oprávněni podat stížnost u České národní banky. ČNB nemůže zákazníkovi přiznat nárok na náhradu škody, ovšem je oprávněna nám či finančnímu poradci uložit sankci.
8. Jestliže nejste spokojeni s konečným vyřízením reklamace nebo stížnosti, máte právo dále se písemně obrátit na Etickou komisi České asociace společností finančního poradenství a zprostředkování ([www.casfpz.cz](http://www.casfpz.cz)) s žádostí o prošetření vyřízení reklamace nebo stížnosti.
9. Vaše právo obracet se na soudy, či jiné orgány veřejné správy s rozhodovací pravomocí není dotčeno.

### Ukončení spolupráce

1. Spolupráce může být kdykoliv ukončena na Vaše přání, nebo i z naší strany v případě, pokud spolupráce z objektivních příčin již není možná.

2. Ukončení spolupráce musí být oznámeno písemně na adresu Partners, e-mail Partners, nebo nahrávanou klientskou linku Partners.

## INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Ve vztahu k osobním údajům poskytnutým v tomto dokumentu, nebo dalším údajům, které o Vás získáme za účelem poskytnutí služby finančního poradenství, jsme v postavení správce, ve vztahu k osobním údajům vyplňovaným na formulářích obchodních partnerů (za účelem uzavření smlouvy na finanční produkt) pak v postavení zpracovatele.
2. Vámi poskytnuté osobní údaje jako SPRÁVCE zpracováváme bez Vašeho souhlasu, a to pro účely řádného poskytnutí našich služeb (plnění smlouvy), pro plnění zákonných povinností a z důvodu našeho oprávněného zájmu mít možnost prokázat, komu, jakou a v jaké kvalitě jsme naše finančně poradenské a zprostředkovatelské služby poskytli.
3. Vaše osobní údaje jako SPRÁVCE zpracováváme manuálně i automatizovaně, sami i prostřednictvím zpracovatelů. Pokud dochází k rozhodování, které by mělo vliv na Vaše práva, vždy ho provádí lidé a nedochází tedy k automatizovanému individuálnímu rozhodování či profilování.
4. Vaše osobní údaje jako SPRÁVCE zpracováváme po celou dobu naší spolupráce (trvání smlouvy) a v případě jejího ukončení budeme Vaše osobní údaje zpracovávat nadále pro účely plnění našich právních povinností, z důvodů našich oprávněných zájmů (určení, výkon nebo obhajoba našich právních nároků) ještě po dobu 10 let poté.
5. Plné znění informace o zpracování Vašich osobních údajů můžete nalézt na [www.partners.cz](http://www.partners.cz) v sekci Zásady zpracování osobních údajů, s dotazem se můžete obrátit na pověřence pro ochranu osobních údajů na e-mailové adrese [poverenecOU@partners.cz](mailto:poverenecOU@partners.cz).
6. Jako ZPRACOVATEL zpracováváme Vaše osobní údaje na základě smluv s našimi obchodními partnery a v souladu s jejich pokyny a instrukcemi.