

Informácie pre zákazníkov Pioneer Investments

platné od 19. októbra 2015

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Informačné povinnosti

1.1.1 Pioneer Asset Management, a.s., so sídlom Praha 4, Želetavská 1525/1, PSČ: 140 00, IČ 256 84 558, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 5483, člen bankovej skupiny UniCredit (ďalej len „Spoločnosť“), ako obchodník s cennými papiermi poskytujúci na základe práva slobodného poskytovania služieb bez zriadenia pobočky podľa ustanovení § 65 zákona č. 566/2001 Z.z., o cenných papieroch a investičných službách (ďalej len „ZocP“) a podľa Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti Pioneer Asset Management, a.s., pre poskytovanie investičných služieb týkajúcich sa zaknihovaných cenných papierov kolektívneho investovania na území Slovenskej republiky (ďalej len „Podmienky“) a zmluvy o poskytovaní investičných služieb uzavretej s Klientom (ďalej len „Zmluva“) zákazníkom investičné služby podľa § 4 zákona č. 256/2004 Sb., o podnikaní na kapitálovom trhu, v platnom znení (ďalej len „ZPKT“), je povinný informovať zákazníka o stanovených skutočnostiach. Vyhláška České národnej banky č. 303/2010 Sb., o podrobnejších úpravách niektorých pravidiel pri poskytovaní investičných služieb (ďalej len „Vyhláška“) podrobnejšie špecifikuje informačné povinnosti obchodníka s cennými papiermi v súvislosti s poskytovaním investičných služieb.

1.1.2 Časť informačných povinností Spoločnosti je plnená pri individuálnej komunikácii so zákazníkom, ku ktorej dochádza formou osobných jednaní, príp. telefonicky prostredníctvom bezplatných telefónnych liniek, najmä podľa záujmu zákazníka. Spoločnosť usiluje o individuálny prístup vychádzajúci z informácií poskytnutých zákazníkom, jeho individuálnych podmienok a z miery jeho záujmu o danú problematiku.

1.1.3 Informácie pre zákazníkov predstavujú dokument, prostredníctvom ktorého Spoločnosť plní informačné povinnosti voči zákazníkom vyplývajúce z právnych predpisov a neuvedené priamo v Zmluve alebo v Podmienkach. Spoločnosť usiluje o to, aby podávané informácie boli úplné a pravdivé a najmä, aby boli pre zákazníka maximálne zrozumiteľné. Spoločnosť je však pripravená kedykoľvek na požiadanie zákazníka poskytnúť doplňujúce informácie a vysvetlenia.

1.1.4 Dokumenty, ktorými je zákazník informovaný o skutočnostiach požadovaných ZPKT sú okrem Podmienok a týchto Informácií pre zákazníkov tiež štatúty, resp. prospekty fondov, ktorých podiely zákazník podľa Zmluvy a Podmienok nadobudol, resp. má záujem nadobudnúť. Klient je povinný sa s týmito dokumentmi zoznámiť.

1.2 Komunikácia so zákazníkmi

1.2.1 Akákoľvek komunikácia medzi Spoločnosťou a zákazníkmi vrátane akýchkoľvek písomných dokumentov a iných oznámení **prebieha v slovenskom jazyku**, ak sa Spoločnosť so zákazníkom nedohodne inak.

1.2.2 Komunikácia medzi Spoločnosťou a zákazníkom pri poskytovaní investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok prebieha najmä formou osobných jednaní, príp. telefonicky alebo e-mailom, a spôsobmi stanovenými v čl. 6. Podmienok.

1.2.3 Spoločnosť je povinná informovať zákazníka o stave majetku a o vykonanom pokyne. Spoločnosť informuje zákazníka spôsobom a v lehotách uvedených v Podmienkach.

1.2.4 Ak vzniknú pri spracovaní pokynu podstatné problémy, Spoločnosť zákazníka o týchto problémoch bezodkladne informuje.

1.2.5 Spoločnosť je povinná informovať zákazníka na jeho žiadosť o stave spracovania doteraz nevykonaného pokynu. Spoločnosť informuje zákazníka o stave spracovania doteraz nevykonaného pokynu bez zbytočného odkladu po prijatí žiadosti zákazníka.

1.3 Spôsob komunikácie so zákazníkmi – informácie určené zákazníkovi osobne

1.3.1 Spoločnosť informuje Klienta spôsobom dohodnutým medzi Spoločnosťou a Klientom v Zmluve a podľa článku 6. Podmienok.

1.3.2 Prístup k elektronickým verziám výpisov bude umožnený prostredníctvom siete Internet cez zabezpečený (SSL, <https://>) TCP/IP protokol na www serveri Spoločnosti. Zákazník v okamihu, keď bude mať záujem o nahliadnutie do svojich výpisov, do zabezpečeného vstupného formulára uvedie nasledujúce údaje **a) číslo účtu, b) e-mailovú adresu a c) rodné číslo/IČ/NID**. Pri úplnej zhode týchto údajov bude vygenerované jednorazové 8 znakové heslo, ktorej bude okamžite zaslané na e-mailovú adresu, ktorú Spoločnosť u zákazníka eviduje. Po zistení zhody hesla budú zákazníkovi ponúknuté všetky definované a dostupné elektronické výpisy, ktoré Spoločnosť pre zákazníka eviduje ku dňu diaľkového prístupu. V prípade zákazníka s jednorazovými operáciami sa tak bude jednať o výpisy o operáciách, ktoré budú zákazníkovi k dispozícii v lehote podľa § 39 ods. 4 písm. a), resp. b) Vyhlášky, a ročné stavové výpisy podľa § 15r ZPKT. V prípade zákazníka s pravidelnými operáciami sa bude jednať o poločné výpisy o operáciách podľa

§ 39 ods. 4 písm. c) Vyhlášky, a ročné stavové výpisy podľa § 15r ZPKT. S ohľadom na doterajšiu prax a záujem klientov Spoločnosti je možné, že sa bude jednať o spojené výpisy, výpisy o operáciách budú súčasne obsahovať informácie o stave a naopak. Zákazník bude mať možnosť si konkrétny výpis zobrazíť na obrazovke počítača či ho vytlačiť. Po celú dobu prihlásenia bude mať zákazník možnosť si zobrazíť či vytlačiť akýkoľvek svoj dostupný elektronický výpis. Ukončením relácie s www serverom platnosť hesla zanikne. Údaje sú zákazníkovi dostupné minimálne po dobu 24 mesiacov. V prípade, že by po uplynutí tejto doby mal zákazník záujem o nahliadnutie do výpisu, ktorý už nebude dostupný, môže Spoločnosť požiadať o jeho zaslanie na registrovaný e-mail vo formáte .pdf, pričom Spoločnosť Klienta upozorňuje na nezabezpečenosť údajov doručovaných e-mailom.

1.4 Spôsob komunikácie so zákazníkmi – informácie, ktoré nie sú určené zákazníkovi osobne

Spoločnosť informuje Klienta spôsobom dohodnutým medzi Spoločnosťou a Klientom podľa článku 6. Podmienok, informácie oznamované Spoločnosťou zákazníkovi, ktoré nie sú určené zákazníkovi osobne, sú poskytnuté spôsobom umožňujúcim diaľkový prístup.

2. Základné informácie súvisiace s poskytovaním investičných služieb, obsah záväzkového vzťahu, vrátane zmluvných Podmienok, týkajúceho sa poskytovania investičných služieb

2.1 Investičné služby poskytované na základe Zmluvy a Podmienok

2.1.1 Spoločnosť poskytuje zákazníkovi investičné služby uvedené v článku 1. Podmienok v rozsahu vymedzenom Zmluvou.

2.1.2 Pre vylúčenie všetkých pochybností Spoločnosť upozorňuje zákazníka, že na základe Zmluvy a Podmienok neposkytuje hlavnú investičnú službu podľa § 4 ods. 2 písm. e) ZPKT – investičné poradenstvo týkajúce sa investičných nástrojov, ako individualizovaného poradenstva smerujúceho k nakladaniu s investičnými nástrojmi.

2.1.3 Spoločnosť ďalej upozorňuje zákazníka, že na základe Zmluvy a Podmienok môže poskytovať vedľajšiu investičnú službu úschova cenných papierov kolektívneho investovania, nie však vedľajšiu investičnú službu správa cenných papierov kolektívneho investovania, a Spoločnosť teda nie je povinná činiť žiadne úkony, ktoré sú nutné k výkonu či zachovaniu práv spojených s cenným papierom kolektívneho investovania, najmä nezaistuje výkon prípadných hlasovacích práv spojených s cenným papierom kolektívneho investovania a prípadnú účasť na valných zhromaždeniach subjektu kolektívneho investovania. Pokiaľ má zákazník záujem o poskytnutie takejto investičnej služby, je nutné sa obrátiť pre ďalšie informácie na Spoločnosť.

2.2 Zmluva a Podmienky

2.2.1 Spoločnosť so zákazníkom uzatvára Zmluvu.

2.2.2 V prospech Klienta, ktorý nie je podnikateľom, sa použijú ustanovenia právnych predpisov Slovenskej republiky upravujúce otázky ochrany spotrebiteľa a Občianskeho zákoníku o záväzkoch zo zmlúv uzatváraných so spotrebiteľom alebo zvláštnych právnych predpisov smerujúcich k ochrane spotrebiteľa. Spoločnosť jedná pri uzatváraní a plnení Zmluvy v rámci svojej podnikateľskej činnosti (dodávateľ). Zmluva môže byť uzatvorená mimo priestory obvyklé k podnikaniu dodávateľa, teda mimo sídlo Spoločnosti.

2.2.3 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zákazník a Spoločnosť sa môžu kedykoľvek dohodnúť na ukončení Zmluvy, prípadne majú právo Zmluvu jednostranne písomne vypovedať. Bližšie Podmienky ukončenia Zmluvy sú uvedené v Podmienkach. Spoločnosť výslovne upozorňuje zákazníka, že pre prípad ukončenia Zmluvy Podmienky nestanovia nárok zákazníka na vrátenie už zaplateného poplatku/časti poplatku.

2.2.4 Mimo tieto základné informácie a základné zmluvné Podmienky Spoločnosť vždy umožňuje zákazníkovi sa vopred podrobne oboznámiť so znením Zmluvy a ďalších súvisiacich dokumentov. Pracovníci Spoločnosti sú pripravení zodpovedať všetky prípadné otázky a poskytnúť potrebné vysvetlenia, aby mal zákazník pred podpisom príslušných zmlúv dostatočnú istotu, že sú mu zmluvné Podmienky vopred úplne jasné.

3. Zaknihované cenné papiere kolektívneho investovania ako investičné nástroje, ktorých sa týka poskytovanie investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok

3.1 Zaknihované cenné papiere kolektívneho investovania

3.1.1 Zaknihované cenné papiere kolektívneho investovania (akcie, podiely, podielové listy) (ďalej len „podiel“) sú zaknihované cenné papiere, ktoré predstavujú podiel podielníka na majetku v investičnom fonde, s ktorým sú spojené ďalšie práva plynúce z príslušných právnych predpisov a

štátútu, resp. prospektu príslušného fondu, a v prípade fondov právne formy SICAV rovnako aj stanovami, (ďalej len „prospekt, resp. štatút“). S podielmi je spojené tiež právo na jeho odkúpenie na žiadosť jeho vlastníka, za podmienok a v lehotách stanovených v príslušnom štatúte, resp. prospekte fondu.

3.1.2 Na základe Zmluvy a Podmienok môžu byť zaobstarané zaknihované cenné papiere kolektívneho investovania fondu Pioneer Investments a ďalej zaknihované cenné papiere kolektívneho investovania emitované ďalšími investičnými fondmi.

3.1.3 Fondy Pioneer Funds a Pioneer S.F. sú fondom právnej formy „fonds commun de placement“ (obdoba podielového fondu) zriadeným podľa časti I luxemburského zákona z 20. decembra 2002 o podnikoch pre kolektívne investovanie a kvalifikované ako UCITS (Undertakings for Collective Investments in Transferable Securities) v zmysle platného znenia Smernice Rady 2009/65/ES. Fondy Pioneer Funds a Pioneer S.F. nie sú samostatnými právnymi subjektmi a sú obhospodarované manažérskou spoločnosťou Pioneer Asset Management S.A., so sídlom 8-10 Rue Jean Monnet, L-2180 Luxembourg, členom bankovej skupiny UniCredit. Tieto fondy sú tzv. „umbrella“ („zastrešujúcimi“) fondmi, kde v rámci jedného subjektu existuje niekoľko samostatných podfondov, spravidla rôzneho investičného zamerania.

3.1.4 Pioneer Fund Solutions je otvorená investičná spoločnosť typu Société d'Investissement à Capital Variable (investičná spoločnosť s premenlivým kapitálom – „SICAV“) založená podľa právneho poriadku Luxemburska, so sídlom 8-10 Rue Jean Monnet, L-2180 Luxembourg, kde manažérskou spoločnosťou tohto SICAV je spoločnosť Pioneer Asset Management S.A., so sídlom 8-10 Rue Jean Monnet, L-2180 Luxembourg, člen bankovej skupiny UniCredit. Cenné papiere podfondov Pioneer Fund Solutions sú ponúkané v Slovenskej republike ako cenné papiere zahraničného štandardného fondu (UCITS) v režime európskeho pasu.

3.1.5 Ďalšie investičné fondy, ktorých podiely budú zaobstarávané na základe pokynu zákazníka podľa Zmluvy a Podmienok budú zásadne kvalifikované ako UCITS (Undertakings for Collective Investments in Transferable Securities) v zmysle platného znenia Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2009/65/ES o koordinácii právnych a správnych predpisov týkajúcich sa subjektov kolektívneho investovania do prevoditeľných cenných papierov, v znení neskorších predpisov.

3.1.6 Podiely (t.j. podielové listy alebo akcie jednotlivých fondov) nemôžu byť verejne ponúkané na predaj ani v Spojených štátoch amerických, ani na žiadosť z ich teritórií alebo štátov podliehajúcich ich jurisdikcii, ani osobám zo Spojených štátov amerických alebo v prospech týchto osôb.

3.2 Obchody so zaknihovanými cennými papiermi kolektívneho investovania

3.2.1 Obchody, ktoré môžu byť vykonávané s podielmi na základe Podmienok a poskytovaných investičných služieb podľa Zmluvy, sú obmedzené na vydanie, spätný odkup a prípadne výmenu, prechod a prevod zaknihovaných cenných papierov kolektívneho investovania s tým, že k týmto transakciám dochádza vždy v súlade s príslušnými štatútmi, resp. prospektami a manažérskymi pravidlami fondov, podmienkami stanovenými príslušnými osobami, najmä osobami, ktoré sú spôsobilé zabezpečiť úkony smerujúce k realizácii pokynu klienta, resp. príslušnými prevodnými miestami, a s Pravidlami pre vykonávanie pokynov Spoločnosti. Podmienky prijímania, postupovania, resp. vykonávania pokynov sú podrobne popísané v Podmienkach.

3.2.2 Zákazník môže požiadať o prevod všetkých cenných papierov kolektívneho investovania vedených Spoločnosťou na jeho účte pod produkt Platforma.

3.2.3 Spoločnosť je oprávnená kedykoľvek pozastaviť prevádzanie, resp. vykonávanie pokynov, a to za Podmienok stanovených v Podmienkach.

3.2.4 V prípade, že hodnota výmeny alebo spätného odkupu podielov bude zadaná uvedením ich hodnoty v príslušnej mene, Spoločnosť pred postúpením, resp. vykonaním pokynu overí, či má Klient dostatočné množstvo podielov, ktoré sú predmetom transakcie, na svojom účte za predpokladu, že hodnota týchto podielov ku dňu odkupu bude nižšia o 10% oproti poslednej známej cene (teda pre prípad, keby hodnota týchto podielov ku dňu odkupu poklesla o 10% oproti poslednej známej cene). Pokiaľ Klient nemá takéto dostatočné množstvo podielov, je vykonaná výmena, resp. odkup všetkých jeho príslušných podielov.

3.2.5 V prípade, že príslušné miesto výkonu vyžaduje zadanie hodnoty vydania počtom kusov podielov, ktoré majú byť vydaním získané, vykoná Spoločnosť príslušný prepočet s využitím poslednej známej ceny s toleranciou 5% (teda pre prípad, keby hodnota týchto podielov ku dňu vydania vzrástla o 5% oproti poslednej známej cene).

3.2.6 V prípade, že hodnota výmeny alebo spätného odkupu podielov bude zadaná uvedením ich hodnoty v príslušnej mene a príslušné miesto výkonu vyžaduje zadanie hodnoty výmeny, resp. spätného odkupu počtom kusov, vykoná Spoločnosť príslušný prepočet s využitím poslednej známej ceny.

3.2.7 Pre prepočty Spoločnosť využíva ceny poskytované systémom Bloomberg.

4. Poučenie o možných rizikách spojených so zaknihovanými cennými papiermi kolektívneho investovania a poskytovaním investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok a možných zabezpečeniach proti nim

4.1 Tento materiál obsahuje len základné poučenie o rizikách, ktoré môžu byť spojené s podielmi a poskytovaním investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok a možných zabezpečeniach proti nim. Ďalšie informácie sú k dispozícii na http://www.pioneerinvestments.sk/poucenie_o_rizikach.pdf. Spoločnosť je pripravená kedykoľvek na požiadanie zákazníka poskytnúť ďalšie informácie a vysvetlenia.

4.2 Spoločnosť upozorňuje zákazníka, že s každou investíciou do podielov sú spojené určité riziká vyplývajúce najmä z povahy a investičného zamerania príslušného fondu a tiež z predpisov a zvyklostí verejných trhov, resp. krajín. Investície do podielov môžu byť priaznivo či nepriaznivo ovplyvnené výkyvmi v úrokových sadzbách a menových kurzoch, situáciou na verejných trhoch a hospodárskymi či politickými pomermi v krajinách, kde sú tieto investície viazané. Hodnota podielov môže kolísať. Užšie geografické zameranie fondu väčšinou znamená väčšie výkyvy v hodnote jeho podielov. Investícia do jediného odvetvia prináša riziko, že fond bude výraznejšie reagovať na nepriaznivý hospodársky vývoj či zmenu právnej úpravy. Investície fondov do aktív (zaknihovaných cenných papierov, a iné) s nižším ratingom môže poskytovať nadpriemerné výnosy, avšak sú spojené s vyšším rizikom.

4.3 Spoločnosť upozorňuje zákazníka, že (i) miera očakávaného výnosu z investícií do podielov súvisí s mierou investičného rizika a že ani s vynaložením všetkej odbornej starostlivosti nie je možné zaručiť, že skutočný výnos bude zodpovedať výnosu očakávanému; (ii) výnosy z investícií do podielov dosahované v minulosti, nie sú zárukou výnosov budúcich. Spoločnosť upozorňuje zákazníka, že vydávanie a odkupovanie podielov fondu môže byť za podmienok stanovených v príslušnom prospekte, resp. štatúte, pozastavené, čo limituje uplatnenie práv spojených s takými podielmi, najmä právo na odkúpenie podielu na žiadosť jeho vlastníka.

4.4 Spoločnosť upozorňuje zákazníka, že predpokladané či možné výnosy nie sú zaručené a zaručená nie je ani návratnosť investovanej čiastky. Vzhľadom k tomu, že podiely sú denominované v EUR a USD, prípadne inej cudzej mene, sú tiež vystavené fluktuáciám vyplývajúcim zo zmien devízových kurzov, ktoré môžu mať tak pozitívny, ako i negatívny vplyv na ich kurzy, ceny, zhodnotenia či výnosy z nich plynúce v iných menách.

4.5 Riziká spojené s investíciami do podielov možno do určitej miery obmedziť odborným obhospodarovaním, avšak nikdy ich nemožno úplne vylúčiť. Spoločnosť postupuje v rámci podmienok poskytovania služby dohodnutých so zákazníkom s odbornou starostlivosťou. Riziká spojené s investíciami do podielov možno tiež obmedziť výberom takých fondov, do ktorých sú zaobstarávané investičné nástroje s vysokým ratingom emitenta, napríklad dlhopisy emitované osobou s ratingom na úrovni Českej republiky a vyšším. Možným zabezpečením proti rizikám je rozhodnutie zákazníka znížiť očakávanú výkonnosť. Spoločnosť upozorňuje, že vyšší výnos sa dá dosiahnuť len pri akceptovaní vyššieho rizika. Pokiaľ zákazník nie je ochotný vyššiu mieru rizika akceptovať, mal by zvoliť investičnú stratégiu, ktorá môže byť menej riziková a to za cenu nižšieho výnosu.

4.6 Podiely môžu byť vedené v registri podielnikov investičného fondu, ktorý vedie príslušný registrátor, na zbernom účte, a následne na účtoch vlastníkov, ktorých majtelia sú zákazníci, v evidencii Spoločnosti. Dôvodom pre vedenie podielov na zberných účtoch je najmä výrazná úspora nákladov, príp. skutočnosť, že pri individuálnej evidencii podielov by nebolo možné úschovu podielov zabezpečiť. V niektorých prípadoch sa tak prostredníctvom zberného účtu umožňuje obchodovanie na zahraničných trhoch i osobám, ktoré nespĺňajú Podmienky pre zriadenie účtu individuálneho.

4.7 V prípade zberných účtov sa koncový investor neobjaví priamo v registri emitenta zaknihovaného cenného papiera, ale drží svoje podiely prostredníctvom niekoľkých účtov vedených rôznymi osobami. Model zberných účtov tak, ako je používaný Spoločnosťou, je vo vyspelých krajinách a na kapitálových trhoch vyspelých krajín bežný. Aj keď je nevýhodou zberného účtu menšia transparentnosť a z hľadiska ochrany zákazníckeho majetku zvýšenie rizika, ktorému je majetok vystavený, tento model je veľmi pružný a umožňuje efektívne vykonávanie medzinárodných transakcií.

4.8 V prípade zberného účtu nesie investor nie len systémové riziko zlyhania emitenta, ale i riziko zlyhania niektorého z článkov podieľajúcich sa na vedení viacstupňovej nepriamej evidencie (zlyhanie môže byť spôsobené technickou chybou, protiprávnym konaním, insolvenčiou či iným náhlým obmedzením činnosti niektorej z týchto osôb). K obmedzeniu tohto ďalšieho systémového rizika pri súčasnom zachovaní žiaducej pružnosti evidencie smeruje rad legislatívnych krokov krajín s vyspelými kapitálovými trhmi, štruktúry Európskej únie nevynímajúc.

4.9 Zo združenia majetku viacerých zákazníkov na zbernom účte plynú najmä nasledujúce riziká: (a) zaknihované cenné papiere sú v zahraničí vedené na účte na meno Spoločnosti, a preto sa nedá úplne vylúčiť ich

bezpečnosť v prípade úpadku alebo inej kreditnej udalosti na strane Spoločnosti; (b) v prípade zberného účtu nemusia byť individuálne nároky zákazníka jednoznačne identifikovateľné prostredníctvom certifikátov alebo iných dokumentov alebo inej elektronickej evidencie; (c) v prípade nevyrovnaného schodku (straty) po eventuálnom zlyhaní tretej osoby môžu zákazníci zdieľať stratu spoločne, a to proporcionálne v závislosti na ich podiele na združenom majetku. V prípade nevyrovnaného schodku a neschopnosti Spoločnosti nahradiť vzniknutú škodu môže táto situácia viesť k úpadku Spoločnosti so všetkými nepriaznivými dôsledkami.

5. Odmena za poskytovanie investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok, súvisiace náklady a stimuly

5.1 Odmena za poskytovanie investičných služieb

5.1.1 Odmena za poskytovanie investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok (ďalej tiež „poplatok“) je upravená Podmienkami a príslušným cenníkom Spoločnosti. Spoločnosť výslovne upozorňuje zákazníkov, že je oprávnená cenník jednostranne meniť a dopĺňať. Spoločnosť výslovne upozorňuje zákazníka, že pre prípad ukončenia Zmluvy Podmienky nestanovujú nárok zákazníka na vrátenie už zaplateného poplatku/časti poplatku. Zákazník by mal túto skutočnosť vziať do úvahy pri rozhodovaní o spôsobe úhrady poplatku v prípadoch, keď je to relevantné. Pracovníci Spoločnosti sú pripravení zodpovedať všetky prípadné otázky a poskytnúť potrebné vysvetlenia, aby mal zákazník pred podpisom príslušných zmlúv dostatočnú istotu, že sú mu podmienky úhrady vopred úplne jasné.

5.2 Náklady

5.2.1 Zákazník je povinný uhradiť Spoločnosti tiež náklady, ktoré Spoločnosť priamo v súvislosti s poskytovaním investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok sama alebo za zákazníka zaplatila. Náklady predstavujú najmä náklady a poplatky účtované prevodnými miestami, bankami (najmä bankové poplatky (vrátane poplatkov za prichádzajúce platby na účty v cudzej mene, ktoré môžu činiť až 20 EUR za jednotlivú platbu a náklady na prípadné menové konverzie), náklady za zasielanie Informácií v listinnej podobe a ďalej výdavky Spoločnosti súvisiace s jej povinnosťou hradiť príspevok do Garančného fondu obchodníkov s cennými papiermi.

5.2.2 Náklady sú spravidla hradené v súvislosti s transakciou, ku ktorej sa vzťahujú, prípadne v súvislosti s vyúčtovaním vykonaným príslušnou treťou osobou poskytujúcou príslušnú službu. Náklad na príspevok do Garančného fondu obchodníkov s cennými papiermi je hradený spolu s poplatkom, ku ktorej sa vzťahuje. Tento náklad je potom hradený zásadne v mene prichádzajúcej platby, resp. v EUR. Pokiaľ nie je Spoločnosťou v cenníku stanovené inak, budú ostatné náklady hradené k tiazhi peňažných prostriedkov evidovaných na peňažnom účte zákazníka, a to spravidla v EUR. V prípade, že dochádza k menovým konverziám, použije sa pre tieto konverzie spravidla príslušný kurz UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., platný k pracovnému dňu predchádzajúcemu pracovný deň, keď je takáto menová konverzia vykonaná, ak však ide o systémovú konverziu, použije sa spravidla príslušný kurz ČNB.

5.2.3 Spoločnosť výslovne upozorňuje zákazníka, že je nutné rešpektovať pokyn Spoločnosti o tom, na aký bankový účet Spoločnosti uvedený v príslušnom cenníku majú byť peňažné prostriedky určené k investovaniu zákazníkom poukazované. V prípade, že investícia bude zákazníkom poukazovaná na iný bankový účet Spoločnosti, ako je účet uvedený v príslušnom cenníku, budú tieto peňažné prostriedky Spoločnosti prevedené na účet uvedený v príslušnom cenníku a až z tohto účtu ďalej spracovávané s tým, že bankové poplatky a náklady na menové konverzie nesie zákazník.

5.3 Stimuly

5.3.1 Úvodné ustanovenia

5.3.1.1 V súlade s právnymi predpismi nesmie investičný podnik prijať, ponúknuť alebo poskytnúť poplatok, odmenu alebo nepeňažnú výhodu pri poskytovaní investičných služieb, ktoré môžu viesť k porušeniu povinnosti jednať kvalifikované, čestne a spravodlivo a v najlepšom záujme zákazníkov. Takéto plnenia sa označujú za stimuly a sú prípustné len za špecifických podmienok, stanovených právnymi predpismi.

5.3.1.2. Podrobnejšie informácie a vysvetlenia budú zákazníkovi poskytnuté na požiadanie.

5.3.2 Stimuly prijímané Spoločnosťou od tretích osôb

5.3.2.1 V súvislosti s poskytovaním investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok môžu byť podľa existujúcich zmluvných dojednaní s tretími stranami Spoločnosti vyplatené týmito tretími osobami odmeny za prijímanie, postupovanie a vykonávanie pokynov a súvisiaci klientsky servis, pričom v prípade fondov Pioneer Investments sa jedná o pravidelné odmeny naviazané na náklady Spoločnosti, konkrétne jej klientskeho centra, s výkonom činnosti prijímania a vykonávania pokynov, pričom odmena je konštruovaná ako úhrada vynaložených nákladov plus obchodná marža vo výške 10% z vynaložených nákladov. Je možné konštatovať, že sa jedná o spôsob

vnútrogrupinového financovania, ktorého priaznivým dôsledkom je platba dane z príjmu v krajine sídla daného člena skupiny. Poskytnutím stimulu dochádza k zvýšeniu kvality investičnej služby pre zákazníka, zákazník má kontaktné miesto pre transakcie s podielmi fondu Pioneer Investments. Investičná služba je poskytovaná nezaujato, pretože rozhodnutie, že Spoločnosť bude distribuovať podiely fondov Pioneer Investments, nie je ovplyvnené tým, že jej je poskytovaná provízia. Spoločnosť bola určená ako investičný podnik v Českej republike, ktorý bude zastrešovať komunikáciu s podielníkmi, s ohľadom na to by nemala nastať tá situácia, že stimul ako taký zmení chovanie investičného podniku tak, aby nekonal v najlepšom záujme zákazníka.

5.3.2.2 V súvislosti s poskytovaním investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok môžu byť podľa existujúcich zmluvných dojednaní s tretími stranami Spoločnosti vyplatené týmito tretími osobami odmeny za sprostredkovanie obchodov s podielmi v rámci investičnej služby prijímanie a vykonávanie pokynov, pričom sa jedná o podiel na odmene za obhospodarovanie, resp. podiel na manažérskom poplatku až do výšky 50% tejto odmeny, resp. poplatku, z celkového majetku príslušných investičných fondov, ktorému zodpovedajú podiely, ktoré sú majetkom zákazníkov v rámci produktu Spoločnosti. Poskytnutím stimulu dochádza k zvýšeniu kvality investičnej služby pre zákazníka, daná investičná služba je poskytovaná v rámci širšieho okruhu investičných inštrumentov. Investičná služba je poskytovaná nezaujato, produkty Spoločnosti nie sú aktívne ponúkané Spoločnosťou, ale s využitím tretích osôb a za účelom rozšírenia možnosti ponuky tejto tretej osoby a vytvorenie produktov Spoločnosti nebolo ovplyvnené tým, že jej je poskytovaná provízia. Spoločnosť sa snaží rozširovať spektrum produktov, ktoré riešia zákazníkove finančné plánovanie, s ohľadom na to by nemala nastať tá situácia, že stimul ako taký zmení chovanie Spoločnosti tak, aby nejednala v najlepšom záujme zákazníka.

5.3.3 Stimuly vyplácané Spoločnosťou tretím osobám

5.3.3.1 V súvislosti s poskytovaním investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok môžu byť podľa existujúcich zmluvných dojednaní Spoločnosti s tretími osobami týmito tretím osobám vyplácané a týmito tretími osobami prijaté odmeny za sprostredkovanie uzatvorenia Zmluvy.

5.3.3.2 Poskytnutím stimulu dochádza ku zvýšeniu kvality investičnej služby pre zákazníka, daná investičná služba je poskytovaná v rámci širšieho okruhu investičných inštrumentov. Investičná služba je poskytovaná nezaujato, pretože rozhodnutie, že tretia osoba bude distribuovať produkt Spoločnosti a v rámci neho podiely, nie je ovplyvnené tým, že jej je poskytovaná provízia. Tretia osoba potrebuje svojim zákazníkom poskytnúť celé spektrum produktov, ktoré riešia zákazníkovo finančné plánovanie a jedným z ponúkaných riešení môže byť produkt Spoločnosti. Tretia osoba má záujem na dlhodobej spolupráci so zákazníkom, na priebežnom poskytovaní jednotlivých produktov spektra, s ohľadom na to by nemala nastať taká situácia, že stimul ako taký zmení chovanie tretej osoby tak, aby nejednala v najlepšom záujme zákazníka.

5.3.3.3 Jedná sa o odmeny naviazané na investovanú čiastku zákazníkov sprostredkovaných tretími stranami, a to v rozsahu od 0% do 5%. Ďalej sa jedná o odmeny naviazané na odmenu Spoločnosti podľa článku 5.3.2.2. vyššie s tým, že táto odmena vyplácaná treťou osobou Spoločnosti je pred vyplatením tretej osobe znížená o dohodnutý podiel Spoločnosti, alebo podiel na odmene Spoločnosti za poskytované služby podľa článku 5.1. vyššie.

5.3.4 Stimuly vyplácané tretími osobami tretím osobám

5.3.4.1 V súvislosti s poskytovaním investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok môžu byť podľa existujúcich zmluvných dojednaní tretích osôb s ďalšími tretími osobami týmito tretím osobám vyplácané a týmito tretími osobami prijaté odmeny.

5.3.4.2 Ďalej sa môže jednať o podiel na odmene za obhospodarovanie fondu Pioneer investičná spoločnosť, a.s., ktorému zodpovedajú podiely, ktoré sú majetkom zákazníkov získaných treťou osobou, alebo o tzv. Trailing Commission, vyplácané z kombinovaného poplatku (distribučný poplatok a manažérsky poplatok podľa prospektu) z celkového obhospodarovaného majetku podfondov fondov Pioneer Investments, ktorému zodpovedajú podiely, ktoré sú majetkom zákazníkov získaných treťou osobou, vyplácané spoločnosťou Pioneer Global Investments Limited, so sídlom 1 George's Quay Plaza, George's Quay, Dublin 2, Írsko ako osobou zastrešujúcou distribúciu podielových listov fondov. Obvyklá výška takéhoto stimulu činí až 40 % z odmeny za obhospodarovanie, resp. kombinovaného poplatku.

6. Opatrenia na ochranu majetku zákazníkov, vedenie zaknihovaných cenných papierov zákazníkov, združovanie pokynov

6.1 Spoločnosť zaviedla v súlade s príslušnými právnymi predpismi opatrenia na ochranu majetku zákazníkov. Spoločnosť zaviedla pre disponovanie s investičnými nástrojmi zákazníka opatrenia k ochrane vlastníckeho práva zákazníka, najmä pre prípad úpadku Spoločnosti, a k

vylúčeniu použitia investičných nástrojov zákazníka k obchodom na vlastný účet alebo na účet iného zákazníka. Spoločnosť nevyužíva investičné nástroje zákazníka k obchodu na účet inej osoby. Spoločnosť zaviedla pre disponovanie s peňažnými prostriedkami zákazníka opatrenia k ochrane práv zákazníka k tomuto majetku a k vylúčeniu použitia tohto majetku k obchodom na vlastný účet alebo na účet iného zákazníka. Primeranosť opatrení prijatých za účelom ochrany majetku zákazníka je predmetom správy externého audítora Spoločnosti, ktorá bude najmenej raz ročne podaná Českému národnému fondu.

6.2 Podielové listy fondov Pioneer Funds a Pioneer S.F. a akcie fondu Pioneer Funds Solutions sú vedené v registri podielnikov týchto fondov, ktorý vedie European Fund Services, S.A., registrátor a prevodný agent fondu, so sídlom 28-32, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg, menom Pioneer Asset Management S.A., manažérska spoločnosť fondov, na individuálnych účtoch podielnikov fondov.

6.3 Podiely fondov Pioneer investičnej spoločnosti, a.s. sú vedené v samostatnej evidencii investičných nástrojov vedenej spoločnosťou Pioneer Asset Management, a.s., na účtoch vlastníkov alebo na účtoch zákazníkov a osobami oprávnenými viesť evidenciu nadväzujúcu na samostatnú evidenciu cenných papierov na účtoch vlastníkov.

6.4 Podiely vydané ostatnými investičnými fondmi sú vedené v registri podielnikov, ktorý vedie príslušný registrátor, na zbernom účte Spoločnosti alebo inej osoby na základe zmluvného dojednania sa Spoločnosti, a následne na účtoch vlastníkov, ktorých majitelia sú zákazníci, v evidencii Spoločnosti, pokiaľ to povaha veci nevyklučuje. V takomto prípade sú vedené v registri podielnikov takého fondu, ktorý vedie príslušný registrátor, na účtoch zákazníkov ako konečných majiteľov cenných papierov kolektívneho investovania.

6.5 Spoločnosť je oprávnená vykonať pokyn zákazníka spoločne s obchodom na vlastný účet alebo s pokynom iného zákazníka (ďalej jen „združovať pokyny“), teda pokyny postupované, resp. vykonávané na účet zákazníka združiť s pokynmi postupovanými, resp. vykonávanými na účet ostatných zákazníkov Spoločnosti, za Podmienok stanovených právnymi predpismi, pričom rozvrhnutie plnenia a záväzkov z vykonaného združeného pokynu sa uskutoční v súlade s pravidlami podľa § 31 ods. 2 Vyhlášky.

7. Garančný fond obchodníkov s cennými papiermi v Českej republike

7.1 Garančný fond je právnická osoba, ktorá zabezpečuje záručný systém v Českej republike, z ktorého sa vyplácajú náhrady zákazníkom obchodníka s cennými papiermi, ktorý nie je schopný plniť svoje záväzky voči svojim zákazníkom. Garančný fond je právnickou osobou, ktorá sa zapisuje do obchodného registra. Garančný fond je riadený päťčlennou správnu radou, ktorá je jeho štatutárnym orgánom. Predsedu, podpredsedu a ostatných členov správnej rady Garančného fondu menuje a odvoláva minister financií. Člen správnej rady je povinný vykonávať svoju funkciu so starostlivosťou riadneho hospodára.

7.2 Každý obchodník s cennými papiermi je povinný platiť príspevok do Garančného fondu. Zdrojom majetku Garančného fondu sú príspevky od obchodníkov s cennými papiermi, pokuty uložené obchodníkom s cennými papiermi podľa tohto zákona, pokuty uložené investičným spoločnostiam za porušenie ustanovení týkajúcich sa obhospodarovania majetku zákazníkov a výnosy z investovania peňažných prostriedkov. Garančný fond môže prijať tiež úver alebo návratnú finančnú výpomoc. Obchodník s cennými papiermi platí do Garančného fondu ročný príspevok vo výške 2 % z objemu prijatých poplatkov a provízií za poskytnuté investičné služby za posledný rok. Ročný príspevok činí najmenej 10 000 Kč, a to bez ohľadu na počet mesiacov, v ktorých obchodník s cennými papiermi vykonával svoju činnosť. Príspevok do Garančného fondu je splatný každoročne do 31. marca, a to za predchádzajúci kalendárny rok.

7.3 Prostriedky Garančného fondu možno použiť na a) náhrady plynúce z neschopnosti obchodníka s cennými papiermi splniť svoje záväzky spočívajúce vo vydaní majetku zákazníkom zákazníkom, z dôvodu priamo súvisiaceho s jeho finančnou situáciou, b) splátky úveru alebo návratnej finančnej výpomoci, c) úhradu nákladov na činnosť Garančného fondu. Peňažné prostriedky Garančného fondu môžu byť investované len bezpečným spôsobom.

7.4 Česká národná banka bez zbytočného odkladu oznámi Garančnému fondu, že a) obchodník s cennými papiermi z dôvodu svojej finančnej situácii nie je schopný plniť svoje záväzky spočívajúce vo vydaní majetku zákazníkom a nie je pravdepodobné, že ich splní do 1 roku, alebo b) súd prehlásil konkurz na majetok obchodníka s cennými papiermi alebo vydal iné rozhodnutie, ktoré má za následok, že zákazníci obchodníka s cennými papiermi sa nemôžu účinne domáhať vydania svojho majetku voči obchodníkovi s cennými papiermi. Garančný fond v dohode s Českou národnou bankou bezodkladne uverejní vhodným spôsobom oznámenie, ktoré obsahuje a) skutočnosť, že obchodník s cennými papiermi nie je schopný plniť svoje záväzky, b) miesto, spôsob a lehotu pre prihlásenie nárokov na náhradu a zahájenie výplaty náhrad z Garančného fondu, a c) prípadné ďalšie skutočnosti súvisiace s prihlásením nárokov. Lehota pre prihlásenie nárokov nesmie byť kratšia ako 5 mesiacov odo dňa uverejnenia oznámenia podľa predchádzajúcej vety. Skutočnosti, že

táto lehota uplynula, sa nemožno dovolávať k odopreniu výplaty náhrady z Garančného fondu.

7.5 Na náhradu z Garančného fondu nemá nárok a) Česká konsolidačná agentúra, b) územný samosprávny celok, c) osoba, ktorá v priebehu 3 rokov predchádzajúcich oznámeniu podľa predchádzajúceho odseku 1. vykonávala audit alebo sa podieľala na vykonávaní auditu obchodníka s cennými papiermi, ktorého zákazníkom sa vypláca náhrada z Garančného fondu, 2. bola vedúcou osobou obchodníka s cennými papiermi, ktorého zákazníkom sa vypláca náhrada z Garančného fondu, 3. bola osobou s kvalifikovanou účasťou na obchodníkovi s cennými papiermi, ktorej zákazníkom sa vypláca náhrada z Garančného fondu, 4. bola osobou blízkou podľa Občanského zákoníku osobe podľa bodov 1 až 3, 5. bola osobou, ktorá patrí do rovnakého podnikateľského zoskupenia ako obchodník s cennými papiermi, ktorého zákazníkom sa vypláca náhrada z Garančného fondu, 6. vykonávala audit alebo sa podieľala na vykonávaní auditu osoby, ktorá patrí do rovnakého podnikateľského zoskupenia ako obchodník s cennými papiermi, ktorého zákazníkom sa vypláca náhrada z Garančného fondu, 7. bola vedúcou osobou osoby, ktorá patrí do rovnakého podnikateľského zoskupenia ako obchodník s cennými papiermi, ktorého zákazníkom sa vypláca náhrada z Garančného fondu, d) osoba, v ktorej má obchodník s cennými papiermi, ktorej zákazníkom sa vypláca náhrada z Garančného fondu, alebo osoba s kvalifikovanou účasťou na tomto obchodníkovi s cennými papiermi, vyšší ako 50% podiel na základnom kapitále alebo hlasovacích právach, e) osoba, ktorá v súvislosti s legalizáciou výnosov z trestnej činnosti zverila obchodníkovi s cennými papiermi, ktorého zákazníkom sa vypláca náhrada z Garančného fondu, prostriedky získané trestným činom, f) osoba, ktorá trestným činom spôsobila neschopnosť obchodníka s cennými papiermi, ktorého zákazníkom sa vypláca náhrada z Garančného fondu, splniť svoje záväzky voči zákazníkom.

7.6 Garančný fond pozastaví výplatu náhrad a) za majetok zákazníka, o ktorom je z priebehu trestného konania zrejme, že môže ísť o majetok podľa písm. f), alebo b) osobe podozrivej zo spáchania trestného činu, ktorý spôsobil neschopnosť obchodníka s cennými papiermi splniť svoje záväzky voči zákazníkom, a to po dobu trestného konania vedeného proti tejto osobe, pričom Garančný fond pozastaví výplatu náhrad bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o uvedených skutočnostiach dozvedel.

7.7 Náhrada z Garančného fondu sa poskytuje za majetok zákazníka, ktorý mu nemohol byť vydaný z dôvodov priamo súvisiacich s finančnou situáciou obchodníka s cennými papiermi. Pre výpočet náhrady sa ku dňu, ku ktorému Garančný fond dostal oznámenie Českého národného banku, spočítajú hodnoty všetkých zložiek majetku zákazníka, ktoré nemohli byť vydané z dôvodov priamo súvisiacich s finančnou situáciou obchodníka s cennými papiermi, a to vrátane jeho spoluvlastníckeho podielu na majetku v spoluvlastníctve s inými zákazníkmi, s výnimkou hodnoty peňažných prostriedkov zverených obchodníkovi s cennými papiermi, ktorý je bankou alebo pobočkou zahraničnej banky, a vedených ním na účtoch poistených podľa zvláštného zákona upravujúceho činnosť bánk. Od výslednej čiastky sa odpočíta hodnota záväzkov zákazníka voči obchodníkovi s cennými papiermi splatných ku dňu, ku ktorému Garančný fond obdržal oznámenie Českého národného banku.

7.8 Pre výpočet náhrady sú určujúce reálne hodnoty investičných nástrojov platné ku dňu, ku ktorému Garančný fond obdržal oznámenie Českého národného banku. Pri výpočte náhrady môže Garančný fond prihladiť i na zmluvné dojednania medzi obchodníkom s cennými papiermi a zákazníkom, ak sú obvyklé, najmä ku skutočne pripísaným úrokom alebo iným výnosom, na ktoré vznikol zákazníkovi nárok ku dňu, keď Garančný fond obdržal oznámenie Českého národného banku.

7.9 Náhrada sa zákazníkovi poskytuje vo výške 90 % čiastky vypočítanej spôsobom uvedeným vyššie, najviac sa však vypláti čiastka v korunách českých zodpovedajúca 20 000 eurám pre jedného zákazníka u jedného obchodníka s cennými papiermi. Náhrada z Garančného fondu musí byť vyplatená do 3 mesiacov odo dňa overenia prihláseného nároku a vypočítania výšky náhrady. Česká národná banka môže vo výnimočných prípadoch na žiadosť Garančného fondu predĺžiť túto lehotu najviac o 3 mesiace.

7.10 Obchodník s cennými papiermi poskytne Garančnému fondu na jeho žiadosť v lehote stanovenej Garančným fondom podklady potrebné pre výpočet náhrady. Ak je u obchodníka s cennými papiermi zavedená nútená správa, má túto povinnosť správca nútenej správy, ak je na majetok obchodníka s cennými papiermi vyhlásený konkurz, má túto povinnosť správca konkurznej podstaty tohto obchodníka s cennými papiermi. Tú istú povinnosť má, pokiaľ ju k tomu Garančný fond vyzve, i iná osoba, pokiaľ má tieto podklady u seba.

7.11 Právo zákazníka na vyplatenie náhrady z Garančného fondu sa premlčí uplynutím 5 rokov odo dňa splatnosti pohľadávky zákazníka na vyplatenie náhrady z Garančného fondu. V prípade, že prostriedky Garančného fondu nepostačujú k vyplateniu náhrad, obstará si Garančný

fond potrebné peňažné prostriedky na finančnom trhu. Garančný fond dbá, aby podmienky, za ktorých sú peňažné prostriedky Garančného fondu poskytnuté, boli pre neho čo najvýhodnejšie. Pokiaľ Garančný fond úver podľa prvej vety nezíska, môže mu na jeho žiadosť poskytnúť štát návratnú finančnú výpomoc v potrebnej výške.

8. Vydanie majetku zákazníkov po vyhlásení konkurzu na majetok obchodníka s cennými papiermi

8.1 Majetok zákazníka nie je súčasťou majetkovej podstaty obchodníka s cennými papiermi podľa zákona Českej republiky upravujúceho úpadok a spôsoby jeho riešenia, a ak je vydané rozhodnutie o úpadku obchodníka s cennými papiermi, insolvenčný správca je povinný ho bez zbytočného odkladu vydať zákazníkom. Náklady spojené s vydaním majetku zákazníka sú pohľadávkou proti konkurznej podstate a uspokojia sa v rovnakom poradí ako náklady spojené s udrzovaním a správou konkurznej podstaty.

8.2 Ak investičné nástroje toho istého druhu, ktoré tvoria majetok zákazníkov a sú vzájomne zastupiteľné, postačujú na plné uspokojenie všetkých zákazníkov, ktorí majú nárok na ich vydanie, vydajú sa tieto investičné nástroje zákazníkom. To isté platí o peňažných prostriedkoch, ktoré tvoria majetok zákazníkov.

8.3 AK investičné nástroje toho istého druhu, ktoré tvoria majetok zákazníkov a sú vzájomne zastupiteľné, nepostačujú k uspokojeniu všetkých zákazníkov, ktorí majú nárok na ich vydanie, vydá sa zákazníkom zodpovedajúci podiel investičných nástrojov alebo jeho hodnota v peniazoch. Ak nepostačujú peňažné prostriedky na uspokojenie všetkých zákazníkov, ktorí majú nárok na ich vydanie, uspokojia sa nároky zákazníkov pomerne.

8.4 V rozsahu, v ktorom nárok na vydanie majetku zákazníka nemôže byť uspokojený postupom podľa odseku 2 alebo 3, ide o pohľadávku, ktorú je insolvenčný správca povinný uplatniť v insolvenčnom konaní podľa zákona upravujúceho úpadok a spôsoby jeho riešenia prihláškou; kým nie je známy rozsah uspokojenia tohto nároku, možno pohľadávku uplatniť ako viazanú na podmienku podľa zákona upravujúceho úpadok a spôsoby jeho riešenia.

9. Kategorizácia zákazníkov

9.1 Spoločnosť týmto vykonáva zaradenie zákazníka do príslušnej klientskej kategórie a jeho poučenie o súvisiacich právach a ochrane.

9.2 Spoločnosť ako poskytovateľ investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok je povinná v zmysle ZPKT zaradiť zákazníka do príslušnej klientskej kategórie a o tomto zaradení zákazníka informovať. S ohľadom na podmienky poskytovania investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok Spoločnosť zaraďuje všetkých svojich zákazníkov, ktorí so Spoločnosťou uzavreli Zmluvu, do kategórie KLIENT, KTORÝ NIE JE PROFESIONÁLNYM KLIENTOM.

9.3 Dôsledky súvisiace s klientskou kategorizáciou sú bližšie popísané v poučení o klientskej kategorizácii nižšie.

9.4 V prípade akýchkoľvek otázok ku kategorizácii klientov kontaktujte, prosím, Compliance Officer Spoločnosti.

10. Poučenie o klientskej kategorizácii

10.1 V súlade so ZPKT existujú tri kategórie klientov, a to klient, ktorý nie je profesionálnym klientom, profesionálny klient a protistrana, t.j. profesionálny klient, voči ktorému nemusí poskytovateľ investičných služieb pri niektorých službách dodržiavať pravidlá jednaní so zákazníkom.

10.2 Protistrane poskytovateľ investičnej služby v prípade ZPKT vymedzených investičných služieb neposkytuje žiadnu ochranu. Profesionálnemu klientovi je poskytovateľ investičných služieb povinný poskytnúť minimálnu nutnú úroveň ochrany. Klient, ktorý nie je profesionálnym klientom, má zo strany poskytovateľa investičných služieb maximálnu a právnymi predpismi detailne predpísanú mieru ochrany.

10.3 Základné dôvody a rozdiely v zaobchádzaní s klientom, ktorý nie je profesionálnym klientom, oproti profesionálnemu klientovi spočívajú najmä v:

- (i) povine väčšom rozsahu odovzdávaných informácií a poskytovaných poučení;
- (ii) zvýšených nárokoch na vymedzenie oprávnení klienta a povinností poskytovateľa investičných služieb v príslušných zmluvách týkajúcich sa poskytovania investičných služieb vrátane dostatočného predchádzajúceho informovania o obsahu takejto zmluvy;
- (iii) podrobnom preverovaní vhodnosti či primeranosti investičných nástrojov resp. služieb pre daného klienta (investičný dotazník) bez možnosti automatického predpokladania niektorých odpovedí.

10.4 Konkrétny výpočet a obsah jednotlivých povinností poskytovateľa investičných služieb voči klientom, ktorí nie sú profesionálnymi klientmi, a profesionálnym klientom je stanovený v § 15 až § 15r ZPKT, pričom najmä ustanovenia Vyhlášky stanovujú konkrétny detailný rozsah zvýšenej miery ochrany klienta, ktorý nie je profesionálnym klientom. Spoločnosť zákazníka s týmto ustanoveniami oboznámi na jeho žiadosť.

10.5 V prípade, keď klient nesúhlasí s vykonaným zaradením do príslušnej kategórie, môže žiadať poskytovateľa investičných služieb o preverenie predpokladov, z ktorých sa pri kategorizácii vychádzalo.

10.6 Zaradenie do príslušnej klientskej kategórie má vplyv na mieru príslušnej ochrany a nie bezprostredne na rozsah poskytovateľom investičných služieb ponúkaných a poskytovaných služieb resp. investičných nástrojov.

10.7 Za podmienky súhlasu poskytovateľa investičnej služby a zároveň pri splnení určitých náročných kritérií vrátane kvantitatívnych finančných limitov je možné požiadať o prestup z kategórie klienta, ktorý nie je profesionálnym klientom, do kategórie profesionálneho klienta. Tento prestup je súčasne spojený so stratou doterajšej miery ochrany a úrovne zaobchádzania (viď. vyššie) a najmä v prípade zahraničného systému obdobnému Garančnému fondu obchodníkom s cennými papiermi môže dôjsť k strate nároku na výplatu náhrady.

10.8 Klient môže tiež požiadať o prestup z kategórie s nižšou mierou ochrany do kategórie s vyššou mierou ochrany. Tiež v tomto prípade nie je poskytovateľ investičných služieb povinný vyhovieť prestupu okrem prípadu, keď o prestup žiada klient, ktorý bol pôvodne v kategórii klienta, ktorý nie je profesionálnym klientom.

10.9 O konkrétnych podmienkach prestupu je možné sa informovať osobne u poskytovateľa investičných služieb. Poskytovateľ investičných služieb si vyhradzuje právo, neaplikovať možnosť len čiastočných prestupov medzi klientskymi kategóriami, t.j. len ohľadom jednotlivého investičného nástroja či investičnej služby, keď by klient mohol mať viac klientskych kategórií. V prípade, keď by však klient požadoval vyššiu mieru ochrany ohľadom jednotlivej investičnej služby resp. investičného nástroja, vrátane detailnejšieho vysvetlenia rizík investičných nástrojov alebo poučení o špecifikách investičnej služby a pod., je oprávnený ju od poskytovateľa investičnej služby požadovať, bez toho aby bolo v takom prípade potrebné riešiť nutnosť prestupu.

10.10 Poskytovateľ investičných služieb je ďalej oprávnený tiež rozhodnúť z vlastnej iniciatívy o preradení klienta z kategórie s nižšou mierou ochrany do kategórie s vyššou mierou ochrany, a to najmä, v súlade so ZPKT, z kategórie profesionálnych klientov do kategórie klientov, ktorí nie sú profesionálnymi klientmi. A práve k tomuto kroku pristúpila Spoločnosť vo vzťahu k poskytovaniu investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok.

11. Uplatňovanie sťažností

11.1 Zákazník je oprávnený podať sťažnosť na určitú skutočnosť, ku ktorej došlo v jeho vzťahu so Spoločnosťou, najmä na spôsob poskytnutia určitej služby Spoločnosťou. Zákazník môže podať sťažnosť v akejkoľvek komunikačnej forme, teda prostredníctvom priameho kontaktu so zamestnancami Spoločnosti, poštou, e-mailom alebo telefonicky, a to aj prostredníctvom tretích osôb. Zákazník špecifikuje dôvody sťažnosti a predloží podklady, ktorými sťažnosť zdôvodňuje. Spoločnosť si vyhradzuje právo kontaktovať zákazníka za účelom objasnenia detailov jeho sťažnosti.

11.2 Vybavenie sťažnosti zásadne zabezpečuje útvar Spoločnosti, ktorého činnosti sa sťažnosť týka. Za koordináciu vybavovania sťažností je zodpovedný Compliance Officer Spoločnosti.

11.3 Vybavenie sťažnosti by malo byť ukončené do 30 dní od jeho podania doručením Spoločnosti. Do tejto lehoty sa počíta doba potrebná k odbornému posúdeniu. Ak je to možné, Spoločnosť zásadne vybavuje sťažnosti rovnakým spôsobom komunikácie, akým boli prijaté. V opačnom prípade je zákazník informovaný o výsledkoch šetrenia a konečnom vybavení sťažnosti listom zaslaným na korešpondenčnú adresu zákazníka.

11.4 Ak je potreba na základe sťažnosti previesť hĺbkové prešetrenie, pre ktoré nemôže byť vybavená v lehote 30 dní od jej podania doručením, Compliance Officer Spoločnosti alebo ním poverená osoba kontaktujú zákazníka a upozornia ho na predĺženie termínu vybavenia jeho sťažnosti. Compliance Officer Spoločnosti zodpovedá za dodržanie termínu podľa tohto bodu.

11.5 Zákazník má možnosť obrátiť sa na Českou národní banku alebo na Slovenskú národnú banku so sťažnosťou na služby poskytované zákazníkovi Spoločnosťou.

12. Identifikácia, spracovanie osobných údajov a ďalších údajov

12.1 Spracovanie osobných údajov a ďalších údajov

12.1.1 Spoločnosť je správcou osobných údajov v zmysle príslušných právnych predpisov Európskej únie, ktoré bližšie v Slovenskej republike preberá zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Spoločnosť spracováva údaje podľa zákona č. 101/2000 Sb., o ochrane osobných údajov a o zmene niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“). Spoločnosť je registrovaná na Úrade na ochranu osobných údajov v Českej republike pod registračným číslom 00003394, bližšie údaje sú k dispozícii vo verejnom registri spracovania osobných údajov: <http://www.uouu.cz/registration.aspx?id=59840>.

Pri spracúvaní osobných údajov sa dbá na to, aby dotknutá osoba (najmä investor) neutrpla ujmu na svojich právach, najmä na práve na zachovanie

ľudskej dôstojnosti, a tiež sa dbá na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a osobného života dotknutej osoby.

12.1.2 Spoločnosť vykonáva spracovanie osobných údajov za účelom: (i) spracovania nevyhnutného pre dodržanie právnej povinnosti správcu osobných údajov, vrátane spracovania osobných údajov nevyhnutných pre plnenie povinnosti správcu osobných údajov stanovených zvláštnymi zákonmi pre zaistenie predchádzania trestnej činnosti v zmysle § 3 ods. 6 písm. d) Zákona o ochrane osobných údajov; (ii) spracovania nevyhnutného pre plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je zákazník, pre jednanie o uzatvorení alebo zmene zmluvy uskutočnenej na návrh zákazníka. Toto spracovanie osobných údajov je Spoločnosť oprávnená vykonávať bez súhlasu zákazníka. Právne povinnosti správcu osobných údajov v zmysle vyššie uvedenom vyplývajú predovšetkým zo ZPKT, podľa zákona č. 297/2008 Z.z., o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení, a zákona č. 253/2008 Sb., o niektorých opatreniach proti legalizácii výnosů z trestnej činnosti a financovaniu terorizmu (ďalej len „Zákon č. 253/2008 Sb.“).

12.1.3 Rozsah spracovávaných osobných údajov zahŕňa primárne osobné údaje poskytnuté zákazníkom v rámci dojednanja príslušného zmluvného vzťahu (vrátane údajov v zmysle povinnosti identifikácie, resp. kontroly zákazníka podľa Zákona č. 253/2008 Sb., vyhodnotenie primeranosti prípadne vhodnosti podľa ZPKT, kontaktných a platobných údajov zákazníka a pod.), a ďalej potom údaje, ktoré sa správca osobných údajov dozvie v rámci plnenia predmetného zmluvného vzťahu.

12.1.4 Pre vylúčenie pochybností Spoločnosť výslovne upozorňuje zákazníka, že v prípade, keď uzatvára zmluvný vzťah so Spoločnosťou prostredníctvom oprávnenej osoby (najmä investičného sprostredkovateľa podľa ZPKT), dochádza nutne z povahy vecí k odovzdávaniu osobných údajov a ďalších údajov týkajúcich sa zákazníka medzi Spoločnosťou a oprávnenou osobou.

12.1.5 Osobné údaje zákazníka spracováva Spoločnosť a prípadne v rámci a za podmienok príslušnej zmluvy o spracovaní osobných údajov spracovateľa, ktorými sú zásadne: (i) oprávnené osoby; (ii) osoby oprávnené k vedeniu evidencie (zaknihovaných) investičných nástrojov. K osobným údajom zákazníka majú popri Spoločnosti (t.j. vrátane ich zamestnancov) prístup výhradne vyššie uvedené osoby podieľajúce sa na spracovaní, prípadne osoby oprávnené k tomu na základe zvláštného zákona (napríklad Česká národná banka a pod.).

12.1.6 Spôsob spracovania osobných údajov zákazníka zahŕňa tak ručné, ako i automatické spracovanie (v rámci informačného systému). K spracovaniu dochádza vždy za podmienok stanovených v príslušných technicko-organizačných opatreniach v zmysle § 13 Zákona o ochrane osobných údajov. Osobné údaje sú Spoločnosťou zásadne spracované v sídle Spoločnosti. K spracovaniu osobných údajov môže dochádzať i v sídlach, resp. iných prevádzkach spracovateľov, s ktorými Spoločnosť uzatvorila zmluvu o spracovaní osobných údajov.

12.1.7 Doba, po ktorú sú spracované jednotlivé osobné údaje zákazníka, je stanovená právnymi predpismi aplikovanými na Spoločnosť ako obchodnú spoločnosť a obchodníka s cennými papiermi a Spoločnosť nespracováva osobné údaje zákazníkov nad rámec príslušných zákonných lehôt.

12.1.8 Spoločnosť poučuje zákazníka, že v rozsahu plnenia zákonnej povinnosti vyhodnotenia vhodnosti podľa ZPKT je zákazník povinný Spoločnosti poskytnúť v prípade investičnej služby portfólio management alebo investičné poradenstvo informácie o zákazníkových odborných znalostiach v oblasti investícií, skúsenostiach v oblasti investícií, finančnom zázemí a investičných cieľoch. Ostatné osobné údaje nie je povinný v zmysle zákonnej povinnosti Spoločnosti poskytnúť, avšak bez týchto údajov nie je možné plniť príslušné zmluvné vzťahy medzi Spoločnosťou a zákazníkom.

12.1.9 Spoločnosť týmto informuje zákazníka o jeho zákonných právach súvisiacich so spracovaním jeho osobných údajov. Zákazník má právo na prístup k osobným údajom a právo na opravu osobných údajov. Spoločnosť je povinná na žiadosť zákazníka o informáciu o spracovaní osobných údajov zákazníkovi túto informáciu bez zbytočného odkladu odovzdať za primeranú úhradu zo strany zákazníka, ktorá však nebude prevyšovať náklady nevyhnutné na poskytnutie informácie; obsahom takejto informácie je podľa Zákona o ochrane osobných údajov vždy oznámenie o (i) účele spracovania osobných údajov, (ii) osobných údajoch, prípadne kategóriách osobných údajov, ktoré sú predmetom spracovania, vrátane všetkých dostupných informácií o ich zdroji, (iii) povahe automatizovaného spracovania v súvislosti s jeho využitím pre rozhodovanie, ak sú na základe tohto spracovania vykonávané úkony alebo rozhodnutia, ktorých obsahom je zásah do práva a oprávnených záujmov zákazníka, a (iv) príjemcovi, prípadne kategóriách príjemcov.

12.1.10 Pokiaľ ktorýkoľvek zákazník zistí alebo sa domnieva, že Spoločnosť (prípadne spracovateľ, viď vyššie) vykonáva spracovanie jeho osobných údajov, ktoré je v rozpore s ochranou súkromného a osobného života zákazníka alebo v rozpore so zákonom, najmä ak sú osobné údaje nepresné s ohľadom na účel ich spracovania, môže (i) požiadať Spoločnosť alebo spracovateľa o vysvetlenie, a (ii) požadovať, aby Spoločnosť alebo spracovateľ odstránil takto vzniknutý

stav (najmä sa môže jednať o blokovanie, vykonanie opravy, doplnenie alebo likvidáciu osobných údajov). Ak je uvedená žiadosť zákazníka uznaná za oprávnenú, Spoločnosť resp. spracovateľ odstráni bezodkladne chybný stav; ak nevyhoví Spoločnosť resp. spracovateľ žiadosti zákazníka, má zákazník právo obrátiť sa priamo na Úrad pre ochranu osobných údajov. Súčasne vyššie uvedený postup v žiadnom prípade nevylučuje, aby sa zákazník obrátil so svojím podnetom na Úrad pre ochranu osobných údajov priamo.

12.1.11 Spoločnosť je povinná bez zbytočného odkladu informovať príjemcu (t.j. každý subjekt, ktorému sú osobné údaje sprístupnené) o žiadosti zákazníka podľa predchádzajúceho odseku a o blokovaní, oprave, doplnení alebo likvidácii osobných údajov; to neplatí, pokiaľ je informovanie príjemcu nemožné alebo by vyžadovalo neúmerné úsilie.

12.1.12 Pokiaľ vznikla v dôsledku spracovania osobných údajov zákazníkovi iná než majetková ujma, postupuje sa pri uplatňovaní jeho nároku podľa zvláštného zákona. Ak došlo pri spracovaní osobných údajov k porušeniu povinností uložených zákonom v Spoločnosti alebo u spracovateľa, zodpovedajú za ne spoločne a nerozdielne.

12.1.13 Voľný pohyb osobných údajov nemôže byť obmedzovaný, pokiaľ sú odovzdávané do členského štátu Európskej únie, do tretích krajín môžu byť osobné údaje odovzdané, pokiaľ zákaz obmedzovania voľného pohybu osobných údajov vyplýva z medzinárodnej zmluvy, ku ktorej ratifikácií dal Parlament súhlas, a ktorou je Česká republika viazaná, alebo sú osobné údaje odovzdané na základe rozhodnutia orgánov Európskej únie. V iných prípadoch môžu byť osobné údaje poskytnuté do tretích krajín iba v prípade splnenia podmienok stanovených Zákonom o ochrane osobných údajov. Osobné údaje zákazníkov môžu byť odovzdávané do iných štátov, najmä Rakúska a Luxemburského veľkovoľvodstva, najmä za účelom realizácie transakcií s podielmi, prípadne plnenia povinností stanovených pre finančné inštitúcie k zamedzeniu legalizácie výnosov z trestnej činnosti a financovania terorizmu. 12.1.14 Osobné údaje zákazníka v rozsahu meno, priezvisko a adresa môžu byť odovzdané inému správcovi osobných údajov v prípade, že údaje budú využívané len za účelom ponúkajú obchodu a služieb a zákazník s týmto postupom nevysslovil písomný nesúhlas.

12.1.15 Zákazník v Podmienkach v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov udeľuje súhlas so spracovaním svojich osobných údajov. Tento súhlas je udeľovaný pre účel spracovania odovzdávaných údajov Spoločnosti tretím osobám, ktorými sú **oprávnené osoby v zmysle** Podmienok. Tento súhlas je udeľovaný k osobným údajom a ďalším údajom v rozsahu osobné a kontaktné údaje, ako ich zákazník vyplnil na zmluvných formulároch, a ďalej obchodné údaje o stavoch cenných papierov kolektívneho investovania a o transakciách s nimi, ktoré zákazník so Spoločnosťou realizoval. Tento súhlas je udeľovaný Spoločnosti ako správcovi príslušných osobných údajov. Tento súhlas je udeľovaný na obdobie do jeho odvolania zákazníkom. Odvolaním tohto súhlasu nie je dotknuté právo Spoločnosti, keď je k spracovaniu osobných údajov oprávnená podľa príslušných právnych predpisov i bez súhlasu zákazníka.

12.1.16 Zákazník v Podmienkach v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov udeľuje súhlas s nahrávaním telefonických hovorov s pracovníkmi Pioneer Investments alebo externými operátorskými centrami Pioneer Investments, ak budú v budúcnosti používané. Tento súhlas je udeľovaný pre účel vnútornej kontroly služieb a zvyšovanie ich kvality alebo za účelom zaistenia dôkazov o obsahu telefonického hovoru. Tento súhlas je udeľovaný na obdobie do jeho odvolania zákazníkom. Odvolaním tohto súhlasu nie je dotknuté právo Spoločnosti, kedy je k spracovaniu osobných údajov oprávnená podľa príslušných právnych predpisov bez súhlasu zákazníka.

12.1.17 Aktuálne informácie o spracovaní osobných údajov a ďalších údajov sú k dispozícii na www.pioneerinvestments.sk.

12.2 Predchádzanie legalizácii výnosov z trestnej činnosti a financovania terorizmu

12.2.1 Spoločnosť v súlade so Zákonom č. 253/2008 Sb., internými predpismi Spoločnosti a metodickými pokynmi Českej národnej banky identifikuje zákazníkov a osoby splnomocnené alebo oprávnené zákazníkovi zastupovať alebo osoby, ktoré inak jednú v ich mene, a to najmä pri uzatvorení Zmluvy, dodatkov k Zmluve a pri prijímaní pokynov. V zákonom stanovených prípadoch Spoločnosť tiež vykonáva kontrolu klienta. V súlade so Zákonom č. 297/2008 Z.z. dochádza k realizácii najmä základnej starostlivosti vo vzťahu k investorom a vo vzťahu k osobám splnomocneným/oprávneným zastupovať investorov alebo vo vzťahu k osobám konajúcim v mene investorov, a to najmä pri uzatvorení Žiadosti o účet a ďalších formulárov.

12.2.2 Spoločnosť je tiež povinná kontrolovať, či zákazník je alebo nie je tzv. politicky exponovanou osobou v zmysle Zákona č. 253/2008 Sb., a za týmto účelom si od zákazníka vyžiada príslušné prehlásenie; na základe svojho uváženia potom môže odmietnuť spracovať akúkoľvek transakciu takéhoto zákazníka.

12.2.3 Zákazník poskytuje Spoločnosti informácie, ktoré sú nevyhnutné k vykonaniu identifikácie, vrátane predloženia príslušných dokladov. Za

Investičné nástroje	Miesto výkonu
Podielové listy fondov zahraničných fondov Pioneer Investments	Société Générale Bank & Trust, se sídlom 28-32, Place de la gare, L-1616 Luxembourg
Podielové listy českých fondov Pioneer Investments	Pioneer Asset Management, a.s., so sídlom Praha 4, Želetavská 1525/1, PSČ: 140 00
Cenné papiere kolektívneho investovania	Platforma Fundsettle™ - Euroclear Bank S.A./N.V., 1 Boulevard du Roi Albert II, B-1210, Brussels
Cenné papiere kolektívneho investovania	UniCredit Bank Austria AG, 1010 Wien, Schottengasse 6 – 8, Rakúsko
Cenné papiere kolektívneho investovania	Manažérska spoločnosť obhospodarujúca daný fond podľa prospektu fondu alebo ním poverená osoba, spravidla registrátor a prevodný agent fondu

účelom vykonania identifikácie je Spoločnosť oprávnená požadovať predloženie občianskeho preukazu, cestovného pasu, výpisu z obchodného registra, živnostenských oprávnení, popri prípade zriaďovacej listiny, spoločenskej alebo zakladateľskej zmluvy, stanov a ďalších dokladov, ktorými budú doložené skutočnosti požadované najmä Zákom č. 253/2008 Sb. alebo ktorých predloženie Spoločnosť považuje vzhľadom ku konkrétnemu prípadu za nutné.

12.2.4 Zákazníci sú povinní bezodkladne písomne informovať Spoločnosť o zmenách údajov poskytnutých Spoločnosti a riadne ich doložiť. Spoločnosť nezodpovedá za vzniknuté škody, ak o týchto zmenách údajov či iných právnych skutočnostiach nebola riadne informovaná.

13. Získavanie Informácií od zákazníka

13.1 Spoločnosť má záujem poskytovať zákazníkovi svoje služby kvalifikovane a v jeho najlepšom záujme. Preto Spoločnosť musí od zákazníka získať informácie o jeho odborných znalostiach v oblasti investícií, skúsenostiach v oblasti investícií. Tieto skutočnosti sa v priebehu poskytovania investičných služieb môžu meniť.

13.2 Spoločnosť získava informácie od zákazníka pri uzatvorení zmluvy a na základe investičného dotazníka. Je v záujmu zákazníka poskytnúť Spoločnosti informácie o zmene poskytnutých Informácií. Na základe tejto informácie môže dôjsť k prehodnoteniu vhodnosti investícií do cenných papierov kolektívneho investovania pre zákazníka.

13.3 V prípade, že dôjde k zmene poskytnutých Informácií a zákazník túto skutočnosť Spoločnosti neoznámí, má sa za to, že ku zmene poskytnutých informácií nedošlo a že investície do cenných papierov kolektívneho investovania sú pre zákazníka naďalej primerané, resp. neprimerané v pôvodne oznámenom rozsahu. Spoločnosť však môže čas od času kontaktovať zákazníka za účelom získania aktuálnych Informácií.

13.4 Podľa § 15k ods. 1 ZPKT nie je Spoločnosť povinná požiadať zákazníka o informácie podľa odseku 1 vyššie, pokiaľ je požadovaná investičná služba poskytovaná z podnetu zákazníka a pokiaľ sa týka len jednoduchého investičného nástroja. Podiely, vo vzťahu ku ktorým Spoločnosť poskytuje investičné služby podľa Zmluvy a Podmienok, sú jednoduchými investičnými nástrojmi podľa § 15k ods. 2 ZPKT. Spoločnosť týmto informuje zákazníka, že najmä v prípade, keď dochádza k prijímaniu pokynu k vydaniu, k odkupu, k výmene, prevodu a k prechodu podielov vydaných štandardným fondom a fondy Pioneer Investments, nie je Spoločnosť povinná požiadať zákazníka o informácie podľa odseku 1 vyššie (informácie podľa § 15i ZPKT).

14. Postup a spôsob komunikácie v prípade poruchy informačného systému, telekomunikačných zariadení a záznamových zariadení používaných Spoločnosťou

14.1 Údaje v informačných a záznamových systémoch Spoločnosti sú v súlade s bezpečnostnou politikou v oblasti informačných technológií zálohovania podľa interných predpisov jediného akcionára Spoločnosti Pioneer Global Asset Management, S.p.A., na niekoľkých miestach v Českej republike. V prípade poruchy informačných a záznamových systémov môže dôjsť k obnove údajov najneskôr do 24 hodín.

14.2 Spoločnosť môže v súlade so svojimi internými predpismi zaznamenávať vzájomnú telefonickú komunikáciu medzi zákazníkom a Spoločnosťou, a takéto záznamy použiť k objasneniu prípadných nezrovnalostí, pri riešení reklamácií, prípadných sporov alebo pre potreby jednania Spoločnosti s dozornými orgánmi. Spoločnosť potom záznamy v súlade so zvláštnymi predpismi archivuje.

14.3 V prípade krátkodobého výpadku pevných telefónnych línií Spoločnosť využije v prípade potreby komunikácie so zákazníkom alternatívne médiá, a to najmä sieť mobilných telefónov, e-mail, internetové stránky a pod. V prípade dlhodobiejšieho mimoriadneho výpadku možnosti telefónnej komunikácie zabezpečí Spoločnosť informovanie zákazníkov o takejto skutočnosti prostredníctvom v takejto situácii funkčných médií, najmä prostredníctvom svojich internetových stránok, príp. iným spôsobom najmä v spolupráci so svojou sesterskou spoločnosťou UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

15. Informácie o Pravidlách pre vykonávanie pokynov

15.1 Spoločnosť zaviedla v súlade s ustanovením § 15l ZPKT postupy, vrátane Pravidiel pre vykonávanie pokynov, pre dosiahnutie najlepších možných Podmienok vykonávania pokynov pre zákazníka. Tu sú uvádzané súhrnné informácie o pravidlách vykonávania pokynov Spoločnosti.

15.2 V rámci poskytovania investičných služieb podľa Zmluvy a Podmienok Strana 7 (celkom 9)

sú pokyny týkajúce sa cenných papierov kolektívneho investovania postupované vyššie uvedeným miestam výkonu. Pokiaľ sa nižšie hovorí o vykonávaní pokynov, má sa za to, že ide zásadne o vydanie alebo odkup cenných papierov kolektívneho investovania, vykonaný vyššie uvedeným miestom výkonu.

15.3 Pri vykonávaní pokynov sú všeobecne zohľadnené rôzne faktory, ako cena, náklady, rýchlosť, pravdepodobnosť vykonania pokynu, objem požadovaného obchodu, podmienky pre vysporiadanie, typ pokynu alebo iné faktory majúce význam pre vykonanie pokynov zákazníka za najlepších podmienok. Pri určení relatívnej dôležitosti jednotlivých faktorov Spoločnosť prihliada k (i) povahe zákazníka, t.j. kategorizácii zákazníka ako bežného alebo profesionálneho, (ii) povahe pokynu, (iii) povahe a vlastnosti investičného nástroja, ktorý je predmetom pokynu a (iv) povahe prevodného miesta, na ktorom môže byť pokyn vykonaný.

15.4 Spoločnosť je povinná sledovať a zohľadniť všetky faktory, ktorej jej umožnia dosiahnuť najlepší možný výsledok pre zákazníka vo vzťahu k cene investičného nástroja a transakčným nákladom vzniknutým zákazníkovi v súvislosti s vykonaním pokynu, vrátane poplatkov miesta výkonu, poplatkov za vysporiadanie a iných poplatkov uhrádzaných tretím stranám podieľajúcich sa na vykonávaní pokynov.

15.5 Hoci vo väčšine prípadov bude nutné považovať cenu a náklady za relatívne najdôležitejšie faktory pre dosiahnutie najlepšieho výsledku, môžu nastať okolnosti, za ktorých budú uprednostnené iné faktory, ako rýchlosť, pravdepodobnosť vykonania a podmienky vysporiadania, objem a typ pokynu, ovplyvnenie trhu a iné nepriame transakčné náklady pred aktuálnou cenou a náklady v rozsahu, v akom sú rozhodujúce pre dosiahnutie najlepšieho možného výsledku pre zákazníka.

15.6 Spoločnosť je oprávnená považovať za prioritné iné faktory za istých okolností, pre určitého zákazníka, investičné nástroje alebo trhy, najmä v prípade nedostatočnej likvidity na predmetnom mieste výkonu, podanie pokynu v neštandardnom objeme alebo nelikvidných investičných nástrojov.

15.7 Pravidlá pre vykonávanie pokynov za najlepších podmienok

Pokyny ohľadom cenných papierov kolektívneho investovania sú postupované priamo miestam výkonu, emitentovi alebo registrátorovi a prevodnému agentovi fondu alebo depozitárovi fondu alebo inému oprávnenému sprostredkovateľovi. Podstatnými faktormi pri výbere miesta výkonu sú cena investičného nástroja (spravidla NAV), transakčné náklady vzniknuté zákazníkovi v súvislosti s vykonaním pokynu, vrátane poplatkov miesta výkonu, poplatkov za vysporiadanie a iných poplatkov hradených tretím stranám podieľajúcich sa na vykonávaní pokynov a rovnako rýchlosť, s akou možno pokyn vykonať.

Spoločnosť zásadne od zákazníka nevyžaduje udelenie predchádzajúceho súhlasu s vykonaním pokynov týkajúcich sa cenných papierov kolektívneho investovania mimo regulovaný trh alebo mnohostranný obchodný systém, a to z toho dôvodu, že cenné papiere kolektívneho investovania zásadne nie sú prijaté k obchodovaniu na regulovaných trhoch alebo v mnohostranných obchodných systémoch, a že medzi miestami výkonu, ktoré sú uvedené vyššie, nie je vo vzťahu k cenným papierom kolektívneho investovania uvádzaný žiadny regulovaný trh ani žiadny mnohostranný obchodný systém. Pre prípad, že dôjde k zmene týchto skutočností a predmetný súhlas by mal byť vyžadovaný, zákazník v Podmienkach udeľuje súhlas s vykonávaním pokynov týkajúcich sa cenných papierov kolektívneho investovania mimo regulovaný trh alebo mnohostranný obchodný systém.

15.8 Monitoring tretích strán a kontrola pravidiel pre vykonávanie pokynov Spoločnosť priebežne vyhodnocuje účinnosť svojich pravidiel pre vykonávanie pokynov, najmä kvalitu vykonania pokynov zo strany tretích osôb a zistené nedostatky odstraňuje bez zbytočného odkladu. Preskúmanie pravidiel pre vykonávanie pokynov vykonáva Spoločnosť vždy bezodkladne po významnej zmene ovplyvňujúcej schopnosť dosiahnuť vykonaním pokynu najlepší možný výsledok pre zákazníka, najmenej však jedenkrát za rok.

16. Popis pravidiel pre prípad konfliktu záujmov

16.1 Spoločnosť vytvorila v súlade so ZPKT Politikou konfliktu záujmov, ktorú tu predstavuje a súhrnne zverejňuje svojim zákazníkom, ktorým sú poskytované investičné služby podľa Zmluvy a Podmienok, vrátane potenciálnych zákazníkov, ktorým sú alebo majú byť poskytované tieto investičné služby.

16.2 Cieľom popisu je informovať klientov o zásadách a spôsoboch riadenia konfliktov záujmov uplatňovaných v rámci Spoločnosti i celej

bankovej skupiny UniCredit, ktorej je Spoločnosť členom, a to najmä pri identifikácii možných konfliktov záujmov, nastavení mechanizmov pre zamedzovanie ich vzniku a pri plnení povinnosti Spoločnosti informovať klienta o povahe a zdroji konfliktu záujmov, ktorého vzniku nemožno spoľahlivo zamedziť.

16.3 Kde môžu vznikať konflikty záujmov? Konflikt záujmov môže vzniknúť medzi:

- Spoločnosťou, jej vedúcimi osobami, samostatnými finančnými agentmi a ich zamestnancami, podriadenými finančnými agentmi a zákazníkmi Spoločnosti alebo jej potenciálnymi zákazníkmi,
- osobou, ktorá ovláda Spoločnosť, je ovládaná Spoločnosťou alebo osobou ovládanou rovnakou osobou ako Spoločnosť a ich vedúcimi osobami a zamestnancami a podriadenými finančnými agentmi a zákazníkmi Spoločnosti alebo jej potenciálnymi zákazníkmi,
- zákazníkmi alebo potenciálnymi zákazníkmi Spoločnosti navzájom.

16.4 Čo môže byť považované za konflikt záujmov

Konflikt záujmov sa typicky vyskytuje v situácii, keď Spoločnosť a osoby uvedené v predchádzajúcom odseku, alebo osoba so zvláštnym vzťahom k Spoločnosti, je v takom postavení, že Spoločnosť alebo táka osoba môže získať finančný prospech alebo sa vyhnúť finančnej strate na úkor zákazníka, má odlišný záujem od záujmu zákazníka na výsledku služby poskytovanej zákazníkovi alebo na výsledku obchodu vykonávaného menom zákazníka, má motiváciu uprednostniť záujem zákazníka pred záujmami iného zákazníka, podniká v rovnakom obore ako zákazník, dostáva alebo dostane od inej osoby alebo naopak poskytne inej osobe, ako je zákazník, stimul (viď nižšie) v súvislosti so službou zákazníkovi a tento stimul nepredstavuje obvyklú odmenu za poskytovanú službu, a mohla by tak ovplyvniť postup pri poskytovaní tejto služby.

16.5 Ako riadi Spoločnosť konflikt záujmov?

16.5.1 Organizačná štruktúra a tzv. čínske steny

Spoločnosť má nastavenú organizačnú štruktúru a systém tzv. čínskych stien. V rámci organizačnej štruktúry je zabezpečené, aby informácie, ktoré sú jednotlivým organizačným útvarom k dispozícii a prípadne sú v týchto útvaroch spracovávané, neposkytovali priestor pre vznik stretu záujmov. Čínske steny znamenajú personálne oddelenie a systémové zamedzenie nežiaduceho toku informácií medzi jednotlivými organizačnými útvarmi tak, aby nedochádzalo k ich nekorektnému využitiu a tým k prípadnému vzniku stretu záujmov.

16.5.2 Obdobné zásady sú uplatňované i v rámci štruktúry bankovej skupiny UniCredit, resp. skupiny Pioneer Investments, ktorej je Spoločnosť členom, a to najmä aplikáciou politiky Conflicts of Interest (skupinová Politika konfliktu záujmov).

16.5.3 Riadiaci a kontrolný systém

Súčasťou riadiaceho a kontrolného systému Spoločnosti sú organizačné útvary, ktoré sa priebežne zaoberajú problematikou konfliktu záujmov, vykonávajú samostatný a nezávislý dohľad nad osobami, ktoré sa podieľajú na poskytovaní investičných služieb, jednotlivé možné výskyt konfliktu záujmov identifikujú a navrhujú opatrenia, ktoré takýto výskyt konfliktu záujmov maximálne eliminujú či aspoň riadia.

16.5.4 Systém odmeňovania

Systém odmeňovania pracovníkov Spoločnosti je priebežne monitorovaný a nastavený takým spôsobom, aby bolo zamedzené prípadnému stretu záujmov. Všetci pracovníci Spoločnosti sú limitovaní ohľadom prijímania darov či výhod súvisiacich s poskytovaním investičných služieb.

16.5.5 Informovanie klienta

Prípady, keď nie je možné stretu záujmov účinne predísť pomocou mechanizmov uvedených vyššie a identifikovaný konflikt záujmov nie je možné z povahy veci či obdobných dôvodov vylúčiť, eviduje Spoločnosť takýto stret záujmov a vždy o jeho existencii zákazníka pred vykonaním jeho pokynu informuje s tým, že zákazník sa sám môže rozhodnúť, či požadovanú investičnú službu poskytovanú Spoločnosťou za týchto podmienok využije alebo nie.

16.5.6 Katalóg konfliktu záujmov

Spoločnosť v rámci tohto popisu informuje zákazníkov všeobecne o typoch konfliktov záujmov, ktoré identifikovala, vedie však tiež najmä evidenciu jednotlivých prípadov konfliktov záujmov, ktorým nie je možné účinne zamedziť vo vzťahu k jednotlivým konkrétnym investičným nástrojom v rámci príslušných investičných služieb a o týchto konkrétnych prípadoch vždy informuje na individuálnej báze každého zákazníka zvlášť pri jednotlivých transakciách s investičnými nástrojmi.

16.6 Riadenie stimulov a informovanie klientov

Stimuly môžu predstavovať možný vznik špecifického prípadu stretu záujmov. Spoločnosť riadi stimuly za rovnakých podmienok ako je riadený konflikt záujmov, vrátane identifikácie, maximálnej eliminácie neprípustných stimulov, a vedie katalóg stimulov, o ktorých zákazníka informuje v súvislosti s poskytnutím investičnej služby.

16.7 Možné typy konfliktu záujmov identifikovaných v súvislosti s investičnou službou prijímanie, postúpenie a vykonávanie pokynov

V súvislosti s investičnou službou prijímanie, postúpenie a vykonávanie pokynov môže dochádzať ku konfliktu záujmov medzi jednotlivými zákazníkmi navzájom. Spoločnosť tento konflikt záujmov eliminuje tým spôsobom, že zásadne prijíma, postupuje a vykonáva pokyny jednotlivých klientov na základe časovej priority a jednotlivé pokyny vykonáva výhradne v súlade s Politikou vykonávania pokynov. Ďalším prípadným konfliktom záujmov môže byť prijímanie, postúpenie a vykonávanie pokynov ohľadom investičných nástrojov emitovaných subjektom, ktorý je so Spoločnosťou v skupine. Jedná sa o konflikt záujmov, ktorému nemožno účinne zabrániť, a zákazník je o tejto skutočnosti vopred informovaný. K možnému konfliktu záujmov môže dochádzať v prípade, keď Spoločnosť postupuje pokyny k vykonaniu subjektu, ktorý je s ňou v skupine. Jedná sa o konflikt záujmov, ktorému nemožno účinne zabrániť a zákazník je o tejto skutočnosti vopred informovaný. Spôsob postupovania pokynov a subjekty, ktorým je pokyn postupovaný, je uvedený v Politike vykonávania pokynov, s ktorej obsahom je zákazník oboznámený. Pokiaľ ide o možnosť vzniku konfliktu záujmov medzi zákazníkom a Spoločnosťou, možno konštatovať, že Spoločnosť zásadne neobchoduje na vlastný účet, resp. obchod na vlastný účet je možné uskutočniť iba za vopred stanovených podmienok, daných internými predpismi Spoločnosti.

16.8 Možné typy konfliktu záujmov identifikovaných v súvislosti s investičnou službou poskytovaním investičných odporúčaní

V súvislosti s poskytovaním investičného odporúčania môže dochádzať k stretu záujmov zákazníka a Spoločnosti, pokiaľ je Spoločnosť nejakým spôsobom motivovaná k umiestneniu či distribúcii investičných nástrojov, ktoré sú predmetom jej odporúčania. Typicky sa jedná o investičné nástroje emitované subjektom, ktorý spolu so Spoločnosťou patrí do bankovej skupiny UniCredit. Pokiaľ Spoločnosť nejedná úplne nezávisle, tzn. že je motivovaná umiestnením či distribúciou konkrétneho investičného nástroja, alebo je rozsah investičných nástrojov, resp. ich emitentov, ktoré sú predmetom investičného odporúčania vopred na základe rozhodnutia Spoločnosti obmedzený na určitú skupinu investičných nástrojov, resp. ich emitentov, jedná sa o prípad stretu záujmov, ktorý Spoločnosť nemôže účinne eliminovať a zákazníkovi túto informáciu oznámi.

17. Kontaktné údaje Spoločnosti a informácie o povolení k výkonu investičných služieb

17.1 Sídlo a kontaktná adresa Spoločnosti je Praha 4, Želetavská 1525/1, PSČ: 140 00. IČ Spoločnosti je 25684558. Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 5483.

17.2 Kontaktná adresa Spoločnosti na území Slovenskej republiky: Pioneer Asset management, a.s. - organizačná zložka Slovensko Krížna 50
821 08 Bratislava 2
Slovenská republika

Bezplatná info linka: 800 300 111

Ďalšie spojenie: +421 2 5249 2812, fax +421 2 5244 2141,

e-mail: administrativa@pioneerinvestments.com

Internetová adresa: www.pioneerinvestments.sk

www.pioneerinvestments.cz

Úradné hodiny:

po – pi 9:00 – 17:00

17.3 Dohľad nad kapitálovým trhom v Českej republike vykonáva Česká národní banka, so sídlom Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Tel.: 224 411 111, fax: 224 412 404, www.cnb.cz, zelená linka tel.: 800 160 170.

17.4 Národná banka Slovenska (NBS) v súlade s § 1 ods. 3 písm. c) zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov vybavuje podania klientov súvisiace s poskytovaním finančných služieb alebo s inými obchodmi dohliadaných subjektov. Národná banka Slovenska vykonáva od 10.6. 2013 funkciu jednotného kontaktného miesta na vybavovanie všetkých podaní finančných spotrebiteľov. Ak na vybavenie podania nebude vecne príslušná Národná banka Slovenska, postúpi podanie vecne príslušnému subjektu a o tejto skutočnosti bude NBS finančného spotrebiteľa informovať. Na zjednodušenie zasielania týchto podaní pripravila NBS elektronický formulár. Finanční spotrebiteľia môžu však aj naďalej zasielať svoje podania v listinnej podobe na adresu.

Národná banka Slovenska

Oddelenie ochrany finančných spotrebiteľov

Imricha Karvaša 1

813 25 Bratislava

<http://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/ochrana-financneho-spotrebitela>

17.5 Príslušné povolenia k poskytovaniu investičných služieb boli Spoločnosti vydané Komisiou pre cenné papiere, so sídlom Washingtonova 7, 111 21 Praha 1, dňa 28. 6. 2000, právoplatnosť 24. 7. 2000, č.j. 52/2004-b/00, resp. dňa 14. 3. 2001, právoplatnosť 21. 3. 2001, č.j. 43/N/4/2001/1, resp. dňa 31. 10. 2003, právna moc 6. 11. 2003, č.j. 43/N/140/2003/1, resp. dňa 30. 11. 2005, č.j. 43/N/121/2005/1. Ku dňu 1. 4.2006 Komisia pre cenné papiere zanikla a jej agendu prevzala Česká národní banka.

18. Závěrečná ustanovení

Toto znení Informácií pre zákazníkov Pioneer Investments nadobúda účinnosti dne 19. 10. 2015.