

**OBCHODNÍ PODMÍNKY BANKY CREDITAS a.s. PRO POSKYTOVÁNÍ INVESTIČNÍCH SLUŽEB****ÚČINNÉ OD 1. 11. 2018****OBSAH**

<b>1</b>	<b>ÚVODNÍ USTANOVENÍ</b>	<b>2</b>
1.1	Úvod	2
1.2	Vymezení pojmů a výkladová pravidla	2
<b>2</b>	<b>PŘIJÍMÁNÍ, PŘEDÁVÁNÍ A PROVÁDĚNÍ POKYŇŮ</b>	<b>2</b>
2.1	Podávání pokynů a jejich náležitosti	2
2.2	Změna nebo zrušení pokynu	3
2.3	Odmítnutí pokynu	3
2.4	Provádění pokynů	3
2.5	Sdružování pokynů	4
<b>3</b>	<b>EVIDENCE, ÚSCHOVA A SPRÁVA INVESTIČNÍCH NÁSTROJŮ</b>	<b>4</b>
3.1	Vedení evidence a správa investičních nástrojů	4
3.2	Výpisy	4
3.3	Vypořádání obchodu	4
<b>4</b>	<b>ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>JEDNÁNÍ KLIENTA A OPRÁVNĚNÉ OSOBY</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>REKLAMACE A STÍŽNOSTI</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>GARANČNÍ FOND</b>	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>BANKOVNÍ TAJEMSTVÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ</b>	<b>6</b>
<b>10</b>	<b>ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ</b>	<b>7</b>
10.1	Zrušovací ustanovení	7
10.2	Přechodná ustanovení	7
10.3	Účinnost	7

## 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### 1.1 Úvod

- 1.1.1 Tyto Obchodní podmínky pro poskytování investičních služeb (dále jen „**OP**“) stanovují další konkrétní pravidla a podmínky upravující vztahy mezi Bankou a Klientem při poskytování investičních služeb na základě uzavřené rámcové smlouvy o poskytování investičních služeb (dále jen „**Rámcová smlouva**“), přičemž tyto OP se stávají nedílnou součástí každé Rámcové smlouvy uzavřené mezi Bankou a Klientem a určují část jejího obsahu.
- 1.1.2 Tyto OP tvoří v souladu s § 1751 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník na základě odkazu část obsahu každé Rámcové smlouvy, a tudíž jsou její nedílnou součástí. Klient je povinen se s těmito OP seznámit a dodržovat je.

### 1.2 Vymezení pojmů a výkladová pravidla

- 1.2.1 Pokud z kontextu těchto OP nevyplývá něco jiného, mají pojmy s velkým počátečním písmenem či jiné pojmy používané v těchto OP a Rámcové smlouvě, které se vztahují na jednotná i množná čísla těchto pojmů, nevyplývá-li z kontextu jinak, význam stanovený jinde v textu těchto OP nebo význam níže uvedený:
- „**GDPR**“ se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.
- „**Obchodním dnem**“ se rozumí kalendářní den, na který nepřipadá sobota, neděle, státní svátek ani ostatní svátky ve smyslu příslušných správních předpisů a ve který je Banka otevřena pro poskytování investičních služeb a zároveň jsou jiné osoby, které se účastní poskytnutí investiční služby či na kterých je poskytnutí investiční služby závislé, otevřeny pro poskytování příslušných služeb.
- „**Osobním údajem**“ jméno, příjmení, rodné číslo, datum narození, telefonní číslo, adresa (trvalá i korespondenční), e-mailová adresa, daňové rezidenství, případně další údaj, na základě kterého lze klienta identifikovat.
- „**ZPKT**“ se rozumí zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.2.2 Obsahuje-li příslušná Rámcová smlouva ustanovení odchylná od těchto OP, mají ustanovení Rámcové smlouvy přednost před ustanoveními těchto OP.

## 2 PŘIJÍMÁNÍ, PŘEDÁVÁNÍ A PROVÁDĚNÍ POKYŇŮ

### 2.1 Podávání pokynů a jejich náležitosti

- 2.1.1 Pokyny musí být určité a srozumitelné a Klient je může podávat pouze písemně na předepsaném formuláři Banky, a to pouze osobně pověřenému pracovníkovi Banky. Pokyn musí být Klientem podepsán a při jeho podání musí Klient umožnit pracovníkovi Banky ověření své totožnosti.
- 2.1.2 Pokyn musí obsahovat všechny potřebné náležitosti, aby jej mohla Banka uskutečnit, přičemž:
- a) pokyn musí obsahovat vždy následující údaje:
- údaj, zda se jedná o nákup, prodej nebo jinou dispozici s investičním nástrojem;
  - jednoznačnou identifikaci Klienta;
  - jednoznačnou identifikaci investičního nástroje (ISIN, název nebo emitent investičního nástroje, měna);
  - počet kusů investičních nástrojů, které mají být nakoupeny, prodány či s nimi má být jinak disponováno, nebo objem peněžních prostředků v měně investičního nástroje, za které si přeje Klient investiční nástroje nakoupit nebo prodat;
  - datum podání pokynu;
  - případně další údaje vyžadované na příslušném formuláři;
- b) pokyn může dále obsahovat následující údaje:
- cenovou podmínku – neurčí-li Klient cenu, Banka nakoupí/prodá investiční nástroj za tržní cenu, tj. nejlepší cenu dosažitelnou při vynaložení odborné péče na příslušném trhu;
  - dobu platnosti pokynu;
  - určení převodního místa, prostřednictvím kterého má být pokyn proveden;
  - případně další specifikace obchodu.
- 2.1.3 Cenová podmínka může být v pokynu určena jako (i) nejvyšší nebo nejnižší cena, za kterou chce Klient investiční nástroje koupit nebo prodat, nebo (ii) jako pevná cena s určením protistrany. Banka je i bez souhlasu Klienta oprávněna prodat investiční nástroje za cenu vyšší nebo koupit investiční nástroje za cenu nižší, než Klient uvedl v pokynu, ovšem pouze pokud Klient neurčil v pokynu konkrétní protistranu a pevnou cenu. Cenová podmínka je u akcií a cenných papírů kolektivního investování určena v příslušné měně za jeden kus či jednu jednotku, u dluhopisů v % nominální (jmenovité) hodnoty za jeden dluhopis (cenová podmínka se týká pouze jistiny dluhopisu, neobsahuje aktuální výši narostlého úroku). V případě, že Klient neurčí cenovou podmínku, postupuje Banka v souladu s Pravidly pro provádění pokynů Klientů za nejlepších podmínek.
- 2.1.4 Klient může určit dobu platnosti pokynu, neurčí-li jej, končí platnost pokynu na konci Obchodního dne, kdy byl zadán, pokud není uvedeno v pokynu výslovně jinak. Po dobu platnosti pokynu k prodeji či jiné dispozici s investičními nástroji není Klient oprávněn nakládat s investičními nástroji, kterých se pokyn týká. Banka může po dobu platnosti pokynu blokovat peněžní prostředky na Investičním účtu určené pro vypořádání obchodu dle pokynu, a to do doby, než bude obchod dle pokynu

úspěšně vypořádán nebo pokyn v souladu s Rámcovou smlouvou zrušen.

- 2.1.5 Pokyny musí být zadávány Bance nejpozději do 17:00 daného Obchodního dne, pokud nebude v konkrétním případě dohodnuto jinak, přičemž uvedená lhůta může být dále omezena s ohledem na provozní dobu příslušné pobočky Banky. Uvedené se týká rovněž žádostí o zrušení nebo změnu pokynů. V případě, že bude s ohledem na provozní dobu příslušné pobočky Banky umožněno podání pokynu po 17:00 daného Obchodního dne, platí, že pokyn byl podán následující Obchodní den.
- 2.1.6 Pokyn k prodeji investičních nástrojů se může týkat pouze takových investičních nástrojů, se kterými jsou spojena všechna samostatně převoditelná práva a na nichž nebudou váznout zástavní práva ani žádná jiná práva třetích osob, není-li dohodnuto mezi Klientem a Bankou jinak.

## **2.2 Změna nebo zrušení pokynu**

- 2.2.1 Klient může požádat Banku o změnu nebo zrušení pokynu, pro tyto účely musí původní pokyn jednoznačně identifikovat. Banka je oprávněna tento požadavek Klienta odmítnout, pokud je zrušení nebo změna pokynu technicky nemožná, nepřiměřeně nákladná, nebo pokud již vznikl závazek vůči třetí osobě.
- 2.2.2 Bez zbytečného odkladu po dni doručení hodnověrného oznámení o úmrtí Klienta, jde-li o fyzickou osobu, nebo zániku Klienta právnické osoby bez právního nástupce, Banka zruší veškeré podané a neprovedené pokyny Klienta.

## **2.3 Odmítnutí pokynu**

- 2.3.1 Banka je oprávněna odmítnout přijetí pokynu Klienta nebo jeho provedení pokud:
- a) neobsahuje předepsané náležitosti nebo je nesrozumitelný, neúplný, neurčitý, chybný, podezřelý;
  - b) nebyl předán Bance sjednaným způsobem;
  - c) má opodstatněné pochybnosti o jeho pravosti;
  - d) má podezření, že pokyn podává osoba, která k tomu není oprávněna;
  - e) je v rozporu s Rámcovou smlouvou;
  - f) odporuje vnitřním předpisům Banky nebo právním předpisům nebo jeho splněním by mohlo dojít k porušení právních předpisů;
  - g) týká se nákupu investičního nástroje, který Banka nenabízí;
  - h) má důvodné podezření, že by mohlo dojít k manipulaci trhem;
  - i) Klient nemá na Investičním účtu dostatek peněžních prostředků na úhradu celkové kupní ceny včetně všech cen splatných dle Sazebníku a spojených nákladů, Banka je však oprávněna v takovém případě provést pokyn částečně;
  - j) Klient nemá dostatek investičních nástrojů na jeho Správaném majetkovém účtu, Banka je však oprávněna v takovém případě provést pokyn částečně;
  - k) v případě, že je Klient právnickou osobou, nemá zřízen identifikátor právnické osoby (LEI - Legal Entity Identifier), přičemž pro provedení pokynu je uvedený identifikátor vyžadován právními předpisy;
  - l) jakékoliv prohlášení Klienta v Rámcové smlouvě se stane nepravdivé, neúplné nebo zavádějící;
  - m) je Klient v prodlení se splněním jakékoliv povinnosti dle Rámcové smlouvy;
  - n) na Klienta byl podán insolvenční návrh, dostal se do úpadku nebo byl na majetek Klienta prohlášen konkurz;
  - o) Klient vstoupil do likvidace nebo bylo rozhodnuto o jeho zrušení bez likvidace.
- 2.3.2 Odmítne-li Banka pokyn Klienta, neprodleně mu tuto skutečnost oznámí, pokud ji v tom nebrání právní předpisy.

## **2.4 Provádění pokynů**

- 2.4.1 Banka je povinna při provádění pokynů postupovat s odbornou péčí a řídit se pokyny Klienta. Banka provádí pokyny v souladu s Pravidly pro provádění pokynů Klientů za nejlepších podmínek. Banka je oprávněna i bez souhlasu Klienta se odchýlit od pokynu Klienta jen, je-li to v zájmu Klienta a Rámcovou smlouvou není stanoveno jinak (např. v případě, kdy Klient určí pevnou cenu, ale neurčí protistranu, může Banka provést pokyn i za lepší cenu pro Klienta).
- 2.4.2 Banka je oprávněna provést pokyn k obstarání nákupu nebo prodeje investičního nástroje i tak, že prodá Klientovi investiční nástroje ze svého majetku nebo od Klienta investiční nástroje koupí.
- 2.4.3 Banka je povinna provést pokyn Klienta, případně ho předat třetí osobě k provedení (v případě, že Banka nemá přístup na převodní místo), neprodleně v návaznosti na své provozní podmínky a provozní podmínky příslušného převodního místa. Pokud při zpracování pokynu vzniknou podstatné obtíže, bude Klient na tuto skutečnost neprodleně upozorněn, a to telefonicky nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 2.4.4 Pokud z pokynu nebo Rámcové smlouvy nevyplývá jinak, je Banka oprávněna i k částečnému provedení pokynu, což Klient bere na vědomí a souhlasí s tím. Pokud má Klient zájem pouze na úplném provedení pokynu, je povinen tuto skutečnost při podání pokynu výslovně uvést.
- 2.4.5 V případě, že se nepodaří pokyn Klienta provést, Banka o této skutečnosti Klienta informuje a dohodne s ním další postup.
- 2.4.6 Banka na žádost Klienta poskytne informace o stavu dosud neprovedených pokynů.
- 2.4.7 Informace o provedení pokynu, v rozsahu informací stanovených právními předpisy, Banka zasílá Klientovi co nejdříve, nejpozději následující Obchodní den po provedení pokynu anebo, pokud Banka předává pokyn k provedení třetí osobě a dostává od ní potvrzení, následující Obchodní den po doručení potvrzení od třetí osoby.

## 2.5 Sdružování pokynů

2.5.1 Banka pokyny Klientů navzájem ani pokyny Klientů s pokyny Banky na vlastní účet nesdružuje.

## 3 EVIDENCE, ÚSCHOVA A SPRÁVA INVESTIČNÍCH NÁSTROJŮ

### 3.1 Vedení evidence a správa investičních nástrojů

- 3.1.1 Banka provádí správu investičních nástrojů Klienta na Majetkovém účtu, který pro Klienta vede, a Účtech v CDCP, které má zařazený pod svou správu (dále také „**Spravované majetkové účty**“).
- 3.1.2 V rámci správy investičních nástrojů bude Banka provádět následující činnosti i bez instrukce Klienta:
- vedení evidence investičních nástrojů Klienta na Majetkovém účtu
  - inkaso výnosů z investičních nástrojů Klienta vyplacených jejich emitenty (výplaty dividend, úroků apod.) na Investiční účet Klienta;
  - inkaso úhrad jmenovité hodnoty investičních nástrojů, příp. dalších částek v souvislosti s investičními nástroji Klienta na příslušný Investiční účet Klienta;
  - přebírání a držení investičních nástrojů, které Banka obdrží v důsledku výměny nebo rozdělení investičních nástrojů Klienta, nebo výplaty výnosů ve formě investičních nástrojů, nebo jinak;
  - informování Klienta o dalších tzv. korporátních akcích k investičním nástrojům Klienta (např. štěpení, odkupy, fúze apod.);
  - činí veškeré nezbytné úkony, které jsou zapotřebí pro účely zachování práv spojených s investičním nástrojem Klienta v souvislosti s korporátní akcí.
- 3.1.3 V případě, že bude pro činnost dle bodu 3.1.2 zapotřebí udělit Bance instrukci, Banka o ni Klienta požádá. Pokud Klient ve stanovené lhůtě instrukci neudělí, Banka neodpovídá za provedení či neprovedení příslušného úkonu, ani za jakékoli škody s tím spojené.
- 3.1.4 V případech neuvedených v bodě 3.1.2 bude Banka provádět činnosti pouze na základě instrukce od Klienta. Banka je oprávněna podmínit provedení jakékoli instrukce Klienta obdržáním peněžních prostředků od Klienta potřebných pro provedení instrukce. Banka je rovněž oprávněna provedení instrukce odmítnout, pokud by její provedení vyústilo ve vznik škody nebo nákladů na straně Banky.
- 3.1.5 Pokud se Banka s Klientem nedohodne individuálně jinak, nezajišťuje výkon jakýchkoli hlasovacích práv spojených s investičními nástroji.
- 3.1.6 Klient bere na vědomí, že Banka není odpovědná za jakékoliv daňové povinnosti Klienta plynoucí z vlastnictví investičních nástrojů, případně z jejich prodeje. Banka neplní za Klienta žádné takové daňové povinnosti.
- 3.1.7 Investiční nástroje nakupované nebo prodávané na základě pokynu Klienta dle Rámcové smlouvy budou přepisovány nebo odepisovány na nebo z příslušného Spravovaného majetkového účtu Klienta.
- 3.1.8 Banka je oprávněna dát osobě vedoucí příslušnou evidenci investičních nástrojů příkaz k registraci pozastavení výkonu práva nakládat s investičními nástroji Klienta, které jsou předmětem pokynu.
- 3.1.9 Banka se zavazuje držet investiční nástroje Klienta odděleně od svých investičních nástrojů a vést o investičních nástrojích Klienta evidenci tak, aby tyto byly odlišeny od investičních nástrojů ostatních Klientů.
- 3.1.10 Banka se zavazuje vést údaje o oddělení samostatně převoditelných práv spojených s investičními nástroji, zástavním právem váznoucím na investičním nástroji a osobě zástavního věřitele, případně o jiných omezeních ve vztahu k dispozici s investičními nástroji.

### 3.2 Výpisy

- 3.2.1 Banka se zavazuje poskytovat Klientovi alespoň jednou za kalendářní čtvrtletí výpis o stavu investičních nástrojů na Spravovaných majetkových účtech. Na žádost Klienta poskytne Banka za úplatu dle Sazebníku výpis častěji. Výpis o stavu peněžních prostředků na Investičním účtu je poskytován v souladu se smlouvou k tomuto účtu. Banka se dále zavazuje Klienta informovat o každé změně týkající se investičních nástrojů na Spravovaných majetkových účtech ve lhůtě stanovené příslušnými právními předpisy. Výpisy jsou zasílány elektronicky nebo poštou v závislosti na dohodě s Klientem.
- 3.2.2 Banka poskytne Klientovi jednou za kalendářní rok výpis obsahující informace o všech nákladech a poplatcích vztahujících se k poskytnutým investičním službám a informace o všech pobídkách, které byly Bance poskytnuty v souvislosti s poskytováním investičních služeb Klientovi, za uplynulý kalendářní rok. Tento výpis může být poskytnut jako součást pravidelného čtvrtletního výpisu dle bodu 3.2.1.
- 3.2.3 V případě, že se výpis zasílaný Klientovi vrátí dvakrát jako nedoručitelný z důvodů na straně Klienta, je Banka oprávněna pozastavit zasílání výpisů Klientovi. V takovém případě je Klient oprávněn kdykoliv obnovit zasílání výpisů nahlášením nové korespondenční adresy pro tyto účely.

### 3.3 Vypořádání obchodu

- 3.3.1 Vypořádáním obchodu se rozumí připsání nebo odepsání investičních nástrojů na nebo ze Spravovaných majetkových účtů a současně odepsání nebo připsání peněžních prostředků z nebo na Investiční účet, a to v závislosti na směru obchodu.
- 3.3.2 K vypořádání obchodu dochází v době a v souladu s podmínkami jednotlivých převodních míst. Standardní způsob vypořádání obchodů probíhá způsobem dodání proti zaplacení. V souladu s příslušnými předpisy nebo zvyklostmi

převodních míst a vypořádacích center může vypořádání obchodu proběhnout jinak než způsobem „dodání proti zaplacení“. Banka neodpovídá za případnou újmu vzniklou Klientovi v případech, kdy vypořádání proběhlo v souladu s příslušnými předpisy nebo zvyklostmi daného převodního místa nebo vypořádacího centra.

- 3.3.3 V případě, že dojde ke zpoždění vypořádání obchodu, vyrozumí Banka bez zbytečného odkladu Klienta o této skutečnosti.
- 3.3.4 Banka je oprávněna odmítnout přijetí jakéhokoliv investičního nástroje ve prospěch Klienta, o kterých soudí, že mají právní vady nebo vzbuzují jiné pochybnosti. O každém takovém případě bude Banka Klienta neprodleně informovat.

## 4 ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI

- 4.1.1 Banka je v souladu s právními předpisy povinna při jednání v rámci předmětu Rámcové smlouvy identifikovat Klienta nebo osobu Klienta zastupující a v případě právnické osoby identifikovat ovládající osobu a skutečného majitele této právnické osoby. Klient je povinen poskytnout Bance vše, co po něm požaduje za účelem identifikace a kontroly Klienta, dále jakékoliv další Bankou požadované údaje nezbytné k řádnému plnění jejích zákonných povinností v souvislosti s poskytováním investičních služeb. V případě, že Klient nebo osoba zastupující Klienta odmítne vyhovět požadovanému rozsahu identifikace nebo doložení požadovaných údajů, je Banka oprávněna poskytnutí investičních služeb odmítnout. V souvislosti s uvedeným může Banka mimo identifikaci zejména vyžadovat prokázání a doložení původu a zdroje peněžních prostředků poukázaných na Investiční účet Klienta a Klient je povinen tyto zajistit. Banka není povinna přijmout dokumenty prokazující výše uvedené v jiném než českém jazyce.
- 4.1.2 Banka je oprávněna pořídit si pro vlastní potřebu fotokopie všech dokladů předložených Klientem a tyto uchovávat v souladu s právními předpisy.
- 4.1.3 Klient je povinen Banku informovat o ztrátě dokumentů důležitých pro poskytování investičních služeb, jakož i dokladů sloužících k identifikaci Klienta, a to neprodleně po zjištění uvedeného.
- 4.1.4 Klient je povinen bezodkladně informovat Banku o jakékoli události, změnách či skutečnostech, které by mohly závažně ovlivnit poskytnutí investiční služby nebo schopnost Klienta plnit své závazky vůči Bance.
- 4.1.5 Klient je povinen Banku informovat o jakékoliv změně údajů Klienta poskytnutých v rámci identifikace a kontroly Klienta, jakož i dalších změnách a skutečnostech, které mohou mít vliv na poskytování investičních služeb.
- 4.1.6 Klient prohlašuje, že v zákonem požadovaných případech zadává pokyny s předchozím souhlasem manžela (manželky).
- 4.1.7 Klient je povinen poskytnout Bance veškerou součinnost potřebnou ke splnění jejích povinností z Rámcové smlouvy.
- 4.1.8 Banka je v souladu s právními předpisy oprávněna vyžadovat od Klienta informace o jeho znalostech a zkušenostech v oblasti investic, které ji umožní posoudit, zda investiční nástroj, obchod nebo daná investiční služba jsou pro Klienta přiměřené. Pokud Banka na základě získaných informací zjistí, že zvažovaný investiční nástroj, obchod nebo investiční služba nejsou pro Klienta přiměřené, je povinna Klienta na tuto skutečnost upozornit. V případě, že Klient odmítne požadované informace poskytnout nebo je neposkytne v požadovaném rozsahu, je Banka povinna jej upozornit, že v takovém případě není schopna posoudit přiměřenost zvažovaného investičního nástroje, obchodu nebo investiční služby.
- 4.1.9 Banka není povinna od Klienta požadovat poskytnutí informací o jeho znalostech a zkušenostech v oblasti investic a posuzovat, zda je zvažovaný investiční nástroj, obchod nebo investiční služba pro Klienta přiměřená, pokud jsou investiční služby přijímány a předávání pokynů nebo provádění pokynů týkající se jednoduchých investičních nástrojů (uvedeny v § 15k odst. 3 ZPKT – např. vybrané typy akcií či dluhopisů apod.) prováděny z podnětu Klienta.

## 5 JEDNÁNÍ KLIENTA A OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 5.1.1 Klient ve vztahu k Bance jedná buď osobně nebo prostřednictvím jiné svéprávné osoby, kterou zmocnil k podávání pokynů nebo provádění dalších úkonů v souvislosti s Rámcovou smlouvou (taková zmocněná osoba dále jen „**Oprávněná osoba**“). Za plnou moc se považuje rovněž příslušná příloha nebo dodatek k Rámcové smlouvě.
- 5.1.2 Klient musí plnou moc podepsat v přítomnosti pracovníka Banky nebo musí být jeho podpis na plné moci úředně ověřen. Plná moc nesmí být starší než 3 měsíce od data jejího udělení.
- 5.1.3 Oprávněná osoba nemůže zmocnit další osoby (uvedené se nevztahuje na možnost udělit plnou moc za právnickou osobu statutárním orgánem).
- 5.1.4 Zmocnění Oprávněné osoby je Klient oprávněn kdykoli odvolat. Odvolání zmocnění Oprávněné osoby je účinné bez zbytečného odkladu poté, co bylo učiněno osobně Klientem na pobočce Banky. V případě, že je odvolání zmocnění Oprávněné osoby činěno jinak než osobně dle předchozí věty, je účinné nejpozději druhý Obchodní den po jeho doručení Bance.
- 5.1.5 Klient bere na vědomí a souhlasí, že obchody provedené Oprávněnou osobou jsou obchody jménem a na účet Klienta a případná ztráta z takových obchodů je ztrátou Klienta. Banka nenesie odpovědnost za obchody provedené Oprávněnou osobou, kterou si Klient zvolil. Banka Klienta upozorňuje, že Oprávněná osoba může být oprávněnou osobou i jiných Klientů obchodujících prostřednictvím Banky. Klient je plně odpovědný za jednání Oprávněných osob. Klient je povinen seznámit Oprávněnou osobu s Rámcovou smlouvou a je odpovědný za to, že ji bude Oprávněná osoba dodržovat. Klient

souhlasí se zpřístupněním Rámcové smlouvy Oprávněné osobě Bankou.

- 5.1.6 Je-li Klient fyzickou osobou a bude za něj jednat Oprávněná osoba, posoudí Banka přiměřenost konkrétního obchodu s investičním nástrojem také s ohledem na znalosti a zkušenosti v oblasti investic takové Oprávněné osoby. Je-li Klient právnickou osobou, bude Banka posuzovat znalosti a zkušenosti v oblasti investic vždy ve vztahu ke konkrétní Oprávněné osobě. Bude-li Klienta zastupovat více Oprávněných osob (pro účely této věty se Klient fyzická osoba považuje rovněž za Oprávněnou osobu), bude Banka při posuzování přiměřenosti konkrétního obchodu s investičním nástrojem vycházet z informací poskytnutých Oprávněnou osobou s nejnižší úrovní znalostí a zkušeností.

## 6 VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 6.1.1 Komunikace mezi Bankou a Klientem se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak, přičemž probíhá především osobně prostřednictvím poboček Banky nebo telefonicky prostřednictvím nahrávaných telefonů, případně korespondenčně či emailem. Hovory a komunikace mezi Bankou a Klientem jsou dle právních předpisů zaznamenávány. Kopie těchto záznamů hovorů a komunikace jsou Klientovi na vyžádání k dispozici po dobu pěti let nebo na žádost příslušného orgánu po dobu až sedmi let.
- 6.1.2 Zásilky doručované prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb Banka zasílá primárně na kontaktní adresu uvedenou v Rámcové smlouvě nebo kontaktní adresu, kterou Klient Bance následně sdělil. Pokud Klient Bance kontaktní adresu nesdělí, doručuje Banka Klientovi zásilky na adresu jeho trvalého bydliště, v případě fyzické osoby, nebo sídla, v případě právnické osoby nebo fyzické osoby podnikající.
- 6.1.3 Zásilky určené do vlastních rukou Klienta nebo s dodejkou doručované prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb jsou považovány za doručené okamžikem jejich převzetí Klientem. V případě odmítnutí převzetí zásilky Klientem či její nevyzvednutí v náhradní lhůtě, nebo pokud se zásilka vrátí Bance jako nedoručitelná, je za den doručení považován den vrácení zásilky Bance, a to i tehdy, když se Klient o uložení zásilky nedozvěděl. Bez ohledu na výše uvedené jsou tyto zásilky považovány za doručené nejpozději 10. Obchodní den po jejich odeslání na území České republiky a 15. Obchodní den po jejich odeslání do zahraničí.
- 6.1.4 Ostatní zásilky doručované ze strany Banky Klientovi se považují za doručené 3. Obchodní den po jejich odeslání na území České republiky a 15. Obchodní den po jejich odeslání do zahraničí, bez ohledu na to, jestli Klient zásilku převzal či nikoli. Uvedené neplatí, pokud se Banka dozví o doručení zásilky před uplynutím stanovených dob.
- 6.1.5 Jestliže Klient neobdrží zásilku, kterou mohl od Banky očekávat (např. výpis z Majetkového účtu), je povinen o tom Banku neprodleně informovat.

## 7 REKLAMACE A STÍŽNOSTI

- 7.1.1 Klient je oprávněn reklamovat poskytnutou investiční službu, a to v souladu s Reklamačním řádem Banky, se kterým byl Klient seznámen před uzavřením Rámcové smlouvy a který je Klientům zpřístupněn na internetových stránkách [www.creditas.cz](http://www.creditas.cz) a pobočkách Banky.
- 7.1.2 Klient je oprávněn se obrátit se stížností na poskytování investičních služeb Bankou na Českou národní banku ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)).
- 7.1.3 Vznikne-li mezi Bankou a Klientem spotřebitelem při poskytování investičních služeb spor, má Klient právo se obrátit na finančního arbitra, jehož činnost je upravena příslušnými právními předpisy ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Tímto není dotčeno právo Klienta se obrátit na soud.

## 8 GARANČNÍ FOND

- 8.1.1 Investiční nástroje Klienta jsou za podmínek a rozsahu stanovených ZPKT chráněny záručním systémem, který provozuje Garanční fond obchodníků s cennými papíry ([www.gfo.cz](http://www.gfo.cz)).
- 8.1.2 Garanční fond poskytuje náhrady ve výši a za podmínek stanovených ZPKT, maximálně však do výše 20 000 EUR.
- 8.1.3 Podrobné informace o záručním systému jsou uvedeny v dokumentu Informace o investičních službách Banky CREDITAS a.s.

## 9 BANKOVNÍ TAJEMSTVÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 9.1.1 Banka je povinna v souladu s právními předpisy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, na které se vztahuje bankovní tajemství. Současně je banka povinna zachovávat mlčenlivost o neveřejných informacích, které mohou mít význam pro posouzení vývoje na kapitálovém trhu nebo mohou významně poškodit osobu využívající služby poskytované na kapitálovém trhu. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smluvního vztahu s Klientem.
- 9.1.2 Banka poskytuje informace, které jsou předmětem bankovního tajemství nebo podléhají mlčenlivosti podle zvláštních právních předpisů, pouze oprávněným osobám a institucím v souladu s příslušnými právními předpisy a v rámci smluvních ujednání s Klientem.

- 9.1.3 Banka je povinna pro účely poskytování investičních služeb zjišťovat a zpracovávat Osobní údaje Klienta. Zpracování Osobních údajů probíhá plně v souladu s GDPR a další související právní úpravou jak na evropské, tak tuzemské úrovni. Banka zpracovává Osobní údaje a další údaje v rozsahu poskytnutém Klientem (či oprávněně získané jinak) v souladu s právními předpisy, za účelem plnění Smlouvy, plnění právní povinnosti nebo na základě souhlasu. Podrobné informace o zpracování osobních údajů Klienta Bankou jsou uvedeny v dokumentu „Informace ke zpracování osobních údajů“, který je zpřístupněn na internetových stránkách [www.creditas.cz/osobni-udaje](http://www.creditas.cz/osobni-udaje) a na pobočkách Banky.

## **10 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

### **10.1 Zrušovací ustanovení**

10.1.1 Neuplatňují se.

### **10.2 Přejícná ustanovení**

10.2.1 Neuplatňují se.

### **10.3 Účinnost**

10.3.1 Tyto OP nabývají účinnosti dne 1. 11. 2018.