

**INVESTIČNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ BANKOU CREDITAS A.S.**

**Banka CREDITAS a.s.** je bankou oprávněnou poskytovat také investiční služby podle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“).

**Údaje o Bance CREDITAS a.s. a základní informace o poskytovaných investičních službách**

obchodní firma: **Banka CREDITAS a.s.**

sídlo: Sokolovská 675/9

186 00 Praha 8

IČO: 63492555

zápis do obchodního rejstříku: spisová značka B 23903 obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze (v tomto dokumentu též jen „**Banka**“).

Email: [info@credits.cz](mailto:info@credits.cz)

Další bližší údaje o Bance jsou dostupné na webových stránkách [www.credits.cz](http://www.credits.cz)

**Informace o povolení k poskytování investičních služeb**
Obecné informace

Základní rozsah povolení Banky v členění na jednotlivé investiční služby a investiční nástroje, a současně tedy zjednodušený popis služeb a nástrojů, dle Zákona lze graficky a zjednodušeně vyjádřit takto:

Investiční nástroje (IN), kterých se služba týká				
	Investiční cenné papíry (akcie dluhopisy apod.)	Cenné papíry kolektivního investování (podílové listy apod.)	Nástroje peněžního trhu	Deriváty a obdobné nástroje
<b>Investiční služby</b>				
Přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů:				
Provádění pokynů týkajících se investičních nástrojů na účet Klienta:				
Obchodování s investičními nástroji na vlastní účet:				
Obhospodařování majetku Klienta, je-li jeho součástí investiční nástroj, na základě volné úvahy v rámci smluvního ujednání:				
Investiční poradenství týkající se investičních nástrojů:				
Provozování mnohostranného obchodního systému:				

Provozování organizovaného obchodního systému:				
Upisování nebo umísťování investičních nástrojů se závazkem jejich upsání:				
Umísťování investičních nástrojů bez závazku jejich upsání:				
<b>Doplňkové investiční služby</b>				
Úschova a správa investičních nástrojů pro Klienta, včetně opatrování a souvisejících služeb, s výjimkou vedení účtů centrálním depozitářem nebo zahraničním centrálním depozitářem:				
Poskytování úvěru nebo zápůjčky Klientovi za účelem umožnění obchodu s investičním nástrojem, na němž se poskytovatel úvěru nebo zápůjčky podílí:				
Poradenská činnost týkající se struktury kapitálu, průmyslové strategie a s tím souvisejících otázek, jakož i poskytování porad a služeb týkajících se přeměn společností, převodů obchodních závodů nebo nabytí účasti v obchodní korporaci:				
Investiční výzkum a finanční analýza nebo jiné formy obecných doporučení týkajících se obchodování s investičními nástroji:				
Devizové služby související s poskytováním investičních služeb:				
Služby související s upisováním investičních nástrojů:				
Služba obdobná investiční službě, která se týká věci (podkladového aktiva), k níž je vztažena hodnota investičního nástroje uvedeného v § 3 odst. 1 písm. g) až k) zákona o podnikání na kapitálovém trhu (vybrané typy derivátů) a která souvisí s poskytováním investičních služeb:				

**Spolupráce se společností INU.COM a.s.**

Banka poskytuje vybrané investiční služby ve spolupráci se společností INU.COM a.s., IČO: 14285550, se sídlem Sokolovská 675/9, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 27109 (dále jen „**Společnost**“). Společnost je členem skupiny CREDITAS.

Společnost působí jako investiční zprostředkovatel, který Klientům poskytuje investiční poradenství a předává pokyny Klientů k obchodům s investičními nástroji Bance. Společnost poskytuje Klientům své služby prostřednictvím mobilní aplikace (dále jen „**Max Invest aplikace**“). Banka pokyny předané od Společnosti provádí a sama tak poskytuje Klientovi: (i) investiční službu přijímání a předávání pokynů s investičními nástroji (§ 4 odst. 2 písm. a) Zákona) a (ii) provádění pokynů s investičními nástroji na účet Klienta (§ 4 odst. 2 písm. b) Zákona). Banka rovněž vede pro Klienty majetkové účty, na kterých jsou evidovány investiční nástroje, jejichž nákup Banka pro Klienta ve spolupráci se Společností obstarala, a peněžní prostředky, které byly Bance Klientem

svěřeny k provedení obchodů s takovými investičními nástroji nebo které představují výnosy z prodeje takových investičních nástrojů. Banka sama Klientům investiční poradenství neposkytuje.

Prostřednictvím Max Invest aplikace jsou Klientům zprostředkovány obchody s vybranými cennými papíry kolektivního investování.

Bližší informace lze nalézt na webových stránkách [www.maxinvestapp.eu](http://www.maxinvestapp.eu)

Dohled nad kapitálovým trhem v České republice vykonává Česká národní banka. Banka podléhá dohledu České národní banky. Příslušné povolení České národní banky k poskytování investičních služeb Bance bylo vydáno dne 20. 9. 2018.

## **Kontaktní údaje České národní banky jsou následující:**

### **Česká národní banka**

Na Příkopě 28

115 03 Praha 1

tel.: +420 224 411 111

fax: +420 224 412 404

[www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

Zelená linka (zejm. pro případné stížnosti): tel.: +420 800 160 170

(Adresa podatelny: Česká národní banka, Senovážná 3, 115 03 Praha 1, elektronická podatelna: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz))

## **Komunikace s Klienty a kontaktní údaje**

### Obecná pravidla

Banka staví na úzce osobním a přímém kontaktu se svými Klienty. Její obchodní model tedy nevyužívá investiční zprostředkovatele ani vázané zástupce, není-li dále uvedeno jinak.

Každý Klient se může s jakýmkoli dotazem týkajícím se poskytování příslušné investiční služby anebo investičního nástroje obrátit na příslušné pracovníky pobočkové sítě. Kontaktní místa pro osobní setkání jsou [www.creditas.cz/kontakty](http://www.creditas.cz/kontakty).

Komunikace mezi Bankou a Klientem včetně všech písemných dokumentů a jiných sdělení, která může Klient od Banky obdržet, probíhá v českém jazyce.

Komunikace mezi Bankou a Klientem při výkonu příslušné investiční služby probíhá vždy za předem smluvně sjednaných podmínek. Banka poskytuje svým Klientům pravidelné zprávy o poskytovaných investičních službách a pravidelné výpisy a reporty.

Rozsah, četnost a termíny pro podávání zpráv o poskytnutých investičních službách Klientům, resp. jejich možné varianty stanoví právní předpisy a Banka v souladu s nimi dojednává konkrétní podmínky s Klientem ve smlouvě dle jeho preferencí.

### Komunikace v případě spolupráce se Společností – investičním zprostředkovatelem

V případě poskytování investičních služeb ve spolupráci se Společností, Banka s Klientem komunikuje primárně prostřednictvím Max Invest aplikace.

Banka může být při jednání s Klientem zastoupena ze strany Společnosti jako investičního zprostředkovatele.

Způsob komunikace prostřednictvím Max Invest aplikace je blíže popsán ve smlouvě o poskytování investičních služeb uzavírané s Klientem.

## **Rozsah nejvýznamnějších poskytovaných investičních služeb a související smluvní podmínky**

Banka se profiluje zejména v oblasti poskytování investiční služby přijímání a předávání pokynů, zejména pokynů týkajících se dluhových cenných papírů, fondů kolektivního investování, měnových a úrokových derivátů, repo obchodů a další investiční služby, které Banka považuje za stěžejní z hlediska významnosti.

### **Přijímání a předávání pokynů**

Smluvní vztah Klienta a Banky stanoví, že na základě informací získaných od Klienta Banka vyhodnotí, zda je pro Klienta investice do daných investičních nástrojů přiměřená.

Pokyny k nákupům a prodejům vytváří a je za ně odpovědný Klient. To platí i v případě, kdy jsou pokyny zadávány prostřednictvím Max Invest aplikace. Obchody s investičními nástroji probíhají na regulovaných trzích, v mnohostranných obchodních systémech nebo mimo tato převodní místa, přičemž volba mezi těmito místy je dána pravidly předávání a provádění pokynů za nejlepších podmínek.

### **Provádění pokynů**

Důsledně kontrolujeme dodržování podrobných postupů pro zpracování pokynů k nákupu nebo prodeji investičních nástrojů v závislosti na kategorii Klienta, typu distribučního kanálu, typu investičního nástroje a dalších faktorech.

Pokyny k nákupu nebo prodeji provádíme v obchodních systémech Banky nebo mimo tato převodní místa, přičemž volba mezi těmito místy je dána pravidly předávání a provádění pokynů za nejlepších podmínek.

## Způsob komunikace a podávání pokynů

Banka poskytuje Klientům informace v písemné formě. Za písemnou podobu je považováno i předávání informací v elektronické podobě – např. emailem nebo prostřednictvím Max Invest aplikace. V souladu s příslušnými právními předpisy je však Banka povinna v některých případech využít primárně jako způsob komunikace ve vztahu k povinně předávaným informacím papírovou formu.

Banka přijímá pokyny (i) osobně nebo (ii) elektronicky prostřednictvím aplikací, u kterých to umožňuje.

Banka se zavazuje zajistit, aby veškeré informace, které poskytuje Klientům, byly stále aktuální a trvale přístupné.

Telefonní hovory a elektronickou komunikaci týkající se poskytování investičních služeb mezi Vámi a Bankou zaznamenáváme. Kopie příslušného záznamu hovoru nebo komunikace s Vámi bude na vyžádání k dispozici po dobu 5 let od okamžiku uskutečnění takovéto komunikace nebo na žádost příslušného orgánu po dobu až 7 let.

## Celková cena poskytované investiční služby

Celková cena poskytované investiční služby včetně všech poplatků, daní placených prostřednictvím poskytovatele investičních služeb a případných jiných souvisejících nákladů, jakož i dalších finančních závazků vyplývajících z poskytnutí investiční služby je stanovena v Sazebníku poplatků Banky, resp. je Klient o nich ohledně konkrétního pokynu (obchodu) předem informován.

## Pobídky od třetích stran

Pobídky jsou ve formě provizí, jako naše odměna za distribuci fondů kolektivního investování.

Banka nesmí v souvislosti s poskytováním svých služeb přijmout, nabídnout nebo poskytnout pobídku, která může vést k porušení povinností jednat kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu Klientů.

Pobídka je přípustná, pokud:

1. je hrazena fondem kolektivního investování
2. je poskytována třetí stranou a
  - a) Podílníci byli ještě předtím, než byla příslušná činnost vykonána jasně, srozumitelně a úplně informováni o existenci a povaze Pobídky a výši nebo hodnotě Pobídky nebo způsobu jejího výpočtu, pokud ji nelze zjistit předem,
  - b) Pobídka přispívá ke zlepšení kvality našich služeb a
  - c) Pobídka není v rozporu s povinností Banky jednat v nejlepším zájmu Klienta.

Pobídky od správců fondů kolektivního investování mají zpravidla podobu poplatku z objemu obhospodařovaného majetku ve fondu:

- Fondy třetích stran: 0% až X%

## Investiční dotazník

Dle právních předpisů upravujících poskytování investičních služeb nejen v České republice ale v rámci EU je třeba před poskytnutím investiční služby vyžadovat od Klienta určité informace, aby mohly být investiční nástroje a služby poskytnuty s potřebnou odbornou péčí.

V případě investičních služeb poskytovaných Bankou je Banka povinna prověřit u Klienta jeho odborné znalosti a zkušenosti v oblasti investic a dle toho rozhodnout o přiměřenosti dané investiční služby, resp. nástrojů.

## Ochrana majetku Klienta

Banka je povinna k plnění následujících pravidel pro držení investičních nástrojů nebo peněžních prostředků Klienta a činí v tomto smyslu zejména následující kroky:

1. vede takové záznamy, zejména ve smyslu účetních záznamů, které důsledně zajišťují odlišení aktiv držených pro jednoho Klienta od aktiv držených pro ostatní Klienty i od svých vlastních aktiv;
2. vede a provádí zápisy do zákonem předepsané evidence investičních nástrojů (samostatná případně navazující evidence);
3. provádí pravidelné rekonziliace účetních a dalších povinných evidencí týkajících se investičních nástrojů a peněžních prostředků Klienta;
4. poskytuje Klientovi pravidelné výpisy z předmětných evidencí;
5. peněžní prostředky a investiční nástroje Klienta držené třetí stranou jsou vždy, kdy to právní předpisy státu, ve kterém se Klientův majetek nachází, umožňují, svěřeny ve prospěch zvláštních účtů (účty Klientů apod.) a tak, aby byly identifikovány jako vlastnictví samotných Klientů oddělené od majetku Banky, a tedy současně předmětem systémů náhrad:
  - Garanční fond obchodníků s cennými papíry;
  - Garanční systém finančního trhu;
  - v rámci EU se uplatní obdobná kompenzační schémata dle příslušných evropských právních předpisů;
  - případně další systémy(poučení o příslušném systému náhrad a pravidlech pro uplatňování nároků je k dispozici níže).

Klientem svěřené investiční nástroje či peněžní prostředky, včetně těch, které mohou být pro Klienta získány v rámci poskytování investiční služby, se mohou a zpravidla dostanou do držení třetí strany, kterou Banka využívá při plnění svých služeb. Jedná se o osoby, které je nezbytné využít k řádnému splnění investiční služby, a to zejména ve smyslu zajištění následujících úkonů:

1. zajištění a vypořádání transakce s investičními nástroji (tj. typicky převodu investičních nástrojů a peněžních prostředků);

2. vedení příslušných evidencí investičních nástrojů, resp. cenných papírů;
3. úschova či uložení investičních nástrojů (tj. zejména ve smyslu fyzického svěřeni investičního nástroje);
4. správa (tj. zejména ve smyslu oprávnění výkonu práv z příslušného investičního nástroje, nikoli nutně fyzického svěřeni); (dále společně jen „custodiani“ případně „institute“).

V případě využívání služeb custodianů jsou v jejich držení investiční nástroje Klientů jménem Banky (případně i jménem Klienta), a to odděleně od majetku Banky i aktiv custodiana. Banka a custodian odpovídají za porušení příslušných právních a smluvních povinností souvisejících s evidencí majetku Klientů. V tomto smyslu Banka zejména vede odpovídající evidence, provádí pravidelné rekongiliace a je povinna se účastnit odvodů do příslušných systémů klientských náhrad.

Banka tímto výslovně upozorňuje Klienta na zvláštní režim související s Klientským majetkem uloženým u custodianů. Povinnost vydat Klientský majetek má custodian, u kterého je uložen. Banka je primárně odpovědná za řádné vedení a zpřístupnění příslušných evidencí dokládajících jednotlivé nároky samotných Klientů, případně odpovídá za škodu za podmínek stanovených právními předpisy, ale nikoli za to, že by měla Klientům jejich majetek svěřený custodianům vydat sama. Banka vybírá custodiany s odbornou péčí, kteří jsou maximálně důvěryhodní.

Majetek Klientů spočívající v peněžních prostředcích, Banka eviduje jako vklady podle zákona o bankách. Případné úroky z předmětných vkladů obdrží vždy Klient.

Banka tímto výslovně upozorňuje Klienta, že právní předpisy, kterým podléhá činnost custodiana, mohou umožňovat a zpravidla umožňují, aby svěřené investiční nástroje byly drženy na hromadném (souhrnném) účtu. Tento případ s sebou nese zvýšená rizika a nároky zejména ohledně řádné a důsledné evidence a jednoznačného doložení majetku a vlastnictví každého konkrétního Klienta k souhrnně držným investičním nástrojům. Banka je v tomto smyslu dle právních předpisů povinna vést příslušnou evidenci vždy ve smyslu účtů vlastníků (tj. vždy na jméno příslušného Klienta, nikoli hromadného účtu všech Klientů). Banka je povinna předat Klientovi výpis z jí povinně vedené evidence Klientských peněžních prostředků a investičních nástrojů, které pro něj drží v souladu s Obchodními podmínkami pro poskytování investičních služeb. Klient má nárok požadovat případná vysvětlení či opravy v evidenci. S ohledem na možné odlišnosti v právní úpravě vlastnického práva k investičním nástrojům vedeným na hromadných účtech v zahraničí existuje riziko, že se v případě úpadku custodiana/subcustodiana nebo Banky budou moci jejich věřitelé domáhat uspokojení i z investičních nástrojů Klientů vedených na hromadném (sběrném) účtu. Banka se snaží toto riziko eliminovat prostřednictvím řádného výběru custodiana/subcustodiana a vedením evidencí majetku zákazníka. Zcela vyloučit toto riziko však nelze.

Banka nevyužívá takových služeb custodianů, kdy by bylo možné, aby byly jí držené investiční nástroje Klienta neidentifikovatelné odděleně od investičních nástrojů tohoto custodiana anebo Banky.

Banka může využívat custodianů, kteří podléhají odlišné regulaci a právním předpisům, než které chrání držení investičních nástrojů Klientů poskytovatelů investičních služeb v Evropské unii. To znamená, že se práva Klienta ve vztahu ke svěřeným investičním nástrojům mohou odpovídajícím způsobem lišit zejména ve smyslu podmínek oddělené evidence, dovozování vlastnických titulů, případně fungování kompenzačních schémat apod.

Banka však v takovém případě vždy využívá těchto custodianů výhradně při splnění následujících podmínek:

1. custodian působí ve státě, kde existuje speciální regulace pro výkon jeho činnosti a zejména striktní dohled nad finančním trhem, obdobně standardům platným v Evropské unii (zejména například U.S.A.);
2. custodian funguje prostřednictvím lokální pobočky, dceřiné společnosti anebo obdobné třetí osoby, přičemž však samotný custodian má sídlo v Evropské unii a je zřejmé, že jsou uplatňovány standardy tohoto custodiana se sídlem v Evropské unii anebo existuje přehled custodiana ohledně lokální regulace a její akceptovatelnosti z hlediska standardů ochrany držení investičních nástrojů a peněžních prostředků Klientů.

V souladu s právními předpisy je možné, aby Banka ohledně Klientem svěřených či pro Klienta držných investičních nástrojů uplatnila právo zástavní, zádržní, na zápočet, doplnění zajištění, závěrečné vyrovnání či jiné obdobné právo zejména ve smyslu právních předpisů upravujících institut finančního zajištění.

Konkrétní podmínky a možnosti uplatnění těchto práv upravuje vždy příslušná smlouva ohledně dotčené investiční služby. Některá obdobná práva v souladu s právními předpisy a konkrétními smluvními ujednáními mohou uplatnit i custodiani, zejména ve smyslu zástavního práva či práva na zápočet, čímž ovšem není jakkoli dotčena povinnost Banky vydat Klientovi Klientem svěřené či pro Klienta držené investiční nástroje či peněžní prostředky bez ohledu na možné uplatnění takových práv custodiana vůči Bance na vrub majetku Klienta při zohlednění případných právních nároků samotné Banky vůči Klientovi.

Banka nepoužívá investiční nástroje, resp. peněžní prostředky, které jsou součástí majetku Klienta, pro účely obchodu spočívajícího ve financování cenných papírů, k obchodu na vlastní účet nebo na účet jiného Klienta.



## Poučení o Garančním systému finančního trhu

1. Peněžní prostředky Klientů uložené u bank na účtech ve zvláštním režimu (dále „zákaznické účty“) jsou pojištěny u Garančního systému finančního trhu (dále také jen „GSFT“). GSFT je zřízen na základě zákona o bankách. Do GSFT ze zákona povinně přispívají všechny banky, stavební spořitelny a družstevní záložny ale i jiné subjekty se sídlem v České republice.
2. Pojištěny jsou veškeré pohledávky z vkladů včetně úroků vedených v české nebo cizí měně, pokud nejsou z pojištění ze zákona vyloučeny. Podmínkou pojištění vkladu je identifikace vkladatele podle zákona o bankách a podle zákona upravujícího opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a samozřejmě také kreditní zůstatek na příslušném vkladu.
3. Základní výše náhrad je na úrovni 100 000 EUR pro jednu oprávněnou osobu. Pohledávky z vkladů územních samosprávných celků, jejichž daňové příjmy podle zákona o rozpočtovém určení daní jsou nižší než částka odpovídající 500 000 EUR, mohou být, za splnění určitých podmínek, také pojištěny.
4. Podrobnější informace je možno nalézt v zákoně o bankách nebo je na požádání poskytnou příslušní pracovníci Banky.

## Poučení o Garančním fondu obchodníků s cennými papíry

Investiční nástroje, které pro Vás držíme, jsou za podmínek a v rozsahu stanovených zákonem o podnikání na kapitálovém trhu chráněny záručním systémem, který provozuje Garanční fond obchodníků s cennými papíry, ze kterého se vyplácejí náhrady plynoucí z neschopnosti obchodníka s cennými papíry splnit své povinnosti vůči Klientům. Náhrada se Klientovi (s výjimkami podle § 130 odst. 4 ZPKT) poskytuje ve výši 90 % částky vypočtené podle § 130 odst. 7 a 8 ZPKT, nejvýše však v částce v českých korunách odpovídající protihodnotě 20 000 EUR pro jednoho Klienta u jednoho obchodníka s cennými papíry. Podrobnější informace jsou uvedeny na veřejných stránkách [www.gfo.cz](http://www.gfo.cz).

Investiční nástroje nakoupené v ČR jsou uloženy nebo evidovány v ČR v příslušné evidenci investičních nástrojů podle české legislativy. Investiční nástroje nakoupené v zahraničí jsou uloženy u zahraničních depozitářů cenných papírů. Depozitáře cenných papírů vybíráme s veškerou odbornou péčí a pouze z okruhu osvědčených obchodníků s cennými papíry působících na příslušném trhu. Odpovídáme za porušení odborné péče při výběru depozitáře cenných papírů, ale ne za porušení právních povinností depozitáře, ani za jeho případný úpadek.

Investiční nástroje Klienta vedeme na účtech u stejných depozitářů jako své vlastní investiční nástroje. Obvykle jsou evidovány na zákaznických sběrných účtech otevřených na jméno naší Banky, ale vždy jsou při tom investiční nástroje naše a Klientů přísně odděleny. Každý Klient má právo na podíl z investičních nástrojů, který odpovídá počtu investičních nástrojů, které pro něj vedeme, a to za podmínek vyplývajících z právního řádu, kterým se řídí dané investiční nástroje a sběrný účet. Zahraniční právní řády obvykle poskytují investorům ochranu v případě úpadku depozitáře cenných papírů tím, že investiční nástroje vedené depozitářem cenných papírů se nestanou součástí majetkové podstaty úpadce. Pokud ale zahraniční právní řád neposkytuje investorům dostatečnou legislativní ochranu nebo pokud depozitář cenných papírů neplní řádně své povinnosti a dostane se do úpadku, existuje riziko, že se investiční nástroje stanou součástí majetkové podstaty úpadce a Klient bude muset své pohledávky uplatnit v úpadečném řízení. V žádném případě nepoužijeme investiční nástroje Klientů k obchodům na náš vlastní účet nebo k obchodům na účet jiného našeho Klienta.

## Ostatní důležité informace

Vedle zde uvedených informací Banka upozorňuje Klienta na několik dalších důležitých informačních dokumentů, které se týkají poskytování investičních služeb.

Banka je povinna dle Zákona, každého Klienta, kterému by měla být poskytována investiční služba, zařadit do tzv. kategorie Klienta. V rámci tohoto procesu obdrží Klient příslušné **poučení týkající se kategorizace**, které uvádí rozdíly v zacházení a principy různé úrovně ochrany mezi neprofesionálními (drobnými) Klienty, profesionálními Klienty a způsobilou stranou.

Maximální péči by měl Klient věnovat studiu **smluvní dokumentace**. Banka vždy Klientům věnuje dostatek času k jejímu řádnému prostudování a zejména je připravena odpovědět jakékoli dotazy, aby Klient veškerá ujednání plně pochopil.

Banka klade maximální důraz na ochranu zájmů svých Klientů. Pro tyto účely jsou stanovena zvláštní pravidla, která Banka zveřejňuje v rámci dokumentu **Opatření k omezení střetů zájmů**. Na žádost Klienta lze poskytnout další podrobnosti o těchto opatřeních k zavedení omezení střetů zájmů

Informace o principech a zásadách provádění pokynů Klientů při poskytování investičních služeb a služeb s nimi souvisejících za nejlepších podmínek obsahuje dokument **Pravidla pro předávání a provádění pokynů Klientů za nejlepších podmínek**.

Pokud by nastaly výjimečné případy, kdy má Klient dojem, že mu nejsou investiční služby poskytovány s řádnou a profesionální péčí, Banka odkazuje Klienta na dokument Reklamační řád. Ten zajišťuje, aby Klientovi bylo vždy maximálně vyhověno a Banka měla zpětnou vazbu pro neustálé zkvalitňování svých služeb.

Informace a **poučení o investičních nástrojích a rizicích s nimi spojených** je uvedeno v dokumentu Informace o investičních nástrojích a rizicích s nimi spojených.

Veškeré ceny investičních služeb včetně souvisejících nákladů a poplatků uvádí **Sazebník poplatků Banky pro investiční služby**.