

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ENCORE BENEFIT

Tyto všeobecné obchodní podmínky (VOP) upravují obecné podmínky poskytování investičních služeb investičním zprostředkovatelem Encore Benefit s.r.o., IČ 27784932, se sídlem K Nemocnici 168/18, 741 01 Nový Jičín, společnost zapsaná v Obchodním rejstříku Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 29617 (dále jen „IZ“ nebo „investiční zprostředkovatel“). VOP slouží jako nástroj pro informování klientů o službách poskytovaných IZ, o investičních nástrojích a rizicích spojených s investováním, o způsobu kategorizace zákazníků, nákladech či poplatcích, zpracování osobních údajů atd. IZ tímto dokumentem plní své povinnosti zejména dle ust. § 15d a násl. zák. č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZKPT“) a dle dalších právních předpisů.

JAK NÁS MŮŽETE KONTAKTOVAT?

INFO@ENCOREBENEFIT.CZ

777 722 622

poštou

ENCORE BENEFIT s.r.o.
K NEMOCNICI 168/18
741 01 NOVÝ JIČÍN

WWW.ENCOREBENEFIT.CZ

WWW.TVORIMEREZERVY.CZ

1. O SPOLEČNOSTI ENCORE BENEFIT

- 1.1. IZ je společnost zaregistrována u České národní banky, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03 Praha 1 (ČNB) a obdržela osvědčení o registraci investičního zprostředkovatele č. j. 2015/118974/CNB/570 ze dne 29. 10. 2015. IZ je správcem osobních údajů registrovaným u Úřadu pro ochranu osobních údajů, reg. číslo 00030721.
- 1.2. IZ při poskytování investičních služeb spolupracuje s těmito smluvními partnery - obchodníky s cennými papíry (OCP): Conseq Investment Management, a.s., se sídlem Rybná 682/14, 110 05 Praha 1, BH Securities a.s., se sídlem Na příkopě 848/6, 110 00 Praha 1, Moventum a.s., se sídlem Holandská 878/2, 639 00 Brno. IZ poskytuje investiční služby v rozsahu investičních nástrojů vytvářených nebo distribuovaných těmito obchodní partnery. V oblasti doplňkového penzijního spoření IZ spolupracuje s Conseq penzijní společnost, a.s., se sídlem Rybná 682/14, 110 00 Praha 1, IČO: 27916430.
- 1.3. IZ při své činnosti využívá činnosti vázaných zástupců registrovaných v České republice, jejichž veřejně dostupný seznam vede Česká národní banka.
- 1.4. IZ poskytuje tyto investiční služby podle ZPKT:
 - a) Hlavní: Investiční poradenství (jednorázové a/nebo průběžné v rámci služby pod obchodním názvem „SID“).
 - b) Hlavní: Přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů (dále jen „zprostředkování“).
 - c) Doplňková: Poskytování investičních doporučení a analyz investičních příležitostí nebo podobných obecných doporučení týkajících se obchodování s investičními nástroji.
- 1.5. IZ poskytuje výše uvedené investiční služby ve vztahu k: cenným papírům kolektivního investování vydávaným fondy kolektivního investování (investiční fondy) nebo srovnatelnými zahraničními investičními fondy, cenným papírům kolektivního investování vydávaným fondy kvalifikovaných investorů (FKI) nebo srovnatelnými zahraničními investičními fondy, dluhopisům vydávaným Českou republikou a dluhopisům, ke kterým byl vydán prospekt nebo srovnatelný dokument, hypotečním zástavním listům (HZL). K jiným investičním nástrojům služby neposkytuje.
- 1.6. Investiční služby jsou poskytovány výhradně na osobním jednání. IZ neposkytuje žádné investiční služby telefonicky.
- 1.7. IZ ani jeho zástupce nesmí v souvislosti s nákupem či prodejem investičních nástrojů od klienta přijímat ani klientovi vyplácet peněžní prostředky určené pro investování, ani přijímat nebo předávat investiční nástroje klienta.
- 1.8. Klienti i potenciální klienti mohou IZ kontaktovat prostřednictvím vázaného zástupce, zaměstnance nebo jednatele, dále pomocí kontaktních údajů v záhlaví těchto podmínek, a to v českém a slovenském jazyce. IZ poskytuje informace v českém jazyce.

2. POSKYTOVANÁ INVESTIČNÍ SLUŽBA: INVESTIČNÍ PORADENSTVÍ

2.1. PODSTATA SLUŽBY

- 2.1.1. Investičním poradenstvím týkajícím se investičních nástrojů je poskytování individualizovaného poradenství, které směřuje přímo či nepřímo k nákupu, prodeji, výměně, úpisu, umístění, vyplacení, držbě nebo jinému nakládání s konkrétním investičním nástrojem nebo nástroji nebo k uplatnění práva na takové nakládání, a to bez ohledu na to, zda je poskytováno z podnětu klienta nebo potenciálního klienta či OCP nebo investičního zprostředkovatele. Výsledkem jednorázově poskytnutého investičního poradenství je individuální nezávazné investiční doporučení (dále jen „doporučení“). Doporučení není považováno za osobní doporučení, je-li vydáno výlučně pro veřejnost.
- 2.1.2. Doporučení je v souladu s informacemi získaných od klienta a je v souladu se zjištěným investičním a rizikovým profilem klienta a doporučenou investiční strategií, případně v souladu s jinými pokyny nebo oprávněnými zájmy klienta, které jsou IZ známy pod podmínkou, že nejsou v rozporu s informacemi poskytnutými klientem.
- 2.1.3. Investiční doporučení jsou poskytována výhradně písemnou cestou na osobním jednání s klientem nebo prostřednictvím e-mailu klienta, který se zasláním touto formou souhlasil.
- 2.1.4. V rámci investičního poradenství bere IZ na vědomí, že účelem investování klienta je dosáhnout zisku, případně eliminovat možnou ztrátu, za podstupování přiměřeného rizika a při respektování přiměřené likvidity. Účelem investičního poradenství je poskytnutí odborných informací a rad klientovi, které mu mohou pomoci v rozhodování při investování finančních prostředků.
- 2.1.5. Klient je oprávněn požádat IZ, aby při poskytování poradenství podle této smlouvy vydával svá doporučení vztahující se k investičním nástrojům, které mu klient sdělil (a případně i doložil) a které nenakoupil na základě doporučení v rámci poradenství poskytnutého IZ. IZ si vyhrazuje právo odmítnout k takovým investičním nástrojům vydávat jakákoli doporučení.
- 2.1.6. IZ poskytuje klientům, kteří si tuto službu zvolili, pravidelný dohled a hodnocení vhodnosti doporučení – pod obchodním názvem systém investičního dohledu (dále jen „SID“), a to za pravidelnou úplatu. Služba SID není poskytována automaticky společně s jednorázovým investičním doporučením, nýbrž nad jeho rámec a to v rámci smluvního ujednání. Služba zahrnuje:
 - Průběžné posuzování vhodnosti investičního řešení pro klienta, které probíhá minimálně jednou ročně.
 - Posouzení vhodnosti proběhne dříve, pokud dojde k podstatné změně v poměrech klienta (na základě oznámení) nebo k podstatné změně v držených investičních nástrojích. Posouzení probíhá v rozsahu těchto změn.

- Nedojde-li k podstatným změnám v doporučené investici, která by vyžadovala zásah do tohoto portfolia, anebo v majetkových poměrech klienta, bude klient minimálně jednou ročně informován, že investiční doporučení je platné a aktuální v původním rozsahu.
 - IZ při posuzování vychází z informací, o kterých se oprávněně domnívá, že jsou aktuální a platné (údaje o klientovi, o jeho poměrech dle vyplněného investičního dotazníku).
 - O výsledku posouzení je klient informován na osobní schůzce nebo se souhlasem klienta prostřednictvím e-mailu.
- 2.1.7. Upozornění klienta: IZ neodpovídá za vývoj kurzu doporučeného investičního nástroje, který se neshoduje s vývojem předpokládaným ve vydaném doporučení. IZ neodpovídá za ztráty způsobené poklesem kurzu doporučeného nástroje.

2.2. INVESTIČNÍ DOTAZNÍK (ID)

- 2.2.1. Klient poskytuje IZ informace o svých odborných znalostech a zkušenostech v oblasti investic a finančního trhu, dále informace o svém finančním zázemí a investičních cílech (tzv. test vhodnosti) v rozsahu předloženého investičního dotazníku tak, aby byl IZ schopen navrhnout vhodné investiční doporučení.
- 2.2.2. IZ nesmí doporučit investiční službu investičního poradenství nebo poskytnout radu ohledně investičního nástroje nebo provést obchod s investičním nástrojem v rámci investiční služby investičního poradenství v těchto případech:
- nepodaří-li se získat informace v rozsahu všech otázek nebo klient odmítne informace poskytnout, nebo
 - na základě získaných informací spolupracovník vyhodnotí, že poskytnutí investiční služby, poskytnutí rady nebo provedení obchodu neodpovídá finančnímu zázemí klienta, jeho investičním cílům, odborným znalostem nebo zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik, nebo
 - v případě podání informace zjevně neúplné, nepřesné nebo nepravdivé.
- 2.2.3. Odpoví-li klient na některou z otázek v investičním dotazníku nepravdivě, neúplně nebo nepřesně, vystavuje se nebezpečí, že investiční profil bude nesprávně vyhodnocen a bude poskytnuta investiční služba nebo rada ohledně investičního nástroje nebo proveden obchod způsobem, který pro klienta není nejvhodnější, případně pro něj může být proveden způsobem zcela nevhodným.
- 2.2.4. IZ není při tvorbě doporučení oprávněn odchýlit se od doporučené investiční strategie.

2.3. DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ PRO ZÁKAZNÍKY

- 2.3.1. IZ neposkytuje službu nezávislého investičního poradenství.
- 2.3.2. Poskytování služby investičního poradenství a nezávazného doporučení k nákupu nebo prodeji investičního nástroje je založeno na omezené analýze různých druhů investičních nástrojů. Rozsah analyzovaných investičních nástrojů představuje dostatečný reprezentativní vzorek dostupných investičních příležitostí a umožňuje poskytovat službu investičního poradenství s potřebnou odbornou péčí.
- 2.3.3. Analýza podle předchozího odstavce se omezuje na investiční nástroje distribuované nebo vytvořené smluvními partnery IZ. Jiné investiční nástroje dostupné na kapitálovém trhu v České republice IZ zpravidla neanalyzuje.
- 2.3.4. IZ po poskytnutí investičního poradenství a v souvislosti se službou zprostředkování pobírá tzv. pobídky od třetích stran, které tvoří jeho odměnu za zprostředkování.
- 2.3.5. IZ interně analyzuje přiměřenou část investičních nástrojů nabízených smluvními partnery. Na základě interní analýzy IZ vyloučí zjevně nevhodné způsoby investování s ohledem na dodržování základních zásad investování (zásada dlouhodobého investování, zásada přiměřeného rizika, zásada diverzifikace rizika, zásada prověřených investičních nástrojů, zásada sledování dosažených výsledků v minulosti atd.). Na základě této interní analýzy IZ vyčlenil vybrané investiční nástroje, které slouží jako podklad pro investiční poradenství (v rozsahu desítek investičních nástrojů). Na žádost klienta IZ předloží konkrétní seznam investičních nástrojů, které sloužily jako podklad pro poskytnutí investičního poradenství (nikoliv však seznam všech analyzovaných investičních nástrojů od smluvních partnerů).
- 2.3.6. IZ neposkytuje daňové poradenství. Klient si plní své daňové povinnosti samostatně a na vlastní účet.

2.4. POPLATKY HRAZENÉ KLIEMEM, ODMĚNY IZ A PŘÍJÍMANÉ POBÍDKY

- 2.4.1. Za jednorázové investiční poradenství (tj. vydání investičního doporučení) nejsou poplatky účtovány.
- 2.4.2. Klient hradí v souvislosti se službou SID průběžné poplatky, a to podle sazebníku poplatků, který je přílohou smlouvy mezi IZ a klientem (dále jen „sazebník IZ“). Klientem hrazené poplatky za investiční poradenství nezahrnují poplatky za zprostředkování (viz kapitola 3. POSKYTOVANÁ INVESTIČNÍ SLUŽBA: ZPROSTŘEDKOVÁNÍ).
- 2.4.3. Poplatky dle sazebníku IZ hradí klient buďto na základě vystavené faktury nebo prostřednictvím třetí osoby, která je zmocněna provést výpočet, stržení a zaslání poplatku (odměny) investičnímu zprostředkovateli.
- 2.4.4. IZ nepobírá na poskytování investičního poradenství žádné pobídky od třetích stran.

2.5. CÍLOVÝ TRH SLUŽBY

- 2.5.1. Cílový trh představuje okruh klientů, kterým lze poskytnout investiční službu investičního poradenství.
- 2.5.2. S ohledem na poradenský prvek této služby a množství informací získávaných prostřednictvím investičního dotazníku při poskytování této služby není cílový trh poskytovaného investičního poradenství nijak omezen.
- 2.5.3. Službu investičního poradenství mohou využít jak fyzické, tak právnické osoby, jak podnikající, tak nepodnikající. Základním předpokladem poskytnutí investičního poradenství je existence volných finančních prostředků za účelem jejich investování. Tyto volné finanční prostředky mohou mít povahu jednorázové částky nebo pravidelné investice z pravidelných příjmů klienta.

3. POSKYTOVANÁ INVESTIČNÍ SLUŽBA: ZPROSTŘEDKOVÁNÍ

3.1. PODSTATA SLUŽBY

- 3.1.1. Při poskytování služby přijímání a předávání pokynů k obchodům s investičními nástroji (dále i jen jako „pokyny“) IZ poskytne obecné poradenství (bez individuálního doporučení). Následně pokyny přijaté od klienta zaeviduje a řádně a včas předá OCP nebo investiční společnosti za účelem jejich provedení. IZ zajišťuje technickou pomoc při komunikaci mezi klientem a OCP nebo investiční společností.
- 3.1.2. IZ při poskytování služby zprostředkování postupuje s odbornou péčí, kterou je povinen přizpůsobit znalostem a zkušenostem klienta (tzv. test přiměřenosti). IZ nezohledňuje finanční zázemí klienta, jeho finanční cíle ani toleranci k rizikům. IZ není povinen přizpůsobit poskytované služby znalostem a zkušenostem klienta v případě, kdy klient dává pokyn na vlastní žádost a z vlastního podnětu a vztahuje-li se pokyn na jednoduché investiční nástroje podle § 15k odst. 2 ZPKT.
- 3.1.3. IZ je povinen uskutečňovat činnosti podle instrukcí klienta a v souladu s jeho zájmy, které jsou mu známy. IZ je povinen oznámit klientovi všechny okolnosti, které zjistil při uskutečňování činností a jež mohou mít vliv na změnu instrukcí klienta
- 3.1.4. IZ nekontroluje, jestli má investor dostatek finančních prostředků a investičních nástrojů pro provedení pokynu.
- 3.1.5. Klient uděluje pokyny týkající se investičních nástrojů písemně na osobní schůzce. IZ neumožňuje přijímání pokynů prostřednictvím e-mailu, faxu nebo telefonní linky.

- 3.1.6. Pro případ odmítnutí pokynu klienta obchodníkem s cennými papíry, je IZ oprávněn požadovat na klientovi vysvětlení, proč odmítnutý pokyn zadal, zejména je-li důvodem odmítnutí podezření z narušování průhlednosti kapitálového či finančního trhu. IZ se na základě tohoto vysvětlení pokusí navrhnout klientovi postup, který by splnil požadavky klienta a obchodník s cennými papíry by takový pokyn neodmítl.
- 3.1.7. Služba zprostředkování je poskytována bez ohledu na službu investičního poradenství.
- 3.1.8. Po poskytnutí služby zprostředkování informuje IZ klienta o uskutečněných pokynech nebo o důvodu, pro který nebyl pokyn realizován, ledaže tuto informaci standardně poskytuje spolupracující třetí osoba (OCP, investiční společnost).
- 3.1.9. IZ neodpovídá za vývoj kurzu investičního nástroje, jehož nákup zprostředkoval. IZ neodpovídá za ztráty způsobené poklesem kurzu tohoto nástroje.

3.2. POPLATKY HRAZENÉ KLIEMEM

- 3.2.1. Klient hradí v souvislosti s nákupem a prodejem investičních nástrojů poplatky (vstupní, výstupní, výkonnostní, za správu majetku, za zprostředkování atd.). Klient je povinen se s výší poplatku před uskutečněním pokynu seznámit.
- 3.2.2. **Poplatek za zprostředkování nákupu investičního nástroje** (poplatek za zprostředkování) dle sazebníku IZ je v plném rozsahu odměnou IZ, klient jej hradí společně s investicí na účet spolupracujícího OCP. Poplatek za zprostředkování je stanoven % z investované částky. Sazba poplatku za zprostředkování se liší podle výše investice. **Je-li účtován poplatek za zprostředkování, ve vztahu k této investici nepobírá IZ od třetích stran již žádné pobídky. Pokud by byla pobídka přijata, bude předána klientovi.**
- 3.2.3. **Vstupní a výstupní poplatky** dle sazebníku OCP nebo investiční společnosti za nákup/prodej investičního nástroje hradí klient přímo na účet investiční společnosti nebo OCP. Tyto poplatky jsou příjmem OCP nebo IS. Vstupní poplatek je zpravidla stanoven % z investované částky, případně minimální výší poplatku. Sazba vstupního poplatku se liší podle vybraného produktu, výše investice a podle způsobu investování (jednorázově, pravidelně).
- 3.2.4. **Výkonnostní poplatky a poplatky hrazené z majetku fondu v průběhu roku** (tj. poplatek na správu majetku a na úhradu nákladů související administrativy a právních povinností, nezahrnuje vstupní, výstupní a výkonnostní poplatky) a **výkonnostní poplatky** jsou příjmem OCP nebo IS a hradí je z majetku fondu správce tohoto fondu (investiční společnost), poplatky jsou strhávány automaticky. Konkrétní výši takto hrazených poplatků sdělí klientovi investiční společnost nebo OCP, a to minimálně jednou ročně.
- 3.2.5. V souvislosti s vedením peněžního nebo majetkového účtu nebo jinými poskytovanými službami nebo činnostmi mohou být klientovi účtovány **další poplatky**, a to dle aktuálního sazebníku třetí osoby.
- 3.2.6. Informace o poplatcích – metoda výpočtu, sazby – nalezne klient ve Statutu fondu, Klíčových informacích pro zákazníka, sazebníku obchodního partnera IZ. Konkrétní výši poplatku, nebo metodu pro jeho výpočet, sdělí zástupce IZ na osobní schůzce.
- 3.2.7. Třetí strany (obchodník s cennými papíry a/nebo investiční společnost) klienta v souladu s právními předpisy pravidelně, alespoň však jednou ročně informují o výši poplatků hrazených v souvislosti s nákupem nebo prodejem nebo jiným nakládáním s investičními nástroji u tohoto subjektu.

3.3. ODMĚNA IZ A PŘIJÍMANÉ POBÍDKY

- 3.3.1. V rámci služby zprostředkování přijímá IZ tzv. **pobídky, platby od třetích stran** (OCP, investiční společnosti). Pobídky jsou IZ poskytovány v podobě provizí (odměn) za zprostředkování prodeje:
- % podílem na klientem jednorázově hrazených poplatcích, výše % je sjednána mezi IZ a jeho obchodním partnerem,
 - z objemu obhospodařovaného majetku ve fondu (vyjádřeno % podílem na poplatku hrazeném pravidelně z majetku fondu v průběhu roku, výše % je sjednána mezi IZ a jeho obchodním partnerem), nebo
 - vypočítaných určitým % podílem podle smluvního ujednání mezi IZ a jeho obchodním partnerem z objemu investovaných prostředků v investičním nástroji nebo zprostředkované investiční službě dle smluvních parametrů s třetími stranami (např. ve službě asset management),
 - v případě zprostředkování uzavření komisionářské smlouvy se společností BH Securities a.s. je provize (odměna) vypočítána jako rozdíl mezi vyúčtovaným poplatkem klientovi na základě „Sazebníku poplatků pro zákazníky získané zprostředkovatelem“ (tj. sazebník IZ standard x BHS) oproti „Sazebníku poplatků mezi OCP a investičním zprostředkovatelem“ (tj. sazebník BASIC Standard x2), oba sazebníky budou / jsou součástí zprostředkované Komisionářské smlouvy uzavřené mezi klientem a OCP a jsou veřejně dostupné na stránkách www.bhs.cz (platí pro nákup: akcie, certifikáty, warranty, deriváty a jiné přímé investiční nástroje).
- 3.3.2. Na žádost klienta poskytne IZ další informace k poplatkům a pobídkám a způsobu jejich poskytování. Odměna IZ může být podle interních pravidel rozdělena mezi IZ a jeho vázaného zástupce nebo více zástupců.
- 3.3.3. Výše uvedené pobídky slouží k úhradě nákladů spojených s poskytnutím investiční služby zprostředkování obchodu (zejm. provoz IZ). Tyto pobídky dále přispívají ke zvýšení kvality poskytovaných služeb a není jimi dotčena povinnost IZ jednat v nejlepším zájmu klientů. Péči o klienty využívající službu zprostředkování zajišťují vázaní zástupci IZ s podporou centrály IZ. Zvýšená kvalita poskytovaných služeb spočívá v možnosti klienta využít následující služby (tyto služby jsou poskytovány pouze na žádost klienta, nikoliv automaticky, není-li uvedeno jinak):
- obecné finanční a obecné investiční poradenství stávajícím klientům,
 - stanovení investičního profilu klienta na základě testu vhodnosti, vyhotovení individuálního investičního plánu (návrh optimálního rozdělení majetku klienta) a zpracování investičního doporučení ke stávajícím investicím (s omezeními viz kapitola Investiční poradenství) nebo k plánované investici (tzv. služby poskytované zdarma v rámci investičního poradenství),
 - poskytování ekonomických a právních stanovisek k investičním nástrojům (IZ si vyhrazuje právo k investicím klienta odmítnout sdělit stanovisko),
 - zaslání a v případě zájmu i prezentace obecně doporučených investičních příležitostí, jsou-li zjištěny,
 - možnost poskytování služeb v místě bydliště nebo v místě výkonu podnikání či zaměstnání klienta, nebo na jiném místě domluveném mezi IZ a klientem, a to i mimo běžnou pracovní dobu,
 - ukázka praktického ovládní webové klientce aplikace dle zájmu klienta,
 - kontrola platebních instrukcí klienta (na základě předložení výpisu o provedené platbě),
 - praktický výklad změn v dokumentaci investičního zprostředkovatele (např. Všeobecné obchodní podmínky),
 - pravidelný reporting (poskytuje se automaticky, pouze na e-mail klienta) ke stavu investičního majetku klienta, a to na měsíční bázi (služba nezahrnuje poradenskou složku). Aktuální stav portfolia sdělí IZ na žádost klienta kdykoliv mimo tuto lhůtu, a to v přiměřené lhůtě po obdržení této žádosti, a to i elektronicky na ověřený e-mail klienta.

3.4. CÍLOVÝ TRH SLUŽBY

- 3.4.1. Cílový trh představuje emitentem investičního nástroje a/nebo distributorem tohoto nástroje stanovený okruh osob, kterému je možné investiční nástroj nabídnout z hlediska jejich znalostí, zkušeností, případně i finančního zázemí, finanční schopnosti nést ztrátu, tolerance rizika, investičních potřeb a cílů.

4. INFORMACE O ZAŘAZENÍ ZÁKAZNÍKA DO KATEGORIE

- 4.1. Zákazníci (klienti) IZ se dělí do tří kategorií 1. zákazníci, kteří nejsou profesionálním zákazníkem (neprofesionální zákazníci), 2. profesionální zákazníci a 3. způsobilé protistrany. Zařazení do kategorie ovlivňuje rozsah informací, které jsou zákazníkovi sdělovány a rozsah ochrany a práv zákazníka. IZ zařazuje své zákazníky kvůli jejich ochraně do kategorie neprofesionálních zákazníků.
- 4.2. Kritéria pro zařazení do jedné z těchto kategorií jsou obsažena v ZPKT. Definice profesionálního zákazníka je uvedena v § 2a ZPKT (jde zejm. o banky, spořitelni družstva, OCP, pojišťovny, investiční společnosti, investiční fondy, penzijní fondy, stát, ČNB, Světová banka atd.). Profesionálním zákazníkem jsou rovněž právnické osoby, které dle poslední účetní závěrky splňují dvě z těchto tří kritérií: aktiva celkem odpovídají částce alespoň 20.000.000 EUR nebo roční úhrn čistého obrátu odpovídá částce alespoň 40.000.000 EUR nebo mají vlastní kapitál odpovídající částce alespoň 2.000.000 EUR. Skupina způsobilých protistran je zvláštní kategorie profesionálních zákazníků. Profesionálním zákazníkem se může stát osoba na základě vlastní žádosti, pokud s tím OCP souhlasí, a pokud tato osoba splňuje dvě ze tří vymezených kritérií v § 2b odst. 1 ZPKT. Změnou klasifikace zákazníka na profesionálního zákazníka ztrácí zákazník část ochrany poskytované neprofesionálním zákazníkům, zejména pokud jde o poskytované a vyžadované informace.

5. INFORMACE O INVESTIČNÍCH NÁSTROJÍCH

5.1. INVESTIČNÍ (PODÍLOVÉ) FONDY

- 5.1.1. **FUNGOVÁNÍ.** Investiční (podílové) fondy fungují na principu kolektivního investování skupiny investorů. Fondy jsou vytvářeny za účelem shromažďování peněžních vkladů, které jsou následně investovány do investičních nástrojů (akcií, dluhopisů, cenných papírů peněžního trhu a dalších). Výměnou za vložené peníze obdrží investor podílové listy, jež vyjadřují jeho podíl na majetku fondu. S podílovým listem jsou spojena práva podílníka plynoucí ze zákona nebo ze statutu fondu.
- 5.1.2. **VÝHODY.** Podílové fondy mají zabudovanou diverzifikaci (rozložení) rizika. Profesionální správa majetku investiční společností. Dostupnost a rozšířené investiční možnosti pro drobné investory. Velký výběr fondů. Vysoká likvidita investovaných prostředků (standardní fondy zpravidla do 2 týdnů) – pohotový přístup k penězům. Nižší transakční náklady na investování (v porovnání s individuálními investicemi na kapitálovém trhu). Dostatečná informovanost klienta. Daňové zvýhodnění oproti bankovním vkladům. Oddělení majetku investiční společnosti (ale i obchodníka s cennými papíry, investičního zprostředkovatele) od majetku investorů ve fondu.
- 5.1.3. **VÝVOJ.** Hodnota (cena) podílového listu v čase kolísá (nahoru i dolů), a to v závislosti na vývoji hodnoty majetku fondu podle úspěšnosti obhospodařování fondu. Míra kolísání závisí na složení majetku fondu, zejména dle typu aktiv (akciový, dluhopisový, smíšený, peněžního trhu), geografického zaměření, sektorového zaměření. Hodnotu ovlivňuje míra realizace vnějších vlivů a jejich působení na jednotlivé složky majetku fondu (dluhopisový fond je například citlivější na změny úrokových sazeb atd., viz dále kapitola o rizicích investování).
- 5.1.4. **RIZIKA.** Typická rizika spojená s investicemi do podílových listů: 1. tržní, 2. riziko likvidity (např. u nemovitostních fondů), 3. měnové riziko (pouze podílové listy denominované v cizí měně), 4. inflační riziko, 5. úrokové riziko (zejména u dluhopisových fondů), 6. riziko selhání protistrany nebo zajišťovacích instrumentů. Riziko emitenta je diverzifikováno prostřednictvím rozložení investice mezi více emitentů.
- 5.1.5. **SPRÁVA MAJETKU.** Majetek fondu spravuje investiční společnost svým jménem a na účet podílníků (investorů), což spočívá v obchodování s investičními nástroji na základě principu rozložení (diverzifikace) rizika. Investor nenakupuje konkrétní akcie, dluhopisy nebo další nástroje.
- 5.1.6. **FORMA.** Podílové listy otevřeného podílového fondu lze vůči investiční společnosti kdykoli nakoupit a prodat, a to za aktuální hodnotu podílového listu. Investor má právo na odkoupení podílového listu otevřeného podílového fondu za částku, která se rovná jeho aktuální hodnotě vyhlášené ke dni, ve kterém byla obdržena žádost o odkoupení podílového listu. Podílové listy uzavřeného podílového fondu nemá investiční společnost povinnost kdykoli odkoupit na základě požadavku investora, může být zhoršena likvidita v důsledku nedostatečné poptávky na kapitálovém trhu.
- 5.1.7. Základní informace o konkrétním podílovém fondu jsou obsaženy v Klíčových informacích pro zákazníky, tzv. KID nebo KIID (obsahuje přehledný souhrn základních charakteristik podílového fondu) a podrobné informace ve statutu fondu.

5.2. ETF (Exchange Traded Fund)

- 5.2.1. Exchange Traded Funds (ETF) jsou fondy obchodované na burze. ETF má podobu indexové akcie, kterou vydává (emituje) investiční společnost. ETF co do svého složení kopíruje podkladové aktivum, nejčastěji akciový index, ale rovněž měnový, dluhopisový nebo komoditní index. ETF můžeme dělit na pákové a nepákové, spekulující na pokles nebo růst trhu, vyplácející nebo reinvestující dividendu atd.
- 5.2.2. **VÝHODY.** Rozložení rizika v závislosti na výběru podkladového indexu. Transparentnost je zajištěna jasně daným složením podkladového indexu, kterého se ETF drží. Majetek v ETF je oddělen od majetku emitenta. Vysoká likvidita na burze dle pravidel burzy.
- 5.2.3. **RIZIKA A VÝVOJ.** Srovnatelné s investicemi do akcií a podílových fondů.

5.3. FOND KVALIFIKOVANÝCH INVESTORŮ

- 5.3.1. FKI je právnická osoba se sídlem v ČR nebo podílový fond, jehož účelem je shromažďování peněz nebo věcí od více kvalifikovaných investorů vydáváním účastnických cenných papírů nebo podílových listů a společné investování shromážděných peněz na základě určené investiční strategie, založené zpravidla na principu rozložení rizika, ve prospěch investorů a další správa tohoto majetku.
- 5.3.2. S investicí do FKI jsou spojena zvýšená investiční rizika. FKI je určen pro kvalifikované investory s dostatečným majetkovým zázemím a zkušenostmi s investováním, nejlépe v oboru konkrétního FKI.

5.4. DLUHOPISY

- 5.4.1. Dluhopis je cenný papír, ze kterého vyplývá závazek emitenta zaplatit ve lhůtě splatnosti vlastníkovvi dluhopisu dlužnou částku a úrok vyplácený průběžně nebo jednorázově. Úrok určuje emitent, a to v závislosti na tržním prostředí.
- 5.4.2. Hodnota dluhopisu může v čase kolísat (nahoru i dolů), a to v závislosti na tržních okolnostech. Dluhopisy jsou citlivé na změny úrokových sazeb (změna hodnoty dluhopisu v závislosti na změně úrokových sazeb; týká se investorů, kteří žádají prodat dluhopisy před splatností) a v případě jeho nákupu nese investor i zvýšené kreditní riziko (riziko platební neschopnosti emitenta, nejen co do úroků, ale i samotné jistiny). Mohou být zhoršeny možnosti prodeje dluhopisu před jeho splatností.
- 5.4.3. Typická rizika spojená s investicemi do dluhopisů: 1. riziko emitenta, 2. úrokové riziko, 3. měnové riziko (pouze dluhopisy denominované v cizí měně), 4. riziko likvidity, 5. inflační riziko, 6. riziko selhání protistrany nebo zajišťovacích instrumentů.
- 5.5. **HYPOTEČNÍ ZÁSTAVNÍ LIST** je dluhopisový cenný papír vydávaný bankou. HZL je krytý pohledávkami z hypotečních úvěrů.
- 5.6. **AKCIE** je cenný papír představující podíl akcionáře na akciové společnosti, ze kterého vyplývají akcionářská práva a povinnosti, např. právo na zisk, právo na rozhodování, právo na informace, povinnost splatit hodnotu akcie. Hodnota akcie v čase i velmi výrazně kolísá. Typická rizika spojená s investicemi do akcií: 1. riziko emitenta, 2. měnové riziko (pouze akcie denominované v cizí měně), 3. riziko likvidity, 4. inflační riziko, 5. tržní riziko. IZ neposkytuje služby přímo ve vztahu k akciím; akcie jsou však zahrnuty v akciových nebo smíšených podílových fondech.

6. INFORMACE O RIZICÍCH INVESTOVÁNÍ (INVESTIČNÍ RIZIKA)

- 6.1. S investováním do všech typů investičních nástrojů je vždy spojena určitá míra rizika. IZ upozorňuje, že vliv těchto rizik není schopen ovlivnit a nemůže tak garantovat určitý výnos za předem stanovené období. Vliv obecných rizik investování nemůže ovlivnit ani Česká národní banka, ani Garanční fond obchodníků s cennými papíry. Investiční nástroje se liší od bankovních vkladů přítomností investičního rizika a kolísavým výnosem.
- 6.2. S investicí je vždy spojeno kolísání její hodnoty, návratnost investovaných finančních prostředků tak není zaručena. Předpokládané výnosy odvíjející se od prognóz nejsou zaručené, minulé výnosy nejsou zárukou budoucích výnosů. Nelze zaručit ani návratnost investované částky.
- 6.3. Riziko lze snížit např. prostřednictvím diverzifikace, tj. rozložením rizika mezi více druhů investičních nástrojů.
- 6.4. Rizika se dělí na obecná a specifická (typická pro určitý druh investičního nástroje). Obecná rizika investování jsou: 1. **tržní riziko** (kolísání a změna tržních cen investičních nástrojů směrem nahoru i dolů; ovlivněno: změnou ekonomických a hospodářských podmínek, úrokovými mírami, obecnými změnami ve společnosti, vývojem trhu atd.), 2. **riziko likvidity** (v průběhu času se může zhoršit prodejnost investičního nástroje na kapitálovém trhu, tzn. nebude možné s investičním nástrojem obchodovat – nakupovat nebo prodávat), 3. **měnové riziko** (vývoj a hodnotu investičních nástrojů ovlivňuje i změna měnových kurzů, pokud je takový investiční nástroj denominován v cizí měně), 4. **inflační riziko** (obecné riziko znehodnocení vložených peněz inflací, inflace znehodnocuje vložené peněžní prostředky, ať už je vývoj investičního nástroje pozitivní nebo negativní). Specifická rizika jsou: 5. **riziko emitenta** (riziko, že emitent nedostojí svých závazků vyplývajících z cenného papíru, např. akcie nebo dluhopisu), 6. **úrokové riziko** (některé investiční nástroje citlivěji reagují na změny úrokových sazeb, např. dluhopisy, jejichž hodnota zpravidla klesá při růstu úrokových sazeb a naopak), 7. **provozní riziko** a riziko selhání protistrany.
- 6.5. U každého investičního nástroje jsou investiční rizika zastoupena různou měrou.

7. INFORMACE O OCHRANĚ MAJETKU KLIENTA

- 7.1. Ochrana majetku klienta před protiprávním nakládáním je zajištěna zejména dohledem České národní banky nad subjekty, jež poskytují investiční služby. Právní úprava ani Česká národní banka však nemůže ovlivnit kolísání hodnoty investičního nástroje v závislosti na vývoji kapitálového nebo peněžního trhu (viz kapitola 7. INFORMACE O RIZICÍCH INVESTOVÁNÍ).
- 7.2. Ochranu majetku před jeho zneužitím neoprávněnou osobou zajišťuje depozitář investičního (podílového) fondu. Správa majetku podílníků v investičních fondech funguje na principu odděleného majetku vlastníka podílového listu a investiční společnosti.
- 7.3. V případě nákupu konkrétního dluhopisu nebo akcie nese investor zvýšené riziko emitenta či další specifická rizika.

8. INFORMACE O GARANČNÍM FONDU OCP

- 8.1. Garanční fond zajišťuje výplatu náhrad zákazníkům OCP, kteří nejsou schopni z důvodu své finanční situace plnit své závazky spočívající ve vydání majetku zákazníkům. Účelem tohoto fondu je tedy částečně odškodnit zákazníky, jejichž majetek není schopen OCP vydat, nikoliv chránit investora před obecnými riziky investování (např. před tržním rizikem, úvěrovým rizikem, inflačním rizikem atd.).
- 8.2. Garanční fond neposkytuje náhrady za jiné subjekty, jež nejsou schopny dostát svým závazkům. Garanční fond není státním fondem, zdrojem majetku jsou zejména příspěvky od OCP. Na výplatu náhrady může Garanční fond použít cizí financování (např. půjčka od státu).
- 8.3. Garanční fond poskytuje náhradu za 90% nevydaného zákaznického majetku, nejvýše však částku odpovídající protihodnotě 20 000 EUR u jednoho OCP. Vypacením náhrady se stává Garanční fond v tomto rozsahu věřitelem OCP v úpadku. Pro výpočet náhrady je rozhodná hodnota majetku ke dni, kdy Garanční fond obdržel oznámení České národní banky.
- 8.4. Garanční fond uveřejňuje oznámení o neschopnosti OCP plnit své závazky vůči zákazníkům. Zákazníci musí svůj nárok přihlásit v zákonné lhůtě, která nesmí být delší než 5 měsíců od zveřejnění oznámení. Pro přihlášení slouží formulář "Přihláška nároků na náhradu". Náhrada z Garančního fondu musí být vyplacena do 3 měsíců ode dne ověření přihlášeného nároku a vypočtení výše náhrady. Česká národní banka může ve výjimečných případech tuto lhůtu prodloužit. (Zdroj: <http://www.gfo.cz/>).

9. REKLAMACE A STÍŽNOSTI

- 9.1. Zákazník má právo reklamovat poskytnuté služby, a to způsobem stanoveným v reklamačním řádu. V reklamaci musí vedle svých identifikačních údajů uvést úplně a srozumitelně důvody reklamace a popis reklamovaných skutečností, včetně požadavku, jakým způsobem má být reklamace vyřízena. Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dní. Tato lhůta se prodlužuje o dobu potřebnou pro opravu reklamace podané nesprávným nebo neúplným způsobem. Podrobnosti ohledně postupů pro reklamaci stanoví Reklamační řád dostupný na www.encorebenefit.cz.

10. INFORMACE O PRAVIDLECH PROTI STŘETU ZÁJMŮ

- 10.1. IZ průběžně přijímá taková opatření, aby při jeho činnosti nedocházelo ke střetu zájmů za účelem ochrany práv zákazníků a potenciálních zákazníků před újmou, která jim střetem zájmů hrozí.
- 10.2. Vzhledem k tomu, že střetu zájmů nelze zcela vyloučit, IZ identifikuje střet zájmů vznikající mezi ním a vázanými zástupci a zaměstnanci na straně jedné a zákazníky nebo potenciálními zákazníky na straně druhé. Při posuzování bere v úvahu, zda může IZ nebo jeho spolupracovník mít prospěch nebo vyhnout se ztrátě na úkor zákazníka, mít odlišný zájem na výsledku služby poskytované zákazníkovi, mít finanční nebo nefinanční motivaci upřednostnit jednoho zákazníka před druhým, podnikat ve stejném oboru jako zákazník anebo dostává od třetí osoby pobídky.
- 10.3. Spolupracovník IZ je povinen oznamovat veškeré okolnosti, které mohou mít vliv na střet zájmů.
- 10.4. Za účelem ochrany práv zákazníků proti negativním vlivům střetu zájmů, přijal IZ tato opatření: 1. Spolupracovník je povinen vždy jednat v zájmu zákazníka nebo potenciálního zákazníka. 2. Spolupracovník zákazníkovi předloží investiční dotazník (ID) k vyplnění, aniž by jej jakkoli ovlivňoval v tom, jak má ID vyplnit. Spolupracovník srozumitelně vysvětlí účel ID, případně i účel jednotlivých otázek, nejsou-li zákazníkovi jasné. 3. Spolupracovník respektuje obecné a závazné právní předpisy a vnitřní předpisy IZ. 4. Spolupracovník nesmí přijímat od zákazníka nebo potenciálního zákazníka žádné peněžní prostředky ani investiční nástroje. 5. Povinnost spolupracovníků oznamovat osobní obchody. 6. Všichni spolupracovníci IZ se pravidelně vzdělávají tak, aby byly služby poskytovány odborně. 7. Spolupracovník nesmí zákazníka vést k nadměrnému obchodování (nepřiměřeně vysoký obrát na účtu, časté nákupy a prodeje investičních nástrojů a s tím spojené poplatky; ziskovost takového obchodování pak není rozhodná, důležitý je nepřiměřeně vysoký obrát na majetkovém účtu), ze kterého mu plynou nebo mohou plynout vyšší provize, aniž by pro takový postup byly objektivní důvody. 8. Spolupracovník dodržuje pravidla neupřednostňování zájmů některého ze zákazníků. 9. Spolupracovník oznamuje potenciální zdroj střetu zájmů. 10. Nastavení odměňování tak, aby nemotivoval spolupracovníky jednat v rozporu se zájmem zákazníka.
- 10.5. Podrobnosti ohledně postupů proti střetu zájmů jsou dostupné na www.encorebenefit.cz. Na žádost klienta sdělí IZ další podrobnosti.

11. INFORMACE O DALŠÍCH NÁKLADECH INVESTIC

- 11.1. Zákazníkovi mohou v souvislosti s investiční službou vzniknout další náklady, např. daní, které neúčtuje ani nehradí OCP ani investiční zprostředkovatel. Zákazník je tak povinen si tyto úhrady zajistit samostatně. IZ neposkytuje daňové poradenství.

12. INFORMACE KE ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ KLIENTŮ

- 12.1. **Údaje o správci údajů:** Encore Benefit s.r.o., IČ 27784932, se sídlem K Nemocnici 168/18, 74101 Nový Jičín (dále jen „SOÚ“), jež je zastoupen jednatel, zaměstnanci a obchodními zástupci, jejichž údaje SOÚ sdělí na žádost klienta. Další informace zde neuvedené jsou zveřejněny na oficiálním webu SOÚ.
- 12.2. **Účely zpracování osobních údajů:** SOÚ zpracovává osobní údaje klientů za účelem plnění svých **smluvních povinností** a provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost klienta, za účelem plnění **zákonných povinností** a dále na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů **k marketingovým účelům (dále jen „marketingový souhlas“)**. Marketingový souhlas se nevztahuje zpracování těch údajů, které SOÚ potřebuje k plnění svých smluvních a právních povinností (např. údaje ke splnění povinnosti identifikace a kontroly klienta podle zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, viz dále) nebo je-li to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů SOÚ a dotčených osob. Povinné údaje jsou označeny, případně sděleny na osobním jednání s klientem. Jejich nesdělení může být důvodem pro odmítnutí spolupráce nebo navázání smluvního vztahu. Údaje získané za účelem plnění právních a smluvních povinností jsou archivovány v souladu s platnými právními předpisy.
- 12.3. **AML zpracování údajů:** Klient poskytuje IZ informace sloužící k jeho identifikaci a kontrole podle zák. č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, v platném znění. Neodpoví-li zákazník na některou z otázek IZ nebo odpoví-li na některou z otázek nepravdivě nebo neúplně, je IZ oprávněn odmítnout se zákazníkem uskutečnit obchod nebo vstoupit do obchodního vztahu.
- 12.4. **Příjemci osobních údajů:** Osobní údaje klientů jsou zpřístupněny zpracovatelům (zaměstnancům a obchodním zástupcům) SOÚ, příjemcem jsou dále smluvní partneři SOÚ, jejichž aktuální výčet je obsažen v dokumentu „Informace pro zákazníka“ a smluvní partneři, kteří jsou pověřeni výkonem činností ve prospěch SOÚ (outsourcing) a kteří jsou zavázáni dodržovat standardy ochrany osobních údajů.
- 12.5. **Práva klienta podle nařízení „GDPR“:** Klienta má právo od SOÚ požadovat přístup k jeho osobním údajům. Právo na přístup zahrnuje potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, má klient právo získat přístup k těmto osobním údajům, za jakým účelem jsou údaje zpracovávány, kategorie dotčených osobních údajů, kdo a jakým způsobem údaje zpracovává, kdo je příjemcem těchto údajů a jaká je plánovaná doba, po kterou budou údaje uloženy. Kopii zpracovávaných osobních údajů poskytne SOÚ pomocí prostředků komunikace na dálku a není-li to možné, písemnou cestou. Klient má právo na opravu nepřesných nebo neúplných osobních údajů, které se ho týkají. Klient má za podmínek podle čl. 17 až 19 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „nařízení GDPR“) právo na jejich výmaz, omezení jejich zpracování a právo na přenositelnost údajů.
- 12.6. **Právo vznést námitku:** Klient má právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování. Pokud se osobní údaje zpracovávají pro účely přímého marketingu, má klient právo vznést kdykoliv námitku proti zpracování osobních údajů, které se ho týkají, pro tento marketing, což zahrnuje i profilování, pokud se týká tohoto přímého marketingu. Pokud subjekt údajů vznese námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu, nebudou již osobní údaje pro tyto účely zpracovávány.
- 12.7. **Postup v případě porušení zákona:** Pokud se domníváte, že SOÚ nezpracovává údaje v souladu s marketingovým souhlasem, nebo že zpracování je prováděno v rozporu s ochranou vašeho soukromého a osobního života nebo je v rozporu se zákonem, můžete po společnosti SOÚ požadovat vysvětlení, případně odstranění tohoto stavu. Rovněž máte právo obrátit se na dozorový orgán - Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, a podat zde stížnost nebo žádost o prověření a zajištění nápravy.
- 12.8. **Souhlas dítěte:** Společnost SOÚ vstupuje do smluvních vztahů s osobami staršími 18 let. Podmínky souhlasu uděleného prostřednictvím internetu osobou mladší 18 let jsou stanoveny a zjištělné při udělování tohoto souhlasu.
- 12.9. **Zdroj osobních údajů:** SOÚ zpracovává údaje sdělené přímo klienty, zejména v rámci jednání o uzavření a zprostředkování smluvního vztahu, nebo získané prostřednictvím webových stránek a dále oprávněně zveřejněné osobní a kontaktní údaje subjektů údajů.
- 12.10. **Zpracování zvláštních kategorií osobních údajů:** SOÚ za účelem zkvalitňování služeb a za účelem dodržování zákona č. 253/2008 Sb., požaduje kopie průkazů totožnosti s vyobrazením podoby držitele průkazu (občanský průkaz, řidičský průkaz, pas atd.). Pořízení kopie průkazu totožnosti je možné pouze s písemným souhlasem klienta. Souhlas s pořízením kopie průkazu totožnosti je dobrovolný a není podmínkou pro uzavření smluvního vztahu s SOÚ nebo jejím smluvním partnerem. Kopie průkazu není použita za jiným účelem. Tímto ustanovením není dotčena povinnost klienta předložit průkaz totožnosti k provedení povinné (zákonem vyžadované) identifikace.

13. KOMUNIKACE

- 13.1. IZ a klient budou využívat kontaktní údaje navzájem sdělené, ve znění případných změn.
- 13.2. Klient poskytnutím své e-mailové adresy potvrzuje, že má pravidelný přístup na internet, internet pravidelně využívá a má možnost se jeho prostřednictvím seznamovat s informacemi poskytovanými IZ, včetně informací zveřejněných na internetových stránkách IZ. Je-li klientem poskytnut e-mail, IZ a **klient souhlasí**, aby tyto dokumenty, zprávy nebo informace byly zasílány e-mailem nebo, jde-li o veřejně dostupné informace, i prostřednictvím **internetových stránek IZ www.encorebenefit.cz**: hlášení změn kontaktních údajů (sídlo, trvalá, doručovací adresa) a jiných osobních nebo firemních údajů, hlášení změn VOP Encore Benefit ze strany IZ, ze zákona poskytované informace zákazníkům, Sdělení klíčových informací atd., informace o střetu zájmů, o ochraně osobních údajů, reklamaci řád a další ze zákona poskytované informace (ust. § 15d ZPKT a násl.), **dále pak e-mailem**: kopie smluvní dokumentace a záznamů, reklamace nebo stížnosti, investiční doporučení a průběžné posouzení jeho vhodnosti, faktura a výzva k uhrazení, informace o nákladech, poplatcích a pobídkách v souvislosti se smluvním vztahem mezi IZ a klientem, případně další dokumenty a informace zde neuvedené.
- 13.3. Nemá-li klient přístup na internet, je povinen toto sdělit investičnímu zprostředkovateli, který mu informace poskytne v písemné podobě.
- 13.4. Veškeré změny kontaktních údajů si strany navzájem bez zbytečného odkladu sdělují.

14. Právní úprava a dohled

- 14.1. Činnost IZ se řídí zejména zák. č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, nařízením Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/565 ze dne 25. dubna 2016, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU, pokud jde o organizační požadavky a provozní podmínky investičních podniků a o vymezení pojmů pro účely zmíněné směrnice (Text s významem pro EHP), vyhláškou č. 308/2017 Sb., o podrobnější úpravě některých pravidel při poskytování investičních služeb a dalšími souvisejícími předpisy. Dohled nad činností IZ a jeho vázanými zástupci vykonává Česká národní banka. Zde je možné uplatnit i stížnost na IZ nebo vázaného zástupce, a to prostřednictvím formuláře.

V případě zájmu o více informací se klient může na IZ obrátit prostřednictvím kontaktní adresy nebo jeho zástupce. Veškeré potřebné informace získá zákazník nebo potenciální zákazník na webu společnosti www.encorebenefit.cz, kontakt na pověřenou osobu lze získat na telefonu 777 722 622 (tato ani jiná linka neslouží k poskytování investičních služeb).