



Informácie pre klientov o pravidlách poskytovania investičných služieb, investičných činností a doplnkových služieb

Cieľom tohto dokumentu je poskytnúť klientom a potenciálnym klientom spoločnosti mBank S.A., pobočka zahraničnej banky (ďalej označovanej ako mBank) ktorí majú záujem o službu mFondy – Supermarketu investičných fondov (ďalej označovanú ako „mFondy“) alebo využívajú informácie o poskytovaných investičných službách, investičných činnostiach a vedľajších službách poskytovaných mBank.

1. MiFID II – všeobecné informácie

MiFID II, čiže smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/65/EÚ z 15. mája 2014 o trhoch s finančnými nástrojmi, ktorá nahradila platnú smernicu MiFID (smernicu Európskeho parlamentu a Rady 2004/39/ES z 21. apríla 2004) a zavádza významné zmeny doposiaľ existujúcich právnych rámcov upravujúcich poskytovanie investičných služieb a fungovanie finančných trhov.

Ako hlavné ciele smernice MiFID II sa uvádzajú:

- posilniť ochranu investorov a ich dôveru k finančným trhom,
- znížiť riziko vzniku narušení trhu a zvýšiť jeho transparentnosť a efektívnosť,
- obmedziť zbytočné náklady vznikajúce účastníkom trhu.

Účinnú ochranu investorov má okrem iného zabezpečiť aj zavedenie ďalších pravidiel upravujúcich poskytovanie investičných služieb, nové organizačné požiadavky vyžadované od poskytovateľov investičných služieb alebo vyššie štandardy týkajúce sa poskytovania informácií.

mBank poskytuje investičné služby v súlade so smernicou MiFID II, pričom dodržiava požiadavky zaväzujúce najmä k:

- čestnému, spravodlivému, profesionálnemu konaniu v najlepšom záujme klienta,
- poskytovaniu úplných, prehľadných, jednoznačných a nezavádzajúcich informácií pre klientov,
- poskytovaniu služieb zodpovedajúcich potrebám klientov.

Smernica MiFID II a nariadenie MiFIR (nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 600/2014 z 15. mája 2014 o trhoch s finančnými nástrojmi), ako aj vykonávacie predpisy vydané na ich základe sa označujú ako balík MiFID II. Vykonávacími predpismi smernice MiFID II na úrovni Európskej únie sú priamo uplatniteľné delegované nariadenia, a to najmä delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2017/565 z 25. apríla 2016, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/65/EÚ, pokiaľ ide o organizačné požiadavky a podmienky výkonu činnosti investičných spoločností, ako aj o vymedzené pojmy na účely uvedenej smernice. Na úrovni členských štátov sa ustanovenia smerníc EÚ implementujú do vnútroštátnych právnych predpisov formou zákonov, nariadení alebo iných vnútroštátnych právnych noriem. Na Slovensku je balík MiFID II implementovaný zaradením jeho ustanovení najmä do týchto právnych noriem:

- zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákona o cenných papieroch) v znení neskorších predpisov (ďalej označovaného len ako „**Zákon o CP**“)

2. Základné informácie o mBank

Názov a sídlo

mBank AKCIOVÁ SPOLOČNOSŤ, so sídlom na adrese Senatorska 18, Varšava, 00-950, REGON (IČO): 001254524, zapísaná v Národnom súdnom registri vedenom Okresným súdom v meste Varšava, 12. obchodné oddelenie, pod číslom KRS 0000025237, ktorá podniká na území Slovenskej republiky prostredníctvom organizačnej jednotky **mBank S.A., pobočka zahraničnej banky**, so sídlom na adrese Pribinova 10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 819 638, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: PO, vložka č. 1503/B



Korešpondenčná adresa

mBank S.A., pobočka zahraničnej banky

Pribinova 10
811 09 Bratislava
alebo

P.O. Box 372
814 99 Bratislava

Kontakt

Telefón: 0850 60 60 50

E-mailová adresa: kontakt@mbank.sk

Pošta: P.O. Box 372, 814 99 Bratislava alebo na adresu sídla mBank

Osobne: pobočky mBank podľa zoznamu pobočiek na internetovej stránke mBank www.mbank.sk.

Licencia a dohľad

Predmetom činnosti mBank je poskytovanie bankových služieb uvedených v bankovom povolení vydanom v súlade s poľským zákonom dňa 29. 8. 1997 (zákon o bankách v znení neskorších predpisov).

Súhlas na poskytovanie investičných služieb vydala Komisia pre finančný dohľad so sídlom na adrese Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Varšava, dňa 25. 1. 2012.

Dohľad nad činnosťou mBank vykonáva Komisia pre finančný dohľad, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Varšava a Slovenská národná banka, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

Jazyky obchodných kontaktov

Jazykom obchodných kontaktov v súvislosti s investičnými službami je slovenský jazyk.

Všetky zmluvné dokumenty a informačné materiály sa klientovi poskytujú v slovenskom jazyku, pokiaľ klient nesúhlasil s prijímaním informácií vo viac ako jednom jazyku. Prospekt, štatút a ďalšie informácie poskytnuté správcovskou spoločnosťou (okrem kľúčových informácií pre investorov) môžu byť klientovi poskytnuté aj v iných jazykoch.

Formy kontaktu

Klient je oprávnený spojiť sa s mBank osobne, písomne, telefonicky, prostredníctvom mLinky alebo elektronicky e-mailom, ak nie je dohodnuté inak. Klient zadáva pokyny iba elektronicky prostredníctvom investičného účtu, ktorý je k dispozícii prostredníctvom internetového bankovníctva.

V závislosti od typu poskytovaných informácií sa mBank spojí s klientom písomne, prostredníctvom internetového bankovníctva alebo e-mailom, resp. poskytne informácie na internetovej stránke www.mbank.sk.

3. Informácie o poskytovaných investičných službách

V rámci investičných služieb mBank ponúka klientom nákup, predaj a výmenu cenných papierov a majetkových podielov vybraných tuzemských a zahraničných subjektov kolektívneho investovania (najmä podielové fondy a tzv. SICAV). Poskytuje držiteľskú správu nadobudnutých cenných papierov a majetkových podielov.

Na poskytovanie investičných služieb mBank neurčila obchodných zástupcov, sprostredkovateľov ani viazaných agentov a nevyužíva ich.

mBank vykonáva len konkrétny pokyn. Presný postup mBank pri realizácii pokynu a miesta realizácie pokynu je opísaný v Stratégii realizácie pokynov.

4. Zoznam investičných fondov

mBank ponúka klientom širokú škálu investičných fondov spravovaných predovšetkým zahraničnými investičnými spoločnosťami. Zoznam investičných fondov dostupných v rámci služby mFondy sprístupňuje mBank na svojej internetovej stránke tu: <https://www.mbank.sk/vysledky-fondov/#best-Ratings>.



5. Všeobecné informácie o finančných nástrojoch a súvisiacich rizikách

Všeobecné informácie

Investičný fond s premenlivých základným imaním je v zmysle Obchodného zákonníka akciová spoločnosť, ktorej predmetom činnosti je vydávanie akcií ku každému podfonde, ktoré predstavujú rovnaké podiely na čistej hodnote majetku tohto podfonde.

Investičný fond zakladá, spravuje a zastupuje správca fondu.

Investori za platby do fondu získavajú v závislosti od typu fondu:

- akcie, ak ide o investičný fond s premenlivým základným imaním (ďalej tiež označované ako „podiely“)

Ich počet vyjadruje pomerný podiel účastníka na majetku investičného fondu.

Keďže v službe mFondy sú k dispozícii len akcie emitované investičnými fondmi s premenlivým imaním, nasledujúci opis charakteru a rizika finančných nástrojov je obmedzený len na tieto podiely.

Investičný fond v pevných intervaloch (avšak minimálne v každý deň predaja alebo odkúpenia) stanovuje hodnotu podielov, čiže vypočítava „čistú hodnotu aktív fondu“ na jeden podiel. Fond na tento účel oceňuje investičné portfólio a následne vydá jeho hodnotu počtom podielov vo vlastníctve všetkým účastníkom. Keď klient pozná hodnotu podielu v investičnom fonde, môže zistiť aktuálnu hodnotu svojej investície do daného fondu vynásobením ceny podielu tohto fondu počtom podielov, ktoré vlastní vo fonde.

Hodnota podielov vo fonde závisí od ocenenia všetkých zložiek jeho portfólia, preto fungovanie a výsledky tohto finančného nástroja v rôznych trhových podmienkach budú závisieť priamo od fungovania a výsledkov týchto jednotlivých zložiek, ako aj od investičnej stratégie, ktorú fond realizuje. Hodnota podielov v investičnom fonde sa vo všeobecnosti zvyšuje, ak sa zvyšuje hodnota jeho investícií, a klesá, ak sa znižuje hodnota jeho investícií. Každá investícia investičného fondu sa spája s iným typom investičného rizika. S investičným fondom sa môžu spájať rôzne riziká spojené s investíciami do rôznych oblastí zodpovedajúcich danému typu fondu, predpismi, ktoré sa na fond vzťahujú, a jeho investičnou stratégiou. Výsledky investičného fondu môžu závisieť aj od zmien podmienok na trhu alebo ekonomických a politických podmienok, ako aj od zmien právnych, regulačných alebo daňových požiadaviek. Rôzne druhy fondov sa môžu správať inak za rovnakých podmienok na trhu, môžu sa vyznačovať rozdielnym rizikom a volatilitou hodnoty.

Hodnota podielu môže byť v každý oceňovací deň iná.

Podiely fond predáva a odkupuje za cenu vyplývajúcu z ich hodnoty v deň uskutočnenia odkupu. Pri predaji a odkupe podielov môžu byť účtované manipulačné poplatky, ak sa tak stanovuje v štatúte fondu a ak je určená maximálna výška a spôsob výberu týchto poplatkov. Po odkupe sa podiely v súlade so zákonom umorujú. Účastník nesmie predať podiely tretím osobám.

Vzhľadom na uplatňovanú investičnú politiku rozlišujeme nasledujúce typy investičných fondov:

- **Peňažné fondy** – prostriedky klientov sa investujú do krátkodobých dlhových cenných papierov, ako sú napríklad pokladničné poukážky alebo krátkodobé štátne dlhopisy. Ide o skupinu fondov spájanú s minimálnym rizikom. Tieto fondy prinášajú bežný zisk nad úrovňou inflácie a hodnota investície prakticky nekolíše.
- **Dlhopisové fondy** – prostriedky klientov sú investované do dlhopisov. Spája sa s nimi vyššie investičné riziko než s peňažnými fondmi.
- **Zmiešané fondy** – prostriedky klientov sú investované do akcií a dlhopisov a podiel týchto cenných papierov v portfóliu fondov je stanovený v prospekte fondu. Cieľom takéhoto fondu je stabilné a dlhodobé zhodnocovanie hodnoty aktív ich aktívnym investovaním do cenných papierov, ktoré sú spojené s vyšším rizikom (akcie), ako aj do cenných papierov s nižšou úrovňou rizika (dlhopisy). Riziko spojené s týmito fondmi je teda vyššie, ale možnosť zisku je väčšia ako pri fondoch so stabilným rastom.
- **Akciové fondy** – všetky aktíva môžu byť investované do akcií s využitím aj agresívnych investičných stratégií. Sú najviac rizikové a náchylné na výkyvy trhovej konjunktúry. Riziko je vysoké vzhľadom na možné výrazné výkyvy hodnoty podielu. Toto riziko sa znižuje s predĺžením časového horizontu investície. V rámci akciových fondov sa môžu vyskytovať fondy, ktoré investujú do konkrétnych hospodárskych odvetví alebo do firiem konkrétneho typu.



Podrobnejšie informácie o investičných fondoch, ktoré mBank ponúka v rámci služby mFondy, a to najmä ich menu, kategóriu, minimálnu sumu transakcie a podrobné podmienky transakcií, nájdete v prospekte fondu, štatúte fondu a kľúčových informáciách pre investorov, ktoré sú k dispozícii na pobočkách a na internetovej stránke mBank: <https://www.mbank.sk/individualni/>.

Riziko spojené s investíciou

V závislosti od svojej investičnej politiky sa fondy charakterizujú rôznymi druhmi a úrovňami investičného rizika.

Klient sa pri výbere fondu a pred vykonaním nákupu musí oboznámiť so štatútom fondu, informačným prospektom a kľúčovými informáciami pre investorov (KIID). **V týchto dokumentoch sú podrobnejšie opísané riziká spojené s investovaním do fondu, riziká spojené s činnosťou fondu, ako aj riziká spojené s prostredím, v ktorom fond pôsobí.**

S cieľom prijať správne investičné rozhodnutie sa klient musí oboznámiť aj s výročnou a polročnou správou o investičnom fonde a venovať pozornosť kvalifikácii a pracovným skúsenostiam osôb, ktoré majú vplyv na rozhodovanie o investíciách fondu, a to najmä správcu fondu.

Nezabúdajte, že investovanie do investičných fondov zahŕňa riziko a nezaručuje dosiahnutie investičného cieľa ani stanoveného investičného výsledku. Je potrebné počítať s možnosťou straty prinajmenšom časti investovaných prostriedkov.

Hodnota zakúpených podielov v investičnom fonde – bez ohľadu na druh vybraného fondu – sa môže zmeniť so zmenou situácie na finančných trhoch. Výnos z investovaných prostriedkov sa teda môže zvýšiť alebo znížiť, ale aj prejsť do straty. Doterajšie výsledky investičných fondov nie sú zárukou budúcich výsledkov.

Na podiely v investičných fondoch sa nevzťahuje ochrana Fondu ochrany vkladov.

Potenciálne zisky z investovania v investičných fondoch navyše môžu znížiť aj dane a poplatky poberané v zmysle právnych predpisov, sadzobníkov poplatkov a provízií a podmienok.

6. Daňové vplyvy

Daňové dôsledky spojené s nákupom, predajom alebo konverziou finančných nástrojov závisia od vlastností produktu aj individuálnej situácie každého klienta a v každej krajine sa môžu líšiť. Klient, ktorý si nie je istý daňovými účinkami, sa musí obrátiť na nezávislého finančného alebo daňového poradcu. Potenciálni investori musia zobrať do úvahy aj to, že daňové predpisy a ich vplyv podľa interpretácie príslušných orgánov sa v priebehu času menia. Z tohto dôvodu nie je možné presne predpovedať budúce daňové dôsledky investície.

7. Zmluva o používaní služby „mFondy – Supermarket podielových fondov“

Zmluva medzi klientom a mBank sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluva ako aj ponuka poskytovania investičných služieb sa riadia právom Slovenskej republiky.

Klient nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy v zmysle podmienok stanovených v čl. 5 ods. 5 zákona č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Iné možnosti a podmienky ukončenia dohody sú uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach mBank a Obchodných podmienkach poskytovania služby mFondy. Akékoľvek úkony smerujúce k ukončeniu zmluvného vzťahu medzi klientom a mBank musia mať písomnú formu a musia byť doručené na korešpondenčnú adresu druhej zmluvnej strany, ak sa v zmluve neuvádza inak.

8. Informácie o ochrane finančných nástrojov alebo peňažných prostriedkov, ktoré klient zveril mBank

Majetok klienta zverený mBank

mBank eviduje finančné nástroje a finančné prostriedky oddelene od svojich finančných nástrojov a finančných prostriedkov ako aj od finančných nástrojov a finančných prostriedkov tretích osôb.



mBank je oprávnená uložiť finančné nástroje a finančné prostriedky svojich klientov na účet alebo účty u tretej osoby. Držanie finančných nástrojov a finančných prostriedkov sa spravidla realizuje na súhrnom účte vedenom v mene mBank. mBank upozorňuje klienta:

- že finančné nástroje a finančné prostriedky klienta na súhrnom účte nie sú uchovávané oddelene od finančných nástrojov a finančných prostriedkov iných klientov mBank,
- na existenciu rizika spojeného s uchovávaním finančných nástrojov a finančných prostriedkov klienta na súhrnom účte, a to najmä na riziko vyplývajúce z prípadných chýb v evidencii a nesprávnej identifikácie finančných nástrojov a finančných prostriedkov klienta, a
- uchovávanie finančných nástrojov v zahraničí podlieha právnym zásadám danej krajiny.

S cieľom eliminovať riziko spojené so zverením finančných prostriedkov a finančných nástrojov tretej osobe ako aj ich držania na súhrnnych účtoch zabezpečuje mBank s odbornou starostlivosťou vedenie evidencie, ktorá umožňuje identifikáciu finančných nástrojov a finančných prostriedkov klientov takým spôsobom, aby vždy bolo možné jednoznačne pripísať konkrétne finančné nástroje a prostriedky individuálnym klientom. mBank pravidelne vykonáva zosúladenie svojej evidencie s účtami a registrami tretích osôb.

mBank zodpovedá za konanie, opomenutie alebo následky platobnej neschopnosti tretej osoby v súlade s platnými predpismi.

9. Informácie o nákladoch a poplatkoch

Pre každý z druhov (kategórií) investičných fondov, ktoré sú k dispozícii v rámci služby mFondy, mBank pripravila súhrn všetkých predpokladaných nákladov a poplatkov súvisiacich s jeho nadobudnutím a udržiavaním. Rozdelenie na druhy investičných fondov sa uskutočnilo na základe informácií získaných od investičných spoločností, podľa posúdenia investičnej politiky realizovanej daným fondom a podľa druhu a výšky poplatkov uvedených v štatúte fondu, a je v súlade s rozdelením fondov prezentovaných v bankovom systéme, t. j. zmiešané, akciové fondy, dlhopisové a peňažné fondy

Súhrn odhadovaných poplatkov a nákladov pre jednotlivé kategórie investičných fondov je uvedený v prílohe k tomuto dokumentu. Obsahuje aj opis východísk, ktoré banka prijala na účely prezentácie a vysvetlenia používaných pojmov a výrazov.

Súhrn odhadovaných nákladov a poplatkov sa klientovi predstaví vo forme reprezentatívnych príkladov investície v troch verziách, ktoré zahŕňajú neutrálny (bázový) scenár, negatívny scenár a pozitívny scenár.

Poskytovanie investičných služieb je spojené s poplatkami a nákladmi, ktoré hradí klient.

S poskytovaním investičných služieb sa môžu spájať aj ďalšie finančné záväzky a povinnosti klienta, vrátane daňových záväzkov, ktoré nie sú hradené prostredníctvom mBank, a preto ich mBank nevyžaduje ani neukladá. Daň závisí na individuálnej situácii klienta a v budúcnosti sa môže zmeniť.

10. Poskytovanie správ a výpisov v rámci služby mFondy

mBank raz ročne poskytuje klientovi správu obsahujúcu súhrn všetkých poplatkov a nákladov, ktoré klientovi skutočne vznikli v danom období v súvislosti s poskytovanou službou mFondy a podielmi nadobudnutými v rámci tejto služby. Vo výročnej správe mBank uvedie aj informácie o sumách, ktoré získala od tretích strán, a to najmä od investičných spoločností, a informácie o odmenách a iných platbách v súvislosti so službou mFondy poskytovanou pre klienta.

mBank sprístupní klientovi bez zbytočného odkladu najdôležitejšie informácie týkajúce sa realizácie pokynu zahŕňajúce najmä dátum vykonania pokynu, identifikáciu finančných nástrojov, ich množstvo a jednotkovú cenu. mBank na žiadosť klienta poskytne informácie o stave pokynu.

mBank sprístupňuje klientom informácie na trvalom nosiči v prvý pracovný deň, ktorý nasleduje po vykonaní pokynu, alebo v prípade, že mBank dostala potvrdenie od tretej strany, najneskôr v prvý pracovný deň po doručení takého potvrdenia. mBank informuje o stave pokynu aj na žiadosť klienta.

Pri vykonávaní držiteľskej správy mBank každý štvrtok poskytuje na trvalom nosiči súhrn obsahujúci informácie o finančných nástrojoch vedených na účte klienta ku koncu obdobia, ktorého sa súhrn týka, pokiaľ takýto súhrn nebol



predložený v rámci iného pravidelného súhrnu. Na žiadosť klienta poskytuje tieto informácie aj častejšie za poplatok uvedený v Sadzobníku provízií a poplatkov mBank.

11. Základné princípy týkajúce sa prijímania a poskytovania stimulov

V súvislosti s poskytovaním investičných služieb mBank prijíma alebo poskytuje len tieto peňažné a nepeňažné plnenia (stimuly):

- 1) prijímané od klienta alebo od osoby konajúcej v jeho mene alebo poskytované klientovi alebo osobe konajúcej v jej mene,
- 2) prijímané od tretej strany alebo poskytované tretej strane, ktoré sú nevyhnutné pre poskytovanie danej služby klientovi,
- 3) iné než uvedené v bodoch 1 a 2, ak spĺňajú spoločne nasledujúce podmienky:
 - a) sú prijímané alebo poskytované s cieľom skvalitniť službu, ktorú mBank poskytuje pre klienta,
 - b) ich prijatie alebo poskytnutie nemá nepriaznivý vplyv na dodržanie povinnosti mBank konať spravodlivo a profesionálne v súlade so zásadami poctivého obchodného styku a v najlepšom záujme klienta,
 - c) informácie o plneniach, vrátane informácií o ich povahe a výške a v prípade, ak výšku týchto plnení nemožno odhadnúť, tak informácie o spôsobe stanovenia ich výšky, boli klientovi alebo potenciálnemu klientovi poskytnuté vecne, presne a zrozumiteľne ešte pred začatím poskytovania danej služby.

V súvislosti s poskytovanou službou mFondy mBank prijíma alebo môže prijať:

- 1) **peňažné plnenia** – od investičných spoločností za to, že mBank v súlade s ustanoveniami distribučných zmlúv uzavretých s investičnými spoločnosťami vykonáva plnenia pre klientov týkajúce sa vedenia podielov pre klienta, ktoré nadobudol prostredníctvom mBank, a zabezpečuje možnosť ich odkúpenia, s cieľom zachovať a zlepšovať kvalitu poskytovanej služby. mBank prijíma od správcovských spoločností tieto plnenia:
 - a) odmenu za vykonávanie distribúcie podielov vo výške stanovenej v platnom Sadzobníku bankových poplatkov mBank za nákup, konverziu alebo odkup podielov, ,
 - b) odmenu vypočítanú ako percentuálny podiel z poplatku za správu, ktorý fond účtuje, a to vo výške a za podmienok ustanovených v prospekte fondu, z priemernej čistej hodnoty aktív fondu alebo z čistej hodnoty aktív, ktoré sa v danom zúčtovacom období nachádzajú v registroch mBank alebo klientov mBank. Výška podielu mBank v poplatku za správu, ktorý fond účtuje, sa pohybuje v rozmedzí od 0 % až 60% %. Výška percentuálneho podielu mBank v spomínanom poplatku za správu závisí od typu fondu (napr. fond peňažného trhu, akciový fond), investičnej spoločnosti, ale môže závisieť aj od priemernej čistej hodnoty aktív fondu, ktoré sa nachádzajú spoločne v registroch mBank alebo klientov mBank vo fondoch spravovaných investičnou spoločnosťou danom zúčtovacom období.
- 2) **nepeňažné plnenia** – prijaté od investičných spoločností s cieľom skvalitniť poskytovanú službu vo forme školení a výukových materiálov.

mBank poskytuje Klientovi informácie o platbách a výhodách prijatých v súvislosti s poskytovanou službou mFondy:

- pred podpisom zmluvy (informácie o odhadovanej výške platieb a výhod, ktoré mBank získa v súvislosti s poskytovaním služby mFondy pre klienta, sa prezentujú spolu so súhrnom odhadovaných poplatkov a nákladov, ako sa uvádza v bode 9),
- raz ročne (súhrn platieb a výhod, ktoré mBank skutočne prijala od tretích strán v súvislosti s poskytovaním služby mFondy pre klienta).

12. Kategorizácia klientov mBank

V zmysle Zákona o CP je mBank povinná klasifikovať klientov do jednotlivých kategórií, pre ktorých poskytuje investičné služby alebo iné služby podľa Zákona o CP.

V Zákone o CP sa rozlišujú tri kategórie klientov:

- neprofesionálny klient,
- profesionálny klient,
- oprávnená protistrana.

Predpokladá sa, že rôznym typom klientov treba zabezpečiť rôznu úroveň ochrany.

Kategórie klientov	Charakteristika segmentu	Úroveň ochrany
Neprofesionálni klienti	Všetci klienti, ktorí nepatria do skupiny profesionálnych klientov alebo oprávnených protistrán.	Klienti využívajúci najvyššiu úroveň ochrany.
Profesionálni klienti	Klienti z tejto skupiny majú príslušné vedomosti, znalosti a skúsenosti, ktoré sú nevyhnutné pre rozhodovanie a hodnotenie rizika spojeného s vybranými produktmi alebo produktmi ponúkanými týmto klientom.	Klienti využívajú menšiu úroveň ochrany ako neprofesionálni klienti. Predpokladá sa, že majú dostatočné znalosti a skúsenosti v oblasti investovania.
Oprávnené protistrany	Klienti s veľmi dobrou znalosťou finančných trhov a produktov (napr. banky, maklérske domy, investičné fondy, finančné inštitúcie).	Títo klienti využívajú najnižšiu úroveň ochrany.

Klienti mBank využívajúci službu mFondy sú klasifikovaní jedine ako neprofesionálni klienti využívajúci najvyšší stupeň ochrany. Žiadosť klienta o zmenu kategórie posúdi mBank záporne.

13. Základné pravidlá postupovania s cieľom predchádzania konfliktu záujmov

V mBank sa uplatňujú pravidlá umožňujúce predchádzať vzniku konfliktu záujmov, ako aj účinne riešiť takéto konflikty, ak k nim dôjde. Sú uvedené v Politike riešenia konfliktov záujmov v mBank (ďalej označovanej tiež ako „politika“). Hlavnou zásadou politiky je, že záujem klienta má vždy prednosť pred záujmami mBank a jej zamestnancov. Takýto postup zaručuje ochranu záujmov klientov, ako aj rovnaké zaobchádzanie s nimi.

Čo je konflikt záujmov?

Ako konflikt záujmov sa označujú okolnosti známe pre mBank, ktoré môžu viesť k rozporu medzi záujmami mBank, osoby spojenej s mBank a povinnosťou mBank konať spravodlivo s prihliadnutím na najlepší záujem klienta. Ide aj o okolnosti známe pre mBank, ktoré môžu viesť k rozporu medzi záujmami niekoľkých klientov mBank.

Konflikt záujmov môže vzniknúť vo vzťahoch medzi:

- mBank alebo iným subjektom z kapitálovej skupiny mBank a klientom,
- klientom a zamestnancom mBank alebo inou osobou spojenou s mBank,
- mBank a zamestnancom mBank alebo inou osobou spojenou s mBank,
- klientmi mBank.

V súlade s prijatou politikou platí, že v prípade konfliktu záujmov, ktorému mBank nedokáže zabrániť alebo ho nedokáže vyriešiť spôsobom, ktorý by nespôsobil riziko poškodenia záujmov klienta, bude mBank o tejto skutočnosti bezodkladne informovať klienta, ktorého sa takáto udalosť týka, s cieľom získať jeho súhlas na ďalšie poskytovanie služieb. Táto informácia bude obsahovať najmä opis, povahu a zdroj konfliktu, uvedenie rizík pre klienta plynúcich z konfliktu, opatrenia podniknuté na obmedzenie tohto rizika a uvedenie, že organizačné a administratívne riešenia vykonané zo strany mBank s cieľom zabrániť konfliktu alebo jeho riešenia nepostačujú na to, aby bolo s primeranou istotou zabezpečené, že neexistuje riziko poškodenia záujmov klienta.

V záujme zabezpečenia riadneho vykonávania politiky v mBank boli prijaté opatrenia, ktoré spočívajú najmä v zavedení:

- informačných bariér medzi jednotlivými organizačnými jednotkami mBank, ktoré chránia dôvernosc informácií,
- pravidiel, ktoré obmedzujú využívanie informácií o klientoch a nimi uzatváraných transakciách zo strany zamestnancov výlučne na prípady, kedy je to nevyhnutné pre riadny výkon činností súvisiacich so službami poskytovanými prostredníctvom mBank (podľa zásady potrebných znalostí – need-to-know).

Prijaté opatrenia majú zabezpečiť, že informácie o klientoch sa v mBank, ako aj v kapitálovej skupine mBank využívajú iba v rozsahu potrebnom na riadne poskytovanie služieb alebo na splnenie požiadaviek zákona.

Voči zamestnancom mBank, ktorí porušia ustanovenia politiky, budú vyhovené pracovné dôsledky.



Na žiadosť klienta sa sprístupní v listinnej podobe na pracoviskách mBank alebo môže byť zaslaná vo formáte PDF na e-mailovú adresu uvedenú klientom, ak klient poskytol súhlas s touto formou komunikácie.

14. Systém náhrad pre investorov

Majetok klientov zverený mBank v súvislosti s poskytovaním investičných služieb je chránený v súlade s právom zriaďovateľa – mBank AKCIOVÁ SPOLOČNOSŤ, t. j. v súlade s poľským právom. mBank je členom poľského Kompenzačného systému (System rekompensat). Dohľad nad systémom rekompenzácií vykonáva Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych S.A. (Štátny depozitár cenných papierov), REGON (IČO): 010789310, ul. Książęca 4, 00-498 Varšava, www.kdpw.pl. Kompenzačný systém predstavuje systém, z ktorého sa investorom vyplácajú náhrady investorom obchodníka s cennými papiermi, ktorý nie je schopný plniť svoje záväzky voči svojim klientom – investorom.

Systém vypláca náhrady do výšky zodpovedajúcej sume 3 000 EUR v PLN – 100 % z hodnoty prostriedkov zahrnutých do systému rekompenzácií a 90 % prebytku tejto sumy s tým, že horná hranica, na ktorú sa Kompenzačný systém vzťahuje, je ekvivalentom sumy 20 100 EUR poľskej meny. Základom pre určenie výšky odškodnenia, na ktoré má investor nárok, je suma finančných prostriedkov patriacich investorovi a hodnota finančných prostriedkov, ktoré nemohli byť investorovi vydané z dôvodov priamo súvisiacich s finančnou situáciou obchodníka s cennými papiermi, po odpočítaní poplatkov v prospech obchodníka s cennými papiermi za poskytovanie služieb.

15. Sťažnosti a reklamácie

Klient má k dispozícii nasledujúce formy podania reklamácie:

- telefonicky prostredníctvom konzultanta call-centra mLinka,
- formou sťažnosti zaslanej na korešpondenčnú adresu banky: mBank S.A., pobočka zahraničnej banky, Pribinova 10, 811 09 Bratislava, P.O.Box 372, 814 99 Bratislava,
- osobne na pracovisku banky,
- prostredníctvom e-mailovej správy na adresu kontakt@mBank.sk.

Reklamácie sú posudzované a zodpovedné bezodkladne, najneskôr do 30 dní od doručenia. Vo zvlášť zložitých a komplikovaných prípadoch je možné predĺženie tejto lehoty. Informácie o predĺžení lehoty na posúdenie dostane klient pred uplynutím 30-dňovej lehoty s uvedením príčiny zdržania, okolností, ktoré je potrebné zistiť, a pravdepodobným dátumom a odpovede. Nebude dlhší ako 60 dní odo dňa prijatia sťažnosti.

Reklamácie budú posudzované v súlade s Reklamačným poriadkom mBank, ktorý je k dispozícii na webových stránkach (<https://www.mbank.sk/pomoc/dokumenty/reklamacny-poriadok/>) alebo na pracovisku mBank.

Okrem možnosti súdneho riešenia sporov má klient predovšetkým možnosť posúdenia reklamácie v zmysle Reklamačného poriadku mBank a k dispozícii aj nasledujúce možnosti mimosúdneho riešenia sporov, ktoré vyplývajú z dohody uzavretej s mBank:

- a) sťažnosť podľa etického kódexu bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorú možno podať v Slovenskej bankovej asociácii, Rajska 15/A, 81499 Bratislava,
- b) sťažnosť k orgánu bankového dohľadu, ktorým je Komisja Nadzoru Finansowego (Komisia pre finančný dohľad), Plac Powstańców Warszawy 1,00-950 Varšava a Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 81325 Bratislava,
- c) mediácia podľa zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii,
- d) arbitrážny tribunál, ak klient akceptuje výsledok rozhodcovského konania.

mBank uvádza tieto informácie len na účely informovania klienta, ale nevyplývajú z nich žiadne práva. Všetky informácie zahrnuté v tomto dokumente sú uvedené aj na internetovej stránke www.mbank.sk, kde sú trvalo k dispozícii klientom.

V Bratislave, dňa 3. 1. 2018