

**UNIVERSAL maklérsky dom a.s.**

**ETICKÝ KÓDEX**

<b>Spoločnosť</b> (adresa, IČO)	<b>UNIVERSAL maklérsky dom, a.s.</b> <b>Červeňova 18, 811 03 Bratislava</b> <b>IČO: 35 822 081</b>
<b>Názov vnútrofirmej</b> <b>smernice</b>	<b>Etický kódex</b>
<b>Prílohy</b>	-
<b>Číslo smernice</b>	<b>OS 010 / 004</b>
<b>Rozsah platnosti</b>	<b>Predstavenstvo spoločnosti, zamestnanci spoločnosti</b> <b>a sprostredkovatelia</b>
<b>Za správnosť</b> <b>smernice zodpovedá</b>	<b>Predstavenstvo spoločnosti</b>
<b>Za dodržiavanie</b> <b>smernice zodpovedá</b>	<b>Zamestnanci spoločnosti a sprostredkovatelia</b>
<b>Platnosť smernice</b> <b>pre obdobie</b>	<b>Časovo neobmedzené</b>
<b>Platnosť zmeny od</b>	<b>23. 2. 2018</b>
<b>Schválil, dňa</b>	<b>22.02.2018</b>



Ing. Marcel Zeleňák, člen predstavenstva



Martin Lancz, člen predstavenstva



Ing. Pavel Smetana, MBA, člen predstavenstva

## I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA:

### 1. Úvodné ustanovenia:

- 1.1 Universal makléřský dom, a.s. do sídlom Červeňova 18, 811 03 Bratislava, IČO 35822091, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, Oddiel Sa, vložka č. 2831/B (v ďalšom texte len „spoločnosť“ alebo „Universal“) vydáva tento etický kódex.
- 1.2 Predstavenstvo spoločnosti schválilo tento etický kódex a akákoľvek jeho zmena, doplnenie alebo zrušenie môže byť vykonaná výhradne na základe jeho písomného rozhodnutia.
- 1.3 Tento etický kódex (v ďalšom texte len „Etický kódex“) stanovuje normy správania, ktorými sprostredkovatelia vo finančnom sprostredkovaní (v ďalšom texte len „sprostredkovatelia“) uplatňujú vyšší štandard sprostredkovateľskej činnosti. Súbor pravidiel uvedených v tomto kódexe predstavuje základnú rovinu požiadaviek s tým, že jednotliví sprostredkovatelia môžu uplatňovať vyšší štandard.
- 1.4 Etický kódex je dokumentom upravujúcim normy správania sa a predstavenstvo spoločnosti je povinné zabezpečiť, aby s organizačným poriadkom bol oboznámený každý zamestnanec spoločnosti, sprostredkovateľ a bol dostupný aj pre klientov spoločnosti.

### 2. Predmet úpravy:

- 2.1. Etický kódex stanovuje normy správania, ktorými sprostredkovatelia vo finančnom sprostredkovaní uplatňujú vyšší štandard sprostredkovateľskej činnosti.
- 2.2. Etické normy tohto kódexu smerujú k tomu, aby sa:
  - 2.2.1. uplatňovala korektná prax v sprostredkovateľskej činnosti na Slovensku,
  - 2.2.2. zvyšoval kredit a dobré meno sprostredkovateľskej činnosti a dôvera klientov k nej,
  - 2.2.3. zvyšovala informovanosť verejnosti o význame finančného sprostredkovania pre klientov, finančné inštitúcie i makléřské spoločnosti.

## II. ČASTI ETICKÉHO KÓDEXU

### 1. Kódex etiky sprostredkovateľov vo finančnom sprostredkovaní obsahuje nasledujúce časti:

- 1.1. Všeobecné zásady správania sa sprostredkovateľov.
- 1.2. Zásady správania sa zamestnancov spoločnosti Universal makléřský dom a.s.
- 1.3. Zásady správania sa sprostredkovateľov vo vzťahoch k finančným inštitúciám.
- 1.4. Zásady správania sa vo vzťahoch ku klientom,
- 1.5. Zásady komunikácie sprostredkovateľov s ústredím spoločnosti,
- 1.6. Zásady overovania klientov.

### 2. Všeobecné zásady správania sa sprostredkovateľov:

- 2.1. Sprostredkovatelia sa vo svojej činnosti riadia príslušnými zákonmi a predmetnými vykonávacími predpismi, uzavretými zmluvnými vzťahmi s makléřskou spoločnosťou Universal makléřský dom a.s. a so svojimi klientmi.
- 2.2. Sprostredkovatelia sa vo svojej činnosti zúčastňujú na hospodárskej súťaži, pričom dbajú na právne záväzné pravidlá hospodárskej súťaže a nesmú účasť na súťaži zneužívať.
- 2.3. V rámci hospodárskej súťaže sprostredkovatelia konajú v súlade s dobrými mravmi súťaže, aby nespôsobili ujmu iným subjektom nekalou súťažou.
- 2.4. Sprostredkovatelia sa zdržia klamlivých, zavádzajúcich a neoverených výrokov o svojej profesii, o rozsahu a charaktere sprostredkovateľskej činnosti.
- 2.5. Sprostredkovatelia vo svojej činnosti utajujú obchodné tajomstvo svojich klientov, ak im je toto tajomstvo v súvislosti s ich činnosťou zverené.

- 2.6. Sprostredkovatelia sa vo svojej činnosti zdržia konania, ktoré by mohlo narušiť dôveru klientov, finančných inštitúcií a maklérskej spoločnosti, alebo vyvolať nepravdivý obraz o sprostredkovateľských činnostiach.
- 2.7. V prípade, že sprostredkovatelia nenájdu riešenie na odstránenie akéhokoľvek rozporu s inými sprostredkovateľmi, hľadajú riešenie prostredníctvom orgánov spoločnosti Universal maklérsky dom a.s.
- 2.8. Sprostredkovatelia spolupracujú s Universal maklérsky dom a.s. pri presadzovaní a ochraňovaní svojich záujmov a potrieb súvisiacich so sprostredkovateľskou činnosťou.
- 2.9. Sprostredkovatelia sa usilujú, aby mali potrebné personálne i materiálne zázemie, ktoré im umožnia rýchle a kvalitne riešiť potreby a záujmy klientov i finančných inštitúcií.
3. **Zásady správania sa zamestnancov spoločnosti Universal maklérsky dom a.s.**
  - 3.1. Zamestnanci dôstojne reprezentujú svoju firmu aj finančné sprostredkovanie, ktorého sú súčasťou.
  - 3.2. Zamestnanci sa vyvarujú každej činnosti, ktorá by viedla ku konfliktu záujmov zamestnanca a firmy.
  - 3.3. Zamestnanci dodržiavajú obchodné tajomstvá a to aj po ukončení svojho pracovného pomeru vo finančnom sprostredkovaní.
  - 3.4. Zamestnanci dodržiavajú prísne pravidlá etiky, nepoužívajú vo svoj osobný prospech informácie a materiály svojej firmy, najmä nesmú zneužiť svoje postavenie k prijímaniu či vyžadovaniu finančných alebo vecných výhod od kohokoľvek a rovnako nesmú nikdy obdobné výhody sami ponúkať či poskytovať.
  - 3.5. V záujme zvyšovania svojich profesijných znalostí sa zamestnanci sústavne starajú o svoje vzdelávanie.
4. **Zásady správania sa sprostredkovateľov vo vzťahoch k finančným inštitúciám**
  - 4.1. Sprostredkovatelia majú aktuálny prehľad o situácii vo finančnom sprostredkovaní, o jednotlivých finančných inštitúciách a ich produktoch a sú jedným z prvkov súťaživosti na trhu finančného sprostredkovania.
  - 4.2. Pri umiestňovaní obchodu sa sprostredkovatelia správajú nestranne a profesionálne, vyvarujú sa najmä akéhokoľvek ohovárania či zvyhodňovania niektorej z finančných inštitúcií.
  - 4.3. S finančnými inštitúciami udržiavajú sprostredkovatelia dobré vzťahy spolupráce, zakotvené spravidla v zmluvách o spolupráci.
  - 4.4. Sprostredkovateľ je vo svojom rozhodovaní nezávislý.
  - 4.5. Sprostredkovateľ nerozširuje informácie o situácii alebo správaní sa finančnej inštitúcie, ktoré obsahujú nepresnosti alebo nedostatočne preukázané údaje.
  - 4.6. Sprostredkovateľ sa svojou činnosťou podieľa na vytváraní a udržovaní zdravého a funkčného trhu finančného sprostredkovania.
5. **Zásady správania sa vo vzťahoch ku klientom**
  - 5.1. Sprostredkovatelia uplatňujú zdvorilý, korektný a nestranný prístup ku všetkým klientom.
  - 5.2. Sprostredkovatelia sú predovšetkým povinní zastupovať záujmy svojich klientov, spracúvať pre nich optimálne programy sprostredkovaných produktov ako z hľadiska ich potrieb, tak i z hľadiska ponuky finančných inštitúcií.
  - 5.3. Rovnako sú sprostredkovatelia povinní poskytovať klientom pravdivé a objektívne rady a vysvetlenia rozličných charakteristík, práv, povinností a ceny sprostredkovaných produktov, ktoré by podľa ich názoru a presvedčenia boli adekvátne pre riziká, ktoré chce klient pokryť.
  - 5.4. Sprostredkovatelia riešia a presadzujú potreby a záujmy svojich klientov.
  - 5.5. Sprostredkovatelia dbajú na zachovanie mlčanlivosti o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa sprostredkovaných produktov pre klientov a klientov samotných.
  - 5.6. Sprostredkovatelia poskytujú zásadne úplné, pravdivé, neskreslené a zrozumiteľné informácie o sprostredkovaných produktoch a finančných inštitúciách. Sprostredkovatelia nezamieňujú klientovi

žiadny písomný dôkaz ani dokumentáciu, ktoré sa týkajú uzatvorenia konkrétneho produktu. Svoje rady a informácie poskytujú sprostredkovatelia len v tých oblastiach, v ktorých sú odborné kompetentní.

- 5.7. Sprostredkovatelia nedojednávajú produkty so špekulatívnymi zámermi.
- 5.8. Sprostredkovatelia sú zodpovední za komplexné spracovanie návrhov sprostredkovaných produktov, za konzultačnú a poradenskú činnosť, za spravovanie už uzatvorených produktov a za súčinnosť pri riešení škodových udalostí.
- 5.9. Sprostredkovateľ nesmie v súvislosti s uzavretím zmluvy o finančnej službe prijímať od neprofesionálneho klienta akékoľvek peňažné plnenie alebo nepeňažné plnenie.
- 5.10. Pred vykonávaním finančného sprostredkovania musí byť neprofesionálny klient jednoznačne presným a zrozumiteľným spôsobom písomne alebo na inom trvanlivom médiu informovaný o existencii a povahe odmeny, ktorú prijíma sprostredkovateľ za finančné sprostredkovanie vo vzťahu k uzatváraanej zmluve.
- 5.11. V súvislosti s vykonávaním finančného sprostredkovania nesmie sprostredkovateľ poskytovať klientovi alebo potenciálnemu klientovi žiadne finančné výhody alebo výhody hmotnej povahy alebo nehmotnej povahy. Za takéto výhody sa nepovažuje poskytnutie drobných reklamných predmetov.
- 5.12. Na základe požiadavky klienta musí byť klient jednoznačne, vyčerpávajúcim, presným a zrozumiteľným spôsobom informovaný aj o výške odmeny podľa bodu 5.10. O tejto možnosti musí sprostredkovateľ písomne informovať klienta pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby.
- 5.13. Sprostredkovateľ nesmie byť odmeňovaný ani nesmie odmeňovať alebo posudzovať výkonnosť svojich zamestnancov spôsobom, ktorý by bol v rozpore s ich povinnosťou konať v súlade s najlepšími záujmami klientov. Na tento účel nesmie zaviesť žiadne mechanizmy v podobe odmien, cieľov predaja, ani iných nástrojov, ktoré môžu byť pre sprostredkovateľa alebo jeho zamestnancov stimulom, aby klientovi odporúčali určitý finančný produkt, ak môžu ponúknuť klientovi iný finančný produkt, ktorý by lepšie spĺňal jeho potreby.

## 6. Zásady komunikácie sprostredkovateľov s ústredím

- 6.1. Pri komunikácii sprostredkovateľa s ústredím spoločnosti je každý sprostredkovateľ povinný dodržiavať riadiacu štruktúru siete vrátane svojich získaateľov a nadriadených sprostredkovateľov na manažérskych postoch.
- 6.2. Sprostredkovateľ pri riešení svojej požiadavky využije najprv všetky dostupné informačné možnosti spoločnosti a nadriadených sprostredkovateľov vo svojej sieti:
  - 6.2.1. informácie uvedené v Archíve dokumentov, na Intranete alebo na webovej stránke spoločnosti,
  - 6.2.2. oslovenie svojho získaateľa,
  - 6.2.3. oslovenie nadriadené sprostredkovateľa na manažérskom poste oblastný manažér, regionálny riaditeľ, agentúrny riaditeľ.
- 6.3. Iba v prípade, že sprostredkovateľ nenájde alebo nedostane dostatočnú odpoveď alebo riešenie svojej požiadavky, sa môže obrátiť na kompetentných zamestnancov ústredia spoločnosti, pri dodržaní nasledovných pravidiel:
  - 6.3.1. v Intranete spoločnosti, v časti „Časté otázky / Garanti/Ústredie – koho kontaktovať, kedy“ (vysvetlí získaateľ alebo nadriadený sprostredkovateľ na manažérskom poste) sprostredkovateľ vyhľadá kompetentného zamestnanca alebo garanta, ktorý je určený na stanovené činnosti ústredia,
  - 6.3.2. následne sprostredkovateľ pošle svoju požiadavku na vybranú mailovú adresu zamestnanca ústredia zároveň v kópii na svojho získaateľa a regionálneho riaditeľa. Ak nebude mail adresovaný zamestnancovi ústredia zároveň odoslaný v kópii na svojho

- získateľa a regionálneho riaditeľa, zamestnanec ústredia sa požiadavkou nebude zaoberať,
- 6.3.3. pri riešení produktových záležitostí (okrem provízií) sprostredkovateľa posielajú svoju požiadavku mailom určenému garantovi s kópiou na svojho získateľa a regionálneho riaditeľa,
- 6.3.4. v prípade riešenia províznych reklamácií sprostredkovateľ využíva výlučne systém zadávania reklamácií na Intranete (vysvetlí získateľ alebo nadriadený sprostredkovateľ na manažérskom poste). Reklamáciou sa budú zaoberať iba určení zamestnanci ústredia v tom prípade, ak bola reklamácia správne, riadne a dostatočne popísaná v systéme reklamácií. Na požiadavky reklamácií nebudú odpovedať zamestnanci ústredia, ktorí nie sú určení na riešenie reklamácií.

## **7. Zásady overovanie klientov**

- 7.1. Z pohľadu Etického kódexu je zakázané akékoľvek preberanie klientov od pôvodného sprostredkovateľa, okrem situácie, ak s odovzdaním starostlivosti klienta inému sprostredkovateľovi súhlasí pôvodný sprostredkovateľ a klient.
- 7.2. Pred každým sprostredkovaním obchodu je sprostredkovateľ povinný overiť, či klient už nie je v starostlivosti iného sprostredkovateľa. Overenie sprostredkovateľ realizuje výlučne cez Intranet Universalu, v časti Overenie klienta, zadaním rodného čísla klienta, resp. IČO klienta.
- 7.3. V prípade, že sprostredkovateľ overuje klienta cez online poistenie, je povinný vykonať overenie klienta aj cez Intranet Universalu. Overenie klienta iba cez online poistenie sa nepovažuje za splnenie etických zásad Universalu.
- 7.4. Je neetické rušenie zmlúv už sprostredkovaných cez Universal a preberanie si klientov navzájom. Pri zistení neetického konania bude predstavenstvo vyvodzovať dôsledky.

## **III. PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

### **1. Zmeny a doplnenia etického kódexu**

- 1.1. Etický kódex sa mení na základe jeho zmien a doplnkov schválených predstavenstvom spoločnosti. Zmeny a doplnky etického kódexu sa prijímajú vo forme číslovaných dodatkov a pre ich platnosť sa vyžaduje písomná forma. Dodatok k etickému kódexu nadobúda platnosť dňom schválenia predstavenstvom spoločnosti a účinnosť dňom určeným predstavenstvom spoločnosti.
- 1.2. Dodatky k etickému kódexu sa stávajú dňom ich platnosti neoddeliteľnou súčasťou etického kódexu.
- 1.3. Pre prijímanie a schvaľovanie dodatkov k etickému kódexu platí rovnaký postup ako pre prijímanie a schvaľovanie etického kódexu.

### **2. Záverečné ustanovenia**

- 2.1. Predstavenstvo spoločnosti je oprávnené zmeniť tento etický kódex a dbať na jeho súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 2.2. Etický kódex platí na dobu neurčitú.
- 2.3. Etický kódex bol schválený dňa 26.10.2010, 5. 4. 2016, 4. 10. 2016, 22.02.2018 a nadobúda účinnosť dňom 1.12.2010, 5. 4. 2016, 4. 10. 2016, 23.02.2018.