

KAPITOL, a.s.

Etický kodex společnosti

Kdo jsme

Společnost KAPITOL, a.s. (dále jen KAPITOL) působí na trhu s finančními produkty již více než 25 let.

KAPITOL v rámci svého předmětu podnikání vykonává zejména činnost:

- zprostředkovatele pojistných produktů dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění;
- zprostředkovatele investičních produktů zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu;
- zprostředkovatele bankovních produktů a spotřebitelského úvěru podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru;
- zprostředkovatele doplňkového penzijního spoření podle zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření;
- realitního zprostředkovatele podle z.č. 39/2020 Sb. o realitním zprostředkování.

KAPITOL přijímá tento Etický kodex, aby zdůraznil a zakotvil hodnoty, které jsou pro něj důležité a na jejichž základě vytváří normy chování, jež jsou u jeho zaměstnanců a obchodních zástupců očekávány a podporovány.

Závaznost Etického kodexu

1. Etický kodex byl přijat jako vnitřní předpis KAPITOLu (Pravidla KAPITOLu VŠEOB/17 Etický kodex) a je tedy závazný pro všechny níže uvedené subjekty.
2. Etický kodex určuje etická a profesní pravidla, kterými se řídí:
 - a) zaměstnanci KAPITOLu a členové jeho statutárních orgánů;
 - b) poradci, tj. osoby, jejichž prostřednictvím KAPITOL nabízí veřejnosti své služby (jedná se o obchodní zástupce a jejich zaměstnance, kteří při výkonu zprostředkovatelské činnosti jednají jménem a na účet KAPITOLu);
 - c) Všechny výše uvedené osoby jsou v tomto Etickém kodexu souhrnně nazývány “povinné osoby”.
3. Etický kodex doplňuje povinnosti, které pro povinné osoby vyplývají z právních předpisů a vnitřních předpisů KAPITOLu o povinnosti v oblasti společenské odpovědnosti, dobré praxe při jednání vůči zákazníkům.

4. Etický kodex nenahrazuje ustanovení právních předpisů, tyto mají vždy přednost před normami zde uvedenými.
5. Etický kodex určuje jak se povinné osoby mají chovat vůči sobě navzájem, vůči svým zákazníkům, obchodním partnerům, konkurenci, místním a státním autoritám i veřejnosti a určuje tak pravidla firemní kultury.
6. Porušování povinností a standardů chování zakotvených v tomto Etickém kodexu poškozuje dobré jméno KAPITOLu a zejména může poškodit zákazníky.
7. KAPITOL pomocí svých kontrolních mechanismů sleduje dodržování tohoto Etického kodexu a z jeho porušování vyvozuje pracovněprávní a smluvní důsledky. Jestliže si povinné osoby nejsou jisty, zda jednájí v souladu s tímto Etickým kodexem, je jejich povinností obrátit se s podnětem na Odbor právní a compliance, který zaujme k situaci závazné stanovisko.

Společenská odpovědnost KAPITOLu

1. KAPITOL neexistuje ve vzduchoprázdnu, je a chce být součástí české a evropské společnosti a je si vědom, že svou činností, svým jednáním a postoji může ovlivňovat své okolí, své zaměstnance, klienty, obchodní partnery, veřejnosti životní prostředí a i on nese odpovědnost za stav společnosti a usiluje o zlepšení tohoto stavu.
2. KAPITOL respektuje lidská práva a odmítá všechny formy diskriminace. KAPITOL zakazuje jakoukoliv formu přímé či nepřímé diskriminace nebo nerovného zacházení se zaměstnanci nebo klienty podle rasy, pohlaví, stavu, sexuální orientace, věku, rodinného stavu, handicapu, náboženství atd.
3. Ke všem fyzickým osobám přistupuje stejně, jedná s nimi s úctou a respektem. Zaměstnance ani klienty nelze diskriminovat také ve vztahu k nabízeným produktům a službám, přístupu k zaměstnání, podmínkám zaměstnání, vzdělávání, pracovnímu postupu či zařazení do pozic.
4. KAPITOL se zavazuje pro své zaměstnance vytvářet prostředí vhodné pro bezpečný výkon práce včetně předcházení stresu spojeného s prací.
5. KAPITOL se snaží přispívat komunitám, v nichž jeho poradci žijí a pracují, a proto podporuje charitativní projekty a veřejně prospěšnou činnost. Jedním z hlavních charitativních partnerů KAPITOLu v této oblasti je nadační fond "Kryštůfek", se kterým KAPITOL spolupracuje už od jeho založení.
6. KAPITOL si uvědomuje, že i jeho podnikání má vliv na životní prostředí včetně ekosystému, půdy, vzduchu a vody. KAPITOL usiluje s snížení ekologické zátěže, kterou svou činností vytváří. Jedním z jeho postupů je úplná digitalizace procesů a přechod na bezpapírovou formu.

7. KAPITOL zásadně odmítá jakékoliv korupční praktiky, podvody a finanční kriminalitu. Součástí jeho vnitřních předpisů jsou pravidla bojující s těmito negativními jevy. KAPITOL vede korektní účetnictví a dbá na to, aby jeho účetní a obchodní záznamy byly jasné, přesné a odpovídaly skutečnosti.
8. KAPITOL respektuje konkurenci, v jednání s ní postupuje férově, nejedná v rozporu s pravidly poctivého obchodního styku a pravidly na ochranu hospodářské soutěže. KAPITOL je členem profesního sdružení České asociace společností finančního poradenství.

Odpovědnost vůči zákazníkům:

1. KAPITOL usiluje o vytvoření stabilního a dlouhodobého vztahu se všemi svými zákazníky. Základním článkem tohoto vztahu je vztah mezi poradcem a jeho klientem. Každý poradce je odborníkem v příslušné oblasti zprostředkování produktů či služeb a od jeho jednání a vystupování je očekávána odpovídající odborná úroveň stejně jako etický způsob jednání se zákazníky.
2. Poradce při svém jednání vystupuje za všech okolností slušně a zdvořile, respektuje a zohledňuje postoje a přání zákazníka. Při výkonu činnosti je nutné dbát na to, aby nebylo narušováno právo na soukromí klienta a pokud je to možné, byl dodržován zdvořilý, vstřícný a korektní přístup vůči všem klientům.
3. Poradce se vždy zákazníkovi představí a uvede, koho zastupuje a jaké služby nabízí. Je vždy na každé jednání se zákazníky připraven a volí i vhodný způsob oblékání.
4. Poradce je povinen dodržovat mlčenlivost o osobních údajích zákazníků, jakož i o všech skutečnostech spojených se vztahem se zákazníkem. Tato jeho povinnost trvá neomezeně po skončení jeho činnosti jako poradce. Stejná povinnost mlčenlivosti platí pro KAPITOL a jeho statutární orgány.
5. Poradce jedná s odbornou péčí, proaktivně, svědomitě a v nejlepším zájmu zákazníka, dbá na to, aby jeho jednání pro zákazníka bylo srozumitelné a transparentní. Zjišťuje znalosti zákazníka, jeho požadavky, potřeby a finanční cíle a nabízí zákazníkovi pouze takové služby, které odpovídají jeho finanční situaci. Poradce nesmí zákazníkovi doporučit produkt bez jednání s klientem a zjištění jeho potřeb, požadavků a cílů.
6. Poradce nesmí nabízet služby nebo spolupráci, která by byla v rozporu s jeho právními povinnostmi nebo by mohla vést k obcházení právních závazků poradce či zákazníka.

7. Poradce neslibuje nesplnitelné! Nabídka poradce musí obsahovat pravdivé informace o finančních produktech a službách KAPITOLu, o jejich ceně, nákladech a možných rizicích s nimi spojených. Podané informace nesmí v zákazníkovi vyvolat nepravdivý nebo zkreslený dojem o výhodnosti nebo opomíjet možná rizika.
8. Poradce používá při své činnosti obchodní materiály a pomůcky, které jsou aktuální a obsahují ověřené a ověřitelné skutečnosti.
9. Poradce neobtěžuje zákazníky nevyžádanými obchodními sděleními. KAPITOL marketingově oslovuje zákazníky pouze tehdy, pokud k tomu má zákonné zmocnění či udělený souhlas.
10. Poradce bez zbytečného odkladu předává zákazníkovi veškeré dokumenty spojené s poskytnutou službou, vysvětlí mu podstatný obsah těchto dokumentů a principy svého odměňování.
11. Poradenství poskytované KAPITOLEm a jeho poradci je pro zákazníky bezplatné, za zprostředkování konkrétních finančních produktů je pak odměna v podobě provize vyplácena přímo obchodními partnery.
12. Poradce nesmí přijmout či požadovat od zákazníků za svou činnost jakékoliv finanční plnění a ani od nich jménem KAPITOLU nebo obchodního partnera inkasovat jakékoliv peněžní částky či hradit závazky z poskytnutých služeb za zákazníky.
13. Poradce nesmí upřednostnit vlastní zájmy či zájmy jednoho zákazníka na úkor zájmů jiného zákazníka. Pokud taková situace hrozí, informuje poradce zákazníka o této skutečnosti (o možném střetu zájmů) i o tom, jaký by mohl mít tento střet zájmu vliv na jím poskytovanou službu. I v takovém případě je poradce vždy povinen upřednostnit zájem zákazníka před vlastním zájmem.
14. Poradci, zaměstnanci KAPITOLu a vedoucí zaměstnanci KAPITOLu si průběžně udržují potřebnou úroveň odborných znalostí prostřednictvím školicích a vzdělávacích akcí organizovaných KAPITOLEm a jeho obchodními partnery.
15. Zákazník může mimo služeb poradce využít i služeb zaměstnanců KAPITOLu, kteří jsou mu k dispozici na Zákaznické lince KAPITOLu. Pro jejich jednání platí vše, co bylo shora uvedeno o poradcích.

Odpovědnost vůči veřejnosti:

1. KAPITOL při své činnosti jedná transparentně. Veškeré právními předpisy požadované informace o KAPITOLu a jeho službách jsou uvedeny na jeho webových stránkách. KAPITOL respektuje svobodu slova, chápe však i odpovědnost za publikované informace.
2. KAPITOL komunikuje s veřejností i prostřednictvím médií, nerozlišuje přitom “tradiční” média od médií elektronických či sociálních sítí, důležitá je objektivita informací, které sděluje. KAPITOL odsuzuje nepravdivé a pomlouvačné informace - fake news a hoaxy.
3. KAPITOL komunikuje s médii, zadává reklamu a/nebo publikuje na sociálních sítích, které mají známého vydavatele, známý redakční tým, jednají podle etického kodexu a jejich cílem je poskytování ověřených informací.
4. KAPITOL se neúčastní žádné politické, náboženské či jakékoliv jiné formy ideové agitace.
5. Ke komunikaci s veřejností je KAPITOLEM určena oprávněná osoba, která má k takové činnosti pověření od statutárních orgánů KAPITOLu.
6. Pokud poradci nebo zaměstnanci při své komunikaci vystupují jako součást KAPITOLu a hlásí se k jeho značce, jsou povinni komunikovat tak, aby svou činností neohrozili dobré jméno KAPITOLu. Při komunikaci s veřejností, kolegy či konkurencí prostřednictvím e-mailových adres a webových stránek KAPITOLu jsou tyto osoby povinny dodržovat shora vymezená pravidla komunikace, nepoužívat je pro jiné své podnikání, náboženskou a politickou činnost, propagaci, šíření nevyžádaných sdělení, řetězových mailů, hoaxů a fake news.

Nejdřív prověřuj, potom důvěřuj

Porušení Etického kodexu

1. KAPITOL provádí dohled nad povinnými osobami, nad jejich jednáním vůči zákazníkům a dodržování veškerých předpisů, které upravují jejich zprostředkovatelskou činnost.
2. Přesto se vždy najdou osoby, které nedodržují nejen tento Etický kodex, ale ani závazné předpisy a jejich jednání může zákazníky poškodit. KAPITOL doporučuje svým zákazníkům několik jednoduchých kroků, které jim pomohou prověřit důvěryhodnost osob, se kterými jednají:
 - a) ověřit si, že osoba, se kterou jednají, je skutečně poradce KAPITOLu, a to na naší bezplatné infolince 910 880 088 anebo na stránkách České národní banky v seznamech regulovaných a registrovaných subjektů;

- b) ověřit si, že jsou zákazníkovi skutečně nabízeny finanční produkty finančních ústavů z České republiky (ve většině případů pojišťovna, banka, investiční společnost, stavební spořitelna, penzijní společnost), k jejichž zprostředkování je KAPITOL oprávněn, v případě pochybností volejte bezplatnou linku 910 880 088;
- c) trvat na řádném poskytnutí zprostředkovatelské služby, které je poskytnuta vždy osobně a zahrnuje zjištění a písemné zachycení požadavků, cílů a potřeb zákazníka v dané oblasti;
- d) ověřit si, že finanční prostředky zákazníci posílají skutečně na účet dané finanční instituce;
- e) nepředávat poradcům žádné finanční prostředky ani na úhradu sjednaných finančních produktů a to ani v hotovosti ani převodem na účet.

V případě, že zákazník zjistí, že při poskytování služeb ze strany povinných osob došlo či může dojít k porušení Etického kodexu, může:

- a) podat KAPITOLu stížnost postupem uvedeným v Reklamačním řádu dostupném na webu KAPITOLu:

<https://www.kapitol.cz/wp-content/uploads/2022/10/reklamacni-rad.pdf>

- b) nebo anonymně (resp. s ochranou oznamovatele):
whistleblowing@kapitol.cz

Tento Etický kodex je účinný od 8. 2. 2023



.....
Ing. Michal Pobuda
předseda představenstva



.....
Ing. Radek Milion, MBA
člen představenstva