

KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a.s.

Etický kodex společnosti

Cíl:

Společnost KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a.s. (dále jen KAPITOL) působí na trhu s finančními produkty již 25 let.

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:

Etický kodex určuje etická a profesní pravidla, kterými se KAPITOL řídí:

- zaměstnanci KAPITOLu a členové jeho statutárních orgánů
- osoby, jejichž prostřednictvím KAPITOL nabízí veřejnosti své služby (jedná se o obchodní zástupce, kteří jednájí jménem a na účet KAPITOLu). všechny výše uvedené osoby jsou v tomto Etickém kodexu souhrnně nazývány “poradce”.

Etický kodex doplňuje povinnosti, které pro KAPITOL, jeho poradce vyplývají z právních předpisů a vnitřních předpisů o povinnosti v oblasti společenské odpovědnosti, jednání vůči zákazníkům a v oblasti dobrých mravů. Etický kodex nenahrazuje ustanovení právních předpisů, tyto mají vždy přednost před normami zde uvedenými.

Etický kodex určuje jak se KAPITOL, jeho poradci mají chovat vůči sobě navzájem, vůči svým zákazníkům, obchodním partnerům, konkurenci, místním a státním autoritám i veřejnosti a určuje tak pravidla firemní kultury.

Etický kodex byl přijat jako vnitřní předpis KAPITOLu a je tedy závazný pro všechny shora uvedené subjekty.

KAPITOL zřídil nezávislý komunikační kanál, jehož prostřednictvím může každý ohlásit KAPITOLu jakékoliv protiprávní či neetické jednání. Podrobnosti o takovém postupu jsou všem přístupny na www.kapitol.cz/whistleblowing

Společenská odpovědnost:

KAPITOL je součástí společnosti a je si vědom, že svou činností, svým jednáním a postoji může ovlivňovat své okolí, své zaměstnance, klienty, obchodní partnery, veřejnost i životní prostředí a i on nese odpovědnost za stav společnosti a usiluje o zlepšení tohoto stavu.

KAPITOL respektuje lidská práva a odmítá všechny formy diskriminace. Ke všem fyzickým osobám přistupuje stejně, jedná s nimi s úctou a respektem.

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, jehož je KAPITOL zakladatelem.

KAPITOL dbá na principy ochrany životního prostředí, jeho cílem je snižovat ekologickou zátěž, kterou svou činností vytváří. Jedním z postupných kroků k tomuto cíli je jeho projekt “bezpapírové firmy” a další využívání moderních technologií.

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.

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 a zprostředkování.

Odpovědnost vůči zákazníkům

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.

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.

Poradce při svém jednání vystupuje za všech okolností slušně a zdvořile, respektuje a zohledňuje postoje a přání zákazníka. Vždy se vyvaruje narušování

soukromí zákazníka a jeho nadměrného obtěžování a zdrží se jakéhokoliv jednání, které by v zákazníkovi vyvolávalo dojem nátlaku.

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.

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.

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.

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 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.

Poradce používá při své činnosti obchodní materiály a pomůcky, které jsou aktuální a obsahují ověřené a ověřitelné skutečnosti. Tyto obchodní materiály a pomůcky používá výhradně pro činnost ve prospěch KAPITOLu. Poradce neobtěžuje zákazníky nevyžádanými obchodními sděleními. KAPITOL marketingově oslovuje zákazníky pouze tehdy, pokud k tomu má zákonné zmocnění či udělený souhlas.

Poradce bez zbytečného odkladu předává zákazníkovi veškeré dokumenty spojené s poskytnutou službou, vysvětlí mu podstatný obsah těchto dokumentů a principy svého odměňování.

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.

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.

Snahou poradce i KAPITOLu je udržovat dlouhodobý kontakt se zákazníkem. Důvodem je snaha pomoci zákazníkovi reagovat na změny jeho životních priorit, změny v parametrech sjednaných produktů či jej upozornit na změny na finančních trzích tak, aby mohl s touto pomocí dosáhnout svých cílů.

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:

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.

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.

KAPITOL komunikuje s médii, zadává reklamu a/nebo publikuje na sociálních sítích, které mají známého vydavatele, známý redakční tým, jednájí podle etického kodexu a jejich cílem je poskytování ověřených informací.

KAPITOL se neúčastní žádné politické, náboženské či jakékoliv jiné formy ideové agitace.

Ke komunikaci s veřejností je KAPITOLEM určena oprávněná osoba, která má k takové činnosti pověření od statutárních orgánů KAPITOLu.

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.

Vymahatelnost Etického kodexu

Porušování povinností a standardů chování zakotvených v tomto Etickém kodexu poškozují dobré jméno KAPITOLu a zejména může poškodit zákazníky.

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 jednají v souladu s tímto Etickým kodexem, je jejich povinností obrátit se s podnětem na Odbor právní a compliance, který zaujme k situaci závazné stanovisko.

V případě, že zákazník zjistí, že při poskytování služeb ze strany povinných osob došlo či může dojít k porušení Etického kodexu, je nejvhodnějším způsobem podat KAPITOLu stížnost postupem uvedeným v Reklamačním řádu dostupném na webu zde: <https://www.kapitol.cz/wp-content/uploads/2020/10/Reklamační-řád.pdf>

Tento Etický kodex je účinný od 1. 11. 2020



Ing. Michal Pobuda
předseda představenstva



Ing. Radek Milion
člen představenstva