

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4 (dalje: Banka) Uprava Banke dana 24.4.2018. donosi slijedeće

## **OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, SA FINACIJSKIM INSTRUMENTIMA**

(u daljnjem tekstu: "Opći Uvjeti" ili "Uvjeti")

### **I. PREDMET I SADRŽAJ OPĆIH UVJETA**

#### **Članak 1.**

Predmet i sadržaj ovih Općih uvjeta je reguliranje međusobnih prava i obveza Banke s jedne strane i Klijenta s druge strane, prilikom pružanja investicijskih usluga i obavljanja investicijskih aktivnosti kao i pomoćnih usluga sukladno odredbama Zakona o tržištu kapitala (dalje: Zakon) i podzakonskih akata.

Opći uvjeti sastavni su dio svih ugovora koje Banka sklapa s Klijentima u svezi: izvršavanja Naloga za kupnju i prodaju financijskih instrumenata, zaprimanja i prijenosa Naloga u svezi jednog ili više financijskih instrumenata, upravljanja portfeljem, investicijskog savjetovanja, poslova skrbništva, davanja kredita ili zajma Klijentu u svrhu zaključenja transakcija s jednim ili više financijskih instrumenata, savjetovanja o strukturi kapitala i stjecanju udjela u društvima, investicijskog istraživanja i financijske analize te usluga i aktivnosti vezanih uz izvedenice.

Sklapanjem ugovora s Bankom, Klijent izričito daje pristanak na primjenu ovih Općih uvjeta. Ukoliko se pojedinačni ugovor sklopljen s Klijentom razlikuje od Općih uvjeta, primjenjuju se odredbe predmetnog pojedinačnog ugovora.

Odredbe ovih Općih uvjeta, koje se odnose na obavljanje poslova s financijskim instrumentima, na odgovarajući način se primjenjuju i na obavljanje poslova sa novčanim sredstvima kada je posebnim ugovorom između Klijenta i Banke utvrđena primjena ovih Općih uvjeta.

Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primjenjivat će se pozitivni propisi, pravila ovlaštenih institucija tržišta kapitala čije usluge Klijent koristi, drugi akti Banke kao i ugovorne odredbe drugih ugovora sklopljenih između Klijenta i Banke.

Važeći Opći uvjeti dostupni su u poslovnim prostorijama Banke u kojima se pružaju investicijske usluge, te na Internet adresi [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

## II. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

### Članak 2.

Pojedini pojmovi navedeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**Banka:** Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4.

**Klijent ili Nalogodavac:** Domaća ili strana pravna ili fizička osoba, odnosno drugi uređeni oblik bez pravne osobnosti, s kojom Banka izravno ili po Ovlaštenom zastupniku, sukladno važećim propisima, sklapa Ugovor, a kojim Klijent ovlašćuje Banku da mu pruža investicijske i/ili pomoćne usluge i aktivnosti .

**Ovlašteni zastupnik:** Pravna ili fizička osoba ovlaštena za zastupanje Klijenta na temelju zakona, statuta, društvenog ugovora ili pravila pravne osobe, akta nadležnog državnog tijela ili na temelju očitovanja volje Klijenta (punomoć).

**Nalog:** Jednostrana izjava volje Klijenta upućena Banci da za njega, u svoje ime a za račun Klijenta, kupi ili proda Financijske instrumente.

**Knjiga naloga:** Poslovna knjiga Banke koja se vodi u elektroničkom obliku kao zbroj pojedinačnih Naloga, te koja je ustrojena na način i vodi se u skladu sa Zakonu i drugim relevantnim propisima.

**Investicijske usluge i aktivnosti:** Osnovne investicijske usluge i aktivnosti koje Banka obavlja na temelju odobrenja regulatora su: (a) izvršavanje naloga za račun klijenata, (b) zaprimanje i prijenos naloga u svezi jednog ili više financijskih instrumenata, (c) trgovanje za vlastiti račun, (d) upravljanje portfeljem, (e) investicijsko savjetovanje, (f) usluge provedbe ponude, odnosno prodaje financijskih instrumenata uz obvezu otkupa, (g) usluge provedbe ponude, odnosno prodaje financijskih instrumenata bez obveze otkupa.

**Pomoćne investicijske usluge:** Pomoćne investicijske usluge i aktivnosti koje Banka obavlja na temelju odobrenja regulatora su: (a) pohrana i administriranje financijskih instrumenata za račun Klijenta, uključujući i poslove skrbništva i s tim povezane usluge, (b) davanje kredita ili zajma Klijentu kako bi mu se omogućilo zaključenje transakcija, (c) savjetovanje o strukturi kapitala, poslovnim strategijama i srodnim pitanjima, kao i savjetovanje i usluge vezane uz spajanja i stjecanja udjela u društvima, (d) usluge deviznog poslovanja ukoliko su vezane uz pružanje investicijskih usluga, (e) investicijsko istraživanje i financijske analize te preporuke koje se odnose na transakcije s financijskim instrumentima (f) usluge vezane uz usluge provedbe ponude odnosno prodaje financijskih instrumenata uz obvezu otkupa.

**Financijski instrumenti:** Prenosivi vrijednosni papiri, instrumenti tržišta novca, udjeli u subjektima za zajednička ulaganja i izvedenice.

**LEI oznaka:** jedinstveni kod koji omogućuje identifikaciju pravnih subjekata koji sudjeluju na financijskim tržištima s ciljem smanjenja sistemskog rizika kroz bolji nadzor i veću dostupnost podataka, a ujedno omogućuje smanjenje troškova vezanih uz prikupljanje i obradu podataka te lakše i potpunije izvještavanje regulatornih tijela.

**Račun Klijenta:** Račun financijskih instrumenata i Račun novčanih sredstava otvoreni u knjigama Banke na ime Klijenta, na kojem Banka vodi financijske instrumente i novčana sredstva Klijenta pohranjene kod ovlaštenih institucija sukladno propisima koji reguliraju platni promet i poslovanje s financijskim instrumentima, kao i podatke o poslovima reguliranim ovim Općim uvjetima koji su u tijeku. Banka može otvoriti Klijentu dva ili više Računa Klijenta i/ili podračuna (partija) jednog Računa Klijenta, u skladu sa propisima ili na poseban zahtjev Klijenta.

**Skrbnički račun:** Račun otvoren u knjigama Banke na ime Klijenta, uključujući i sve ostale i dodatne (pod)račune, na kojima Banka bilježi (upisuje) imovinu na čuvanju i pohrani za Klijenta i u čiju korist i/ili na čiji teret bilježi (upisuje) i izvršava sve naloge Klijenta i druge radnje u tijeku u vezi sa izvršenjem aktivnosti koje su utvrđene Ugovorom o skrbništvu.

**Uređeno tržište:** multilateralni sustav koji vodi i/ili kojim upravlja tržišni operater a koji: a) spaja ili omogućava spajanje interesa trećih za kupnju i prodaju financijskih instrumenata u sustavu sukladno unaprijed određenim jednoznačnim pravilima i na način koji dovodi do zaključivanja ugovora u svezi s financijskim instrumentima koji su uvršteni radi trgovanja po njegovim pravilima i/ili u sustav; b) posjeduje odobrenje kao uređeno tržište i c) redovito djeluje sukladno odredbama Zakona.

**MTP: Multilateralna trgovinska platforma** (dalje: MTP) je multilateralni sustav kojim upravlja investicijsko društvo ili tržišni operater, a koje spaja ponudu i potražnju za financijskim instrumentima više zainteresiranih trećih strana. Spajanje ponude i potražnje odvija se prema unaprijed određenim jednoznačnim pravilima i rezultira ugovorom između ugovornih strana, sukladno odredbama Zakona.

**Organizirana trgovinska platforma** (dalje: OTP) = multilateralni sustav, koji nije uređeno tržište ili MTP, koji omogućuje da se u tom sustavu susretnu ponude za kupnju i ponude za prodaju obveznica, strukturiranih financijskih proizvoda, emisijskih jedinica ili izvedenica više zainteresiranih trećih strana tako da nastaje ugovor.

**Središnje klirinško depozitno društvo dioničko društvo** (dalje: SKDD) Društvo koje upravlja središnjim depozitorijem te sustavom poravnanja i namire transakcija sklopljenih na ili izvan uređenog tržišta ili MTP-a u Republici Hrvatskoj.

**Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga** (dalje: HANFA): Nadzorno regulatorno tijelo hrvatskog tržišta kapitala sukladno odredbama posebnog zakona, koju je moguće kontaktirati na adresi: Miramarska 24b, 10000 Zagreb

**HNB** - Hrvatska narodna banka koju je moguće kontaktirati na adresi: Zagreb, Trg hrvatskih velikana 3

### III. OVLAŠTENJE ZA OBAVLJANJE POSLOVA

#### Članak 3.

Banka je dioničko društvo upisano u trgovački registar kod nadležnog suda. Banka je ovlaštena i registrirana za pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti te pružanje pomoćnih usluga sukladno odobrenju Hrvatske narodne banke, a temeljem prethodne suglasnosti Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga.

Investicijske usluge i aktivnosti koje je Banka ovlaštena pružati odnosno obavljati:

Osnovne investicijske usluge i aktivnosti

1. Zaprimanje i prijenos naloga u svezi jednog ili više financijskih instrumenata
2. Izvršavanje naloga za račun klijenata
3. Trgovanje za vlastiti račun
4. Upravljanje portfeljem
5. Investicijsko savjetovanje
6. Usluge provedbe ponude, odnosno prodaje financijskih instrumenata uz obvezu otkupa,
7. Usluge provedbe ponude, odnosno prodaje financijskih instrumenata bez obveze otkupa,

Pomoćne investicijske usluge i aktivnosti:

1. Pohrana i administriranje financijskih instrumenata za račun klijenata, uključujući i poslove skrbništva i s tim povezane usluge,
2. Davanje kredita ili zajma ulagatelju kako bi mu se omogućilo zaključenje transakcije s jednim ili više financijskih instrumenata.
3. Savjetovanje o strukturi kapitala, poslovnim strategijama i srodnim pitanjima, kao i savjetovanje i usluge vezane uz spajanja i stjecanja udjela u društvima,
4. Usluge deviznog poslovanja ukoliko su vezane uz pružanje investicijskih usluga,
5. Investicijsko istraživanje i financijska analiza
6. Usluge vezane uz usluge provedbe ponude odnosno prodaje financijskih instrumenata uz obvezu otkupa
7. Usluge i aktivnosti s izvedenicama

#### Članak 4.

Banka je članica Zagrebačke burze d.d. Zagreb i Središnjeg klirinškog depozitarnog društva d.d. Zagreb (SKDD). Banka je sukladno Zakonu članica i Fonda za zaštitu ulagatelja.

Banka je također članica i/ili Klijent više drugih, domaćih i stranih institucija ovlaštenih za obavljanje usluga s financijskim instrumentima. Podatke o tim institucijama Banka će dati Klijentu na njegov zahtjev u postupku sklapanja Ugovora.

#### Članak 5.

Banka će obavljati usluge i aktivnosti koji su predmet ovih Općih uvjeta samostalno, u svoje ime, a za račun klijenata.

Banka može u svoje ime, a za račun klijenata koristiti usluge subjekata iz članka 4. ovih Općih uvjeta, u svrhu izvršenja Naloga, pojedinih radnji iz Naloga ili sukladno odredbama posebnih ugovora između Banke i Klijenta.

Banka može po tržišnim uvjetima izravno prihvatiti ponudu sadržanu u Nalogu Klijenta, kada je izravno sklapanje dopušteno pozitivnim propisima ili se takav posao može sklopiti na tržištu ili posredstvom posrednika (sklapanje posla s Bankom).

Banka može izvršenje svih ili pojedinih poslova utvrđenih ovim Općim uvjetima povjeriti i trećim osobama.

Iznimno ako tako zahtijevaju okolnosti, Banka može sve ili pojedine aktivnosti i usluge iz stavka 1. ovog članka obavljati u ime i za račun Klijenta ili u svoje ime i za svoj račun.

#### IV. PODACI O KLIJENTU

##### Članak 6.

Banka je dužna prije uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom prikupiti od istog sljedeće dokumente:

- *Od fizičke osobe rezidenta:*
  - presliku važeće osobne iskaznice/ putovnice,
  - presliku važećeg transakcijskog ili štednog računa koji glasi na ime Klijenta ili podatka o IBAN-u,
  - podatak o broju računa investitora kod SKDD ili skrbničkog računa za namiru (u slučaju da Klijent posjeduje otvoren jedan od spomenutih računa).
  
- *Od fizičke osobe nerezidenta:*
  - presliku važeće putovnice/osobne iskaznice,
  - presliku ugovora o kunskom nerezidentnom računu otvorenom na ime Klijenta,
  - podatak o broju računa investitora kod SKDD ili skrbničkog računa za namiru (u slučaju da Klijent posjeduje otvoren jedan od spomenutih računa)
  
- *Od pravne osobe rezidenta;*
  - presliku izvotka iz sudskog registra ili rješenja o upisu u sudski registar,
  - presliku obavijesti o razvrstavanju poslovnog subjekta prema NKD- u,
  - presliku potpisnog kartona temeljem kojeg je otvoren račun za platni promet ili presliku ugovora o žiro-računu sklopljenog s nekom bankom
  - izjavu o stvarnom vlasniku pravne osobe s popisom članova Uprave
  - presliku važeće osobne iskaznice/putovnice osobe ovlaštene za zastupanje
  - podatak o broju računa investitora kod SKDD ili skrbničkog računa za namiru (u slučaju da Klijent posjeduje otvoren jedan od spomenutih računa).
  - LEI oznaku
  
- *Od pravne osobe nerezidenta;*
  - izvadak iz odgovarajućeg inozemnog registra pravnih osoba ili rješenje o upisu u inozemni registar prevedeno od strane ovlaštenog sudskog tumača
  - presliku ugovora o nerezidentnom kunskom računu otvorenom na ime Klijenta
  - izjavu o stvarnom vlasniku pravne osobe s popisom članova Uprave
  - presliku važeće putovnice osobe ovlaštene za zastupanje

- podatak o broju računa investitora kod SKDD ili skrbničkog računa za namiru (u slučaju da Klijent posjeduje otvoren jedan od spomenutih računa).
- LEI oznaku

Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom Klijent je dužan uz predaju navedene dokumentacije ispuniti Upitnik za klijente.

U Upitniku za klijente prikupljaju se podaci za provođenje dubinske analize klijenta sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, porezni podaci sukladno Zakonu o administrativnoj suradnji u području poreza i Sporazumu između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država u cilju unaprjeđenja ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e (Foreign Account Tax Compliance Act) te propisani podaci sukladno Direktivi 2014/65/EU o tržištu financijskih instrumenata (MIFID II) i Zakonu o tržištu kapitala..

#### **Članak 7.**

Fizičke i pravne osobe rezidenti, odnosno nerezidenti definirani su odredbama Zakona o deviznom poslovanju (NN br. 96/03, 140/05, 132/06, 153/09, 145/10, 76/13).

#### **Članak 8.**

Izjavu o stvarnom vlasniku pravne osobe daje, pod kaznenom i materijalnom odgovornošću, osoba ovlaštena za zastupanje. U roku od 30 (slovima: trideset) dana od promjene vlasničko-upravljačke strukture, ista je obvezna dostaviti novu izjavu.

#### **Članak 9.**

Ukoliko Banka ne prikupi propisanu dokumentaciju, nije dužna prihvatiti Nalog odnosno uspostaviti poslovnu suradnju s Klijentom.

#### **Članak 10.**

Kada Klijenta zastupa punomoćnik, isti je dužan priložiti javnobilježnički ovjerenu specijalnu punomoć ne stariju od godinu dana od dana ovjere. Punomoćnik ne može biti ovlašten primati isplate od prodaje financijskih instrumenata na svoj račun, već isključivo na račun imatelja financijskih instrumenata. Punomoćnik je dužan dostaviti i presliku svoje važeće osobne iskaznice/ putovnice.

#### **Članak 11.**

Ukoliko Klijent želi primati izvješća iz dijela: VIII. „Izveštavanje klijenata“ ovih Općih uvjeta, kao i sve ostale obavijesti na adresu različitu od adrese prebivališta/sjedišta navedene u osobnoj ispravi/ izvratku iz sudskog registra, dužan je o dopisnoj adresi pismenim putem obavijestiti Banku.

## V. RAZVRSTAVANJE KLIJENATA

### Članak 12.

U skladu s važećim propisima, Banka je dužna Klijente s obzirom na njihovo znanje i iskustvo u području ulaganja, financijsku situaciju i ulagačke ciljeve, razvrstati na **male, profesionalne ili kvalificirane ulagatelje**, s ciljem osiguranja većeg stupnja zaštite i bolje informiranosti malih ulagatelja.

### Članak 13.

Profesionalnim ulagateljem Banka će smatrati Klijenta koji posjeduje dovoljno iskustva, znanja i stručnosti za samostalno donošenje odluka o ulaganjima i pravilnoj procjeni s time povezanih rizika.

### Članak 14.

**Profesionalnim ulagateljem** smatraju se:

1. subjekti koji djelovanjem na financijskom tržištu podliježu obvezi odobrenja i/ili nadzora regulatornog tijela: investicijska društva, kreditne institucije, ostale financijske institucije, društva za osiguranje, subjekti za zajednička ulaganja i njihova društva za upravljanje, društva za upravljanje mirovinskim fondovima i mirovinski fondovi, mirovinska osiguravajuća društva, trgovci robom i izvedenicama na robu, lokalna društva i ostali institucionalni ulagatelji.
2. Velika poduzeća koja na razini pravne osobe, u odnosu na prethodnu poslovnu godinu, zadovoljavaju najmanje dva od sljedećih uvjeta:
  - ukupna aktiva iznosi najmanje 150 milijuna kuna,
  - neto prihod u iznosu od najmanje 300 milijuna kuna,
  - kapital u iznosu od najmanje 15 milijuna kuna.
3. nacionalne i regionalne vlade, javna tijela za upravljanje javnim dugom, središnje banke, međunarodne i nadnacionalne institucije kao što su Svjetska Banka, IMF, ECB, EIB i ostale slične međunarodne organizacije.
4. ostali institucionalni ulagatelji čija je osnovna aktivnost investiranje u financijske instrumente koji ne podliježu obvezi odobrenja ili nadzora za djelovanje na financijskom tržištu od strane nadležnog tijela.

### Mali ulagatelj

### Članak 15.

Svi ostali Klijenti koji ne ispunjava uvjete potrebne za dobivanje statusa profesionalnog ulagatelja smatraju se **malim ulagateljima**. Prilikom pružanja usluga malim ulagateljima Banka će primjenjivati Pravila poslovnog ponašanja kojima se osigurava veći stupanj zaštite i informiranosti, a pojašnjenje stupnja zaštite detaljno je opisano u Dodatku- 2 ovih Općih uvjeta, koji Dodatak čini sastavni dio ovih Općih uvjeta.

## **Profesionalni ulagatelj na zahtjev**

### **Članak 16.**

Kada Klijent koji je sukladno Zakonu klasificiran kao mali ulagatelj želi promjenu svog statusa u status profesionalnog ulagatelja obvezan je ispuniti i dostaviti Banci Upitnik – Zahtjev za status profesionalnog ulagatelja. Na temelju navedenog Zahtjeva Banka će izvršiti procjenu može li klijent donijeti investicijsku odluku i razumjeti rizike povezane s traženom uslugom ili transakcijom. Prilikom podnošenja zahtjeva za stjecanje statusa profesionalnog ulagatelja Klijent mora dokazati da putem Upitnika ispunjava barem dva od sljedećih uvjeta:

1. Klijent je na tržištu kapitala na kojem se trguje financijskim instrumentima za koje želi dobiti status profesionalnog ulagatelja, unutar svakog tromjesečja, unatrag godine dana izvršio u prosjeku 10 transakcija značajnog volumena,
2. veličina Klijentovog portfelja financijskih instrumenata prelazi vrijednost od 4.000.000,00 kuna,
3. Klijent radi ili je radio u financijskom sektoru najmanje godinu dana na profesionalnoj poziciji, koja pretpostavlja znanje o planiranim transakcijama ili uslugama.

Ukoliko Klijent zadovoljava barem dva od navedenih uvjeta, pristupa ispunjavanju Investicijskog profila temeljem kojeg će Banka izvršiti procjenu Klijentove stručnosti, iskustva i znanja.

Prije promjene statusa Banka će pisanim putem upozoriti Klijenta na prava i zaštitu koju gubi odabirom statusa profesionalnog ulagatelja, a Klijent svojim potpisom potvrđuje da je svjestan posljedica gubitka prava i zaštite malog ulagatelja. Profesionalni ulagatelj dužan je izvijestiti Banku o svakoj promjeni koja bi mogla utjecati na njegov trenutni status.

### **Članak 17.**

Ukoliko Klijent koji je klasificiran kao profesionalni ulagatelj želi promjenu svog statusa obvezan je dostaviti Banci pisani zahtjev za promjenom statusa, kako bi ostvario veći stupanj zaštite i informiranosti.

## **Razvrstavanje kvalificiranih nalogodavatelja**

### **Članak 18.**

Kvalificirani nalogodavatelj je podkategorija profesionalnog ulagatelja.

Kvalificirani nalogodavatelji su: Investicijska društva, banke/kreditne institucije, mirovinski fondovi, osiguravajuća društva, te svaka pravna osoba kojoj status kvalificiranog nalogodavatelja u zakonom predviđenim slučajevima odobri HANFA.

Banka će Kvalificirane nalogodavatelje tretirati kao profesionalne ulagatelje, osim ukoliko oni sami ne dostave pisani zahtjev za promjenom statusa kako bi ostvarili veći stupanj zaštite i informiranosti sukladno čl. 17. ovih Općih uvjeta.



Registar kvalificiranih nalogodavatelja u Republici Hrvatskoj vodi HANFA. Ukoliko je kvalificirani ulagatelj subjekt iz druge države članice, Banka će priznati status drugog subjekta prema propisu ili kriterijima države članice u kojoj je predmetni subjekt osnovan.

## **VI. INVESTICIJSKE USLUGE I AKTIVNOSTI**

### **VI.- I. Brokerske usluge**

#### **Članak 19.**

Brokerska usluga je usluga koju Banka pruža Klijentu koji želi kupiti ili prodati financijske instrumente, na temelju Naloga Klijenta. Zakonom je definirana kao:

- Izvršavanje naloga za račun klijenata – a što podrazumijeva postupanje Banke s ciljem zaključivanja ugovora o kupnji ili prodaji jednog ili više financijskih instrumenata za račun Klijenta.
- Zaprimanje i prijenos naloga u svezi jednog ili više financijskih instrumenata – što podrazumijeva postupanje Banke s nalogom Klijenta na način da ga zaprima Banka ali ga ona ne izvršava već ga prosljeđuje drugim subjektima na izvršenje. Banka ne mora biti član uređenog tržišta ili MTP-a na kojemu je određeni financijski instrument uvršten, već može zaprimljeni nalog Klijenta prenijeti drugom investicijskom društvu koje pruža uslugu izvršenja naloga i član je uređenog tržišta ili MTP-a.

Obje navedene aktivnosti Banka može pružati Klijentu i vezano na izvedenice, poput onih gdje Banka pruža uslugu izvršavanja naloga za kupnju/prodaju opcija, a istovremeno obavlja i uslugu kupnje/prodaje robe koja je temelj opcije.

### **VI. – I. – I. Izvršavanje naloga za račun klijenata**

#### **Članak 20.**

Klijent-Mali ulagatelj i Banka sklapaju Ugovor o obavljanju brokerskih poslova, kojim se Banka obvezuje u svoje ime, a za račun Klijenta obavljati poslove kupnje i prodaje financijskih instrumenata sukladno zadanim nalogima, a Klijent se obvezuje plaćati brokersku naknadu i ostale troškove s osnova obavljanja usluge.

### **VI. – I. – II. Zaprimanje i prijenos naloga u svezi jednog ili više financijskih instrumenata**

#### **Članak 21.**

Banka može za malog ulagatelja obavljati i poslove **zaprimanja i prijenosa** naloga u svezi jednog ili više financijskih instrumenata što znači da Banke zaprima nalog Klijenta ali ga ona ne izvršava već ga prosljeđuje drugim subjektima na izvršenje. Banka ne mora biti član uređenog tržišta ili MTP-a na kojemu je određeni financijski instrument uvršten, već može zaprimljeni nalog Klijenta prenijeti drugom investicijskom društvu koje pruža uslugu izvršenja naloga i član je uređenog tržišta ili MTP-a.

Banka može prenijeti Nalog na izvršenje i subjektima na inozemnim tržištima kapitala, pod uvjetom da je Banka osigurala i zadovoljila sve zakonske i ostale potrebne preduvjete. Za korištenje navedene usluge na inozemnim tržištima Klijent-mali ulagatelj i Banka sklapaju: Ugovor o brokerskom poslovanju i Ugovor o skrbništvu nad vrijednosnim papirima. Nalog Banka može prenijeti na tržišta u regiji, čime su obuhvaćena tržišta Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Makedonije i Srbije, te na svjetska tržišta: Sjeverne Amerike (Sjedinjene Američke Države, Kanada); Europe (Austrija Francuska, Nizozemska, Belgija, Portugal, Njemačka, Italija, Španjolska, Velika Britanija, Švicarska); Azije-Pacifika (Australija, Japan, Kina), i niza drugih svjetskih tržišta, za koja su brokerske naknade i ostali troškovi s osnova obavljanja usluge definirani važećim Cjenikom Banke, koji je dostupan u poslovnim prostorijama Banke u kojima se pružaju investicijske usluge, te na Internet adresi [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)

## **VI. – I. – III. Usluge i aktivnosti s izvedenicama**

### **Članak 22.**

Investicijske usluge i aktivnosti s izvedenicama odnose se na temeljnu imovinu izvedenica (roba, imovina, prava, obveze, indeksi). Primjerice, kada Banka pruža uslugu izvršavanja naloga za kupnju/prodaju opcija, a istovremeno obavlja i uslugu kupnje/prodaje robe koja je temelj opcije.

Banka i Klijent sklapaju Ugovor o brokerskom poslovanju kako za domaće tako i za strano tržište i onda kad se isti odnosi na usluge i aktivnosti s izvedenicama, pod uvjetom da su ispunjeni i zadovoljeni svi potrebni preduvjeti za trgovanje. Svi troškovi i naknade vezani za usluge s izvedenicama definirani su važećim Cjenikom Banke i Ugovorom.

### **Članak 23.**

Odnos između Banke i **profesionalnog ulagatelja** za usluge navedene u člancima: 19. – 22. ovih Općih uvjeta, biti će uređen posebnim Ugovorom o brokerskim uslugama. Sastavni dio tog ugovora je popis potrebne dokumentacije te osoba unutar profesionalnog ulagatelja, pravne osobe, ovlaštenih za zadavanje naloga i primitak potvrda o izvršenim nalozima. Brokerske naknade i ostali troškovi vezani uz obavljanje usluga definirani su Ugovorom i važećim Cjenikom Banke.

## **VI. –II. Usluga upravljanja portfeljem**

### **Članak 24.**

Usluga upravljanja portfeljem je osnovna investicijska usluga koja uključuje jedan ili više financijskih instrumenata, na individualnoj i diskrecijskoj osnovi, na temelju ovlaštenja Klijenta, a uređuje se Ugovorom o upravljanju portfeljem.

Uslugu upravljanja portfeljem Banka će pružati samo onim Klijentima koji su u mogućnosti uplatiti najmanje minimalni iznos ulaganja u skladu s diskrecijskom odlukom Banke.

Prije zaključenja ugovora te procjene primjerenosti za Klijenta, a sukladno njegovom znanju, iskustvu, financijskoj situaciji i ulagačkim ciljevima (uključujući klijentovu toleranciju na rizik)

te sposobnost podnošenja svih povezanih rizika ulaganja, Klijent i Banka zajednički dogovaraju i definiraju strategiju ulaganja portfelja.

## **VI. –III. Investicijsko savjetovanje (na neovisnoj osnovi)**

### **Članak 25.**

Usluga investicijskog savjetovanja na neovisnoj osnovi podrazumijeva davanje osobnih preporuka Klijentu, na njegov zahtjev ili na inicijativu Banke, u pogledu jedne ili više transakcija s financijskim instrumentima, pri čemu konačnu odluku o kupnji/prodaji financijskog instrumenta donosi isključivo Klijent, na temelju posebnog ugovora.

Osobna preporuka predstavlja preporuku da se poduzme jedna od sljedećih aktivnosti:

- kupnja, prodaja, upis, zamjena, nazadkupnja, držanje ili preuzimanje obveze na upis određenog financijskog instrumenta;
- izvršavanje ili neizvršavanje prava koja proizlaze iz određenog financijskog instrumenta za kupnju, prodaju, upis, zamjenu, ili nazadkupnju financijskog instrumenta.

Prije investicijskog savjetovanja izvršit će se procjena primjerenosti u skladu sa poglavljem XII. ovih Općih uvjeta. Po potpisivanju Ugovora o investicijskom savjetovanju i izvršenoj uplati naknade određene važećim Cjenikom Banke pristupa se izradi Osobne preporuke, te se Klijentu uručuje primjerak iste.

Investicijsko savjetovanje obavlja se uz osobni kontakt sa licenciranim investicijskim savjetnikom u poslovnim prostorijama Banke ili na zahtjev Klijenta na drugom mjestu. Iznimno, moguće je na zahtjev Klijenta investicijsko savjetovanje telefonskim putem, ukoliko je izrađen ulagački profil Klijenta. U slučaju investicijskog savjetovanja telefonskim putem osobna preporuka će se Klijentu dostaviti poštom ili e-mailom. Na temelju osobne preporuke, Klijent sam donosi odluku o ulaganju, te se upozorava na rizike iz Dodatka 1 Općih uvjeta, kao i na mogućnost da Banka, zaposlenici i sve povezane osobe imaju ili mogu imati u vlasništvu financijske instrumente koji su predmet osobne preporuke.

Investicijskim savjetovanjem ne smatraju se analize koje Banka izrađuje i distribuira javnosti.

## **VI. –IV. Usluga odobravanja kredita za kupnju financijskih instrumenata (margin kredit)**

### **Članak 26.**

Banka će Klijentima odobravati kratkoročne kunske kredite za kupnju financijskih instrumenata (Margin krediti). Uvjeti odobravanja kredita, obvezna dokumentacija, način korištenja i sl. propisani su posebnim aktom Banke: **Općim uvjetima za odobravanje kratkoročnih kunskih kredita za kupnju financijskih instrumenata.**

## **VI. –V. Usluga skrbništva**

### **Članak 27.**

Banka pruža Klijentima uslugu skrbništva, koja uključuje pohranu i administriranje financijskih instrumenata za račun klijenata kao i aktivnosti vezane za: upravljanje novčanim sredstvima, odnosno instrumentima osiguranja, mogućnost ostvarivanja određenih prava za Klijenta poput korporativnih akcija ili glasanja na glavnoj skupštini.

Banka i Klijent potpisuju poseban ugovor: Ugovor o skrbništvu nad vrijednosnim papirima. Naknade i ostali troškovi s osnova obavljanja usluge definirani su Ugovorom i važećim Cjenikom Banke.

## **VII. NALOG**

### **Sadržaj Naloga**

### **Članak 28.**

Nalog je izjava volje Klijenta upućena Banci da za njega, u svoje ime i za račun Klijenta, kupi ili proda financijske instrumente.

Limitirani Nalog je nalog za kupnju ili prodaju određene količine financijskih instrumenata po cijeni navedenoj u Nalogu ili po cijeni koja je za Klijenta povoljnija.

Zbirni Nalog je nalog koji nastaje kada Banka pridruži:

- jedan prihvaćeni Nalog Klijenta drugom prihvaćenom Nalogu Klijenta ili
- transakcije za vlastiti račun Banke pridruži drugom/drugim prihvaćenim Nalozima klijenata,

uz uvjet da se svi združeni Nalozi odnose na istu imovinu.

Bitnim sastojcima Naloga smatraju se, posebice ali ne i isključivo: (a) vrsta Naloga (kupnja ili prodaja); (b) osobni ili osnovni podaci za Klijenta; (c) ukoliko Klijent ima otvoren račun investitora u depozitoriju – oznaku tog računa; (d) vrsta i oznaka financijskog instrumenta koji jednoznačno određuju predmet Naloga; (e) količina; (f) cijena izražena jedinično ili u postotku od nominalnog iznosa financijskog instrumenta na koji se odnosi Nalog; (g) rok do kojeg vrijedi Nalog. Ako rok trajanja naloga nije izričito naveden, podrazumijeva se da nalog vrijedi 60 (slovima: šezdeset) dana od dana zaprimanja.

### **Zadavanje Naloga**

### **Članak 29.**

Klijent može zadati Nalog za kupnju ili prodaju financijskih instrumenata: (a) u pisanom obliku; (b) usmeno telefonskim putem; (c) elektronskim putem kao e-mail upućen brokeru Banke na adresu brokeri@hpb.hr; (d) putem sučelja za Internet trgovanje; (e) poruke preko SWIFT-a ili Bloomberg, posebno kad se radi o institucionalnim investitorima.

U pisanom obliku Nalog se dostavlja: poštom, putem fax-a ili osobnom predajom u poslovnicu ili sjedištu Banke tj. Odjelu brokerskih poslova. Kod zadavanja Naloga osobnom predajom u

prostorijama Banke Klijent se mora identificirati identifikacijskom ispravom (osobna iskaznica, putovnica, izvadak iz sudskog registra) te potpisati Nalog. Prilikom zadavanja Naloga poštom, odnosno putem fax- a potrebno je navesti sve sastojke Naloga, te se potpisati istovjetno kao na važećem dokumentu kojim se Klijent identificira (osobna iskaznica/ putovnica), a uz to priložiti i presliku tog identifikacijskog dokumenta.

Nalog koji se zaprima u poslovnici/podružnici Banke mora bez odgode biti dostavljen Odjelu brokerskih poslova. Nalog se iz poslovnice/podružnice prvo šalje faksom ili elektronskom poštom, a potom se izvornik Naloga dostavlja u Odjel brokerskih poslova. Nalog zaprimljen u poslovnici/ podružnici Banke mora sadržavati sve propisane bitne sastojke Naloga, te potpis klijenta, dok je ovlašteni djelatnik poslovnice/ podružnice dužan identificirati klijenta.

Usmeni Nalog može se predati telefonom brokeru u Banci. Svi telefonski razgovori s Klijentima se snimaju, a snimke pohranjuju sukladno Direktivi 2014/65/EU o tržištu financijskih instrumenata (MIFID II). Određena snimka telefonskog razgovora može se koristiti isključivo u svrhu dokazivanja postojanja i sadržaja zadanog Naloga. Banka se obvezuje da tu snimku neće koristiti ni u koju drugu svrhu. Klijent izričito pristaje na snimanje telefonskih razgovora s brokerom u Banci. Prilikom zadavanja usmenog Naloga telefonom Klijenta je potrebno identificirati provjerom nekih od osobnih podataka Klijenta (ime i prezime Klijenta, datum rođenja, adresa stanovanja, te eventualno provjeriti broj računa za isplatu sredstava) kao i provjerom Tajne riječi koju je Klijent naveo u dokumentaciji prilikom sklapanja poslovnog odnosa. Tajna riječ evidentirana je u sustavima Banke te se poduzimaju mjere za čuvanje povjerljivosti tog podatka. Važno je da Klijent navede bitne sastojke Naloga. Banka ne snosi odgovornost ako se je kao Klijent identificirala druga osoba davanjem Banci ispravnih i potpunih identifikacijskih podataka Klijenta.

Elektronskim putem Klijent može davati Naloge isključivo koristeći e-mail adresu navedenu u Upitniku za klijenta koji čini dio dokumentacije za otvaranje brokerskog računa i preduvjet za početak poslovnog odnosa s Klijentom. Predmetna e-mail adresa smatra se osobnom adresom Klijenta te će Banka sve Naloge koji dođu s te adrese smatrati Nalozima Klijenta. Promijena e- mail adrese Klijenta može biti učinjena na njegov izričit pisani zahtjev. Nalozi zadani na ovaj način također trebaju sadržavati bitne sastojke Naloga te Tajnu riječ koja dodatno potvrđuje njegovu identifikaciju. Banka ne snosi odgovornost ukoliko je Klijent dozvolio ili je drugim osobama na bilo koji drugi način omogućen pristup e- mail adresi Klijenta. Sučelju za Internet trgovanje Klijent pristupa na adresi: [mojbroker.hpb.hr](http://mojbroker.hpb.hr) koristeći korisničko ime i zaporku. Prilikom otvaranja ove usluge Banka Klijentu dodjeljuje privremenu zaporku, koju je Klijent obavezan prilikom prvog spajanja izmijeniti. Banka će smatrati valjano zadanim sve Naloge zaprimljene kroz Internet sučelje, a koje je Klijent prethodno potvrdio PIN-om. Klijent snosi odgovornost za čuvanje svog korisničkog imena, zaporke i PIN-a, a Banka ne odgovara za štetu koja može proizaći iz eventualne zloupotrebe istih.

Nalog se može zadati u vremenu od 00:00 do 24:00 ali može biti izložen na sustav organiziranog tržišta/ MTP samo u uredovno vrijeme istih.

Klijent može davati Naloge putem poruka kroz sustav Swifta, Bloomberg-a i sličnih poslužitelja (provider-a). Banka će sve Naloge koji dođu s takovih adresa Klijenta smatrati Nalozima Klijenta.

### **Članak 30.**

Prilikom zadavanja svakog pojedinog Naloga Klijent je obavezan navesti osnovne podatke temeljem kojih je moguće nedvojbeno utvrditi njegov identitet (ime, prezime/ tvrtku, adresu/ sjedište).

Svatko tko upućuje Nalog za račun drugoga (zastupanje) mora biti sposoban dokazati svoje ovlaštenje.

## Članak 31.

Davanjem Naloga smatra se da je Klijent izričito izjavio da poznaje opća pravila i poslovne običaje koji vrijede na tržištu vezano za prihvata, odlaganje izvršenja, izvršenje i opoziv/otkaz upućenih Naloga i s njima u vezi sklopljenih pravnih poslova, te izjavljuje da ga je Banka sa istima upoznala.

## Zaprimanje i prihvata Naloga

### Članak 32.

Banka će prihvaćati samo one Naloga koji sadrže podatke i određenja koji nedvojbeno određuju pružanje investicijske usluge koja bi se prihvatom Naloga trebala izvršiti, te za koje se ne dovodi u sumnju da su upućeni od Klijenta odnosno njegova Ovlaštenog zastupnika.

Nalog mora sadržavati bitne sastojke, odnosno podatke i određenja u opsegu koji je dostatan za postupanje po njemu.

Banka će Klijentu potvrditi zaprimanje Naloga, najkasnije sljedeći radni dan po zaprimanju Naloga i to za Naloga zaprimljene

- a) u pisanom obliku – pisanim putem na dopisnu adresu klijenta,
- b) usmeno telefonskim putem - usmeno telefonskim putem,
- c) e.mailom - odgovorom na primljenu elektronsku poruku elektronskim putem,
- d) putem sučelja za internetsko trgovanje - podaci su dostupni u okviru web sučelja
- e) porukom preko SWIFT- a ili Bloomberg-a - istim kanalom porukom.

**Samo zaprimanje Naloga ne predstavlja automatski prihvat Naloga od strane Banke. Smatra se da je Nalog zaprimljen kad je zaprimljen u sjedištu Banke tj. Odjelu brokerskih poslova.**

## Neprihvatanje zaprimljenog Naloga

### Članak 33.

Banka neće prihvaćati Naloga za koje posebice, ali ne i isključivo, utvrdi ili procijeni da: (a) ne sadrže bitne sastojke za obavljanje posla; (b) Banka ne bi mogla izvršiti Nalog zbog bitnog odstupanja od tržišnih uvjeta ili drugih razloga; (c) Nalog mogao biti upravljen za nedopušteno manipuliranje cijenama vrijednosnog papira ili drugu nedopuštenu radnju; (d) izvršenjem Naloga bi Banka pretrpjela štetu; (e) izvršenjem Naloga bi bio počinjen prekršaj ili kazneno djelo; i (e) drugih razloga.

Banka nije ovlaštena zaprimiti i izvršavati Naloga ukoliko joj Klijent ne dostavi potpisan jedan primjerak Ugovora o obavljanju brokerskih poslova sa pripadajućom dokumentacijom.

Zaprimi li Banka proturječne, neodređene, nejasne i/ili nepotpune Naloga i/ili Naloga koji nisu zadani na način određen ovim Općim uvjetima, Banka ima pravo ne prihvatiti Nalog uz obvezu obavještanja Klijenta o nemogućnosti prijehvata.

Banka neće prihvatiti Nalog koji ne može provesti iz razloga što Klijent nije prethodno osigurao dostatnu količinu slobodno prenosivih financijskih instrumenata i/ili novčanih sredstava, osim ukoliko je drugačije ugovoreno.

Za svaku od navedenih situacija kada Banka ne prihvati zaprimljeni Nalog, odmah po utvrđenju razloga nemogućnosti prihvaćanja Naloga Banka će obavijestiti Klijenta na isti način kako ga obavještava o prihvaćanju Naloga. U obavijesti mora biti naveden razlog odbijanja Naloga. Rizik nedostupnosti snosi Klijent, te će se smatrati da je Banka obavijestila Klijenta ukoliko ga obavijesti na jedan od navedenih načina.

Ako Banka ne odbije izvršenje Naloga, smatra se da je prihvatila Nalog protekom roka za slanje obavijesti o odbijanju Naloga Klijenta (odmah po utvrđenju razloga nemogućnosti prihvaćanja Naloga).

## **Ugovor o Nalogu**

### **Članak 34.**

Svako upućivanje Naloga, osim ako nije drukčije dogovoreno, smatra se davanjem ponude Banci za sklapanje ugovora o Nalogu odnosno ovlaštenja za poduzimanje poslova prema primljenim uputama. Prihvatom Naloga od strane Banke sklapa se ugovor o Nalogu.

Ukoliko Banka ne obavijesti Klijenta da odbija nalog, smatra se da je protekom roka za slanje obavijesti o odbijanju naloga zaključen ugovor o nalogu.

Sklapanjem ugovora o Nalogu Banka dobiva ovlaštenja i obvezu u svoje ime, a za račun Klijenta poduzeti radnje s financijskim instrumentima u skladu s Nalogom.

## **Izmjena i opoziv Naloga**

### **Članak 35.**

Izmjenom Naloga smatra se promjena: tražene količine, cijene financijskog instrumenta, i mjesta trgovanja u odnosu na izvorni Nalog. Ukoliko je izvorni Nalog već izvršen Banka nije u mogućnosti prihvatiti traženu izmjenom ili opoziv Naloga. U slučaju djelomičnog izvršenja Naloga može se izvršiti promjena ili opoziv za preostalu količinu financijskog instrumenta iz Naloga.

Ako se mijenjaju podaci za koje je pozitivnim propisima određeno da predstavljaju bitnu promjenu izvornog Naloga i utječu na izvršavanje Naloga, te stoga predstavljaju novi Nalog, podaci iz izvornog Naloga uz prihvaćene izmjene smatrat će se novim Nalogom Klijenta. U slučaju kada se izmjena Naloga odnosi samo na smanjenje količine vrijednosnog papira, Nalog zadržava isti broj i redoslijed izvršenja.

Zahtjev za izmjenom ili opozivom Naloga upućuje se Banci na način identičan zadavanju novog Naloga (opisanom u čl. 29. ovih Općih uvjeta).

Banka je dužna o neprihvaćanju izmjene/opoziva Naloga bez odgađanja obavijestiti Klijenta.

## **Otkaz Naloga od strane Banke i istek Naloga**

### **Članak 36.**

Banka može otkazati neizvršeni Nalog posebice, ali ne isključivo kada: (a) zbog najavljenih ili započetih korporativnih akcija uvjeti iz Naloga bitno odstupaju ili bi odstupali od tržišnih uvjeta koji će vrijediti po provedbi akcije; (b) (predstojećeg) dospijeća ili povlačenja vrijednosnog papira; (c) suspenzije obavljanja poslova sa vrijednosnim papirima na tržištu; (d) nepodmirenih potraživanja Banke prema Klijentu.

Banka može u svako doba otkazati Nalog Klijenta, a posebice ako duže vremensko razdoblje ne može stupiti u kontakt s Klijentom.

Banka je dužna o otkazu Naloga bez odgađanja obavijestiti Klijenta. U obavijesti mora biti naveden razlog otkaza Naloga. Banka će Klijenta obavijestiti na jedan od sljedećih načina: telefonski, putem Internet sučelja, e-mailom ili faxom koristeći kontakt podatke Klijenta. Rizik nedostupnosti snosi Klijent, te će se smatrati da je Banka obavijestila Klijenta ukoliko ga obavijesti na jedan od navedenih načina.

Rok do kojeg Nalog vrijedi ne može biti duži od 60 (slovima: šezdeset) dana. Iznimno, nalozi za svjetska tržišta vrijede samo jedan dan, odnosno mogu biti zaprimljeni isključivo kao dnevni nalozi te ističu završetkom radnog vremena onog tržišta na koje se odnosi nalog.

Ako je Nalogom određen rok do kojeg Nalog vrijedi, a koji je kraći od roka iz prethodnog stavka, istekom roka iz Naloga prestaje obveza Banke da izvrši Nalog ili neizvršen dio Naloga.

Banka nije dužna obavijestiti Klijenta o isteku roka.

## **Izvršenje Naloga**

### **Članak 37.**

Banka je dužna izvršiti Nalog sukladno uputi Klijenta pažnjom dobrog gospodarstvenika, u svemu se vodeći njegovim interesima a s ciljem postizanja najpovoljnijeg ishoda za Klijenta.

Kada Banka izvrši Nalog prema izričitoj uputi Klijenta, obveza postizanja najpovoljnijeg ishoda za Klijenta smatra se ispunjenom.

Banka može odstupiti od uputa koje sadrži Nalog samo ako je po procjeni svih okolnosti mogla osnovano smatrati da to zahtijevaju interesi Klijenta, a zbog kratkoće vremena ili drugih razloga nije bilo moguće zatražiti suglasnost Klijenta.

Kada Banka smatra da bi izvršenje Naloga sukladno uputama koje on sadrži bilo štetno za Klijenta, dužna je na to skrenuti njegovu pažnju i tražiti nove upute. Ukoliko Klijent ne udovolji tom zahtjevu ili ostane kod dane upute, Banka će izvršiti Nalog u skladu s primljenom uputom pri čemu ne odgovara za eventualnu štetu.

Banka predviđa mogućnost izvršavanja Naloga Klijenta izvan uređenog tržišta ili MTP- a te je dužna posebno upozoriti Klijente na tu mogućnost te ishoditi izričitu prethodnu suglasnost Klijenta za izvršavanje Naloga izvan uređenog tržišta ili MTP-a, koja može biti dana za sve transakcije ili zasebno za svaku transakciju.

Banka će redovito procjenjivati osiguravaju li mjesta izvršenja uključena u politiku izvršavanja naloga Banke postizanje najpovoljnijeg ishoda za klijenta u skladu s odredbama Zakona, odnosno Uredbe (EU) br. 600/2014 o tržištima financijskih instrumenata.

O izvršenju Naloga Banka će bez odgađanja obavijestiti Klijenta.

Banka će prilikom izvršenja, zaprimanja i prijenosa Naloga za Klijenta, postupati u skladu s Politikom izvršenja naloga Banke. Politika izvršenja naloga Banke opisana je u zasebnom aktu Banke, a Klijent je prije zadavanja Naloga dužan dati suglasnost na prihvaćanje iste.



## **Izvršenje naloga malog klijenta**

### **Članak 38.**

Kada Banka izvršava Nalog malog ulagatelja, najpovoljniji ishod se utvrđuje u odnosu na ukupne troškove transakcije.

Ukupni troškovi transakcije u smislu navedenog obuhvaćaju cijenu financijskog instrumenta i sve troškove izravno povezane s izvršenjem naloga, što uključuje proviziju mjesta trgovanja, proviziju poravnanja i namire transakcije i sve ostale naknade koje se plaćaju trećim osobama koje su uključene u izvršenje naloga.

Banka će malog ulagatelja izričito upozoriti na to da u slučaju izričite upute Klijenta, Banka izvršava Nalog u skladu s odredbama Zakona koje se odnose na izvršavanje Naloga po najpovoljnijim uvjetima za Klijenta, te da nije dužno provesti Nalog u skladu s vlastitim mjerama i politikama izvršavanja Naloga.

### *Izvršenje Limitiranog naloga*

### **Članak 39.**

Ako se limitirani Nalog Klijenta za kupnju ili prodaju dionica uvrštenih na uređeno tržište prema prevladavajućim uvjetima na tržištu ne može odmah izvršiti, Banka će bez odgode izložiti limitirani Nalog Klijenta na trgovinski sustav uređenog tržišta ili MPT-a, osim ako Klijent nije dao izričito drukčiju uputu, a sve s ciljem postizanja najpovoljnijeg ishoda za Klijenta.

## **Prioritet Naloga**

### **Članak 40.**

Prilikom izvršavanja svojih obveza koje proizlaze iz Naloga, Banka je dužna pridržavati se prioriteta iz Knjige Naloga. Prioritet pojedinih Naloga utvrđuje se redoslijedom iz Knjige Naloga, tako da Nalog koji je ranije zaprimljen ima prioritet pred Nalogom koji je zaprimljen kasnije. Banka izlaže u sustavu Burze ponude na kupnju i/ili prodaju koje se odnose na ispunjenje pojedinog Naloga sukladno tako utvrđenom prioritetu. Redoslijed izvršavanja Naloga (sklapanja transakcija s financijskim instrumentima iz Naloga) ovisi o uvjetima na tržištu, uputama iz Naloga i strategiji koju Banka koristi kako bi Nalog izvršila na način najpovoljniji za Klijenta.

## **Izvršavanje Naloga na inozemnim tržištima**

### **Članak 41.**

Ako Nalogom nije izričito određeno drukčije, Banka će Nalog prenijeti na izvršenje po svojoj slobodnoj procjeni drugom subjektu na onom tržištu na kojem se uobičajeno obavljaju

poslovi sa financijskim instrumentima koji su predmet Naloga, pridržavajući se pritom pravila postupanja s pažnjom dobrog gospodarstvenika, propisa i pravila institucija čije usluge koristi, kao i općih pravila i poslovnih običaja koji vrijede na određenom tržištu ili između njegovih sudionika.

Davanjem Naloga koji se izvršava u inozemstvu, posebice na nerazvijenim tržištima i tržištima u razvoju na kojima provođenje usluga nije uređeno na način i u skladu sa najboljom tržišnom praksom, Klijent u potpunosti preuzima na sebe sve posljedice vezano za neuredno, nepravovremeno ili nekvalitetno, cjelovito i/ili djelomično izvršenje Naloga, te prethodnim prihvaćanjem ovih Općih uvjeta potvrđuje da je sa svim navedenim u potpunosti upoznat, kao i da je svjestan svih ulagačkih, valutnih, pravnih, političkih i drugih rizika, te izvanrednih troškova uslijed provođenja aktivnosti na inozemnom tržištu, pa se odriče svih prava na naknadu štete ili drugih potraživanja od Banke, čak i za slučaj gubitka imovine.

Odricanje od prava na naknadu štete i potraživanja od Banke odnosi se i na slučaj kada na inozemnom tržištu zbog ograničenja lokalnih pravnih propisa Banka obavljala poslove u svoje ime i za svoj račun i nije mogla prikazati financijske instrumente i novčana sredstva kao imovinu svojih nalogodavaca, te je ista bila predmet ovrhe protiv Banke.

Sklapanjem Ugovora o Nalogu Klijent ovlašćuje Banku da radi izvršenja Naloga u inozemstvu može izvršiti konverziju valuta ubilježeni na Računu Klijenta ukoliko je isto potrebno kako bi Banka izvršila obveze koje proizlaze iz prihvaćenog Naloga.

Izvršavanje naloga na inozemnim tržištima u cijelosti se izvršava sukladno odredbama Politike izvršavanja naloga koja uređuju ovakav način i mjesto izvršenja naloga Klijenta.

## **Prava i obveze Banke i Klijenta vezano za zadavanje i izvršenje Naloga**

### **Članak 42.**

Banka se prihvaćanjem Naloga za kupnju ili prodaju financijskih instrumenata obvezuje:

- kupiti ili prodati financijski instrument iz Naloga,
- dati točne informacije o ponudi, potražnji, prometu i kretanju cijena financijskih instrumenata (na upit),
- za slučaj kupnje izvršiti namiru vrijednosnih papira u SKDD putem računa investitora ili preko banke skrbnika,
- obavijestiti Klijenta o izvršenoj transakciji (minimalno pismenim putem tj. putem potvrde o izvršenju Naloga koja se šalje elektronskim putem i/ili poštom),
- za slučaj prodaje izvršiti isplatu prodajne cijene financijskog instrumenta na račun koji glasi na ime Klijenta odnosno skrbnički račun o kojem Klijent obavijesti Banku.

Klijent se obvezuje Banci:

- prije zadavanja Naloga za kupnju uplatiti kupovnu cijenu iz Naloga uvećanu za iznos provizija i naknada sukladno važećem Cjeniku Banke (predujam novčanih sredstava),
- prije zadavanja Naloga za prodaju izvršiti registraciju vlasničke pozicije investitora sa Bankom (registracija vrijednosnih papira),
- platiti brokersku naknadu (proviziju) i sve troškove po transakciji (burze, SKDD odnosno stranog depozitorija i banke skrbnika, kao i druge eventualne troškove trgovanja na inozemnom tržištu), sve sukladno Nalogu za kupnju ili prodaju financijskih instrumenata, prema važećem Cjeniku Banke.

### **Članak 43.**

Banka će prihvatiti odnosno izvršiti Nalog za kupnju samo ukoliko je Klijent doznačio puno pokriće u novcu potrebno za izvršenje upućenog Naloga i za plaćanje svih pripadajućih naknada i troškova s osnove izvršenja Naloga.

Banka može po svojoj slobodnoj volji i ocjeni prihvatiti odnosno izvršiti i Nalog koji nema pokriće u novčanim sredstvima, ako tako proizlazi iz stanja na Računu Klijenta, očekivanih priljeva i odljeva u korist i na teret Računa Klijenta po osnovi radnji koje još traju, kao i po osnovi posebno ugovoreni pozajmica ili drugih dogovora između Banke i Klijenta, Banka će dati uputu Klijentu o načinu doznake pokrića. Smatra se da je Klijent doznačio pokriće kada novčana sredstva budu doznačena u skladu s uputom na poseban račun u Banci ili kod druge ovlaštene institucije na kojem Banka drži sredstva svojih nalagodavaca i kada ista budu ubilježena na Računu Klijenta.

### *Registracija financijskih instrumenata*

### **Članak 44.**

Banka će prihvatiti odnosno izvršiti Nalog za prodaju samo ukoliko je Klijent registrirao financijske instrumenta potrebne za izvršenje upućenog Naloga.

Pod registracijom financijskih instrumenata smatra se postupak u kojem se daje ovlaštenje Banci:

- da utvrdi vjerodostojnost i podatke o financijskom instrumentu,
- da bez posebnog dodatnog odobrenja Klijenta može raspolagati istima u svrhu obavljanja aktivnosti zbog kojih se isti registriraju za cijelo vrijeme trajanja usluge, te
- provedba ostalih potrebnih radnji kako bi Banka mogla izvršiti Nalog.

Banka će dati uputu Klijentu o načinu registracije.

Smatra se da je Klijent registrirao financijske instrumente kada: (1.a) registrira financijske instrumente sa Bankom u računalnom sustavu SKDD ili druge ovlaštene institucije na kojem se isti vode u elektroničkom obliku; ili (1.b) preda ispravu o financijskom instrumentu, potvrdu ili drugu ispravu, za financijske instrumente izdane u materijalnom obliku; ili (1c) pohrani ih u Banci ili kod druge ovlaštene institucije kod koje Banka ima pohranjene financijske instrumente svojih nalagodavaca; (2) Banka utvrdi vjerodostojnost podataka o financijskom instrumentu; (3) Banka utvrdi da je Klijent zakoniti imatelj financijskih instrumenata odnosno da ima pravo s istima slobodno raspolagati; (5) Banka osigura svoje ovlaštenje za raspolaganje;.te (4) registrirani financijski instrumenti budu ubilježeni na Računu Klijenta u Banci.

Banka može po svojoj slobodnoj volji i ocjeni prihvatiti odnosno izvršiti Nalog koji nema pokriće u financijskim instrumentima, ako tako proizlazi iz stanja na Računu Klijenta, očekivanih primitaka i isporuka u korist i na teret Računa Klijenta po osnovi poslova koji još traju, kao i po osnovi posebno ugovoreni pozajmica ili drugih dogovora između Banke i Klijenta.

Ukoliko postoji više ovlaštenika na financijskom instrumentu, Banka će tražiti da se ovlaštenici očituju i imenuju Ovlaštenog zastupnika ili isti bude određen na drugi zakoniti način.

Banka može kod trećih osoba provjeravati vjerodostojnost financijskog instrumenta i podataka o istom, obaviti druge radnje kako bi se osigurala da se ti podaci i ovlaštenja dana Banci neće promijeniti dok traje posao.

Ukoliko tijekom registracije financijskih instrumenata Klijent ovlasti Banku da sama obavi pojedine radnje koje u skladu s uobičajenim postupkom obavlja sam Klijent, primjerice izdavanjem posebne punomoći, otkrivanjem svog broja računa, zaporke, PIN-a ili drugog tajnog podatka, smatra se da je Klijent upoznat sa rizicima kojima se izlaže davanjem takvog ovlaštenja ili odavanjem takvog tajnog podatka, a Banka je i dalje obvezna dane joj informacije i dano joj ovlaštenje koristiti samo u dijelu nužnom za obavljanje radnje.

Banka će izvršavati Naloge samo u svezi sa slobodno prenosivim financijskim instrumentima na kojima pravo vlasništva nije ograničeno, uvjetovano, oročeno ili opterećeno bilo kakvim pravima ili teretima u korist trećih osoba, a Klijent je obvezan samo takve registrirati, odnosno obavijestiti Banku o navedenim činjenicama najkasnije prilikom upućivanja Naloga.

Odredbe ovog članka ne odnose se nužno na ograničenja, uvjetovanja, oročenja ili opterećenja osnovanih u korist Banke kao niti po osnovi izvršenja Naloga u postupcima sudske ili izvansudske namire tražbina.

*Postupanje prilikom pružanja usluge bez pokrića*

#### **Članak 45.**

Prihvati li ili izvrši Banka Nalog bez da je Klijent dao pokriće, Klijent je obvezan radi ispunjenja obveza koje je Banka uzela na sebe izvršavajući Nalog: (a) osigurati pokriće na Računu Klijenta do trenutka koji omogućuje Banci pravovremeno ispunjenje preuzetih joj obveza prema trećima; (b) osigurati pokriće, osigurati preuzimanje obveza od Banke ili oslobađanje od istih, izravno od strane Klijenta ili posredovanjem trećih, na dogovoreni način i u skladu sa pravilima institucija čije se usluge koriste kod izvršavanja Naloga i ispunjenja obveza iz Naloga, kao i općih pravila i poslovnih običaja koji vrijede na tržištu ili između njegovih sudionika.

Banka ima pravo na nadoknadu kamate, zatezne kamate, svih naknada i troškova koji proizlaze iz neispunjenja obveza Klijenta iz prethodnog stavka u skladu s odlukama i aktima Banke kojima se uređuju naknade, troškovi i kamate u poslovanju Banke.

#### **Namira**

#### **Članak 46.**

Novčana sredstva od prodaje financijskih instrumenata na domaćem tržištu Banka se obvezuje evidentirati na račun Klijenta najranije na dan namire izvršene transakcije prodaje. Novčana sredstva od prodaje financijskih instrumenata na inozemnim tržištima Banka se obvezuje evidentirati na račun Klijenta najranije na dan primitka novčanih sredstava na svoj račun posebne namjene.

Isplatu novčanih sredstava od prodaje na novčani račun Klijenta Banka će provesti sukladno instrukciji Klijenta, u roku iz članka 46. ovih Općih uvjeta (redovne isplate). Na navedeni način neće se provoditi isplate Klijentima koji posluju putem drugih banaka skrbnika kao i Klijentima koji koriste kredit Banke za kupnju vrijednosnih papira.

Klijenti koji trguju putem web sučelja obvezni su sami unijeti instrukciju kojom zahtijevaju isplatu novčanih sredstava, s tim da je ista moguća najranije na dan namire, sukladno pravilima platnog prometa.

Iznos koji društvo isplaćuje Klijentu uvijek se umanjuje za iznos brokerske provizije i drugih transakcijskih troškova.

Financijski instrumenti kupljeni u Republici Hrvatskoj bit će ubilježeni na računu investitora kod SKDD najranije na dan namire tj. registrirani s vlasničkom pozicijom Banke, osim ukoliko Klijent ne zatraži odregistraciju istih i prijenos na slobodnu vlasničku poziciju.

Financijski instrumenti kupljeni u Republici Hrvatskoj iz sredstava kredita koji je odobrila Banka, kao i oni koje Klijent želi držati pod skrbištvom Banke biti će evidentirani na računu Klijenta u evidenciji Banke najranije na dan namire transakcije.

Ukoliko Klijent trguje na inozemnom tržištu kapitala, namira će se provesti sukladno pravilima i rokovima uređenog tržišta ili MTP-a na kojima je transakcija izvršena, a preko skrbničkih računa koje Banka otvori kod banke skrbnika u inozemstvu.

Novac od prodaje financijskih instrumenata i/ili financijski instrumenti mogu se koristiti za izvršavanje novih Naloga, osim ako Klijent ne zatraži isplatu ili odregistraciju istih.

## Pohrana

### Članak 47.

Banka će primiti i pohraniti financijske instrumente i/ili novčana sredstva Klijenta ostvarene izvršenjem Naloga u skladu s pozitivnim propisima, pravilima institucija čije usluge koristi kao i na drugi dogovoreni način. Primljene financijske instrumente i novčana sredstva Banka će ubilježiti (upisati) na Računu Klijenta.

Osim ako nije drukčije dogovoreno, Banka će namirivati sva svoja potraživanja prema Klijentu iz novčanih sredstava na Računu Klijenta. Banka može pozivati Klijenta da ispuni svoje obveze i po posebnom pozivu.

Banka će doznačavati novčana sredstva Klijenta na njegov novčani račun sukladno uputi sadržanoj u Nalogu, posebnoj uputi ili na drugi dogovoreni način.

Osim ako nije drukčije dogovoreno, Banka će namirivati sva svoja potraživanja u financijskim instrumentima prema Klijentu iz financijskih instrumenata ubilježenih na Računu Klijenta. Banka može pozivati Klijenta da ispuni svoje obveze i po posebnom pozivu.

Banka će otkazati registraciju financijskih instrumenata Klijenta sukladno uputi sadržanoj u Nalogu, posebnoj uputi ili na drugi dogovoreni način. Osim ako nije drukčije dogovoreno, Banka je dužna otkazati registraciju financijskih instrumenata u roku od 5 (slovima: pet) radnih dana od dana primitka financijskih instrumenata, odnosno upute.

Pod otkazom registracije financijskih instrumenata iz prethodnog stavka ovog članka smatra se: (a) predaja isprava o financijskom instrumentu i/ili drugih isprava kojim se dokazuje da je Klijent zakoniti imatelj financijskog instrumenta odnosno da ima pravo s istim raspolagati; (b) brisanje ovlaštenja Banke ili isporuka financijskih instrumenata u računalnom sustavu SKDD ili druge ovlaštene institucije u kojem se vrijednosni papiri vode u elektroničkom obliku na račun vrijednosnih papira Klijenta ili institucije u kojoj Klijent ima račun.

Banka će po namiri svojih potraživanja prenijeti na Klijenta i sva druga prava i potraživanja koje je Klijent stekao prema trećemu s kojim je Banka obavila aktivnosti u svoje ime i za njegov račun.

Potraživanja Banke prema Klijentu uvijek uključuju, kad i nije posebno navedeno, sve obveze koje je Banka preuzela na sebe s osnove izvršenja Naloga, sve naknade, troškove i provizije, kamate i zatezne kamate nastale vezano za izvršenje Naloga ili vezano za neizvršenje Naloga iz uzroka za koji ne odgovara ni Banka ni Klijent, sva druga potraživanja vezano za izvršenje obveza iz Naloga, sve poreze, naknade i pristojbe u skladu sa zakonskim propisima na koje bi Banka bila obvezana za plaćanje.

Banka nije obvezna doznačiti novčana sredstva i isporučiti financijske instrumente upisane na Računu Klijenta, osim ako nije drukčije dogovoreno, sve dok nisu završene sve započete radnje, odnosno do podmirenja potraživanja Banke po osnovi svih usluga poduzetih za račun Klijenta, temeljem bilo kojega ugovora o nalogu.

#### **Članak 48.**

Financijski instrumenti i novčana sredstva upisani na Računu Klijenta nisu vlasništvo Banke, ne ulaze u njezinu imovinu ni u likvidacijsku ili stečajnu masu, niti se mogu uporabiti za ovrhu u vezi s potraživanjem trećih prema Banci, te će ih Banka kao takve prikazivati u svojim knjigama, a i označiti prema trećima kad god je to moguće i potrebno.

Banka će financijske instrumente i novčana sredstva upisane na Računu Klijenta pohranjivati kod sebe i drugih ovlaštenih institucija sukladno propisima koji reguliraju platni promet, poslovanje s financijskim instrumentima, kao i posebnim ugovorima sklopljenim sa domaćim ili stranim financijskim institucijama.

Ugovorom o skrbništvu definirana je pohrana financijskih instrumenata na zbirnim skrbničkim računima koji se vode na ime Banke. Iznimno od toga, dionice hrvatskih kreditnih institucija te ostale financijske instrumente za koje je to predviđeno mjerodavnim propisima ili odlukom regulatora, Banka će pohraniti na skrbničkim računima na ime Klijenta. Klijent je suglasan da Banka može u tu svrhu, bez dodatne dozvole, otvoriti skrbnički račun na njegovo ime kod depozitarnih institucija

Klijent je upoznat i prihvaća da se na zbirnim skrbničkim računima, osim financijskih instrumenata Klijenta, vode i financijski instrumenti ostalih klijenata Banke, od kojih neki mogu biti istovjetni (po vrsti, rodu i Izdavatelju) financijskim instrumentima Klijenta. Banka će u svojim evidencijama voditi ispravnu evidenciju vlasnika pojedinog financijskog instrumenta, ali unatoč tome, moguće je da se pojedini financijski instrumenti Klijenta isporuče drugom klijentu koji je vlasnik istovjetnih financijskih instrumenata ili obrnuto.

Banka može u svrhu primitka financijskih instrumenata i/ili novčanih sredstava ostvarenih izvršenjem ili u svezi izvršenja Naloga, a kada zbog kratkoće vremena ili kakva drugog razloga Klijent nema ili Banci nije poznat račun u ovlaštenoj instituciji na koji iste treba pohraniti, otvoriti Račun Klijenta u Banci, sklopiti poseban ugovor sa trećima, kao i poduzeti sve druge potrebite radnje. O sklapanju ugovora i otvaranju računa Banka će nastojati bez odgađanja obavijestiti Klijenta.

Banka može, cilju pružanje usluge klijentima, u svoje ime a za račun klijenata, koristiti i usluge drugih financijskih institucija s kojima ima sklopljen ugovor ( Podskrbnici). Popis navedenih institucija, s primjenjivim pravnim okvirom, objavljen je na Internet stranicama Banke, te će ga Banka redovito revidirati. .

Klijent je upoznat te ovlašćuje Banku da financijske instrumente inozemnih izdavatelja i novčane primitke po osnovi tih financijskih instrumenata može pohraniti i držati na zbirnim računima kod Podskrbnika. Banka je ovlaštena bez dodatne obavijesti Klijentu, mijenjati Podskrbnika kod kojeg pohranjuje financijske instrumente.

U slučajevima kada se financijski instrumenti ili novčana sredstva Klijenta pohranjuju kod treće strane sa sjedištem u inozemstvu, Klijent je upoznat i prihvaća da računi na kojima se nalaze njegovi financijski instrumenti ili novčana sredstva jesu ili će biti u nadležnosti zakonodavstva treće države, zbog čega se prava Klijenta u vezi s tim financijskim instrumentima ili novčanim sredstvima mogu razlikovati od prava koja bi mu pripadala po hrvatskim propisima, uključujući, ali ne ograničavajući se na sljedeće rizike:

- financijski instrumenti i novčana sredstva Klijenta pohranjena kod treće strane mogu u skladu sa zakonodavstvom treće države biti dio stečajne ili likvidacijske mase treće strane ili predmet ovrhe koja se vodi protiv treće strane,

- na financijskim instrumentima ili novčanim sredstvima Klijenta pohranjenima kod treće strane može postojati založno pravo treće strane ili treća strana u pogledu te imovine može imati pravo na prijeboj (primjerice, ali ne isključivo: radi osiguranja troškova vođenja, administriranja i pohrane financijskih instrumenata, za slučaj da Klijent ne osigura financijske instrumente potrebne za namiru, kao i u drugim slučajevima),

- propisi treće države mogu pružati Klijentu manji stupanj zaštite ulagatelja od onog kojeg mu pružaju hrvatski propisi, osobito u slučaju kada su financijski instrumenti ili novčana sredstva Klijenta pohranjeni kod treće strane koja posluje ili ima sjedište izvan Europskog gospodarskog prostora. Razlika u stupnju zaštite može se odražavati u nepostojanju posebnog sustava zaštite ulagatelja u slučaju insolventnosti ili drugog razloga nemogućnosti ispunjenja obveza treće strane, u izuzimanju svih ili određenog dijela financijskih instrumenata ili novčanih sredstava Klijenta iz sustava zaštite ulagatelja, itd. Pohrana imovine na zbirnim računima koje vodi treća strana može predstavljati rizik za Klijenta jer treća strana ne mora voditi evidenciju i diobu pohranjene imovine po krajnjim vlasnicima financijskih instrumenata i novčanih sredstava, već će takvu evidenciju i diobu obavljati financijske institucije koje su imovinu svojih klijenata pohranile kod te treće strane. Klijent je upoznat i prihvaća da zbog navedenog razloga njegove financijske instrumente i novčana sredstva pohranjena kod treće strane možda neće biti moguće posebno razlikovati od drugih financijskih instrumenata i novčanih sredstava koji su pohranjeni kod te treće strane, uključujući vlastite financijske instrumente navedene treće strane, odnosno financijske instrumente Banke i ostalih klijenata Banke.

Navedeni rizik Banka će umanjiti redovitim usklađivanjem stanja na zbirnim računima kod treće strane sa stanjima Računa Klijenata u evidencijama Banke te putem izvješća koja će redovito razmjenjivati s odabranim Podskrbnikom. Klijent je upoznat i prihvaća da Podskrbnik s kojim Banka ima uspostavljen ugovorni odnos može njegovu imovinu bez suglasnosti Klijenta ili Banke deponirati (na svoje ime ili na neki drugi način) kod drugog globalnog skrbnika, lokalnog podskrbnika ili lokalnih depozitarnih agencija u čijim se depozitorijima vode financijski instrumenti Klijenta.

Popis trećih strana ( podskrbnika) sa kojima Banka ima sklopljene ugovore o delegiranju poslova skrbništva, kao i nadležni pravni i regulatorni okvir, te postojanje i uvjeti eventualnog založnog prava ili prava prijeboja nalaze se u Dodatku 4. ovih Općih uvjeta – „Popis trećih strana sa kojima Banka ima sklopljen ugovor o delegiranju poslova skrbništva, s naznakom nadležnog pravnog i regulatornog okvira te postojanja i uvjeta založnog prava ili prava prijeboja“, a koji je čini sastavni dio ovih Općih uvjeta.

## **Isplata sredstava klijentima**

### **Članak 49.**

Novčana sredstva evidentirana na Računu Klijenta (uključujući i eventualne kamate) Banka će isplatiti Klijentu u skladu s njegovim nalogom koji je dat na ugovoren način. Novčana sredstva će se isplatiti Klijentu na račun otvoren u Banci isti radni dan kada je primljen nalog za isplatu. Ako se novčana sredstva isplaćuju na račun otvoren kod druge osobe ovlaštene za obavljanje platnog prometa, Banka će odobriti račun te osobe u rokovima koji su za izvršenje platnih transakcija propisani važećim općim uvjetima poslovanja Banke za obavljanje platnih usluga fizičkim osoba, odnosno poslovnim subjektima, ovisno o vrsti

Klijenta, a koji ovise o valuti u kojoj se izvršava isplata, kao i o tome isplaćuju li se sredstva na račun otvoren u Republici Hrvatskoj ili u inozemstvu.

Na novčana sredstva Klijenta koja se nalaze na Računu Klijenta (uključujući i novčana sredstva Klijenta koja su pohranjena kod treće strane) Banka ne obračunava i ne plaća kamatu.

## **VIII. IZVJEŠTAVANJE KLIJENATA**

### **Članak 50.**

Banka izvještava Klijenta, ovisno o vrsti investicijske usluge, aktivnosti ili pomoćne usluge koju pruža te sukladno odredbama sadržanim u potpisanom ugovoru i/ili zakonskoj regulativi, ovisno o kojima se razlikuje:

- Izvještavanje o izvršenom Nalogu
- Izvještavanje o stanju portfelja
- Izvještaj o stanju imovine (financijskih instrumenata i novčanih sredstava)
- Izvještavanje o korištenju kredita i obračunu kamata.
- Izvještavanje o promjenama ovih Općih uvjeta.

Banka će na zahtjev Klijenta pružiti informacije o statusu njegovog Naloga.

### **Izvještavanje o promjenama Općih uvjeta i/ili dodatka Općih uvjeta**

#### **Članak 51.**

Banka ima pravo jednostrano izmijeniti Opće uvjete.

Bilo kakva izmjena, dopuna ili dodatak ovih Općih uvjeta obvezujuća je za radnje koje još traju, odnosno koje su započete prije stupanja na snagu izmijenjenih/dopunjenih Općih uvjeta, a na što Klijent pristaje potpisom ugovorne dokumentacije, i to ukoliko su sastavljene u pisanom obliku, te izložene na vidnom i Klijentu dostupnom mjestu u prostorijama Banke, kao i internetskoj stranici Banke, osim ako nije drukčije određeno.

Ukoliko Klijent ne prihvaća predložene izmjene ili dopune ovih Općih uvjeta, a nisu započete radnje koje se odnose na izvršenje naloga Klijenta, Klijent može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja na snagu. Ukoliko Klijent do predloženog datuma početka primjene izmjena ili dopuna ovih Općih uvjeta ne dostavi pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju smatrat će se da je Klijent suglasan sa predloženim izmjenama ili dopunama. Klijent će biti obaviješten od strane Banke odmah o svakoj eventualnoj promjeni adrese internetske stranice odnosno konkretnoj lokaciji na službenoj internetskoj stranici Banke na kojoj može pristupiti informacijama o ovim Općim uvjetima.

Banka će o bitnim izmjenama/dopunama važećih Općih uvjeta koji mogu utjecati na poslovni odnos između Klijenta i Banke odmah obavijestiti Klijenta na trajnom mediju koji nije papir ako je to primjereno u vezi poslovnog odnosa Banke i Klijenta, te ako Klijent prilikom zasnivanja poslovnog odnosa izričito odabere mogućnost dostavljanja informacija na nekom drugom trajnom mediju.

U navedenim smislu pružanje informacija s pomoću elektronskih komunikacija smatra se primjerenim s obzirom na kontekst u kojem se odvija poslovni odnos između Banke i Klijenta te se dostavljanje e-adrese Klijenta u svrhu obavljanja tog poslovnog odnosa smatra pravovaljanim dokazom u dubioznim slučajevima izvršenja međusobnih obveza.



## **Izvješće o izvršenom Nalogu**

### **Članak 52.**

Banka će bez odgode dati Klijentu nužne podatke vezane uz izvršenje Naloga. Potvrdu o izvršenju Naloga Banka će dostaviti Klijentu elektronskim putem ili poštom najkasnije prvi radni dan nakon izvršenja Naloga, odnosno nakon primitka potvrde o izvršenju Naloga od treće strane, sa sljedećim podacima: oznakom dana i vremena trgovanja, oznakom mjesta trgovanja, oznakom instrumenta trgovanja, vrijednosnog papira, izdavatelja, količine, jedinične cijene te ukupne cijene, oznakom kupnje ili prodaje, te sa specifikacijom troškova po stavkama.

Klijentima koji trguju putem interneta svi podaci o izvršenim nalogima dostupni su u elektronskom obliku u okviru web sučelja.

Obračunska valuta je domicilna valuta tržišta na kom je Nalog izvršen. U slučaju tečajeva valuta koji ne kotiraju na deviznom tržištu Republike Hrvatske, obračun se radi prema dogovorenom tečaju predmetnih valuta na dan obračuna.

## **Izvješće o upravljanju portfeljem**

### **Članak 53.**

Banka je obvezna periodički izvještaj o aktivnostima upravljanja portfeljem dostavljati malom ulagatelju najmanje jednom u 6 (slovima: šest) mjeseci, odnosno slati izvješća dinamikom uređenom Ugovorom o upravljanju portfeljem i pružanju usluga skrbništva. Za kraća vremenska razdoblja od onih navedenih u Ugovoru Banka će naplaćivati naknadu prema važećem Cjeniku.

Takav periodički Izvještaj sadržavat će osnovne informacije o financijskim instrumentima u portfelju, tržišnu vrijednost instrumenata, novčana stanja na početku i na kraju izvještajnog razdoblja, prinos portfelja, ukupan iznos naknada i troškova u izvještajnom razdoblju i druge stavke, kada je to primjereno, što je propisano važećom zakonskom regulativom.

## **Izvješće o investicijskom savjetovanju (na neovisnoj osnovi)**

### **Članak 54.**

Banka malom ulagatelju dostavlja sažeto izvješće o pruženim savjetima i objašnjenjima zašto je preporuka primjerena malom ulagatelju, uzimajući u obzir zatraženo trajanje ulaganja, Klijentovo znanje i iskustvo i Klijentov stav prema riziku te sposobnost da podnosi gubitke.

Kada Banka pruža redovitu procjenu primjerenosti preispituje primjerenost danih preporuka bar jednom godišnje u cilju poboljšanja usluge. Učestalost te procjene može biti veća ovisno o profilu rizičnosti Klijenta i vrsti preporučenog financijskog instrumenta.

## IX. NAKNADE I PROVIZIJE

### Članak 55.

Banka će obračunavati Klijentu kamate, zatezne kamate, naknade, provizije, pristojbe i troškove s osnove obavljanja usluga i aktivnosti koji su predmet ovih Općih uvjeta, u skladu s odlukama i važećim Cjenicima Banke te posebnim ugovorima.

Potpisivanjem ugovora te prihvaćanjem ovih Općih uvjeta smatra se da je Klijent izričito izjavio da poznaje i prihvaća odredbe odluka i akata Banke iz prethodnog stavka, kao i da prihvaća njihove naknadne dopune i izmjene, te primjenu od dana koji bude utvrđen aktima Banke. Kako bi se Klijentu omogućilo bolje razumijevanje ukupnog troška investicijske i/ili pomoćne usluge Banka Klijentu daje informacije o svim troškovima i povezanim izdacima koji uključuju i troškove savjetovanja, ako je potrebno, trošak financijskog instrumenta preporučenog ili prodanog klijentu i koji su načini plaćanja, što obuhvaća i sva plaćanja treće strane.

Banka daje Klijentima informacije o svim troškovima i naknadama, uključujući troškove i naknade u vezi s investicijskom uslugom i financijskim instrumentom, koji nisu prouzročeni pojavom povezanog tržišnog rizika, kao i kumulativni učinak na povrat ulaganja. Kada Klijent tako zahtijeva, Banka pruža pregled troškova raščlanjen po stavkama. Prema potrebi, takve informacije pružaju se Klijentu redovito, najmanje jednom godišnje.

Vežano za Brokerske usluge i usluge Skrbništva Banka će obračunati: brokersku proviziju i skrbničku naknadu te eventualno stvarne troškove sukladno važećim Cjenicima i potpisanim Ugovorima.

Svi troškovi obračunavaju se za svaku pojedinačnu transakciju, osim kada je za pojedinu uslugu Cjenikom Banke određeno drugačije.

Za uslugu upravljanja portfeljem Klijentu se obračunava i naplaćuje naknada za upravljanje, naknada za skrbništvo, naknada za uspješnost, te eventualno naknada za prijevremeni raskid Ugovora ukoliko do istog dođe.

Ukoliko za Klijenta nastane trošak, uzrokovan specifičnostima pojedinog tržišta, a koji nije predviđen Cjenikom Banke, Banka će isti posebno obračunati i takav obračun dostaviti Klijentu. Osim navedenih troškova postoji mogućnost da za Klijenta nastanu i drugi troškovi povezani s transakcijama kao što su npr. porezi ili davanja na ime vlasništva koji ovise o zakonodavstvu države tržišta na kojima Klijent ulaže.

Brokerske naknade izražene u valutama dostupnim na tečajnoj listi HNB namiruju se u toj valuti. Ukoliko se radi o naknadama u valuti koja nije dostupna na tečajnici HNB-a (BAM, RSD, MKD) naknade se obračunavaju prema tečaju važećem na datum trgovanja a izračunatom odnosom srednjih tečajeva tih valuta kod središnjih banaka u odnosu na EUR i odnosu srednjeg tečaja za EUR u odnosu na HRK a koji je dostupan na tečajnoj listi HNB-a, te se naplaćuju u kunama.

Skrbničke naknade iskazane u valuti različitoj od valute HRK obračunavaju se prema srednjem tečaju HNB-a važećem na datum namire.

Konverzija novčanih sredstava na brokerskom i skrbničkom računu potrebnih za namiru trgovanja i naknada vrši se po kupovnom/prodajnom tečaju Banke za devize, važećem za datum namire. Ukoliko se radi o valuti koja nije dostupna na tečajnici HNB-a (BAM, RSD, MKD) konverzija se vrši temeljem odnosa službenog tečaja Banke za valutu EUR/HRK u

odnosu na službenih tečajeva trećih strana (podskrbnika) u odnosu na EUR, a sa kojima Banka ima sklopljen Ugovor i to:

- za valutu BAM temeljem službenog fiksnog tečaja BAM/EUR (1 € = 1,95583 BAM) dostupnog kod podskrbnika Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina,
- za valutu RSD temeljem službenog tečaja RSD/EUR podskrbnika Vojvođanska banka a.d. Novi sad,
- za valutu MKD temeljem službenog tečaja MKD/EUR podskrbnika Stopanska banka a.d. Skopje.

## X. NAKNADE, PROVIZIJE, NOVČANE I NENOVČANE KORISTI

### Članak 56.

Kada pruža *uslugu investicijskog savjetovanja na neovisnoj osnovi*, kao i kada pruža *uslugu upravljanja portfeljem* Banka ne prihvaća niti zadržava naknade, provizije ili novčanu ili nenovčanu korist koju je platila ili dala treća strana ili osoba za račun treće osobe u vezi s pružanjem usluga Klijentima.

*Banka smije prihvatiti samo manje nenovčane koristi, odnosno samo takve manje nenovčane koristi* koje mogu povećati kvalitetu usluge pružene Klijentu te su po veličini i prirodi takve da se smatra da ne ometaju usklađenost s obvezom Banke da djeluje u najboljem interesu Klijenta.

Pri pružanju *ostalih investicijskih usluga* Banka može platiti ili naplatiti naknade i provizije te pružati ili uživati nenovčanu korist samo i isključivo kada je isto:

- (a) osmišljeno kako bi poboljšalo kvalitete dotične usluge koja se pruža Klijentu; i
- (b) ne ometa Banku prilikom ispunjavanja obveze da djeluju korektno, pravedno i u skladu s pravilima struke u skladu s najboljim interesima svojih Klijenata.

Za takve koristi/provizije/naknade osmišljene za poboljšanje kvalitete relevantne usluge Banka objavljuju Klijentu sljedeće informacije:

- (a) prije nego što pruži uslugu Banka objavljuje informacije o predmetnom plaćanju ili koristi. Manje nenovčane koristi opisuje generički. Za ostale nenovčane koristi koje je Banka stekla ili platila u vezi s investicijskom uslugom pruženom Klijentu cijenu iskazuje zasebno i takve koristi objavljuje zasebno;
- (b) kada Banka ne može *ex ante* utvrditi iznos plaćanja koje treba isplatiti ili zaprimiti odnosno koristi koje treba pružiti ili steći pa umjesto toga Klijentu objavljuje metodu za izračun tog iznosa, Banka svojim Klijentima pruža *ex post* informacije o točnom iznosu plaćanja koje je isplaćeno ili uplaćeno odnosno koristi koja je pružena ili stečena; i
- (c) jedanput godišnje, sve dok prima (tekuće) poticaje u vezi s investicijskim uslugama koje pruža relevantnim Klijentima, Banka obavještuje Klijente pojedinačno o stvarnom iznosu uplaćenih ili isplaćenih plaćanja odnosno pruženih ili stečenih koristi. Manje nenovčane koristi opisuje generički.

## **X. OSIGURANJE TRAŽBINA**

Zakonsko založno pravo

### **Članak 57.**

Banka ima zakonsko založno pravo radi namirenja svih svojih potraživanja s osnove obavljanja komisionih poslova za račun Klijenta nad novčanim sredstvima i financijskim instrumentima Klijenta danih kao pokriće ili ostvarenih izvršenjem ugovora o nalogu, a upućivanjem Naloga smatra se da je Klijent s navedenim upoznat i suglasan.

Upućivanjem Naloga klijent je izričito suglasan da Banka može bez ikakvog daljnjeg dopuštenja i suglasnosti u svoju korist: a) izvršiti upis založnog prava na financijskim instrumentima u vlasništvu klijenta, b) prenijeti financijske instrumente založnim indosamentom na Banku; i c) upisati prijenos radi zaloga na Banku na samoj ispravi kao i u registru kojeg vodi izdavatelj financijskog instrumenta.

Radi namirenja svojih dospjelih nepodmirenih tražbina prema Klijenta Banka je ovlaštena u svako doba, po svom nahođenju i bez posebne obavijesti, financijske instrumente prodati izvansudski, kao i izvršiti prijeboj novčanih sredstava, a nakon podmirenja tražbine u cijelosti eventualno ostvareni višak bez odgode proslijediti Klijentu.

## **XI. RIZICI I OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI**

### **Članak 58.**

Zaključivanjem ugovora s Bankom Klijent potvrđuje da je svjestan rizika ulaganja u financijske instrumente kod donošenja odluke o kupnji i/ili prodaji financijskih instrumenata, te da Banka ni u kom slučaju ne odgovara za negativne efekte njegovih investicijskih odluka.

Rizici vezani za ulaganja u financijske instrumente navedeni su i pojašnjeni u Dodatku 1 ovih Općih uvjeta i čine njihov sastavni dio.

### **Članak 59.**

Banka ne odgovara Klijentu za štetu koja bi mu nastala neispunjenjem ili zakašnjenjem ispunjenja obveza uslijed obične nepažnje Banke.

Banka odgovara Klijentu samo za stvarne novčane gubitke koji nastanu kao posljedica namjerne ili grube nepažnje, po načelu dokazivanja krivnje.

Banka ne odgovara Klijentu za bilo kakvu štetu uzrokovanu primjerice: (a) faktorima koji su izvan kontrole Banke, kao što su gubici uzrokovani višom silom, prirodnim katastrofama, ratovima, pravilima tržišta, odlukama vlada, padovima komunikacijskih sustava burzi i sl., (b) vlastitim tehničko-organizacijskim ograničenjima kao što su preopterećenost telefonskih linija ili sustava općenito, (c) propustom u radu depozitorija vrijednosnih papira, kao niti propustom bilo koje treće osobe čijim se uslugama koristi radi izvršavanja obveza sukladno Ugovoru sklopljenim s Klijentom.

Banka ne jamči, osim ako se na to nije posebno obvezala, da će izvršiti Nalog kako je određen podacima i određenjima sadržanim u Nalogu, niti da će ispuniti sve ili pojedine obveze iz Naloga ako: (a) druga ugovorna strana s kojom je Banka ugovorila posao ne izvrši svoju obvezu prema Banci; i (b) do neispunjenja obveza dođe iz uzroka za koji odgovara druga ugovorna strana, izdavatelj ili institucija čije usluge Banka koristi, a na to je obvezna

po propisima ili je uobičajeno korištenje tih usluga sukladno općim pravilima i poslovnim običajima koji vrijede na tržištu i između sudionika tržišta.

Banka ne odgovara Klijentu za štetu koja nastane ukoliko pravovremeno ne primi obavijest od Klijenta o promjeni osobnog imena ili prezimena/ tvrtke, adrese/ sjedišta, broja telefona ili e-mail adrese.

Banka ne odgovara za gubitak ili štetu koju Klijent pretrpi zbog insolventnosti treće strane. Za štetu izazvanu propustom ili krivnjom treće strane Banka odgovara samo ako prilikom odabira treće strane nije primijenila potrebnu pažnju.

Smatrat će se da je Banka primijenila potrebnu pažnju ako je prilikom odabira treće strane poduzela sve radnje koje su po mjerodavnim propisima potrebne za njen odabir i uspostavu ugovornog odnosa te ako pritom nije imala razloga sumnjati u sposobnost treće strane da uredno i na vrijeme ispunjava svoje obveze.

## **XII. PROCJENA PRIKLADNOSTI I PRIMJERENOSTI I PROFIL KLIJENTA**

Procjena prikladnosti

### **Članak 60.**

Banka je dužna prilikom pružanja kompleksnih investicijskih usluga napraviti procjenu prikladnosti investicijske usluge za Klijenta. Procjenu prikladnosti Banka radi temeljem podataka o znanju i iskustvu klijenta za razumijevanje rizika povezanih s uslugom koja mu se pruža. U tu svrhu Banka je dužna prikupiti podatke o:

- vrstama usluga, transakcija i financijskih instrumenata s kojima je Klijent upoznat,
- prirodu, volumen i učestalost transakcija Klijenta s financijskim instrumentima i razdoblje u kojem su one izvršene,
- zvanje i zanimanje Klijenta.

Ukoliko Banka na temelju podataka Klijenta procijeni da proizvod ili usluga nisu za njega prikladni, na izričit zahtjev Klijenta, može pružiti investicijsku uslugu. Pritom je dužna Klijenta upozoriti na okolnost da proizvod ili usluga nisu prikladni za njega.

Također, ukoliko Klijent Banci ne želi dati potrebne podatke za procjenu znanja i iskustva, Banka na izričit zahtjev Klijenta može pružiti investicijsku uslugu. Pritom ga je dužna upozoriti da nije u mogućnosti utvrditi jesu li određene investicijske usluge ili proizvodi za njega prikladni.

Banka ne mora davati procjenu prikladnosti prilikom pružanja investicijskih usluga koje se sastoje isključivo od zaprimanja i prijenosa i/ili izvršavanja Naloga Klijenata (sa ili bez pomoćnih financijskih usluga), ukoliko se usluga odnosi na:

- dionice uvrštene za trgovanje na uređenom tržištu, instrumente novčanog tržišta, obveznice ili druge oblike sekuritiziranog duga, osim onih u koje su ugrađene izvedenice, udjele u otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom i ostale jednostavne financijske instrumente,

te ukoliko se usluga pruža na inicijativu Klijenta, Klijent je jasno upozoren kako Banka nije dužna obaviti procjenu, te ako Banka ispunjava obveze sprječavanja sukoba interesa sukladno zakonskim i internim aktima.

Procjena primjerenosti

### **Članak 61.**

U slučaju pružanja usluge upravljanja portfeljem ili investicijskog savjetovanja na neovisnoj osnovi, Banka je dužna procijeniti primjerenost ulaganja i odrediti ulagački Profil Klijenta. U tu svrhu dužna je prikupiti podatke o određenim vrstama proizvoda ili usluga, o znanju i iskustvu Klijenta na području ulaganja na tržištu kapitala, podatke o financijskoj situaciji uključujući sposobnost da podnosi gubitke, njegove investicijske ciljeve uključujući toleranciju na rizik, kako bi mogla preporučiti investicijske usluge i financijske instrumente koji su primjereni klijentu i utvrdila može li Klijent podnijeti rizike koji prate ulaganje u financijske instrumente.

Za malog ulagatelja, pri pružanju investicijskog savjetovanja, a prije nego što se transakcija izvrši, Banka klijentu daje izjavu o primjerenosti na trajnom mediju, u kojoj se navode dani savjeti te kako oni ispunjavaju sklonosti, ciljeve i druge značajke.

Kada Banka pruža upravljanje portfeljem ili je Klijenta obavijestila o tome da će provesti periodičnu procjenu primjerenosti, periodično izvješće sadrži ažuriranu izjavu o tome kako ulaganje ispunjava sklonosti i ciljeve Klijenta te druge značajke malih ulagatelja.

Ako se radi o pružanju usluge investicijskog savjetovanja profesionalnog ulagatelja, Banka je ovlaštena procijeniti da spomenuti Klijent može podnijeti sve povezane investicijske rizike u skladu s ulagačkim ciljevima ulagatelja.

Profil profesionalnih ulagatelja temelji se najvećim dijelom na njihovim ulagačkim ciljevima.

Kada Banka preporučuje paket usluga ili proizvoda cjelokupni objedinjeni paket treba biti primjeren za klijenta.

Profil Klijenta

### **Članak 62.**

Ulagački profil izrađuje se prema podacima koje Klijent prezentira Banci u Obrascu predviđenom za izradu ulagačkog profila.

O ulagačkom profilu Klijenta Banka će posebice voditi računa pri ulaganju imovine Klijenta na inozemnim tržištima kapitala koja je Klijent odredio u Obrascu.

Banka je ovlaštena, kada smatra da je to potrebno, zatražiti od Klijenta i vjerodostojne podatke o izvoru i visini redovitog prihoda Klijenta, njegovoj imovini, te podatke o likvidnim sredstvima, ulaganjima, nekretninama i redovitim financijskim obvezama.

Banka će se pouzdati u podatke dobivene od Klijenta, osim u slučaju kada će Banci biti poznato da su podaci zastarjeli, netočni ili nepotpuni. U takvom slučaju Banka je ovlaštena zatražiti nove i dodatne podatke od Klijenta kako bi mogla pristupiti izradi njegovog profila odnosno kategorizaciji.

Ukoliko Banka ne prikupi potrebne podatke, upozorit će Klijenta o eventualnoj nemogućnosti pružanja usluge investicijskog savjetovanja ili upravljanja portfeljem. Upozorenje će biti Klijentu bezodložno dostavljeno u standardiziranom obliku.

### **XIII. KONTAKT ADRESE I BROJEVI RAČUNA BANKE**

#### **Članak 63.**

Klijent može kontakt s Bankom ostvariti na način koji je sadržan u Dodatku 3 ovih Općih uvjeta a koji se može dobiti u prostorijama Sektora financijskih tržišta, Direkciji investicijskog bankarstva i Direkciji skrbništva, poslovnica Banke i na web stranici: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)

#### **Članak 64.**

Banka će o svakoj promjeni adrese i drugih kontakt podataka, a posebice o promjeni brojeva računa obavijestiti Klijenta.

### **XIV. OBVEZA ČUVANJA TAJNE I OBRADA PODATAKA**

#### **Članak 65.**

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj na Internet stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke sukladno Sporazumu između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država u cilju unaprjeđenja ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e (Foreign Account Tax Compliance Act) kojim se zahtijeva od financijskih institucija prepoznavanje i izvještavanje porezne vlasti SAD-a o američkim poreznim obveznicima koji posjeduju financijsku imovinu izvan SAD-a, te utvrđenja tzv. FATCA statusa poreznih obveznika SAD-a. Isto tako, Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke u svrhe provedbe Common Reporting Standarda (CRS), odnosno standard obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja.

Klijent je sklapanjem ugovora upoznat da će Banka u slučaju ulaganja na inozemnim tržištima, iznositi njegove osobne podatke izvan RH, a radi izvršenja ugovora.

### **XV. SUKOB INTERESA**

#### **Članak 66.**

Sukob interesa predstavlja svaku situaciju u kojoj Banka i/ili relevantne osobe nisu neutralni i objektivni u odnosu na predmet poslovanja, odnosno kada koristeći svoju specifičnu poziciju pri pružanju i obavljanju investicijskih usluga i aktivnosti te pomoćnih usluga imaju profesionalne i/ili osobne interese koji se protive interesima Klijenta, a što može utjecati na

nepristranost u pružanju i obavljanju usluga i aktivnosti odnosno izazvati štetu na interesima Klijenata.

Osnovna načela koja Banka primjenjuje u cilju sprečavanja sukoba interesa su načelo aktivnog sprečavanja sukoba interesa i načelo transparentnosti. Internim aktima i postupanjima Banke propisane su učinkovite mjere za sprečavanje nastanka sukoba interesa, a ukoliko sukob interesa nije moguće izbjeći, zaposlenici i osobe povezane s Bankom dužni su u potpunosti i transparentno Klijentima priopćiti okolnosti koje utječu ili mogu utjecati na njihovu neovisnost i objektivnost, a uvijek prije obavljanja posla u ime Klijenta.

Postupkom sprečavanja sukoba interesa utvrđuju se u Banci :

- pojavni oblici nastanka sukoba interesa;
- definiranje općih karakterističnih situacija u kojima dolazi do sukoba interesa, a koje potencijalno mogu ugroziti očekivane interese Klijenta ili Banke;
- identifikacija potencijalnih i specifičnih slučajeva u poslovanju Banke prilikom pružanja investicijskih usluga u kojima nastaje ili može nastati sukob interesa;
- postupci i mjere sprečavanja nastanka sukoba interesa, koji su usmjereni u cilju očuvanja interesa klijenata kao i Banke koja pruža investicijske usluge;
- provođenje postupaka i mjera kojima se sprječava nastupanje štete na interesima Klijenata ili Banke u svezi postojećeg sukoba interesa;
- procesi rješavanja sukoba interesa u situacijama u kojima nije moguća primjena preventivnih mjera;
- primjena dodatnih mjera i postupanja u skladu sa pozitivnim propisima i uobičajenom praksom poslovanja Banke u slučajevima izvanrednih situacija nastupanja sukoba interesa;
- mjere upoznavanja relevantnih osoba i zaposlenika Banke s obveznim postupanjem koje se odnosi na upravljanje sukobom interesa u procesu pružanja investicijskih usluga i obavljanju investicijskih aktivnosti

Okolnosti koje se smatraju tipičnim za nastanak sukoba interesa, a potencijalno su štetni za interese klijenta i Banke, smatraju se sljedeće situacije:

- 1) Banka, relevantne osobe i/ili osobe posredno ili neposredno povezane s Bankom putem kontrole mogle bi ostvariti financijsku dobit ili izbjeći financijski gubitak na štetu Klijenta;
- 2) Banka, relevantne osobe i/ili osobe posredno ili neposredno povezane s Bankom putem kontrole imaju interes ili korist od ishoda pružene investicijske usluge Klijentu ili transakcije izvršene za račun Klijenta, a koja se razlikuje od interesa Klijenta;
- 3) Banka, relevantne osobe i/ili osobe posredno ili neposredno povezane s Bankom putem kontrole imaju financijski ili neki drugi motiv za pogodovanje interesima drugog Klijenta ili grupe klijenata na štetu interesa Klijenta;
- 4) predmet poslovanja Banke ili jedne od navedenih osoba je isti kao i predmet poslovanja Klijenta;
- 5) Banka, relevantne osobe, i/ili osobe posredno ili neposredno povezane s Bankom putem kontrole Banka primaju ili će primiti od osobe koja nije Klijent dodatni poticaj u vezi pružanja pružene investicijske usluge Klijentu, u vidu novca, roba i usluga, a što nije uobičajena provizija ili naknada za takvu uslugu.

Ukoliko se utvrde navedene okolnosti Banka će bez odlaganja poduzeti sve korake u cilju pronalaženja najboljih rješenja za klijenta odnosno primijeniti sve potrebne mjere kako bi se mogući sukob interesa eliminirao ili njegovi učinci minimalizirali. Banka je donijela interne akte kojima se pobliže uređuju ograničenja i obveze relevantnih osoba i zaposlenika vezane uz povjerljivost povlaštenih informacija i trgovanje financijskim instrumentima od navedenih



osoba. Banka će osim navedenih karakterističnih situacija smatrati i ostale dubiozne situacije kao eventualno nastupanje sukoba interesa ako utvrdi njihovo postojanje te zaštititi interese Klijenta odnosno Banke.

Temeljno načelo na kojem se zasniva reputacija Banke i povjerenje Klijenata u svezi raspolaganja informacijama, predstavlja povjerljivost u obavljanju poslova i odgovornost čuvanja tajnih podataka. Relevantne osobe čuvaju podatke o Klijentu, o stanju i prometu na računima Klijenta, investicijskim uslugama i aktivnostima koje obavljaju za Klijenta, kao i druge podatke i činjenice za koje saznaju u sklopu pružanja investicijskih i pomoćnih usluga i aktivnosti. Takvi se podaci smatraju poslovnom, odnosno bankovnom tajnom i spadaju pod poseban režim čuvanja, te ih navedene osobe ne smiju koristiti, odavati trećima niti omogućavati trećima njihovo korištenje. Podaci o klijentu mogu se interno koristiti samo u svrhu poboljšanja spoznaja o potrebama Klijenata i pripreme ponude usluga koja će se stalno prilagođavati i usavršavati.

Povjerljive podatke o klijentu relevantne osobe/zaposlenici mogu davati samo onim zaposlenicima Banke i drugim osobama kojima su navedene informacije opravdano neophodne u radu, odnosno kada je tako definirano važećim propisima koje će se prethodno upozoriti na povjerljivost danih im podataka i na obvezu čuvanja istih kao poslovne tajne. Banka u pružanju investicijskih usluga postupa sa dužnom pažnjom i poštuje povjerljivost prikupljenih podataka o Klijentima.

Banka će razmotriti okolnosti koje mogu dovesti do sukoba interesa i prije početka poslovnog odnosa s novim Klijentom na temelju podataka dobivenih od Klijenta, kao i kad postojeći klijent želi angažirati Banku za obavljanje pružanje specifičnih investicijskih usluga. Ako Banka, iako je postupala na zakonit način utvrdi da će interesi Klijenta biti ugroženi odnosno da bi Klijent mogao pretrpjeti određenu štetu zbog mogućeg nastupanja posljedica sukoba interesa, Banka će prije pružanja investicijskih usluga, na trajnom mediju bezodložno i nedvosmisleno priopćiti Klijentu moguću/izvjesnu vrstu i izvor sukoba interesa.

Na zahtjev Klijenta, Banka dostavlja daljnje pojedinosti o navedenoj politici upravljanja sukobom interesa na trajnom mediju.

## **XVI. PRIGOVORI I RJEŠAVANJE SPOROVA**

### **Članak 67.**

(1) Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora ili ovih Općih uvjeta.

(2) Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:

- osobno u najbližoj poslovnici i poslovnoj mreži putem koje Banka obavlja poslovanje,
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetske stranice: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr),
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
- telefaksom: 01/4707 987.

(3) Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati podatke:

- ime i prezime podnositelja prigovora,
- adresu podnositelja prigovora,
- OIB i/ili datum rođenja,

- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora.

(4) Banka će odgovoriti podnositelju prigovora najkasnije u roku 15 (petnaest) dana od datuma primitka.

(5) Podnositelj prigovora koji je s Bankom zaključio ugovor u e-poslovnici ima pravo podnijeti prigovor putem platforme za online rješavanje sporova (Platforma za ORS). Poveznica na platformu za online rješavanje sporova (Platforma za ORS) je: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

(6) Ukoliko podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

(7) Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

- Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Nikole Tesle 1, HR-10000 Zagreb, E-mail: [info@mirenje.hr](mailto:info@mirenje.hr), [hum.mirenje@gmail.com](mailto:hum.mirenje@gmail.com).
- Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, HR-10000 Zagreb, Email: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr) i [sudcasti@hgk.hr](mailto:sudcasti@hgk.hr).

(8) Na ugovor se primjenjuje hrvatsko pravo. Za slučaj spora nadležan je sud prema sjedištu Banke, izuzev ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

## **XVII. NAZIVI POJEDINIH DIJELOVA**

### **Članak 68.**

Nazivi pojedinih dijelova ovih Općih uvjeta služe samo radi lakšeg snalaženja i nemaju utjecaja na njihovo tumačenje.

## **XVIII. SALVATORNA KLAUZULA**

### **Članak 69.**

Ako bi za neku od odredbi ovih Općih uvjeta naknadno bilo ustanovljeno da je ništava, to neće imati učinka na ostale odredbe i Ugovor i ovi Opći uvjeti u cjelini ostaju valjani, s time da će Ugovorne strane ništavu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništava.

## **XIX. OSTALE ODREDBE**

### **Članak 70.**

Bilo kakva izmjena, dopuna ili dodatak ovih Općih uvjeta obvezujuća je i za radnje koje još traju, a na što Klijent pristaje, ukoliko su sastavljene u pisanom obliku, te izložene na vidnom

i Klijentu dostupnom mjestu u prostorijama Banke, kao i internetskoj stranici Banke, osim ako nije drukčije određeno.

Banka ima pravo jednostrano izmijeniti ove Opće uvjete.

Ovi Opći uvjeti donose se s danom donošenja Odluke Uprave Banke, a stupaju na snagu i primjenjuju se istekom roka od 15 (slovima: petnaest) dana od dana objave u poslovnoj mreži Banke te na službenim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr). Danom stupanja na snagu i primjene ovih Općih uvjeta prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja sa financijskim instrumentima od dana 12.12.2017. godine zajedno sa svim naknadnim izmjenama i dopunama.

Ovi Opći uvjeti se primjenjuju i na sve ugovore koji su važeći u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, osim u slučaju ukoliko Klijent pisanim putem, zbog neprihvatanja istih odredbi, zatraži raskid ugovora zaključenog s Bankom.

**HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo**