

**KOMUNIKACIJA S KLIJENTOM I SUSTAV ZAŠTITE ULAGATELJA**

*Kontakt informacije za učinkovito komuniciranje klijenta s Bankom (članak 88. Zakona), izvještavanje klijenta o evidentiranju komunikacije u vezi postupanja s nalogima i transakcijama (članak 78. Zakona), izvještavanje klijenta o dostavi informacija u elektroničkom obliku (članak 87. Zakona) i informacije o sustavu zaštite ulagatelja (članak 282. Zakona)*

**I. KOMUNIKACIJA S KLIJENTIMA**

Komunikacija Klijenta s Bankom kao i primanje dokumenata i drugih podataka od Banke odvija se na hrvatskome jeziku, a na poseban zahtjev Klijenta, i na engleskome jeziku. Ukoliko Klijent zatraži komunikaciju s Bankom na engleskome jeziku, predmetni Ugovor o pružanju usluge će se zaključiti u pet primjeraka od kojih će tri biti na hrvatskome jeziku, a dva na engleskome jeziku. Klijentu pripada po jedan primjerak na svakom jeziku, a Banka zadržava dva primjerka na hrvatskome jeziku i jedan primjerak na engleskome jeziku. U slučaju odstupanja između dviju verzija ugovora, primjenjivat će se odredbe ugovora na hrvatskome jeziku.

Klijent može, osim ako nije drugačije posebno ugovoreno, slati sve upute, naloge i obavijesti, kao i ostvarivati sve druge oblike komunikacije s Bankom u svezi s investicijskim uslugama ili aktivnostima ili pomoćnim uslugama, koje su eventualno ugovorene i regulirane ugovorom sklopljenim između Klijenta i Banke (dalje u tekstu: Ugovor), na sljedeće adrese i/ili kontakte u Banci:

<b>Podaci za kontakt</b>	<b>Vrsta investicijske usluge ili aktivnosti</b>
Sektor financijskih tržišta <b>Odjel brokerskih poslova</b> Strojarska 20, 10000 Zagreb Tel. +385(0)1 4888 222 / 4805 005 E-mail: <a href="mailto:brokeri@hpb.hr">brokeri@hpb.hr</a> Broj račun za uplatu sredstava: HR1323900011300002658	<ul style="list-style-type: none"><li>• zaprimanje i prijenos naloga u svezi s jednim ili više financijskih instrumenata</li><li>• izvršavanje naloga za račun Klijenta</li><li>• davanje kredita i/ili zajma za kupnju financijskih instrumenata</li></ul>
Sektor financijskih tržišta <b>Odjel upravljanja imovinom</b> Strojarska 20, 10000 Zagreb	<ul style="list-style-type: none"><li>• usluga upravljanja portfeljem</li><li>• usluga investicijskog savjetovanja</li><li>• savjetovanje o strukturi kapitala, poslovnim strategijama i srodnim pitanjima kao i usluge</li></ul>

<p>Tel. +385(0)1 4888 148</p> <p>E-mail: <a href="mailto:asset@hpb.hr">asset@hpb.hr</a></p> <p>Broj računa za uplatu sredstava: HR5723900011300002545</p>	<p>savjetovanja i usluge vezane uz spajanja i stjecanja udjela u društvima</p>
<p>Sektor financijskih tržišta</p> <p><b>Odjel investicijskog bankarstva</b></p> <p>Strojarska 20, 10000 Zagreb</p> <p>Tel. +385(0)1 4805 028</p> <p>E-mail: <a href="mailto:investicijsko.hpb@hpb.hr">investicijsko.hpb@hpb.hr</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• usluge provedbe ponude odnosno prodaje financijskih instrumenata uz obvezu otkupa</li> <li>• usluge provedbe ponude odnosno prodaje financijskih instrumenata bez obveze otkupa</li> <li>• usluge vezane uz usluge provedbe ponude odnosno prodaje financijskih instrumenata uz obvezu otkupa</li> <li>• ponuda strukturiranih proizvoda</li> </ul>
<p>Sektor financijskih tržišta</p> <p><b>Direkcija skrbništva</b></p> <p>Strojarska 20, 10000 Zagreb</p> <p>Tel. +385(0)1 4888 303/ 4888 220</p> <p>Faks. +385(0)1 4804 527</p> <p>E-mail: <a href="mailto:custody_hpb@hpb.hr">custody_hpb@hpb.hr</a></p> <p>Broj računa za uplatu sredstava: HR5723900011300002545</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pohranjivanje i administriranje financijskih instrumenata za račun klijenata uključujući i poslove skrbništva i s tim povezane usluge</li> </ul>
<p>Sektor financijskih tržišta</p> <p><b>Direkcija trgovanja i likvidnosti</b></p> <p>Strojarska 20, 10000 Zagreb</p> <p>Tel. +385 (0) 1 4804 585</p> <p>Faks. +385 (0)1 4920 538</p> <p>E-mail: <a href="mailto:hpb.riznica@hpb.hr">hpb.riznica@hpb.hr</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• trgovanje za vlastiti račun <ul style="list-style-type: none"> <li>- trgovanje instrumentima tržišta novca</li> <li>- trgovanje prenosivim vrijednosnim papirima</li> <li>- trgovanje izvedenicama – valutne zamjene (eng. swaps), budućnosnice (eng. futures)</li> </ul> </li> <li>• usluge deviznog poslovanja</li> </ul>

Svaku komunikaciju u vezi postupanja s nalogima i transakcijama Banka snima i čuva u izvornom obliku te pohranjuje na trajnom mediju i čuva u formatu kojim je onemogućena izmjena ili brisanje izvornog zapisa.

Klijent ima pravo tražiti od Banke kopiju evidentirane relevantne komunikacije, uključujući internu komunikaciju vezanu uz Klijentove transakcije, u razdoblju od 5 (pet) godina od dana evidentirane komunikacije.

Banka će Klijentima sve informacije koje im je dužna dostaviti na trajnom mediju sukladno Zakonu dostavljati putem elektroničke pošte, na e-mail adresu koju je Klijent naveo u Upitniku za klijente prilikom ugovaranja investicijske ili pomoćne usluge, osim u slučaju kada Klijent u Upitniku za klijente izričito zatraži pružanje informacija u papirnatom obliku (putem pošte).

## **II. MJESTA IZVRŠENJA NALOGA**

Podaci o mjestima izvršenja naloga navedeni su Politici izvršavanja naloga koja je dostupna u Odjelu brokerskih poslova kao i u Centrima Banke te na internetskoj stranici Banke ([www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)).

## **III. TROŠKOVI I IZDACI**

Svi podaci o troškovima i povezanim izdacima navedeni su u Cjeniku po financijskim uslugama i aktivnostima koje Banka pruža, a koji je svakom Klijentu ili potencijalnom Klijentu dostupan prilikom ugovaranja financijskih usluga i aktivnosti. O izmjenama i dopunama Cjenika Banka će obavijestiti Klijenta na s Klijentom dogovoreni način.

## **IV. SUSTAV ZAŠTITE ULAGATELJA**

Sukladno odredbama važeće regulative, imovina Klijenta - financijski instrumenti i novčana sredstva u Direkciji investicijskog bankarstva i Direkciji skrbništva - vodi se odvojeno od imovine Banke na posebnim računima.

Navedena imovina Klijenta nije vlasništvo Banke, ne ulazi u Bančinu imovinu niti u likvidacijsku ili stečajnu masu, niti može biti predmet ovrhe u svezi s potraživanjima prema Banci. Banka vodi evidencije i račune na način koji omogućuje da neodgodivo u svakom trenutku može razlučiti imovinu koju drži za jednog Klijenta od imovine ostalih Klijenata i imovine same Banke.

Banka kao obveznik članstva u Fondu za zaštitu ulagatelja (dalje u tekstu: Fond) ispunjava sve obveze sukladno važećoj regulativi.

Plaćanjem doprinosa predmetnom Fondu zaštićene su tražbine Klijenata Banke – uglavnom malih ulagatelja - u slučaju otvaranja stečajnog postupka nad Bankom ili ako HANFA utvrdi da je kod Banke nastupila nemogućnost ispunjavanja obveza prema Klijentima na način da ne može izvršiti novčanu obvezu i/ili vratiti financijske instrumente koje je držala, administrirala i kojima je upravljala za račun Klijenta, a malo je vjerojatno da će se te okolnosti u dogledno vrijeme bitno promijeniti.

Sukladno odredbama Zakona, sljedeće tražbine Klijenta, fizičke ili pravne osobe u svezi s investicijskom uslugom i uslugom pohrane i administriranja financijskih instrumenata za račun Klijenta, uključujući i poslove skrbništva i s tim povezane usluge koje su ugovorene s Klijentom, osigurane su do vrijednosti od najviše 20.000,00 eura po Klijentu Banke:

- novčane tražbine u eurima i u valutama država članica EU koje Banka duguje Klijentu ili koje pripadaju Klijentu, a koje Banka drži za predmetnog Klijenta

- financijski instrumenti koji pripadaju Klijentu Banke, a koje Banka drži, administrira ili s njima upravlja za račun Klijenta.

Iznos zaštićenih tražbina Klijenta Banke obračunava se kao ukupan iznos potraživanja Klijenta, bilo da ih Banka drži na jednom ili više računa, po jednoj ili više ugovornih osnova ili u svezi s jednom ili više investicijskih usluga, u eurima i/ili valuti države članice EU, do visine zakonski osiguranog iznosa u koji su uključene i kamate do dana otvaranja stečajnog postupka nad Bankom ili dana objave rješenja HANFA-e o nastupanju osiguranoga slučaja.

Iz zaštićenih tražbina izuzimaju se:

- tražbine Klijenata Banke koje su osigurane zakonom koji uređuje osiguranje depozita u kreditnim institucijama radi zaštite deponenata u slučaju nedostupnosti depozita
- tražbine klijenata Banke proizašle iz transakcije za koju je pravomoćnom sudskom presudom utvrđeno da je povezana s pranjem novca.

Klijentom Banke kao obveznikom članstva u Fondu čije su tražbine zaštićene navedenim sustavom zaštite ulagatelja temeljem Zakona neće se - bez obzira na državu sjedišta - smatrati:

1. pojedini profesionalni ulagatelji (kreditne institucije, investicijska društva, financijske institucije, društva za osiguranje, subjekti za zajednička ulaganja, društva za upravljanje mirovinskim fondovima i mirovinski fondovi),
2. društva koja su dio Grupe članice Fonda koja nije u mogućnosti ispuniti svoje obveze,
3. pravna ili fizička osoba koja sudjeluje s više od 5% udjela s pravom glasa u temeljnom kapitalu članice Fonda koja nije u mogućnosti ispuniti svoje obveze,
4. matično ili ovisno društvo članice Fonda koja nije u mogućnosti ispuniti svoje obveze,
5. članovi uprave i nadzornog odbora odnosno upravnog odbora članice Fonda koja nije u mogućnosti ispunjavati svoje obveze, ako su te osobe na navedenim položajima ili su zaposlene u članici Fonda na dan otvaranja stečajnog ili likvidacijskog postupka nad članicom Fonda ili na dan objave rješenja Agencije o nastupanju osiguranoga slučaja ili su na tim položajima bile zaposlene tijekom tekuće ili prethodne financijske godine,
6. vezani zastupnici investicijskog društva koji nisu u mogućnosti ispunjavati svoje obveze, a koji su u tom svojstvu na dan otvaranja stečajnog ili likvidacijskog postupka nad investicijskim društvom ili na dan objave rješenja Agencije o nastupanju osiguranoga slučaja ili su u tom svojstvu djelovali tijekom tekuće ili prethodne financijske godine,
7. osobe odgovorne za reviziju financijskih izvješća članice Fonda te osobe odgovorne za pripremu i pohranu računovodstvene dokumentacije članice Fonda i izradu financijskih izvješća,
8. članovi uprave, nadzornog odbora odnosno upravnog odbora te osobe koje u vlasništvu imaju 5 ili više posto udjela u matičnom ili ovisnom društvu članice Fonda te osobe koje su odgovorne za reviziju financijskih izvješća tog društva,
9. bračni ili izvanbračni drugovi te srodnici do drugog stupnja u ravnoj liniji i drugog stupnja u pobočnoj liniji osoba iz točaka 5. do 8. ovoga stavka,

10. Klijenti članice Fonda čije je neispunjenje obveze prema članici Fonda pridonijelo nastupanju osiguranoga slučaja.

Gore navedeni opis sustava zaštite ulagača predstavlja sažetak istog. Cjelokupna informacija o navedenom sustavu nalazi se u relevantnim odredbama Zakona.

#### **V. NADZORNA TIJELA BANKE**

Hrvatska narodna banka, Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb (Tel.: + 385 1 45 64 555) i Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Franje Račkoga 6, 10000 Zagreb (Tel.: +385 1 6173 200) su nadzorna tijela Banke.