

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4 (dalje: **Banka**) Uprava Banke dana 16.12.2025. godine donosi slijedeće

OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO S FINANCIJSKIM INSTRUMENTIMA

I. PREDMET I SADRŽAJ OPĆIH UVJETA

Članak 1.

Predmet i sadržaj ovih Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo s financijskim instrumentima (dalje: **Opći uvjeti** ili **Uvjeti**) 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 relevantnih podzakonskih propisa.

Ovi Opći uvjeti zajedno s Dodacima Općim uvjetima i Politikom izvršavanja naloga pružaju Klijentu primjereni opseg podataka kako bi Klijent mogao shvatiti vrstu i rizike investicijske usluge i specifične vrste financijskih instrumenata koji mu se nude te na temelju tih podataka donijeti odluku o svojim ulaganjima.

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, trgovanja za vlastiti račun, 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 te potvrđuje da je s istima suglasan i da ih razumije. Ukoliko se pojedinačni ugovor sklopljen s Klijentom razlikuje od ovih Općih uvjeta, prvenstveno se primjenjuju 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 s 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 internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

II. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

Članak 2.

Pojedini pojmovi navedeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Banka je Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4.

Cjenik Banke su naknade pri trgovanju financijskim instrumentima koje su sadržane u Odluci o naknadama Banke. [Naknade](#) su objavljene na internetskim stranicama Banke.

Čimbenici održivosti su okolišna i socijalna pitanja te pitanja u vezi sa zaposlenicima, poštovanjem ljudskih prava, borbom protiv korupcije i podmićivanja.

Europska središnja banka (ECB) je središnja banka eurozone, monetarne unije 20 država članica Europske unije koje su usvojile euro kao vlastitu valutu.

Financijski instrumenti, uključujući instrumente izdane primjenom tehnologije distribuiranog zapisa su prenosivi vrijednosni papiri, instrumenti tržišta novca, udjeli u subjektima za zajednička ulaganja i izvedenice.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje: **HANFA**) je nadzorno regulatorno tijelo hrvatskog tržišta kapitala sukladno odredbama posebnog zakona, koju je moguće kontaktirati na adresi: Franje Račkoga 6, 10000 Zagreb.

Individualni Račun SKDD CPP je račun pozicija i račun kolaterala otvoren u ime Banke za račun točno određenog klijenta u svrhu poravnanja transakcija putem SKDD CCP.

Investicijske usluge i aktivnosti su osnovne investicijske usluge i aktivnosti koje Banka obavlja na temelju odobrenja regulatora: (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.

Investicijsko istraživanje je istraživanje ili druga vrsta informacije koja sadržava izričitu ili prešutnu preporuku ili prijedlog u vezi s investicijskom strategijom koja se odnosi na jedan ili nekoliko financijskih instrumenata ili izdavatelja financijskih instrumenata, uključujući svako mišljenje u vezi sa sadašnjom ili budućom vrijednosti ili cijenom takvih instrumenata, namijenjeno distribucijskim kanalima ili javnosti a u vezi s čime se moraju ispuniti sljedeći uvjeti: (a) istraživanje ili informacije označeni su ili opisani kao investicijsko istraživanje (b) ako je predmetnu preporuku izradila Banka za Klijenta, ono ne predstavlja pružanje usluge investicijskog savjetovanja u smislu Direktive 2014/65/EU.

Investicijsko savjetovanje je davanje osobnih preporuka u smislu članka 9. Delegirane uredbe (EU) br. 2017/565 Klijentu koje se odnose na jednu ili više transakcija financijskim instrumentima, na zahtjev Klijenta ili na inicijativu investicijskog društva.

Investicijsko savjetovanje na nesamostalnoj osnovi je savjetovanje koje se temelji na analizi ograničenog volumena financijskih instrumenata.

Izvršavanje naloga za račun Klijenta je postupanje radi ugovaranja kupnje ili prodaje jednog ili više financijskih instrumenata za račun klijenata, uključujući sklapanje ugovora o prodaji financijskih instrumenata koje izdaje investicijsko društvo ili kreditna institucija prilikom izdavanja tih financijskih instrumenata.

Jednostavni financijski instrumenti (nekompleksni instrumenti) su dionice uvrštene za trgovanje na uređenom tržištu; instrumenti novčanog tržišta; obveznice ili drugi oblici sekuritiziranog duga, osim onih u koje su ugrađene izvedenice; udjeli u otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom i ostali jednostavni financijski instrumenti.

Klijent ili Nalogodavac je 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.

Knjiga naloga je 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 Zakonom i drugim relevantnim propisima.

Kompleksni financijski instrumenti su financijski instrumenti vezani na bar još jedan financijski instrument o čijem kretanju ovise, koji omogućuju neizravnu kupnju imovine ili više njih i koji imaju ugrađene izvedenice ili su strukturirani na način da klijentima otežavaju razumijevanje uključenih rizika.

LEI oznaka je 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.

MiFID II je Direktiva o tržištu financijskih instrumenata 2014/65/EU.

Mjesto izvršenja je Uređeno tržište, Multilateralne trgovinske platforme (MTP), Organizirane trgovinske platforme (OTP), Sistematski internalizator, Održavatelj tržišta, Drugi pružatelj likvidnosti ili druga osoba u trećoj državi koji obavlja funkciju sličnu prethodno navedenim.

Mjesto trgovanja je svako uređeno tržište, MTP ili OTP.

Multilateralna trgovinska platforma je (u daljnjem tekstu: **MTP**) je multilateralni sustav kojim upravlja investicijsko društvo ili tržišni operater, koji u sustavu i prema unaprijed poznatim i nediskrecijskim pravilima spaja ili omogućuje spajanje ponuda za kupnju i ponuda za prodaju financijskih instrumentima trećih tako da nastaje ugovor.

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

Novčani račun je transakcijski račun, za fizičku osobu tekući i/ili multivalutni tekući račun, odnosno račun Klijenta otvoren kod Banke.

Omnibus Račun SKDD CCP je račun pozicija i račun kolaterala otvoren u ime Banke za klijente u svrhu poravnanja transakcija putem SKDD CCP.

Organizirana trgovinska platforma je (dalje: **OTP**) je 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.

OTC („Over the counter“) je trgovanje izvan mjesta trgovanja.

Ovlašteni zastupnik je 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).

Pomoćne investicijske usluge su pomoćne investicijske usluge i aktivnosti koje Banka obavlja na temelju odobrenja regulatora: (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.

Povezani financijski instrument je financijski instrument, na čiju cijenu izravno utječu kretanja cijena nekog drugog financijskog instrumenta (koji je predmet investicijskog istraživanja) i uključuje izvedenicu toga drugog financijskog instrumenta.

Pravila SKDD-a su [Pravila Središnjeg klirinškog depozitarnog društva, dioničkog društva](http://www.skdd.hr) sa svim naknadnim izmjenama i dopunama dostupna na stranicama www.skdd.hr.

Preferencije u pogledu održivosti predstavljaju odluku Klijenta ili potencijalnog Klijenta o tome hoće li i u kojem rasponu, uključiti bilo koji od sljedećih financijskih instrumenata u svoju investiciju: (a) financijski instrument za koji Klijent ili potencijalni Klijent utvrdi da se minimalni udio ulaže u okolišno održiva ulaganja kako su definirana u članku 2. stavku 1. Uredbe (EU) 2020/852; (b) financijski instrument za koji Klijent ili potencijalni Klijent utvrdi da se minimalni udio ulaže u održiva ulaganja kako je definirano u članku 2. stavku 17. Uredbe (EU) 2019/2088; (c) financijski instrument koji uzima u obzir glavne štetne učinke na čimbenike održivosti pri čemu kvalitativne ili kvantitativne elemente koji to dokazuju određuje Klijent ili potencijalni Klijent.

Preporuka za ulaganje/osobna preporuka je preporuka dana osobi u njezinu svojstvu ulagatelja ili potencijalnog ulagatelja ili u svojstvu zastupnika ulagatelja ili potencijalnog ulagatelja. Osobna preporuka se može dati Klijentu na njegov zahtjev ili na inicijativu Banke u pogledu jedne transakcije ili više njih koje se odnose na financijske instrumente. Preporuka se ne smatra osobnom preporukom ako je namijenjena javnosti.

Promidžbena komunikacija je svaka komunikacija namijenjena distribucijskim kanalima ili javnosti, u vezi promidžbenog sadržaja koji se odnosi na svako istraživanje ili informaciju koje ne ispunjava uvjete za investicijsko istraživanje.

Račun Klijenta je 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 s propisima ili na poseban zahtjev Klijenta.

RFQ („Request for quote“) je zahtjev za kotacijom cijene financijskog instrumenta.

Rizici održivosti su okolišni, socijalni ili upravljački događaj ili uvjet koji, ako do njega dođe, može uzrokovati stvaran ili potencijalno negativan bitan učinak na vrijednost ulaganja.

Sankcije su instrument diplomatske ili gospodarske prirode kojima se nastoji promijeniti aktivnosti ili politike poput kršenja međunarodnog prava ili ljudskih prava, ili politike koje ne poštuju vladavinu prava ili demokratska načela. Sankcije utječu na poslovanje financijskih institucija i njihovih klijenata postavljanjem ograničenja, obustavom izvršenja usluga i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava.

Sankcije su zabrane nametnute organizacijama, fizičkim osobama i njihovim tvrtkama, kao i proizvodi i usluge navedeni u propisima Vijeća Europe, rezolucijama Vijeća sigurnosti Ujedinjenih naroda i u slučaju sankcija SAD-a, propisa OFAC-a, kao i bilo koje sankcije koje nalažu tijela vlasti određenih zemalja i ograničavajuće odredbe s međunarodnom ili regionalnom snagom koje izdaju tijela vlasti drugih zemalja.

Popis najvažnijih institucija koje propisuju sankcijske mjere uključuje: Ujedinjene narode, Europsku uniju, Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (Office of Foreign Assets Control – OFAC), Ujedinjenu Kraljevinu Velike Britanije i Sjeverne Irske.

Sankcije koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države su sankcije, zabrane i mjere ograničavanja koje je izdao predsjednik Sjedinjenih Američkih Država i objavio Ured za kontrolu strane imovine američkog Ministarstva financija (OFAC). Te sankcije se odnose na sve fizičke i pravne osobe koje imaju američki status, kao i financijske transakcije denominirane u USD.

SKDD CCP Smart Clear d.d., Heinzelova 62a, Zagreb (dalje: **SKDD CCP**) je društvo osnovano s namjerom da SKDD d.d. na njega prenese poslove poravnanja transakcija financijskih instrumenata, kao središnja druga ugovorna strana (*Central Clearing Party*).

Skrbnički račun je 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 s izvršenjem aktivnosti koje su utvrđene Ugovorom o skrbništvu.

Središnje klirinško depozitno društvo, dioničko društvo, Heinzelova 62a, Zagreb (dalje: **SKDD**) je društvo koje upravlja središnjim depozitorijem i sustavom poravnanja i namire transakcija sklopljenih na ili izvan uređenog tržišta ili MTP-a u Republici Hrvatskoj te sustavom pohrane ako nije ugovorena skrbnička usluga.

Tajna riječ je riječ koja se koristi za potvrdu identifikacije Klijenta prilikom zadavanja naloga.

Trajni medij je svako sredstvo koje Klijentu omogućuje pohranjivanje podataka koji su mu osobno upućeni tako da mu budu dostupni za buduću uporabu tijekom razdoblja koje je prikladno s obzirom na svrhu tih podataka i koje omogućuje neizmijenjenu reprodukciju pohranjenih podataka, kao što je papir, elektronička pošta, CD, DVD, memorijska kartica, memorijski štapić, čvrsti disk računala te svi ostali mediji na kojima se može pohraniti podatke.

Transakcijski račun ulagatelja je transakcijski račun vrijednosnih papira definiran Pravilima SKDD-a.

Transakcijski skrbnički račun na ime je transakcijski račun vrijednosnih papira definiran Pravilima SKDD-a.

Transakcijski zbirni skrbnički račun je transakcijski račun vrijednosnih papira definiran Pravilima SKDD-a.

Trgovanje za vlastiti račun je trgovanje u kojem se koristi vlastiti kapital iz kojeg proizlaze transakcije s jednim ili više financijskih instrumenata.

Upravljanje portfeljem je upravljanje portfeljima koji uključuju jedan ili više financijskih instrumenata, na individualnoj i diskrecijskoj osnovi, u skladu s ovlaštenjem/nalogom Klijenta.

Uređeno tržište je multilateralni sustav koji u sustavu i prema unaprijed poznatim i nediskrecijskim pravilima spaja ili omogućuje spajanje ponuda za kupnju i ponuda za prodaju financijskih instrumenata trećih strana tako da nastaje ugovor s financijskim instrumentima uvrštenim u trgovanje po pravilima toga sustava i/ili u samom sustavu, pod uvjetom da uređeno tržište i/ili tržišni operater koji ga vodi ili njime upravlja ima odobrenje za rad i redovito posluje.

Zakon je važeći Zakon o tržištu kapitala s uključenim svim donesenim izmjenama i dopunama istog.

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 (dalje: **HNB**), a temeljem prethodne suglasnosti HANFA-e.

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, SKDD-a i SKDD CCP. Sukladno Zakonu Banka je i članica 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.

Klijent i/ili Nalogodavac i svi njihovi ovlašteni zastupnici su dužni inicirati prema Banci i svakodobno omogućavati Banci pružanje svih investicijskih i/ili pomoćnih usluga i aktivnosti iz ovih Općih uvjeta u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske te na zahtjev Banke, u obliku i na način koji odredi Banka, dostaviti podatke i dokumentaciju potrebnu za uspostavu Usluga investicijskog bankarstva te za nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske.

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 Novčanog računa 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 eurskom 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 2007,
 - presliku osnivačkog akta pravne osobe,
 - 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 osnivačkog akta pravne osobe
 - presliku ugovora o nerezidentnom eurskom računu otvorenom na ime Klijenta (u slučaju da Klijent posjeduje takav račun),
 - 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 s 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, u svrhu razvrstavanja Klijenta te Procjene primjerenosti/Procjene prikladnosti usluge/financijskog instrumenta.

Članak 7.

Fizičke i pravne osobe rezidenti, odnosno nerezidenti definirani su odredbama važećeg Zakona o deviznom poslovanju s uključenim svim donesenim izmjenama i dopunama istog.

Članak 8.

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

Članak 9.

Ukoliko Banci nije ustupljena propisana dokumentacija, nije dužna 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: IX. „Izveštavanje klijenata“ ovih Općih uvjeta, kao i sve ostale obavijesti na adresu različitu od adrese prebivališta/sjedišta navedene u osobnoj ispravi/izvatku 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** te iste obavijestiti o navedenom razvrstavanju. Cilj razvrstavanja Klijenata je osiguranje većeg stupnja zaštite i bolje informiranosti malih ulagatelja.

Banka će tretirati sve Klijente kao male ulagatelje, ukoliko ne ispunjavaju uvjete koji su određeni za kategorizaciju na profesionalne ulagatelje.

Klijenti klasificirani na male ulagatelje imaju pravo na dodatne informacije i upute, posebice vezano na podatke o financijskim instrumentima, naknadama, troškovima i povezanim izdacima.

V.1. PROFESIONALNI ULAGATELJ

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.

Subjekti koji se smatraju **profesionalnim ulagateljima** za sve investicijske usluge i aktivnosti i pomoćne usluge u odnosu na sve financijske instrumente određeni su Zakonom.

Profesionalnim ulagateljem smatraju se:

1. Subjekti koji djelovanjem na financijskom tržištu podliježu obvezi odobrenja i/ili nadzora regulatornog tijela: investicijska društva, kreditne institucije, druga financijska institucija s odobrenjem za rad izdanim od nadležnog tijela ili regulirana prema posebnim propisima, društvo 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 robnim izvedenicama, lokalna pravna osoba i ostali institucionalni ulagatelji koji podliježu obvezi odobrenja ili nadzora za djelovanje na financijskom tržištu.

2. Velika poduzeća koja na razini pravne osobe, u odnosu na prethodnu poslovnu godinu, zadovoljavaju najmanje dva od sljedećih uvjeta:
 - ukupna aktiva iznosi najmanje 20 milijuna eura,
 - neto prihod u iznosu od najmanje 40 milijuna eura,
 - kapital u iznosu od najmanje 2 milijuna eura.
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 glavna aktivnost ulaganje u financijske instrumente uključujući i subjekte koji se bave sekuritizacijom imovine ili drugim transakcijama financiranja

Prethodno navedene subjekte koji ispunjavaju navedene uvjete Banka će automatski razvrstati i tretirati kao profesionalne ulagatelje.

V.2. MALI ULAGATELJ

Članak 14.

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.

V.3. PROFESIONALNI ULAGATELJ NA ZAHTJEV

Članak 15.

Klijent koji nije izričito naveden u Zakonu kao profesionalni ulagatelj (uključujući javnu ustanovu, jedinicu lokalne ili područne samouprave, pravnu i fizičku osobu), može zatražiti status profesionalnog ulagatelja uz ispunjenje uvjeta koji su propisani ovim člankom.

Prilikom podnošenja zahtjeva za stjecanje statusa profesionalnog ulagatelja, Klijent mora dokazati da 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 500.000,00 eura,
3. Klijent radi ili je radio u financijskom sektoru najmanje godinu dana na profesionalnoj poziciji, koja zahtijeva znanje o planiranim transakcijama ili uslugama.

Nakon što Klijent dokaže Banci da ispunjava barem dva od navedenih uvjeta, Klijent je dužan ispuniti i dostaviti Upitnik – zahtjev za status profesionalnog ulagatelja, na temelju kojeg će Banka procijeniti može li Klijent donijeti investicijsku odluku i razumjeti rizike povezane s određenom transakcijom ili uslugom. Navedena procjena će obuhvatiti stručnost, iskustvo i znanje Klijenta.

Ukoliko Banka procijeni da Klijent može donijeti investicijsku odluku, Banka može prema Klijentu postupati kao prema profesionalnom ulagatelju. Putem navedenog Upitnika Banka će Klijenta pisanim putem jasno upozoriti na prava i zaštitu koju Klijent gubi odabirom statusa profesionalnog ulagatelja, a Klijent će kroz isti u pisanom obliku, potvrditi da je svjestan posljedica gubitka prava i zaštite malog ulagatelja.

Banka će svakom Klijentu koji više ne ispunjava uvjete za profesionalnog ulagatelja promijeniti kategorizaciju u status malog ulagatelja.

V.4. RAZVRSTAVANJE KVALIFICIRANIH NALOGODAVATELJA

Članak 16.

Kvalificirani nalogodavatelj je podkategorija profesionalnog ulagatelja.

Kvalificirani nalogodavatelji određeni su člankom 116. Zakona.

Kvalificiranim nalogodavateljima smatraju se:

- Investicijska društva,
- kreditne institucije,
- društvo za upravljanje mirovinskim fondovima i mirovinski fondovi,
- društvo za osiguranje,
- UCITS fond i društvo za upravljanje UCITS fondom,
- druga financijska institucija koja podliježe obvezi ishođenja odobrenja za rad prema posebnim propisima ili čije je poslovanje uređeno zakonodavstvom Europske unije,
- nacionalna vlada i javno tijelo za upravljanje javnim dugom i središnja banka te
- nadnacionalna organizacija.

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 članku 17. ovih Općih uvjeta.

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.

Prilikom pružanja investicijskih usluga i aktivnosti te pomoćnih usluga kvalificiranim ulagateljima Banka se nije dužna u potpunosti pridržavati obveza pravila poslovnog ponašanja, već samo u dijelu podataka koji se daju prije pružanja usluge, izvještavanja Klijenata o pruženim uslugama te izvršavanja obveza kako je navedeno u Politici izvršavanja naloga.

Banka će u odnosu s kvalificiranim nalogodavateljem postupati profesionalno i u skladu s pravilima struke te uzimajući u obzir prirodu i predmet poslovanja kvalificiranog nalogodavatelja, prema njemu komunicirati jasno, pošteno i na neobmanjujući način.

V.5. PRUŽANJE VIŠEG STUPNJA ZAŠTITE

Članak 17.

Profesionalni ulagatelj može zatražiti tretman s višom razinom zaštite kakav Banka pruža malim ulagateljima. Banka ga o istome obavještava pri razvrstavanju, odnosno obavještava ga i o mogućnosti podnošenja zahtjeva za izmjenom dogovorenih uvjeta u svrhu postizanja više razine zaštite.

Zahtjev se može odnositi na uslugu, financijski instrument i transakciju i predaje se Banci u pismenom obliku.

Banka svakog Klijenta koji ispunjava kriterije za profesionalnog Klijenta prije pružanja usluga usmeno izvještava da ga na temelju dostupnih podataka smatra profesionalnim ulagateljem te da će postupati s tim u skladu, osim ako Klijent i Banka ne ugovore drugačije.

U slučaju kada Banka smatra da profesionalni ulagatelj nije u mogućnosti ispravno procijeniti ili upravljati uključenim rizicima obavještava profesionalnog ulagatelja da je obavezan zatražiti višu razinu zaštite putem Upitnika.

Banka ističe i ukazuje Klijentu da njegovim razvrstavanjem kao **malog ulagatelja Klijent ostvaruje višu razinu zaštite, a koja se očituje na sljedeći način:**

- Banka je obvezna, prije nego što malom ulagatelju prvi put pruži investicijsku uslugu, aktivnost ili pomoćnu uslugu, s istim sklopiti u pisanom obliku osnovni ugovor kojim se uređuju njihova međusobna prava i obveze.
- Banka je obvezna, prije sklapanja ugovora s malim ulagateljem, pružiti mu informacije o uvjetima ugovora te mu dati opće informacije poput naziva, sjedišta i poslovne adrese Banke, izjavu o odobrenju za rad, naziv i kontakt adresu nadležnog tijela koje je odobrenje za rad izdalo, informacije o jezicima komuniciranja s Bankom, načine komunikacije Banke i Klijenta, opseg, učestalost i periode izvještavanja Klijenta o uslugama koje je Banka pružila Klijentu u skladu s odredbama Zakona, sažetak opisa politike upravljanja sukobom interesa i na zahtjev Klijenta, daljnje pojedinosti o navedenoj politici upravljanja sukobom interesa na trajnom mediju ili putem web-mjesta.
- Banka je obvezna malim ulagateljima dati opće informacije o svim investicijskim uslugama koje pruža kao i o financijskim instrumentima i povezanim rizicima.
- Kada drži financijske instrumente ili novčana sredstva Klijena Banka je malog ulagatelju obvezna dati informacije u vezi sa zaštitom istih.
- Prilikom izvršavanja naloga za Klijenta malog ulagatelja, Banka je obvezna utvrditi postizanje najpovoljnijeg ishoda u odnosu na ukupne troškove transakcije.
- Banka je dužna informirati malog ulagatelja o svim troškovima i povezanim naknadama, što uključuje ukupnu cijenu koju Klijent treba platiti za financijski instrument ili investicijsku uslugu, uključujući sve povezane naknade, provizije, pristojbe i troškove, kao i sva davanja koji se plaćaju putem Banke, ili ukoliko točna cijena ne može biti naznačena, osnovu za izračun ukupne cijene.
- U slučajevima kada bilo koji dio ukupne cijene iz prethodnog stavka mora biti plaćen ili predstavlja iznos u stranoj valuti, upozorenje o valuti koja je uključena zajedno s mjerodavnim tečajem i troškovima.
- Banka je obvezna malom ulagatelju napomenuti postojanje mogućnosti drugih troškova, poput poreza ili drugih davanja, povezanih s transakcijom u vezi s financijskim instrumentom ili investicijskom uslugom, koji mogu nastati za Klijenta, a koji nisu plativi putem Banke ili nisu nametnuti od strane Banke, kao i načine plaćanja istih.
- Banka je Klijentima malim ulagateljima obvezna davati, slati ili distribuirati točne, jasne i razumljive podatke uključujući i promidžbenu komunikaciju, na način da je vjerojatno da će ih mali ulagatelj zaprimiti.
- Kada Banka pruža **uslugu upravljanja portfeljem**, dužna je uspostaviti primjerenu metodu procjene i usporedbe koja mora biti utemeljena na ulagačkim ciljevima Klijenta i vrstama financijskih instrumenata uključenih u portfelj Klijenta, kako bi Klijentu omogućila procjenu prinosa i učinkovitosti.

- Za uslugu upravljanja portfeljem Banka je dužna pružiti malom ulagatelju sljedeće podatke:
 1. načinu i učestalosti vrednovanja financijskih instrumenata u portfelju Klijenta,
 2. o svakom prijenosu upravljanja nad svim ili dijelom financijskih instrumenata ili novčanih sredstava iz portfelja Klijenta,
 3. specifikaciju svake referentne vrijednosti prema kojoj će se uspoređivati uspješnost portfelja Klijenta,
 4. o vrstama financijskih instrumenata koji mogu biti uključeni u portfelj Klijenta i vrste transakcija koje se mogu s njima izvršiti, uključujući sva ograničenja,
 5. o ciljevima upravljanja portfeljem, razini rizika koja se odražava na diskrecijsko pravo rukovoditelja i eventualna posebna ograničenja u vezi s tim diskrecijskim pravom.
- Za uslugu upravljanja portfeljem Banka malom ulagatelju šalje detaljnije, Zakonom propisane izvještaje, a u slučaju korištenja financijske poluge, ima obvezu slati izvještaje na mjesečnoj bazi.
- Ako Banka pruža malom ulagatelju podatke o financijskim instrumentima koji su predmet javne ponude za upis i uplatu i za koje je izdan prospekt sukladno zakonskim odredbama, Banka je Klijenta dužna obavijestiti gdje se prospekt može dobiti na uvid.
- Banka je Klijentu malom ulagatelju dužna prije ugovaranja transakcije s izvedenicama pružiti dodatne informacije, odnosno osigurati standardizirani Dokument s ključnim informacijama (KID) koji sadržava jasne informacije u vezi predmetne izvedenice i omogućava usporedbu između različitih vrsta izvedenica, kako bi Klijentu pomogla u razumijevanju prirode, rizika, troškova, mogućih dobitaka i gubitaka ovog proizvoda.
- Za razliku od profesionalnog ulagatelja Banka je prilikom pružanja investicijskih usluga (osim investicijskog savjetovanja ili upravljanja portfeljem) dužna u svrhu procjene prikladnosti usluge ili instrumenta, procijeniti ima li mali Klijent potrebno znanje i iskustvo da razluči rizike u svezi ponuđene/trazene usluge ili instrumenta.

Članak 18.

Banka sve Klijente putem trajnog medija obavještava o:

- rezultatu razvrstavanja te razini zaštite povezane s kategorijom u koju su Klijenti razvrstani
- pravu Klijenata da nakon razvrstavanja zatraže razvrstavanje u drugu kategoriju kao i o svim promjenama razine zaštite i posljedicama koju bi promjena kategorije imala za Klijenta.

VI. PROCJENA PRIKLADNOSTI I PRIMJERENOSTI - PROFIL KLIJENTA

VI.1. PROCJENA PRIKLADNOSTI

Članak 19.

Banka je dužna prilikom pružanja investicijskih usluga (osim usluge upravljanja portfeljem i investicijskog savjetovanja), napraviti procjenu prikladnosti investicijske usluge ili proizvoda za Klijenta malog ulagatelja. Banka provodi procjenu prikladnosti Klijenta temeljem podataka o znanju i iskustvu Klijenta u vezi tražene usluge ili proizvoda, koje prikuplja u Upitniku za procjenu prikladnosti. U slučaju Klijenta profesionalnog ulagatelja ili kvalificiranog nalogodavatelja Banka može razumno pretpostaviti da Klijent ima relevantno iskustvo i znanje o predmetnom financijskom instrumentu/uslugama.

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. Klijenti koji žele koristiti uslugu koja nije prikladna za njih, potpisuju Izjavu o ulaganju na inicijativu Klijenta.

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 provodi procjenu prikladnosti** prilikom pružanja investicijskih usluga isključivo na inicijativu Klijenta ili potencijalnog Klijenta koje se sastoje isključivo od zaprimanja i prijenosa ili izvršavanja naloga za račun Klijenta, s ili bez pomoćnih usluga, koje su inicirane od strane Klijenta (tzv. „Execution only“) kada se usluga odnosi na nekompleksne instrumente:

- 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.

Klijent u navedenom slučaju na uživa zaštitu u skladu s mjerodavnim pravilima poslovnog ponašanja.

VI.2. PROCJENA PRIMJERENOSTI

Članak 20.

U slučaju pružanja usluge upravljanja portfeljem ili investicijskog savjetovanja, Banka je dužna procijeniti primjerenost ulaganja i odrediti ulagački Profil Klijenta. U tu svrhu dužna je prikupiti podatke:

1. o znanju i iskustvu Klijenta na području ulaganja na tržištu kapitala,
2. o financijskoj situaciji uključujući sposobnost da podnosi gubitke,
3. investicijske ciljeve Klijenta uključujući toleranciju na rizik i sve preferencije u pogledu održivosti, 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 se radi o pružanju usluge investicijskog savjetovanja profesionalnom ulagatelju, 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 pruža upravljanje portfeljem, procjena primjerenosti obuhvaća cijeli postupak prikupljanja podataka o Klijentu kao i po potrebi naknadne, periodične procjene primjerenosti određenog financijskog instrumenta za pojedinog Klijenta. U slučaju provođenja periodične procjene primjerenosti, periodično izvješće koje se šalje Klijentu sadrži ažuriranu izjavu o tome kako ulaganje ispunjava sklonosti i ciljeve Klijenta te druge značajke malih ulagatelja.

Kada je ugovor za kupnju ili prodaju financijskog instrumenta sklopljen korištenjem sredstava komunikacije na daljinu te prethodna dostava izjave o primjerenosti nije moguća, ista će se

dostaviti na trajnom mediju i izravno nakon što je Klijent vezan određenim ugovorom, pod uvjetom da je na tu naknadnu dostavu izjave o primjerenosti Klijent pristao i uz ostale uvjete propisane Zakonom.

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

Ukoliko ne prikupi potrebne informacije ili ako procijeni da usluga ili financijski instrument nisu primjereni za Klijenta Banka neće pružiti investicijsku uslugu ili preporučiti financijski instrument.

Profil Klijenta

Članak 21.

Ulagački profil izrađuje se prema podacima koje Klijent dostavi 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.

VII. INVESTICIJSKE USLUGE I AKTIVNOSTI

VII.1. BROKERSKE USLUGE

Članak 22.

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 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.

Banka u sklopu navedenih brokerskih usluga može pružati i *uslugu pohrane i administriranja Financijskih instrumenata na Transakcijskom računu ulagatelja* sukladno Pravilima SKDD-a.

- **IZVRŠAVANJE NALOGA ZA RAČUN KLIJENATA**

Članak 23.

Klijent-mali ulagatelj i Banka sklapaju Ugovor o brokerskom poslovanju, 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.

- **ZAPRIMANJE I PRIJENOS NALOGA U SVEZI JEDNOG ILI VIŠE FINANCIJSKIH INSTRUMENATA**

Članak 24.

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. Brokerske naknade i ostali troškovi s osnova obavljanja usluge na inozemnim tržištima, kao i popis istih definirani su važećim [Cjenikom Banke](#), koji je dostupan u poslovnim prostorijama Banke u kojima se pružaju investicijske usluge te na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.

- **USLUGE I AKTIVNOSTI S IZVEDENICAMA**

Članak 25.

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 o brokerskom poslovanju.

Članak 26.

Odnos između Banke i **profesionalnog ulagatelja** za usluge navedene u člancima 19. – 22. uređen je Ugovorom o brokerskom poslovanju. Sastavni dio tog ugovora je popis potrebne dokumentacije te osoba unutar profesionalnog ulagatelja, pravne osobe, ovlaštenih za zadavanje naloga i primitak potvrda o izvršenim nalogima. Brokerske naknade i ostali troškovi

vezani uz obavljanje usluga definirani su Ugovorom o brokerskom poslovanju i važećim Cjenikom Banke.

VII.2. USLUGA UPRAVLJANJA PORTFELJEM

Članak 27.

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 prihvatljivi rizik za Klijenta i sve preferencije u pogledu održivosti) te sposobnost podnošenja svih povezanih rizika ulaganja, Klijent i Banka zajednički dogovaraju i definiraju strategiju ulaganja portfelja koju određuju u dokumentu Izjava o politici ulaganja.

VII.3. INVESTICIJSKO SAVJETOVANJE (NA NEOVISNOJ OSNOVI)

Članak 28.

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 s poglavljem VI. ovih Općih uvjeta. Nakon potpisivanja 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 s 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.

VII.4. INVESTICIJSKO SAVJETOVANJE NA NESAMOSTALNOJ OSNOVI – ponuda strukturiranih proizvoda malim ulagateljima

Članak 29.

Banka pruža **nesamostalno investicijsko savjetovanje** za male ulagatelje u okviru usluga Direkcije investicijskog bankarstva, za ograničeni broj kompleksnih financijskih instrumenata-strukturiranih proizvoda od svog ugovornog partnera Société Générale, Boulevard Haussmann 29, 75009 Paris, France, koji izdaje spomenute financijske instrumente.

Usluga u vezi s upisom kompleksnih financijskih instrumenata - strukturiranih proizvoda

Članak 30.

Banka pruža uslugu u vezi s upisom kompleksnih financijskih instrumenata - strukturiranih proizvoda te prijenosom zahtjeva za upis izdavatelju tog instrumenta na izvršenje.

Usluga se sastoji od nesamostalnog investicijskog savjetovanja za male ulagatelje, odnosno pružanja informacija o kompleksnim financijskim instrumentima - strukturiranim proizvodima, zaprimanja zahtjeva za upis jednog ili više strukturiranog proizvoda za račun Klijenta investicijskog bankarstva te prijenos zahtjeva za upis jednog ili više strukturiranih proizvoda izravno izdavatelju tih proizvoda na izvršenje.

Kompleksni financijski instrumenti - Strukturirani proizvodi se izdaju putem *privatne ponude* od strane izdavatelja s kojim Banka ima potpisan Ugovor o distribuciji. Upis strukturiranih proizvoda je moguć na tzv. Primarnom tržištu a namijenjen je klijentima Direkcije investicijskog bankarstva.

Prije ugovaranja Usluge Banka će razvrstati Klijenta u skladu s točkom V. ovih Općih uvjeta te putem procjene primjerenosti usluge/prikladnosti instrumenta utvrditi razinu znanja i iskustva, investicijske ciljeve (uključujući i, prema potrebi, njegove preferencije u pogledu održivosti) i sposobnosti podnošenje gubitka u odnosu na kompleksne financijske instrumente.

Uzimajući u obzir prirodu strukturiranog proizvoda (kompleksan proizvod), Banka je prilikom pružanja usluge investicijskog savjetovanja na nesamostalnoj osnovi dužna procijeniti je li usluga primjerena, odnosno jesu li strukturirani proizvodi kao financijski instrumenti primjereni za malog ulagatelja, a posebno jesu li u skladu sa spremnošću malog ulagatelja na preuzimanje rizika i njegovom sposobnošću za podnošenje gubitaka. Uz procjenu primjerenosti Banka temeljem svih prikupljenih podataka procjenjuje i kompatibilnost Klijenta s financijskim instrumentom/ciljanim tržištem.

Članak 31.

Ugovaranje usluge

Usluga se ugovara u uredima Direkcije investicijskog bankarstva.

Ugovaranje usluge odnosno zadavanje zahtjeva za upis moguće je samo za Klijente kojima Banka istovremeno pruža i uslugu pohrane i administriranja financijskih instrumenata (poslovi skrbništva) temeljem zasebnog ugovornog odnosa Banke i Klijenta, a s obzirom na činjenicu da se financijski instrumenti na koje se usluga odnosi drže na skrbničkom računu Banke koji je za potrebe držanja različitih financijskih instrumenata, otvoren kod inozemne Treće strane u državi članici (popis Trećih strana sastavni je dio dodatka IV ovih Općih uvjeta) pri čemu

Banka vodi evidenciju stanja za svoje klijente. Iz navedenog Klijent osim ugovora za upis kompleksnih financijskih instrumenta sklapa i ugovor o skrbništvu.

Dodatni poticaji za strukturirane proizvode

Banka prima naknadu za distribuciju od proizvođača tj. Izdavatelja strukturiranog proizvoda. Naknada za distribuciju je regulirana temeljem Ugovora o distribuciji s Izdavateljem. Informacije o naknadama za distribuciju i dodatnim poticajima dostupni su i u dokumentima s ključnim informacijama za ulagatelje za svaku pripadajuću tranšu proizvoda, sukladno zakonskoj regulativi, kao i u pratećim propagandnim materijalima.

Troškovi usluge

Klijent snosi trošak skrbništva povezan s uslugom u vezi s upisom strukturiranih proizvoda. U slučaju prijevremenog otkupa proizvoda (prodaje proizvoda prije dospijeca) Klijent snosi troškove brokerskih usluga.

VII.5. USLUGA ODOBRAVANJA KREDITA ZA KUPNJU FINACIJSKIH INSTRUMENATA (MARGIN KREDIT)

Članak 32.

Banka će Klijentima odobravati kratkoročne 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 kredita za kupnju financijskih instrumenata](#) koji su objavljeni na internetskim stranicama Banke.

VII.6. USLUGA SKRBNIŠTVA

Članak 33.

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 o skrbništvu nad vrijednosnim papirima i važećim [Cjenikom Banke](#).

VII.7. TRGOVANJE ZA VLASTITI RAČUN

Članak 34.

Banka određene naloge može izvršavati i trgujući za vlastiti račun uzimajući u obzir financijske instrumente i likvidnost tržišta ili u situacijama kada Banka djeluje kao Pružatelj Likvidnosti ili Sistematski internalizator za određenu vrstu instrumenta. Ukoliko zaprimi zahtjev za kotacijom cijene (trgovanje po principu RFQ) Banka će pružiti cijenu koja će na najbolji mogući način odražavati tržišnu cijenu uzimajući u obzir i karakteristike financijskog instrumenta, tržišta, rizika i pozicije Banke u istom instrumentu.

U navedenim slučajevima Banka smatra da je javno objavljena ili na zahtjev Klijenta pružena cijena ujedno i fer cijena.

U takvim slučajevima Klijent je upoznat da postoji rizik druge ugovorne strane, što znači da je u tom slučaju Banka druga ugovorna strana i obvezna je izvršiti ugovorenu obvezu.

Banka zadržava diskrecijsko pravo ne zaprimiti zahtjev za kotacijom cijene (trgovanje po principu RFQ) te u tom slučaju nije dužna ispuniti obvezu izvršenja naloga.

VIII. NALOG

VIII.1. SADRŽAJ NALOGA

Članak 35.

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) Mjesto izvršenja Naloga na kojem će se Nalog izvršiti, sukladno Politici izvršavanja naloga; (h) rok do kojeg vrijedi Nalog. Ako rok trajanja naloga nije izričito naveden, podrazumijeva se da Nalog vrijedi 365 (slovima: tristošezdesetpet) dana od dana zaprimanja.

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.

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

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.

VIII.2. NAČIN ZADAVANJA NALOGA PREKO BROKERA BANKE

Članak 36.

U pisanom obliku Nalog se dostavlja poštom ili osobnom predajom u Centrima Banke ili poslovnim prostorijama 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. U slučaju kada se Nalog zadaje osobnom predajom, a da je istome prethodio sastanak s Klijentom na kojem je djelatnik Banke pružao informacije o nalozima i transakcijama, sastavlja se Zapisnik sa sastanka i on predstavlja dio relevantne komunikacije s Klijentom.

Prilikom zadavanja Naloga *poštom*, 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 Centrima* Banke mora bez odgode biti dostavljen Odjelu brokerskih poslova. Nalog se iz Centra prvo šalje elektroničkom poštom, a potom se izvornik Naloga dostavlja u Odjel brokerskih poslova. Nalog zaprimljen u Centru Banke mora sadržavati sve propisane bitne sastojke Naloga te potpis Klijenta, dok je ovlašteni djelatnik Centra 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). Banka putem snimljene telefonske poruke Klijenta unaprijed obavještava o snimanju međusobne komunikacije, na koji način ukoliko Klijent nastavi komunikaciju Klijent razumije da će telefonski razgovor biti sniman. 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. 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 kao Klijent identificirala druga osoba davanjem Banci ispravnih i potpunih identifikacijskih podataka Klijenta.

U elektroničkom obliku Nalog se dostavlja kao *e-mail* upućen brokeru Banke na adresu brokeri@hpb.hr. Klijent može davati elektroničke 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** 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 (providera). Banka će sve Naloge koji dođu s takovih adresa Klijenta smatrati Nalozima Klijenta.

VIII.3. KOMUNIKACIJA U POSLOVIMA S DIREKCIJOM TRGOVANJA I LIKVIDNOSTI

Članak 37.

Djelatnici Direkcije trgovanja i likvidnosti od klijenata mogu zaprimiti:

- Zahtjev za kotacijom - RFQ (request for quote) koji ne rezultira transakcijom te
- Zahtjev za kotacijom - RFQ (request for quote) koji rezultira transakcijom.

RFQ se zaprimaju: (a) usmeno telefonskim putem; (b) elektroničkim putem kao e-mail upućen na adresu hpb.riznica@hpb.hr; (c) putem Thomson Reuters terminala i Bloomberg terminala posebno kad se radi o institucionalnim investitorima ili bilo kojim drugim od obje strane prihvaćenim kanalom komunikacije.

Kada se RFQ zaprima usmeno telefonskim putem svaki takav razgovor s Klijentom se snima, a snimke pohranjuju sukladno Direktivi 2014/65/EU o tržištu financijskih instrumenata (MiFID II) te Banka unaprijed obavještava Klijenta o snimanju međusobne komunikacije putem snimljene telefonske poruke te ukoliko Klijent nastavi s komunikacijom razumije da će razgovor s djelatnikom Direkcije trgovanja i likvidnosti biti sniman. Snimku telefonskog razgovora Banka može koristiti isključivo u svrhu dokazivanja postojanja i sadržaja RFQ-a. Banka svu relevantnu komunikaciju i dokumentaciju vezanu za trgovanje za vlastiti račun pohranjuje i čuva u skladu sa Zakonom i odgovarajućim podzakonskim aktima i pravilnicima.

Članak 38.

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

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

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

VIII.4. ZAPRIMANJE I PRIHVAT NALOGA

Članak 39.

Banka će prihvaćati samo one Naloge 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 Naloge zaprimljene:

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

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

VIII.5. NEPRIHVAĆANJE ZAPRIMLJENOG NALOGA

Članak 40.

Banka neće prihvaćati Naloge za koje posebice, ali ne i isključivo, utvrdi ili procijeni, odnosno posumnja 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 može biti upravljen za nedopušteno manipuliranje cijenama vrijednosnog papira ili drugu nedopuštenu radnju; (d) bi Banka izvršenjem Naloga pretrpjela štetu; (e) izvršenjem Naloga bi bio počinjen prekršaj ili kazneno djelo; (e) Klijent postupa protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja

terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i (f) drugih razloga.

Banka nije ovlaštena zaprimiti i izvršavati Naloge ukoliko joj Klijent ne dostavi potpisan jedan primjerak ugovora s pripadajućom dokumentacijom.

Zaprimi li Banka proturječne, neodređene, nejasne, nepodobne naloge za postupanje po njima i/ili nepotpune Naloge i/ili Naloge koji nisu zadani na način određen ovim Općim uvjetima, Banka ima pravo ne prihvatiti Nalog uz obvezu obavješćavanja Klijenta o nemogućnosti prihvata.

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).

VIII.6. IZMJENA I OPOZIV NALOGA

Članak 41.

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 izmjenu 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 članku 36. ovih Općih uvjeta).

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

VIII.7. OTKAZ NALOGA OD STRANE BANKE I ISTEK NALOGA

Članak 42.

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 s vrijednosnim papirima na tržištu; (d) u slučaju dospelih nepodmirenih obveza Klijenata.

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 ili e-mailom 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 365 (slovima: tristošezdesetpet) 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.

VIII.8. IZVRŠENJE NALOGA

Članak 43.

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.

VIII.9. IZVRŠENJE NALOGA MALOG ULAGATELJA

Članak 44.

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 Politici izvršavanja naloga.

Izvršenje Limitiranog naloga

Članak 45.

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.

VIII.10.PRIORITET NALOGA

Članak 46.

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.

VIII.11.IZVRŠAVANJE NALOGA NA INOZEMNIM TRŽIŠTIMA

Članak 47.

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 s 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 s MiFID II regulativom te 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 brokerskom poslovanju Klijent ovlašćuje Banku da radi izvršenja Naloga u inozemstvu može izvršiti konverziju valuta ubilježениh 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.

VIII.12.PRAVA I OBVEZE BANKE I KLIJENTA VEZANO ZA ZADAVANJE I IZVRŠENJE NALOGA

Članak 48.

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 elektroničkim 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,
- pravodobno izvještavati Klijenta na transparentan način o stanju imovine/financijskih instrumenata sukladno važećim propisima
- dostavljati Obavijesti o korporativnoj akciji (isključivo za financijske instrumente koji se pohranjuju na Transakcijskom računu ulagatelja)

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 s 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.
- Prije zadavanja Naloga obavijestiti o izboru računa za:
 - a) poravnanje transakcije (Pojedinačni ili Zbirni račun)¹

¹ Sustav poravnanja kod Središnje druge ugovorne strane kao i vrste računa detaljnije je obrađeno u Članku 53.

- b) namiru transakcija (osnovni račun kod SKDD - a ili Transkacijski račun ulagatelja kod Banke)²

Predujam novčanih sredstava

Članak 49.

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 ugovorenih 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 nalogodavaca i kada ista budu ubilježena na Računu Klijenta.

Registracija financijskih instrumenata

Članak 50.

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:

- 1) da utvrdi vjerodostojnost i podatke o financijskom instrumentu,
- 2) da bez posebnog dodatnog odobrenja Klijenta može raspolagati istima u svrhu obavljanja aktivnosti zbog kojih se isti registriraju za cijelo vrijeme trajanja usluge te
- 3) 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 s 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 nalogodavaca; (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 ugovorenih pozajmica ili drugih dogovora između Banke i Klijenta.

² Odabir računa za namiru transakcija detaljnije je obrađeno u Članku 51.

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 s 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.

Članak 51.

Klijent s Bankom može imati registrirane Financijske instrumente na jednom od računa:

(a) na Osnovnom računu kod SKDD-a ili na (b) Transakcijskom računu ulagatelja otvorenom kod Banke.

Na pisani zahtjev Klijenta Banka će otvoriti u svoje ime, a za račun Klijenta Transakcijski račun ulagatelja.

Klijent kod Banke može imati otvoreno više Transakcijskih računa ulagatelja. Prilikom odluke o odabiru Transakcijskog računa ulagatelja Klijent treba uzeti u obzir različitosti u strukturi, razini zaštite i troškovima u odnosu na Osnovni račun kod SKDD-a.

Klijent se prije odluke o odabiru Transakcijskog računa ulagatelja informirao o vrstama računa te je upoznat s uvjetima otvaranja i rizicima odabira istih.

Prilikom otvaranja Transakcijskog računa ulagatelja, Klijent određuje na koji račun želi isplatu novčanih sredstava iz korporativnih akcija:

- a) svoj Novčani račun otvoren u Banci, ili
- b) Račun klijenta koji se vodi kod brokera.

Postupanje prilikom pružanja usluge bez pokrića

Članak 52.

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 s

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.

VIII.13. SUSTAV PORAVNANJA TRANSAKCIJA KOD SREDIŠNJE DRUGE UGOVORNE STRANE NA DOMAĆEM TRŽIŠTU KAPITALA

Članak 53.

Banka je prihvatila i primjenjuje operativna pravila rada (dalje: **Pravila poravnanja**) društva SKDD-CCP za pružanje usluga središnje druge ugovorne strane u skladu s odredbama Uredbe (EU) br. 648/2012.

Pravila poravnanja dostupna su na službenoj internetskoj stranici [SKDD-CCP-a](#) i primjenjuju se na ugovorni odnos u dijelu u kojem Banka osigurava poravnanje transakcija kupnje i/ili prodaje jednog ili više financijskih instrumenata u sustavu poravnanja SKDD-CCP-a koje sklapa za račun Klijenta koji trguju na uređenom tržištu Zagrebačke burze d.d.

Banka će ponuditi Klijentu izbor između dvije vrste računa: Omnibus (zajedničkog) računa i Individualnog (izdvojenog) računa za Klijente te će Klijentima pružiti uslugu održavanja izabranog računa u sustavu poravnanja kojim upravlja SKDD-CCP (dalje: **CCP račun**). U slučaju da Klijent nije odabrao vrstu računa, smatrat će se da je odabrao Omnibus račun.

U odnosu na pružanje usluga održavanja računa iz prethodnog stavka, Klijent Banci plaća naknade u skladu s važećim Cjenikom koji je sastavni dio ugovorne dokumentacije.

Davanjem naloga Banci za otvaranjem CCP računa u sustavu poravnanja, Klijent izričito izjavljuje da prihvaća odredbe Cjenika zajedno sa svim naknadnim izmjenama i dopunama. Klijent može u svakom trenutku, za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa s Bankom, odabrati korištenje računa različitog od onog koji je prvotno odabrao uz obvezu plaćanja naknade u skladu s važećim Cjenikom. U tu svrhu Klijent dostavlja pisanu izjavu u kojoj navodi izabranu vrstu računa a temeljem koje Banka pokreće postupak otvaranja takvog računa u sustavu poravnanja SKDD-CCP-a.

Banka će pružiti Klijentu sve informacije o troškovima i rizicima vezanim za različite razine odvajanja u SKDD-CCP-u u dokumentu ["Obavijest HPB-a kao Člana sustava poravnanja"](#) koji je objavila na svojim web stranicama: www.hpb.hr.

Banka upućuje Klijenta na Pravila SKDD-CCP, a Klijent pristaje na primjenu [Pravila SKDD-CCP-a](#).

VIII.14. NAMIRA

Članak 54.

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 57. 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 uspješne 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 uspješne 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 skrbništvom Banke biti će evidentirani na računu Klijenta u evidenciji Banke najranije na dan uspješne 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.

VIII.15. POHRANA

Članak 55.

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 podmirenja potraživanja Banke po osnovi svih usluga poduzetih za račun Klijenta, temeljem bilo kojega ugovora.

Članak 56.

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 s domaćim ili stranim financijskim institucijama.

Banka će **financijske instrumente** Klijenata uvrštene u SKDD pohraniti na Transakcijskim zbirnim skrbničkim računima što je definirano i samim Ugovorom o skrbništvu, a potpisom kojeg Klijent daje suglasnost za takvu pohranu vrijednosnih papira. 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 Transakcijskim skrbničkim računima na ime Klijenta. Klijent je suglasan da Banka može u tu svrhu, bez dodatne dozvole, otvoriti Transakcijski skrbnički račun na njegovo ime kod depozitarnih institucija.

Sve rizike koji proizlaze iz zbirne pohrane financijske instrumenata Banka će umanjivati redovitim usklađenjem svojih internih evidencija s evidencijama Trećih strana te adekvatnim nadzorom i prijenosom imovine Klijenta.

Klijent je upoznat i prihvaća da se na Transakcijskim 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 imatelja pojedinog financijskog instrumenta, ali unatoč tome, moguće je da se pojedini financijski instrumenti Klijenta isporuče drugom Klijentu koji je imatelj istovjetnih financijskih instrumenata ili obrnuto.

Novčana sredstva klijenata također se pohranjuju zbirno na računu/računima otvorenim u tu svrhu kod ovlaštenih kreditnih institucija. Operativni rizik koji proizlazi iz zbirnog držanja

novčanih instrumenata Banka će umanjivati redovitim usklađenjem svojih internih evidencija s evidencijama po novčanim računima te adekvatnim nadzorom i prijenosom imovine Klijenta.

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 s 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 imateljima 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 pohranjene 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) s 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 s 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 čini sastavni dio ovih Općih uvjeta.

VIII.16. ISPLATA SREDSTAVA KLIJENTIMA

Članak 57.

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.

IX. IZVJEŠTAVANJE KLIJENATA

Članak 58.

Banka izvještava Klijente na trajnom mediju i na primjeren način o pruženim uslugama.

Izvještaji Banke Klijentima načelno uključuju, ovisno o vrsti i složenosti financijskih instrumenta, vrsti usluga, periodičnu komunikaciju s Klijentom te ukoliko je to priomjereno, troškove povezane s transakcijama i uslugama obavljenim za račun Klijenta.

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 troškovima i povezanim naknadama**
- **Izvještavanje o korištenju kredita i obračunu kamata**
- **Izvještavanje o promjenama ovih Općih uvjeta.**

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

IX.1. IZVJEŠĆE O IZVRŠENOM NALOGU

Članak 59.

Banka će bez odgode dati Klijentu nužne podatke vezane uz izvršenje Naloga. Potvrdu o izvršenju Naloga Banka će dostaviti Klijentu elektroničkim putem ili poštom najkasnije prvi radni dan nakon izvršenja Naloga, odnosno nakon primitka potvrde o izvršenju Naloga od treće strane, sa sljedećim podacima: (a) identifikacijskom oznakom Banke, (b) imenom i prezimenom/tvrtkom ili drugom oznakom Klijenta, (c) oznakom dana i vremena trgovanja, vrstom naloga, (d) oznakom mjesta trgovanja, (e) oznakom instrumenta trgovanja, (f) oznakom kupnje ili prodaje, (g) prirodom naloga, kad je različit od naloga za kupnju ili prodaju (h) količinom, (i) jediničnom cijenom te ukupnom cijenom, (j) ukupnim iznosom zaračunatih provizija i troškova, a na zahtjev Klijenta specificirano po stavkama, (k) korišteni tečaj ako transakcija uključuje konverziju valute (l) obveze Klijenta vezano za namiru, uključujući i vremenski rok za plaćanje ili isporuku, kao i odgovarajuće podatke o računu, kada Klijent nije prethodno obaviješten o navedenim podacima i obvezama, (m) u slučajevima kada je druga ugovorna strana u transakciji Klijenta samo Banka ili druga osoba iz grupe Banke, ili drugi Klijent Banke obavijest o tome, osim ako je nalog izvršen na trgovinskom sustavu koji omogućava anonimno trgovanje.

Na zahtjev Klijenta Banka mu je dužna pružiti i podatke o statusu njegovog naloga.

Klijentima koji trguju putem interneta svi podaci o izvršenim nalogima dostupni su u elektroničkom 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.

U slučaju **trgovanja za vlastiti račun** Banka Klijentu dostavlja odmah po zaključenju transakcije sve elemente zaključene transakcije kao i zakonski propisane informacije o troškovima i naknadama ukoliko je to primjenjivo za pojedini financijski instrument putem Zaključnice.

IX.2. IZVJEŠTAJ O STANJU IMOVINE (FINANCIJSKIH INSTRUMENATA I NOVČANIH SREDSTAVA)

Članak 60.

Za usluge brokera kada drži financijske instrumente i/ili novčana sredstva Klijenata Banka je dužna Klijentu dostavljati Izvještaj o stanju imovine kvartalno i to na trajnom mediju, osim ukoliko takav izvještaj ne dostavlja već u sklopu nekog drugog periodičkog izvještaja.

Predmetni izvještaj predstavlja prikaz stanja imovine na određeni datum ili kraj određenog razdoblja.

Za usluge skrbništva Banka Klijente izvještava u vidu mjesečnog izvještaja o stanju imovine, u koji Banka uključuje i zakonski propisane informacije o troškovima i naknadama.

IX.3. IZVJEŠĆE O UPRAVLJANJU PORTFELJEM

Članak 61.

Banka je obvezna periodički izvještaj o aktivnostima upravljanja portfeljem dostavljati malom ulagatelju kvartalno, 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 ili fer vrijednost ako tržišna nije dostupna, novčana stanja na početku i na kraju izvještajnog razdoblja, prinos portfelja, ukupan iznos naknada i svih troškova u izvještajnom razdoblju s napomenom da će se na zahtjev dostaviti detaljna specifikacija troškova, usporedbu prinosa tijekom razdoblja na koje se izvještaj odnosi s referentnom vrijednošću prinosa na ulaganje (ako postoji), podatke o dividendama, kamatama i drugim korporativnim akcijama i druge stavke, kada je to primjereno, što je propisano važećom zakonskom regulativom.

Dodatno izvješćivanje u vezi s upravljanjem portfeljem

Banka je prilikom pružanja usluge upravljanja portfeljem dužna obavijestiti malog ulagatelja o svakom gubitku koji prelazi određeni prag i nakon toga za svakih daljnji isti pređeni prag, dogovoren između Banke i Klijenta, ne kasnije od kraja sljedećeg radnog dana u kojem je prag prijeđen i u slučaju da je prag prijeđen na neradni dan.

Prag će biti određen u Izjavi o politici ulaganja koju Klijent potpisuje pri sklapanju Ugovora o upravljanju portfeljem i pružanju usluga skrbništva.

IX.4. IZVJEŠĆE O INVESTICIJSKOM SAVJETOVANJU (NA NEOVISNOJ OSNOVI)

Članak 62.

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.5. IZVJEŠTAVANJE O TROŠKOVIMA I NAKNADAMA

Članak 63.

Banka dostavlja zakonski propisane godišnje agregirane informacije o troškovima i naknadama investicijskih usluga i financijskih instrumenata kroz postojeće redovne izvještaje upućene Klijentu.

IX.6. IZVJEŠTAVANJE O PROMJENAMA OPĆIH UVJETA I/ILI DODATAKA OPĆIH UVJETA

Članak 64.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke

Banka će o izmjenama i/ili dopunama Općih uvjeta pravodobno, a najmanje 15 dana prije datuma početka primjene (stupanja na snagu) navedenih izmjena i dopuna izvijestiti Klijenta na prikladan način, poštom ili elektroničkom poštom, objavom obavijesti na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr te izlaganjem u prostorijama u kojima se obavljaju poslovi s financijskim instrumentima na vidljivom mjestu na način ovisan o odabiru Klijenta. 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 s 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 elektroničkih komunikacija smatra se primjerenim s obzirom na kontekst u kojem se odvija poslovni odnos između Banke i Klijenta te se dostavljanje e-mail adrese Klijenta u svrhu obavljanja tog poslovnog odnosa smatra pravovaljanim dokazom u dubioznim slučajevima izvršenja međusobnih obveza.

X. NAKNADE I PROVIZIJE

Članak 65.

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 prije pružanja investicijske usluge, aktivnosti ili pomoćne usluge 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 za cijelo vrijeme trajanja ulaganja odnosno ugovornog odnosa između Banke i Klijenta.

Cjenik je uvijek dostupan u prostorijama Banke i na internetskoj stranici: www.hpb.hr, a na zahtjev Klijenta Banka ga može istom dostaviti na dogovoren način (poštom ili na e-mail adresu).

Banka Klijentu naplaćuje samo one usluge i aktivnosti koje su definirane Naknadama za financijska tržišta/Cjenikom Banke i ugovorom. Za usluge i aktivnosti koje nisu navedene u Naknadama za financijska tržišta Banke niti u ugovoru, Banka nema pravo naplatiti naknadu, osim u slučaju kada Banka osim propisanih naknada naplaćuje i troškove treće strane.

- U slučaju **Brokerskih usluga i usluga 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 Europske središnje banke (ECB) namiruju se u toj valuti. Ukoliko se radi o naknadama u valuti BAM, RSD ili MKD, naknade se obračunavaju prema tečaju važećem na datum trgovanja a izračunatom odnosom srednjih tečajeva tih valuta kod središnjih banaka u odnosu na EUR te se naplaćuju u eurima.

Skrbničke naknade iskazane u valuti različitoj od valute EUR obračunavaju se prema srednjem tečaju Europske središnje banke (ECB) 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 BAM, RSD ili MKD, konverzija se vrši u odnosu na službene tečajeve trećih strana (podskrbnika) u odnosu na EUR, a s 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.1. TRANSPARENTNOST TROŠKOVA

Transparentnost troškova prije pružanja usluge

Članak 66.

Za potrebe **transparentnosti troškova prije pružanja usluge zaprimanja, prijenosa i izvršavanja naloga** Banka daje detaljne informacije o svim troškovima koje Klijent može snositi putem web kalkulatora. Za Klijente koji ne koriste elektroničku komunikaciju Banka informacije daje u usmenom, telefonom ili u osobnom kontaktu u uredima Odjela brokerskih poslova).

Kod **sklapanje transakcija za vlastiti račun izvršavanjem zahtjeva za cijenom Klijenta (RFQ)** putem telefona ili drugog telekomunikacijskog sredstva (npr. platforme), moguće je da Klijent uslijed tehničkih ograničenja nema mogućnosti dobiti informacije o detaljnim troškovima prije transakcije. U tom slučaju, uz prethodnu suglasnost Klijenta Banka Klijentu šalje okvirnu procjenu svih troškova ili cijenu koja u sebi sadrži i sve uključene troškove (all in cijenu), a nakon potvrde Klijenta i sklapanja transakcije podatke o troškovima, naknadama i povezanim izdacima na trajnom mediju. Klijent ima mogućnost odgoditi transakciju kako bi primio podatke o troškovima prije transakcije.

Pri sklapanju transakcija s OTC izvedenicama Banka navodi troškove u Dokumentu s ključnim informacijama – KID (Key Information Document), koje Banka objavljuje na internetskoj stranici www.hpb.hr.

Za **uslugu upravljanja portfeljem** Banka putem Dokumenta - Informacije za ulagatelje pruža informacije o agregiranim troškovima i naknadama usluge.

Za **ostale usluge** Banka pruža informacije o svim troškovima i naknadama putem Cjenika i ugovora.

Transparentnost troškova nakon pružanja usluge

Članak 67.

Banka dostavlja zakonski propisane godišnje agregirane informacije o troškovima i naknadama investicijskih usluga i financijskih instrumenata ovisno o usluzi koju pruža putem postojećih redovnih izvještaja Klijentu.

XI. DODATNI POTICAJI

Članak 68.

Banka ne smije prihvaćati niti zadržavati dodatne poticaje kod pružanja usluge neovisnog investicijskog savjetovanja te usluge upravljanja portfeljem. Ukoliko Banka primi dodatni poticaj u vezi neovisnog investicijskog savjetovanja i upravljanja portfeljem dužna je poticaj prenijeti Klijentu u cijelosti.

Pri pružanju ostalih investicijskih usluga (osim usluga investicijskog savjetovanja i upravljanja portfeljem) Banka dodatne poticaje može dati ili primiti samo i isključivo kada su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- a) dodatni poticaj osmišljen je kako bi se poboljšala kvaliteta povezane usluge koja se pruža Klijentu,

- b) dodatni poticaj ne ugrožava obvezu Banke da postupa u najboljem interesu Klijenta, korektno i u skladu s pravilima struke i
- c) Klijentu je prije pružanja usluge na razumljiv način priopćeno da postoji dodatni poticaj vezan uz određenu uslugu, prirodu i iznos/količinu dodatnih poticaja, a ako iznos/količinu nije moguće utvrditi, način utvrđivanja dodatnog poticaja

Za takve koristi/provizije/naknade osmišljene za poboljšanje kvalitete relevantne usluge Banka objavljuje 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 prije pružanja usluge utvrditi iznos plaćanja koje treba isplatiti ili zaprimiti odnosno koristi koje treba pružiti ili steći Klijentu će objaviti metodu za izračun tog iznosa, a nakon pružanja usluge pružiti 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 opisuju se generički.

XII. OSIGURANJE TRAŽBINA

Zakonsko založno pravo

Članak 69.

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, 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 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.

Radi osiguranja potraživanja prema Klijentima Banka može uzimati i druge predmete i sredstva osiguranja, kao i ugovarati zasnivanje založnog i posebnog založnog prava.

XIII. RIZICI I OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

Članak 70.

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.

U slučaju izvedenica priroda, rizici, troškovi, mogući dobitci i gubici financijskog instrumenta dodatno su pojašnjeni u Dokumentu s ključnim informacijama (KID) s kojim Banka Klijenta malog ulagatelja upoznaje prije ugovaranja transakcije.

Članak 71.

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 za iznos neizvršenog, nepotpuno, neuredno ili zakašnjelo izvršenog Naloga ako je to nepotpuno, neuredno ili zakašnjelo izvršenje Naloga, odnosno neizvršenje Naloga posljedica obveze Banke na primjenu propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske.

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.

XIV. KOMUNIKACIJA BANKE I KLIJENTA

Članak 72.

Pri pružanju investicijskih usluga i aktivnosti Banka obavlja komunikaciju s Klijentom na nekoliko načina:

- a) osobnim kontaktom u Centrima Banke/prostorijama Sektora financijskih tržišta Banke,
- b) telefonom na službeno objavljene brojeve telefona,
- c) elektronički (e-poštom na službenu javno objavljenu adresu elektroničke pošte, putem sučelja za Internet trgovanje, putem Bloomberg terminala putem Thomson Reuters terminala, porukom preko SWIFT-a),
- d) poštom.

Svaka komunikacija vezana na postupanje s nalogima i transakcijama snima se i čuva u izvornom obliku te pohranjuje na trajnom mediju, čime je omogućeno njeno ponovno preslušavanje ili umnožavanje te se čuva u formatu kojim se onemogućuje izmjena ili brisanje izvornog zapisa.

Putem aplikacija koje Banka koristi relevantna komunikacija je dostupna u svakom trenutku, a način evidentiranja komunikacije omogućava točnu rekonstrukciju svake ključne faze obrade transakcije, kao i slanje potrebne u slučaju Zahtjeva Klijenta i/ili Regulatora.

Klijent ima pravo tražiti od Banke kopiju evidentirane relevantne komunikacije (uključujući internu komunikaciju vezanu uz Klijentove transakcije) za razdoblje od 5 godina (odnosno 7 godina za specifične zahtjeve nacionalnog nadležnog tijela), računajući od dana nastanka relevantne komunikacije.

XIV.1. NAČIN DOSTAVE INFORMACIJA KLIJENTU

Članak 73.

Banka Klijentu dostavlja informacije pravodobno, na prikladan način na trajnom mediju ili putem web-mjesta.

Kada informacije pruža samo **putem web mjesta** Banka je obvezna ispuniti dodatne uvjete:

- a) Klijentu se dostavljaju informacije putem službene web stranice Banke na način da je isto primjereno s obzirom na kontekst u kojem se odvija poslovanje između Banke i Klijenta, odnosno u svrhu dokazivanja da Klijent ima redovan internet pristup (u Upitniku upisuje svoju e-mail adresu);
- b) Klijent je izričito pristao na pružanje informacija u tom obliku;
- c) Klijenta se elektroničkim putem obavijestilo o adresi web-mjesta te lokaciji na web-mjestu na kojoj može pristupiti informacijama;
- d) Informacije su ažurirane;
- e) Informacije su trajno dostupne na tom web-mjestu tijekom vremenskog razdoblja koje Klijentu treba da ih pretraži.

Informacije o troškovima i naknadama prije pružanja usluge (tzv. "ex ante osnova") Banka pruža putem **web-kalkulatora** (troškova i naknada) za uslugu zaprimanja, prijenosa i izvršavanja naloga.

Kada gore navedeni uvjeti nisu zadovoljeni, Banka Klijentu pruža informacije telefonski ili u papirnom obliku.

Kad se izvorni podaci pružaju putem internetske stranice Banke, umjesto na trajnom mediju na značajne promjene Klijenta Banka može upozoriti elektroničkim putem.

XV. POSTUPANJE U NAJBOLJEM INTERESU KLIJENTA I ČUVANJE POVJERLJIVIH PODATAKA

Članak 74.

Banka tijekom pružanja investicijskih usluga, aktivnosti i pomoćnih usluga postupa u najboljem interesu Klijenata, korektno i u skladu s pravilima struke, a što je propisano Zakonom i podzakonskom regulativom, EU regulativom te internim aktima Banke.

Banka čuva podatke o Klijentima, o stanju i prometu na računima Klijenata, investicijskim uslugama i aktivnostima te pomoćnim uslugama koje pruža Klijentima, kao i druge podatke i činjenice za koje sazna u svezi s pružanjem istih. Ovi se podaci smatraju poslovnom tajnom, a relevantne osobe ne smiju ih koristiti, osim u svezi s pružanjem investicijskih i pomoćnih usluga i obavljanja investicijskih aktivnosti, odavati trećima niti omogućavati trećima njihovo korištenje.

XVI. POLITIKA PRIDRŽAVANJA MEĐUNARODNIH MJERA OGRANIČAVANJA (SANKCIJE)

Članak 75.

Banka u svojem poslovanju provodi politiku nulte tolerancije prema financiranju terorizma i kršenju međunarodnih sankcijskih mjera ograničavanja propisanih od strane nadležnih Tijela koja donose odluke o međunarodnim mjerama provođenja sankcija.

Temeljem odredaba Zakona o međunarodnim mjerama ograničavanja sukladno kojem su sve fizičke i pravne osobe te drugi subjekti dužni postupati u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona i u konačnici osigurati izravnu primjenu Zakona u svom djelokrugu poslovanja (članak 10., stavak 1.) te stoga Banka posluje u skladu s odredbama navedenog Zakona.

Popis najvažnijih Tijela koja propisuju sankcijske mjere uključuje: Ujedinjene narode, Europsku uniju, Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (Office of Foreign Assets Control – OFAC) te shodno tome Banka provodi kontrole na UN, EU i OFAC sankcijske liste. Popis važećih sankcija redovito ažurira Ministarstvo vanjskih i europskih sankcija te OFAC te se na mrežnim stranicama navedenih tijela može pronaći detaljan popis sankcioniranih fizičkih i pravnih osoba.

XVII. USKRATA KORIŠTENJA USLUGE, RASKID I OTKAZ UGOVORA

Članak 76.

Banka je ovlaštena privremeno ili trajno ograničiti/uskratiti korištenje usluga Klijentu kada ne može osigurati ažurnost dokumentacije (Klijent ne dostavi ažurnu dokumentaciju). Banka će ograničiti korištenje usluge na način da neće pružati uslugu do trenutka zaprimanja ažurne dokumentacije.

Banka ima pravo onemogućiti korištenje usluge i/ili otkazati ugovor i u slučaju da se Klijent ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta i ostalih akata Banke, bez otkaznog roka.

O namjeri i razlozima uskrate korištenja usluge Banka će obavijestiti Klijenta pisanim putem na njegovu dopisnu adresu ili e-mail adresu evidentiranu u sustavu.

Banka će Klijentu omogućiti ponovno korištenje usluge po dostavi ažurnih dokumenata.

U slučajevima kada prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao bilo kakav poslovni odnos s Klijentom, ako to smatra nužnim. Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti od Klijenta bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja.

Banka može raskinuti ugovor s klijentom sa sankcijskog aspekta:

- Ukoliko utvrdi da je Klijent fizička ili pravna osoba za koju su propisane sankcijske mjere ograničavanja poslovanja ili koja krši propisane sankcijske mjere
- Ako Klijent krši sankcijske klauzule iz ugovora
- Ukoliko je protiv Klijenta poduzeta istražna radnja ili postupak radi primjene međunarodnih sankcija od strane nadležnih Tijela sukladno odredbama Zakona o međunarodnim mjerama ograničavanja
- Ukoliko Banka isključivo prema vlastitoj procjeni utvrdi da u poslovnom odnosu s Klijentom postoje indikatori da Klijent svjesno zaobilazi međunarodne sankcijske mjere ograničavanja u poslovanju s određenim visokorizičnim državama, robama, uslugama te fizičkim i pravnim osobama.

Članak 77.

Klijent može jednostrano pisanim putem otkazati ugovor s otkaznim rokom navedenim u ugovoru vezanom za određenu uslugu. Zahtjev za otkaz ugovora treba biti potpisan od strane Klijenta te predan ili putem elektroničke pošte s adrese koju je Klijent ranije Banci dao na raspolaganje kao sredstvo komunikacije ili dostavljen osobno ili putem pošte preporučenom pošiljkom na službenu adresu Banke navedenu u ugovoru ili adresu ureda Sektora financijskih tržišta. Otkazni rok počinje teći danom zaprimanja obavijesti o otkazu, a istekom otkaznog roka dospijevaju na naplatu sve neplaćene naknade i troškovi Banke nastali u svezi izvršenja sklopljenog ugovora te je Klijent iste obvezan ispuniti Banci bez odgađanja.

Banka može jednostrano otkazati ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok naveden u ugovoru vezanom za određenu uslugu. Obavijest o otkazu dostavlja se pisanim putem drugoj ugovornoj strani, preporučenom pošiljkom, na adresu Klijenta naznačenu u ugovoru ili na drugu adresu o kojoj je Klijent prethodno pisanim putem obavijestio Banku, neovisno o tome da li je i kada je Klijent preuzeo otkazno pismo. Istekom otkaznog roka koji počinje teći od dana predaje otkaznog pisma preporučenom pošiljkom na poštu, dospijevaju na naplatu sve tražbine po osnovi sklopljenog ugovora.

Banka je ovlaštena raskinuti ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme s trenutnim učinkom u sljedećim slučajevima:

- ako Klijent postupa protivno odredbama ugovora i ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja,
- ako je Klijent pri sklapanju ugovora o pojedinoj usluzi dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučujuće za pravilno i zakonito pružanje usluge,
- ako Klijent postupa suprotno prisilnim propisima Republike Hrvatske,

- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost prijave ili zlouporabe,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i embargo mjera te međunarodno prihvaćenih obveza na polju sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, odnosno ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za korištenje usluge te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih i/ili provedbenih propisa, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske,
- ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene vjerodostojne, istinite i potpune podatke i dokumentaciju potrebnu za uspostavu i nastavak zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s odredbama propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i općim aktima Banke;

Danom prestanka važenja ugovora/usluge, Banka onemogućava uporabu ugovorene usluge i obračunava sve nepodmirene obveze Klijenta.

U slučaju da po otkazu/raskidu ugovora/zatvaranju Računa na računu Klijenta postoje novčana sredstva, ista su trajno dostupna Klijentu u iznosu koji je bio raspoloživ na dan otkaza/raskida ugovora/zatvaranja Računa.

Ukoliko Klijent ima otvoren Transakcijski račun ulagatelja s Bankom, po otkazu/raskidu Ugovora i isporuci Financijskih instrumenata Banka će zatvoriti navedeni račun Klijenta.

XVIII. KONTAKT ADRESE I BROJEVI RAČUNA BANKE

Članak 78.

Klijent može kontakt s Bankom ostvariti na način kako je navedeno u [Dodatku 3 ovih Općih uvjeta](#), a koji je dostupan u prostorijama Sektora financijskih tržišta, Direkciji investicijskog bankarstva i Direkciji skrbništva, Centrima Banke i na internetskoj stranici www.hpb.hr.

Članak 79.

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

XVIII. OBVEZA ČUVANJA TAJNE I OBRADA PODATAKA

Članak 80.

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su [Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo](#), javno dostupnoj na internetskim stranicama Banke 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 standarda 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 Republike Hrvatske, a radi izvršenja ugovora.

XIX. SUKOB INTERESA

Članak 81.

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 investicijskih i pomoćnih usluga ili obavljanju investicijskih aktivnosti imaju profesionalne i/ili osobne interese koji se protive interesima Klijenta, a što može utjecati na nepristranost u pružanju usluga te izazvati štetu na interesima Klijenata.

Stvarni sukob interesa predstavlja situaciju u kojoj nedvojbeno određeni interes ili neka obveza, bilo da je riječ o interesu ili obvezi osobne prirode ili o interesu ili obvezi koji uključuju treću stranu ili neki drugi subjekt unutar Banke zaposlenika i/ili s njim povezanih osoba može utjecati na nepristranost u obavljanju poslova na radnom mjestu u Banci.

Potencijalni sukob interesa predstavlja visoku vjerojatnost nastupa sukoba interesa pod određenim okolnostima odnosno smatra se stanjem koje postoji u okolnostima u kojima bi određeni interes ili neka obveza, bilo da je riječ o interesu ili obvezi osobne prirode ili o interesu ili obvezi koji uključuju treću stranu ili neki drugi subjekt unutar Banke mogli u budućnosti doći u sukob s osobnim obvezama ili obvezama Banke.

Osnovna načela koja Banka primjenjuje u cilju sprječavanja sukoba interesa su načelo aktivnog sprječavanja sukoba interesa i načelo transparentnosti. Pravilnikom o sprječavanju sukoba interesa u vezi pružanja investicijskih usluga propisane su učinkovite mjere za sprječavanje nastanka sukoba interesa, a ukoliko sukob interesa nije moguće izbjeći, zaposlenici Banke 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 pružanja investicijske usluge Klijentu.

U svrhu utvrđivanja vrsta sukoba interesa koji nastaju tijekom pružanja investicijskih i pomoćnih usluga i obavljanja investicijskih aktivnosti, a čije postojanje može naštetiti interesima Klijenta, uključujući Klijentove preferencije u pogledu održivosti, uzima se u obzir nalazi li se Banka ili zaposlenik Banke i s njim osobno, interesno ili profesionalno povezane osobe te osoba koja je izravno ili neizravno putem kontrole povezana s Bankom u bilo kojoj od sljedećih situacija, bilo kao rezultat pružanja investicijskih ili pomoćnih usluga odnosno provedbe investicijskih aktivnosti ili zbog drugih razloga:

- a) vjerojatno je da će Banka ili druga osoba ostvariti financijsku dobit ili izbjeći financijski gubitak na štetu Klijenta;
- b) Banka ili druga osoba ima interes od ishoda usluge pružene Klijentu ili transakcije izvršene za račun Klijenta, koji je različit od interesa Klijenta;
- c) Banka ili druga osoba ima financijski ili drugi motiv da interes nekog drugog Klijenta ili grupe klijenata stavi ispred interesa Klijenta;
- d) Banka ili druga osoba obavljaju istu djelatnost kao Klijent;
- e) Banka ili druga osoba od osobe koja nije Klijent primaju ili će primiti dodatan poticaj u vezi s uslugom pruženom Klijentu, u obliku novčanih ili nenovčanih koristi ili usluga.

U svrhu sprječavanja nastupanja sukoba interesa Banka kontinuirano poduzima najmanje sljedeće mjere i postupke:

- povjerljivi podaci i informacije dostupni samo onim zaposlenicima Banke kojima su iste potrebne radi pružanja investicijskih i pomoćnih usluga Klijentima ili obavljanja investicijskih aktivnosti;
- primjenjuje se opće načelo jednakog postupanja prema svim Klijentima pri čemu su zaposlenici Banke dužni ravnopravno štititi interese svih Klijenata u skladu s dobrim poslovnim običajima;
- rukovoditelj zaposlenika Banke koji se prema njegovom mišljenju nalazi u potencijalnom sukobu interesa izuzeti će predmetnog zaposlenika Banke od sudjelovanja u provedbi transakcije;
- uklanjanje svake neposredne povezanosti između primanja zaposlenika Banke koji su većim dijelom uključeni u jednu poslovnu aktivnosti, od primanja ili dobiti koju ostvare drugi zaposlenici Banke;
- periodična provjera i revidiranje primjerenosti sustava uspostavljenih kontrola u vezi sprječavanja nastanka sukoba interesa;
- provođenje edukacije o sprječavanju sukoba interesa najmanje jednom godišnje za sve zaposlenike Banke koji sudjeluju u pružanju investicijskih usluga.

Ukoliko mjere i postupci koje Banka provodi nisu dovoljni da u razumnoj mjeri osiguraju sprječavanje nastanka sukoba interesa odnosno nastupanje rizika sa štetnim posljedicama na interesima Klijenta, Banka će bez odlaganja i prije početka pružanja investicijske usluge pisanim putem izvijestiti Klijenta o vrsti i izvoru sukoba interesa.

Na zahtjev Klijenta, Banka će na trajnom mediju dostaviti daljnje pojedinosti o uspostavljenoj politici upravljanja sukobom interesa.

XX. PRITUŽBE I RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 82.

Podnositelj pritužbe može podnijeti Banci pritužbu pisanim putem i/ili elektroničkom poštom ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi ugovora ili ovih Općih uvjeta. Očitovanje Banke prema klijentu u vezi zaprimljene pritužbe uvijek će biti u pisanom obliku.

Podnositelj pritužbe može Banci podnijeti pritužbu na jedan od navedenih načina:

- osobno u službenim prostorijama Sektora financijskih tržišta i svakom Centru/Ispostavi Banke putem Obrasca za podnošenje pritužbi
- e-mailom na sljedeće adrese elektroničke pošte: *brokeri@hpb.hr*, *asset@hpb.hr*, *investicijsko.hpb@hpb.hr*, *custody_hpb@hpb.hr* i *hpb.riznica@hpb.hr*,
- putem internetske stranice: www.hpb.hr, popunjavanjem Obrasca za kontakt – Podnosim prigovor Banci;
- poštom na adresu: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Sektor financijskih tržišta, Strojarska cesta 20, 10 000 Zagreb.

Pritužba koja se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- ime i prezime podnositelja pritužbe,
- OIB i/ili datum rođenja
- adresu podnositelja prigovora i/ili e-mail adresu,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet pritužbe te dokaz osnovanosti pritužbe

- ukoliko je primjenjivo, prijedlog odgovarajućih mjera u cilju rješavanja pritužbe.

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

Ukoliko podnositelj pritužbe nije zadovoljan odgovorom Banke na podnesenu pritužbu uvijek može podnijeti pritužbu HANFA-i na email adresu potrosaci@hanfa.hr.

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

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

- Hrvatskoj udruzi za medijaciju, Kneza Mislava 12, HR-10000 Zagreb, E-mail: info@mirenje.hr.
- Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, HR-10000 Zagreb, Email: mirenje@hgk.hr.

Ukoliko podnositelj pritužbe ne prihvati alternativno rješavanje potrošačkog spora s Bankom putem ARPS tijela koje je odredila Banka i predloži Banci neki drugi centar, odnosno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, koje je odlukom Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta također određeno kao tijelo nadležno za rješavanje alternativnih sporova, Banka će prihvatiti drugo nadležno tijelo za rješavanje potrošačkog spora.

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

XXI. NAZIVI POJEDINIH DIJELOVA

Članak 83.

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

XXII. SALVATORNA KLAUZULA

Članak 84.

Ako bi za neku od odredbi ovih Općih uvjeta naknadno bilo ustanovljeno da je ništetna, 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.

XXIII. OSTALE ODREDBE

Članak 85.

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.

Izmjene ovih Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim na prikladan način, poštom ili elektroničkom poštom, u poslovnoj mreži Banke i na službenim internetskim stranicama Banke www.hpb.hr, najmanje 15 (petnaest) dana prije njihova stupanja na snagu.

Banka ima pravo jednostrano izmijeniti ove Opće uvjete.

U slučaju da su odredbe ovih Općih uvjeta u suprotnosti s novim zakonskim propisima, primjenjuju se zakonski propisi sve dok se odredbe Općih uvjeta ne usklade s izmijenjenim zakonskim propisima.

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 internetskim stranicama Banke www.hpb.hr. Danom stupanja na snagu i primjene ovih Općih uvjeta prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja s financijskim instrumentima od dana 17.10.2023. godine.

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/otkaz ugovora zaključenog s Bankom, što je dužan učiniti do dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo