

**Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d.
za brokerske i skrbničke usluge**

**DIO PRVI
OPĆE I ZAJEDNIČKE ODREDBE****Članak 1.**

Općim uvjetima poslovanja za brokerske i skrbničke usluge (dalje u tekstu: **Opći uvjeti**) Banka i Klijent sporazumno utvrđuju međusobne obveze i prava u vezi s pružanjem investicijskih usluga propisanih odredbama:

1. članka 5. stavka 1. točke 1. ZTK („zaprimanje i prijenos naloga u vezi s jednim ili više Financijskih instrumenata“);
2. članka 5. stavka 1. točke 2. ZTK („izvršavanje naloga za račun klijenta“) – (investicijske usluge pod točkom 1. i 2. dalje u tekstu skupno: **Brokerske usluge**) te s njima povezanih pomoćnih usluga;
3. članka 5. stavka 2. točke 1. ZTK („pohrana i administriranje Financijskih instrumenata za račun klijenta, uključujući i poslove skrbništva i sa skrbništvom povezane usluge, kao što su upravljanje novčanim sredstvima ili instrumentima osiguranja, isključujući uslugu središnjeg vođenja računa u smislu točke 2. Odjeljka A Priloga Uredbe (EU) br. 909/2014“) – (dalje: **Usluga skrbništva**) i
4. članka 5. stavka 2. točke 4. ZTK („usluge deviznog poslovanja kada su povezane s obavljanjem investicijskih usluga“) – (dalje: **Usluga deviznog poslovanja**).

Opći uvjeti čine sastavni dio Ugovora o brokerskim uslugama (dalje: **Brokerski ugovor**) i Ugovora o skrbništvu nad Financijskim instrumentima (dalje: **Skrbnički ugovor**).

U ovim Općim uvjetima sljedeći izrazi imaju sljedeća značenja:

Banka je Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka,adranski trg 3a, OIB: 23057039320 koja je s Klijentom sklopila Ugovor.

Brokerski nalog je Nalog sukladan odredbi članka 11. Općih uvjeta.

Cjenik je Cjenik brokerskih usluga ili Cjenik skrbničkih usluga.

Cjenik brokerskih usluga je dokument kojim je Banka utvrdila troškove i povezane izdatke, koje je Klijent dužan platiti Banci u vezi korištenja Brokerskih usluga.

Cjenik skrbničkih usluga je dokument kojim je Banka utvrdila troškove i povezane izdatke, koje je Klijent dužan platiti Banci u vezi s korištenjem Usluga skrbništva.

Financijsko - informacijski servis je Bloomberg ili LSEG Workspace ili bilo koji drugi servis koji omogućava davanje Brokerskih naloga.

Financijski instrument je svaki onaj instrument koji je kao takav definiran odredbama ZTK.

George je On-line bankarstvo George kako je definirano u Općim uvjetima korištenja On-line bankarstva George za građane.

Digitalni kanali su George i Internet aplikacija.

Internet aplikacija je „programsko rješenje pod nazivom Erste Broker“ čije korištenje Banka omogućuje pojedinim Klijentima radi zadavanja Brokerskih naloga Banci putem Interneta koji su izvršivi na hrvatskom ili stranim tržištima kapitala.

Internetska stranica Banke je stranica na adresi www.erstebank.hr.

Izdavatelj je osoba koja je izdala financijske instrumente.

Klijent je korisnik jedne ili više Usluga koji je s Bankom sklopio Ugovor.

Korisničke upute su dokumenti u kojima je Banka utvrdila uvjete i način korištenja Internet aplikacije i funkcionalnosti George trading unutar Georgea.

Korporativni događaji uključuju održavanje glavne skupštine, isplatu dividendi u novcu ili dionicama, kamata i glavnica, podjelu/spajanje dionica, preuzimanje dioničkih društava, pripajanja i spajanja društava, upis i uplatu prava, povećanje/smanjenje temeljnog kapitala izdavanjem/povlačenjem dionica i sve ostale aktivnosti koje se odnose na ostvarivanje prava iz Financijskih instrumenata, na promjene vezane uz Financijske instrumente ili na statusne promjene Izdavatelja.

Nalog je Brokerski nalog i/ili Skrbnički nalog.

Novčani račun je račun Klijenta iz obrasca „Podaci o klijentu“ na kojem se vode novčana sredstva Klijenta.

Obrazac „Podaci o Klijentu“ je obrazac koji sadrži osobne podatke o Klijentu i čini sastavni dio Ugovora.

OIB je osobni identifikacijski broj kojeg izdaje Porezna Uprava Ministarstva Financija Republike Hrvatske.

Opći uvjeti korištenja on-line bankarstva George za građane su Opći uvjeti korištenja on-line bankarstva George za građane koji su važeći u trenutku korištenja Usluge odnosno u svakom pojedinom trenutku.

Podskrbnik je financijska institucija kod koje Banka ima otvoren skrbnički račun Financijskih instrumenata i/ili novčani račun.

Pravilnik je Pravilnik o organizacijskim zahtjevima i pravilima poslovnog ponašanja za obavljanje investicijskih usluga i aktivnosti (Narodne novine broj: 89/2018) uključujući i sve njegove naknadne izmjene i dopune.

Račun financijskih instrumenata je zasebni račun (uključujući sve ostale dodatne podračune) otvoren u Banci na ime Klijenta na kojem su evidentirani Financijski instrumenti koje Banka drži za Klijenta na temelju Usluge skrbništva.

Računi klijenata su Račun klijenata - B i Račun klijenata - S (**Račun klijenata** je Račun klijenata - B ili Račun klijenata - S).

Račun klijenata - B je zaseban novčani račun Banke na kojem drži novčana sredstva jednog ili više Klijenata doznačena u svezi s Brokerskim uslugama.

Račun klijenata - S je zaseban novčani račun Banke na kojem drži novčana sredstva jednog ili više Klijenata doznačena u svezi s Uslugom skrbništva.

Radni dan je svaki dan osim subote, nedjelje te blagdana u Republici Hrvatskoj.

Rokovi su rokovi za davanje Skrbničkih naloga i uplatu novčanih sredstava odnosno stavljanje na raspolaganje Financijskih instrumenata, koji su određeni u ispravi priklopljenoj u prilog Skrbničkom ugovoru i javno objavljeni.

Sažetak konačnih uvjeta izdanja financijskih instrumenata je dokument koji sadrži podatke o Izdavatelju, svojstvima Financijskih instrumenata, opisu rizika vezanih uz Financijske instrumente te konkretno izdanje,

volatilnost cijene Financijskih instrumenata kao i podatke o obvezama odnosno potencijalnim obvezama koje bi mogle za Klijenta nastati s osnove sudjelovanja u upisu Financijskih instrumenata.

SKDD je Središnje klirinško depozitarno društvo d.d., Zagreb, Heinzelova 62/a, OIB: 64406809162 koje ima ulogu operatera središnjeg depozitorija nematerijaliziranih vrijednosnih papira izdanih u Republici Hrvatskoj i sustava poravnanja i namire transakcija s vrijednosnim papirima te ovlaštene osobe za dodjeljivanje ISIN i CFI oznaka za vrijednosne papire izdane u Hrvatskoj.

Skrbnički nalog je Nalog sukladan odredbi članka 25. Općih uvjeta.

SWIFT je sustav za elektronički prijenos bankarskih financijskih poruka.

Treća strana je svaki subjekt koji je kao takav definiran odredbama Pravilnika.

Tržišni operater je svaki subjekt koji je kao takav definiran odredbama ZTK.

Ugovor je Brokerski ugovor i/ili Skrbnički ugovor.

Usluga je Brokerska usluga ili Usluga skrbništva ili Usluga deviznog poslovanja.

Viša sila obuhvaća, između ostalog, nered, potres, poplavu, požar, štrajkove, prekid telekomunikacijskih veza, nestanak električne energije, skrivene mane u programu („bug“), neovlašteni pristup „source code-u“ i utjecaj na funkcionalnost Digitalnog kanala i izmjene propisa ili odluka nadležnih organa u vezi s dužnostima Banke i svaki drugi događaj koji se po mjerodavnom pravu može smatrati višom silom.

ZTK je Zakon o tržištu kapitala (Narodne novine, broj: 65/2018) uključujući i sve njegove naknadne izmjene dopune.

Poslovno ponašanje

Članak 2.

Prije sklapanja Ugovora Banka će Klijentu omogućiti upoznavanje s Uslugama na čije se pružanje odnosi i rizicima koji iz njih proizlaze predajom u posjed Općih uvjeta te dokumenata „Podaci o investicijskim i pomoćnim uslugama“. Povrh navedenog, Banka će prije sklapanja Brokerskog ugovora omogućiti Klijentu upoznavanje s pojedinostima o svojoj politici izvršavanja naloga na način da će uručiti Klijentu dokument „Politika izvršavanja naloga“.

Banka će prilikom sklapanja Ugovora razvrstati Klijenta s obzirom na njegovo znanje, iskustvo, financijsku situaciju i ulagačke ciljeve na malog ulagatelja, profesionalnog ulagatelja ili kvalificiranog nalagodavatelja te će, ako nisu ispunjene pretpostavke propisane odredbom članka 101., 110. i 116. ZTK, prikupiti podatke o njegovu znanju, iskustvu, financijskoj snazi i investicijskim ciljevima radi procjene prikladnosti investicijske usluge koje pruža Klijentu i Financijskih instrumenata na koje se Brokerski nalog odnosi.

Rizici povezani s ulaganjem u Financijske instrumente te upozorenje o zbirnom držanju novčanih sredstava**Članak 3.**

Rizici povezani s ulaganjem u Financijske instrumente opisani su u dokumentu „Podaci o investicijskim i pomoćnim uslugama„.

Davanjem Naloga Klijent potvrđuje da je na njemu razumljiv način upoznat s rizicima ulaganja u Financijske instrumente na koje se Nalog odnosi.

Potpisom Ugovora Klijent potvrđuje da je upoznat i suglasan s time da se za potrebe pružanja Usluga koje su predmet Ugovora, njegova novčana sredstva drže zbirno.

Punomoć**Članak 4.**

Osim ako Općim uvjetima ili Ugovorom nije drugačije određeno, Klijent može dati i opozvati Nalog osobno ili putem opunomoćenika pri čemu će se na odgovarajući način primijeniti odredbe dijela drugog Općih uvjeta („Brokerske usluge“) odnosno dijela trećeg Općih uvjeta („Usluga skrbništva“), ovisno o slučaju.

Punomoć može biti jednokratna ili do opoziva. Punomoć mora biti po svom sadržaju specijalna, a ako je sačinjena izvan Banke mora biti ovjerena od domaćeg ili stranog nadležnog tijela, sukladno pozitivnim propisima.

U slučaju kada Nalog daje opunomoćenik u ime i za račun Klijenta, dužan se je na odgovarajući način identificirati svojim imenom i prezimenom te svojom zaporkom. Opunomoćenik ne može biti ovlašten primati isplate od prodaje Financijskih instrumenata na svoj račun ili bilo koji drugi račun osim računa Klijenta.

Punomoć prestaje važiti najkasnije protekom jednog Radnog dana od dana Bančinog primitka izjave/ potvrde o pisanom otkazu/ opozivu od Klijenta ili opunomoćenika, prestankom proizvoda/Usluge na koju se odnosi, dostavljanjem potvrde/ dokaza o gubitku poslovne sposobnosti Klijenta ili opunomoćenika te dostavljanjem potvrde o smrti Klijenta. Danom prestanka važenja dane punomoći, opunomoćenik ne može više zadavati Naloge. Banka nije u obvezi obavještavati Klijenta o radnjama i propustima opunomoćenika.

Ako Banka ne raspolaže podacima o Klijentu odnosno opunomoćeniku i/ili isti podaci nisu ažurni, a koje podatke je Banka dužna pribavljati sukladno važećim propisima ili su takvi podaci prema ocjeni Banke potrebni za procjenu rizika i poduzimanje mjera za njihovo smanjenje sukladno propisima o sprječavanju pranja novca, Banka će postupiti u skladu sa svojim ovlastima propisanim odredbom članka 38. stavka 3. Općih uvjeta.

Klijent je obavezan svakog opunomoćenika upoznati sa sadržajem Općih uvjeta i Ugovora. Izborom određene osobe za opunomoćenika, Klijent jamči kako osoba koju je imenovao opunomoćenikom ispunjava zakonom propisane uvjete potrebne za imenovanje opunomoćenika te da je ista osoba od njegova povjerenja. Banka ne odgovara za radnje Klijentova opunomoćenika, kako prema Banci, tako i prema Klijentu samom. Za sve propuste i radnje Klijentova opunomoćenika odgovoran je isključivo Klijent.

Brokerski nalog za upis, kupnju i/ili prodaju Financijskog instrumenta putem Georgea nije moguće zadati putem opunomoćenika.

Odgovornost Banke**Članak 5.**

Banka će prilikom pružanja Usluga u svemu paziti na interese Klijenta te postupati pažnjom dobrog stručnjaka. Banka neće biti odgovorna ako djeluje u dobroj vjeri sukladno Nalogu kojeg je pravovremeno zaprimila sukladno odredbama Općih uvjeta i Ugovora. Banka nije dužna prihvatiti i izvršiti Nalog koji nije dan u skladu s odredbama Općih uvjeta i Ugovora.

Klijent je suglasan da Banka ne odgovara za:

- povrede i/ili propuste trećih osoba, poput osoba s kojima su sklopljene transakcije izvršenjem Naloga, ili koje sudjeluju u pružanju Usluga, SKDD-a, drugih investicijskih društava, Podskrbnika, osim ako i u mjeri u kojoj je drugačije određeno odredbama Općih uvjeta;
- bilo kakve gubitke i štetu koju Klijent pretrpi zbog propusta u ispunjenju njegovih obveza iz Ugovora;
- neispunjenje ni nepravovremeno ispunjenje obveza preuzetih Nalogom, ako je do toga došlo zbog Više sile.
- neispunjenje obveze plaćanja poreza po odbitku ili ostalih poreza na prihode Klijenta po osnovi vlasništva nad Financijskim instrumentima koji podliježu oporezivanju prema hrvatskih propisima, a na koje prethodno nije obračunat, obustavljen i uplaćen porez po odbitku ili drugi porez;
- bilo kakvu posljedicu, gubitke i štete povezane s (ne)zaprimanjem, (ne)prihvatanjem ili (ne)izvršenjem Naloga koji nije dan u skladu s odredbama Općih uvjeta i Ugovora.

Banka ne odgovara za gubitak ili štetu koju Klijent pretrpi zbog insolventnosti Treće strane.

Za štetu koju Klijent pretrpi krivnjom ili propustom Treće strane Banka odgovara ako Klijent dokaže da je prilikom odabira Treće strane Banka postupala protivno odredbi članka 12. stavka 2. Pravilnika te da šteta ne bi nastupila da je Banka postupala u skladu s tom odredbom. Banka ne odgovara za štetu uzrokovanu običnom nepažnjom niti za štetu u vidu izmakle koristi.

Banka će obavijestiti Klijenta u razumnom roku nakon što to postane moguće o nastanku i prestanku događaja koji se može smatrati Višom silom, kao i o svakom gubitku, šteti, neodgovarajućem izvršenju ili neizvršenju svojih obveza uzrokovanih takvim događajem.

Klijent je suglasan da Banka ne jamči svakodobnu dostupnost i funkcionalnost Digitalnih kanala te stoga nije odgovorna za bilo kakve Klijentove gubitke ili štetu uzrokovanu nemogućnošću korištenja Digitalnih kanala zbog tehničkih ograničenja Digitalnih kanala (greška na programskim rješenjima ili tehničkim postavkama uzrokovana preopterećenošću sustava, tehnički problemi na računalnoj opremi Banke i/ili Klijenta, ispadi ili smetnje u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, greške nastale kao posljedica Više sile ili krivnjom trećih osoba) ili drugim nedostacima u dostupnosti ili funkcionalnosti Digitalnih kanala uključujući točnost i potpunost podataka dostupnih na Digitalnim kanalima.

Naknade za pružanje Usluga**Članak 6.**

Banka će obračunavati i naplaćivati Klijentu naknade za pružene Usluge sukladno Cjeniku, kao i sve ostale troškove nastale Banci s u vezi s pružanjem Usluga.

Klijent je dužan naknade i troškove platiti do dana dospijeca, na temelju ispostavljenog računa odnosno obračuna naknada i troškova.

Klijent je suglasan da Banka može tijekom trajanja Ugovora donijeti novi i mijenjati postojeći Cjenik, pri čemu Klijent plaća naknadu za pojedinu Uslugu prema Cjeniku važećem u trenutku pružanja te Usluge.

Klijent je upoznat s činjenicom da iznos za koji se Financijski instrumenti izdaju nije nužno jednak iznosu koji Banka prosljeđuje Izdavatelju. Ako postoji, ta razlika predstavlja naknadu za uslugu posredovanja pri izdavanju Financijskih instrumenata i pada na teret Izdavatelja.

Troškovi i porezi

Članak 7.

Svaka strana snosi svoje troškove nastale prije zaprimanja i prihvaćanja Naloga od strane Banke. Sve poreze, pristojbe i druga davanja te troškove, koji nastanu u vezi s pružanjem Usluge snosi Klijent. Klijent se obvezuje bez odgode nadoknaditi Banci na njezin zahtjev u punom iznosu bilo koji iznos plaćen s naslova poreza, pristojbe odnosno drugog davanja i troškova vezanih uz Usluge, uvećan za iznos zatezних kamata i pretrpljene štete.

Na novčana sredstva na Računima klijenata Banka ne obračunava kamatu.

Klijent je upoznat s činjenicom da primici od kamata i ostali prihodi koje Klijent ostvari temeljem ili u vezi s Financijskim instrumentima, kao i dobit ostvarena uslijed razlike između kupovne i prodajne vrijednosti Financijskih instrumenata (uključujući slučajeve kada Klijent Financijski instrument stekne po nižoj, a proda po višoj cijeni), odnosno dobit ostvarena zahvaljujući nižem iznosu za koji se Financijski instrument izdao i višoj cijeni po kojoj ga je prije dospjeća Klijent prodao ili ga je Izdavatelj iskupio, mogu predstavljati dohodak od kapitala koji može biti predmet oporezivanja. Sva porezna pitanja i nedoumice Klijent se obvezuje razjasniti neposredno kod nadležnog tijela porezne uprave ili angažmanom ovlaštenog poreznog savjetnika.

Založno pravo, prijeboj

Članak 8.

Klijent je upoznat i suglasan da Financijski instrumenti na Računu financijskih instrumenata kao i ostali Klijentovi Financijski instrumenti koji su pod kontrolom Banke na temelju ili u vezi s Nalogom te njegova novčana sredstva na Novčanom računu, Računima klijenata kao i na drugim novčanim računima Klijenta u Banci služe kao osiguranje svih tražbina Banke na temelju Ugovora.

Klijent je upoznat i suglasan s činjenicom da Podskrbnik, globalni skrbnik ili depozitar koji posredno sudjeluje u pružanju Usluge skrbništva Klijentu može (ako je to nužno sukladno nacionalnom zakonodavstvu ili za sudjelovanje na lokalnom tržištu) imati i/ili koristiti založno pravo ili pravo prijeboja u vezi s Financijskim instrumentima ili novčanim sredstvima Klijenta radi osiguranja odnosno namirenja tražbine s naslova troškova vođenja, administriranja i pohrane ili tražbine nastale izvršenjem Skrbničkog naloga za koji Klijent nije pravovremeno osigurao pokriće.

Ako Klijent kasni s plaćanjem tražbina Banci za temelju Ugovora, Klijent je suglasan da Banka može svoju tražbinu na isplatu brokerske i/ili skrbničke naknade (provizije) i sve troškove koji nastanu u vezi s pružanjem Usluge namiriti u skladu s člankom 337. stavak 4. i 5. Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima, a u vezi s člankom 777. i 800. Zakona o obveznim odnosima.

Klijent ovime ovlašćuje Banku da, u slučaju neplaćanja o dospelosti bilo kojeg duga po bilo kojoj osnovi, povremeno tereti Račune klijenata i/ili Novčani račun i/ili bilo koji drugi novčani račun Klijenta otvoren u Banci za iznos dospjelog, a neplaćenog duga, ali samo ako i u mjeri u kojoj saldo na tim računima odražava novčana sredstva koja pripadaju Klijentu. Za slučaj da je dug Klijenta denominiran u valuti različitoj od novčanih sredstava Klijenta na Računima klijenata i/ili Novčanom računu i/ili bilo kojem drugom novčanom računu Klijenta otvorenom u Banci, Banka je ovlaštena teretiti ga za iznos koji predstavlja protuvrijednost dužnog iznosa u valuti na koju glase Računi klijenata i/ili Novčani račun ili bilo koji drugi novčani račun

Klijenta u Banci. Banka će odrediti protuvrijednost dužnog iznosa u valuti na koju glasi račun po tržišnom tečaju u okviru svog redovitog poslovanja.

Banka može izvršiti prijeboj bilo koje dospjele obveze Klijenta na temelju ili u vezi Naloga s bilo kojom obvezom (bez obzira je li dospjela ili ne) Banke prema Klijentu, bez obzira na mjesto plaćanja ili valutu bilo koje od ovih obveza. Ako su ove obveze izražene u različitim valutama, Banka može, u svrhu prijeboja izvršiti konverziju bilo koje obveze po tržišnom tečaju u okviru svog redovitog poslovanja.

Ako u trenutku primitka sredstava od prodaje Financijskih instrumenata i iz prava koja proizlaze iz Financijskih instrumenata na Račune klijenta, Klijent ima dospjela dugovanja prema Banci po osnovi Usluge, Banka će ustegnuti dio tih sredstava potreban za namirenje duga uvećanog za kamate, dok će preostali dio isplatiti na Novčani račun.

Kumulacija Usluga

Članak 9.

Ako Klijent u odnosu na istu transakciju kupoprodaje Financijskih instrumenata koristi Brokerske usluge i Uslugu skrbništva:

- uzima se da je davanjem Brokerskog naloga Klijent Banci dao odgovarajući Skrbnički nalog za namiru transakcije, ako Skrbničkim ugovorom nije drugačije ugovoreno;
- Klijent ne može opozvati takav Skrbnički nalog bez prethodnog opoziva Brokerskog naloga u vezi s kojim je dan;
- Klijent ne može davati Skrbničke naloge u odnosu na Financijske instrumente na Računu financijskih instrumenata odnosno novčana sredstva na Računu klijenata, koji su potrebni za namiru transakcije, ako i sve dok ne opozove Brokerski nalog;
- opozivom Brokerskog naloga uzima se da je opozvan i Skrbnički nalog;
- za potrebe zaprimanja, prihvaćanja i izvršavanja Brokerskih naloga Banka ima pravo svakodobnog uvida u stanje i promet po Računu financijskih instrumenata.

DIO DRUGI BROKERSKE USLUGE

Brokerske usluge

Članak 10.

Brokerske usluge obuhvaćaju sljedeće usluge:

- zaprimanje i prijenos Brokerskih naloga;
- izvršavanje Brokerskih naloga za račun Klijenta.

Brokerski nalog

Članak 11.

Brokerski nalog je izjava volje Klijenta upućena Banci da za njegov račun upiše, kupi ili proda Financijske instrumente, koji sadržava sljedeće bitne sastojke:

- ime i prezime, odnosno tvrtka Klijenta odnosno osobni podaci kojima se identificira Klijent;
- vrsta transakcije (upis, kupnja ili prodaja);

- oznaka Financijskog instrumenata;
- podatak o količini Financijskog instrumenta koji je predmet Brokerskog naloga;
- cijena Financijskog instrumenta koji je predmet Brokerskog naloga, izražena jedinično kao cijena po jednom Financijskom instrumentu (npr. za dionice u eurima i centima, za dužničke vrijednosne papire u postotku od njihove nominalne vrijednosti); cijena na Brokerskom nalogu za kupnju izražava se kao maksimalna cijena koju je Klijent spreman platiti za kupnju Financijskog instrumenta, odnosno na Brokerskom nalogu za prodaju cijena se izražava kao minimalna cijena koju je Klijent spreman prihvatiti za prodaju Financijskog instrumenta;
- rok izvršavanja Brokerskog naloga i rok do kojeg Brokerski nalog vrijedi;
- neosporna identifikacija Klijenta putem zaporke odnosno PIN-a (za Brokerski nalog upućen usmeno, ili elektroničkom poštom, putem Digitalnih kanala ili putem Financijsko – informacijskog servisa);
- ostali podaci bitni za izvršenje Brokerskog naloga.

Osim ako je drugačije posebno ugovoreno, kao rok izvršavanja Brokerskog naloga i rok do kojeg Brokerski nalog vrijedi uzima se rok naveden u odredbama članka 15. Općih uvjeta.

Davanje Brokerskih naloga

Članak 12.

Brokerski nalog Klijent može dati u usmenoj ili elektroničkoj formi, putem Digitalnih kanala ili putem Financijsko-informacijskog servisa. Brokerski nalog u usmenoj formi može biti dan samo putem telefona. Brokerski nalog u elektroničkoj formi može biti dostavljen Banci elektroničkom poštom, Brokerski nalog zadan putem Digitalnih kanala može biti dan samo pod uvjetima i na način određen u Korisničkim uputama, dok putem Financijsko – informacijskog servisa može biti dan u skladu s uvjetima korištenja navedenih Financijsko – informacijskih servisa.

Prije davanja Brokerskih naloga Klijent je dužan upoznati se, odnosno osigurati da je opunomoćenik upoznat, s važećim Općim uvjetima, Korisničkim uputama i drugim relevantnim općim aktima na koje upućuju Opći uvjeti, a koji su dostupni na Internetskoj stranici Banke i u poslovnim prostorijama Banke.

Banka će Brokerske naloge izvršavati sukladno dokumentu „Politika izvršavanja naloga“. Svakim zadavanjem Brokerskog naloga smatrat će se da je Klijent pristao na dokument „Politika izvršavanja naloga“.

Ako se Brokerski nalog odnosi na upis ili stjecanje Financijskih instrumenata za koje postoji obveza javne objave dokumentacije, uključujući, bez ograničenja, prospekt i konačne uvjete izdanja Financijskih instrumenata, Klijent se obvezuje prije davanja Brokerskog naloga upoznati se sa svom relevantnom javno objavljenom dokumentacijom. Davanjem Brokerskog naloga Klijent potvrđuje primitak dokumentacije koju mu je Banka uručila ili stavila na raspolaganje u vezi s predmetnim Financijskim instrumentom, uključujući, kada je primjenjivo, Dokument s ključnim informacijama (KID), te potvrđuje da je imao mogućnost upoznati se s njezinim sadržajem i rizicima povezanim s ulaganjem u predmetni Financijski instrument, uključujući mogućnost djelomičnog ili potpunog gubitka uloženi sredstava uslijed nepovoljnih tržišnih kretanja ili financijskih teškoća Izdavatelja.

Davanjem Brokerskog naloga, koji se bez ograničenja odnosi i na upis Financijskih instrumenata, Klijent ujedno daje nalog Banci da poduzme sve potrebne radnje u svrhu namire (što uključuje bez ograničenja, slanje upisnice trećim osobama, primjerice agentu izdanja i dr.).

Zaprimanje Naloga**Članak 13.**

Banka će potvrditi Klijentu zaprimanje Brokerskog naloga najkasnije sljedeći Radni dan po njegovu zaprimanju. Samo zaprimanje Brokerskog naloga ne predstavlja ujedno i njegov prihvata.

Obavijest o zaprimanju Brokerskog naloga može biti obuhvaćena obaviješću o prihvaćanju odnosno neprihvaćanju Brokerskog naloga.

Izjava volje koja ne sadrži bitne elemente navedene u odredbi članka 11. Općih uvjeta nije Brokerski nalog pa ju kao takvog Banka ne može ni zaprimiti.

U slučaju da Klijent pravovremeno ne dobije obavijest o zaprimanju Brokerskog naloga, dužan je o tome bez odgode na odgovarajući način obavijestiti Banku te Brokerski nalog po potrebi dati na neki drugi dopušteni način sukladno odredbi članka 12. Općih uvjeta.

Prihvaćanje Brokerskih naloga**Članak 14.**

Brokerski nalog će se smatrati prihvaćenim od strane Banke unosom u knjigu naloga Banke o čemu će Klijent biti obaviješten putem onog kanala komunikacije putem kojeg je zadao Brokerski nalog. Banka nije dužna prihvatiti Brokerski nalog, o čemu će, kao i o razlozima neprihvaćanja obavijestiti Klijenta (u slučaju korištenja Digitalnih kanala obavijest o neprihvaćanju Brokerskog naloga Klijentu će biti dana putem interaktivnog sučelja).

Osim ako Brokerskim ugovorom nije određeno drugačije, Banka nije dužna prihvatiti Brokerski nalog:

1. sve dok joj Klijent ne omogući raspolaganje Financijskim instrumentima koji su predmet Brokerskog naloga, odnosno
2. dok Klijent u cijelosti ne izvrši uplatu na Račun klijenata - B novčanog iznosa potrebnog za plaćanje iznosa kupovne cijene i naknadu svih troškova i izdataka povezanih uz izvršenje Brokerskog naloga, uključujući i brokersku proviziju;
3. u slučaju upisa Financijskog instrumenta, ako novčana sredstva potrebna za plaćanje iznosa za koji se Financijski instrumenti izdaju i brokerske provizije ne budu doznačena na Račun klijenta – B najkasnije do 23:59 sati na dan zadavanja Brokerskog naloga.

Banka može prihvatiti Brokerski nalog ako je Klijent na Račun klijenta – B uplatio iznos potreban za plaćanje kupovne cijene te naknade troškova i izdataka, ali taj iznos nije u valuti u kojoj će – ako dođe do namire transakcije – trebati izvršiti plaćanje. U tom slučaju, zbog rizika tečajnih razlika, kao potrebni iznos uzima se iznos koji – prema slobodnoj procjeni Banke uzimajući u obzir tečaj na dan prihvaćanja Naloga – može biti do 20% viši od iznosa koji bi bio potreban da je uplaćen u valuti u kojoj će trebati izvršiti plaćanje prilikom namire transakcije. Radi izvršenja plaćanja Banka će izvršiti konverziju po prodajnom tečaju Banke važećem na dan namire. Banka zadržava pravo, prema vlastitoj procjeni i bez prethodne najave, ograničiti ili onemogućiti korištenje navedene mogućnosti pojedinom Klijentu ili za određene transakcije.

Banka nije dužna prihvatiti Brokerski nalog kada, u dobroj vjeri uz primjenu dužne pozornosti i u skladu s pravilima struke i važećom legislativom, procijeni da bi njegovo prihvaćanje moglo ugroziti ispravno funkcioniranje tržišta ili povjerenje u njegov integritet (npr. slučajevi predviđeni Korisničkim uputama).

Izvršavanje Brokerskih naloga**Članak 15.**

Banka neće izvršavati Brokerske naloge Klijenta ako i sve dok joj Klijent ne dostavi potpisani primjerak Brokerskog ugovora sa svom pripadajućom dokumentacijom.

Banka se obvezuje za vrijeme izvršavanja Brokerskog naloga paziti na interese Klijenta i njima se rukovoditi.

Banka se obvezuje prilikom izvršavanja Brokerskog naloga postupati s pozornošću dobrog stručnjaka, u skladu s primljenim uputama, ostajući u granicama Brokerskog naloga i pozitivnih propisa. U slučaju kad bi izvršenje Brokerskog naloga prema dobivenim uputama bilo očito štetno za Klijenta, Banka će upozoriti Klijenta na eventualnu štetu i zahtijevati nove upute ili njihovu izmjenu.

Banka će Brokerske naloge izvršavati bez odgode nakon njihova prihvaćanja, osim ako:

- to onemogućuju tržišni uvjeti;
- bi to bilo protivno interesa Klijenta;
- je ugovoren poseban rok za izvršenje Brokerskog naloga.

Brokerske naloge za upis Financijskih instrumenata Banka će izvršavati čim novčana sredstva potrebna za plaćanje iznosa za koji se Financijski instrumenti izdaju i brokerske provizije budu doznačena na Račun klijenta – B, a najkasnije do 23:59 sati na dan zadavanja Brokerskog naloga.

Prihvaćeni Brokerski nalog vrijedi do isteka roka koji je u njemu naveden.

Ako izvršenje prihvaćenog Brokerskog naloga odbije Tržišni operater (neovisno o tome je li Brokerski nalog dotad djelomično izvršen te ima li odbijanje privremeni ili trajni učinak), Banka će o odbijanju Brokerskog naloga obavijestiti Klijenta. Odbijanje Brokerskog naloga od strane Tržišnog operatera nema neposredni učinak na postojanje i rok važenja Brokerskog naloga.

Opoziv Brokerskih naloga**Članak 16.**

Osim ako je Općim uvjetima za pojedini slučaj drugačije uređeno, Klijent može opozvati Brokerski nalog sve do njegova izvršenja. U slučaju da je Brokerski nalog do trenutka kada Banka zaprimi obavijest Klijenta o njegovu opozivu djelomično izvršen, uzet će da je Klijent opozvao preostali neizvršeni dio Brokerskog naloga.

Opozvani Brokerski nalog prestaje u trenutku kad je Banka zaprimila obavijest Klijenta o njegovu opozivu. Ako je opoziv Brokerskog naloga zaprimljen izvan radnog vremena Banke, smatrat će se da ga je Banka zaprimila prvi sljedeći Radni dan.

Opoziv Brokerskog naloga nema utjecaja na troškove i izdatke nastale u vezi s njegovim zaprimanjem, prihvaćanjem i izvršenjem niti na obveze preuzete do trenutka zaprimanja obavijesti o opozivu Brokerskog naloga od strane Banke odnosno mogućnosti njegove praktične provedbe.

Opoziv Brokerskog naloga može biti dan na jedan od načina ugovorenih za davanje Brokerskog naloga.

U slučaju korištenja Digitalnih kanala Brokerski nalog može biti opozvan pod uvjetima i na način određen u Korisničkim uputama.

Kad se Brokerski nalog odnosi na upis Financijskih instrumenata smatrat će se da ga je Klijent opozvao u slučaju da Izdavatelj odustane od izdanja Financijskih instrumenata na koji se upis odnosi, u kojem slučaju će Banka novčana sredstva koja je Klijent uplatio u vezi s upisom, ovisno o zahtjevu Klijenta, prenijeti s Računa klijenata – B na Novčani račun ili na neki drugi novčani račun kojeg odredi Klijent ili ga zadržati na Računu klijenata – B.

Osim navedenog, nije moguć opoziv Brokerskog naloga koji se odnosi na upis Financijskog instrumenta putem Georgea od strane Klijenta.

Obveze Banke

Članak 17.

Na temelju prihvaćenog Brokerskog naloga, Banka se obvezuje:

- ishoditi upis, kupiti ili prodati Financijski instrument iz Brokerskog naloga po cijeni koju odredi Klijent,
- pravovremeno, ažurno i korektno izvršavati Brokerske naloge pri čemu će usporedive Brokerske naloge izvršavati po redosljedu njihova prihvaćanja;
- voditi evidenciju o izvršenju Brokerskih naloga;
- ispravno i bez odgode alocirati izvršene Brokerske naloge;
- dati Klijentu na njegov zahtjev točne informacije o ponudi, potražnji, prometu i kretanju cijena Financijskih instrumenata iz Brokerskog naloga;
- obavijestiti Klijenta o sklapanju i uvjetima svake transakcije sklopljene prema Brokerskom nalogu dostavljanjem obavijesti o izvršenoj transakciji;
- obavijestiti Klijenta koji ima status malog ulagatelja o svim značajnim poteškoćama u vezi urednog izvršenja Brokerskog naloga;
- poduzeti radnje potrebne za prijenos kupljenih Financijskih instrumenata na račun Klijenta;
- sredstva od prodaje Financijskog instrumenta sukladno nalogu Klijenta zadržati na Računu klijenta-B ili prenijeti na Novčani račun ili na neki drugi novčani račun kojeg odredi Klijent i to pod uvjetom da ne postoje dospjele nepodmirene obveze Klijenta prema Banci po bilo kojoj osnovi.

Obveze Klijenta

Članak 18.

Klijent se obvezuje Banci:

- pravovremeno uplatiti novčani iznos potreban za plaćanje iznosa za koji se Financijski instrumenti izdaju, odnosno kupovne cijene i naknade svih troškova i izdataka povezanih uz izvršenje Brokerskog naloga;
- platiti ugovorenu brokersku proviziju i ostale naknade;
- registrirati Financijske instrumente iz Brokerskog naloga s Bankom odnosno dati instrukciju svom skrbniku za isporuku Financijskih instrumenata iz Brokerskog naloga Banci radi njihove prodaje;
- pravovremeno dostavljati informacije i isprave potrebne za izvršenje Brokerskog naloga i ispunjenje drugih obveza Banke na temelju Brokerskog naloga;
- u slučaju korištenja Digitalnih kanala, postupati u skladu s Korisničkim uputama te u skladu s Općim uvjetima korištenja On-line bankarstva George za građane u slučaju korištenja Georgea;
- koristiti zaporku na način da očuva njezinu tajnost, odnosno ne otkrivati zaporku niti činiti ju dostupnom trećim osobama;
- bez odgode preuzeti sve obveze što ih je Banka uzela na sebe postupajući u svoje ime i za račun Klijenta u skladu s Brokerskim nalogom;
- bez odgode obavijestiti Banku o poteškoćama povezanim uz korištenje Digitalnih kanala;
- u slučaju nefunkcionalnosti ili poteškoća u radu Digitalnih kanala, dati Brokerski nalog na drugi način.

Odgovornost Klijenta**Članak 19.**

Klijent odgovora za ispunjenje obveza preuzetih transakcijama sklopljenim izvršenjem Brokerskih naloga. Svi Brokerski nalozi dani korištenjem točne zaporke uzet će se da potječu od Klijenta, koji preuzima odgovornost za posljedice nastale njihovim izvršenjem. Klijent odgovara za čine i propuste opunomoćenika i trećih osoba kojima je (svjesno ili nesvjesno, hotimice ili slučajno) omogućio korištenje svoje zaporke ili drugih podataka o svojoj identifikaciji nužnih za davanje/izmjenu Brokerskih naloga ili drugih obavijesti, kao i za time prouzročenu štetu. Nakon identifikacije Klijenta sukladno ovim Općim uvjetima i Brokerskom ugovoru, Banka nije u obvezi izvršavati bilo kakve druge dodatne provjere.

Klijent je dužan nadoknaditi Banci svu štetu koju pretrpi neodgovarajućim korištenjem ili zlouporabom Digitalnih kanala od strane Klijenta i otkloniti od Banke odgovornost prema trećima koja može nastati kao posljedica takvog korištenja.

Klijent se obvezuje odmah i bez odgađanja obavijestiti Banku o opozivu punomoći, promjeni adrese (uključujući adresu elektroničke pošte ako je ugovorena Brokerskim ugovorom), telefona, mobitela kao i o svim drugim podacima koji mogu biti od utjecaja prilikom izvršavanja Brokerskog naloga.

U slučaju gubitka zaporke Klijent može u poslovnim prostorijama Banke podnijeti zahtjev za izdavanjem nove zaporke. Iznimno, Klijent takav zahtjev može podnijeti i putem e-maila/mobitela/telefona kojeg je naznačio kao kontakt podatak u obrascu „Podaci o Klijentu“ u kojem slučaju će Banka Klijentu poslati zaporku na istu tu e-mail adresu odnosno u slučaju podnošenja zahtjeva putem telefona/mobitela, na kontakt adresu naznačenu u obrascu „Podaci o klijentu“ pri čemu Klijent pristaje snositi sav rizik i preuzima odgovornost za bilo kakvu štetu koja može nastati takvim načinom dostave zaporke (primjerice, u slučaju prijave, dolaskom u posjed zaporke od strane neovlaštene osobe i dr.) kao i njezinom zlouporabom.

Korespondencija na trajnom mediju**Članak 20.**

Osim ako Općim uvjetima ili Brokerskim ugovorom za pojedinu vrstu komunikacije nije drugačije određeno, korespondencija od Banke prema Klijentu može biti odaslana preporučenom poštom ili elektroničkom poštom na adresu navedenu u Obrascu „Podaci o Klijentu“, ovisno o odabiru Klijenta. Ako je to određeno Brokerskim ugovorom, za korespondenciju Banke prema Klijentu mogu biti korišteni Digitalni kanali i Internetska stranica Banke.

Osim ako Općim uvjetima ili Brokerskim ugovorom za pojedinu vrstu komunikacije nije drugačije određeno, korespondencija od Klijenta prema Banci može biti dostavljena osobnom dostavom, preporučenom poštom ili elektroničkom poštom na kontakt adrese (uključujući i adresu elektroničke pošte) Banke navedene u dokumentu „Podaci o investicijskim i pomoćnim uslugama“.

Osim ako Općim uvjetima ili Brokerskim ugovorom nije drugačije određeno, korespondencija će se smatrati dostavljenom odmah po preuzimanju ako je dostavljena osobno, 48 sati nakon odašiljanja ako je poslana preporučenom poštom, a ako je poslana elektroničkom poštom, neposredno nakon odašiljanja na važeću adresu. Ako su za korespondenciju korišteni Digitalni kanali ili Internetska stranica Banke, ista će se smatrati dostavljenom neposredno nakon što je objavljena odnosno Klijentu učinjena dostupnom.

Osim ako Brokerskim ugovorom nije drugačije određeno, komunikacija između Klijenta i Banke će biti na hrvatskom jeziku.

Usmena korespondencija**Članak 21.**

Klijent je upoznat s činjenicom da se telefonska komunikacija ili razgovor između Banke i Klijenta koji je doveo ili može dovesti do Brokerskog naloga snima / bilježi. Davanjem Brokerskog naloga Klijent pristaje na korištenje snimke / zapisnika u svrhu utvrđivanja relevantnih činjenica i okolnosti.

Primjerak snimke / zapisnika razgovora s Klijentom dostupan je Klijentima na zahtjev u razdoblju od 5 godina od dana nastanka snimke / zapisnika.

Osim ako Brokerskim ugovorom nije drugačije određeno, komunikacija između Klijenta i Banke će biti na hrvatskom jeziku.

**DIO TREĆI
USLUGA SKRBNIŠTVA**Usluga skrbništva**Članak 22.**

Usluga skrbništva obuhvaća sljedeće poslove:

- pohrana i čuvanje Financijskih instrumenata;
- poravnanje, namira i izvršenje transakcija s Financijskim instrumentima po Skrbničkim nalogima;
- prikupljanje prihoda i izvješćivanje o isplati dividende, isplati kamata ili dospelju ostalih tražbina iz Financijskih instrumenata;
- obavješćivanje o Korporativnim događajima, o glavnim skupštinama Izdavatelja, o pravima iz Financijskih instrumenata te izvršenju Skrbničkih naloga povezanih s Korporativnim događajima;
- pružanje usluga zastupanja i glasovanja na glavnim skupštinama Izdavatelja.

Skrbnički ugovor**Članak 23.**

Banka nije ovlaštena izvršavati Skrbničke naloge ako i sve dok joj Klijent ne dostavi potpisani primjerak Skrbničkog ugovora sa svom pripadajućom dokumentacijom.

Račun financijskih instrumenata**Članak 24.**

Na temelju Skrbničkog ugovora Banka će svakom Klijentu otvoriti zaseban Račun financijskih instrumenata na kojem će se evidentirati stanja i promet Financijskih instrumenata Klijenta.

Financijski instrumenti na Računu financijskih instrumenata pripadaju Klijentu, nisu vlasništvo Banke, ne ulaze u imovinu Banke, niti u likvidacijsku ili stečajnu masu Banke, niti mogu biti predmetom ovrhe u vezi s potraživanjem prema Banci.

Banka će domaće nematerijalizirane Financijske instrumente Klijenta voditi na transakcijskom skrbničkom računu Banke u SKDD. Vrstu transakcijskog skrbničkog računa, (na ime ili zbirni) određuje Banka sukladno svojim internim procedurama i poslovnim politikama, osim ako i sve dok Klijent pisanim zahtjevom ne zatraži od Banke vođenje Financijskih instrumenata koji mu pripadaju na određenoj vrsti skrbničkog računa.

Ako je Klijent krajnji vlasnik nematerijaliziranih dionica kreditnih institucija, Banka će takve dionice voditi na skrbničkom računu na ime Klijenta. Ako prije upućivanja Skrbničkog naloga na primitak nematerijaliziranih dionica kreditnih institucija nije otvoren skrbnički račun Banke na ime Klijenta, Klijent je upoznat i pristaje da će vrijeme potrebno za izvršenje Skrbničkog naloga biti uvećano za vrijeme potrebno za otvaranje skrbničkog računa Banke na ime Klijenta.

Klijent izrijekom ovlašćuje i upućuje Banku da strane Financijske instrumente pohranjuje i drži na zbirnim računima kod Podskrbnika kojeg odabere Banka i kojeg može promijeniti po vlastitoj diskreciji. Popis Podskrbnika je naveden u Podacima o investicijskim i pomoćnim uslugama.

Davanjem Skrbničkog naloga Klijent potvrđuje da je upoznat s niže navedenim rizicima vezanim uz pohranu Financijskih instrumenata na zbirnim računima:

- a) Rizik miješanja Financijskih instrumenata s Financijskim instrumentima drugih klijenata Banke - osim Financijskih instrumenata Klijenta, na zbirnom računu kod SKDD-a ili Podskrbnika mogu se voditi i Financijski instrumenti drugih klijenata Banke, od kojih neki mogu imati istog izdavatelja te biti iste vrste i istog roda kao Financijski instrumenti Klijenta koji su pohranjeni na tom zbirnom računu („**Ekvivalentni financijski instrumenti**“). Nakon polaganja na zbirni račun kod SKDD-a ili Podskrbnika, Financijski instrumenti Klijenta mogu se pomiješati s Ekvivalentnim financijskim instrumentima drugih klijenata Banke. Ako dođe do miješanja, Banka će Skrbnički nalog na isporuku Financijskih instrumenata izvršiti bilo Financijskim instrumentima Klijenta ili Ekvivalentnim financijskim instrumentima drugih klijenata ili kombinacijskom jednih i drugih. U slučaju da se na zbirnom računu utvrdi manjak Ekvivalentnih financijskih instrumenata (uključujući Financijske instrumente Klijenta) te da SKDD ili Podskrbnik u dobroj vjeri primjenom dužne pažnje u skladu s pravilima struke i dobrim poslovnim običajima nije u mogućnosti utvrditi transakciju koja je dovela do manjka i klijenta kome takav manjak treba pasti na teret, Klijent pristaje snositi srazmjerni dio manjka koji odgovara udjelu Financijskih instrumenata Klijenta na zbirnom računu kod SKDD-a ili Podskrbnika u ukupnom broju Ekvivalentnih financijskih instrumenata;
- b) Rizici povezani s provođenjem Korporativnih događaja – (i) Izdavatelju Financijskog instrumenta je poznato da registrirani nositelj zbirnog računa nije Klijent odnosno nije mu poznat stvarni imatelj Financijskog instrumenta pa to može, između ostaloga, uzrokovati kašnjenjem u protoku informacija te druge poteškoće u vezi s time (primjerice, obavijest Klijentu o Korporativnom događaju stigne prekasno ili nedovoljno rano za donošenje odluka o postupanju u predmetnom Korporativnom događaju); (ii) u slučaju više imatelja Financijskih instrumenata na zbirnom računu, prilikom raspodjele dionica ili frakcija za određene Korporativne događaje može doći do nemogućnosti zaokruživanja broja dodijeljenih Financijskih instrumenata matematičkim putem u točnom omjeru u kojem Klijenti drže Financijske instrumente;
- c) Rizik operativne pogreške nekog od sudionika skrbničkog lanca - zbog operativne pogreške nekog od sudionika skrbničkog lanca postoji mogućnost privremene neusklađenosti prikazanog i stvarnog stanja pojedinog Financijskog instrumenta Klijenta;
- d) Rizik vezan uz utvrđivanje odnosno dokazivanje vlasništva Financijskih instrumenata - klijent se izlaže riziku povezanom s utvrđivanjem odnosno dokazivanjem vlasništva Financijskih instrumenata te ostalih inherentnih rizika zbirnog vođenja vlasničkih pozicija za veći broj imatelja Financijskih instrumenata;

- e) Rizik likvidacije, insolventnosti, stečaja sudionika u skrbničkom lancu - s obzirom na razgranatu skrbničku mrežu postoji mogućnost da će Klijentima raspolaganje Financijskim instrumentima privremeno biti otežano u slučaju likvidacije, insolventnosti ili stečaja nekog od sudionika u skrbničkom lancu.

Skrbnički nalog

Članak 25.

Skrbnički nalog je pisana izjava volje Klijenta upućena Banci da za račun Klijenta obavi posao koji spada u Uslugu skrbništva.

Banka može raspolagati Financijskim instrumentima na Računu financijskih instrumenata samo po Skrbničkom nalogu.

Klijent jamči za točnost i potpunost podataka u Skrbničkim nalogima. Klijent snosi odgovornost za sve posljedice koje nastanu u slučaju dostave netočnih ili nepotpunih podataka.

Valjanim se smatra Skrbnički nalog koji je:

1. dostavljen Banci putem e-maila, poštom ili SWIFT-om na adrese navedene u dokumentu "Podaci o investicijskim i pomoćnim uslugama" ili osobnom dostavom u poslovnim prostorijama Banke,
2. potpisan od strane Klijenta ili ovlaštenog potpisnika naznačenog na Potpisnom kartonu ili opunomoćenika temeljem valjane punomoći sukladno članku 4. Općih uvjeta odnosno poslan s e-mail adrese navedene u Obrascu „Podaci o Klijentu“
3. sadrži bitne elemente Skrbničkog naloga
4. u pisanom obliku
5. dostavljen u Roku.

Bitni elementi Skrbničkog naloga

Članak 26.

Skrbnički nalog sadrži sljedeće bitne elemente:

- ime i prezime, odnosno tvrtka Klijenta;
- vrstu Skrbničkog naloga (primitak, isporuka, uz ili bez plaćanja);
- datum trgovanja;
- datum očekivane namire;
- ISIN oznaku Financijskog instrumenta (međunarodni jedinstveni identifikacijski broj Financijskog instrumenta);
- količinu Financijskog instrumenta;
- iznos plaćanja za namiru;
- naziv i broj računa za namiru druge ugovorne strane;
- broj Računa financijskog instrumenta i Novčanog računa

Forma Skrbničkog naloga

Članak 27.

Klijent može uputiti Banci Skrbnički nalog isključivo u pisanom obliku.

Ako je ispunjen zahtjev pisane forme i propisanog sadržaja, kao Skrbnički nalog može poslužiti svaki dokument poput obračuna/zaključnice zaprimljene od druge ugovorne strane odnosno potvrde brokera o izvršenom Brokerskom nalogu ili sl.

Vrste Skrbničkih naloga

Članak 28.

Skrbnički nalozi mogu biti:

- primitak uz plaćanje (primitak Financijskih instrumenata na Račun financijskih instrumenata uz plaćanje);
- isporuka uz plaćanje (isporuka Financijskih instrumenata s Računa financijskih instrumenata uz plaćanje);
- primitak bez plaćanja (primitak Financijskih instrumenata na Račun financijskih instrumenata);
- isporuka bez plaćanja (isporuka Financijskih instrumenata s Računa financijskih instrumenata).

Obveze Klijenta

Članak 29.

Prije upućivanja Skrbničkih naloga Klijent je dužan upoznati se, odnosno osigurati da je opunomoćenik upoznat, s važećim Općim uvjetima koji su dostupni na Internetskoj stranici Banke i poslovnim prostorijama Banke.

Pri upućivanju Skrbničkog naloga za primitak uz plaćanje, Klijent je dužan pravovremeno uplatiti na Račun klijenta - S novčana sredstva potrebna za izvršenje Skrbničkog naloga u skladu s Rokovima. Navedenu obvezu Klijenti – strane kreditne institucije mogu ispuniti pravovremenim osiguravanjem dostatnog pokrivača za izvršenje Skrbničkog naloga na Novčanom računu.

Pri upućivanju Skrbničkog naloga za isporuku, Klijent je dužan pravovremeno osigurati dovoljnu količinu Financijskih instrumenata na Računu financijskih instrumenata za izvršenje Skrbničkog naloga u skladu s Rokovima.

Izmjena, dopuna i opoziv Skrbničkih naloga

Članak 30.

Klijent može Skrbnički nalog izmijeniti, dopuniti ili opozvati samo ako u trenutku primitka obavijesti Klijenta Banka nije Skrbnički nalog izvršila, njegovo izvršenje je moguće spriječiti i takva izmjena, dopuna ili opoziv ne uzrokuje štetu niti trošak Banci.

Izvršavanje Skrbničkih naloga

Članak 31.

Banka može prihvatiti izvršenje valjanog Skrbničkog naloga.

Banka ima pravo odbiti izvršenje Skrbničkog naloga, ako:

- je Skrbnički nalog nejasan, proturječan, nedovoljno određen;
- izvršenjem Skrbničkog naloga bi mogao biti počinjen prekršaj ili kazneno djelo;
- Skrbnički nalog nije poslan u skladu s odredbama dijela Trećeg ovih Općih uvjeta;
- Klijent nije uplatio na Račun klijenata ili osigurao pokriće na Novčanom računu za dovoljnu količinu novčanih sredstava za izvršenje Skrbničkog Naloga;
- Klijent nema ili nije osigurao pokriće za dovoljnu količinu Financijskih instrumenata na Računu financijskih instrumenata za izvršenje Skrbničkog naloga;
- Klijent ima dospjelo dugovanje po osnovi Usluge.

O odbijanju Skrbničkog naloga Banka će obavijestiti Klijenta najkasnije u roku od jednog Radnog dana od dana njegovog zaprimanja putem e-maila odnosno onog kanala komunikacije putem kojeg je upućen Skrbnički nalog te neće biti odgovorna Klijentu za eventualnu štetu proizašlu zbog toga.

U slučaju da Banka zatraži dopunu i/ili pojašnjenje nejasnog, proturječnog ili nedovoljno određenog Skrbničkog naloga, vrijeme zaprimanja Klijentovog pisanog pojašnjenja i/ili dopune smatrat će se vremenom zaprimanja Skrbničkog naloga.

U slučaju odbijanja izvršenja Skrbničkog naloga Banka neće biti odgovorna za bilo kakvu štetu koju Klijent pretrpi zbog toga. Banka ima pravo teretiti Klijenta za bilo kakvu štetu koju bi Banka eventualno pretrpjela.

Ako Banka prihvati i/ ili izvrši Skrbnički nalog unatoč tome što Klijent nije dao pokriće (uplatio/osigurao novac ili Financijske instrumente), Klijent je obavezan osigurati pokriće do trenutka koji omogućuje Banci pravovremeno ispunjenje preuzetih joj obveza prema trećima. Banka ima pravo na naknadu štete i troškova koji proizlaze iz neispunjenja obveza Klijenta iz ovog stavka.

Prikupljanje prihoda

Članak 32.

Banka je ovlaštena bez Skrbničkog naloga prikupljati sve dospjele prihode (dividende, kuponi, glavnice i sl.) i imovinu proizašlu iz Financijskih instrumenata na Računu financijskih instrumenata te ih prosljeđivati na Novčani račun ili Račun financijskih instrumenata ili njima raspolagati prema Skrbničkim nalogima.

Banka će o tako prikupljenim prihodima i imovini obavještavati Klijenta.

Ako je Podskrbnik obračunao naknadu za prikupljanje prihoda, Banka će prikupljeni umanjjen prihod proslijediti na Novčani račun ili drugi novčani račun kojeg odredi Klijent.

Korporativni događaji

Članak 33.

Banka će izvještavati Klijenta o Korporativnim događajima Izdavatelja ako su takve informacije javno objavljene u Republici Hrvatskoj na internetskoj stranici na kojoj se nalazi sudski registar odnosno dostavljene Banci direktno od strane domaćeg Izdavatelja, SKDD ili Podskrbnika i ako su u trenutku objave Korporativnog događaja Financijski instrumenti Izdavatelja evidentirani i pohranjeni na Računu financijskih instrumenata. U slučaju dostave takvih informacija Banci, Banka će ih proslijediti Klijentu u obliku, sadržaju i na jeziku u kojem su joj dostavljene.

Ako Klijent želi postupati po Korporativnom događaju, dužan je Banci pravovremeno dostaviti pisani Skrbnički nalog s jasnim i preciznim uputama te pravovremeno uplatiti potreban iznos na Račun klijenata

odnosno osigurati pokriće na Novčanom računu u iznosu potrebnom za postupanje po Korporativnom događaju. Ako od Klijenta ne primi takav Skrbnički nalog, Banka neće postupiti po Korporativnom događaju.

Sudjelovanje na glavnoj skupštini

Članak 34.

Sudjelovanje na glavnoj skupštini u Hrvatskoj

Ako Klijent želi sudjelovati na glavnoj skupštini domaćeg Izdavatelja, osobno ili putem opunomoćenika, dužan je pravovremeno podnijeti Banci pisani zahtjev za sudjelovanjem.

Po primitku takvog zahtjeva, Banka će prijaviti Klijenta na glavnu skupštinu te izdati odgovarajuću dokumentaciju i dostaviti je Klijentu.

Ako je Klijent opunomoćio Banku za sudjelovanje na glavnoj skupštini domaćeg Izdavatelja, na pisanom zahtjevu dužan je Banci dati jasnu i preciznu uputu za glasovanje u odnosu na svaku točku dnevnog reda glavne skupštine. Banka je dužna glasovati isključivo u skladu s takvom uputom.

Sudjelovanje na glavnoj skupštini izvan Hrvatske

Sudjelovanje i zastupanje Klijenta na glavnim skupštinama stranih Izdavatelja moguće je samo ako je Podskrbnik u mogućnosti pružiti takvu uslugu, te ukoliko je takvo sudjelovanje i zastupanje u skladu sa zakonskim propisima u zemlji Podskrbnika i stranog Izdavatelja. Radi izbjegavanja bilo kakvih dvojbi, Banka ne jamči niti preuzima bilo kakvu odgovornost ako Podskrbnik nije u mogućnosti pružiti uslugu sudjelovanja i zastupanja Klijenta na skupštini stranog Izdavatelja.

Vrednovanje Financijskih instrumenata

Članak 35.

Za izračun tržišne vrijednosti Financijskih instrumenata na Računu financijskih instrumenata, Banka koristi sljedeće cijene:

- zadnju cijenu koja je javno objavljena za udjel u investicijskim fondovima;
- zadnju cijenu koja je službeno kotirana na Financijsko - informacijskom servisu za stranu dionicu, osim ako se stranom dionicom nije trgovalo u kojem slučaju se za izračun uzima posljednja raspoloživa cijena;
- zadnju cijenu ili zadnju ponudu na kupnju koja je službeno kotirana na Financijsko-informacijskom servisu za domaću i stranu obveznicu, osim ako se domaćom i stranom obveznicom nije trgovalo u kojem slučaju se za izračun uzima posljednja raspoloživa cijena;
- nominalnu vrijednost za instrument tržišta novca;
- zadnju cijenu na Zagrebačkoj burzi za domaći vlasnički vrijednosni papir; osim ako se domaćim vlasničkim vrijednosnim papirom nije trgovalo unutar zadnjih 90 dana od dana izračuna (uključujući dan izračuna) u kojem slučaju:
 - ♦ kao vrijednost se utvrđuje zadnja knjigovodstvena vrijednost po vlasničkom vrijednosnom papiru. Ako je knjigovodstvena vrijednost po vlasničkom vrijednosnom papiru negativna ili ako se radi o

vlasničkom vrijednosnom papiru izdavatelja koji je u stečajnom postupku, primjenjuje se knjigovodstvena vrijednost po vrijednosnom papiru 0 (nula),

♦ ako za neki vlasnički vrijednosni papir ne postoji podatak o knjigovodstvenoj vrijednosti po vrijednosnom papiru, primjenjuje se nominalna vrijednost vlasničkog vrijednosnog papira odnosno iznos temeljnog kapitala po vlasničkom vrijednosnom papiru za vlasničke vrijednosne papire bez nominalnog iznosa.

Vrijednost Financijskih instrumenata denominiranih u stranoj valuti računa se primjenom srednjeg tečaja Hrvatske narodne banke.

Izvešća i obavijesti Banke

Članak 36.

Banka šalje Klijentu izvješća u pisanoj formi na hrvatskom ili engleskom jeziku putem pošte, e-maila ili SWIFT-a.

Banka će dostavljati sljedeće materijale Klijentu sljedećom dinamikom:

- Izvešće o stanju na Računu financijskih instrumenata – mjesečno;
- Obavijest o prispjeću prihoda - po događaju;
- Obavijest o Korporativnom događaju - po događaju.

Banka će za pružene Usluge skrbništva izdavati Klijentu račun.

Klijent se obvezuje provjeriti ispravnost svih izvješća i podataka koje dobije od Banke. U slučaju prigovora na dostavljeni materijal, Klijent je dužan u roku od tri (3) Radna dana od primitka izvješća Banci dostaviti pisani prigovor.

U slučaju da Banka ne zaprimi prigovor Klijenta u tom roku, smatrat će se da je Klijent suglasan sa sadržajem dostavljenog materijala.

Korespondencija na trajnom mediju

Članak 37.

Osim ako Općim uvjetima ili Skrbničkim ugovorom za pojedinu vrstu komunikacije nije drugačije određeno, korespondencija od Banke prema Klijentu može biti odaslana preporučenom poštom ili elektroničkom poštom na adresu navedenu u Obrascu „Podaci o Klijentu“, ovisno o odabiru Klijenta. Ako je to određeno Skrbničkim ugovorom, za korespondenciju Banke prema Klijentu može biti korištena i Internetska stranica Banke.

Osim ako Općim uvjetima ili Skrbničkim ugovorom nije za pojedinu vrstu komunikacije drugačije određeno, korespondencija od Klijenta prema Banci može biti dostavljena osobnom dostavom, preporučenom poštom ili u elektroničkom obliku na kontakt adrese ili brojeve Banke navedene u dokumentu „Podaci o investicijskim i pomoćnim uslugama“.

Osim ako Općim uvjetima ili Skrbničkim ugovorom nije drugačije određeno, korespondencija između Klijenta i Banke će se smatrati dostavljenom odmah po preuzimanju ako je dostavljena osobno, 48 sati nakon odašiljanja ako je poslana hitnom preporučenom pošiljkom, ako je poslana elektroničkom poštom, neposredno nakon odašiljanja, a ako je poslana SWIFT-om u trenutku kada odašiljatelj zaprimi potvrdu izvršenja SWIFT poruke i njene tehničke ispravnosti. Ako je za korespondenciju korištena Internetska stranica Banke, smatrat će se dostavljenom neposredno nakon što je objavljena.

Za korespondenciju između Banke i Klijenta koji ima mogućnost komunikacije SWIFT-om uz gore navedene oblike komunikacije, Klijent upućuje i ovlašćuje Banku da komunicira s njim i putem SWIFT-a.

Komunikacija između Klijenta i Banke će biti na hrvatskom jeziku ili engleskom jeziku.

DIO ČETVRTI PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Osobni podaci, otkrivanje poslovne / bankovne tajne i prijenos prava

Članak 38.

Preduvjet za zasnivanje svakog poslovnog odnosa s Bankom je identifikacija Klijenta u čiju svrhu je Klijent dužan Banci dati na uvid dokumentaciju kojom se omogućava identifikacija Klijenta u skladu s pozitivnim propisima. Presliku navedene dokumentacije Banka će koristiti u svrhu identifikacije Klijenta i čuvati uz primjenu svih kadrovske, tehničke i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka uz ostalu dokumentaciju vezanu uz zasnivanje ugovornog odnosa s Klijentom. Klijent je obavezan dolaskom u poslovnicu Banke ili u pisanom obliku obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih podataka te promjenama vezanim uz status Klijenta fizičke osobe (primjerice, promjena prezimena, gubitak ili stjecanje poslovne sposobnosti i dr.), kontakt podataka danih Banci putem kojih Banka komunicira s Klijentom te ostalih relevantnih podataka koji se tiču Klijenta i ugovornog odnosa s Bankom (primjerice, povlačenje suglasnosti o obradi osobnih podataka i dr.), a posebice podataka na osnovu kojih mu je otvoren Račun klijenata u Banci i to u roku od 8 (osam) dana od nastupa promjene, osim ako izriekom za pojedini slučaj u Ugovoru ili ovim Općim uvjetima nije drugačije ugovoreno. Navedeno se na odgovarajući način primjenjuje i na opunomoćenika Klijenta.

Klijent (pravna osoba) je obavezan u pisanom obliku obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih podataka osoba ovlaštenih za zastupanje pravne osobe ili kontakt osoba pravne osobe, tvrtke, sjedišta, statusnim promjenama, podataka o promjeni vlasničke strukture, ovlastima za zastupanje prema Banci (opsegu ovlasti osoba ovlaštenih za zastupanje), uspostavi ili prestanku odnosa povezanosti (prema odredbama propisa o trgovačkim društvima), podnošenju prijedloga za otvaranje stečajnog ili predstečajnog postupka, otvaranju stečajnog ili predstečajnog postupka ili postupka likvidacije kao i o promjeni svih ostalih podataka na temelju kojih mu je otvoren Račun klijenta ili ugovoren neki drugi proizvod ili Usluga te uz to priložiti odgovarajuću dokumentaciju i to odmah s danom kada je takva promjena nastupila.

Banka sukladno svojoj diskrecijskoj procjeni može Klijentu odnosno opunomoćeniku Klijenta (i) privremeno onemogućiti pružanje Usluga, zadavanje Naloga te zadavanje naloga po Računu klijenta odnosno korištenje prava po Računu klijenta ili (ii) otkazati/raskinuti Ugovor na temelju kojeg pruža Usluge Klijentu ukoliko ne raspolaže podacima o Klijentu odnosno opunomoćeniku i/ili isti podaci nisu ažurni i i/ili Klijent odnosno opunomoćenik iste ne dostavi Banci na njezin pisani ili usmeni zahtjev u roku određenom tim zahtjevom, a koje podatke je Banka dužna pribavljati sukladno važećim propisima ili su takvi podaci prema ocjeni Banke potrebni za procjenu rizika i poduzimanje mjera za njihovo smanjenje sukladno propisima o sprječavanju pranja novca.

Članak 39.

Potpisom Ugovora Klijent potvrđuje da je pročitao i razumio dokument Banke „Informacije o obradi podataka“ koji sadrži informacije o postupcima i svrhama obrade osobnih podataka u Banci, a koji se nalazi u poslovnim prostorijama Banke te na Internetkim stranicama Banke.

Klijent daje nalog Banci da priopći Izdavatelju, na njegov zahtjev, potrebne podatke o Klijentu i stanju Financijskih instrumenata u svrhu obračuna, obustave i uplate poreza po odbitku i ostalih poreza na prihode po osnovi vlasništva Klijenta nad Financijskim instrumentima.

Članak 40.

Klijent neće bez prethodne izričite pisane suglasnosti Banke založiti, ustupiti ili na bilo koji drugi način opteretiti ili otuđiti bilo koje svoje pravo iz Ugovora, niti poduzeti bilo koju radnju kojom bi onemogućio naplatu Banke u vezi s Ugovorom i/ili pruženim Uslugama. Raspolaganje bilo kakvim pravima ili zahtjevima Klijenta u smislu ustupanja ili prijenosa takvih prava ili zahtjeva u vezi s Ugovorom ili pruženim Uslugama, iziskuje izričitu prethodnu suglasnost Banke u pisanoj formi.

Banka može prenijeti svoja prava i obveze koje proizlaze iz Ugovora bez prethodne suglasnosti Klijenta.

Važenje Općih uvjeta

Članak 41.

Za odnos nastao prihvaćanjem ovih Općih uvjeta u vezi s davanjem, zaprimanjem i prihvaćanjem Naloga mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.

Banka zadržava diskrecijsko pravo izmjene i dopune Općih uvjeta u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te poslovnom praksom Banke.

Opći uvjeti te sve izmjene i dopune istih objavljuju se u poslovnim prostorijama Banke i na Internetskoj stranici Banke te stupaju na snagu i primjenjuju se najranije 15 (petnaest) dana od dana objave, osim ako prisilni propis ne određuje drugačije. Opći uvjeti te sve izmjene i dopune istih dostaviti će se pravovremeno, prije njihova stupanja na snagu, Klijentu poštom ili elektroničkom poštom, ovisno o odabiru Klijenta iz obrasca „Podaci o klijentu“.

Opći uvjeti te sve izmjene i dopune istih smatraju se prihvaćenima od strane Klijenta ako Klijent u roku od 8 (osam) dana od dana dostave ne dostavi pisani prigovor Banci te će se tako izmijenjeni Opći uvjeti primjenjivati na sve Naloge dane nakon njihova stupanja na snagu. Ako Klijent u navedenom roku dostavi pisani prigovor, Banka je ovlaštena isključivo prema vlastitom izboru:

- a) otkazati ugovorni odnos s Klijentom,
- b) otkazati ugovorni odnos s Klijentom i ponuditi sklapanje ugovora pod izmijenjenim uvjetima.

Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima i Korisničkim uputama vezano uz zadavanje Brokerskih naloga putem Georgea primjenjuju se Opći uvjeti korištenja On-line bankarstva George za građane.

Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu i primjenjuju se od 13.07.2026.

Važeći Opći uvjeti su dostupni na Internetskim stranicama Banke i poslovnim prostorijama Banke

Stupanjem na snagu i početkom primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. za brokerske i skrbničke usluge koji su bili u primjeni od 1.12.2025.