

	<b>IZVRŠNI ODBOR</b>	Broj:	4-685/2022
		Datum:	07.12.2022.
		Relevantno za Compliance	<input type="radio"/> DA <input checked="" type="radio"/> NE
		Nivo poverljivosti	<b>Javno</b>

U skladu sa članom 155. Zakona o tržištu kapitala (Službeni glasnik br. 129/2021 od 28.12.2021., na osnovu člana 24. Statuta Erste Bank ad Novi Sad, Izvršni odbor Erste Bank A.D. Novi Sad na svojoj sednici održanoj dana 2022. godine, donosi

---

# PRAVILA POSLOVANJA ERSTE BANK A.D. NOVI SAD ZA OBAVLJANJE INVESTICIONI I DODATNIH USLUGA

---

## Sadržaj:

<b>1.</b>	<b>UVOD</b>	<b>5</b>
1.1	Svrha dokumenta	5
1.2	Klasifikacija	5
1.3	Pravni propisi	5
1.4	Nadzor nad primenom	5
<b>2.</b>	<b>VRSTE POSLOVA</b>	<b>6</b>
2.1	Brokerski poslovi	7
2.2	Dilerski poslovi	8
2.3	Poslovi market mejkera	8
2.4	Poslovi agenta i pokrovitelja	8
2.4.1	Dodatni opšti zahtevi povezani sa uslugama pokroviteljstva ili plasiranjem	9
2.4.2	Dodatni zahtevi povezani sa cenama ponuda u vezi sa izdavanjem finansijskih instrumenata	10
2.4.3	Dodatni zahtevi povezani sa plasiranjem	10
2.4.4	Dodatni zahtevi povezani sa savetovanjem, distribucijom i plasmanom vlastitih proizvoda	11
2.4.5	Vođenje evidencije u vezi sa uslugama pokroviteljstva ili plasiranjem	11
2.5	Poslovi investicionog savetnika	12
2.6	Istraživanje tržišta	12
2.7	Pozajmljivanje finansijskih instrumenata	13
2.8	Otvaranje i vođenje računa finansijskih instrumenata u okviru brokersko-dilerske delatnosti i korporativnih usluga	14
2.8.1	Otvaranje i vođenje vlasničkih, založnih, emisionih i ostalih računa finansijskih instrumenata	14
2.8.2	Otvaranje i vođenje novčanih računa	15
2.8.3	Otvaranje i vođenje depo računa finansijskih instrumenata	15
2.8.4	Obavljanje korporativnih aktivnosti	15
2.8.5	Drugi poslovi	17
<b>3.</b>	<b>USLOVI I NAČIN OBAVLJANJA POSLOVA BANKE</b>	<b>18</b>
3.1	Uslovi za obavljanje delatnosti Banke	18
3.2	Način obavljanja delatnosti Banke	18
3.3	Kategorizacija klijenata	18
3.4	Opšta načela i informisanje klijenata	19
3.4.1	Informacije koje se dostavljaju klijentima i potencijalnim klijentima	19
3.4.2	Upućivanje informacija kojima se porede investicione ili pomoćne usluge	19
3.4.3	Informacije, oglašavanje i podsticaji u vezi sa pružanjem investicionih ili dodatnih usluga	19
3.4.4	Informacije koje se moraju pružiti pre zaključenja ugovora, odnosno pružanja usluge	20
3.4.5	Informacije o investicionom savetovanju	24
3.4.6	Informacije o pokazateljima, prinosima i porezima	24
3.5	Sprečavanje sukoba interesa	25
3.5.1	Lične transakcije	27
3.6	Procena podobnosti i primerenosti usluga, odnosno finansijskih instrumenata	28
3.6.1	Procena primerenosti i izveštaji o primerenosti	28

3.6.2	Zajedničke odredbe za procenu primerenosti i podobnosti .....	29
3.6.3	Procena podobnosti i povezane obaveze vođenja evidencije .....	30
<b>4.</b>	<b>MEĐUSOBNA PRAVA I OBAVEZE BANKE I KLIJENATA .....</b>	<b>30</b>
4.1	Komunikacija klijenta i Banke .....	30
4.2	Zaštita podataka o ličnosti .....	31
4.2.1	Pravo na pristup podacima .....	32
4.2.2	Pravo na obaveštenje o obradi .....	32
4.2.3	Pravo na ispravku i dopunu.....	32
4.2.4	Pravo na brisanje .....	33
4.2.5	Pravo na ograničenje obrade .....	33
4.2.6	Pravo na prenosivost podataka.....	33
4.2.7	Pravo na prigovor .....	33
4.3	Klijenti .....	33
4.4	Ugovor sa klijentom .....	34
4.5	Obaveze klijenta .....	35
4.6	Izveštavanje klijenata.....	35
4.6.1	Obaveze izveštavanja u vezi s određenim profesionalnim investitorima .....	35
4.6.2	Izveštaji o finansijskim instrumentima ili sredstvima klijenata.....	35
4.6.3	Dodatne obaveze izveštavanja o transakcijama sa potencijalnim obavezama .....	36
4.6.4	Izveštavanje o odlukama izdavaoca koje mogu uticati na upis prava trećih lica .....	36
4.6.5	Izvodi stanja i prometa na računima finansijskih instrumenata klijenata .....	37
4.7	Najpovoljnije izvršenje naloga .....	37
4.7.1	Kriterijumi najpovoljnijeg izvršavanja naloga .....	37
4.7.2	Dužnost Banke da postupa u najboljem interesu klijenata pri prijemu i prenosu naloga .....	37
4.8	Politika izvršavanja naloga .....	38
4.9	Objava informacija o identitetu mesta izvršavanja i kvalitetu izvršavanja .....	39
4.10	Odgovornost Banke i klijenata .....	39
4.11	Zaštita finansijskih instrumenata i novčanih sredstava klijenata Banke .....	39
4.11.1	Evidencija o zaštiti finansijskih instrumenata i novčanih sredstava klijenata.....	40
4.11.2	Deponovanje finansijskih instrumenata klijenata .....	40
4.11.3	Deponovanje novčanih sredstava klijenata.....	41
4.11.4	Korišćenje finansijskih instrumenata klijenata.....	41
4.11.5	Postupanje sa novčanim sredstvima klijenata .....	42
4.12	Fond za zaštitu investitora .....	42
<b>5.</b>	<b>VRSTE NALOGA, NAČIN, USLOVI, REDOSLED PRIJEMA I IZVRŠAVANJA I POSTUPANJE SA NALOZIMA .....</b>	<b>43</b>
5.1	Vrste naloga.....	43
5.2	Sadržaj naloga .....	44
5.3	Opoziv naloga .....	44
5.4	Način prijema naloga .....	45
5.5	Knjiga naloga: .....	45
5.6	Potvrda o prihvatanju, odnosno odbijanju izvršavanja naloga klijenta .....	45

5.7	Razlozi za odbijanje naloga .....	45
5.8	Postupanje sa nalogom klijenta .....	45
5.9	Nalog sa limitom .....	46
5.10	Realizacija naloga i izveštavanje klijenta.....	46
<b>6.</b>	<b>Provizija Banke i druge naknade .....</b>	<b>47</b>
<b>7.</b>	<b>Način vođenja evidencije i poslovne dokumentacije Banke.....</b>	<b>48</b>
<b>8.</b>	<b>Insajderske i poverljive informacije.....</b>	<b>49</b>
8.1	Zloupotrebe insajderske informacije.....	49
8.2	Zakonito ponašanje .....	50
<b>9.</b>	<b>Manipulacije na tržištu .....</b>	<b>51</b>
9.1	Zabrana manipulacije .....	52
9.2	Prihvaćene tržišne prakse .....	53
<b>10.</b>	<b>Postupanje po pritužbama klijenata .....</b>	<b>53</b>
<b>11.</b>	<b>Etički kodeks i ostale odredbe poslovanja Banke .....</b>	<b>54</b>
10.1	Osnovna načela profesionalne etike .....	54
10.2	Spečavanje nelojalne konkurencije .....	55
10.3	Iznošenje neistinitih podataka.....	55
10.4	Poslovna tajna .....	55
10.5	Saopštavanje informacija klijentima .....	56
10.6	Preporuke .....	56
10.6.1	Standardi za obelodanjivanje interesa i sukoba interesa.....	57
10.6.2	Dodatne obaveze u vezi sa obelodanjivanjem sukoba interesa .....	57
10.6.3	Distribucija izmenjene preporuke .....	58
10.6.4	Distribucija preporuke koju je izradila treća strana .....	58
3.6.1	Dodatne mere za širenje značajno izmenjenih preporuka treće strane.....	58
10.7	Snimanje telefonskih razgovora i elektronskih komunikacija .....	58
10.8	Sprečavanje sukoba interesa usled ličnih transakcija .....	59
10.9	Primanje poklona .....	59
10.10	Dopunski rad.....	59
<b>11.</b>	<b>Obaveštavanje Banke.....</b>	<b>60</b>
11.1	Poveravanje poslovnih procesa i usluga .....	61
11.2	Vezani zastupnici.....	62
<b>12.</b>	<b>Prilozi .....</b>	<b>62</b>
<b>13.</b>	<b>Završne odredbe.....</b>	<b>63</b>

# 1. UVOD

## 1.1 Svrha dokumenta

Ovim pravilima uređuju se opšti uslovi poslovanja Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka), prilikom obavljanja investicionih i dodatnih usluga u skladu sa Zakonom o tržištu kapitala.), a naročito:

- vrste poslova koje obavlja Banka
- uslovi i način njihovog obavljanja poslova Banke
- međusobna prava i obaveze Banke i njenih klijenata;
- kategorizacija klijenata i promena kategorije klijenta
- sadržina ugovora sa klijentom;
- informacije koje se pružaju klijentima;
- vrste naloga klijenata, način, uslovi prijema naloga;
- politika izvršavanja naloga i poveravanje izvršavanja naloga
- zaštita finansijskih instrumenata i novčanih sredstava klijenata Banke;
- uslovi pozajmljivanja finansijskih instrumenata;
- pravila poslovnog ponašanja prilikom pružanja investicionih usluga;
- postupanje po pritužbama klijenata;
- etički kodeks i
- druga pitanja od značaja za Banke

## 1.2 Klasifikacija

Ovaj interni akt je A1 nivoa.

## 1.3 Pravni propisi

Pravila su sačinjena u skladu sa članom 152. Zakona o tržištu kapitala («Službeni glasnik» Republike Srbije, br. (Službeni glasnik br. 129/2021 od 28.12.2021.).

## 1.4 Nadzor nad primenom

Primena ovih Pravila su predmet redovne revizije i kompletan proces odobravanja Pravila mora biti dokumentovan na način koji osigurava postojanje dovoljno dokaza za potrebe internih i eksternih kontrola.

## 2. VRSTE POSLOVA

U skladu sa odredbama člana 2. stav 1 tačka 2) Zakona o tržištu kapitala (u daljem tekstu: Zakon), a u vezi sa finansijskim instrumentima iz odredaba člana 2. stav 1. tačka 2. Zakona, Banka obavlja sledeće delatnosti:

- 1) prijem i prenos naloga koji se odnose na prodaju i kupovinu finansijskih instrumenata;
- 2) izvršenje naloga za račun klijenta;
- 3) trgovanje za sopstveni račun;
- 4) investiciono savetovanje;
- 5) sprovođenje postupka ponude finansijskih instrumenata bez obaveze otkupa;
- 6) pokroviteljstvo u vezi sa finansijskim instrumentima, odnosno sprovođenje postupka ponude finansijskih instrumenata sa obavezom otkupa;

U skladu sa odredbama člana 2. stav 1 tačka 3) Zakona, Banka će sledeće usluge obavljati kao dodatne:

- 1) čuvanje i upravljanje finansijskim instrumentima za račun klijenata (kastodi usluge) i sa tim povezane usluge, kao što je administriranje novčanim sredstvima i sredstvima obezbeđenja, izuzev održavanja i vođenja računa hartija od vrednosti koji se vode u CRHOV;
- 2) odobravanje kredita ili zajmova investitoru radi zaključenja transakcije sa jednim ili više finansijskih instrumenata kada je društvo koje daje kredit ili zajam uključeno u transakciju;
- 3) savetovanje u vezi sa strukturom kapitala, poslovnom strategijom i povezanim pitanjima, kao i savetovanje i usluge u vezi sa spajanjem i kupovinom poslovnih subjekata;
- 4) usluge konverzije stranih valuta u vezi sa pružanjem investicionih usluga;
- 5) istraživanje i finansijska analiza ili drugi oblici opštih preporuka u vezi sa transakcijama finansijskim instrumentima;
- 6) usluge u vezi sa pokroviteljstvom;
- 7) investicione usluge i aktivnosti, kao i dodatne usluge, koje se odnose na osnov sledećih izvedenih finansijskih instrumenata, kada su povezani sa pružanjem investicionih ili dodatnih usluga:
  - opcije, fjučersi, svopovi, forvardi i svi drugi ugovori o izvedenim finansijskim instrumentima koji se odnose na robu i koji:
    - moraju biti namireni u novcu, ili
    - mogu biti namireni u novcu po izboru jedne od ugovornih strana, osim u slučaju neizvršavanja obaveza ili drugog razloga za raskid ugovora;
  - opcije, fjučersi, svopovi i svi drugi ugovori o izvedenim finansijskim instrumentima koji se odnose na robu i mogu se namiriti fizički, pod uslovom da su predmet trgovanja na regulisanom tržištu, MTP-u ili OTP-u, izuzev veleprodajnih energetskih proizvoda kojima se trguje na OTP-u i koji se moraju fizički namiriti;
  - opcije, fjučersi, svopovi, forvardi i svi drugi ugovori o izvedenim finansijskim instrumentima koji se odnose na robu i mogu se namiriti fizički, ako nisu navedeni u prvoj alineji ove tačke i nemaju poslovnu namenu, a imaju obeležja drugih izvedenih finansijskih instrumenata;
  - opcije, fjučersi, svopovi, kamatni forvardi i svi drugi ugovori o izvedenim finansijskim instrumentima koji se odnose na klimatske varijable, troškove prevoza, stope inflacije ili druge službene, ekonomske i statističke podatke, a koji moraju biti namireni u novcu ili mogu biti namireni u novcu po izboru jedne od ugovornih strana, osim u slučaju neizvršavanja obaveza ili drugog razloga za raskid ugovora, kao i drugi ugovori o izvedenim finansijskim instrumentima koji se odnose na imovinu, prava, obaveze, indekse i merne jedinice koje nisu navedene u ovoj tački, a koji imaju odlike drugih izvedenih finansijskih instrumenata, imajući u vidu, između ostalog, da li se njima trguje na regulisanom tržištu, OTP-u ili MTP-u;

U okviru gore navedenih delatnosti Banka obavlja i sledeće poslove:

- 1) otvara i vodi račune finansijskih instrumenata kod Centralnog registra, depoa i kliringa finansijskih instrumenata (u daljem tekstu: Centralni registar) u ime i za račun zakonitih imalaca – klijenata Banke (vlasnički račun finansijskih instrumenata);
- 2) otvara i vodi račune finansijskih instrumenata kod Centralnog registra u i svoje ime, a za račun zakonitih imalaca – klijenata Banke (zbirni račun finansijskih instrumenata) koji su odvojeni od računa hartija kreditne institucije čiji je Banka deo,
- 3) otvara i vodi novčane račune klijenata, a koji su odvojeni od novčanih računa kreditne institucije čiji je Banka deo;
- 4) izvršava naloge za prenos prava iz finansijskih instrumenata i naloge za upis prava trećih lica na hartijama od vrednosti i stara se o prenosu prava iz tih hartija;
- 5) naplaćuje potraživanja po osnovu dospelih finansijskih instrumenata, kamata i dividendi za račun zakonitih imalaca tih hartija i stara se o ostvarivanju drugih prava koja pripadaju zakonitim imalcima finansijskih instrumenata koji su klijenti Banke;
- 6) obaveštava akcionare o godišnjim skupštinama akcionarskih društava i zastupa ih na tim skupštinama;
- 7) po ovlašćenju klijenta stara se o izvršavanju poreskih obaveza klijenta po osnovu finansijskih instrumenata čiji je klijent zakoniti imalac;
- 8) obavlja i druge poslove u skladu sa Zakonom.

Pod trgovinom finansijskim instrumentima, u smislu ovih Pravila, podrazumeva se kupovina ili prodaja finansijskih instrumenata, a naročito prenosivih hartija od vrednosti koje obuhvataju: (1) akcije društava ili druge hartije od vrednosti ekvivalentne akcijama društava, a predstavljaju učešće u kapitalu ili u pravima glasa tog pravnog lica, kao i depozitne potvrde koje se odnose na akcije; (2) obveznice i druge oblike sekuritizovanog duga, uključujući i depozitne potvrde koje se odnose na navedene hartije; (3) drugu hartiju od vrednosti koja daje pravo na sticanje i prodaju takve prenosive hartije od vrednosti, koja se namiruje u novcu a čiji se iznos utvrđuje na osnovu prenosive hartije od vrednosti, valute, kamatne stope, prinosa, robe, indeksa ili drugih odredivih vrednosti; kako i instrumentima tržišta novca kao što su: (1) trezorski, (2) blagajnički i (3) komercijalni zapisi i sertifikati o depozitu, izuzev instrumenata plaćanja;

Odredbe ovih pravila kojima se uređuje trgovina finansijskim instrumentima shodno se primenjuju i na trgovinu finansijskim derivatima i drugim finansijskim instrumentima navedenim u Zakonu.

## 2.1 Brokerski poslovi

Banka obavlja brokerske poslove na osnovu ugovora sa klijentom koji je zaključen u pisanom obliku, pre prijema prvog naloga klijenta za kupovinu ili prodaju finansijskih instrumenata.

Banka nema obavezu zaključivanja ugovora sa klijentima navedenim u tački 4.4 st. 3 - Ugovor sa klijentom.

Ugovorom o obavljanju brokerskih poslova Banka se obavezuje da će posredovati u kupovini i/ili prodaji finansijskih instrumenata za klijenta, odnosno da će obavljati kupovinu i/ili prodaju tih hartija za račun klijenta, na osnovu naloga klijenta, a klijent se obavezuje da će Banci za tu uslugu platiti proviziju.

Banka je dužna da, pre prijema naloga za kupovinu ili prodaju finansijskih instrumenata, upozna klijenta sa svim okolnostima koje su od značaja za donošenje odluke u vezi kupovine ili prodaje finansijskih instrumenata, kao što su trenutna cena i ranija kretanja cena tih hartija, njihova likvidnost na tržištu i rizici investiranja u takve hartije od vrednosti. Banka nema ovu obavezu prema licima navedenim u tački 4.4 st. 3 ovih Pravila.- Ugovor sa klijentom.

Banka prima i izvršava ili prima i prenosi naloge klijenata za kupovinu i/ili prodaju finansijskih instrumenata u skladu sa Zakonom, podzakonskim aktom Komisije za hartije od vrednosti, ovim Pravilima, Politikom izvršavanja naloga Banke i ugovorom o obavljanju brokerskih poslova.

## 2.2 Dilerski poslovi

Banka obavlja dilerske poslove kupovinom i prodajom finansijskih instrumenata u svoje ime i za svoj račun radi ostvarivanja razlike u ceni.

Dilerske poslove, odnosno trgovanje finansijskim instrumentima za sopstveni račun, Banka obavlja na regulisanom tržištu MTP ili OTP, ili van regulisanog tržišta, MTP-a ili OTP-a, u skladu sa Zakonom.

U obavljanju dilerskih poslova Banka poštuje sledeća pravila:

- 1) izvršava naloge svojih klijenata i druge ugovorne obaveze prema klijentima, tako da svoje interese i interese povezanih lica ne stavlja ispred interesa klijenata;
- 2) ne može ispostavljati nalog za kupovinu ili prodaju iste hartije od vrednosti koje su predmet naloga klijenta, pre unosa prethodno ispostavljenog naloga klijenta u informacioni sistem organizatora tržišta;
- 3) upravlja sopstvenim portfoliom finansijskih instrumenata na način kojim se obezbeđuje takva adekvatnost kapitala, izloženost riziku i upravljanje likvidnošću koji neće ugroziti izvršavanje obaveza Banke prema klijentima.

Banka će prilikom izvršavanja dilerskih naloga voditi politikama i internim aktima Banke u oblasti sprečavanja sukoba interesa.

Ako Banka prouzrokuje štetu svojim klijentima, postupanjem suprotno odredbi stava 3. ove tačke ili na drugi način, dužna je da tu štetu nadoknadi u skladu sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima.

## 2.3 Poslovi market mejkera

Banka obavlja poslove market-mejkera obaveznom kupovinom i prodajom finansijskih instrumenata na regulisanom tržištu, MTP-u ili OTP-u u svoje ime i za svoj račun po ceni koju sama odredi i unapred objavljuje.

Poslove market-mejkera Banka obavlja u skladu sa pravilima poslovanja organizatora tržišta.

## 2.4 Poslovi agenta i pokrovitelja

Kada obavlja poslove sprovođenje postupka ponude finansijskih instrumenata bez obaveze otkupa odnosno agenta emisije finansijskih instrumenata bez obaveze otkupa neprodanih finansijskih instrumenata, Banka za klijenta, izdavaoca finansijskih instrumenata, organizuje poslove u vezi sa:

- 1) izdavanjem finansijskih instrumenata javnom ponudom sa ili bez obaveze objavljivanja Prospekta;
- 2) uključivanjem finansijskih instrumenata izdatih javnom ponudom na regulisano tržište, MTP ili OTP tržište.

Poslove iz stava 1. ove tačke Banka obavlja na način koji će omogućiti primenu strategije u organizovanju izdavanja finansijskih instrumenata koja je najpovoljnija za klijenta, posebno vodeći računa o tome da li se izdavanje vrši javnom ponudom sa ili bez obaveze objavljivanja prospekta.

Ugovorom o organizovanju izdavanja finansijskih instrumenata bez obaveze otkupa Banka se obavezuje da organizuje izdavanje tih instrumenata, putem javne ponude, tako što će nastojati da treća lica vrše upis i uplatu finansijskih instrumenata, a klijent se obavezuje da za tu uslugu plati Banci naknadu.

Ugovorom iz stava 3. ove tačke uređuju se međusobna prava i obaveze između Banke i klijenta, a naročito:

- 1) organizovanje poslova izdavanja finansijskih instrumenata koje obuhvata:
  - učešće Banke u pripremi prospekta za izdavanje finansijskih instrumenata javnom ponudom, odnosno zahteva i dokumentacije o izdavanju finansijskih instrumenata bez obaveze objavljivanja prospekta i odgovornost ugovornih strana za pripremu prospekta odnosno zahteva;
  - pripremu za organizovanje upisa i uplate finansijskih instrumenata;
  - obaveštavanje investitora o izdavanju finansijskih instrumenata;
  - organizovanje mesta za upis i uplatu finansijskih instrumenata;



- vršenje prezentacija kod izdavanja finansijskih instrumenata sa obavezom objavljivanja prospekta;
  - druge poslove u skladu sa ugovorom između klijenta Banke.
- 2) organizovanje poslova uključivanja finansijskih instrumenata na regulisano tržište, MTP ili OTP obuhvata:
    - učestvovanje u pripremi prospekta i druge dokumentacije potrebne radi dobijanja odobrenja Komisije za hartije od vrednosti za uključivanje izdatih finansijskih instrumenata na regulisano tržište, MTP ili OTP;
    - pripremu zahteva i druge dokumentacije koji se podnose organizatoru tržišta za uključivanje finansijskih instrumenata na regulisano tržište, MTP ili OTP;
    - druge poslove u skladu sa ugovorom između klijenta i Banke;
  - 3) visinu i način obračuna naknade i troškova za obavljanje poslova agenta emisije;
  - 4) druga međusobna prava i obaveze.

Ugovorom o obavljanju poslova agenta emisije između Banke i klijenta, izdavaoca finansijskih instrumenata, može se ograničiti obaveza Banke na:

- 1) određenu količinu finansijskih instrumenata koje se izdaju, odnosno da li se obaveza agenta odnosi na jednu ili više emisija finansijskih instrumenata koje se izdaju;
- 2) određenu vrstu posla koju obavlja agent emisije (način organizovanja poslova distribucije ili uključivanja finansijskih instrumenata na regulisano tržište, MTP ili OTP).

U obavljanju poslova pokrovitelja emisije Banka organizuje izdavanje finansijskih instrumenata sa obavezom njihovog otkupa od izdavaoca radi dalje prodaje ili sa obavezom otkupa od izdavaoca neprodanih finansijskih instrumenata do isteka roka za upis i uplatu.

Ugovorom o pokroviteljstvu, odnosno o izdavanju finansijskih instrumenata sa obavezom otkupa Banka se obavezuje da od izdavaoca kupi sve finansijske instrumente i potom organizuje njihovu dalju prodaju ili da kupi samo one finansijskih instrumenata koji ostanu neupisani i neplaćeni nakon isteka roka za upis i uplatu, a potom organizuje njihovu distribuciju, dok se izdavalac obavezuje da za te usluge plati naknadu.

Ugovor o organizovanju izdavanja finansijskih instrumenata sa obavezom otkupa Banke naročito, sadrži:

- 1) obavezu pokrovitelja da otkupi celu emisiju ili samo deo neprodanih finansijskih instrumenata do isteka roka za upis i uplatu;
- 2) odgovornost ugovornih strana u vezi sa izdavanjem finansijskih instrumenata i emisionu cenu, odnosno kamatnu stopu;
- 3) potencijalnu obavezu izdavaoca da u određenom periodu nakon otpočinjanja primarne prodaje ne vrši izdavanje ili prodaju finansijskih instrumenata iste vrste;
- 4) odredbe o naknadama, provizijama i uslovima plaćanja usluge pokroviteljstva.

#### **2.4.1 Dodatni opšti zahtevi povezani sa uslugama pokroviteljstva ili plasiranjem**

Banka prilikom pružanja usluge savetovanja o strategiji korporativnog finansiranja i usluge pokroviteljstva ili plasiranja finansijskih instrumenata, pre nego što prihvati ovlašćenja za upravljanje ponudom, ima uspostavljene mehanizme za obaveštavanje klijenta izdavaoca o sledećem:

- 1) različitim mogućnostima finansiranja koje su dostupne u društvu i naznaci iznosa transakcijskih naknada povezanih sa svakom mogućnošću;
- 2) vremenskom rasporedu i postupku u vezi sa savetovanjem o korporativnom finansiranju u pogledu formiranja cene ponude;
- 3) vremenskom rasporedu i postupku u vezi sa savetovanjem o korporativnom finansiranju u pogledu plasiranja ponude;
- 4) detaljima o ciljanim investitorima kojima društvo namerava da ponudi finansijske instrumente;
- 5) nazivima radnih mesta i odeljenjima relevantnih pojedinaca koji su uključeni u pružanje saveta o korporativnom finansiranju u pogledu cene i raspodele finansijskih instrumenata; i

- 6) mehanizmima društva za sprečavanje sukoba interesa ili upravljanje njima do kojih može da dođe ako Banka plasira relevantne finansijske instrumente kod svojih investitora ili u vlastitu knjigu trgovanja.

Banka imi uspostavljen centralizovani postupak utvrđivanja i evidentiranja svih operacija Banke povezanih sa pokroviteljstvom i plasiranjem, uključujući datum na koji je banka obavestena o potencijalnim operacijama pokroviteljstva i plasiranja. Banka utvrđuje sve potencijalne sukobe interesa koji proizlaze iz drugih aktivnosti Banke ili grupe i sprovodi primerene postupke upravljanja. Banka ne započinje operaciju u slučajevima u kojima ne može upravljati sukobom interesa pomoću sprovođenja primerenih postupaka.

Banka prilikom pružanja usluge izvršavanja i istraživanja i obavljanja aktivnosti pokroviteljstva i plasiranja uspostavlja primerene kontrole za upravljanje potencijalnim sukobom interesa između tih aktivnosti i između njihovih različitih klijenata koji primaju te usluge.

#### **2.4.2 Dodatni zahtevi povezani sa cenama ponuda u vezi sa izdavanjem finansijskih instrumenata**

Banka ima uspostavljene sisteme, kontrole i postupke u cilju utvrđivanja ili sprečavanja sukoba interesa ili upravljanja njima, koji su posledica mogućih preniskih ili previsokih cena izdavanja ili učestvovanja relevantnih strana u postupku.

Posebno, Banka kao minimalni zahtev uspostavlja, sprovedi i održava unutrašnje mehanizme da bi osigurala sledeće:

- 1) da se cenom ponude ne ističu interesi ostalih klijenata ili vlastiti interesi Banke na način koji bi mogao biti u sukobu sa interesima klijenta izdavaoca; i
- 2) sprečavanje situacije ili upravljanje situacijom u kojoj lica odgovora za pružanje usluga klijentima investitorima Banke direktno učestvuju u odlukama o korporativnom finansijskom savetovanju klijenta izdavaoca u vezi sa cenom.

Banka klijentima pruža informacije o načinu na koji se određuje preporuka u pogledu cene ponude i povezanog vremenskog rasporeda.

Posebno, Banka obaveštava klijenta izdavaoca i sa njim saraduje u pogledu strategija zaštite ili stabilizacije koje namerava da sprovede u vezi sa ponudom, uključujući način na koji te strategije mogu uticati na interese klijenta izdavaoca. U toku postupka ponude Banka preduzima i sve razumne mere kako bi klijent izdavalac bio informisan o kretanjima cena izdanja.

#### **2.4.3 Dodatni zahtevi povezani sa plasiranjem**

Kada Banka plasira finansijske instrumente uspostavlja, sprovodi i održava efikasne mehanizme kako bi sprečila da na preporuke o plasiranju neprimereno utiču bilo kakvi postojeći ili budući odnosi.

Banka uspostavlja, sprovodi i održava efikasne unutrašnje mehanizme u cilju sprečavanja sukoba interesa ili upravljanja njima, do kojih dolazi ako su lica odgovorna za pružanje usluga klijentima investitorima Banke direktno uključena u odlučivanje o preporukama koje se daju klijentu izdavaocu u pogledu alokacije.

Banka ne sme da prihvati plaćanja ili koristi od trećih strana osim ako su takva plaćanja ili koristi u skladu sa zahtevima povezanim sa dodatnim podsticajima iz člana 179. Zakona.

Posebno se sledeće prakse smatraju neusklađenim sa tim zahtevima i stoga se smatraju neprihvatljivim:

- 1) alokacija izvršena u cilju podsticanja plaćanja nesrazmerno visokih naknada za nepovezane usluge koje pruža Banka, kao što su nesrazmerno visoke naknade ili provizije koje plaća klijent investitor, ili nesrazmerno visok obim poslovanja uz normalnu visinu provizije koju pruža klijent investitor kao naknadu za primljenu alokaciju izdanja;
- 2) alokacija dodeljena licu na višoj izvršnoj ili korporativnoj funkciji postojećeg ili potencijalnog klijenta izdavaoca, u zamenu za buduću ili prethodnu dodelu poslova finansiranja pravnih subjekata;
- 3) alokacija koja izričito ili implicitno zavisi od primanja budućih naloga ili kupovine bilo koje druge usluge Banke od strane klijenta investitora ili bilo kojeg subjekta u kojem je investitor lice na rukovodećoj funkciji.

Banka uspostavlja, sprovodi i održava politiku alokacije, kojom je utvrđen postupak izrade preporuka u pogledu alokacija. Politika alokacije dostavlja se klijentu izdavaocu pre pristanka na pružanje usluga plasiranja. Politikom se utvrđuju relevantne informacije koje su u toj fazi na raspolaganju, a koje se odnose na predloženu metodologiju alokacije za izdanje.

Banka uključuje klijenta izdavaoca u rasprave u postupku plasiranja kako bi mogla da razume i uzme u obzir interese i ciljeve klijenta.

Banka mora da dobije saglasnost klijenta izdavaoca za svoju predloženu alokaciju prema vrsti klijenta za predmetnu transakciju u skladu sa politikom alokacije.

#### **2.4.4 Dodatni zahtevi povezani sa savetovanjem, distribucijom i plasmanom vlastitih proizvoda**

Banka ima uspostavljene sisteme, kontrole i postupke za utvrđivanje i upravljanje sukobima interesa do kojih dolazi pri pružanju investicione usluge klijentu investitoru za učestvovanje u novom izdanju ako Banka prima provizije, naknade ili bilo koje novčane ili nenovčane koristi u vezi sa organizacijom izdavanja.

Sve provizije, naknade, novčane ili nenovčane koristi moraju biti u skladu sa zahtevima iz člana 179. st. 6–10. Zakona i moraju biti dokumentovane u politikama Banke.

Ukoliko se Banka bavi plasiranjem finansijskih instrumenata koje ona izdaje ili ih izdaju subjekti iz iste grupe svojim klijentima, uključujući postojeće klijente deponente u slučaju kreditnih institucija ili investicione fondove kojima upravljaju subjekti iz njihove grupe, uspostavlja, sprovodi i održava jasne i delotvorne mehanizme za utvrđivanje, sprečavanje i upravljanje potencijalnim sukobima interesa koji nastaju u vezi sa tom vrstom aktivnosti. Takvi mehanizmi uključuju razmatranje mogućnosti suzdržavanja od učestvovanja u aktivnosti ako se sukobom interesa ne može na odgovarajući način upravljati kako bi se sprečili štetni uticaji na klijente.

Ako je potrebno objaviti sukob interesa, Banka mora da ispuni zahteve iz stava 7 i 8 podtačke 3.6. ovih Pravila, da uključi objašnjenje prirode i izvora sukoba interesa svojstvenog toj vrsti aktivnosti i da dostavi detalje o specifičnim rizicima povezanim sa takvim praksama kako bi klijenti mogli da donesu informisanu odluku o ulaganju.

Kada Banka svojim klijentima nudi finansijske instrumente koje izdaje sama ili koje izdaju drugi subjekti iz grupe i koji su uključeni u obračun bonitetnih zahteva iz propisa koji se odnose na kreditne institucije ili investiciona društva, tim klijentima pruža dodatne informacije kojima se objašnjava razlika između finansijskog instrumenta i bankarskih depozita u pogledu prinosa, rizika, likvidnosti i bilo kakve zaštite koja se pruža u skladu sa propisima kojima se uređuju sistemi za osiguranje depozita.

#### **2.4.5 Vođenje evidencije u vezi sa uslugama pokroveljstva ili plasiranjem**

Banka vodi evidenciju o sadržaju i vremenskom rasporedu uputa koje prima od klijenata. Evidencija odluka o alokaciji vodi se za svaku operaciju kako bi se osigurao potpun revizijski trag između kretanja registrovanih na računima klijenata i uputa koje je primila Banka.

Posebno, konačna alokacija dodeljena svakom klijentu investitoru jasno se opravdava i evidentira. Komisiji se na zahtev stavlja na raspolaganje potpun revizijski trag bitnih mera u postupcima pokroveljstva i plasiranja.

## 2.5 Poslovi investicionog savetnika

Investicioni savet je pružanje lične preporuke klijentu, bilo na zahtev klijenta ili na inicijativu Banke, u pogledu jedne ili više transakcija u vezi sa finansijskim instrumentima.

Pod savetodavnim uslugama smatra se:

- 1) obaveštavanje klijenata o stanju na tržištu finansijskih instrumenata i davanje saveta u vezi kupovine, odnosno prodaje određenih finansijskih instrumenata;
- 2) davanje pravnih ili finansijskih saveta iz oblasti korporativnog upravljanja;
- 3) obavljanje tehničke, fundamentalne i druge analize;
- 4) učestvovanje u izradi pravnih i drugih akata i dokumenata;
- 5) investiciono savetovanje odnosno pružanje lične preporuke klijentu u pogledu jedne ili više transakcija finansijskim instrumentima;
- 6) obavljanje drugih sličnih poslova za klijente u skladu sa Zakonom;.

Opšte informacije u cilju upoznavanja zainteresovanih lica sa Pravilima poslovanja Banke, principima rada regulatornog organa i tehnikom funkcionisanja tržišta finansijskih instrumenata nemaju karakter savetodavnih usluga u smislu odredbi ove podtačke.

Kada Banka pruža usluge investicionog savetovanja, klijentu pre transakcije daje na trajnom mediju izjavu o podobnosti, u kojoj precizira dati investicioni savet uz obrazloženje kako taj savet ispunjava preferencije, ciljeve i druge karakteristike malog investitora.

Banka će sa klijentom kome pruža savetodavne usluge zaključiti ugovor o obavljanju poslova investicionog savetnika.

Ugovorom o obavljanju poslova investicionog savetnika uređuju se međusobna prava i obaveze Banke i klijenta, a naročito:

- 1) vrsta savetodavnih usluga;
- 2) uslovi i način obavljanja usluga;
- 3) očekivani prinosi i drugi efekti za klijenta;
- 4) iznos naknade i troškova u vezi sa obavljanjem poslova investicionog savetnika;
- 5) druga prava i obaveze ugovornih strana.

## 2.6 Istraživanje tržišta

Banka obavlja poslove istraživanja tržišta u sklopu Odeljenja investicionog savetovanja.

Poslovi istraživanja tržišta obuhvataju saopštavanje informacija jednom ili više potencijalnih investitora pre najave transakcije, kako bi se procenio interes potencijalnih investitora za moguću transakciju i njene uslove, kao što su potencijalni obim ili cena, od strane:

- 1) izdavaoca hartija od vrednosti;
- 2) prodavca finansijskog instrumenta na sekundarnom tržištu u tolikoj količini ili vrednosti da se transakcija razlikuje od redovnog trgovanja i uključuje način prodaje koji se zasniva na prethodnoj proceni interesa od strane potencijalnog investitora;
- 3) trećeg lica koje deluje u ime ili za račun lica iz tač. 1) i 2)

Pod istraživanjem tržišta se takođe smatra i objavljivanje insajderskih informacija licima koja imaju pravo na te hartije od vrednosti, od strane lica koja nameravaju da daju ponudu za preuzimanje akcija (ili Banke koja deluje u ime i za račun tih lica) ili sprovedu spajanje društava, ukoliko su kumulativno ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da su informacije potrebne kako bi omogućile licima koja imaju pravo na te hartije od vrednosti da odluče o tome jesu li spremna da ponude svoje hartije od vrednosti na prodaju;

2) da je za odluku o ponudi za preuzimanje ili spajanje društava u razumnoj meri potrebna namera lica koja imaju pravo na te hartije od vrednosti da ponude svoje hartije od vrednosti;

Banka, kada obavlja poslove istraživanja tržišta ustanovljava i sprovodi odgovarajuće mere i postupke, i vodi evidencije kako bi se osiguralo adekvatno upravljanje aktivnostima istraživanja tržišta i njihova kontrola. Banka kada vrši istraživanje tržišta posebno vodi računa da ne dođe do nepotrebnog širenja potencijalno osetljivih informacija, te da sva lica koja učestvuju u istraživanju tržišta dobiju iste informacije.

Banka, pre sprovođenja istraživanja tržišta posebno uzima u obzir da li će pri istraživanju tržišta doći do otkrivanja insajderskih informacija, i o tome sastavlja i ažurira pisanu evidenciju, koju dostavlja Komisiji na njen zahtev. Ova obaveza primenjuje se na svako objavljivanje informacija za sve vreme trajanja istraživanja tržišta.

Banka, kada vrši istraživanje tržišta, pre otkrivanja insajderskih informacija dužna je da:

- 1) pribavi saglasnost lica koje dobija informacije u istraživanju tržišta (primalac informacija) za primanje insajderskih informacija;
- 2) obavesti primaoca informacija da te informacije ne sme upotrebiti niti pokušati da ih upotrebi, posredno ili neposredno, prilikom sticanja ili otuđenja finansijskog instrumenta na koji se te informacije odnose, za sopstveni račun ili za račun trećeg lica;
- 3) obavesti primaoca informacija da te informacije ne sme da upotrebi, niti da pokuša da ih upotrebi povlačenjem ili izmenom naloga koji je već ispostavljen i u vezi je sa finansijskim instrumentom na koji se te informacije odnose; i
- 4) obavesti primaoca informacija da je time što je dala saglasnost da primi informacije dužno da ih čuva kao poverljive, kao i da dokumentuje ispunjenje ovih mera.

Politikom sukoba interesa u oblasti investicionih usluga, Politikom vlasničkih instrumenata tržišta kapitala i Politikom istraživanja, Banka dodatno definiše način sprovođenja istraživanja tržišta, evidencije o istraživanju tržišta i druge relevantne elemente istraživanja tržišta.

## **2.7 Pozajmljivanje finansijskih instrumenata**

Banka može pozajmljivati finansijske instrumente klijenta drugom klijentu, drugoj kreditnoj instituciji ili članu Centralnog registra ukoliko je ugovorom ili pisanim ovlašćenjem klijent na to ovlastio Banku.

Profit ostvaren pozajmljivanjem finansijskih instrumenata klijenta pripisuje se klijentu, s tim da Banka može da naplati usluge ugovaranja pozajmljivanja u skladu sa Pravilnikom o tarifi Banke.

Banka može pozajmljivati finansijske instrumente sa svog računa licima iz stava 1. ove tačke, a profit ostvaren pozajmljivanjem finansijskih instrumenata pripisuje se Banci.

Banka vodi evidenciju u vezi sa tim transakcijama na način propisan aktima Komisije.

Banka može davati na zajam:

- 1) finansijske instrumente čiji je zakoniti imalac Banka;
- 2) finansijske instrumente čiji je zakoniti imalac klijent sa kojim Banka ima zaključen ugovor o vođenju računa finansijskih instrumenata, pod uslovom da sa tim klijentom zaključi ugovor o opštim uslovima pozajmljivanja finansijskih instrumenata ili da ga je klijent ovlastio na to pisanim ovlašćenjem,
- 3) finansijske instrumente čiji je zakoniti imalac klijent sa kojim Banka ima zaključen ugovor o upravljanju finansijskim instrumentima kojim je ugovorena i mogućnost pozajmljivanja finansijskih instrumenata klijenta;

Klijent ima pravo da izvrši uvid u stanje finansijskih instrumenata koje su predmet ugovora o pozajmljivanju i ovo pravo ne može biti ograničeno ugovorom sa Bankom.

Ugovor o opštim uslovima pozajmljivanja finansijskih instrumenata zaključuje se na određeno vreme, a najduže na godinu dana i sadrži:

- 1) naziv i sedište, odnosno ime i prebivalište ugovornih strana;
- 2) naziv i sedište izdavaoca finansijskih instrumenata na koje se ugovor odnosi;
- 3) vrstu, klasu, odnosno seriju, CFI kod i ISIN broj ili drugu međunarodno priznatu oznaku finansijskih instrumenata;

- 4) količinu finansijskih instrumenata koje se mogu pozajmljivati, odnosno koje se uzimaju na zajam;
- 5) međusobna prava i obaveze ugovornih strana;
- 6) odredbe o dužini trajanja ugovora;
- 7) vreme na koje se mogu davati na zajam finansijski instrumenati klijenta, odnosno vreme na koje je zaključen ugovor;
- 8) iznos naknade;
- 9) saglasnost klijenta da za vreme trajanja ugovora neće vršiti svoja prava iz finansijski instrumenati na koje se ugovor odnosi;
- 10) ovlašćenje koje klijent daje Banci da izvrši prenos prava iz finansijskih instrumenata na koje se ugovor odnosi;
- 11) datum zaključenja ugovora i potpise ugovornih strana.

Banka je dužna da najkasnije narednog radnog dana od dana prenosa finansijskih instrumenata sa računa klijenta obavesti tog klijenta o datumu prenosa, količini prenetih instrumenata i vremenu na koje su instrumenti pozamljeni.

Obaveštenje iz prethodnog stava sadrži:

- 1) datum prenosa finansijskih instrumenata;
- 2) količinu prenetih finansijskih instrumenata;
- 3) vreme na koje su hartije od vrednosti date na zajam odnosno pozajmljene od strane zajmoprimca.

Banka može za račun klijenta posredovati u zaključenju ugovora o zajmu finansijskih instrumenata.

Hartije od vrednosti na kojima je konstituisano pravo zaloge, odnosno čiji je promet ograničen, ne mogu biti predmet ugovora o zajmu.

Po zaključenju ugovora o zajmu, zajmodavac je dužan da izvrši prenos finansijskih instrumenata koji su predmet ugovora na vlasnički račun zajmoprimca.

Ispunjenje obaveza od strane zajmoprimca mora biti obezbeđeno davanjem zaloge čija vrednost ne može biti manja od tržišne vrednosti vrednosti pozajmljenih finansijskih instrumenata u vreme zaključenja ugovora.

Ako tržišna vrednost finansijskih instrumenata koji su predmet zaloge padne ispod tržišne vrednosti finansijskih instrumenata koje su predmet ugovora o zajmu, zajmoprimac je dužan da dodatno obezbedi ispunjenje svoje obaveze tako da predmet zaloge uvek odgovara vrednosti pozajmljenih finansijskih instrumenata.

Ako zajmoprimac po dospelosti ne izmiri svoju obavezu nastalu iz ugovora o zajmu finansijskih instrumenata, zajmodavac može odrediti vrednost svog potraživanja na način određen ugovorom ili u odnosu na vrednost finansijskih instrumenata koju su one imale na dan zaključenja tog ugovora ili na dan ispunjenja obaveze zajmoprimca i prodati predmet zaloge u skladu sa Zakonom.

## **2.8 Otvaranje i vođenje računa finansijskih instrumenata u okviru brokersko-dilerske delatnosti i korporativnih usluga**

### **2.8.1 Otvaranje i vođenje vlasničkih, založnih, emisionih i ostalih računa finansijskih instrumenata**

Ugovorom o otvaranju i vođenju računa finansijskih instrumenata Banka se obavezuje da kod Centralnog registra, a po zahtevu klijenta otvori odgovarajući račun finansijskih instrumenata, i u ime i za račun klijenta, a klijent se obavezuje da Banci za te usluge plati naknadu, u skladu sa Pravilnikom o tarifi Banke.

Ugovorom o otvaranju i vođenju računa finansijskih instrumenata utvrđuje se obaveza Banke da:

- 1) kod Centralnog registra otvori odgovarajuće račune finansijskih instrumenata u ime i za račun klijenta;
- 2) vodi stanje na računima finansijskih instrumenata klijenta (ažurno evidentira sve promene po tim računima koje nastaju usled kupovine i prodaje finansijskih instrumenata i prenosa prava na finansijskim instrumentima koji se vode na račun klijenta);

- 3) dostavlja klijentu stanje, odnosno podatke o prometu po tim računima kao i izvode iz centralne informacione baze Centralnog registra.

Banka može finansijske instrumente klijenta držati na zbirnom računu odvojenom od računa Banke. Banka će u svojim knjigama voditi analitiku koja omogućava da se u svakom trenutku mogu razlikovati finansijski instrumenti po klijentima.

Banka može otvarati zbirne račune za obavljanje kastodi usluga.

Banka zaključuje ugovor o vođenju emisionog računa sa izdavaocem finansijskih instrumenata u skladu sa Zakonom, Pravilima poslovanja i drugim aktima Centralnog registra, drugim propisima i ovim Pravilima.

Ugovorom o vođenju emisionog računa Banka se obavezuje da kod Centralnog registra otvori emisioni račun finansijskih instrumenata, u ime i za račun klijenta, a klijent se obavezuje da Banci za te usluge plati naknadu, u skladu sa Pravilnikom o tarifi Banke, radi:

- 1) dodele ISIN broja i CFI koda za finansijskih instrumenata kojima ove oznake ranije nisu dodeljene;
- 2) prenosa prava iz finansijskih instrumenata sa emisionog računa na vlasničke račune finansijskih instrumenata u postupku registracije emisije finansijskih instrumenata u Centralnom registru i izdavanja tih hartija;
- 3) vođenja evidencije o izdatim finansijskim instrumenatima.

Banka obavlja poslove iz tačke 2. prethodnog na osnovu dozvole za obavljanje poslova agenta emisije.

Prenos prava iz finansijskih instrumenata među računima istog imaoca i prenos na račun novog imaoca, kao i upis prava i brisanje prava trećih lica na finansijskim instrumentima, Banka vrši u ime i za račun svojih klijenata unosom naloga za prenos finansijskih instrumenata, odnosno naloga za upis i brisanje prava trećih lica kod Centralnog registra.

## **2.8.2 Otvaranje i vođenje novčanih računa**

Banka može novčana sredstva klijenta držati na posebnom novčanom računu odvojenom od računa Banke čiji je organizacioni deo. Banka će u svojim knjigama voditi analitiku koja omogućava da se u svakom trenutku identifikuju novčana sredstva po klijentima vlasnicima tih sredstava.

## **2.8.3 Otvaranje i vođenje depo računa finansijskih instrumenata**

Ugovorom o vođenju depo računa finansijskih instrumenata koji klijent potpisuje sa Bankom, Banka se obavezuje da, u ime i za račun klijenta, otvori depo račun finansijskih instrumenata kod Centralnog registra, u skladu sa Zakonom, Pravilima poslovanja Centralnog registra i drugim propisima, a klijent se obavezuje da Banci za te usluge plati naknadu, u skladu sa Pravilnikom o tarifi Banke.

Klijent iz stava 1. može biti :

- Lice koje stiče akcije ciljnog društva u postupku ponude za preuzimanje akcija,
- Izdavalac - u postupku sticanja sopstvenih akcija saglasno Zakonu o privrednim društvima,

## **2.8.4 Obavljanje korporativnih aktivnosti**

Pod korporativnim aktivnostima koje Banka obavlja za Klijenta podrazumevaju se:

- 1) obaveštavanje o održavanju skupština akcionara u slučaju kada je Klijent imalac finansijskog instrumenta tog akcionarskog društva,
- 2) obaveštenje o pozivu za davanje zastupničke izjave,
- 3) obaveštenje o isplati dividende,
- 4) zastupanje na Skupštinama akcionara.

Obaveštenje o održavanju Skupštine akcionara akcionarskog društva sa informacijom o dnevnom redu Banka dostavlja Klijentu elektronskim putem, odmah po saznanju za istu.

Obaveštenje o pozivu za davanje zastupničke izjave, sa pozivom i punomoćjem, Banka dostavlja Klijentu na kojeg se ta izjava odnosi, elektronskim putem, odmah po saznanju za istu. Banka izdaje punomoćje na osnovu naloga klijenta čije se akcije nalaze na zbirnom odnosno kastodi računu. Potpisana punomoćja Banka dostavlja licu koje je uputilo poziv za davanje zastupničke izjave tri dana pre održavanja skupštine akcionara na koju se ta izjava odnosi.

Banka obaveštava Klijente o isplati dividende odmah po prijemu obaveštenja emitenta, po prijemu predmetnog priliva odnosno odmah po saznanju za istu.

Poslove zastupanja na Skupštini akcionara Banka obavlja na osnovu naloga za korporativne aktivnosti ispostavljenog od strane Klijenta.

Nalog za korporativne aktivnosti služi za davanje preciznih instrukcija za postupanje Banci od strane klijenata, koji koriste zbirne odnosno kastodi račune, a u vezi obavljanja određenih korporativnih aktivnosti u vezi prava iz finansijskih instrumenata koje poseduju na zbirnom odnosno kastodi računu. Nalog treba da sadrži precizne instrukcije za postupanje punomoćnika prilikom obavljanja konkretnih korporativnih aktivnosti i na osnovu njega Banka izdaje punomoćje licu koje je Klijent naznačio u nalogu.

Kada se nalog za korporativne aktivnosti odnosi na zastupanje Klijenta na Skupštini akcionara, mora sadržati instrukcije za postupanje punomoćnika prilikom zastupanja na Skupštini akcionara i način ostvarivanja prava glasa.

U Instrukcijama za postupanje koje su sastavni deo naloga za korporativne aktivnosti čiji je predmet zastupanje na Skupštini akcionara, Klijent je dužan da:

- 1) odredi stepen ovlašćenja punomoćnika i precizira o kojim odlukama predloženim za skupštinu akcionara punomoćnik Banke može da glasa;
- 2) da uputstvo u pogledu načina na koji punomoćnik treba da glasa po pojedinim predlozima odluka.

Na osnovu naloga Klijenta datog za zastupanje na skupštini akcionara Banka ovlašćuje svog zaposlenog da prisustvuje skupštini akcionara i ostvari pravo glasa u ime i za račun Klijenta u skladu sa datim nalogom. Punomoćje se daje po pravilu za jednu skupštinu, a važi i za ponovljenu skupštinu, koja je odložena zbog nedostatka kvoruma, vremena ili iz drugih razloga.

Klijent koji je dao nalog i Banci može isti opozvati u bilo koje vreme pre glasanja na sednici skupštine pisanim opozivom dostavljenim Banci.

Klijent koji je dao nalog za obavljanje korporativnih aktivnosti Banci može isti izmeniti dostavljanjem izmenjenog naloga.

Izmena i Opoziv naloga sadrži identične elemente kao i nalog. Precizan sadržaj za izmenu ili opoziv naloga se mora nalaziti u podatku - Instrukcije za postupanje.

Banka je dužna da nakon realizovanog naloga za korporativnu aktivnost, obavesti Klijenta o glasanju u skupštini, da obezbedi i dostavi klijentu relevantne informacije i podatke, koji su traženi iz primljenog naloga za korporativnu aktivnost, ukoliko je punomoćnik zaposleno lice Banke. Ako punomoćnik nije zaposleno lice Banke, Banka nema obavezu da obavesti klijenta o izvršenju naloga i rezultatima iz istog.

Punomoćje koje Banka, u svrhu ovlašćivanja i zastupanja na skupštinama akcionara, izdaje zaposlenom ili trećem licu, za finansijske instrumente, koje se vode u ime Banke, a za račun zakonitih imalaca i u ime Klijenta, a za račun zakonitih imalaca, a na osnovu prethodno primljenog naloga za korporativnu aktivnost Klijenta, sadrži:

- 1) delovodni broj i datum
- 2) podatke o punomoćniku: ime i prezime, jmbg ili br. pasoša ukoliko se radi o nerezidentu, adresa, mesto, zemlja



- 3) naziv zbirnog odnosno kastodi računa i broj pod kojim se vodi u Centralnom registru
- 4) naziv emitenta, ISIN oznaku i broj FI koji su predmet punomoćja
- 5) opis aktivnosti za koje se daje punomoćje
- 6) instrukciju za postupanje
- 7) rok validnosti punomoćja
- 8) ime i prezime ovlašćenog lica Banke i potpis

Punomoćje se može izdati na obrascu koji zahteva izdavalac.

Ukoliko punomoćnik nije zaposleno lice Banke, Klijent uz nalog za korporativnu aktivnost dostavlja Banci i fotokopiju identifikacionog dokumenta navedenog lica iz naloga.

Banka svojim internim aktom uređuje i definiše lica koja će biti ovlašćena za potpisivanje ovakvih punomoćja.

Klijentima kojima se dostavlja potvrda o prijemu odnosno izvršenju naloga SWIFT-om, Banka će slati ove potvrde čiji sadržaj mora biti u skladu sa međunarodnim SWIFT standardima.

Banka je dužna da akcionare koji joj daju punomoćje upozori na sva ograničenja za takvo zastupanje koja proizilaze iz zakona i drugih propisa.

### **2.8.5 Drugi poslovi**

Ugovorom o pružanju usluga u postupku vršenja korporativnih radnji Banka se obavezuje da u ime i za račun izdavaoca vrši sledeće usluge:

- 1) podnošenje zahteva Centralnom registru, depou i kliringu hartija od vrednosti (u daljem tekstu CR) za dodelu CFI koda i ISIN broja;
- 2) otvaranje emisionog računa i upis hartija od vrednosti u CR (registracija emisije);
- 3) promena podataka koji se vode u jedinstvenoj evidenciji zakonitih imalaca hartija od vrednosti u CR, radi ispravke greške u toj evidenciji na zahtev Izdavaoca;
- 4) usaglašavanje/uknjižavanje baze akcionara u CR;
- 5) ispis hartija od vrednosti;
- 6) dostavljanje zahteva CR za izdavanje Jedinstvene evidencije akcionara za potrebe održavanja Skupštine akcionara;
- 7) obaveštavanje u skladu sa Pravilima poslovanja Centralnog registra;
- 8) podnošenje zahteva za uključenje finansijskih instrumenata na regulisano tržište, odnosno MTP organizatora tržišta;
- 9) izrada i ažuriranje informatora izdavaoca;
- 10) postavljanje na sajt Korporativnog agenta prospekta čija je sadržina propisana aktom Komisije za hartije od vrednosti (u daljem tekstu : Osnovni prospekt), a na zahtev Izdavaoca;
- 11) delistiranje finansijskog instrumenta sa regulisanog tržišta odnosno MTP-a.

Za gore navedene usluge Izdavalac se obavezuje da Banci za te usluge plati naknadu, u skladu sa Pravilnikom o tarifi Banke i potpisanim Aneksom.

Ugovorom o obavljanju pojedinih poslova mogu se utvrditi i drugi poslovi Banke, kao što su poslovi u vezi sa izvršavanjem poreskih obaveza zakonitih imalaca finansijskih instrumenata klijenata društva, poslovi pozajmljivanja finansijskih instrumenata i drugi poslovi u vezi sa sprovođenjem i izvršenjem osnovnog ugovora.

Banka sa kojom klijent ima zaključen ugovor o obavljanju kastodi usluga vrši naplatu svih prihoda (dividende, kamate, kupone, glavnice itd), koji proističu iz finansijskih instrumenata koje se vode na zbirnom/kastodi računu Banke i evidentira ih na računu Klijenta kome pripadaju.

Banka sa kojom klijent ima zaključen ugovor o obavljanju kastodi usluga vrši administriranje novčanih sredstava koja se nalaze na zbirnom/kastodi računu, odnosno izvršava naloge za saldiranje transakcija.

## 3. USLOVI I NAČIN OBAVLJANJA POSLOVA BANKE

### 3.1 Uslovi za obavljanje delatnosti Banke

Banka svoju delatnost obavlja, po dobijanju dozvole za obavljanje delatnosti od strane Komisije, a po ispunjenju uslova u pogledu kadrovske, organizacione osposobljenosti i tehničke opremljenosti i drugih uslova u skladu sa Zakonom i Pravilnikom Komisije o organizacionim uslovima za pružanje investicionih usluga, obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga i upravljanje rizicima. Banka ima najmanje dva lica zaposlena sa punim radnim vremenom koja imaju dozvolu Komisije za obavljanje poslova brokera i investicionog savetnika s tim što:

- 1) za pružanje usluga prijema i prenosa naloga i izvršavanja naloga za račun klijenta, trgovanja za sopstveni račun, Banka mora imati zaposleno lice sa dozvolom Komisije za obavljanje poslova brokera;
- 2) za pružanje usluga investicionog savetovanja, Banka mora imati zaposleno lice sa dozvolom Komisije za obavljanje tih poslova;

Banka ispunjava sve ostale uslove koji se tiču poslovnog prostora, organizacije i funkcionisanja informacionog sistema, računovodstvenih procedura kao i mera za obezbeđenje kontinuiteta poslovanja, a koji su detaljno propisani Pravilnikom Komisije o organizacionim uslovima za pružanje investicionih usluga, obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga i upravljanje rizicima.

### 3.2 Način obavljanja delatnosti Banke

Banka obavlja trgovinu finansijskim instrumentima na regulisanom tržištu, multilateralnoj trgovačkoj platformi (u daljnjem tekstu MTP) i organizovanoj trgovačkoj platformi (OTP), ako Zakonom i podzakonskim aktima nije drugačije određeno.

Banka po pravilu obavlja trgovinu finansijskim instrumentima po metodama koje su propisane pravilima poslovanja berze ili drugog organizatora tržišta (u daljnjem tekstu: organizator tržišta).

Izuzetno od odredbe stava 1. ove tačke, Banka može obavljati trgovinu finansijskim instrumentima i van regulisanog tržišta, na OTC tržištu, a u slučajevima propisanim Zakonom i podzakonskim aktima.

### 3.3 Kategorizacija klijenata

Banka će, pre pružanja usluge, klijente razvrstati u kategoriju profesionalnih investitora ili određenih profesionalnih investitora, ili kategoriju malih investitora, a u skladu sa Zakonom o tržištu kapitala, aktima Komisije i na osnovu Pravilnika o kategorizaciji klijenata, koji je sastavni deo ovih Pravila poslovanja (Prilog 1).

Ovu kategorizaciju Banka sprovodi na osnovu informacija koje su joj dostupne u vezi sa klijentovim:

- 1) investicionim ciljevima;
- 2) znanjem i iskustvom;
- 3) finansijskom pozicijom

Kada utvrdi da neki klijent više ne pripada početno utvrđenoj kategoriji klijenata, Banka će preduzeti mere radi promene kategorije klijenta.

Banka će svakog klijenta, putem trajnog nosača podataka, obavestiti o:

- 1) kategoriji klijenata u koju je razvrstan;
- 2) nivou zaštite interesa koja će mu biti pružena;

- 3) mogućnosti da zatraži razvrstavanje u drugu kategoriju klijenata, kao i o svim promenama nivoa zaštite koje proizilaze iz takve odluke.

Profesionalni klijenti su dužni da Banku blagovremeno obaveštavaju o svim činjenicama koje bi mogle da utiču na promenu kategorije klijenta kod Banke.

### **3.4 Opšta načela i informisanje klijenata**

#### **3.4.1 Informacije koje se dostavljaju klijentima i potencijalnim klijentima**

Prilikom pružanja investicionih usluga klijentima, Banka je dužna da stavlja interese svojih klijenata ispred sopstvenih interesa i posluje korektno, pravedno, u skladu sa pravilima struke, u skladu sa najboljim interesima klijenata, poštujući načela utvrđena odredbama Zakona o tržištu kapitala.

Sve informacije, uključujući i marketinške, koje Banka upućuje svojim klijentima ili potencijalnim klijentima, moraju biti istinite, jasne i da ne dovode u zabludu, a marketinški materijal mora biti jasno označen kao takav.

Informacije iz stava 1. ove podtačke:

- 1) sadrže poslovno ime i sedište Banke;
- 2) veličina slova pri navođenju relevantnih rizika u informacijama mora biti barem jednaka veličini slova koja se pretežno upotrebljava za pružene informacije, a izgledom stranice osigurava se da je takvo navođenje istaknuto;
- 3) moraju biti dovoljne i prikazane tako da će ih verovatno razumeti prosečan klijent ili potencijalni klijent kome su one upućene ili koji će ih verovatno primiti;
- 4) ne smeju sakrivati, umanjivati niti prikrivati važne pojedinosti, navode ili upozorenja;
- 5) dosledno su predstavljene na istom jeziku u svim oblicima informacija i marketinških materijala koji se dostavljaju svakom klijentu, osim ako klijent pristane na to da informacije prima na više od jednog jezika;
- 6) ažurirane su i relevantne za korišćena sredstva komunikacije;
- 7) ne smeju da sadrže naziv nekog nadležnog organa na način koji bi navodio ili sugerisao odobravanje instrumenta ili usluge društva od strane tog organa

#### **3.4.2 Upućivanje informacija kojima se porede investicione ili pomoćne usluge**

Upućivanje informacija kojima se porede investicione ili pomoćne usluge lica koja pružaju takve usluge ili finansijski instrumenti, je dozvoljeno samo ukoliko:

- 1) je poređenje smisleno i prikazano na nepristrasan i uravnotežen način;
- 2) su navedeni izvori informacija koji su korišćeni za poređenje;
- 3) su navedene sve ključne činjenice i pretpostavke koje su korišćene za poređenje

#### **3.4.3 Informacije, oglašavanje i podsticaji u vezi sa pružanjem investicionih ili dodatnih usluga**

Klijentima ili potencijalnim klijentima se pravovremeno pružaju relevantne informacije o Banci i njenim uslugama, finansijskim instrumentima i predlaganim investicionim strategijama, mestima izvršavanja i svim troškovima i povezanim naknadama. Relevantne informacije uključuju da:

- 1) prilikom pružanja usluge investicionog savetovanja, Banka mora pravovremeno i pre investicionog savetovanja obavestiti klijenta:
  - da li savet pruža nezavisno;
  - da li se savet zasniva na širokoj ili uskoj analizi različitih vrsta finansijskih instrumenata, a posebno da li je ograničen na finansijske instrumente koje izdaju ili predlažu blisko povezana lica, ili koji su u pravnom ili ekonomskom odnosu sa investicionim društvom, kao što je ugovorni odnos, koji bi mogao ugroziti nezavisnost saveta;
  - da li će Banka klijentu pružati redovnu procenu adekvatnosti finansijskih instrumenata koje preporučuje tom klijentu;
- 2) informacije o finansijskim instrumentima i predloženim investicionim strategijama treba da sadrže odgovarajuće smernice i upozorenja o rizicima koji su povezani sa takvim ulaganjem, kao i da li je finansijski instrument namenjen malim ili profesionalnim investitorima, uzimajući u obzir određeno ciljno tržište u skladu sa članom 177. st. 2. Zakona;
- 3) informacije o svim troškovima i povezanim naknadama treba da sadrže informacije koje se odnose na investicione i dodatne usluge, uključujući troškove savetovanja, ako je potrebno, troškove

finansijskog instrumenta koji se preporučuje ili prodaje klijentu, i informacije o mogućim načinima plaćanja od strane klijenta, uključujući plaćanja trećem licu.

Informacije o svim troškovima i naknadama, uključujući one koji se odnose na investicionu uslugu i finansijski instrument koji nisu posledica pojave povezanih tržišnih rizika, predstavljaju se zbirno tako da klijent može da razume puni trošak, kao i kumulativni efekat na prinos od ulaganja, a na zahtev klijenta pruža se pregled raščlanjen po stavkama. Po potrebi, takve informacije se pružaju klijentu redovno, najmanje jednom godišnje, tokom trajanja ulaganja.

Informacije iz st. 2. i 3. i st. 7–9. ove podtačke moraju biti lako razumljive kako bi klijenti ili potencijalni klijenti u razumnoj meri mogli da shvate prirodu i rizike investicionih usluga i određenu vrstu finansijskog instrumenta koji se nudi i shodno tome, da donesu utemeljenu odluku o ulaganju. Ove informacije se mogu davati u standardizovanom obliku.

Ako se investiciona usluga nudi kao deo finansijskog proizvoda koji je već uređen odredbama Zakona o bankama, na tu uslugu se ne primenjuju dodatne obaveze iz st. 1–4. ove podtačke.

Kada Banka obavesti klijenta da je investicioni savet pružen nezavisno, Banka:

- 1) procenjuje dovoljno veliki skup finansijskih instrumenata dostupnih na tržištu koji moraju biti dovoljno diversifikovani u pogledu vrste i izdavaoca ili ponuđača proizvoda tako da se klijentov investicioni cilj može postići na odgovarajući način i ne sme se ograničiti na finansijske instrumente koje izdaju ili nude:
  - samo Banka ili lica koja imaju bliske veze sa investicionim društvom ili
  - druga lica sa kojima je Banka u pravnom ili ekonomskom odnosu, poput ugovornog odnosa koji je toliko blizak da može ugroziti nezavisnost datog saveta;
- 2) ne prihvata i ne zadržava naknade, provizije niti druge novčane ili nenovčane koristi koje plaća ili pruža treće lice ili lice koje u vezi sa pružanjem usluge klijentima deluje za račun trećeg lica. Izuzetak su manje nenovčane koristi koje mogu poboljšati kvalitet usluge pružene klijentu, koje svojom veličinom i prirodom ne bi ugrozile obaveznu Banke da deluje u najboljem interesu klijenta i koje moraju biti jasno obelodanjene.

Smatra se da Banka ne ispunjava svoje obaveze iz člana 176. zakona ili stava 1. ove podtačke kada plaća ili prima naknade, provizije, odnosno pruža ili dobija novčane ili nenovčane koristi u vezi sa pružanjem investicione usluge ili dodatne usluge, licu ili od strane lica koje nije klijent ili lice koje deluje za račun klijenta, izuzev kada je plaćanje ili koristi:

- 1) namenjeno poboljšanju kvaliteta relevantne usluge koja se pruža klijentu i
- 2) ne utiče na obaveznu Banke da deluje pravično, pošteno, u skladu s pravilima struke i u najboljem interesu klijenata.

Klijentu mora biti jasno obelodanjeno na iscrpan, tačan i razumljiv način, a pre početka pružanja investicione odnosno dodatne usluge, postojanje, priroda i iznos plaćanja ili koristi iz stava 7. ove podtačke, ili ako se iznos ne može odrediti, način izračunavanja tog iznosa. Banka, gde je to potrebno, obaveštava klijenta o mehanizmima za prenos na klijenta naknade ili provizije, novčane ili nenovčane koristi primljene u vezi sa pružanjem investicione ili dodatne usluge.

Stav 7. ove podtačke ne primenjuje se na troškove koji su vezani za pružanje investicionih usluga, poput troškova držanja ili saldiranja, naknade regulatora ili pravnih troškova, a koji po svojoj prirodi ne mogu dovesti do sukoba sa obavezama Banke da postupa pravično, pošteno i profesionalno u skladu sa najboljim interesima svojih klijenata.

Kada se investiciona usluga nudi zajedno sa drugom uslugom ili proizvodom kao delom paketa ili kao uslov istog paketa, Banka obaveštava klijenta da li je moguće zasebno kupiti pojedinačne komponente i za svaku komponentu priprema posebno evidenciju troškova i naknada.

Kada postoji verovatnoća da su rizici koji proizlaze iz takvog paketa ponuđenih malom investitoru drugačiji od rizika povezanih sa pojedinačnim komponentama, Banka pruža adekvatan opis različitih komponenti paketa, kao i promena u rizicima koji nastaju iz njihovog uzajamnog delovanja.

#### **3.4.4 Informacije koje se moraju pružiti pre zaključenja ugovora, odnosno pružanja usluge**

Informacije iz podtačke 3.4.4 sadržane su u standardizovanoj formi "Informacije za klijente" koja čini sastavni deo ovih pravila poslovanja (Prilog 2).

Banka blagovremeno obaveštava klijenta o bilo kojoj bitnoj promeni informacija dostavljenih na osnovu podtačke 3.4., koje su relevantne za uslugu koju Banka pruža tom klijentu. Ovo se obaveštenje daje na trajnom nosaču podataka ako su informacije na koje se ono odnosi dostavljene na trajnom nosaču podataka

#### 3.4.4.1 Informacije o Pravilima poslovanja i Pravilniku o tarifii

Banka je dužna da klijentima i potencijalnim klijentima omogući uvid u pravila poslovanja, pravilnik o tarifi i njihove izmene:

- 1) u poslovnim prostorijama u kojima obavlja rad sa klijentima;
- 2) objavljivanjem na internet stranici društva.

Banka je dužna da klijentima omogući uvid u izmene akata iz stava 1. ove podtačke u roku od sedam dana pre početka primene tih izmena.

#### 3.4.4.2 Informacije koje se posebno pružaju malim klijentima

Banka je dužna, da pre zaključenja ugovora, odnosno pružanja usluga malom klijentu ili potencijalnom malom klijentu, putem internet stranice, odnosno trajnog nosača podataka, pruži informacije o:

- 1) Banci i uslugama koje pruža;
- 2) finansijskim instrumentima;
- 3) zaštiti finansijskih instrumenata i novčanih sredstava klijenta;
- 4) troškovima i naknadama.

Banka je dužna da klijenta i potencijalnog klijenta blagovremeno obavesti o svakoj značajnoj promeni informacija navedenih u stavu 1. ove podtačke.

#### 3.4.4.3 Informacije o Banci i njenim uslugama za klijente i potencijalne klijente

Informacije o Banci i uslugama, po pravilu, uključuju sledeće:

- 1) poslovno ime i sedište Banke, kao i sve druge podatke koji obezbeđuju efikasnu komunikaciju sa investicionim društvom;
- 2) broj i datum rešenja o davanju dozvole za rad društvu, kao i naziv i kontakt adresu nadležnog organa koji je izdao tu dozvolu;
- 3) moguće načine i jezike komunikacije između Banke i klijenta, uključujući i načine davanja i prijema naloga, kao i davanja dokumenata i drugih informacija od strane društva;
- 4) kada Banka deluje preko vezanog zastupnika, izjavu o toj činjenici;
- 5) obim, učestalost i periode izveštavanja klijenta o uslugama koje je Banka pružila klijentu;
- 6) kratak opis načina zaštite instrumenata, odnosno sredstava, uključujući i opšte podatke o Fondu za zaštitu investitora čiji je Banka član u slučaju kada to društvo drži finansijske instrumente, odnosno novčana sredstva klijenta;
- 7) kratak opis politike upravljanja sukobom interesa;
- 8) na zahtev klijenta, detaljnije informacije o navedenoj politici upravljanja sukobom interesa na trajnom nosaču podataka ili putem internet stranice (ako to ne predstavlja trajni nosač podataka), pod uslovom da su ispunjeni uslovi iz podtačke 4.1.3. ovih Pravila.

#### 3.4.4.4 Informacije o finansijskim instrumentima

Banka klijentima ili potencijalnim klijentima dostavlja blagovremeno pre pružanja investicionih ili pomoćnih usluga, uopšteni opis prirode finansijskih instrumenata i njihovih rizika uzimajući u obzir, posebno kategorizaciju klijenta kao malog investitora, profesionalnog investitora ili određenog profesionalnog investitora. Taj opis objašnjava prirodu specifične vrste predmetnog instrumenta, funkcionisanje i uspešnost finansijskog instrumenta u različitim tržišnim uslovima, uključujući i pozitivne i negativne uslove, kao i rizike koji su posebni za tu specifičnu vrstu instrumenta, sa dovoljno pojedinosti kako bi se klijentu omogućilo da donese informisane odluke o ulaganju.

Opis rizika iz stava 1. ove podtačke uključuje, uzimajući u obzir pojedinačnu vrstu finansijskog instrumenta, status i nivo znanja klijenta, koji po pravilu, sadrži:

- 1) rizike povezane sa određenom vrstom finansijskog instrumenta, uključujući pojašnjenje finansijskog leveridža i njegovih efekata, kao i rizika gubitka cele investicije uključujući rizike povezane sa insolventnošću izdavaoca ili povezanim događajima, na primer rizikom solventnosti;
- 2) volatilnost cene finansijskog instrumenta, kao i svako ograničenje na postojećim tržištima za takve instrumente;

- 3) objašnjenje da bi transakcija takvim instrumentom, pored troškova sticanja samog instrumenta, mogla da uključuje i dodatne finansijske i druge obaveze, uključujući i potencijalne obaveze;
- 4) svaki uslov koji proizlazi iz zajma na osnovu kojeg je instrument kupljen ili slične obaveze primenljive na pojedinu vrstu instrumenta (sve marginske zahteve ili slične obaveze koje se primenjuju na instrumente navedene vrste).

Banka je dužna da, prilikom pružanja informacija o finansijskom instrumentu:

- 1) koji je predmet javne ponude koja je u toku i za koji je izdat prospekt – malog klijenta i potencijalnog malog klijenta upozna sa načinom na koji je prospekt dostupan blagovremeno pre pružanja investicionih ili pomoćnih usluga klijentima ili potencijalnim klijentima;
- 2) koji uključuje jemstvo trećeg lica ili kapitalnu zaštitu – klijentu i potencijalnom klijentu pruži dovoljno podataka o oblasti primene i vrsti takvog jemstva ili kapitalne zaštite. Kada jemstvo pruža treće lice, informacije o jemstvu moraju obuhvatati dovoljno podataka o jemcu i jemstvu kako bi se omogućilo klijentu ili potencijalnom klijentu da izvrši objektivnu procenu jemstva;
- 3) koji se sastoji od dva ili više različitih instrumenata ili usluga – klijentu i potencijalnom klijentu pruži odgovarajući opis pravne prirode finansijskog instrumenta, pojedinačnih komponenti takvog instrumenta i načina na koji međusobni uticaj komponenti utiče na rizike ulaganja.

#### **3.4.4.5 Informacije u vezi sa zaštitom finansijskih instrumenata i novčanih sredstava klijenta**

Banka, kada je ovlašćena da drži finansijske instrumente ili novčana sredstva klijenta, je dužna da pruži, po pravilu, sledeće informacije:

1) da se novčana sredstva ili finansijski instrumenti mogu držati kod trećeg lica u ime Banke i o obavezama Banke u vezi sa postupanjem ili propustima trećeg lica, kao i o posledicama po klijenta u slučaju nesolventnosti trećeg lica;

2) kada treće lice vodi finansijske instrumente na zbirnom računu, kao i upozorenje o rizicima koji iz toga proizlaze;

3) da finansijske instrumente klijenta koje drži treće lice nije moguće razlikovati od vlastitih finansijskih instrumenata navedenog trećeg lica ili Banke, uz isticanje upozorenja o rizicima koji iz toga proizlaze;

4) obaveštenje u slučaju kada račun koji sadrže finansijske instrumente ili novčana sredstva klijenta ili potencijalnog klijenta, jesu ili će biti u nadležnosti zakonodavstva strane države, te naznačiti da se prava klijenta ili potencijalnog klijenta u vezi sa navedenim finansijskim instrumentima ili sredstvima mogu shodno tome razlikovati;

5) obaveštenje o postojanju i uslovima eventualnog prava na otkup, založnog prava ili prava prebijanja koje društvo ili depozitar ima ili bi mogao da ima na finansijskim instrumentima ili sredstvima klijenta;

6) pre zaključivanja transakcija kojima se finansiraju hartije od vrednosti, a koje se odnose na finansijske instrumente koje Banka drži za račun malog klijenta ili pre nego što se na drugi način koriste takvi finansijski instrumenti, Banka je dužna da blagovremeno, pre korišćenja navedenih instrumenata, malom klijentu pisanim putem dostavi jasne, potpune i tačne podatke o obavezama i odgovornostima Banke u pogledu korišćenja navedenih finansijskih instrumenata, uključujući uslove za njihovo vraćanje klijentu kao i o rizicima koje oni uključuju.

Banka je dužna da, pre pružanja usluge, klijentu koji se smatra profesionalnim klijentom, pruži informacije propisane stavom 1. tač. 5) i 6) ovog člana

#### **3.4.4.6 Podaci o troškovima i naknadama**

U svrhu pružanja informacija klijentima o svim troškovima i naknadama u skladu sa podtačkom 3.4.3. st. 1 i 2, Banka ispunjava detaljne zahteve iz st. 2–10. ove podtačke.

Banka kada pruža investicione usluge profesionalnim klijentima ima pravo s tim klijentima da dogovori ograničenu primenu detaljnih zahteva o troškovima i naknadama iz ovog člana. Banci nije dopušteno dogovaranje takvih ograničenja ako pruža usluge investicionog savetovanja ili u vezi sa ugrađenim izvedenim finansijskim instrumentima.

Za prethodnu i naknadnu objavu informacija o troškovima i naknadama klijentima, Banka mora dodati sledeće:

- 1) sve troškove i povezane naknade Banke ili druge strane, ako je klijent upućen takvim drugim stranama, uračunavaju za investicionu uslugu ili investicione usluge i/ili pomoćne usluge koje pružaju klijentu; i

- 2) sve troškove i povezane naknade koji su povezani s proizvodnjom finansijskih instrumenata i njihovim upravljanjem.

Kada je bilo koji deo ukupnih troškova i naknada potrebno platiti ili kad on predstavlja iznos u stranoj valuti Banka dostavlja naznaku takve valute kao i važeće kurseve za konverziju i troškove. Banka obaveštava i o načinima plaćanja ili drugim načinima ispunjavanja obaveza.

U vezi s objavom troškova i naknada proizvoda koji nisu uključeni u dokument s ključnim informacijama za investitore u otvorenom investicionom fondu s javnom ponudom, Banka te troškove izračunava i objavljuje, na primer, povezivanjem sa društvima za upravljanje otvorenih investicionih fondova s javnom ponudom kako bi dobila relevantne informacije.

Obaveza blagovremenog pružanja potpune ex ante objave informacija o agregiranim troškovima i naknadama povezanim s finansijskim instrumentom i pruženom investicionom ili pomoćnom uslugom primenjuje se u sledećim situacijama:

- 1) ako Banka klijentima preporučuje ili prodaje finansijske instrumente; ili
- 2) ako se od Banke koje pruža bilo koju investicionu uslugu zahteva da klijentima dostavi dokument s ključnim informacijama za investitore u otvorenom investicionom fondu s javnom ponudom ili dokument s ključnim informacijama za pakete investicionih proizvoda za male investitore.

Banka, ukoliko klijentu ne preporučuje i ne prodaje finansijski instrument ili koja nije obavezna klijentu dostaviti dokument s ključnim informacijama u skladu s relevantnim zakonodavstvom, svoje klijente obaveštava o svim troškovima i naknadama koji se odnose na pruženu investicionu i/ili pomoćnu uslugu.

Ako klijentu investicione ili pomoćne usluge pruža više od jednog investicionog društva ili kreditne institucije, svako investiciono društvo i Banka dostavljaju informacije o troškovima investicionih ili pomoćnih usluga koje pruža. Banka koja svojim klijentima preporučuje ili prodaje usluge koje pruža drugo društvo, mora troškove i naknade svojih usluga dodati troškovima i naknadama usluga koje pruža drugo društvo. Banka uzima u obzir troškove i naknade povezane s pružanjem drugih investicionih ili pomoćnih usluga drugih društava ako je klijenta uputilo tim drugim društvima.

Banka pri izračunavanju troškova i naknada na ex ante osnovi upotrebljava stvarno nastale troškove kao zamenu za očekivane troškove i naknade. Ako stvarni troškovi nisu dostupni, Banka izrađuje razumnu procenu tih troškova. Banka preispituje ranije pretpostavke na osnovu kasnijih iskustva te ih prema potrebi prilagođava.

Banka naknadno dostavlja godišnje informacije o svim troškovima i naknadama povezanim s finansijskim instrumentima i sa investicionim i pomoćnim uslugama ako je preporučila ili prodavala finansijske instrumente ili ako je klijentu dostavila dokument s ključnim informacijama i ako ima ili je imala kontinuirani odnos s klijentom tokom godine. Takve informacije temelje se na nastalim troškovima i dostavljaju se na personalizovanoj osnovi.

Banka može odlučiti da dostavi takve agregirane informacije o troškovima i naknadama investicionih usluga i finansijskih instrumenata zajedno s postojećim redovnim izveštavanjima upućenim klijentu.

Pri pružanju investicionih usluga Banka svojim klijentima dostavlja prikaz kumulativnog efekta troškova na prinos, koji ispunjava sledeće zahteve:

- 1) iz prikaza je vidljiv efekat ukupnih troškova i naknada na povraćaj ulaganja;
- 2) prikaz pokazuje sva očekivana povećanja ili fluktuacije troškova; i
- 3) u prikazu je priložen opis stavki.

#### **3.4.4.7 Opšti zahtevi u vezi s informisanjem klijenata**

Banka blagovremeno dostavlja klijentu ili potencijalnom klijentu, pre nego što se takav klijent obaveže bilo kakvim ugovorom o pružanju investicionih ili pomoćnih usluga ili pre pružanja takvih usluga, što god pre nastupi, sledeće informacije:

- 1) uslove bilo kog takvog ugovora;
- 2) relevantne informacije koje se odnose na taj ugovor ili na te investicione ili pomoćne usluge.

Banka, blagovremeno pre pružanja investicionih ili pomoćnih usluga klijentima ili potencijalnim klijentima, dostavlja informacije koje se zahtevaju u skladu sa podtačkom 3.4.4..

Informacije iz st. 1. i 2. ove podtačke moraju se dostaviti na trajnom nosaču podataka ili putem internet stranice (kada to ne predstavlja trajni nosač podataka), pod uslovom da su ispunjeni uslovi predviđeni podtačkom 4.1.. ovih Pravila.

Banka obezbeđuje da su informacije sadržane u marketinškim sadržajima dosledne sa svim informacijama koje Banka dostavlja klijentima tokom pružanja investicionih i pomoćnih usluga.

Marketinški sadržaj koji sadrži ponudu ili poziv sledeće prirode i navodi način odgovora ili uključuje obrazac na kojem se može dati odgovor, uključuje sledeće informacije iz podtačke 3.3.4. ovih Pravila koje su relevantne za navedenu ponudu ili poziv:

- 1) ponudu za sklapanje ugovora u vezi finansijskog instrumenta ili investicione ili pomoćne usluge, s bilo kojim licem koje odgovori na marketinški sadržaj;
- 2) poziv bilo kom licu koje odgovara na marketinški sadržaj da da ponudu za sklapanje ugovora u vezi finansijskog instrumenta ili investicione ili pomoćne usluge.

Stav 1. ove podtačke ne primenjuje se ako se za odgovor na ponudu ili poziv iz marketinškog sadržaja, potencijalni klijent mora uputiti na neki drugi dokument ili dokumente koji sami ili u kombinaciji sadrže te informacije.

### **3.4.5 Informacije o investicionom savetovanju**

Banka mora na jasan i sažet način objasniti da li se investiciono savetovanje smatra nezavisnim ili nesamostalnim kao i prirodu ograničenja koja se primenjuju, uključujući zabranu dodatnih podsticaja kada se investicione usluge pružaju na nesamostalnoj osnovi.

Ako se savetovanje ponudi ili pruži istom klijentu na nezavisnoj i na nesamostalnoj osnovi, Banka mora objasniti područje primene obe usluge kako bi investitori mogli razumeti koje su razlike među njima i ne smeju se predstavljati kao nezavisni investicioni savetnici za celokupnu aktivnost. U komunikaciji s klijentima Banka ne sme neopravdano isticati svoje usluge nezavisnog savetnika u poređenju s investicionim uslugama na nesamostalnoj osnovi.

Banka kada pruža investiciono savetovanje, na nezavisnoj ili na nesamostalnoj osnovi, mora klijentu predstaviti raspon finansijskih instrumenata koji se mogu preporučiti, uključujući i svoj odnos s izdavaocima ili pružaocima instrumenata.

Banka dostavlja opis vrsta razmatranih finansijskih instrumenata, raspona finansijskih instrumenata i pružalaca analiziranih za svaku vrstu instrumenta prema području primene usluge i kada se pruža nezavisno savetovanje, načina na koji pružena usluga ispunjava uslove za pružanje investicionog savetovanja na nezavisnoj osnovi i faktora koji su uzeti u obzir u postupku odabira koji je Banka koristila za preporuku finansijskih instrumenata, kao što su rizici, troškovi i složenost finansijskih instrumenata.

Kada raspon finansijskih instrumenata koje je procenila Banka kada pruža investiciono savetovanje na nezavisnoj osnovi uključuje finansijske instrumente same Banke ili one koje su izdali ili pružili subjekti koji su usko povezani s Bankom ili s njom imaju bilo kakav bliski pravni ili ekonomski odnos kao i drugi izdavaoci ili pružaoci koji nisu povezani i nemaju odnos s Bankom, Banka razlikuje, za svaku vrstu finansijskog instrumenta, raspon finansijskih instrumenata koje su izdali ili pružili subjekti koji nisu ni na koji način povezani s investicionim društvom.

Banka kada pružau periodičnu procenu mora objaviti sve sledeće informacije:

- 1) učestalost i srazmer periodične procene primerenosti i zavisno od slučaja, uslove koji podstiču procenu;
- 2) meru u kojoj će prethodno prikupljene informacije biti podložne ponovnoj proceni; i
- 3) način na koji će se klijent obavestiti o ažuriranoj preporuci.

### **3.4.6 Informacije o pokazateljima, prinosima i porezima**

Upućivanje informacija koje sadrže pokazatelje ranijih rezultata finansijskog instrumenta, finansijskog indeksa ili usluge, je dozvoljeno samo ukoliko:

- 1) pokazatelji ranijih rezultata finansijskog instrumenta, finansijskog indeksa ili usluge nisu najznačajniji elemenat takve komunikacije;



- 2) informacije uključuju rezultate za prethodnih pet godina ili za ceo period u kojem je finansijski instrument bio dostupan, podatke o tome kada je počelo objavljivanje finansijskog indeksa, a investiciona usluga bila pružana (u slučaju da instrument, indeks ili usluga postoje kraće vreme). Podaci mogu da uključuju i duži period, ali u svim navedenim slučajevima rezultat mora biti zasnovan na periodu od 12 meseci;
- 3) su jasno naznačeni referentni period i izvor informacija;
- 4) informacije sadrže jasno upozorenje da raniji rezultati nisu pouzdani pokazatelji budućih rezultata;
- 5) u situaciji kada se rezultat oslanja na podatke denominirane u stranoj valuti, valuta je jasno iskazana, zajedno sa upozorenjem da rezultat može biti drugačiji usled promena deviznog kursa;
- 6) je objavljen uticaj provizija, naknada ili drugih troškova, kada je rezultat zasnovan na bruto principu.

Banka je, kada upućuje informacije o budućem rezultatu dužna da vodi računa da:

- 1) su zasnovane na opravdanim pretpostavkama i činjenicama;
- 2) u slučaju da je rezultat zasnovan na bruto principu, je iskazan uticaj provizija, naknada ili drugih troškova;
- 3) informacije se temelje na scenarijima o prinosima u različitim tržišnim uslovima (negativni i pozitivni scenariji) i odražavaju prirodu i rizike specifičnih vrsta instrumenata uključenih u analizu;
- 4) sadrže jasno upozorenje da informacija o budućem rezultatu nije pouzdani pokazatelj budućeg rezultata.

Kada se informacije koje se upućuju klijentima i potencijalnim klijentima odnose na poseban poreski tretman, u smislu propisa kojima se uređuju porezi reditna institucija je dužno da jasno istakne da isti zavisi od pojedinačnog slučaja svakog klijenta, kao i da postoji mogućnost budućih promena.

### 3.5 Sprečavanje sukoba interesa

Banka svoje poslovanje organizuje tako da se na najmanju moguću meru svede sukobe interesa čije postojanje može štetiti interesima klijenta, a koji se mogu javiti prilikom pružanja usluga između:

- 1) interesa investicionog društva, relevantnog lica i svih lica blisko povezanih sa njima, sa jedne strane, i interesa klijenta društva, sa druge strane;
- 2) interesa klijenata investicionog društva međusobno.

Relevantno lice u odnosu na Banku je:

- lice sa vlasničkim učešćem u Banci, ili vezanom zastupniku
- lice na rukovodstvenoj poziciji u Banci ili vezanom zastupniku (direktor, članovi odbora direktora, nadzornog odbora) ili vezani zastupnik Banke
- zaposleno lice u Banci ili vezani zastupnik,
- svako drugo fizičko lice koje je angažovano od strane Banke ili vezanog zastupnika za pružanje usluga iz njegove nadležnosti,
- fizičko lice koje je direktno uključeno u pružanje usluga Banci ili vezanom zastupniku na osnovu ugovora o poverovanju poslovnih procesa, a u cilju pružanja investicionih usluga ili aktivnosti Banke;

Lice sa kojim je relevantno lice u odnosima bliske povezanosti je:

- bračni, odnosno vanbračni drug relevantnog lica,
- potomci i preci u pravoj liniji neograničeno,
- srodnik do trećeg stepena srodstva, u pobočnoj liniji, uključujući i srodstvo po tazbini,
- usvojilac i usvojenici i potomci usvojenika,
- staralac i štićenici i potomci štićenika,
- svako drugo lice koje je sa relevantnim licem provelo u zajedničkom domaćinstvu najmanje godinu dana od datuma predmetne lične transakcije.

Internim aktima u oblasti upravljanja sukoboma interesa, Banka je propisala:

- 1) način zaštite i upravljanja poverljivim informacijama, te sprečavanja zloupotrebe istih, bez obzira da li se poverljive informacije odnose na klijente kao izdavaoce finansijskih instrumenata, finansijske instrumente klijenata Banke, Banke kao izdavaoca finansijskih instrumenata, kontrolu ličnih transakcija u Banci
- 2) okolnosti koje predstavljaju ili koje mogu dovesti do sukoba interesa na štetu jednog ili više klijenata, a vezano za pojedinu investicionu uslugu i aktivnost i pomoćnu uslugu izvršenu od strane Banke ili za Banku
- 3) okolnosti koje mogu dovesti do sukoba interesa koji proizlazi iz strukture i poslovnih aktivnosti drugih članova grupe kojoj pripada Banka;
- 4) procedure i mere koje je Banka dužna da primenjuje radi upravljanja sukobima interesa koji mogu biti na štetu jednog ili više klijenata;
- 5) obavezu da, pre pružanja usluge, klijenta upozna sa mogućim vrstama i izvorima sukoba interesa;

Tako, između ostalog, Banka prilikom utvrđivanja sukoba interesa koja mogu štetiti interesima klijenata, utvrđuje da li Banka, relevantna lica ili lica koja su blisko povezana sa njima, usled pružanja usluga ili iz drugih razloga:

- 1) mogu da ostvare finansijsku dobit ili izbegnu finansijski gubitak na štetu klijenta;
- 2) imaju interes ili korist od rezultata usluge pružene klijentu ili transakcije izvršene za račun klijenta, a koji se razlikuju od interesa klijenta;
- 3) imaju finansijski ili drugi motiv da interes nekog drugog klijenata ili grupe klijenata stave ispred interesa klijenata;
- 4) obavljaju istu delatnost kao i klijent.
- 5) prime ili će primiti od lica koje nije klijent dodatni podsticaj u vezi sa uslugom pruženog klijenta, u obliku novčanih ili nenovčanih koristi ili usluge.

Procedure i mere za upravljanje sukobima interesa Banke su ustanovljene tako da:

- 1) sprečavaju ili onemogućavaju bilo kom licu da neprimereno utiče na način na koji relevantna lica pružaju investicione usluge;
- 2) eliminišu svaku neposrednu povezanost između primanja relevantnih lica koja su većim delom uključena u jednu poslovnu aktivnost i primanja ili dobiti koje ostvaruju druga relevantna lica koja su većim delom uključena u drugu poslovnu aktivnost, ukoliko do sukoba interesa može doći u vezi sa tim aktivnostima;
- 3) sprečavaju ili obezbeđuju kontrolisanu razmenu informacija između relevantnih lica ukoliko bi razmena informacija mogla naštetiti interesima jednog ili više klijenata;
- 4) sprečavaju ili obezbeđuju nadzor istovremenog ili uzastopnog učestvovanja relevantnih lica u različitim uslugama, ukoliko bi takvo učestvovanje moglo da ima negativan uticaj na upravljanje sukobom interesa;
- 5) obezbeđuju odvojeni nadzor nad relevantnim licima čija primarna funkcija uključuje poslovne aktivnosti za klijenta ili pružanje usluga klijentima čiji interesi mogu doći u sukob ili koja na drugi način zastupaju različite interese koji mogu biti u sukobu, uključujući i interese same Banke.

Ako organizacione ili administrativne mere koje, u skladu sa regulativom i svojim internim aktima, preduzima Banka radi sprečavanja sukoba interesa i nanošenja štete interesima klijenta nisu dovoljne da se u razumnoj meri spreči rizik štete interesima klijenata, Banka mora klijentu jasno obelodaniti opštu prirodu i/ili izvore sukoba interesa i preduzete korake za ublažavanje tih rizika pre nego što krene da posluje za njegov račun.

U objavi se jasno navodi da organizacione i administrativne mere koje je Banka uspostavila radi sprečavanja tog sukoba interesa ili upravljanja njime nisu dovoljne kako bi se u razumnoj meri osiguralo sprečavanje rizika od nastanka štete za interese klijenata. Objava uključuje precizan opis sukoba interesa koji se pojavljuju u okviru pružanja investicionih i/ili dodatnih usluga, vodeći računa o prirodi klijenta kojem se objava upućuje. U opisu se objašnjavaju priroda i izvori sukoba interesa i rizici za klijenta koji nastaju kao posledica sukoba interesa i mere preduzete kako bi se ti rizici ublažili, dovoljno detaljno kako bi se klijentu omogućilo da donese odluku u vezi sa investicionom ili dodatnom uslugom u okviru koje dolazi do sukoba interesa.

Banka najmanje jednom godišnje procenjuje i preispituje, te po potrebi ažurira, Politiku upravljanja sukobom interesa, kao i druge interne akte kojima se reguliše upravljanje sukoboma interesa, te preduzima odgovarajuće mere kako bi se uklonili eventualni nedostaci.

### 3.5.1 Lične transakcije

Lična transakcija je transakcija sa finansijskim instrumentom koja je izvršena od strane ili u ime i relevantnog lica delujući van delokruga aktivnosti koje obavlja kao relevantno lice ili koja je izvršena za račun relevantnog lica, lica sa kojim je relevantno lice u rodbinskoj vezi ili sa kojim je blisko povezano u smislu Zakona, ili lica čiji je odnos sa relevantnim licem takve prirode da relevantno lice ima neposredan ili posredan materijalni interes od rezultata transakcije, a koji nije provizija ili naknada za izvršenje transakcije.

Banka je dužna da zabrani relevantnom licu da obavlja sledeće aktivnosti:

- 1) da zaključuje lične transakcije ukoliko:
  - to uključuje zloupotrebu ili otkrivanje insajderskih ili drugih poverljivih informacija koji se odnose na klijenta ili transakcije s klijentom ili za račun klijenta,
  - tom je licu zabranjeno sklapanje takvih transakcija u smislu odredbi Zakona koje se odnose na zloupotrebu na tržištu;
  - je zaključivanje takve transakcije u sukobu ili je verovatno da će doći u sukob sa obavezama Banke;
- 2) da savetuje niti preporučuje drugom licu zaključivanje transakcije sa finansijskim instrumentima, na način koji prelazi ovlašćenja relevantnog lica ili nije propisan ugovorom o pružanju usluga, ukoliko bi te transakcije mogle dovesti do sukoba interesa;
- 3) da otkriva drugom licu bilo koje informacije ili mišljenja, osim u okviru redovnog ovlašćenja ili u okviru ugovora o pružanju usluga, ako relevantno lice zna, ili bi trebalo znati, da će takvo postupanje uticati na to drugo lice da predume ili je verovatno da će preduzeti neku od sledećih mera:
  - sklopiti transakciju finansijskim instrumentima koja bi, u slučaju lične transakcije relevantnog lica dovela do sukoba interesa, savetovati ili navoditi drugo lice da sklopi takvu transakciju.

Banka je dužna da obezbedi da:

- 1) su sva relevantna lica upoznata sa zabranjenim aktivnostima i merama Banke u vezi sa ličnim transakcijama i odgovarajućim obaveštavanjima;
- 2) je odmah obaveštena o svim ličnim transakcijama; bilo pomoću obaveštenja o takvim transakcijama ili drugih postupaka koji omogućuju društvu da utvrdi takve transakcije;
- 3) se vodi evidencija o ličnim transakcijama o kojima je Banka obaveštena ili koje je ona utvrdila, uključujući sva ovlašćenja ili zabrane u vezi sa takvom transakcijom.
- 4) kada poverava poslove drugom licu, da pružalac usluga takođe vodi evidenciju ličnih transakcija relevantnih lica pružaoca usluge i da joj, na zahtev, pružalac usluga odmah dostavi informacije o ličnim transakcijama;

Navedene odredbe ovih Pravila o ličnim transakcijama se ne odnose na:

- 1) lične transakcije izvršene na osnovu usluga upravljanja portfoliom na diskrecionoj osnovi, u okviru koje ne postoji prethodna komunikacija u vezi sa transakcijom između lica nadležnog za upravljanje ili nadležnog lica zaduženog za upravljanje lica i ovlašćenja lica za upravljanje i prenos lica;
- 2) lične transakcije sa investicionim fondovima sa javnom ponudom ili alternativnim investicionim fondovima, koji podležu nadzoru u skladu sa propisima Republike Srbije kojim se za njihovu imovinu zahteva jednako vredni ekvivalentni nivo raspodele rizika, ako relevantno lice i bilo koje drugo lice za čiji se račun transakcija izvršava nije uključeno u upravljanje tim subjektom.

## 3.6 Procena podobnosti i primerenosti usluga, odnosno finansijskih instrumenata

### 3.6.1 Procena primerenosti i izveštaji o primerenosti

Prilikom pružanja usluge davanja investicionog saveta, Banka je dužna da prikupi potrebne informacije o znanju i iskustvu klijenta ili potencijalnog klijenta, u investicionoj oblasti relevantnoj za određenu vrstu proizvoda ili usluge, o njegovoj finansijskoj situaciji koja uključuje i sposobnost tog klijenta da pokrije gubitke, kao i investicionim ciljevima klijenta i njegovoj toleranciji na rizik, kako bi Banka bila u stanju da klijentu ili potencijalnom klijentu, preporuči određenu investicionu uslugu ili finansijski instrument koji je za njega primeren i u skladu sa njegovom tolerancijom na rizik i sposobnošću da pokrije gubitke.

Banka određuje obim informacija koje se prikupljaju od klijenata s obzirom na sva svojstva usluge investicionog savetovanja koje se tim klijentima pruža. Banka od postojećih ili potencijalnih klijenata prikuplja sve informacije koje su joj potrebne za razumevanje bitnih činjenica o klijentu i stvaranje razumne osnove za utvrđivanje, uzimajući u obzir prirodu i obim pružene usluge, da specifična transakcija koja bi se preporučila ili sproveda tokom pružanja usluge investicionog savetovanja ispunjava sledeće kriterijume:

- 1) ispunjava investicione ciljeve navedenog klijenta, uključujući klijentovu toleranciju na rizik;
- 2) takva je da je klijent finansijski sposoban da podnese sve povezane rizike ulaganja koji su u skladu s njegovim investicionim ciljevima;
- 3) takva je da klijent ima iskustvo i znanje potrebno za razumevanje rizika povezanih s transakcijom.

Kada pri pružanju investicione usluge investicionog savetovanja Banka ne prikupi informacije iz stava 1 ove podtačke, Banka ne sme preporučiti klijentu ili potencijalnom klijentu investicione usluge ili finansijske instrumente.

Kada Banka pruža investicionu uslugu profesionalnom investitoru, ima pravo da pretpostavi da u vezi s proizvodima, transakcijama i uslugama za koje je tako klasifikovan, klijent ima potreban nivo iskustva i znanja u smislu stava 2. tačka 3) ove podtačke.

Kada se investiciona usluga sastoji od pružanja investicionog savetovanja profesionalnom investitoru, Banka ima pravo, u smislu stava 2. tačka 2) ove podtačke, da pretpostavi da je klijent finansijski sposoban da podnese sve povezane rizike ulaganja u skladu s investicionim ciljevima navedenog klijenta.

Informacije u vezi s finansijskom situacijom klijenta ili potencijalnog klijenta moraju da sadrže, zavisno od slučaja, informacije o izvoru i visini njegovog redovnog prihoda, njegovoj imovini, uključujući likvidnu imovinu, ulaganjima i nekretninama i njegovim redovnim finansijskim obavezama.

Informacije u vezi s investicionim ciljevima klijenta ili potencijalnog klijenta moraju da sadrže, zavisno od slučaja, informacije o vremenskom periodu tokom kojeg klijent želi da zadrži ulaganje, njegovoj spremnosti na preuzimanje rizika, njegovom profilu rizičnosti i svrsi ulaganja.

Kada Banka pruža investicione savete i preporučuje paket povezanih usluga ili proizvoda, celokupni paket povezanih usluga i proizvoda mora biti primeren za klijenta.

Pri pružanju usluga investicionog savetovanja koje uključuje zamenu ulaganja prodajom instrumenta i kupovinom drugog, ili korišćenjem prava izmene u pogledu postojećeg instrumenta, Banka prikuplja potrebne informacije o klijentovim postojećim ulaganjima i preporučenim novim ulaganjima, te analizira troškove i koristi zamene, tako da može razumno da dokaže da su koristi zamene veće od troškova.

Pri pružanju investicionog savetovanja, Banka malom investitoru dostavlja izveštaj u kojem se sažeto navode pruženi saveti i objašnjava zašto je preporuka primerena malom investitoru, uključujući način na koji se sa njom ostvaruju ciljevi i lične okolnosti klijenta s obzirom na zatraženo trajanje ulaganja, klijentovo znanje i iskustvo i klijentov stav prema riziku i sposobnost da podnosi gubitke.

Banka u izveštaj o primerenosti uključuje i informacije o tome da li je verovatno da će za preporučene usluge ili instrumente mali investitor morati da traži redovno preispitivanje njenih mehanizama, te klijentu skreće pažnju na takve informacije.

Kada Banka pruža investicione usluge koje nisu navedene u st. 1. i 8. ove podtačke, dužna je da traži od klijenta ili potencijalnog klijenta, podatke o njegovom znanju i iskustvu u investicionoj oblasti, u pogledu

određenog finansijskog instrumenta ili usluge koja se nudi ili traži, kako bi mogla da proceni u kojoj meri je predviđena investiciona usluga ili finansijski instrument primeren za klijenta.

U slučaju iz stava 12. ove podtačke, kada se investiciona usluga nudi zajedno sa drugom uslugom ili proizvodom kao delom paketa ili kao uslov istog paketa a, pri proceni se razmatra da li je celokupni objedinjeni paket prikladan.

U slučaju kada Banka smatra da, na osnovu podataka koje je dobila u skladu sa stavom 12. ove podtačke, neki proizvod ili usluga nije primeren za klijenta ili potencijalnog klijenta, o tome je dužna da ga upozori, a ovo upozorenje se dostavlja u standardnoj formi.

U slučaju kada klijent ili potencijalni klijent odluči da ne pruži informacije iz stava 12. ove podtačke, ili kada ne pruži dovoljno informacija o svom znanju i iskustvu, Banka je dužna da upozori klijenta ili potencijalnog klijenta da ne može utvrditi da li su za njega određeni proizvod ili usluga odgovarajući, a ovo upozorenje se može dostavljati u standardnoj formi.

Banka ima pravo da pretpostavi da profesionalni investitor ima iskustvo i znanje potrebno za razumevanje rizika koji su povezani s onom investicionom uslugom ili transakcijom ili vrstom transakcija ili proizvoda, za koje je klijent klasifikovan kao profesionalni investitor.

Bez obaveze pribavljanja informacija ili ocene iz stava 12. ove podtačke, Banka može pružati klijentima investicione usluge koje se sastoje samo od izvršavanja ili prijema i prenosa naloga klijenata sa ili bez dodatnih usluga, izuzev odobravanja kredita ili zajmova investitoru radi zaključenja transakcija sa finansijskim instrumenatom/ima koji se ne sastoje od postojećih kreditnih limita zajmova, tekućih računa i prekoračenja po računima klijenata, ako su ispunjeni svi sledeći uslovi:

- 1) navedene usluge se odnose na jedan od sledećih finansijskih instrumenata:
  - akcije uključene u trgovanje na regulisanom tržištu ili ekvivalentnom tržištu u trećoj državi ili MTP-u, ako se radi o akcijama društava, koje nisu ni akcije u alternativnim investicionim fondovima, ni akcije u koje je ugrađen izveden finansijski instrument;
  - obveznice ili drugi oblici sekjuritizovanog duga uključeni u trgovanje na regulisanom tržištu ili na ekvivalentnom tržištu treće države ili na MTP-u, izuzev onih u koje je ugrađen izveden finansijski instrument ili koji su strukturirani na način da klijentu otežava razumevanje rizika;
- 2) instrumente tržišta novca, izuzev onih u koje je ugrađen izveden finansijski instrument ili koji su strukturirani na način da klijentu otežava razumevanje rizika;
- 3) akcije ili jedinice u UCITS fondu, isključujući strukturirane UCITS fondove, u skladu sa zakonom koji uređuje otvorene investicione fondove sa javnom ponudom;
- 4) strukturirani depoziti, isključujući one koji su strukturirani na način koji klijentu otežava razumevanje rizika prinosa ili troškova prevremenog izlaska iz proizvoda;
- 5) druge nekompleksne finansijske instrumente, u svrhe ovog stava.
  - usluga je pružena na inicijativu klijenta ili potencijalnog klijenta;
  - klijent ili potencijalni klijent je bio jasno obavešten da, tokom pružanja određene usluge, Banka nema obavezu da procenjuje podobnost pruženog ili ponuđenog finansijskog instrumenta ili usluge, te da stoga klijent ne uživa pravo zaštite iz relevantnih pravila poslovanja. Ovo upozorenje se daje u standardizovanoj formi;
- 7) Banka ispunjava obaveze koje se odnose na sprečavanje sukoba interesa.

### 3.6.2 Zajedničke odredbe za procenu primerenosti i podobnosti

Informacija u vezi sa znanjem i iskustvom klijenta ili potencijalnog klijenta u oblasti ulaganja, u meri u kojoj je to primereno s obzirom na prirodu klijenta, prirodu i obim usluge koja će se pružati, vrstu predviđenog proizvoda ili transakcije, uključujući njihovu složenost i povezane rizike, mora da sadrži:

- 1) vrstu usluga, transakcija i finansijskih instrumenata koji su poznati klijentu, odnosno potencijalnom klijentu;
- 2) prirodu, obim i učestalost transakcija klijenta, odnosno potencijalnog klijenta s finansijskim instrumentima i period u kojem su one izvršene;
- 3) zvanje i trenutno zanimanje ili relevantnu prethodnu profesiju klijenta ili potencijalnog klijenta.

Banka ne sme odvrćati klijenta ili potencijalnog klijenta od dostavljanja informacija koje se zahtevaju u skladu sa Zakonom.

Banka ima pravo da se osloni na informacije koje su mu dostavili klijenti ili potencijalni klijenti, osim ako je svesno ili treba biti svesno da su te informacije očigledno zastarele, netačne ili nepotpune.

### 3.6.3 Procena podobnosti i povezane obaveze vođenja evidencije

Banka utvrđuje ima li klijent potrebno iskustvo i znanje kako bi razumeo rizike povezane s ponuđenim ili zatraženim proizvodom ili investicionom uslugom kada procenjuje da li je investiciona usluga, podobna za klijenta.

Banka ima pravo da pretpostavi da profesionalni investitor ima iskustvo i znanje potrebno za razumevanje rizika koji su povezani s onom investicionom uslugom ili transakcijom ili vrstom transakcija ili proizvoda, za koje je klijent klasifikovan kao profesionalni investitor.

Banka vodi evidenciju o sprovedenim procenama podobnosti koja uključuje sledeće:

- 1) rezultat procene podobnosti;
- 2) sva upozorenja koja su data klijentu ako su investiciona usluga ili proizvod procenjeni kao potencijalno nepodobni za klijenta, da li je klijent zatražio izvršenje transakcije uprkos upozorenju i, ako je to primenjivo, da li je društvo prihvatilo zahtev klijenta da se transakcija izvrši;
- 3) sva upozorenja koja su data klijentu ako klijent nije dostavio dovoljno informacija kako bi Banka mogla da izvrši procenu podobnosti kao i da li je klijent zatražio izvršenje transakcije uprkos upozorenju, odnosno da li je društvo prihvatilo zahtev klijenta da se transakcija izvrši.

## 4. MEĐUSOBNA PRAVA I OBAVEZE BANKE I KLIJENATA

### 4.1 Komunikacija klijenta i Banke

Klijent i Banka mogu komunicirati usmenim, elektronskim i pisanim putem.

Banka sa klijentima komunicira na srpskom jeziku, a sa klijentima stranim pravnim ili fizičkim icima može komunicirati na engleskom jeziku.

Pisana komunikacija se odvija putem pošte, faksa, elektronske pošte, internet stranice ili u nekom drugom odgovarajućem elektronskom obliku i obe strane su dužne da se međusobno obaveštavaju o svakoj promeni adrese i drugih podataka za kontakt.

Pružanje informacija pomoću elektronskih komunikacija smatra se primerenim s obzirom na kontekst u kojem se odvija ili će se odvijati poslovanje između Banke i klijenta ako postoji dokaz da klijent ima redovan pristup internetu. Dostavljanje e-adrese klijenta u svrhu obavljanja tog poslovanja smatra se takvim dokazom.

- 1) Kada Banka pruža informacije klijentima putem trajnog nosača podataka, dužna je da obezbedi da su ispunjeni sledeći uslovi: dostavljanje informacija na tom nosaču podataka primereno je s obzirom na kontekst u kojem se odvija ili će se odvijati poslovanje između društva i klijenta; i
- 2) kada se licu ponudi izbor između informacija na papiru ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, klijent izričito odabere da se informacije dostavljaju na tom drugom nosaču podataka.

Kada Banka pruža informacije klijentima na internet stranici, a te informacije nisu upućene klijentu lično, Banka je dužna da obezbedi da su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) dostavljanje informacija na tom nosaču podataka primereno je s obzirom na kontekst u kojem se odvija ili će se odvijati poslovanje između društva i klijenta;
- 2) klijent mora izričito da pristane na pružanje informacija u tom obliku;
- 3) klijent se mora elektronskim putem obavestiti o adresi internet stranice, kao i lokaciji na internet stranici na kojoj se može pristupiti informacijama;
- 4) informacije moraju biti ažurirane;
- 6) informacije moraju biti trajno dostupne na toj internet stranici tokom vremenskog perioda koje klijentu može opravdano biti potrebno da ih pretraži.

## **4.2 Zaštita podataka o ličnosti**

U cilju uspostavljanja i održavanja poslovnog odnosa sa klijentom, u svojstvu rukovodilaca podacima o ličnosti, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, Banka ima obavezu i poslovnu potrebu da u svojoj bazi podataka poseduje i obrađuje određene podatke koje se odnose na klijenta, a koji se u skladu sa tim Zakonom smatraju podacima o ličnosti.

Podaci o klijentima su pohranjeni i čuvaju se u elektronskim i drugim bazama podataka Banke u Republici Srbiji i/ili zemljama koje su članice Konvencije Saveta Evrope o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu ličnih podataka, odnosno u zemljama za koje je od strane Evropske unije utvrđeno da obezbeđuju primereni nivo zaštite, a koriste se isključivo u cilju uspostavljanja, realizacije i održavanja poslovnog odnosa klijenta i Banke i u skladu sa zakonskim načelima obrade. Podaci o klijentima su, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, zaštićeni od zloupotreba, uništenja, gubitka, neovlašćenih promena ili neovlašćenog pristupa, pri čemu je Banka preduzela neophodne tehničke, kadrovske i organizacione mere zaštite podataka, u skladu sa utvrđenim standardima postupanja u ovoj oblasti, te utvrdila obavezu lica koja su zaposlena na obradi da čuvaju tajnost tih podataka.

Podaci o klijentima koriste se (obrađuju) od strane ovlašćenih zaposlenih u Banci, članova organa Banke, pravnih lica povezanih sa Bankom, a u slučaju potrebe i zakonitog zahteva i od strane državnih organa.

Imajući u vidu da se podaci o ličnosti, u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti odnose na fizička lica, a da su klijenti Banke prema ovim pravilima "domaća i strana pravna i fizička lica", podatke o ličnosti u smislu ovog člana Banka prikuplja i obrađuje (uz strogo poštovanje principa minimizacije podataka tog poslovnog odnosa) za:

- 1) Fizička lica (kao klijente sa kojima je direktno zaključila Ugovor sa klijentom)
- 2) Preduzetnike i poljoprivrednike
- 3) Fizička lica u svojstvu vlasnika, zastupnika, prokuriste, člana uprave ili drugog fizičkog lica ovlašćenog za davanje naloga u ime pravnog lica - klijenta Banke.

Banka poseduje i obrađuje sledeće podatke klijenata, u zavisnosti od svrhe obrade:

Ime i prezime, privatni i službeni broj telefona (mobilni i fiksni), adresa stanovanja, privatna i službena e-mail adresa, datum i mesto rođenja, JMBG, broj i kopiju ličnih isprava, zvanje, zanimanje, naziv poslodavca, svojstvo u pravnom licu.

Zaključenjem ugovora sa Bankom, klijent daje svoj pristanak Banci da vrši obradu njegovih podataka neophodnih u svrhu izvršavanja ugovornih prava i obaveza, u skladu sa ovim članom Pravila poslovanja i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Ukoliko klijent ne želi da se pojedini njegovi podaci obrađuju u Banci, neophodno je da sa tim upozna prilikom zasnivanja poslovnog odnosa, ili naknadno, pisanim putem.

Klijent, kao lice na koje se podaci odnose, ima pravo na informaciju da je davanje podataka o ličnosti neophodan uslov za zaključenje ugovora, te da su moguće određene posledice po poslovni odnos sa Bankom ako ne želi da dostavi tražene podatke.

#### **4.2.1 Pravo na pristup podacima**

Klijent može tražiti od Banke na uvid podatke iz svog poslovnog odnosa sa Bankom, kao i kopiju tih podataka.

Klijent (lice na koje se podaci odnose) ima pravo da od Banke zahteva informaciju o tome da li Banka obrađuje njegove podatke o ličnosti, koje podatke Banka obrađuje, pristup tim podacima, kao i dodatne informacije o svrsi obrade i vrstama podataka koji se obrađuju i ko su korisnici tih podataka. Banka je dužna da licu na koje se podaci odnose pruži informacije o postupanju na osnovu zahteva najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema zahteva. Taj rok može biti produžen za još 60 dana ako je to neophodno, uzimajući u obzir složenost i broj zahteva.

Banka (kao rukovalac) će licu na koje se podaci odnose, na njegov zahtev, dostaviti kopiju podataka koje obrađuje. Banka može da zahteva naknadu nužnih troškova za izradu dodatnih kopija koje zahteva lice na koje se podaci odnose. Zahtev za kopiju može se podneti Banci u pisanoj formi, putem redovne pošte, elektronskim putem ili neposredno, na šalteru Banke popunjavanjem određene forme za predmetni zahtev. Ako se zahtev za kopiju dostavlja elektronskim putem, informacije se dostavljaju u uobičajeno korišćenom elektronskom obliku, osim ako je lice na koje se podaci odnose zahtevalo drugačije dostavljanje.

U slučaju kada se u postupku po zahtevu za pristup podacima utvrdi da se podaci o ličnosti podnosioca zahteva ne obrađuju, Banka će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana, pismeno obavestiti podnosioca zahteva da je proverom utvrđeno da ne postoje podaci o ličnosti u vezi kojih se mogu ostvariti prava predviđena Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, kao i da se može pritužbom obratiti Povereniku, odnosno tužbom sudu.

#### **4.2.2 Pravo na obaveštenje o obradi**

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da od Banke zahteva informaciju o tome da li obrađuje njegove podatke o ličnosti, pristup tim podacima, kao i informacije o svrsi obrade i vrstama podataka koji se obrađuju, o primaocu ili vrstama primalaca kojima su podaci o ličnosti otkriveni ili će im biti otkriveni, o predviđenom roku čuvanja podataka o ličnosti, o postojanju prava da od Banke zahteva ispravku ili brisanje njegovih podataka o ličnosti, prava na ograničenje obrade i prava na prigovor na obradu, pravu da se podnese pritužba Povereniku. Lice na koje se podaci odnose ima pravo na informaciju da je davanje podataka o ličnosti neophodan uslov za zaključenje ugovora, te da su moguće određene posledice po poslovni odnos ako ne želi da dostavi tražene podatke.

Zahtev za obaveštenje, uvid i kopiju klijent podnosi Banci u pisanoj formi, putem redovne pošte, elektronskim putem ili neposredno na šalteru Banke pismenim putem, a nužni troškovi izrade dodatnih kopija padaju na teret klijenta.

#### **4.2.3 Pravo na ispravku i dopunu**

Klijent, kao lice na koje se podaci odnose, ima pravo da se njegovi netačni podaci o ličnosti bez nepotrebnog odlaganja isprave. U zavisnosti od svrhe obrade, klijent ima pravo da svoje nepotpune podatke o ličnosti dopuni, što može uključivati i davanje dodatne izjave.



#### 4.2.4 Pravo na brisanje

Klijent, kao lice na koje se podaci odnose, ima pravo da se njegovi podaci o ličnosti izbrišu od strane Banke, a posebno u slučajevima kada podaci o ličnosti više nisu neophodni za ostvarivanje svrhe zbog koje su prikupljeni i kada je klijent opozvao pristanak na osnovu kojeg se obrada vršila, a nema drugog pravnog osnova za obradu. U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, pravni osnov za nastavak obrade podataka može biti poštovanje zakonske obaveze Banke kojom se zahteva obrada i čuvanje podataka u skladu sa drugim propisima koji uređuju poslovanje Banke. U slučaju da klijent, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti opozove pristanak na obradu, Banka će ga upozoriti na moguće posledice po poslovni odnos sa Bankom koje proizlaze iz činjenice da su podaci kojima Banka više neće imati pristup neophodni za održavanje tog poslovnog odnosa.

#### 4.2.5 Pravo na ograničenje obrade

Klijent, kao lice na koje se podaci odnose, ima pravo da se obrada njegovih podataka o ličnosti ograniči od strane Banke kao rukovaoca u slučajevima predviđenim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Ako je obrada ograničena, Banka je dužna da informiše Klijenta o prestanku ograničenja. Ako je obrada ograničena iz razloga predviđenih Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, podaci se mogu dalje obrađivati samo na osnovu pristanka lica na koje se podaci odnose, osim ako se radi o njihovom pohranjivanju ili u cilju podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnog zahteva ili zbog zaštite prava drugih fizičkih, odnosno pravnih lica ili zbog ostvarivanja značajnih javnih interesa.

#### 4.2.6 Pravo na prenosivost podataka

Klijent ima pravo da njegove podatke o ličnosti koje je prethodno dostavio Banci kao rukovaocu primi od Banke u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku i ima pravo da ove podatke prenese drugom rukovaocu bez ometanja od strane Banke, isključivo ako su zajedno ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) obrada je zasnovana na zakonitom pristanku ili na osnovu ugovora, i
- 2) obrada se vrši automatizovano.

#### 4.2.7 Pravo na prigovor

Ako smatra da je to opravdano u odnosu na posebnu situaciju u kojoj se nalazi, klijent ima pravo da u svakom trenutku podnese Banci kao rukovaocu prigovor na obradu njegovih podataka o ličnosti, koja se vrši u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, uključujući i profilisanje koje se zasniva na tom zakonu. Banka je dužna da prekine sa obradom podataka o licu koje je podnelo prigovor, osim ako mu predoči da postoje zakonski razlozi za obradu koji pretežu nad interesima, pravima ili slobodama lica na koji se podaci odnose ili su u vezi sa podnošenjem, ostvarivanjem ili odbranom pravnog zahteva.

Zahtev za ostvarivanje svojih prava, lice na koje se podaci odnose, podnosi Banci u pisanoj formi, putem redovne pošte, elektronskim putem ili neposredno na šalteru Banke pismenim putem.

Banka je dužna da licu na koje se podaci odnose pruži informacije o postupanju na osnovu zahteva najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema zahteva. Taj rok može biti produžen za još 60 dana ako je to neophodno, a Banka će obavestiti klijenta o produženju roka i razlozima za to produženje. Ako je lice na koje se podaci odnose podneo zahtev elektronskim putem, informacija se mora pružiti elektronskim putem osim ako je lice na koje se podaci odnose zahtevao da se informacija pruži na drugi način.

Ako Banka ne postupi po zahtevu lica na koje se podaci odnose dužna je da o razlozima za nepostupanje obavesti to lice bez odlaganja i u zakonskom roku i pouči ga o o pravu na podnošenje pritužbe Povereniku, odnosno tužbe sudu.

### 4.3 Klijenti

Banka obavlja pojedine poslove iz okvira svoje delatnosti za domaća i strana pravna i fizička lica – klijente Banke.

Pre zaključenja ugovora sa klijentom o obavljanju pojedinih poslova Banka je dužna da klijenta upozna sa:

- 1) uslovima bilo kog takvog ugovora;
- 2) relevantnim informacijama koje se odnose na taj ugovor ili na te investicione ili pomoćne usluge;
- 3) pre pružanja investicionih ili pomoćnih usluga klijentima ili potencijalnim klijentima, dostavi informacije koje se zahtevaju u skladu sa podtačkom 3.4.4. ovih Pravila;
- 4) Pravilnikom o kategorizaciji, kategoriji u koju je svrstan, i saglasno tome stepenu zaštite;
- 5) Politikom izvršavanja naloga;
- 6) Politikom i procedurama Banke u oblasti sprečavanja sukoba interesa;
- 7) svim okolnostima koje su od značaja za donošenje odluke klijenta u vezi usluga koje mu Banka pruža.

Pre zaključenja ugovora sa Bankom, klijenti su dužni da Banci stave na uvid isprave i drugu dokumentaciju na zahtev Banke, a na osnovu kojih Banka može izvršiti identifikaciju klijenta i utvrditi da li su ispunjeni uslovi za izvršenje posla koji je predmet ugovora, a naročito:

- 1) ime odnosno naziv i adresu odnosno sedište klijenta;
- 2) matični broj (JMBG/MB) ili drugi identifikacioni broj za strana pravna ili fizička lica;
- 3) poreski identifikacioni broj za domaće pravno lice i za strano pravno i fizičko lice;
- 4) broj novčanog računa i naziv banke kod koje se vodi;
- 5) broj vlasničkog računa finansijskih instrumenata, ako klijent ima otvoren takav račun;
- 6) druge dokumente i podatke propisane procedurom Upoznaj svog klijenta Erste Bank a.d. Novi Sad.

Klijenti su dužni da Banci daju informacije o svom znanju i iskustvu u investicionoj oblasti koja je od značaja za finansijski instrument ili uslugu koja se nudi ili traži, svojim investicionim ciljevima i finansijskoj poziciji, kako bi Banka mogla da svrsta klijenta u određenu kategoriju i da oceni da li je određeni finansijski instrument ili usluga primeren i podoban za njega, u suprotnom Banka će upozoriti klijenta da ne može da utvrdi da li su određeni finansijski instrument ili usluga primereni i podobni za njega, usled odluke klijenta da ne pruži informacije ili da ne pruži dovoljno informacija.

Na osnovu pribavljenih informacija o znanju i iskustvu klijenta u investicionoj oblasti koja je od značaja za finansijski instrument ili uslugu koja se nudi ili traži, njegovim investicionim ciljevima i finansijskoj poziciji, Banka vrši profilisanje, odnosno automatizovanom obradom vrši kategorizaciju klijenta u kategoriju mali ili profesionalni klijent, te vrši procenu da da li je određeni finansijski instrument ili usluga primeren i podoban za klijenta.

Banka će upozoriti klijenta u kojim slučajevima u skladu sa Zakonom nema obavezu da procenjuje primerenost i podobnost pruženog ili ponuđenog finansijskog instrumenta ili usluge.

Klijenti su dužni da za trgovinu finansijskim instrumentima obezbede pokriće na namenskom računu novčanih sredstava odnosno računu finansijskih instrumenata, u roku predviđenom Ugovorom.

Klijent je dužan da za obavljanje investicionih usluga plati naknadu Banci u skladu sa Pravilnikom o tarifi i sve povezane provizije, naknade i druge troškove vezane za određenu investicionu uslugu odnosno finansijski instrument.

#### **4.4 Ugovor sa klijentom**

Banka pruža usluge klijentima na osnovu zaključenog ugovora u pisanom obliku na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka i njime reguliše njihova međusobna prava i obaveze u obavljanju pojedinih usluga iz delatnosti Banke (u daljem tekstu: ugovor sa klijentom). Banka ugovor o kupovini ili prodaji finansijskih instrumenata ne zaključuje komunikacijom na daljinu.

govor sa klijentom naročito sadrži:

- 1) opis usluga i zavisno od slučaja, prirodu i obim investicionih saveta koji se pružaju;
- 2) prava i obaveze ugovornih strana, pri čemu ista mogu biti utvrđena pozivanjem na druga dokumenta koja su dostupna klijentu;
- 3) u slučaju obavljanja kastodi usluga-opis glavnih svojstava kastodi usluga i sa tim povezanih usluga koje se pružaju, uključujući, ako je to primenjivo, ulogu Banke u pogledu korporativnih delatnosti u vezi s instrumentima klijenta i uslovima prema kojima će transakcije finansiranja hartija od vrednosti, koje uključuju hartije od vrednosti klijenta, ostvariti povraćaj za klijenta;

- 4) ostale uslove pod kojima Banka pruža usluge klijentu;
- 5) izjavu klijenta:
  - da su mu pre zaključenja ugovora bila dostupna Pravila poslovanja i Pravilnik o tarifi Banke i da je upoznat sa njihovim sadržajem
  - o njegovom predznanju i iskustvu u obavljanju poslova u vezi sa hartijama od vrednosti i drugim finansijskim instrumentima na finansijskom tržištu.

Banka nema obavezu zaključivanja ugovora sa određenim profesionalnim klijentima, ukoliko za njih obavlja usluge prijema i prenosa naloga, odnosno izvršavanja naloga, odnosno dodatnih usluga povezanih sa njima

Ugovorom sa klijentom utvrđuje se maksimalna provizija, odnosno naknada koju klijent plaća za usluge koje su predmet ugovora, kao i način na koji se u slučaju promene Pravilnika o tarifi Banke u odnosu na Pravilnik koji je važio u vreme zaključenja ugovora može primeniti važeći Pravilnik. Ukoliko klijent ulazi u kategoriju klijenata sa kojima nije potrebno zaključivati ugovor, provizija se utvrđuje unosom iznosa u procentima u svaki nalog koji se ispostavlja za klijenta, u skladu sa Pravilnikom o tarifi.

## 4.5 Obaveze klijenta

Klijent je dužan da pre ispostavljanja naloga Banci za kupovinu ili prodaju finansijskih instrumenata:

- 1) otvori račun finansijskih instrumenata kod člana Centralnog registra;
- 2) otvori namenske novčane račune kod banke koja je član Centralnog registra;
- 3) ovlasti Banku da u skladu sa izdatim nalogom vrši prenos i upis prava iz finansijskih instrumenata na vlasničkom računu klijenta, odnosno da vrši isplate i uplate na novčani račun klijenta.

Ovlašćenje iz stava 1. tačke 3. može biti:

- 1) sadržano u ugovoru o obavljanju brokerskih poslova, kada taj ugovor sadrži i bitne elemente ugovora o vođenju računa finansijskih instrumenata;
- 2) dato u posebnom ugovoru o vođenju računa finansijskih instrumenata;
- 3) dato na osnovu drugog pravnog posla.

## 4.6 Izveštavanje klijenata

### 4.6.1 Obaveze izveštavanja u vezi s određenim profesionalnim investitorima

Zahtevi primenjivi na izveštaje za male investitore i profesionalne investitore iz podtačke 3.4.4.5.i 5.9 ovih Pravila uvek se primenjuju, osim ako je Banka s određenim profesionalnim investitorima sklopila ugovore kojima se utvrđuje sadržaj i rokovi izveštavanja.

### 4.6.2 Izveštaji o finansijskim instrumentima ili sredstvima klijenata

Kada Banka drži finansijske instrumente ili novčana sredstva klijenata, svakom pojedinačnom klijentu za kojeg drži finansijske instrumente ili novčana sredstva dostavlja najmanje na kvartalnoj osnovi izveštaje na trajnom nosaču podataka o navedenim finansijskim instrumentima ili novčanim sredstvima, osim ako je taj izveštaj dostavljen u nekom drugom periodičnom izveštaju. Banka taj izveštaj dostavlja češće na zahtev klijenta po komercijalnoj ceni.

Izveštaj o imovini klijenta iz stava 1 ove podtačke sadrži:

- 1) pojedinosti o svim finansijskim instrumentima koje Banka drži za klijenta, na kraju perioda na koji se izveštaj odnosi;

- 2) način korišćenja, odnosno raspolaganja finansijskim instrumentima u toku izveštajnog perioda;
- 3) koristi, odnosno prinose na osnovu takvog korišćenja, odnosno raspolaganja;
- 4) jasno navođenje imovine koji podležu odredbama Zakona i drugih relevantnih propisa i onih koji tome ne podležu, na primer onih koji podležu ugovoru o kolateralu s prenosom prava vlasništva;
- 5) jasno navođenje imovine na koju utiču određene karakteristike njenog statusa vlasništva, na primer pravo zaloge;
- 6) tržišnu vrednost finansijskih instrumenta uključenih u izveštaj ili, kada tržišna vrednost nije dostupna, njihovu procenjenu vrednost uz jasno navođenje činjenice da nedostatak tržišne cene verovatno upućuje na nedostatak likvidnosti, Banka će ocenu procenjene vrednosti sprovesti u okviru svojih mogućnosti.

U slučajevima kada portfolio klijenta uključuje sredstva iz jedne ili više nenamirenih transakcija, informacije iz stava 2. tačka 1) ove podtačke mogu se temeljiti na datumu trgovanja ili na datumu saldiranja, pod uslovom da se ista osnova dosledno primenjuje na sve takve informacije u izveštaju.

Periodični izveštaj o imovini klijenta iz stava 1 ove podtačke ne dostavlja se kad Banka svojim klijentima osigurava pristup elektronskom sistemu koji se smatra trajnim nosačem podataka i u kojem klijent može jednostavno pristupiti ažuriranim izveštajima o finansijskim instrumentima, a kad Banka ima dokaz da je klijent najmanje jedanput tokom relevantnog tromesečja pristupio tom izveštaju.

#### **4.6.3 Dodatne obaveze izveštavanja o transakcijama sa potencijalnim obavezama**

Banka kada drži račun malog investitora koji uključuje pozicije u finansijskim instrumentima s finansijskim leveridžom ili transakcije sa potencijalnim obavezama, izveštava klijenta kada se početna vrednost svakog instrumenta smanji za 10% i nakon toga za svakih daljih 10%. Izveštavanje u skladu s ovom podtačkom vrši se za svaki pojedinačni instrument posebno, osim ako se drugačije dogovori s klijentom, te se sprovodi najkasnije na kraju radnog dana kada je prag prekoračen ili u slučaju kad se prag prekorači na neradni dan, na kraju sledećeg radnog dana.

#### **4.6.4 Izveštavanje o odlukama izdavaoca koje mogu uticati na upis prava trećih lica**

Banka kao član CRHOV-a za izdavaoca, sa kojim ima zaključen ugovor o obavljanju korporativnih usluga, obezbeđuje jedinstvenu evidenciju akcionara, na osnovu koje se dostavlja dnevni red i poziv za skupštinu akcionara saglasno zakonu kojim se uređuju privredna društva.

Jedinstvena evidencija akcionara, saglasno pravilima poslovanja CRHOV-a, između ostalog, sadrži i podatke o akcijama na kojima je upisano pravo trećih lica, ukoliko su ih zakoniti imaoci založili, i u tom slučaju, i podatke o zalogoprimcu (licu u čiju je korist to pravo upisano).

Kada se na dnevnom redu skupštine nalazi odluka koja za posledicu ima poništenje svih ili određenog broja akcija zbog promene nominalne vrednosti (kada se menja broj izdatih akcija), smanjenja osnovnog kapitala poništenjem akcija u posedu akcionara, statusne promene i drugim slučajevima kada će biti poništene prethodno izdate akcije, Banka je dužna da zalogoprimcu dostavi obaveštenje o:

- datumu održavanja skupštine izdavaoca na kojoj je dnevnim redom predviđeno donošenje odluke kojom će biti poništene akcije na kojima je konstituisano pravo zaloge i rokovima za sprovođenje te odluke,
- ukoliko se predmetnom odlukom vrši istovremeno izdavanje novih akcija, podatke o odnosu zamene postojećih akcija i akcija koje se izdaju (sa preciziranjem broja akcija koje se izdaju, a koji odgovara broju akcija na kojima je upisano određeno pravo).

Kada se na dnevnom redu skupštine nalazi odluka o prinudnom otkupu svih akcija preostalih akcionara društva, Banka, korporativni agent izdavaoca, je dužna da zalogoprimcu dostavi obaveštenje o:

- datumu održavanja skupštine izdavaoca, na kojoj je dnevnim redom predviđeno donošenje odluke o prinudnom otkupu na osnovu koje će većinski akcionar od preostalih akcionara otkupiti sve preostale akcije tog izdavaoca na način i po postupku predviđenim pravilima poslovanja CRHOV-a,
- rokovima za sprovođenje te odluke.

Banka, korporativni agent izdavaoca, uz zahtev za upis promena u CRHOV-u na osnovu odluke iz st. 3. i 4. ove podtačke, podnosi i dokaz da je obavestila zajmoprimca o očekivanim promenama na akcijama.

Odredbe ove podtačke se shodno primenjuju i kada izdavalac donosi odluku o promeni pravne forme, odnosno kada se pokreće stečajni, odnosno likvidacioni postupak nad izdavaocem.

#### **4.6.5 Izvodi stanja i prometa na računima finansijskih instrumenata klijenata**

Banka je dužna da izvode stanja i prometa na računima finansijskih instrumenata klijenata ispostavlja kao izvod iz centralne informacione baze Centralnog registra, za finansijske instrumente emitovane u Republici Srbiji.

Banka je dužna da na zahtev klijenta narednog dana od dana prijema tog zahteva dostavi izvod prometa na računu finansijskih instrumenata za traženi period, ukoliko to omogućavaju Pravila poslovanja i Uputstva Centralnog registra i novog stanja na dan dostavljanja izvoda.

### **4.7 Najpovoljnije izvršenje naloga**

#### **4.7.1 Kriterijumi najpovoljnijeg izvršavanja naloga**

Pri izvršenju naloga klijenta Banka uzima u obzir sledeće kriterijume za određivanje relativne važnosti faktora iz člana 186. stav 1. Zakona:

- 1) karakteristike klijenta, uključujući kategorizaciju klijenta kao malog ili profesionalnog investitora;
- 2) karakteristike naloga klijenta, na primer kada nalog uključuje transakciju finansiranja hartija od vrednosti;
- 3) karakteristike finansijskih instrumenata koji su predmet tog naloga;
- 4) karakteristike mesta izvršavanja na koja se navedeni nalog može usmeriti.

Mesto izvršavanja uključuje uređeno tržište, multilateralnu trgovačku platformu, organizovanu trgovačku platformu, sistematskog internalizatora, organizatora tržišta ili neke druge osiguravače likvidnosti ili subjekt koji u stranoj zemlji obavlja sličnu funkciju kao bilo koji od prethodno navedenih subjekata.

Banka ispunjava svoju obavezu u skladu s članom 186. stav 1. Zakona da preduzme sve neophodne mere za postizanje najpovoljnijeg mogućeg ishoda za klijenta u meri u kojoj izvršava nalog ili posebno obeležje naloga poštujući posebna uputstva klijenta koje se odnose na nalog ili na posebno obeležje naloga.

Banka ne strukturira niti uračunava svoje provizije na način koji bi doveo do nekorektne diskriminacije među mestima izvršavanja.

Pri izvršavanju naloga ili donošenju odluke o trgovanju OTC proizvodima uključujući nestandardizovane proizvode, Banka proverava fer vrednost cene predložene klijentu tako što prikuplja tržišne podatke korišćene za procenu cene takvog proizvoda i prema potrebi poredi ga sa sličnim ili uporedivim proizvodima.

#### **4.7.2 Dužnost Banke da postupa u najboljem interesu klijenata pri prijemu i prenosu naloga**

Pri pružanju usluge prijema i prenosa naloga Banka ispunjava obavezu da postupa u najboljem interesu svojih klijenata pri prenosu naloga klijenta drugim subjektima na izvršenje.

Kako bi poštovala odredbu st. 1. ove podtačke, Banka primenjuje odredbe st. 3–6. ove podtačke i stav 5. podtačke 4.7.1.

Banka preduzima sve neophodne mere kako bi postigla najpovoljniji mogući ishod za svoje klijente, uzimajući u obzir sledeće faktore: cenu, troškove, brzinu, mogućnost izvršavanja, saldiranje, veličinu, prirodu i sve ostale činioce u vezi sa izvršenjem naloga. Relativna važnost tih faktora određuje se upućivanjem na kriterijume iz stava 1 podtačke 4.7.1. ovih Pravila, a za male investitore na zahtev iz člana 186. stava 1. Zakona.

Banka je dužna da ispuni svoje obaveze iz st. 1. ove podtačke izuzev kada postupa po posebnom uputstvu svog klijenta pri predaji ili prenosu naloga nekom drugom subjektu na izvršenje.

Banka uspostavlja i sprovodi politiku izvršavanja naloga koja joj omogućava ispunjenje obaveze iz stava 3. ove podtačke. Politikom se za svaki razred instrumenata utvrđuju subjekti kojima Banka predaje ili prenosi

naloge na izvršenje. Utvrđeni subjekti raspolažu merama izvršavanja naloga koje investicionom društvu omogućavaju ispunjenje njegovih obaveza u skladu sa ovim članom kada prenosi ili predaje nalog navedenom subjektu na izvršenje.

Banka svojim klijentima dostavlja informacije o Politici izvršavanja naloga. Banka klijentima dostavlja odgovarajuće informacije o Banci i njenim uslugama i o subjektima odabranima za implementaciju izvršavanja.

Banka na razuman zahtev klijenta dostavlja svojim klijentima ili potencijalnim klijentima informacije o subjektima kojima su nalozi preneti ili predati na izvršenje.

Banka redovno prati efikasnost Politike izvršavanja naloga, a posebno prati kvalitet izvršavanja od strane subjekata utvrđenih u toj politici i kada je to primereno ispravlja nedostatke.

## 4.8 Politika izvršavanja naloga

Banka najmanje jedanput godišnje preispituje Politiku izvršavanja naloga koja je sastavni deo ovih Pravila kao Prilog 3. To se preispitivanje sprovodi i svaki put kada nastupi bitna promena koja utiče na sposobnost Banke da nastavi postizati najpovoljniji mogući ishod za svoje klijente pri izvršavanju naloga svojih klijenata korišćenjem mesta izvršavanja uključenih u njegovu politiku izvršavanja naloga. Banka procenjuje da li je nastala bitna promena i razmatra uvođenje izmena u pogledu relativne važnosti faktora najpovoljnijeg izvršavanja u okviru ispunjenja opšteg zahteva o najpovoljnijem izvršenju.

Informacije o Politici izvršavanja naloga moraju se prilagoditi zavisno od razreda finansijskog instrumenta i vrsti pružene usluge te moraju sadržati informacije iz st. 3–9. ove podtačke.

Banka klijentima blagovremeno i pre pružanja usluge dostavlja sledeće pojedinosti o svojoj Politici izvršavanja naloga:

- 1) ocenu relativne važnosti koju Banka, u skladu s kriterijumima iz podtačke 4.7.1. stav 1 ovih Pravila, pripisuje faktorima iz člana 186. st. 1–4. Zakona ili postupak kojim društvo određuje relativnu važnost navedenih faktora;
- 2) popis mesta izvršavanja za koje društvo smatra da su podobna za trajno postizanje najpovoljnijeg mogućeg ishoda pri izvršavanju naloga klijenta, uz navođenje mesta izvršavanja koja se koriste za svaki razred finansijskih instrumenata, za naloge malih investitora, naloge profesionalnih investitora i transakcije finansiranja hartija od vrednosti;
- 3) popis faktora koji se koriste za odabir mesta izvršavanja, uključujući kvalitativne faktore, na primer sisteme poravnanja, sisteme za prekid trgovanja, predviđene aktivnosti ili bilo koje druge relevantne elemente i relativnu važnost svakog faktora. Informacije o faktorima koji se koriste za odabir mesta izvršavanja moraju biti u skladu s kontrolama koje društvo koristi pri preispitivanju primerenosti njegove politike i mera kako bi klijentima dokazalo da se trajno postiže najpovoljnije izvršenje;
- 4) na koji se način faktori izvršavanja, na primer cena, troškovi, brzina, verovatnost izvršavanja i drugi relevantni faktori, smatraju delom mera koje su dovoljne za postizanje najpovoljnijeg mogućeg ishoda za klijenta;
- 5) ako je to primenjivo, informacije o tome da Banka naloge izvršava izvan mesta trgovanja, posledice, na primer rizik druge ugovorne strane koji proizlazi iz izvršavanja izvan mesta trgovanja, kao i, na zahtev klijenta, dodatne informacije o posledicama tih načina izvršavanja;
- 6) jasno i istaknuto upozorenje da posebna uputstva klijenta mogu sprečiti Banku da preduzme mere koje je osmislila i primenila u okviru svoje politike izvršavanja naloga kako bi se ostvario najpovoljniji mogući ishod pri izvršavanju navedenih naloga u vezi s elementima koji su obuhvaćeni tim uputstvima;
- 7) sažetak postupka odabira mesta izvršavanja, korišćene strategije izvršavanja, postupci koji se koriste za analizu kvaliteta ostvarenog izvršavanja i načini na koji društva prate i proveravaju da se za klijente ostvario najpovoljniji mogući ishod.

Navedene informacije dostavljaju se na trajnom nosaču podataka ili putem internet stranice (kada to ne predstavlja trajni nosač podataka), pod uslovom da su ispunjeni uslovi navedeni u podtački 4.1. ovih Pravila. Ako Banka primenjuje različite naknade zavisno od mesta izvršavanja, Banka dovoljno detaljno objašnjava te razlike kako bi klijent mogao razumeti prednosti i nedostatke odabira pojedinačnog mesta izvršavanja.

Ako Banka poziva klijente da izaberu mesto izvršavanja, dostavljaju se korektna i jasne informacije koje ne smeju dovoditi u zabludu kako bi se klijent sprečio da izabere jedno mesto izvršavanja umesto drugoga samo na osnovu politike o cenama koju Banka primenjuje.

Banka prima samo plaćanja trećih strana koja ispunjavaju odredbe člana 179. stav 8. Zakona i klijente izveštava o dodatnim podsticajima koje Banka može primiti od mesta izvršavanja. U informacijama se navode naknade koje Banka uračunava svim drugim ugovornim stranama uključenima u transakciju i ako se

naknade razlikuju zavisno od klijenta, u informacijama se navode najveće naknade ili raspon naknada koje se mogu naplatiti.

Ako Banka naknade uračunava više od jednom učesniku u transakciji, u skladu s članom 179. stav 8. Zakona, Banka svoje klijente izveštava o vrednosti svih novčanih ili nenovčanih koristi koje Banka prima.

Ako klijent Banci podnosi razumne i srazmerne zahteve za informacije o njegovim politikama i merama, kao i načinima za njihova preispitivanja, Banka u razumnom roku dostavlja jasan odgovor.

Ako izvršava naloge za male investitore, Banka tim klijentima dostavlja sažetak relevantne politike s naglaskom na ukupne troškove koje snose. Sažetak sadrži i link za podatke objavljene od strane mesta trgovanja i sistemskih internalizatora, za svako mesto izvršavanja koje Banka navodi u svojoj politici izvršavanja naloga.

Banka je dužna da dobije prethodnu pisanu saglasnost klijenata na Politiku izvršavanja naloga. Kada Politika izvršavanja naloga predviđa mogućnost izvršavanja naloga van mesta trgovanja, Banka je dužna da pre izvršavanja naloga van mesta trgovanja dobije prethodnu izričitu saglasnost klijenta.

Prilikom izvršavanja naloga Banka će se rukovoditi podzakonskim aktima Komisije i Politikom izvršavanja naloga.

#### **4.9 Objava informacija o identitetu mesta izvršavanja i kvalitetu izvršavanja**

Banka objavljuje na godišnjoj osnovi informacije u vezi s nalogima klijenata koji se izvršavaju na mestima trgovanja ili putem sistematskih internalizatora, organizatora tržišta ili nekih drugih osiguravača likvidnosti ili subjekata koji u stranoj zemlji obavljaju funkciju sličnu funkciji koju obavlja bilo koji od prethodno navedenih subjekata. Banka objavljuje pet najboljih mesta izvršavanja u smislu obima trgovanja za sve izvršene naloge klijenata po razredu finansijskih instrumenata. Informacije koje se odnose na male investitore i profesionalne investitore objavljuju se na internet stranici Banke i sadrže informacije propisane Pravilnikom o pravilima postupanja investicionog društva prilikom pružanja usluga.

#### **4.10 Odgovornost Banke i klijenata**

Banka je odgovorna klijentima za štetu koju prouzrokuje neizvršenjem, odnosno nepravilnim ili neblagovremenim izvršenjem naloga za kupovinu ili prodaju finansijskih instrumenata, odnosno naloga za prenos, u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

Klijenti su odgovorni Banci za štetu, u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, koja nastane zbog netačnih podataka i dokumentacije dostavljene Banci, neizvršenjem obaveza na dan saldiranja po zaključenim transakcijama i u drugim slučajevima propisanim zakonom i ugovorom zaključenim sa klijentom.

#### **4.11 Zaštita finansijskih instrumenata i novčanih sredstava klijenata Banke**

Banka, kada drži finansijske instrumente klijenata, preduzima odgovarajuće mere kako bi:

- 1) zaštitila vlasnička prava klijenata, naročito u slučaju nesolventnosti Banke, i
- 2) sprečila upotrebu finansijskih instrumenata klijenata za sopstveni račun, osim uz izričitu saglasnost klijenta.

Kada su u pitanju novčana sredstva klijenata, Banka treba da preduzme odgovarajuće mere kako bi zaštitila prava klijenata i sprečila korišćenje sredstava klijenata za sopstveni račun.

Banka ne može da zaključi ugovore sa malim investitorima o prenosu vlasništva nad finansijskim obezbeđenjem u cilju osiguranja ili pokrivanja postojećih ili budućih, stvarnih, potencijalnih ili očekivanih obaveza klijenata.

Finansijski instrumenti i novčana sredstva klijenata ne ulaze u imovinu, stečajnu ili likvidacionu masu Banke, niti mogu biti predmet izvršavanja ili prinudne naplate koji se sprovode nad Bankom niti se mogu koristiti za plaćanje obaveza Banke ili druge kreditne institucije kod koje se drže sredstva.

Banka je dužna da vodi svoj sopstveni račun finansijskih instrumenata kod Centralnog registra, odvojeno od finansijskih instrumenata svojih klijenata.

#### 4.11.1 Evidencija o zaštiti finansijskih instrumenata i novčanih sredstava klijenata

Banka je dužna da ispuni sledeće zahteve:

- 1) vodi evidencije i račune koji im omogućuju da u svakom trenutku i bez odlaganja mogu razlikovati imovinu koju drže za jednog klijenta od imovine koju drže za bilo kojeg drugog klijenta i od svoje vlastite imovine;
- 2) održava svoje evidencije i račune tako da se obezbedi njihova tačnost, a posebno one koje se odnose na finansijske instrumente i novčana sredstva koja drže za klijente, na način da se evidencije i računi mogu upotrebiti za potrebe revizije;
- 3) redovno sprovodi usklađivanja između svojih internih računa i evidencija, kao i računa i evidencija bilo kojih trećih lica koja drže tu imovinu;
- 4) preduzima potrebne mere kako bi se obezbedilo da se svi finansijski instrumenti klijenata koji su deponovani kod trećeg lica, jasno razlikuju od finansijskih instrumenata koji pripadaju Banci i od finansijskih instrumenata koji pripadaju tom trećem licu, tako da se vode na odvojenim računima u knjigama trećeg lica ili na osnovu drugih istovetnih mera kojima se postiže isti nivo zaštite;
- 5) preduzima potrebne mere kako bi se obezbedilo da se novčana sredstva klijenata, koja su deponovana u središnjoj banci, kreditnoj instituciji ili banci kojoj je izdato odobrenje za rad u stranoj zemlji, drže na računu ili računima koji se jasno razlikuju od svih računa na kojima se drže novčana sredstva koja pripadaju Banci;
- 6) obezbedi odgovarajući organizacionu strukturu kako bi se rizik gubitka ili smanjenja imovine klijenta ili prava u vezi s tom imovinom, nastao kao rezultat zloupotrebe imovine, prevare, loše administracije, neprimerenog vođenja evidencije ili nemara, sveo na najmanju moguću meru.

Ako zbog merodavnog zakonodavstva, uključujući posebno zakonodavstvo koje se odnosi na imovinu ili nesolventnost, Banka ne može poštovati stav 1. ove podtačke radi zaštite prava klijenta u svrhu ispunjavanja zahteva. st. 1. i 2. podtačke 4.10. Banka mora uspostaviti mehanizme zaštite imovine klijenata u svrhu ispunjavanja ciljeva stava 1. ovog člana.

Ako zbog merodavnog zakonodavstva u nadležnosti države u kojoj se drže novčana sredstva ili finansijski instrumenti klijenata Banka ne može ispuniti obaveze iz stava 1. tač. 4) ili 5) ove podtačke, dužna je uspostaviti mehanizme zaštite imovine klijenata u svrhu ispunjavanja tih obaveza.

Kada se oslanjanja na te mehanizme, Banka je dužna obavestiti klijente da u tim slučajevima nemaju koristi od odredbi predviđenih Zakonom i Pravilnikom o pravilima postupanja investicionog društva prilikom pružanja usluga.

Pravo na otkup finansijskih instrumenata ili novčanih sredstava klijenta ili založno pravo ili pravo prebivanja nad navedenim instrumentima ili novčanim sredstvima klijenta kojima se omogućuje da treće lice raspolaže finansijskim instrumentima ili novčanim sredstvima klijenta, kako bi se naplatili dugovi koji se ne odnose na klijenta ili pružanje usluga klijentu, nisu dozvoljeni, osim ako se to zahteva merodavnim zakonodavstvom u nadležnosti strane zemlje u kojoj se drže novčana sredstva ili finansijski instrumenti klijenta.

Ako je Banka obavezna da sklapa ugovore kojima se stvara takvo pravo na otkup, založno pravo ili pravo prebivanja, Banka je dužna da obavesti o tome klijente, kao i da im navede rizike u vezi sa tim ugovorima.

Ako je Banka odobrila pravo na otkup, založna prava ili prava prebivanja nad finansijskim instrumentima ili novčanim sredstvima klijenta ili ako je Banka obavestena da su odobreni, oni se evidentiraju u ugovorima klijenta i vlastitim računima društva kako bi status vlasništva imovine klijenta bio jasan, na primer u slučaju nesolventnosti.

#### 4.11.2 Deponovanje finansijskih instrumenata klijenata

Banka deponuje finansijske instrumente koje drži za račun klijenata na račun ili račune otvorene kod trećih lica, pod uslovom da postupa sa pažnjom dobrog stručnjaka prilikom izbora, imenovanja i periodičnih provera trećeg lica, kao i postupaka za držanje i čuvanje navedenih finansijskih instrumenata.

Banka posebno vodi računa o stručnosti i tržišnom ugledu trećeg lica, kao i o svim zakonom propisanim uslovima koji se odnose na držanje navedenih finansijskih instrumenata, a koji bi mogli imati negativne efekte na prava klijenata.



Ako Banka namerava da deponuje finansijske instrumente klijenta kod trećeg lica iz strane države, Banka će obezbediti da se deponovanje finansijskih instrumenata vrši samo kod trećeg lica koje je u nadležnosti države u kojoj čuvanje finansijskih instrumenata za račun drugog lica podleže posebnom propisu i nadzoru, kao i da treće lice podleže tom posebnom propisu i nadzoru.

Banka ne sme deponovati finansijske instrumente koje drže za račun klijenata kod trećeg lica u stranoj zemlji, u kojoj držanje i čuvanje finansijskih instrumenata za račun drugog lica nisu regulisani, osim ako je ispunjen jedan od sledećih uslova:

- 1) vrsta finansijskih instrumenata ili investicionih usluga povezanih s navedenim instrumentima je takva da se moraju deponovati kod trećeg lica u navedenoj stranoj zemlji;
- 2) kada se finansijski instrumenti drže za račun profesionalnog investitora, taj klijent pisanim putem zahteva od Banke da ih deponuje kod trećeg lica u navedenoj stranoj zemlji.

Zahtevi iz st. 3. i 4. ove podtačke primenjuju se i kad treće lice delegira bilo koju od svojih funkcija u vezi držanja i čuvanja finansijskih instrumenata trećem licu.

#### **4.11.3 Deponovanje novčanih sredstava klijenata**

Banka je dužna, po prijemu novčanih sredstava klijenta, ta sredstva bez odlaganja položiti na jedan ili više računa otvorenih kod bilo kojeg od sledećih subjekata:

- 1) Narodne banke Srbije;
- 2) kreditne institucije koja je dobila odobrenje za rad u skladu s zakonom koji uređuje banke;
- 3) banke kojoj je izdato odobrenje za rad u stranoj zemlji;

Stav 1. ove podtačke ne primenjuje se na kreditnu instituciju kojoj je izdato odobrenje za rad u skladu sa zakonom koji uređuje banke, u vezi s depozitima u smislu navedenog zakona koje drži navedena institucija.

U slučaju kada Banka ne deponuje novčana sredstva klijenta kod Narodne banke Srbije, dužna je da postupa sa pažnjom dobrog stručnjaka prilikom izbora, imenovanja i redovnih provera strane kreditne institucije ili banke kod kojih su takva novčana sredstva deponovana i postupaka za držanje tih sredstava, kao i da potrebu za diversifikacijom tih sredstava smatraju delom svoje pažnje dobrog stručnjaka.

Banka posebno vodi računa o stručnosti i tržišnom ugledu takvih institucija ili novčanih fondova, u cilju osiguranja zaštite prava klijenata, kao i o svim zakonskim i drugim propisima ili tržišnim praksama koje se odnose na držanje novčanih sredstava klijenata, a koje bi mogle imati negativne efekte na prava klijenata.

Ako Banka deponuje novčana sredstva klijenta kod kreditne institucije ili banke koje su deo iste grupacije kao i Banka, ograničava iznos novčanih sredstava koja deponuju kod svakog takvog subjekta, grupacije ili kombinacije grupe subjekata, tako da ne prelazi 20% ukupnog iznosa tih sredstava.

Banka ne mora poštovati to ograničenje ako može dokazati da je to opravdano, s obzirom na prirodu, obim i složenost njenog poslovanja, a i sigurnost koju nude treća lica iz stava 5. ove podtačke za klijenta Banke.

#### **4.11.4 Korišćenje finansijskih instrumenata klijenata**

Banka ne sme sklapati ugovore o transakcijama finansiranja hartija od vrednosti za finansijske instrumente koje drže za račun klijenta ili da se na drugi način koriste takvim finansijskim instrumentima za vlasiti račun ili za račun bilo kog drugog lica ili klijenta Banke, osim ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) klijent je dao izričitu prethodnu saglasnost za korišćenje instrumenata po tačno određenim uslovima, što potvrđuje svojim potpisom ili nekim drugim istovetnim mehanizmom;
- 2) upotreba finansijskih instrumenata klijenata ograničena je na tačno određene uslove s kojima je klijent saglasan.

Banka ne sme sklapati ugovore o transakcijama finansiranja hartija od vrednosti za finansijske instrumente koji se drže za račun klijenta na zbirnom računu koji vodi treće lice ili da na drugi način upotrebljavaju finansijske instrumente na takvom računu za vlastiti račun ili za račun bilo kog drugog lica, osim ako je, pored uslova navedenih u stavu 1. ove podtačke, ispunjen barem jedan od sledećih uslova:

- 1) svaki klijent čiji se finansijski instrumenti drže zajedno na zbirnom računu, mora dati izričitu prethodnu saglasnost, u skladu sa stavom 1. tačkom 1) ove podtačke;
- 2) Banka ima uspostavljene sisteme i kontrole kojima se obezbeđuje da se upotrebljavaju isključivo finansijski instrumenti koji pripadaju klijentima koji su dali izričitu prethodnu saglasnost, u skladu sa stavom 1. tačkom 1) ove podtačke.

Evidencije Banke uključuju i podatke o klijentu prema čijim je uputstvima sprovedeno korišćenje finansijskih instrumenata, kao i količinu korišćenih finansijskih instrumenata koji pripadaju svakom klijentu koji je dao saglasnost, kako bi se omogućila pravilna raspodela mogućeg gubitka.

Banka preduzima i primerene mere za sprečavanje neovlašćenog korišćenja finansijskih instrumenata klijenta za vlastiti račun ili za račun bilo kog drugog lica, kao na primer:

- 1) sklapanje ugovora s klijentima o merama koje će Banka preduzeti u slučaju da klijent nema dovoljno zaliha na računu na datum namirenja, npr. pozajmljivanje odgovarajućih hartija od vrednosti u ime klijenta ili zatvaranje pozicije;
- 2) pažljivo praćenje svoje predviđene sposobnosti izvršavanja na datum namirenja, kao i uspostavljanja korektivnih mera ako se to ne može ostvariti; i
- 3) pažljivo praćenje i promptno zahtevanje neisporučenih hartija od vrednosti nepodmirenih na dan namirenja i nakon toga.

Banka donosi posebne mere za sve klijente kako bi se osiguralo da zajmodavac finansijskih instrumenata klijenta daje primeren kolateral i da Banka prati stalnu primerenost takvog kolaterala, kao i da preduzima potrebne mere za održavanje ravnoteže s vrednošću instrumenata klijenta.

#### **4.11.5 Postupanje sa novčanim sredstvima klijenata**

Banka je dužna da obezbedi da se sredstva sa novčanog računa klijenta:

1. koriste samo za plaćanje obaveza u vezi sa uslugama koje obavlja za klijenta;
2. ne koriste za plaćanje obaveza drugog klijenta;
3. ne koriste za plaćanje obaveza Banke.

#### **4.12 Fond za zaštitu investitora**

Fond za zaštitu investitora (u daljem tekstu Fond) obavlja delatnost u svrhu zaštite malih investitora čija su sredstva ili finansijski instrumenti izloženi riziku u slučaju stečaja kreditne institucije čiji je Banka deo.

Agencija za osiguranje depozita (u daljem tekstu: Agencija) organizuje i upravlja Fondom, preduzima sve radnje u ime Fonda i vrši zastupanje u svim poslovima pred državnim, sudskim, upravnim i drugim organima u cilju zaštite i ostvarivanja svih njegovih prava. Članstvo Banke u Fondu je obavezujuće u skladu sa članom 251. Zakona.

Zaštićena potraživanja klijenata su novčana sredstva položena i/ili proistekla na osnovu investicionih usluga i aktivnosti i finansijske instrumente malog investitora člana Fonda.

Agencija je dužna da izvrši isplatu zaštićenih potraživanja kada nastupi osigurani slučaj, u zavisnosti koji od navedenih prvi nastupi:

- 1) kada nadležni sud donese rešenje o pokretanju stečajnog postupka nad članom Fonda ili
- 2) kada nadležni organ rešenjem utvrdi da je član Fonda u nemogućnosti da ispuni svoje dospele obaveze prema malom investitoru klijentu člana Fonda, uključujući novčana sredstva koja duguje klijentima i finansijske instrumente koje drži, administrira ili njima upravlja za račun klijenta, a ne postoje izgledi da će se okolnosti u dogledno vreme značajno izmeniti.

Po nastupanju osiguranog slučaja, pruža se zaštita za odštetne zahteve proistekle iz nemogućnosti člana Fonda da:

- 1) isplati novčana sredstva koja duguje i/ili koja pripadaju malom investitoru, koja čuva i kojima upravlja za njegov račun, a proistekla na osnovu obavljanja investicionih usluga i aktivnosti;
- 2) vrati malom investitoru finansijske instrumente koji mu pripadaju i koje član Fonda čuva, kojima upravlja u njegovo ime, proistekla po osnovu obavljanja investicionih usluga i aktivnosti.

Agencija pruža zaštitu potraživanja malom investitoru za poslove započete pre datuma nastupanja osiguranog slučaja.

Agencija obezbeđuje pokriće potraživanja malog investitora najviše do 20.000 evra u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu dinara prema evru koji utvrđuje Narodna banka Srbije. Ovo pokriće primenjuje se na ukupna potraživanja malog investitora prema jednom članu Fonda, bez obzira na broj računa, mesta vođenja računa i valutu.

Po prijemu rešenja u vezi sa nastupanjem osiguranog slučaja, Agencija je dužna da u roku od tri radna dana, u sredstvima javnog informisanja i na svojoj internet stranici, objavi obaveštenje o nastupanju osiguranog slučaja. Obaveštenje sadrži najmanje:

- naziv člana Fonda kod koga je nastupio osigurani slučaj,
- poziv malim investitorima da podnesu Zahtev za isplatu zaštićenog potraživanja
- rok za podnošenje Zahteva;

Obaveštenje o nastupanju osiguranog slučaja Agencija dostavlja i članu Fonda na kojeg se obaveštenje odnosi, a koji ga bez odlaganja objavljuje na svojoj internet stranici i na ulazu u poslovne prostorije.

O utvrđenim zaštićenim iznosima potraživanja Agencija sastavlja listu sa popisom priznatih i osporenih potraživanja malih investitora.

Agencija je dužna da isplatu potraživanja malog investitora otpočne u što kraćem roku, a najkasnije u roku od tri meseca od dana utvrđivanja prava na isplatu donošenjem liste iz prethodnog stava.

Obaveštenje o danu otpočinjanja isplate, izabranoj banci isplatiocu, kao i ostale bitne informacije vezane za isplatu Agencija objavljuje na svojoj internet stranici, i isto dostavlja članu Fonda kod kojeg je nastupio osigurani slučaj. Član Fonda dužan je da obaveštenje bez odlaganja objavi na svojoj internet stranici i ulazu u poslovne prostorije.

## 5. VRSTE NALOGA, NAČIN, USLOVI, REDOSLED PRIJEMA I IZVRŠAVANJA I POSTUPANJE SA NALOZIMA

### 5.1 Vrste naloga

Klijenti mogu Banci ispostavljati sledeće vrste naloga za kupovinu ili prodaju hartija od prema:

- 1) Vrsti posla:
  - nalog za kupovinu finansijskih instrumenata,
  - nalog za prodaju finansijskih instrumenata;
- 2) Ceni:
  - tržišni nalog,
  - nalog sa limitiranom cenom;
- 3) Vremenu trajanja:
  - dnevni nalog (prestaje da važi na kraju radnog dana u kojem je ispostavljen),
  - nalog do dana (u roku trajanja od najduže 90 dana ili u skladu sa pravilima organizatora tržišta),
  - nalog do opoziva (sa rokom trajanja 90 dana ili u skladu sa pravilima organizatora tržišta).

Osnovne vrste naloga prilikom obavljanja kastodi usluga su:

- 1) Nalozi za saldiranje transakcija sa plaćanjem (RVP – Receive Versus Payment i DVP – Deliver Versus Payment)
- 2) Nalozi za saldiranje transakcija bez plaćanja (RF – Receive Free i DF – Deliver Free)

**Erste bank a.d. Novi Sad** – PRAVILA POSLOVANJA ERSTE BANK A.D. NOVI SAD ZA OBAVLJANJE INVESTICIONIH I DODATNIH USLUGA v 6.0

### 3) Nalog za korporativne aktivnosti.

Pored osnovnih vrsta naloga iz prethodnog stava, klijenti mogu Banci ispostavljati i druge vrste naloga utvrđene aktima organizatora tržišta na kojem se ispostavljaju takvi nalozi.

## 5.2 Sadržaj naloga

Nalog za kupovinu, prodaju ili deponovanje finansijskih instrumenata koji klijent ispostavlja Banci sadrži sledeće elemente:

- 1) ime i prezime, odnosno naziv klijenta ili drugi podatak (npr. PIN broj) koji služi za indentifikaciju klijenta;
- 2) oznaku vrste transakcije (kupovna ili prodaja);
- 3) oznaku finasijskog instrumenta koji je predmet naloga;
- 4) podatak o količini;
- 5) cenu koja je predmet naloga, izraženu po jedinici finasijskog instrumenta koja može biti limit cena (kod kupovnog naloga maksimalan cena koju je klijent spreman da plati, odnosno kod prodajnog naloga minimalna cena koju je klijet spreman da prihvati) ili tržišna cena.
- 6) vreme trajanja naloga
- 7) dodatne elemente u smislu posebnih uputstava klijenta ili posebnih vrsta naloga ako je to primenjivo u skladu sa aktima mesta izvršavanja na kojima se nalog može izvršiti.

Svaka izmena već ispostavljenog naloga u pogledu cene ili količine finansijskih instrumenata vrši se ispostavljanjem novog naloga.

Nalozi za izvršavanje kastodi usluga moraju sadržati dovoljan broj precizno navedenih, nedvosmislenih informacija i to:

- 1) Za transakcije sa i bez plaćanja:
  - naziv, odnosno poslovno ime i sedište klijenta,
  - tačan naziv FI koja je predmet trgovanja (ISIN identifikacija),
  - datum trgovanja,
  - datum saldiranja transakcije,
  - količina FI koje su predmet trgovanja,
  - valutu i cenu po kojoj se trguje (samo za kupoprodajne),
  - broj računa klijenta.
- 2) Nalog za korporativne aktivnosti:
  - redni broj naloga,
  - ime, odnosno naziv i sedište klijenta i Banke,
  - osnov davanja naloga i broj zbirnog odnosno kastodi računa,
  - vrsta pravnog posla,
  - naziv emitenta i ISIN oznaka,
  - datum pravnog događaja i dan preseka utvrđivanja vlasništva,
  - ukupan broj FI na zbirnom odnosno kastodi računu na dan preseka,
  - broj FI koji su predmet naloga,
  - instrukcija za postupanje,
  - podaci o punomoćniku,
  - datum i mesto davanja naloga,
  - potpis ovlašćenog lica Banke,
  - potpis klijenta.

## 5.3 Opoziv naloga

Ispostavljeni nalog klijent može, pod prepostavkom da nalog već nije realizovan ili istekao, povući ili zatražiti izmenu nekog od elemenata naloga (količine, cene ili vremena trajanja). U slučaju da je nalog do trenutka opoziva delomično izvršen, smatra se da je Klijent opozvao ili zatražio izmenu preostalog nerealizovanog dela naloga.

Opoziv naloga za kastodi poslove sadrži elemente naloga iz stava 3 podtačke 5.2.

## 5.4 Način prijema naloga

Banka može primati naloge klijenata za kupovinu ili prodaju finansijskih instrumenata koji su ispostavljeni od strane klijenata:

- 1) neposrednim uručjenjem naloga Banci u pisanom obliku,
- 2) putem telefaksa
- 3) putem telefona
- 4) e-mail-a ili dugim elektronskim putem (preko Internet servisa kojim se ne može izmeniti sadržina primljenog dokumenta.)

Banka može ugovorom ovlastiti drugo investiciono društvo da u ime i za račun Banke prima naloge klijenata, a ukoliko su ispunjeni propisani uslovi za pružanje usluga posredstvom drugog investicionog društva.

## 5.5 Knjiga naloga:

Banka vodi knjigu naloga u elektronskom obliku, u koju se, odmah po prijemu, upisuju nalozi, uključujući i naloge koji se eventualno, prenose na izvršenje drugom investicionom društvu, izmene i opozivi naloga.

Banka vodi Knjigu naloga u elektronskom obliku, na način koji sprečava naknadnu izmenu unetih podataka.

## 5.6 Potvrda o prihvatanju, odnosno odbijanju izvršavanja naloga klijenta

Banka je dužna da odmah, a najkasnije narednog radnog dana od dana prijema naloga klijenta za kupovinu ili prodaju finansijskih instrumenata, putem trajnog medija dostavi klijentu obaveštenje o:

- 1) vremenu i mestu prijema naloga, izmene ili opoziva naloga;
- 2) prihvatanju ili odbijanju izvršavanja naloga, uz navođenje razloga odbijanja izvršavanja.

U slučaju da klijent pravovremeno ne dobije potvrdu o prijemu naloga, dužan je da o tome bez odlaganja obavesti Banku.

## 5.7 Razlozi za odbijanje naloga

Banka je dužna da odbije izvršenje naloga za kupovinu, odnosno prodaju i da o tome, bez odlaganja, obavesti Komisiju, ukoliko ima razloga za osnovanu sumnju da bi izvršenjem takvog naloga

- 1) bile prekršene odredbe Zakona ili zakona kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- 2) bilo učinjeno delo kažnjivo po zakonu kao krivično delo, privredni prestup ili prekršaj.

Banka može odbiti izvršenje:

- 1) naloga za kupovinu, ukoliko utvrdi da na novčanom računu klijenta nema dovoljno sredstava potrebnih za izmirenje obaveza nastalih po osnovu izvršavanja tog naloga (uzimajući u obzir i realizovane a nesaldirane transakcije i mogućnost odobravanjem kredita uz saglasnost klijenta);
- 2) naloga za prodaju, ukoliko utvrdi da klijent na računu finansijskih instrumenata nema dovoljno instrumenata potrebnih za izmirenje obaveza nastalih po osnovu izvršavanja naloga prodaje (uzimajući u obzir i realizovane a nesaldirane transakcije i mogućnost pozajmljivanja hartija od vrednosti u skladu sa važećim propisima)

Banka nije dužna da odbije izvršenje naloga, ukoliko se nalog klijenta može izvršiti:

- 1) od realizovanih, a nesaldiranih transakcija
- 2) davanjem zajma klijentu od strane Banke, a na osnovu važećih propisa;
- 3) pozajmljivanjem finansijskih instrumenata u skladu sa pravilima koja uređuju pravila o pozajmljivanju finansijskih instrumenata.

## 5.8 Postupanje sa nalogom klijenta

Pri sprovođenju naloga klijenta Banka:

- 1) obezbeđuje da se nalozi izvršeni za račun klijenata bez odlaganja i ispravno evidentiraju i alociraju;
- 2) izvršava inače uporedive naloge klijenta prema sledu prihvatanja naloga i bez odlaganja, osim ako to onemogućuju karakteristike naloga ili preovlađujući tržišni uslovi ili ako interesi klijenta zahtevaju drugačije postupanje;
- 3) bez odlaganja izveštava malog investitora o svim bitnim poteškoćama koje su relevantne za uredno izvršavanje naloga čim za njih sazna.

Kada je odgovorna za nadgledanje ili organizaciju namirenja izvršenog naloga, Banka preduzima sve razumne mere kako bi obezbedila da se svi finansijski instrumenti ili novčana sredstva klijenta, primljeni za namirenje toga izvršenog naloga, blagovremeno i uredno isporuče na račun odgovarajućeg klijenta.

Banka ne sme zloupotrebiti informacije u vezi s neizvršenim nalogima klijenata i preduzima sve opravdane mere kako bi sprečila da njegova relevantna lica zloupotrebe takve informacije.

Banka naloge klijenata izvršava u skladu sa Politikom izvršavanja naloga, sa kojom se Klijent saglašava potpisivanjem ugovora.

Banka se obvezuje da će prilikom izvršavanja naloga postupati s pažnjom dobrog stručnjaka, u skladu s primljenim instrukcijama i ostajući u granicama naloga i pozitivnih propisa. U slučaju kada bi izvršenje naloga prema dobijenim instrukcijama bilo potencijalno štetno za klijenta, Banka će upozoriti Klijenta na eventualnu štetu i tražiti nove instrukcije ili njihovu izmenu.

Banka će naloge klijenata izvršavati jednako brzo i efikasno u odnosu na naloge svih ostalih klijenata, dilerske naloge ili naloge relevantnih lica prilikom ličnih transakcija. Banka neće realizovati dilerske naloge za trgovanje ili naloge lica zaposlenog u Banci, ako usled toga ne bi mogao da se izvrši prethodno ispostavljen nalog klijenta za kupovinu ili prodaju iste hartije od vrednosti ili bi mogao da se izvrši pod uslovima koji su manje povoljni za klijenta. Nalozi klijenata imaju apsolutni prioritet u odnosu na dilerske naloge i naloge relevantnih lica.

Prilikom iznošenja naloga relevantnih lica Banka će se rukovoditi Politikama i procedurama banke u oblasti sprečavanja sukoba interesa.

## 5.9 Nalog sa limitom

Limitirani nalog je nalog za kupovinu ili prodaju određene količine finansijskih instrumenata po ceni navedenoj u Nalogu ili po ceni koja je za klijenta povoljnija.

Kada Banka od klijenta primi nalog sa limitom u vezi sa finansijskim instrumentima koji su uključeni u trgovanje na regulisano tržište, odnosno MTP, a koji nije odmah izvršen prema trenutnom preovlađujućem stanju na tržištu, Banka će, osim ukoliko klijent nije izričito dao drugačija uputstva, preduzeti mere za izvršenje naloga u najkraćem roku, tako što će odmah objaviti nalog sa limitom na način koji će ga učiniti lako dostupnim ostalim učesnicima tržišta. Smatra se da je Banka ispunila ovu obavezu time što je prosledila nalog sa limitom na regulisano tržište, odnosno MTP koje ima sistem trgovanja zasnovan na knjizi naloga. Nalog sa limitom će biti izvršen čim to tržišni uslovi dozvole.

Banka nema obavezu objavljivanja naloga sa limitom, kada nalog prelazi uobičajenu veličinu tržišta utvrđenu pravilima regulisanog tržišta.

## 5.10 Realizacija naloga i izveštavanje klijenta

Kada Banka sprovede nalog za račun klijenta, koji ne uključuje upravljanje portfoliom u vezi s tim nalogom, postupa na sledeći način:

- 1) bez odlaganja klijentu dostavlja na trajnom nosaču podataka bitne informacije u vezi s izvršavanjem tog naloga;
- 2) što je pre moguće klijentu dostavljaju na trajnom nosaču podataka obaveštenje kojim se potvrđuje izvršenje naloga, a najkasnije prvog radnog dana od izvršavanja ili ako Banka prima potvrdu od treće strane, najkasnije prvog radnog dana od prijema potvrde od treće strane.

Uz poštovanje zahteva iz stava 1. ove podtačke Banka klijentu na zahtev dostavlja informacije o statusu njegovog naloga.

U slučaju naloga klijenta koji se odnose na udele ili akcije u subjektu za zajednička ulaganja, a koji se izvršavaju povremeno, Banka preduzima mere iz stava 1 tačka 2) ove podtačke ili klijentu dostavlja najmanje jedanput u šest meseci informacije navedene u stavu 5 ove podtačke u vezi s navedenim transakcijama.

Realizacijom naloga smatra se zaključivanje transakcija na regulisanom tržištu, MTP-u ili OTP-u ili na OTC tržištu.

Nalog može biti realizovan u celosti ili delimično.

Obaveštenje iz stava 1 tačka 2) odnosno potvrda o izvršenju naloga sadrži sledeće elemente:

- 1) Poslovno ime i sedište Banke;
- 2) ime i prezime/poslovno ime ili drugu oznaku klijenta
- 3) dan, vreme i mesto trgovanja
- 4) identifikacionu oznaku finansijskog instrumenta
- 5) količinu finansijskih instrumenata
- 6) pojedinačnu i ukupnu cenu i oznaku valute u kojoj je izražena cena;
- 7) kupovnu, odnosno prodajnu oznaku
- 8) prirodu naloga, ukoliko se ne radi o kupovnom ili prodajnom nalogu
- 9) vrstu naloga
- 10) ukupni iznos obračunatih provizija i naknada specificiranih po stavkama;
- 11) obaveze klijenta u vezi sa izmirenjem transakcije, uključujući i vremenski rok za plaćanje ili isporuku, kao i odgovarajuće podatke o računu;
- 12) obaveštenje o drugoj ugovornoj strani u transakciji, ukoliko je ta druga ugovorna strana sama Banka, drugo lice povezano sa Bankom ili drugi klijent Banke, osim ako je nalog izvršen u sistemu trgovanja koji omogućava anonimno trgovanje;
- 13) Potpis ovlašćenog lica Banke.

Kada se nalozi klijenta izvršavaju u tranšama, Banka će klijentu pružiti obaveštenje o svim pojedinačnim tranšama kao i zbirno obaveštenje na zahtev klijenata.

Kada Banka informacije iz stava 5 ove podtačke pruža putem standardnih oznaka, dužna da u potvrdi pojasni značenje tih oznaka.

Klijent se ne može odreći prava da bude obavešten o izvršenju naloga, ali može naložiti slanje obaveštenja drugom licu koje on ovlasti.

## 6. Provizija Banke i druge naknade

Klijent je dužan da Banci plati brokersku proviziju ili drugu naknadu po osnovu zaključenih poslova kupoprodaje finansijskih instrumenata za račun klijenta, kao i drugih izvršenih usluga za klijenta.

Visina brokerske provizije, naknade za promenu depozitara ili druge naknade koju klijent plaća Banci utvrđuju se ugovorom zaključenim između klijenta i Banke, za određenu vrstu usluga Banke, do maksimalnih stopa odnosno iznosa utvrđenih Pravilnikom o tarifi Banke.

Kada obavlja poslove kupoprodaje finansijskih instrumenata za račun klijenta, u potvrdi o prijemu, odnosno realizaciji naloga, precizira se visina provizije za tu transakciju u skladu sa maksimalnom visinom provizije utvrđenom ugovorom o brokerskim poslovima, odnosno sa iznosom provizije koja je uneta u nalog klijenta.

Pravilnikom o tarifi Banke koji donosi Izvršni odbor Banke utvrđuju se maksimalni iznosi provizija, odnosno naknada za obavljanje poslova iz delokurga Banke.

Pravilnik o tarifi sadrži Informacije o troškovima i naknadama koje uključuju:

- 1) ukupnu cenu koju je klijent dužan da plati u vezi sa finansijskim instrumentom ili uslugom, uključujući sve povezane provizije, naknade i druge troškove, kao i sva plaćanja putem Banke;
- 2) osnov za izračunavanje cene, u slučajevima kada ukupnu cenu nije moguće navesti;
- 3) upozorenje o valuti i relevantnom deviznom kursu i troškovima, u slučajevima kada bilo koji deo ukupne cene iz tačke 1 ovog stava mora biti plaćen ili predstavlja iznos u stranoj valuti;

**Erste bank a.d. Novi Sad** – PRAVILA POSLOVANJA ERSTE BANK A.D. NOVI SAD ZA OBAVLJANJE INVESTICIONI I DODATNIH USLUGA v 6.0

- 4) obaveštenje da postoji mogućnost drugih troškova, što uključuje poreze ili druga plaćanja, povezane sa transakcijom u vezi sa finansijskim instrumentom ili uslugom, koji mogu nastati za klijenta, a koji nisu plativi putem Banke ili nisu nametnuti od strane Banke;
- 5) načine plaćanja;

Pravilnik o tarifi i sve naknadne izmene objavljuju se na internet stranici Banke i počinju da se primenjuje najranije sedam dana nakon objavljivanja na internet stranici i u poslovnim prostorijama Banke u kojima Banka obavlja rad sa klijentima.

## 7. Način vođenja evidencije i poslovne dokumentacije Banke

Banka vodi evidencije o svim uslugama, aktivnostima i transakcijama koje je izvršila, na način koji omogućava Komisiji da izvrši nadzor, proveri da li Banka ispunjava sve svoje propisane obaveze i sprovodi mere predviđene ovim zakonom.

Banka je dužna da vodi evidencije o klijentima, pruženim uslugama i naplaćenim naknadama/ troškovima, a naročito:

- 1) Evidenciju o zaključenim ugovorima sa klijentima
- 2) Evidenciju o pruženim informacijama klijentima, a naročito o troškovima i naknadama
- 3) Evidenciju o primerenosti i podobnosti
- 4) Evidencije o investicionim savetima, preporukama, investicionom istraživanju, ukoliko obavlja te poslove
- 5) Evidenciju o nalogima klijenata – Knjiga naloga
- 6) Evidenciju o komunikaciji sa klijentima
- 7) Evidenciju o vođenju novčanih računa klijenata
- 8) Evidenciju o poverenim poslovima
- 9) Evidenciju o marketinškim sadržajima
- 10) Evidenciju ličnih transakcija
- 11) Evidenciju o uočenim aktivnostima koje mogu predstavljati zloupotrebe na tržištu
- 12) Evidenciju pritužbi klijenata i rešavanja po pritužbama.

Banka čuva u pisanom obliku evidenciju svih politika i postupaka koje je obavezna da uspostavi u skladu sa odredbama Zakona i drugim relevantnim propisima.

Banka vodi evidenciju o sadržaju i vremenskom rasporedu uputa koje prima od klijenata u vezi sa uslugama pokroviteljstva ili plasiranja. Evidencija odluka o alokaciji vodi se za svaku operaciju kako bi se osigurao potpun revizijski trag između kretanja registrovanih na računima klijenata i uputa koje je primila Banka.

Posebno, konačna alokacija dodeljena svakom klijentu investitoru jasno se opravdava i evidentira. Komisiji se na zahtev stavlja na raspolaganje potpun revizijski trag bitnih mera u postupcima pokroviteljstva i plasiranja.



Banka je dužna da poslovnu evidenciju i dokumentaciju vodi na način i čuva u rokovima propisanim Pravilnikom o pravilima postupanja investicionog društva prilikom pružanja usluga, donetim od strane Komisije.

## 8. Insajderske i poverljive informacije

Insajderske informacije obuhvataju sledeće vrste informacija:

- 1) informacije o tačno određenim činjenicama, koje nisu objavljene, odnose se direktno ili indirektno na jednog ili više izdavalaca finansijskih instrumenata ili na jedan ili više finansijskih instrumenata, a koje bi, da su objavljene, verovatno imale značajan uticaj na cenu tih finansijskih instrumenata ili na cenu izvedenih finansijskih instrumenata;
- 2) za lica zadužena za izvršavanje naloga u vezi sa finansijskim instrumentima, insajderske informacije su i informacije o tačno određenim činjenicama dobijene od klijenta u vezi sa budućim nalogima klijenta, odnose se direktno ili indirektno na jednog ili više izdavalaca finansijskih instrumenata, ili na jedan ili više finansijskih instrumenata, a koje bi da su objavljene, verovatno imale značajan uticaj na cene tih finansijskih instrumenata, cenu povezanih ugovora za robu na spot tržištu, ili na cenu povezanog izvedenog finansijskog instrumenta.

U slučaju dugotrajnog procesa čija je svrha ili posledica stvaranje određene okolnosti ili određenog događaja, te buduće okolnosti ili taj budući događaj, kao i međukoraci tog procesa mogu se smatrati insajderskim informacijama.

Smatra se da je međukorak u dugotrajnom procesu insajderska informacija ukoliko sama po sebi ispunjava kriterijume za insajderske informacije.

Insajderske informacije u smislu stava 1 ovog poglavlja su informacije o tačno određenim činjenicama ako se njima ukazuje na niz okolnosti koje postoje ili za koje razumno može da se očekuje da će postojati, odnosno na događaj koji se dogodio ili se razumno može očekivati da će se dogoditi, kada su dovoljno konkretne da omoguće zaključivanje o uticaju tog niza okolnosti ili događaja na cene finansijskih instrumenata ili cenu povezanog izvedenog finansijskog instrumenta.

Značajan uticaj postoji ako bi razumni ulagač verovatno uzeo u obzir takvu informaciju kao deo osnove za donošenje svojih investicionih odluka.

Poverljiva informacija je svaka informacija koja nije poznata javnosti, a koja bi saopštavanjem mogla uticati na poslovanje i reputaciju klijenta i/ili na poslovanje i reputaciju Banke.

### 8.1 Zloupotrebe insajderske informacije

Zabranjeno je trgovanje na osnovu insajderskih informacija, pod čim se smatra trgovanje lica koje ima insajderske informacije i na osnovu njih neposredno ili posredno, za sopstveni račun ili račun trećeg lica stiče ili otuđuje finansijske instrumente na koje se te informacije odnose.

Trgovanje na osnovu insajderskih informacija predstavlja i upotreba insajderskih informacija kod povlačenja ili izmene naloga u vezi sa finansijskim instrumentom na koji se informacije odnose, ako je nalog koji se povlači ili menja dat pre nego što je to lice posedovalo insajderske informacije.

Trgovanje na osnovu insajderskih informacija postoji i kada lice koje ima insajderske informacije:

- 1) na osnovu tih informacija preporučuje drugom licu sticanje ili otuđenje finansijskih instrumenata na koje se ove informacije odnose, ili podstiče to lice da izvrši takvo sticanje ili otuđenje, ili
- 2) na osnovu tih informacija preporučuje drugom licu povlačenje ili izmenu naloga u vezi sa finansijskim instrumentima na koje se ove informacije odnose, ili podstiče to lice da izvrši takvo povlačenje ili izmenu naloga.

Trgovanje na osnovu insajderskih informacija takođe postoji, ako lice koje koristi preporuke ili podsticaje zna ili bi moralo znati da se one zasnivaju na insajderskim informacijama.

Zabrana trgovanja na bazi insajderske informacije primenjuje na svako lice koje ima insajderske informacije (tzv.insajderi), putem:

- 1) članstva u upravi izdavaoca;
- 2) učešća u kapitalu izdavaoca;
- 3) obavljanja dužnosti na radnom mestu, vršenjem profesije ili dužnosti;
- 4) krivičnih dela koje je počinilo
- 5) svako drugo lice koje ima insajderske informacije, ako su ta lica znala ili su morala znati da su to insajderske informacije.

Nezakonito otkrivanje insajderskih informacija postoji kada lice poseduje insajderske informacije i otkriva te informacije drugim licima, osim kada se informacije otkriju kao deo uobičajenog obavljanja posla, profesije ili dužnosti.

Nezakonito otkrivanje insajderskih informacija postoji i kada lice zna ili bi moralo znati da se to otkrivanje zasniva na insajderskim informacijama.

Banka je, u skladu sa svojim internim aktima, ustanovila redovne unutrašnje kontrole i linije izveštavanja, da bi izbegla zloupotrebu insajderskih i poverljivih informacija.

## **8.2 Zakonito ponašanje**

Činjenica da Banka poseduje ili je posedovala insajderske informacije ne podrazumeva da je Banka kao pravno lice upotrebila te informacije ili da je trgovala na osnovu insajderskih informacija ako:

- 1) je uspostavila, sprovela i održala odgovarajuće i efikasne mehanizme i postupke koji efikasno obezbeđuju da fizičko lice koje je donelo odluku o sticanju ili otuđenju finansijskog instrumenta na koje se informacije odnose, kao i druga fizička lica koja su uticala na tu odluku, nisu posedovala insajderske informacije; i
- 2) nije ohrabivala, davala preporuku, podsticala ili na drugi način uticala na fizičko lice koje je u ime Banke steklo ili otuđilo finansijske instrumente na koje se informacije odnose.

Činjenica da Banka ima insajderske informacije ne podrazumeva da je zloupotrebila te informacije ili da je stoga trgovala na osnovu insajderskih informacija kada je:

- 1) za finansijski instrument na koji se odnose informacije, market mejker ili lice ovlašćena da deluje kao druga ugovorna strana, a sticanje ili otuđenje finansijskog instrumenta na koji se informacije odnose je zakonito izvršeno u okviru uobičajenog obavljanja funkcije market mejkera ili druge ugovorne strane za taj finansijski instrument; ili
- 2) ovlašćena da izvršava naloge za treće strane, a sticanje ili otuđenje finansijskih instrumenata na koje se nalog odnosi zakonito obavlja u toku uobičajenog obavljanja posla, profesije ili dužnosti tog lica.

Takođe, činjenica da Banka poseduje insajderske informacije ne podrazumeva da je zloupotrebila te informacije, kada transakciju vrši radi sticanja ili otuđenja finansijskih instrumenata, u okviru ispunjavanja obaveze koja je dospela u dobroj veri, a ne u cilju izbegavanja zabrane trgovanja na osnovu insajderskih informacija i ako:

- 1) ova obaveza proizilazi iz datog naloga ili sporazuma sklopljenog pre nego što je to Banka došla u posed insajderske informacije; ili
- 2) je transakcija izvršena radi ispunjavanja obaveze propisane zakonom ili podzakonskim aktom koja je nastala pre nego što je Banka dospela u posed insajderske informacije.

## 9. Manipulacije na tržištu

Manipulacije na tržištu predstavljaju:

- 1) Izvršenje transakcija, ispostavljanje naloga za trgovanje ili drugi postupak na tržištu kojima:
  - se daju ili koji će verovatno pružiti neistinite ili obmanjujuće signale ili informacije o ponudi, tražnji ili ceni finansijskih instrumenata, ili povezanog ugovora za robu na spot tržištu;
  - se održava ili bi verovatno održao cenu jednog ili više finansijskih instrumenata, ili povezanog ugovora za robu na spot tržištu, na neuobičajenom ili veštačkom nivou, osim ukoliko lice koje je učestvovalo u transakciji ili dalo nalog dokaže da su ta transakcija, nalog ili postupak izvršeni iz zakonitih razloga i da su u skladu sa prihvaćenim tržišnim praksama na tom tržištu;
- 2) izvršavanje transakcije, ispostavljanje naloga za trgovanje ili druge aktivnosti ili postupci koji utiču ili mogu uticati na cenu jednog ili više finansijskih instrumenata ili povezanog ugovora za robu na spot tržištu, pri čemu se upotrebljavaju fiktivna sredstva ili drugi oblici obmane ili prevare;
- 3) širenje informacija putem medija, uključujući i internet ili bilo kojim drugim putem kojim se daju, odnosno kojim bi se mogli davati lažni ili obmanjujući signali u pogledu ponude, potražnje ili cene finansijskog instrumenta, ili povezanog ugovora za robu na spot tržištu, ili drže ili bi mogle držati na neuobičajenom ili veštačkom nivou cenu jednog ili više finansijskih instrumenata ili povezanog ugovora za robu na spot tržištu, uključujući i širenje glasina, a od strane lica koje je znalo ili je moralo znati da su te informacije neistinite ili da dovode u zabludu, kada lica koja su prenela informacije stiču, za sebe ili drugo lice, prednost ili korist od širenja tih informacija;

- 4) prenošenje lažnih ili obmanjujućih informacija ili davanje lažnih ili obmanjujućih osnovnih podataka u odnosu na referentnu vrednost kada je lice koje je prenelo informaciju ili dalo osnovni podatak znalo ili trebalo da zna da su oni lažni ili obmanjujući, ili bilo koji drugi postupak kojim se manipuliše izračunavanjem referentne vrednosti.

U radnje i postupke koji se smatraju manipulacijama na tržištu, a proizilaze iz odredaba stava 1. ove tačke, naročito se ubraja sledeće:

- 1) aktivnosti jednog ili više lica koja deluju zajednički kako bi obezbedila dominantan položaj nad ponudom ili potražnjom finansijskog instrumenta ili povezanim ugovorima za robu na spot tržištu, koji posredno ili neposredno utiču ili bi mogli uticati na utvrđivanje kupovnih ili prodajnih cena ili stvaranje drugih nepoštenih uslova trgovanja;
- 2) kupovina ili prodaja finansijskih instrumenata na početku ili pred kraj trgovačkog dana, koja ima ili bi mogla imati obmanjujući uticaj na investitore koji donose odluke na osnovu objavljenih cena, uključujući početne ili cene na zatvaranju,
- 3) ispostavljanje naloga na mesto trgovanja, uključujući svako njegovo povlačenje ili izmenu, upotrebom bilo kog raspoloživog sredstva trgovanja, putem:
  - (1) ometanja ili usporavanja funkcionisanja sistema trgovanja na mestu trgovanja ili je verovatno da će tako delovati;
  - (2) otežavanja prepoznavanja stvarnih naloga u sistemu trgovanja na mestu trgovanja, ili je verovatno da će tako delovati, uključujući unošenje naloga koji dovode do preopterećenja ili destabilizacije knjige naloga;
  - (3) stvaranja ili je verovatno da će doći do stvaranja lažnih ili pogrešnih signala u vezi sa ponudom ili cenom finansijskog instrumenta i potražnjom za njim, posebno unošenjem naloga kojim se pokreće ili pojačava trend;
- 4) iskorišćavanje povremenog ili redovnog pristupa tradicionalnim ili elektronskim medijima iznošenjem mišljenja o finansijskom instrumentu ili povezanom ugovorom za robu na spot tržištu (ili indirektno o njegovom izdavaocu), i to tako što je to lice prethodno zauzelo poziciju u tom finansijskom instrumentu ili povezanom ugovoru za robu na spot tržištu i ostvarivalo korist nakon uticaja koje je iznošenje mišljenja imalo na cenu tog instrumenta ili povezanog ugovora za robu na spot tržištu, a da istovremeno javnosti nije objavilo postojanje sukoba interesa na odgovarajući i efikasan način.

## 9.1 Zabrana manipulacije

Zabranjeno je svakom licu da vrši manipulacije na tržištu ili da pokuša da vrši manipulacije na tržištu. Takođe je zabranjeno podsticanje drugog lica i pomaganje drugom licu da vrši manipulaciju.

Lica koja učestvuju u manipulacijama na tržištu solidarno su odgovorna za štetu koja nastane kao posledica manipulacije na tržištu.

Banka je dužna da, na osnovu dostupnih podataka, obavesti Komisiju o slučajevima za koje opravdano sumnja da se radi o manipulacijama i zloupotrebi tržišta a prema pokazateljima koje je Komisije propisala uzimajući u obzir specifične okolnosti svakog pojedinačnog slučaja

Zabrana manipulativnih radnji, u skladu sa ovim poglavljem, odnosi se i na zaposlene Banke, koji ne smeju na bilo koji način vršiti manipulacije na tržištu, niti navoditi druga lica da to čine u cilju veštačkog formiranja cene finansijskih instrumenata, što, pored ostalog, podrazumeva i sledeće aktivnosti:

- 1) sukcesivno obavljanje transakcija po višim ili nižim cenama kojima se na nekorektan način utiče na formiranje cena finansijskih instrumenata;
- 2) formiranje bilo kakvog zajedničkog fonda, preko koga bi se moglo uticati na formiranje nerealne tržišne cene radi ostvarivanja dobiti;
- 3) obavljanje transakcija u kojima finansijski instrumenati ne menjaju vlasnike;
- 4) stvaranje netačne predstave o aktivnosti trgovine finansijskih instrumenata izvršavanjem niza transakcija kako bi se druga lica navela na kupovinu ili prodaju istih;

- 5) navođenje drugih lica na kupovinu ili prodaju finansijskih instrumenata uz obrazloženje da se očekuje porast ili pad cena finansijskih instrumenata zbog operacija koje se planiraju na tržištu u cilju obaranja ili podizanja cene istih;
- 6) navođenje drugih lica na kupovinu ili prodaju finansijskih instrumenata iznošenjem podataka za koje se zna ili se pretpostavlja da su netačni.

## 9.2 Prihvaćene tržišne prakse

Zabrana manipulacije se ne primenjuje na aktivnosti navedene u stavu 1 prethodnog poglavlja ovih Pravila, kada lice koje zaključuje transakciju, daje nalog za trgovanje ili na neki drugi način postupa, dokaže da je ta transakcija, nalog ili postupak izvršen iz zakonitih razloga i u skladu sa prihvaćenim tržišnim praksama, a koje mogu biti utvrđene od strane Komisiji hartija od vrednosti, u skladu sa zakonskim kriterijumima.

# 10. Postupanje po pritužbama klijenata

Banka uspostavlja, sprovodi i održava efikasne i transparentne politike i postupke upravljanja pritužbama za brzo rešavanje pritužbi klijenata odnosno potencijalnih klijenata. Banka vodi evidenciju primljenih pritužbi i mera koje su preduzete za njihovo rešavanje.

Procedura o postupanju po prigovoru pritužbi klijenta pruža jasne, tačne i ažurirane informacije o postupku rešavanja pritužbi. Tu proceduru potvrđuje organ uprave Banke.

Banka objavljuje pojedinosti postupka za rešavanje pritužbi. Te pojedinosti uključuju informacije o politici upravljanja pritužbama i podatke za kontakt funkcije upravljanja pritužbama. Informacije se pružaju klijentima odnosno potencijalnim klijentima na zahtev ili pri potvrdi prijema pritužbe. Banka omogućuju da klijenti i potencijalni klijenti besplatno podnose pritužbe.

Pri rešavanju pritužbi Banka komunicira sa klijentima odnosno potencijalnim klijentima jasno, jednostavnim, lako razumljivim jezikom i odgovara na pritužbu bez nepotrebnog odlaganja.

Banka dostavlja svoje shvatanje u vezi sa pritužbom klijentima odnosno potencijalnim klijentima i klijente odnosno potencijalne klijente izveštava o mogućnostima koje su im na raspolaganju, uključujući da pritužbu mogu da upute subjektu za alternativno rešavanje sporova („subjekt za ARS”), odnosno da klijent može pokrenuti građansku tužbu.

Banka dostavlja informacije o pritužbama i rešavanju pritužbi Komisiji i, ako je tako propisano, subjektu za alternativno rešavanje sporova.

U okviru funkcije praćenja usklađenosti Banka analizira pritužbe i podatke o rešavanju pritužbi kako bi osigurala da se njima utvrđuju i rešavaju svi rizici odnosno pitanja.

# 11. Etički kodeks i ostale odredbe poslovanja Banke

## 10.1 Osnovna načela profesionalne etike

Banka i svi zaposleni u Banci dužni su da se u svom radu i ponašanju, pri obavljanju delatnosti, pridržavaju sledećih osnovnih načela profesionalne etike:

1) Zaštita ugleda struke

Banka je dužna da postupa u skladu sa načelima i pravilima etičkog kodeksa profesionalnog – strukovnog udruženja, kao i da na regulisanom tržištu, MTP ili OTP, ili OTC tržištu finansijskih instrumenata postupa i posluje tako da ne šteti svom ugledu, kao ni ugledu celokupne delatnosti.

2) Staranje o unapređenju struke

Banka se stara o stručnom obrazovanju i usavršavanju zaposlenih u Banci, kao i o unapređenju celokupne brokersko-dilerske delatnosti i razvoju finansijskih instrumenata, kao i finansijskog tržišta u celini.

3) Načelo postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka

Banka, prilikom obavljanja poslova koji su mu, kao ovlašćenom učesniku, poverili klijenti, postupa sa pažnjom dobrog stručnjaka.

4) Načelo jednakog tretmana svih klijenata

Banka ne stavlja ni jednog klijenta u privilegovan položaj u odnosu na druge klijente, odnosno dužno je da sve klijente tretira na isti način.

5) Načelo osiguranja prava i interesa klijenata

Banka, prilikom obavljanja poslova koje su mu, kao ovlašćenom učesniku, poverili klijenti, u svemu vodi računa o interesima svojih klijenata i štiti njihove interese.

6) Načelo obaveštavanja klijenata

Banka, po svom najboljem saznanju, a na način regulisan ugovorom sa klijentom, redovno obezbeđuje tačne i pouzdane informacije klijentu o stanju na organizovanom tržištu finansijskih instrumenata i o pojedinim finansijskim instrumentima, kao i druge informacije koje bi mogle uticati na klijentove odluke u vezi poslovanja

sa finansijskim instrumentima, s tim što je na isti način dužno da postupa i prema licima sa kojima još nije uspostavilo poslovni odnos.

#### 7) Načelo poverenja

Banka i zaposleni u Banci odnos sa klijentom zasnivaju na međusobnom poverenju, koje Banka odnosno zaposleni ne smeju izneveriti ili zloupotrebiti.

### 10.2 Spečavanje nelojalne konkurencije

Banka neće samostalno inicirati zaključivanje poslovnog odnosa sa klijentima za koje zna da su u poslovnom odnosu sa drugim investicionim društvom.

Banka je dužna da, prilikom zaključenja novog poslovnog odnosa na inicijativu klijenta, posebno upozori klijenta na ovu odredbu etičkog kodeksa, kao i da traži od klijenta tačan podatak o tome da li klijent jeste ili je bio u poslovnom odnosu sa drugim investicionim društvom.

### 10.3 Iznošenje neistinitih podataka

Zaposleni u Banci ne smeju :

- 1) iznositi podatke u vezi trgovine na regulisanom tržištu, MTP-u, OTP-u, ili OTC-u koji su neistiniti, istinite podatke iskrivljavati ili ih namerno izostavljati;
- 2) učestvovati u poslu ili aktivnosti koja se vrši sa ciljem da se prevari lice koje se bavi kupovinom ili prodajom finansijskih instrumenata;
- 3) vršiti aktivnosti koje su u suprotnosti sa poslovanjem Banke;
- 4) iznositi netačne podatke i informacije o Banci.

### 10.4 Poslovna tajna

Uprava i zaposleni u Banci su dužni da čuvaju kao poslovnu tajnu:

- 1) insajderske i poverljive informacije koje saznaju u obavljanju svog posla i koje bi mogle uticati na cenu finansijskih instrumenata;
- 2) podatke o klijentu, stanju i prometu na računima klijenata, informacije o uslugama koje pružaju klijentima kao i druge podatke za koje su saznali u obavljanju poslova Banke i ne smeju ih saopštavati trećim licima, koristiti ih ili trećim licima omogućiti da ih koriste.

Izuzetno od odredbe stava 1. ove podtačke, podaci se mogu saopštavati i stavljati na uvid trećim licima samo:

- 1) na osnovu pismenog odobrenja klijenta;
- 2) prilikom nadzora zakonitosti poslovanja, koji vrši ovlašćeno lice Komisije, Centralni registar ili organizator tržišta;
- 3) na osnovu naloga suda;
- 4) na osnovu naloga organa koji se bavi sprečavanjem pranja novca ili finansiranja terorizma;
- 5) na osnovu naloga drugog nadležnog državnog organa.

Banka, Pravilnikom o poslovnoj tajni uređuje način na koji se obezbeđuje da zaposleni i članovi Uprave u Banci postupaju u skladu sa načelima sigurnog i dobrog poslovanja, a posebno:

- 1) način na koji su dužni da postupaju kada kupuju i prodaju finansijske instrumente za sopstveni račun;
- 2) koji se podaci smatraju poslovnom tajnom i način zaštite tih podataka.

Zaposleni u Banci se upoznaju sa sadržajem Pravilnika o poslovnoj tajni pre početka obavljanja svojih poslova i potpisuju Izjavu o obavezi čuvanja poslovne tajne kojom potvrđuju da su pročitali Pravilnik o poslovnoj tajni, da su u potpunosti upoznati s obavezom čuvanja poslovne tajne, kao i da su saglasni da ih odredbe Pravilnika obavezuju.

Obaveza čuvanja poslovne tajne traje i posle prestanka vršenja funkcije odnosno radnog odnosa sve dok se određeni podaci smatraju poslovnom tajnom.

## 10.5 Saopštavanje informacija klijentima

Zaposleni u Banci mogu voditi razgovor sa klijentima o informacijama koje su objavljene u okviru trgovine na regulisanom tržištu, MTP-u, OTP-u, ili OTC-u ako se u razgovoru navede izvor tih informacija.

## 10.6 Preporuke

Preporuka je istraživanje ili druga informacija namenjena javnosti kojom se izričito ili prećutno preporučuje ili predlaže strategija ulaganja u pogledu jednog ili više finansijskih instrumenata, odnosno izdavalaca finansijskih instrumenata, uključujući svako mišljenje o trenutnoj ili budućoj vrednosti i ceni tih instrumenata namenjenih distribucionom kanalu ili javnosti.

Izričita preporuka ili predloga strategije ulaganja je ona preporuka koja daje izričit predlog kao što su: „kupiti“, „prodati“ ili „držati“, bez obzira na način na koji je data (pismeno, usmeno, preko telefona, putem medija i sl.). Pod prećutnim preporučivanjem ili predlaganjem strategije ulaganja smatraće se svako upućivanje na ciljanu cenu ili slično postupanje, bez obzira na način na koji je data.

Banka će obezbediti da se u svakoj preporuci na jasan i istaknut način navede svoj identitet i identitet svih drugih lica odgovornih za njenu izradu, a posebno ime i položaj svih fizičkih lica uključenih u pripremu preporuke; ako fizičko ili pravno lice uključeno u pripremu preporuke radi za pravno lice na osnovu ugovora, uključujući ugovor o radu, ili na drugi način, naziv tog pravnog lica.

Banka kao davalac preporuke dužna je da u preporuci osigura:

- 1) da se činjenice jasno razlikuju od tumačenja, procena, mišljenja i ostalih vrsta nečinjeničnih informacija;
- 2) da su svi izvori pouzdani, odnosno kada postoji ikakva sumnja u pouzdanost izvora, da je to jasno navedeno;
- 3) da su sva predviđanja, prognoze i ciljane cene jasno označeni kao takvi i da su navedene značajne pretpostavke na kojima se iste zasnivaju.

Banka će obezbediti da preporuka sadrži najmanje sledeće podatke:

- 1) da su istaknuti svi značajni izvori informacija koji su bili korišćeni kao osnov preporuke, uključujući i naziv izdavaoca na kojeg se preporuka odnosi, kao i podaci da li je sadržaj preporuke bio poznat tom izdavaocu, te nakon toga, a pre objavljivanja ista promenjena;
- 2) da svaki osnov procene ili metodologija korišćena za procenu finansijskog instrumenta ili izdavaoca finansijskog instrumenta ili za određivanje ciljane cene za finansijski instrument, mora biti prikazan na sažet način;
- 3) da je značenje svake preporuke (kao što je »kupiti«, »prodati« ili »držati«) koje može obuhvatati vremensko razdoblje ulaganja na koje se preporuka odnosi, na odgovarajući način objašnjeno, te da je navedeno svako odgovarajuće upozorenje o riziku, uključujući analizu osetljivosti relevantnih pretpostavki;
- 4) naznaku iz koje je vidljiva planirana učestalost ažuriranja preporuke, ako takva postoji i svake važne promene prethodno najavljene politike obelodanjivanja preporuke;
- 5) da je datum kad je preporuka prvi put puštena u distribuciju naveden na jasan i vidljiv način, kao i relevantan datum i vreme za svaku navedenu cenu finansijskog instrumenta;
- 6) kad se preporuka razlikuje od ranije preporuke za isti finansijski instrument ili izdavaoca izdate tokom dvanaestomesečnog razdoblja koje je neposredno prethodilo objavljivanju, ova promena i datum ranije preporuke moraju biti jasno i vidljivo navedeni.

Kad su zahtevi iz prethodnog stava pod tačkom 2) i 3) nesrazmerni u odnosu na obim distribuirane preporuke, dovoljno je u samoj preporuci na jasan i vidljiv način naznačiti mesto gde javnost direktno i jednostavno može



pristupiti traženim informacijama, kao što je direktna veza preko interneta za te informacije na odgovarajućim internet stranicama davaoca preporuka, a pod uslovom da upotrebljena metodologija ili osnov vrednovanja nije bio izmenjen.

Preporuke koje nisu u pisanom obliku ispunjavaju uslove iz stava 5 ove podtačke ukoliko preporuka upućuje na mesto na kojem javnost može direktno i jednostavno pristupiti toj informaciji, na primer na internet stranici davaoca preporuka.

#### **10.6.1 Standardi za obelodanjivanje interesa i sukoba interesa**

Lica koja izrađuju preporuke objavljuju u svojim preporukama sve odnose i okolnosti za koje se razumno može očekivati da će narušiti objektivnost informacija, uključujući interese ili sukobe interesa, sa svoje strane ili sa strane svih fizičkih ili pravnih lica koja za njih rade po osnovu ugovora, uključujući ugovor o radu, ili na drugi način i koje su bile uključene u izradu preporuke u vezi s bilo kojim finansijskim instrumentom ili izdavaocem na koje se preporuka, direktno ili indirektno odnosi.

Ako je lice koje izrađuje preporuke iz prethodnog stava ove podtačke pravno lice, informacije koje se objavljuju u skladu sa stavom 1 ove podtačke uključuju i sve interese ili sukobe interesa bilo kog lica koje pripada istoj grupi, a koje su: poznate licima uključenim u izradu preporuke ili su poznate licima koja, iako nisu uključena u izradu preporuke imaju pristup preporuci pre nego što je dovršena.

Ako je lice koje sačinjava preporuku iz stava 1 ove podtačke fizičko lice, informacije koje se objavljuju u skladu sa stavom 1 ove podtačke uključuju i sve interese ili sukobe interesa bilo kog lica s kojim je to lice blisko povezano.

#### **10.6.2 Dodatne obaveze u vezi sa obelodanjivanjem sukoba interesa**

Lica koja izrađuju preporuke dužna su da obelodane i sledeće informacije o svojim interesima i sukobima interesa u vezi sa izdavaocem na koga se preporuka, direktno ili indirektno odnosi:

- 1) podatak da poseduje neto dugu ili kratku poziciju preko 0,5% ukupno izdatog akcijskog kapitala izdavaoca, sa naznakom da li se radi o dugoj ili kratkoj poziciji;
- 2) podatak o tome da poseduje 5% ukupno izdatih akcija izdavaoca;
- 3) ako je lice koje izrađuje preporuku ili bilo koje drugo lice koje pripada istoj grupi istovremeno:
  - market mejker finansijskih instrumenata tog izdavaoca, objaviće izjavu u vezi sa tim,
  - u toku prethodnih 12 meseci učestvovalo u izradi ponude za preuzimanje finansijskih instrumenata tog izdavaoca, izjavu u vezi sa tim,
  - lice koje pruža investicione usluge izdavaocu, sačinije o tome izjavu osim ukoliko to ne podrazumeva da objavi insajderske informacije i da je sporazum proizvodio pravno dejstvo tokom prethodnih 12 meseci, ili je na njegovoj osnovi nastala obaveza plaćanja ili primanja naknade,
  - lice koje je u sporazumu sa izdavaocem izradilo preporuku, izjavu u tom smislu.

Ako je lice koje izrađuje preporuku Banka, ili lice koje radi za Banku, dužna je da u preporuku unese i sledeće:

- 1) opis internih organizacionih i administrativnih aranžmana i svih prepreka pristupu informacijama koji su uspostavljeni radi izbegavanja sukoba interesa u vezi sa preporukama;
- 2) podatke da li je naknada fizičkih ili pravnih lica koja izrađuju preporuku direktno povezana sa transakcijama sprovedenim za Banku ili pravno lice koje je deo iste grupe;
- 3) informacije o ceni i datumu sticanja akcija, pre javne ponude tih akcija, od strane lica koja rade za Banku ili kreditnu instituciju, a koje su bile, direktno ili indirektno, uključene u izradu preporuke.

Ako je lice koje izrađuje preporuku Banka ili lice koje radi za Banku, dužna je da tromesečno objavljuje koliko preporuka u prethodnih 12 meseci je bilo „kupi”, „drži”, „prodaj” ili je korišćen izraz sličnog značenja.

Ukoliko je obim informacija koje se zahtevaju u skladu sa ovom podtačkom nesrazmeran u odnosu na dužinu ili oblik preporuke, lice koje izrađuje preporuku u preporuci navodi mesto na kojem se može besplatno, neposredno i jednostavno pristupiti traženim informacijama.

### **10.6.3 Distribucija izmenjene preporuke**

Kad se izmena preporuke od strane lica koje distribuira preporuku, a preporuku je izradila treća strana, sastoji od promene smera preporuke (npr. promena preporuke „kupiti” u preporuku „držati” ili „prodati” ili obrnuto), lice koja distribuira preporuku dužno je da postupi u skladu sa uslovima propisanim čl. 292–295. Zakona i stavom 3 podtačke 10.6.1, podtačkom 10.6.2-10.6.3 ovih Pravila, u delu na koji se ta izmena odnosi. Davalac preporuke – pravno lice koje samo ili putem fizičkog lica distribuira značajno izmenjenu preporuku, dužno je da donese obavezujuće interne akte kako bi se lica koja tu preporuku primaju uputila na mesto na kojem imaju pristup podacima o identitetu lica koje je izradilo preporuku, samoj preporuci i objavljivanju interesa ili sukoba interesa lica koje je izradilo preporuku, sve dok su te informacije dostupne javnosti.

### **10.6.4 Distribucija preporuke koju je izradila treća strana**

Lica koja distribuira preporuku koju je izradila treća strana dužna su da primaocima preporuke saopšte sledeće informacije:

- 1) na jasan i istaknut način identitet lica koje je preporuku sačinilo;
- 2) sve odnose i okolnosti za koje se razumno može očekivati da će narušiti objektivno predstavljanje preporuke, uključujući interese ili sukobe interesa u vezi s bilo kojim finansijskim instrumentom ili izdavaocem na koje se preporuka direktno ili indirektno odnosi;
- 3) datum i vreme kad se preporuka prvi put distribuira.

Ako je preporuku koja se distribuira izradila Banka, ili lice koje radi za nju, uz informacije iz stava 1. ove podtačke, primaocima preporuke daju se i sledeći podaci:

- 1) identitet relevantnog nadležnog tela;
- 2) interesi ili mogući sukobi interesa, kako je to propisano podtački 10.6.2. i 10.6.3, osim ukoliko se radi o licu koje se bavi širenjem preporuka izrađenih u istoj grupi, a bez diskrecionog prava da bira koju će preporuku da distribuira.

Ukoliko se distribuira rezime ili izvod preporuke koju je izradila treća strana, neophodno je da bude navedeno da je u pitanju rezime ili izvod iz preporuke, da bude jasan i nedvosmislen i da bude jasno identifikovana originalna preporuka, a podaci o licu koje je sačinilo originalnu preporuku da budu ili navedeni ili da rezime ili izvod iz preporuke upućuju na mesto na kom se besplatno može pristupiti tim informacijama.

### **3.6.1 Dodatne mere za širenje značajno izmenjenih preporuka treće strane**

Kada se distribuira preporuka trećeg lica koja je značajno izmenjena, pored obaveza objavljivanja podataka iz podtačke 10.6.5, neophodno je da se značajna izmena jasno i detaljno navede u preporuci.

Bankaje dužna da prilikom davanja preporuka ispoštuje formu i sadržinu propisanu Zakonom i Pravilnikom Komisije koji reguliše davanje preporuka.

## **10.7 Snimanje telefonskih razgovora i elektronskih komunikacija**

Banka sprovodi i održava efikasnu politiku snimanja telefonskih razgovora i elektronskih komunikacija utvrđenu u pisanom obliku i primerenu veličini i organizaciji društva te vrste, obimu i složenosti njihovog poslovanja.

Banka može snimati telefonske razgovore i elektronske komunikacije svojih zaposlenih sa klijentima pod uslovima i na način regulisan Zakonom, a naročito Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i podzakonskim aktima, s tim što je Banka dužna da sa ovim upozna klijenta.

Pre nego što novim i postojećim klijentima pruži investicione usluge i aktivnosti koje se odnose na prijem, prenos i izvršavanje naloga, Banka klijenta izveštava o sledećem:

1) da se razgovori i komunikacije snimaju; i

2) da će primer zapisa tih razgovora s klijentom i komunikacija s klijentom biti dostupan na zahtev u periodu od pet godina, a na zahtev Komisije u periodu od sedam godina.

## **10.8 Sprečavanje sukoba interesa usled Iličnih transakcija**

U cilju sprečavanja sukoba interesa Banke i njenih klijenata, članovi Uprave i zaposleni u Banci su dužni da obelodane podatke o svom vlasništvu nad finansijskim instrumentima Službi kontrole usklađenosti Banke sa propisima – Odeljenju upravljanja rizicima sukoba interesa i HoV Erste Bank a.d. Novi Sad.

Lica koja se mogu smatrati insajderima u skladu sa odredbama podtačke 8.1. ovih Pravila, dužna su da od Odeljenja upravljanja rizicima sukoba interesa i HoV u pisanom obliku zatraže dozvolu da kupuju ili prodaju hartije od vrednosti istog dana pre ispostavljanja naloga za kupovinu, odnosno prodaju finansijskih instrumenata, a radi sprečavanja insajderske trgovine i manipulacije tržištem.

Ovaj zahtev po pravilu sadrži: CFI kod i ISIN broj, vrstu, količinu i cenu finansijskih instrumenata.

Banka je donela i implementirala politike i procedure u oblasti sprečavanja sukoba interesa kojima se detaljno reguliše ova oblast.

## **10.9 Primanje poklona**

Zaposleni u Banci ne smeju primati niti davati poklone, osim onih koji se daju u marketinške svrhe, i koji su uobičajeni u poslovnom svetu.

Banka je donela i implementirala Politiku o poklonima kojima je detaljno regulisana ova oblast.

## **10.10 Dopunski rad**

Zaposleni u banci dužni su da od Banke čiji su deo pribave pisanu saglasnost za obavljanje dopunskog rada kod drugih lica.

Dopunski rad kod drugih lica ne može biti iz delokruga rada brokera, portfolio menadžera, investicionih savetnika i ostalih zaposlenih Banke, niti na bilo koji način u vezi sa obavljanjem trgovine na regulisanom tržištu, MTP, OTP ili OTC tržištu.

Lice koje rukovodi Bankom ne može zaključivati ugovor o dopunskom radu sa drugim učesnicima na finansijskom tržištu i drugim pravnim licima.

## 11. Obaveštavanje Banke

Klijenti su dužni da, na zahtev Banke, dostavljaju informacije, podatke i izveštaje koje Banka smatra bitnim za zaštitu javnih interesa i interesa klijenata.

Klijenti su dužni da Banku obaveste o svakoj promeni informacija i podataka iz stava 1 ove tačke odmah, a najkasnije u roku od sedam (7) dana od dana nastanka promene.

Klijent-izdavalac finansijskih instrumenata dužan je da Banci dostavlja periodični i godišnji izveštaj o svom poslovanju i izveštaj o reviziji, a klijent-izdavalac dužničkih finansijskih instrumenata dostavlja i izveštaj Centra za bonitet.

Klijent iz stava 1 ove tačke dužan je da u pisanoj formi najmanje petnaest dana unapred ili, ako to nije moguće, odmah po nastaloj promeni obavesti banku o:

- 1) izmenama, odnosno dopunama akta o osnivanju i statuta;
- 2) promeni rukovodioca i drugih lica ovlašćenih za poslovanje sa Bankom;
- 3) statusnim promenama;
- 4) sticanju, odnosno prestanku statusa klijenta kod drugog investicionog društva;
- 5) povećanju, odnosno smanjenju osnovnog kapitala;
- 6) promeni akcionara (onih koji imaju više od 10% akcija klijenta);
- 7) kada postoji mogućnost da klijent postane ili je već postao insolventan;
- 8) kada su prema klijentu preduzete mere od strane nadležnog organa;
- 9) kada je nad klijentom pokrenut postupak stečaja ili likvidacije;
- 10) drugim podacima bitnim za poslove koje Banka obavlja za račun klijenta.

## 11.1 Poveravanje poslovnih procesa i usluga

Banka može poveriti značajne poslovne procese trećem licu.

Poslovni proces se smatra značajnim ako bi greška ili propust u njegovom obavljanju bitno narušili sposobnost Banke da neprekidno ispunjava uslove i obaveze iz svog odobrenja za rad ili ostale obaveze na osnovu Zakona ili njenu finansijsku stabilnost ili pouzdanost i kontinuitet njenih investicionih usluga i aktivnosti.

Ne dovodeći u pitanje status bilo kojeg drugog procesa, sledeći procesi se ne smatraju značajnima u smislu odredbi stava 1 ovog člana:

- 1) pružanje savetničkih usluga Banci i drugih usluga koje ne čine deo investicionog poslovanja Banke, uključujući pravno savetovanje Banke, osposobljavanje zaposlenih u Banci, usluge fakturisanja i osiguranja poslovnih prostora i zaposlenih u Banci;
- 2) kupovina standardizovanih usluga, uključujući usluge informisanja o tržištu i pružanje informacija o cenama.

Banka kada poverava značajne poslovne procese u potpunosti je odgovorna za ispunjavanje svih svojih obaveza u skladu sa Zakonom i dužna da poštuje sledeće uslove:

- 1) da poveravanje poslovnih procesa ne dovodi do delegiranja nadležnosti višeg rukovodstva, ukoliko je primenljivo;
- 2) da ne menja odnos i obaveze Banke prema svojim klijentima u skladu sa uslovima Zakona;
- 3) da nisu ugroženi uslovi koje Banka mora poštovati kako bi dobila odobrenje za rad u skladu sa Zakonom;
- 4) da se ne uklanja niti da se menja nijedan od ostalih uslova pod kojima je Banci izdato odobrenje za rad.

Banka prema pružaocu usluga značajnih poslovnih procesa postupa u skladu sa načelima pažnje dobrog stručnjaka pri sklapanju ili raskidu bilo kojeg ugovora za poveravanje poslovnih procesa ili upravlja njima i preduzima potrebne mere kako bi se osiguralo da su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) pružalac usluga ima sposobnost, mogućnost, dovoljno resursa i odgovarajuću potpurnu organizacionu strukturu za to da izvršava poverene procese i sva odobrenja za rad koja su zakonski propisana za pouzdano i profesionalno izvršavanje poverenih procesa;
- 2) pružalac usluga pruža poverene usluge efikasno i u skladu sa primenjivim propisima i regulatornim zahtevima, a u tu svrhu Banka je utvrdila metode i postupke za procenu nivoa uspešnosti pružaoca usluga i za kontinuiranu proveru usluga koje on pruža;
- 3) pružalac usluga propisno nadzire izvršavanje poverenih procesa i primereno upravlja rizikom povezanim sa poveravanjem poslovnih procesa;
- 4) preduzimaju se primerene mere ako postoji verovatnoća da pružalac usluga ne može izvršavati procese efikasno i u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima;
- 5) Banka efikasno nadzire poverene procese odnosno usluge i upravlja rizicima povezanim sa poveravanjem, a u tu svrhu zadržava stručno znanje i resurse potrebne za efikasan nadzor poverenih procesa i upravljanje tim rizicima;
- 6) pružalac usluga obaveštava Banku o svim okolnostima koje mogu imati bitan uticaj na njegovu sposobnost izvršavanja poverenih procesa efikasno i u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima;
- 7) prema potrebi Banka ima mogućnost odmah da raskine ugovor o poveravanju poslovnih procesa ako je to u interesu njegovih klijenata, bez posledica za kontinuitet i kvalitet pružanja usluga klijentima;
- 8) pružalac usluga saraduje sa Komisijom u vezi sa poverenim procesima;
- 9) Banka, njeni revizori i Komisija imaju efikasan pristup podacima koji se odnose na poverene procese kao i relevantnim poslovnim prostorima pružalaca usluga kada je to potrebno radi efikasnog nadzora u skladu sa ovim članom, a Komisija se može koristiti tim pravom pristupa;
- 10) pružalac usluga štiti sve poverljive informacije koje se odnose na Banku i njegove klijente;
- 11) Banka i pružalac usluga uspostavljaju, sprovode i održavaju plan postupanja za oporavak od kriznih situacija i periodično proveravaju sigurnosnu opremu, kada je to potrebno s obzirom na proces, uslugu ili aktivnost koja je poverena;
- 12) Banka garantuje održavanje kontinuiteta i kvaliteta poverenih procesa odnosno usluga i u slučaju raskida ugovora o poveravanju prenosom poverenih procesa odnosno usluga drugom licu odnosno tako da ih Banka sama izvršava.

Prava i obaveze Banke i pružalaca usluga jasno su raspodeljene i utvrđene u pisanom ugovoru. Naročito, Banka zadržava svoje pravo na davanje uputstava, raskid ugovora, da bude obaveštavano o toku poslovnih procesa, da ih kontroliše i da ima pristup knjigama i poslovnom prostoru u kome se ti procesi odvijaju.

Ako su Banka i pružalac usluga članovi iste grupe, Banka može, radi usklađivanja sa ovim članom, uzeti u obzir činjenicu u kojoj meri kontroliše pružaoca usluga odnosno može uticati na njegove postupke. Na zahtev Komisije Banka stavlja na raspolaganje sve informacije koje su Komisiji potrebne kako bi mogla da nadzire da li je obavljanje poverenih procesa u skladu sa zahtevima iz Zakona i pravilnika donetim na osnovu Zakona.

## 11.2 Vezani zastupnici

Vezani zastupnik je fizičko ili pravno lice koje, pod punom i bezuslovnom odgovornošću Banke za čiji račun nastupa, obavlja sledeće poslove:

- 1) promovisanje usluga Banke;
- 2) pridobijanje novih klijenata ili prijem i prenos naloga klijenata, odnosno potencijalnih klijenata;
- 3) plasiranje finansijskih instrumenata i pružanje saveta u vezi sa njima; i
- 4) ostale usluge koje nudi Banka.

Ako Banka odluči da imenuje vezanog zastupnika, ostaje neograničeno i bezuslovno odgovorna za sve radnje ili propuste vezanog zastupnika koji deluje u njeno ime.

Banka je dužna da obezbedi da vezani zastupnik obelodani u kakvoj ulozi deluje i koje Banka zastupa kada stupa u kontakt ili pre nego što počne da posluje sa klijentom ili potencijalnim klijentom.

Vezani zastupnici registrovani u Republici mogu da drže novac i/ili finansijske instrumente klijenata u ime Banke za koju obavlja poslove u Republici, odnosno u slučaju prekograničnog poslovanja, na teritoriji države članice koja dozvoljava vezanom zastupniku da drži novac klijenata, ako je to dozvoljeno propisima iz oblasti deviznog poslovanja.

Banka prati poslove svojih vezanih zastupnika kako bi osigurala svoju stalnu usklađenost sa ovim zakonom kada posluje putem vezanih zastupnika. Vezani zastupnici moraju biti registrovani u registru koji vodi i redovno ažurira Komisija.

Banka kada imenuje vezane zastupnike preduzima odgovarajuće mere kako bi izbegla negativne posledice koje aktivnosti zastupnika koje nisu obuhvaćene ovim zakonom, mogu imati na aktivnosti vezanih zastupnika koje su izvršene u ime Banke.

Banka može da imenuje samo one zastupnike koji su upisani u javni registar Komisije.

Banka kada imenuje vezane zastupnike, dužna je da Narodnu banku Srbije obavesti o imenovanju tih vezanih zastupnika, najkasnije u roku od sedam dana od dana tog imenovanja.

## 12. Prilozi

Prilog 1

Pravilnik o kategorizaciji klijenata



Prilog 1 Pravilnik o kategorizaciji.docx

Prilog 2

Informacije za klijente



Prilog 2 Informacije za klijente.docx

Prilog 3

Politika izvršavanja naloga



Prilog 3 Politika izvršavanja naloga .dc

## 13. Završne odredbe

Postupak za izmenu, odnosno dopunu ovih Pravila poslovanja mogu inicirati:

- 1) Izvršni odbor;
- 2) Upravni odbor.
- 3) Služba kontrole usklađenosti poslovanja banke
- 4) Interna revizija

O pokrenutoj inicijativi za izmenu, odnosno dopunu Pravila poslovanja izjašnjava se Izvršni odbor Banke. Ako Izvršni odbor prihvati inicijativu, donosi odluku o sprovođenju postupka za izradu Nacrta o izmeni, odnosno dopuni Pravila poslovanja.

Izvršni odbor Banke donosi Odluku o izmeni, odnosno dopuni Pravila poslovanja na način i po postupku koji su utvrđeni za njihovo donošenje.

Banka je dužna da za svaku izmenu ovih Pravila dobije prethodnu saglasnost Komisije za hartije od vrednosti.

Banka je dužna da o svakoj izmeni ovih Pravila obavesti klijente objavljivanjem na internet stranici Banke.

Nakon dobijanja saglasnosti Komisije ova Pravila objavljuju se na internet stranici Banke.

Ova Pravila stupaju na snagu od osmog dana od objave na internet stranici Erste Bank A.D. Novi Sad.

Za sve što nije regulisano ovim Pravilima primenjivaće se važeći zakonski i podzakonski propisi, i interni akti Banke.

**Erste Bank A.D. Novi Sad**

**Izvršni odbor**

---

**Jasna Terzić**

Predsednica Izvršnog odbora

---

**Nikola Stamenković**

Član Izvršnog odbora