

PRILOG 1: Informacije koje se pružaju klijentima

Sadržaj:

1.	Uvod	3
2.	Značenje pojmova.....	3
3.	Informacije za klijente	4
4.	Informacije o uslugama koje pruža Ovlašćena banka.....	5
5.	Informacije za klijente ugovora na daljinu	6
5.1.	Informacije o načinu rešavanja sporova kod ugovora na daljinu.....	7
6.	Potpisivanje ugovora sa klijentom.....	7
7.	Komunikacija sa klijentom ugovora na daljinu.....	7
8.	Informacije o finansijskim instrumentima.....	8
9.	Rizici ulaganja u finansijske instrumente	9
10.	Druge informacije u vezi sa finansijskim instrumentima	11
11.	Informacije u vezi sa zaštitom finansijskih instrumenata klijenata	11
12.	Postupanje sa finansijskim instrumentima klijenata	12
13.	Deponovanje finansijskih instrumenata klijenata u inostranstvu	13
14.	Fond za zaštitu investitora	13
15.	Upravljanje sukobima interesa	14
15.1.	Okolnosti koje predstavljaju ili mogu dovesti do sukoba interesa	15
15.2.	Procedure i mere za upravljanje sukobima interesa	15
16.	Izveštavanje klijenata u vezi sa izvršenjem naloga	16
16.1.	Potvrda o izvršenju naloga	16
16.2.	Izveštaji o finansijskim instrumentima ili sredstvima klijenata	16
17.	Informacije o troškovima i naknadama	16

1. Uvod

Prilikom pružanja investicionih i dodatnih usluga klijentima u okviru organizacionog dela OTP banke Srbija a.d. Novi Sad, Odeljenje Tržište kapitala (u daljem tekstu: Ovlašćena banka) dužna je da stavlja interese svojih klijenata ispred sopstvenih interesa i posluje pravično, pošteno i profesionalno, u skladu sa najboljim interesima klijenata poštujući načela utvrđena odredbama Zakona o tržištu kapitala.

2. Značenje pojmova

U ovom Prilogu 1: Pravilima poslovanja Ovlašćene banke, u skladu sa Zakonom o tržištu kapitala (u daljem tekstu: Zakon) i aktima Komisije za hartije od vrednosti pojedini pojmovi imaju sledeće značenje:

Investiciono društvo: je lice u čije redovne aktivnosti ili poslovanje spada pružanje jedne ili više investicionih usluga trećim licima, odnosno profesionalno obavljanje jedne ili više investicionih aktivnosti.

Ovlašćena banka: Organizaciona jedinica kreditne institucije u čije redovne aktivnosti ili poslovanje spada pružanje jedne ili više investicionih usluga trećim licima, odnosno profesionalno obavljanje jedne ili više investicionih aktivnosti u vezi sa jednim ili više finansijskih instrumenata.

Zastupnici Ovlašćene banke: Lica zaposlena u Banci koja imaju saglasnost i Rešenje Komisije za hartije od vrednosti na imenovanje članova uprave Investicionog društva.

Banka: OTP banka Srbija a.d. Novi Sad.

Relevantno lice: Lice sa vlasničkim učešćem u Ovlašćenoj banci, lice zaposleno na rukovodećoj poziciji u Ovlašćenoj banci (zastupnici Ovlašćene banke), zaposleno lice u Ovlašćenoj banci, zaposleni u Banci koji učestvuje u pružanju investicionih i dodatnih usluga, član Izvršnog i Upravnog odbora Banke, član odbora za reviziju Banke i svako drugo fizičko lice koje je angažovano od strane Ovlašćene banke za pružanje usluga iz njene nadležnosti.

Lica koja su u odnosima bliske povezanosti sa relevantnim licem su: bračni i vanbračni drug, potomci i preci u pravoj liniji neograničeno, srodnik do trećeg stepena srodstva u pobočnoj liniji, kao i srodstva po tazbini, usvojilac i usvojenici i potomci usvojenika, staralac i štićenici i potomci štićenika, svako lice koje je sa relevantnim licem provelo u zajedničkom domaćinstvu najmanje godinu dana od dana predmetne lične transakcije.

Transakcija relevantnog lica: Transakcija sa finansijskim instrumentom koju izvrši relevantno lice 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.

Transakcije kojima se finansiraju finansijski instrumenti: Transakcije pozajmljivanja finansijskih instrumenata, repo ugovori ili obrnuti repo ugovori, ili druge transakcije koje uključuju kupovinu finansijskih instrumenata i/ili njihovu ponovnu prodaju i njihovu ponovnu kupovinu.

Mali klijent: Svaki klijent Ovlašćene banke koji nije razvrstan u kategoriju profesionalnih klijenata odnosno koji ne poseduju dovoljno znanja, iskustva i stručnosti za samostalno donošenje odluka o ulaganjima i proceni rizika u skladu sa Zakonom.

Profesionalni klijent: Svaki klijent koji poseduje dovoljno znanja, iskustva i stručnosti za samostalno donošenje odluka o ulaganjima i proceni rizika u vezi sa ulaganjima i koji ispunjava uslove propisane Zakonom.

Klijent ugovora na daljinu: Fizičko lice koje na osnovu ugovora na daljinu koristi ili je koristilo investicione usluge:

- Fizičko lice koje koristi, koristio je ili namerava da koristi investicione i dodatne usluge koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti,
- Preduzetnik, u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva,
- Poljoprivrednik kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj.

Trajni medij – papir ili drugo sredstvo koje omogućava čuvanje podataka u digitalnom formatu (CD, internet bankarstvo, elektronska pošta pod određenim uslovima i dr.) na takav način da su pristup, obrada i potpunost podataka obezbeđeni najmanje do roka propisanog relevantnim propisima.

3. Informacije za klijente

Informacije o Ovlašćenoj banci

Poslovno ime:	OTP banka Srbija a.d. Novi Sad
Naziv organizacionog dela:	Odeljenje Tržište kapitala (Ovlašćena banka)
Sedište i adresa:	Beograd, Bulevar Zorana Đinđića br. 50 A/B
Matični broj:	08603537
PIB:	100584604
Internet adresa:	www.otpbanka.rs
eMail:	broker@otpbanka.rs
eMail kontakt za pritužbe klijenata:	prituzbe.broker@otpbanka.rs
eMail za elektronsko ispostavljanje naloga:	nalog@otpbanka.rs order@otpbanka.rs
Telefon:	011/205-33-95; 011/205-33-96; 011/205-33-97; 011/205-33-89; 011/205-33-90;
Telefaks:	011/222-85-41
Dozvola za rad:	Del. br. 2/1-109-335/4-19 od 05.04.2019. godine
Nadležni organ:	Komisija za hartije od vrednosti Omladinskih brigada 1, 11 070 Novi Beograd; Internet adresa: www.sec.gov.rs

Članstvo:

Beogradska berza a.d. Beograd
Omladinskih brigada 1, 11 070 Novi Beograd
Telefon: 011/311-72-97
Internet adresa: www.belex.rs

Centralni registar, depo i kliring hartija od vrednosti
Trg Republike br. 5, 11 000 Beograd
Telefon: 011/333-13-80
Internet adresa: www.crhov.rs

Agencija za osiguranje depozita
Fond za zaštitu investitora
Knez Mihailova br. 2-4, 11 000 Beograd
Internet adresa: www.aod.rs

Jezik komunikacije:

Srpski jezik

Ovlašćena banka sa klijentima – stranim pravnim ili fizičkim licima može komunicirati na engleskom ili drugom stranom jeziku koji je predviđen ugovorom, pod uslovom da se ugovor, nalozi i druga neophodna dokumentacija sastavljaju i na srpskom jeziku odnosno dvojezično.

Način ispostavljanja naloga:

- Neposredno u sedištu Ovlašćene banke;
- Putem telefona;
- Putem eMails;
- Putem telefaksa;
- Putem Bloomberg aplikacije;
- Neposredno u mreži filijala Banke.

Komunikacija između Ovlašćene banke i klijenata odvija se na način koji je najpogodniji za klijenta, za koji se klijent odlučio prilikom zaključenja ugovora odnosno ugovaranja saradnje i koji je tačno preciziran Upitnikom za kategorizaciju klijenta. Klijent može uvek promeniti kontakt podatke ili način komunikacije podnošenjem pisanog zahteva za izmenu određenih podataka Ovlašćenoj banci.

Klijent je takođe dužan da odmah, najkasnije u roku od tri dana od nastanka promene obavesti Ovlašćenu banku o izmeni bilo kojih podataka koji su relevantni za zastupanje i obaveštavanje klijenata, kao i izvršavanje obaveza Ovlašćene banke i Klijenta prilikom pružanja investicionih i dodatnih usluga.

4. Informacije o uslugama koje pruža Ovlašćena banka

Ovlašćena banka poseduje dozvolu za pružanje sledećih investicionih usluga i dodatnih aktivnosti:

- 4.1. Prijem i prenos naloga koji se odnose na prodaju i kupovinu finansijskih instrumenata;
- 4.2. Izvršenje naloga za račun klijenta;
- 4.3. Usluge u vezi sa ponudom i prodajom finansijskih instrumenata sa i bez obaveze otkupa;
- 4.4. Investiciono savetovanje;
- 4.5. Čuvanje i administriranje finansijskih instrumenata za račun klijenata, uključujući čuvanje instrumenata i sa tim povezane usluge, kao što je administriranje novčanim sredstvima i kolateralom;

- 4.6. Odobranje kredita ili zajmova investitorima kako bi mogli da izvrše transakcije jednim ili više finansijskih instrumenata kada je društvo zajmodavac uključeno u transakciju
- 4.7. Saveti društvima u vezi sa strukturom kapitala, poslovnom strategijom, spajanjem i kupovinom društava i sličnim pitanjima;
- 4.8. Usluge deviznog poslovanja u vezi sa pružanjem investicionih usluga;
- 4.9. Istraživanje i finansijska analiza u oblasti investiranja ili drugi oblici opštih preporuka u vezi sa transakcijama finansijskim instrumentima;
- 4.10. Usluge u vezi sa pokroviteljstvom;
- 4.11. Investicione usluge i aktivnosti, kao i dopunske usluge koje se odnose na osnov izvedenog finansijskog instrumenta, a u vezi su sa pružanjem investicionih usluga i aktivnosti, kao i dopunskih usluga.

5. Informacije za klijente ugovora na daljinu

Pre zaključenja ugovora na daljinu, Ovlašćena banka klijentu pruža informacije:

- Da ima pravo da uvek odustane od ugovora na daljinu u skladu sa zakonom koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu i Zakonom o tržištu kapitala:
 - Rok za odustanak od ugovora iznosi 14 dana od dana dostavljanja izjave o odustanku/raskidu ugovora na trajnom mediju, odnosno na identičan način na koji je klijent prihvatio ponudu i zaključio ugovor na daljinu. Pre odustanka od ugovora na daljinu, klijent je dužan da izvrši i izmiri sve do tada preuzete i neizmirene obaveze nastale iz navedenog ugovora.
 - Ovlašćena banka je dužna da automatski stornira sve važeće, a nerealizovane naloge za trgovanje i da izvrši saldiranje svih realizovanih, a nesaldiranih transakcija.
 - Ovlašćena banka i klijent imaju pravo da jednostrano raskinu ugovor na daljinu:
 - Ako ugovorna strana kasni sa ispunjavanjem dospelih novčanih obaveza,
 - Ako ugovorna strana povredi obaveze iz prihvaćene ponude i/ili Ugovora na daljinu;
 - Ako dođe do postupka stečaja ili likvidacije.
 - Prilikom odustanka od ugovora na daljinu, klijent upućuje izjavu o odustanku od ugovora na daljinu sa sledećim podacima: podatke o imenu i prezimenu/nazivu, adresi klijenta, telefonskom broju i eMail adresi, opisno obaveštenje o odustanku od ugovora, razloge za odustanak, datum zaključenja ugovora kao i datum odustanka od ugovora.
 - Klijent dostavlja izjavu o odustajanju na adresu: broker@otpbanka.rs.
 - Klijent se obavezuje da do isteka otkaznog roka podmiri sva dospela neplaćena potraživanja Ovlašćene banke. Ukoliko Klijent nije podmirio svoje obaveze, Ovlašćena banka može izvršiti naplatu potraživanja u skladu sa zakonskim propisima putem utuženja ili aktiviranja sredstava obezbeđenja klijenta.
 - Ukoliko klijent odluči da ne iskoristi pravo na odustanak odnosno ne obavesti Ovlašćenu banku da ima nameru da odustane od ugovora na daljinu, Ovlašćena banka će svemu postupati u skladu sa ugovorenim obavezama do dana dostavljanja izjave o odustajanju.
- Ugovor na daljinu može biti zaključen trajno odnosno na neodređeno vreme ili povremeno za pružanje određenih investicionih i dodatnih usluga, u skladu sa ponudom koja je upućena Klijentu i koja prihvaćena od strane obe ugovorne strane.
- Ugovor na daljinu je zaključen u skladu sa Zakonom o tržištu kapitala, Pravilima poslovanja Ovlašćene banke i drugim relevantnim propisima koji se primenjuju na ugovor na daljinu. U slučaju spornih pitanja u vezi sa ugovorom na daljinu, ugovorne strane će se truditi da sve sporove reše sporazumno, a u slučaju spora nadležan je stvarno nadležni sud u Novom Sadu.
- Ukoliko klijent ispunjava uslove za zaključenje ugovora na daljinu, Ovlašćena banka upućuje klijentu ponudu u kojoj su precizirane sve usluge koje su potrebne klijentu, rok važenja konkretnog ugovora na daljinu, trajanje ugovora, visina naknada i provizija, kao i

svih drugih relevantnih troškova na trajnom mediju. Po saglasnosti klijenta na dostavljenu ponudu i potvrde da je razumeo sve predmetne elemente ponude, klijent i Ovlašćena banka zaključuju ugovor na daljinu, na trajnom mediju.

- Klijent ugovora na daljinu može zaključiti ugovor na daljinu dvojezično uz obaveznu srpsku verziju, kao i naloge za trgovanje finansijskim instrumentima. Kompletnu komunikaciju sa Ovlašćenom bankom može voditi na drugom stranom jeziku.

5.1. Informacije o načinu rešavanja sporova kod ugovora na daljinu

Pre zaključenja ugovora na daljinu, Ovlašćena banka pruža sledeće informacije o:

1. Klijent ugovora na daljinu može da podnese prigovor, pritužbu ili predstavku Ovlašćenoj banci u skladu sa Pravilima poslovanja Ovlašćene banke na adresu: pritužbe.broker@otpbanka.rs.
2. U slučaju spornih pitanja u vezi sa ugovorom na daljinu, ugovorne strane će se truditi da sve sporove reše sporazumno, a u slučaju spora nadležan je stvarno nadležni sud u Novom Sadu.
3. Ne postoji ustanovljen fond obezbeđenja obaveza, a u vezi sa pružanjem investicionih odnosno dodatnih usluga koje Ovlašćena banka pruža klijentu ugovora na daljinu.

6. Potpisivanje ugovora sa klijentom

Klijent i Ovlašćena banka zaključuju ugovor kojim se definišu vrste usluga koje Ovlašćena banka pruža klijentu u skladu sa svojim Pravilima poslovanja.

Ovlašćena banka je dužna da Klijenta uputi na internet stranicu na kojoj se nalaze Pravila poslovanja Ovlašćene banke i svi dodatni pravni akti i informacije koje su od posebnog značaja za Klijenta.

Zaposleni su ovlašćeni da potpisuju ugovore sa klijentom u skladu sa aktima banke. Zaposleni svojim potpisom na ugovoru potvrđuje da je izvršio identifikaciju i kategorizaciju klijenta, dok Klijent potvrđuje da je razumeo i da je svojevolejno saglasan sa odredbama ugovora i Pravilima poslovanja Ovlašćene banke.

7. Komunikacija sa klijentom ugovora na daljinu

Ovlašćena banka koristi sledeća sredstva komunikacije na daljinu uz prethodnu saglasnost klijenta, odnosno potencijalnog klijenta:

- Automatizovane sisteme pozivanja koji funkcionišu bez učešća ljudi (npr. uređaj za automatsko pozivanje ili automatsko slanje elektronske pošte);
- Faks mašine (telefaks).

Sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju sa klijentom, odnosno potencijalnim klijentom, osim sredstava iz prethodnog stava, mogu biti upotrebljena samo ako je to lice dalo prethodnu saglasnost za njihovo korišćenje ili se izričito ne protivi njihovom korišćenju.

Sredstva komunikacije na daljinu ne mogu se koristiti na način koji prouzrokuje dodatne troškove za klijenta.

Klijent ugovora na daljinu ima pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa od Ovlašćene banke zahteva da mu se bez odlaganja dostavi primerak zaključenog ugovora na daljinu u papirnoj formi.

Klijent ugovora na daljinu može u toku trajanja ugovornog odnosa promeniti sredstva komunikacije na daljinu, ako je to u skladu sa Pravilima poslovanja Ovlašćene banke i aktima

Komisije za hartije od vrednosti i nije nespojivo sa zaključenim ugovorom na daljinu ili prirodom investicione ili dodatne usluge koja je predmet tog ugovora.

8. Informacije o finansijskim instrumentima

U skladu sa Zakonom o tržištu kapitala, finansijski instrumenti su:

8.1. Prenosivi finansijski instrumenti - sve vrste finansijskih instrumenata kojima se može trgovati na tržištu kapitala, izuzev instrumenata plaćanja i to:

8.1.1. **Akcije** prenosive vlasničke finansijske instrumente koje predstavljaju učešće u kapitalu ili pravima glasa akcionarskog društva;

8.1.2. **Dužničke hartije od vrednosti** - obveznice i drugi prenosivi sekjuritizovani instrumenti duga koje imaoću daju pravo na isplatu nominalne vrednosti sa kamatom ili nominalne vrednosti, kao i druga prava;

8.1.3. **Depozitne potvrde** – finansijski instrumenti koje izdaju banke koje poseduju inostrane akcije ili obveznice deponovane kod banke u inostranstvu, a koje predstavljaju domaći ekvivalent inostranih akcija ili obveznica, odnosno sadrže istovetna prava i obaveze kao i inostrane finansijske instrumente na koje se odnose;

8.1.4. **Druge finansijske instrumente** koji se utvrđuju na način koji propisuje Komisija za hartije od vrednosti;

8.1.5. **Instrumenti tržišta novca:** trezorski, blagajnički i komercijalni zapisi i sertifikati o depozitu, izuzev instrumenata plaćanja;

8.1.6. **Jedinice institucija zajedničkog investiranja** odnosno - jedinice u onim subjektima za zajednička ulaganja koja su dobila odobrenje Komisije za hartije od vrednosti u skladu sa Zakonom o investicionim fondovima;

8.1.7. **Izvedeni finansijski instrumenti:**

8.1.7.1. **Opcije, fjučersi, svopovi, kamatni forvardi i drugi izvedeni finansijski instrumenti** koji se odnose na finansijske instrumente, valute, kamatne stope, prinos kao i na druge izvedene finansijske instrumente, finansijske indekse ili finansijske mere koji se mogu namiriti fizički ili u novcu;

8.1.7.2. **Opcije, fjučersi, svopovi, kamatni forvardi i drugi izvedeni finansijski instrumenti** koji se odnose na robu i koji moraju biti namireni u novcu ili mogu biti namireni u novcu po izboru jedne od ugovornih strana, a iz razloga koji nisu u vezi sa neizvršenjem obaveza ili raskidom ugovora;

8.1.7.3. **Opcije, fjučersi, svopovi i drugi izvedeni finansijski instrumenti** koji se odnose na robu i mogu se namiriti fizički, pod uslovom da se njima trguje na regulisanom tržištu, odnosno MTP;

8.1.7.4. **Opcije, fjučersi, svopovi, forvardi i drugi izvedeni finansijski instrumenti** koji se odnose na robu i mogu namiriti fizički, a nisu obuhvaćeni prethodno navedenim jer nemaju komercijalnu namenu ili imaju karakteristike izvedenih finansijskih instrumenata, imajući u vidu, da li se kliring i saldiranje vrše u priznatim klirinškim kućama ili da li podležu redovnim pozivima za doplatu;

8.1.7.5. **Opcije, fjučersi, svopovi, kamatni forvardi i drugi izvedeni finansijski instrumenti** koji se odnose na klimatske varijable, troškove prevoza, stope inflacije, kvote emitovanja ili druge službene, ekonomske i

statističke podatke, a koji se namiruju u novcu ili se mogu namiriti u novcu po izboru jedne od ugovornih strana, kao i drugi izvedeni finansijski instrumenti koji se odnose na imovinu, prava, obaveze, indekse i mere, a koji imaju odlike drugih izvedenih finansijskih instrumenata, u zavisnosti od toga da li se njima trguje na regulisanom tržištu ili MTP i da li se kliring i saldiranje vrše u priznatim klirinškim kucama i da li podležu redovnim pozivima za doplatu;

8.1.8. **Izvedeni finansijski instrumenti** za prenos kreditnog rizika;

8.1.9. **Finansijski ugovori** za razlike.

9. Rizici ulaganja u finansijske instrumente

Zaključenjem ugovora o pružanju investicionih usluga klijent potvrđuje da je upoznat i svestan rizika povezanih sa tržištima kapitala, te da mu je Ovlašćena banka stavila na raspolaganje informacije na zadovoljavajući način.

Rizici kojima su izloženi klijenti Ovlašćene banke, mogu biti opšti rizici i posebni rizici koji su karakteristični za pojedine finansijskih instrumenata.

9.1. Opšti rizici u poslovanju sa finansijskim instrumentima:

9.1.1. RIZIK RECESIJA - rizik smanjenja vrednosti finansijskog instrumenta usled globalnih ili regionalnih recesija;

9.1.2. RIZIK TRANSFERA NOVČANIH SREDSTAVA – Ukoliko su klijenti nerezidenti odnosno iz različitih država, izvršene transakcije u postupku saldiranja uključuju i dodatni rizik da realizacija prenosa sredstava bude otežana ili potpuno onemogućena usled uvođenja restriktivnih političkih ili ekonomskih mera;

9.1.3. RIZIK KREDITNOG POLOŽAJA - rizik koji zavisi od promene kreditnog rejtinga određene zemlje:

9.1.3.1. Rizik izostanka plaćanja duga određene zemlje;

9.1.3.2. Politički rizik, uključujući i rizik neočekivanih regulatornih promena koje utiču na tržište kapitala i položaj investitora;

9.1.4. RIZIK INFLACIJE - rizik smanjenja vrednosti finansijskog instrumenta usled opšteg rasta cena;

9.1.5. RIZIK LIKVIDNOSTI - rizik nemogućnosti prodaje finansijskog instrumenta na sekundarnom tržištu kapitala zbog smanjene potražnje ili neefikasnosti tržišta;

9.1.6. RIZIK IZDAVAOCA - rizik smanjenja vrednosti finansijskog instrumenta zbog pada kreditnog rejtinga izdavaoca;

9.1.7. RIZIK FINANSIJSKOG LEVERIDŽA - finansijski leveridž je stopa zaduženosti koja pokazuje međuzavisnost između toga koliko određeno lice duguje u odnosu na to koliko poseduje iz ulaganja u finansijska sredstva. Uticaj finansijskog leveridža može biti pozitivan i negativan, zavisno od stope prinosa na sopstvena sredstva uložena u finansijske instrumente, kamata ili drugih obaveza koje se plaćaju na pozajmljena sredstva;

9.1.8. RIZIK STEČAJA ILI PRINUDNE UPRAVE - rizik smanjenja ili potpunog gubitka vrednosti finansijskog instrumenta zbog otvaranja stečajnog postupka nad izdavaocem finansijskog instrumenta ili uvođenja prinudne uprave kada je izdavalac banka;

9.1.9. RIZIK PSIHLOGIJE TRŽIŠTA - rizik promene vrednosti finansijskog instrumenta zbog špekulativnih aktivnosti velikih investitora, odnosno, zbog velikih korporativnih akcija na berzi;

9.1.10. OPERATIVNI RIZIK - rizik kvara na informacionim sistemima i/ili rizik prekida komunikacionih veza između banaka, Centralnog registra ili drugog depozitara finansijskih instrumenata, regulisanih tržišta ili MTP, te drugih regulisanih tržišta finansijskih instrumenata, kao i rizik gubitka zbog grešaka, prekida ili šteta koje nastanu usled neadekvatnih procedura, postupanja lica ili spoljnih događaja uključujući i rizik izmene pravnih okvira.

9.2. Posebni rizici u poslovanju sa finansijskim instrumentima:

9.2.1. RIZIK POSLOVANJA - u poslovanju sa akcijama: rizik pada vrednosti akcija usled uobičajenih periodičnih kretanja cena na tržištu;

9.2.2. RIZIK VOLATILNOSTI - rizik promene cene akcija u određenom periodu, rizik neisplate dividende;

9.2.3. RIZIK BONITETA - u poslovanju s obveznicama: rizik promene kredibiliteta izdavaoca kao poverioca, rizik promene kamatnih stopa; rizik otkaza odnosno prestanka plaćanja dugova od strane izdavaoca; rizik likvidnosti; rizik promene kursa; rizik reinvestiranja; rizik krive prinosa;

9.2.4. RIZIK POSLOVANJA DERIVATIMA - pozicioni rizik koji nastaje usled promene njihove vrednosti prema promeni utvrđene kamatne stope, cene finansijskog instrumenta, cene robe, kursa valuta, indeksa ili slične varijable;

9.2.5. U poslovanju sa instrumentima tržišta novca:

9.2.5.1. RIZIK PROMENE KREDITNOG REJTINGA IZDAVAOCA - rizik da izdavalac neće biti u mogućnosti da podmiri svoje dospele obaveze na osnovu izdatih finansijskih instrumenata;

9.2.5.2. RIZIK LIKVIDNOSTI - obzirom da se instrumenti tržišta novca ne kotiraju na sekundarnim tržištima, te postoji verovatnoća da investitor neće moći da proda instrument, nego ga mora držati do dospeća;

9.2.5.3. RIZIK KURSA - rizik da će se smanjiti vrednost instrumenta koji je denominovan u jednoj valuti ili uz valutnu klauzulu, a izražen u drugoj valuti usled promene kursa tih dveju valuta;

9.2.6. U poslovanju sa investicionim jedinicama:

9.2.6.1. VALUTNI RIZIK - rizik koji može da proistekne iz činjenice da imovinu fonda može da čini imovina denominovana u različitim valutama, pa se može dogoditi depresijacija (rast kursa) ili apresijacija (pad kursa) tih valuta, što može da utiče na rast ili pad vrednosti udela u fondu;

- 9.2.6.2. TRŽIŠNI RIZIK - kada imovina fonda koja je uložena u finansijske instrumente kojima se trguje na tržištima izgubi na vrednosti usled pada cena na tržištu;
- 9.2.6.3. KREDITNI RIZIK - rizik da izdavalac u čiju imovinu je uložena imovina fonda ne može da ispuni svoje finansijske obaveze, što dovodi do pada vrednosti imovine fonda;
- 9.2.6.4. RIZIK LIKVIDNOSTI - rizik da fond neće moći da brzo proda finansijske instrumente po ceni koja je približna fer ceni, ili neće moći da proda željenu količinu finansijskih instrumenata.

Ovlašćena banka u svom poslovanju ograničava svoju odgovornost isključivo na nastalu štetu koja je posledica propusta ili radnji zaposlenih lica u Ovlašćenoj banci. Ovlašćena banka ne odgovara za gubitke klijenta koji su nastali usled nastupanja političkih nemira, prirodnih katastrofa, ograničenja ili zabrana nastalih odlukama Vlade, pravilima tržišta, štrajkovima, usled radnji i/ili propuštanja trećih lica ili radnji samog klijenta, a bez uticaja Ovlašćene banke na nastanak gubitka za klijenta.

Ovlašćena banka u svom poslovanju ne odgovara za štetu koja je nastala usled rizika koji su povezani sa izvedenim finansijskim instrumentima i ulaganjima klijenata u objektivne rizike povezane sa izvedenim finansijskim instrumentima, opcije, fjučerse i druge izvedene finansijske instrumente i rizike koji proizilaze iz naplate opcija, izvršenja u novcu, doplata, likvidnosti, promena valuta, kamata, prinosa i izvršenja.

Ovlašćena banka takođe ne odgovara za štetu ili gubitke koji su nastali za klijenta iz razloga što blagovremeno nije obavestio Ovlašćenu banku o promeni svojih kontakt podataka, o promeni lica ovlašćenih za zastupanje, odnosno opozivu i/ili promeni ovlašćenog zastupnika, za radnje klijentovog ovlašćenog zastupnika i njegove odluke da kupi i/ili proda finansijske instrumente u ime i za račun klijenta.

10. Druge informacije u vezi sa finansijskim instrumentima

Ovlašćena banka je dužna da prilikom pružanja informacija o finansijskom instrumentu:

- 10.1. Klijenta upozna sa načinom na koji je prospekt dostupan u slučaju da je finansijski instrument predmet javne ponude koja je u toku i za koju je izdat prospekt;
- 10.2. Klijentu pruži dovoljno pojedinosti o jemcu i jemstvu na osnovu kojih on može doneti korektnu procenu jemstva u slučajevima kada finansijski instrument uključuje jemstvo trećeg lica;
- 10.3. Klijentu pruži odgovarajući opis pojedinačnih komponenti finansijskog instrumenta i način na koji međusobni uticaj više finansijskih instrumenata povećava rizik u slučajevima kada dva ili više različitih instrumenata ili usluga i za koji je očigledno da će rizik vezan za taj instrument biti veći od rizika vezanih za svaku pojedinačnu komponentu tog instrumenta.

11. Informacije u vezi sa zaštitom finansijskih instrumenata klijenata

Ovlašćena banka finansijske instrumente u ime i za račun klijenta, odnosno u svoje ime a za račun klijenta drži i vodi u informacionom sistemu Centralnog registra, depoa i kliringa hartija od vrednosti.

Ovlašćena banka može da drži finansijske instrumente klijenata radi pružanja investicionih i dodatnih usluga i kod trećih lica u svoje ime, a za račun klijenata (poslovi čuvanja i administriranja finansijskih instrumenata klijenata).

Ovlašćena banka odgovara samo za radnje ili propuste svojih zaposlenih, a ne odgovara klijentu za radnje ili propuste trećih lica koje su uključene u postupak izvršenja transakcije.

U cilju izbegavanja rizika držanja finansijskih instrumenata ili novčanih sredstava na računu kod trećeg lica Ovlašćena banka preuzima sledeće mere:

11.1. Po pitanju evidencija, računa i korespondencije:

- Vodi precizne i tačne evidencije svih ispostavljenih naloga klijenata, vodi knjigu naloga, vodi evidenciju računa i kompletnu korespondenciju u skladu sa Pravilima poslovanja Ovlašćene banke,
- Redovno usklađuje evidencije koje vodi sa evidencijama, računima i stanjima na računima trećih lica koja drže imovinu klijenata,
- Vodi podatke na način da se u svakom momentu i odmah može razlikovati imovina jednog klijenta od imovine ostalih klijenata i imovine Ovlašćene banke;

11.2. Račun finansijskih instrumenata Ovlašćene banke vodi se kod Centralnog registra, depoa i kliringa hartija od vrednosti odvojeno od računa finansijskih instrumenata klijenata;

11.3. Posluje u potpunosti u skladu sa donetim procedurama kojima se operativni rizik od gubitka ili smanjenja imovine klijenta, odnosno prava u vezi sa tom imovinom, svodi na najmanju moguću meru.

12. Postupanje sa finansijskim instrumentima klijenata

Ovlašćena banka koristi finansijske instrumente u vlasništvu klijenta samo na osnovu naloga klijenta i bez namere i prethodne saglasnosti klijenta ne može:

- Zalaže ili otuđuje finansijske instrumente u vlasništvu klijenta bez klijentovog prethodnog pisanog ovlašćenja ili naloga;
- Koristi finansijske instrumente klijenta za plaćanje svojih obaveza, kao i obaveza drugih klijenata.

Finansijski instrumenti su deponovani u informacionoj bazi kod Centralnog registra, depoa i kliringa hartija od vrednosti koji vodi finansijske instrumente i sprovodi postupak kliringa i saldiranja, u skladu sa odredbama Zakona o tržištu kapitala i Pravilima poslovanja Centralnog registra, depoa i kliringa hartija od vrednosti.

Finansijski instrumenti su deponovani kod inostranog depozitara, koji u saradnji sa Ovlašćenom bankom sprovodi postupak kliringa i saldiranja, u skladu sa pravilima međunarodnog tržišta.

Ovlašćena banka izvršava naloge klijenata neposredno po prijemu i bez zadržavanja.

Ovlašćena banka može izvršavati naloge na regulisanom tržištu, MTP tržištu i van regulisanog tržišta (OTC tržište) u zemlji i inostranstvu.

Organizator tržišta u Republici Srbiji je Beogradska berza a.d. Beograd.

13. Deponovanje finansijskih instrumenata klijenata u inostranstvu

Pri izboru inostranog depozitara na čijim računima će se držati finansijski instrumenti klijenata, Ovlašćena banka je dužna da posebno vodi računa o:

- Stručnosti i tržišnom ugledu depozitara;
- Depozitar podleže propisima u državi u kojoj vrši poslovanje koji regulišu čuvanje instrumenata za račun drugog lica, kao i prijem i ispostavljanje naloga od strane inostranih klijenata Ovlašćene banke u skladu sa pravilima organizatora tržišta i/ili OTC tržišta u toj državi;
- Periodično preispituje izbor depozitara i dogovorene aranžmane za držanje i čuvanje finansijskih instrumenata klijenta.

Izuzetno, Ovlašćena banka može da deponuje finansijske instrumente klijenta kod depozitara u zemlji u kojoj držanje i čuvanje finansijskih instrumenata za račun drugog lica nisu posebno regulisani, samo ukoliko priroda finansijskog instrumenta ili investicione usluge povezane sa navedenim instrumentom zahteva deponovanje kod depozitara u toj državi.

Ovlašćena banka može prenositi finansijske instrumente drugom investicionom društvu u inostranstvu, kada se finansijski instrumenti vode na zbirnom računu Ovlašćene banke kod inostranog depozitara.

Pri izboru inostranog depozitara za klijente, Ovlašćena banka odgovorno vodi računa o stručnosti, efikasnosti i tržišnom ugledu depozitara. Deponovana imovina klijenata se kod inostranog depozitara, drugog investicionog društva vodi odvojeno od imovine inostranog depozitara ili Ovlašćene banke, ne ulazi u stečajnu odnosno likvidacionu masu niti se može koristiti za naplatu potraživanja prema tom investicionom društvu ili Ovlašćenoj banci.

14. Fond za zaštitu investitora

Fond za zaštitu investitora obavlja delatnost u svrhu zaštite klijenata Ovlašćene banke čija su sredstva ili finansijski instrumenti izloženi riziku u slučaju kada je nad Ovlašćenim bankom otvoren stečajni postupak ili kada Komisija za hartije od vrednosti utvrdi da Ovlašćena banka nije u mogućnosti da ispuni svoje dospelje obaveze prema klijentima, uključujući novčana sredstva koja duguje klijentima i finansijske instrumente koje drži za račun klijenta, a ne postoje izgledi da će se okolnosti u dogledno vreme značajno izmeniti.

Fond za zaštitu investitora osigurava potraživanja investitora, klijenata Ovlašćene banke koji su kategorizovani kao mali klijenti odnosno učesnika na finansijskom tržištu koji su novac i/ili finansijske instrumente poverili Ovlašćenoj banci u svrhu pružanja određenih investicionih ili dodatnih usluga. Potraživanja su osigurana do iznosa od 20.000 evra u dinarskoj protivvrednosti po klijentu Ovlašćene banke.

Potraživanja klijenata Ovlašćene banke osigurana putem Fonda za zaštitu investitora odnose se na:

- Novčana potraživanja u dinarima koja Ovlašćena banka duguje Klijentu ili koji pripadaju klijentu, nastala po osnovu obavljanja investicionih usluga i dodatnih usluga;
- Potraživanja za povraćaj finansijskih instrumenata koji pripadaju klijentu Ovlašćene banke i koje drži za račun klijenta.

Fond za zaštitu investitora je dužan da isplati iznos potraživanja u najkraćem roku, a najkasnije u roku od tri meseca od dana utvrđivanja prava na isplatu, odnosno dana utvrđivanja iznosa potraživanja klijenta.

Ovlašćena banka je član Fonda za zaštitu investitora i dužna je da uplati inicijalni doprinos i da redovno obračunava i uplaćuje doprinos po osnovu procenta prihoda od aktivnosti i usluga definisanih članom 135. Zakona o tržištu kapitala

Klijentom člana Fonda za zaštitu investitora bez obzira na državu sedišta neće se smatrati:

- Investiciono društvo;
- Kreditna institucija;
- Finansijska institucija i ostala lica iz odredbe člana 172. Zakona o tržištu kapitala;
- Društvo za osiguranje;
- Institucija kolektivnog investiranja;
- Društvo za upravljanje investicionim fondom, investicioni fond, društvo za upravljanje penzijskim fondom i penzijski fond;
- Nadnacionalne institucije, vlada i centralna vlast, kao i pokrajinski, regionalni i lokalni organi vlasti;
- Pravno ili fizičko lice koje poseduje više od 5% akcija sa pravom glasa ili kapitala člana Fonda koji je u nemogućnosti da ispuni svoje obaveze, odnosno 5% ili više akcija sa pravom glasa ili kapitala društva koje je blisko povezano sa tim članom fonda;
- Član upravnog i nadzornog odbora člana Fonda koji je u nemogućnosti da ispuni svoje obaveze, ako je to lice na navedenom položaju ili zaposleno u članu Fonda na dan pokretanja stečajnog postupka nad članom Fonda, odnosno na dan objavljivanja rešenja Komisije o utvrđivanju potraživanja ili je lice na tom položaju bilo zaposleno tokom tekuće ili prethodne finansijske godine;
- Članovi porodice i treća lica koja nastupaju za račun lica iz prethodne dve tačke ovog člana;
- Klijenti, revizori ili zaposlena lica člana Fonda odgovorni za nastanak potraživanja ili koji su iskoristili određene činjenice u vezi sa članom Fonda što je dovelo do finansijskih poteškoća člana Fonda, odnosno do pogoršanja njegove finansijske situacije.

15. Upravljanje sukobima interesa

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

- Interesa Ovlašćene banke, relevantnog lica i svih lica blisko povezanih sa njima, s jedne strane, i interesa klijenta Ovlašćene banke, s druge strane;
- Interesa klijenata Ovlašćene banke međusobno.

Pre pružanja usluge klijentu, Ovlašćena banka upoznaje klijenta sa mogućim vrstama i izvorima sukoba interesa. Prilikom utvrđivanja sukoba interesa koji mogu štetiti interesima klijenata, Ovlašćena banka ocenjuje i utvrđuje da li Ovlašćena banka, relevantna lica ili lica koja su blisko povezana sa njima, usled pružanja usluga ili iz drugih razloga:

- Mogu da ostvare finansijsku dobit ili izbegnu finansijski gubitak na štetu klijenta;
- Imaju interes ili korist od rezultata usluge pružene klijentu ili transakcije izvršene za račun klijenta, a koji se razlikuju od interesa klijenta;
- Imaju finansijski ili neki drugi motiv koji odgovara interesima drugog klijenta ili grupe klijenata na štetu interesa klijenta;
- Prime ili će primiti od lica koje nije klijent, bilo kakav podsticaj u vezi sa uslugom koja se pruža klijentu u obliku robe ili novca ili usluga, a koji se ne odnosi na standardnu proviziju i naknadu Ovlašćene banke utvrđenu za pružanje usluge;
- Obavljaju istu delatnost kao i klijent.

Upravljanje sukobima interesa u Banci regulisano je Politikom upravljanja sukobom interesa kod investicionih i dodatnih usluga koja je objavljena na internet stranici Banke i koja sadrži definisane mehanizme upravljanja sukobima interesa.

15.1. Okolnosti koje predstavljaju ili mogu dovesti do sukoba interesa

Sukobi interesa između Ovlašćene banke, relevantnog lica i svih lica blisko povezanih sa njima, s jedne strane, i klijenata Ovlašćene banke, s druge strane, kao i klijenata međusobno mogu nastati prilikom prijema i izvršenja naloga za kupovinu/prodaju finansijskih instrumenata za račun klijenata Ovlašćene banke i naloga relevantnih lica ili naloga koji se izvršavaju u ime i za račun Ovlašćene banke (dilerski nalozi) kada se ti nalozi ispostavljaju istovremeno na isto tržište za isti finansijski instrument istog izdavaoca.

15.2. Procedure i mere za upravljanje sukobima interesa

Procedure za otkrivanje mogućih sukoba interesa sastoje se od radnji definisanih Politikom upravljanja sukobom interesa kod investicionih i dodatnih usluga, kao i sledećih radnji:

- Identifikacija sukoba interesa dužnost je svih relevantnih lica u Ovlašćenoj banci, ali i Banci kao kreditnoj instituciji;
- Obaveštavanje o sukobu interesa gde je obaveza da se svaki identifikovani sukob interesa prijavi kontroloru Ovlašćene banke, zastupnicima Ovlašćene banke i drugim nadležnim organizacionim jedinicama u Banci;
- Procena sukoba interesa se vrši prikupljanjem svih potrebnih informacija i utvrđivanje postojanja sukoba interesa, načina za rešenje i potrebe obaveštavanja klijenta o sukobu interesa;
- Rešavanje sukoba interesa vrše zastupnici Ovlašćene banke i kontrolor u saradnji sa drugim nadležnim organizacionim jedinicama u Banci.

Ovlašćena banka preduzima sve neophodne radnje i mere da spreči nastajanje sukoba interesa:

- Relevantna lica Ovlašćene banke dužna su da se radi sprečavanja sukoba interesa pridržavaju načela zaštite interesa klijenata, načela savesnosti i profesionalizma i drugih načela u poslovanju Ovlašćene banke koja su utvrđena Zakonom o tržištu kapitala, podzakonskim aktima Komisije za hartije od vrednosti i Pravilima poslovanja Ovlašćene banke i drugim internim aktima Banke;
- Ovlašćena banka organizuje obavljanje svojih poslova, u skladu sa svojim Pravilima poslovanja, pravilnicima Komisije za hartije od vrednosti o organizacionim zahtevima i internim aktima Banke, na način da se sprečava sukob interesa prilikom pružanja određenih investicionih i dodatnih usluga:
 - Odluka o dilerskom trgovanju (u ime i za račun Ovlašćene banke) donosi se u zasebnom organizacionom delu Banke od organizacionog dela u kome se vrši prijem naloga klijenata za kupovinu/prodaju finansijskih instrumenata;
 - Izvršenje dilerskih naloga obavlja se u zasebnom organizacionom delu od organizacionog dela Banke u kom se izvršavaju nalozi klijenata, osim u slučaju kada dilersko trgovanje nije dominantna investiciona usluga Ovlašćene banke (prihodi po osnovu te usluge su manji od 20% ukupnih prihoda);
 - Definisan sistem unutrašnje kontrole, a posebno kontrole aktivnosti relevantnih lica i zabrana aktivnosti relevantnim licima sa ciljem sprečavanja sukoba interesa;
- Odgovarajuću organizacionu strukturu Ovlašćene banke uspostavljanje „Kineskih zidova” između definisanih jedinica poverljivosti informacija u Ovlašćenoj banci;

- Nezavisnost zaposlenih lica u Ovlašćenoj banci koji sprovode aktivnosti sa potencijalnim sukobom interesa;
- Obavezne informacije o spoljnim poslovnim aktivnostima, ličnim transakcijama se ažurno prijavljuju zastupnicima, internom kontroloru i u nadležnoj organizacionoj jedinici u Banci od strane svih zaposlenih u Ovlašćenoj banci.

Ukoliko metodi i pravilnici koje je uspostavila Ovlašćena banka i Banka za upravljanje sukobima interesa nisu dovoljni da se, dovoljno uverljivo, obezbedi sprečavanje rizika nanošenja štete klijentu, Ovlašćena banka je dužna da jasno upozori klijenta na izvore sukoba interesa pre nego što ugovori poslovni odnos sa klijentom.

Ovlašćena banka je dužna da klijenta informiše sa dovoljno informacija na osnovu kojih klijent može da donese odluke u vezi sa uslugama u okviru kojih se može pojaviti sukob interesa.

U slučaju nastanka sukoba interesa, isti treba biti rešen na način koji osigurava da interesi Ovlašćene banke i/ili relevantnih lica ne dovedu do mogućih gubitaka za klijenta, niti da se klijent stavi u podređeni položaj.

U slučajevima sukoba interesa između različitih klijenata Ovlašćene banke međusobno, klijenti se upozoravaju se postojanju sukoba interesa i merama koje će biti preduzete.

16. Izveštavanje klijenata u vezi sa izvršenjem naloga

16.1. Potvrda o izvršenju naloga

Ovlašćena banka je dužna da neposredno nakon izvršenja naloga za račun klijenta putem trajnog medija malom klijentu odmah dostavi potvrdu o izvršenju naloga, a najkasnije prvog radnog dana po izvršenju odnosno prvog radnog dana nakon prijema potvrde od trećeg lica.

Kada se nalog malog klijenta koji se odnosi na kupovinu, odnosno prodaju investicionih jedinica izvršava periodično, Ovlašćena banka je dužna da klijentu pošalje potvrdu o izvršenju naloga, što je moguće pre, a najkasnije prvog radnog dana po izvršenju naloga.

Klijent definiše način na koji će biti dostavljena potvrda o izvršenju naloga, ne može odreći prava da bude obavešten o izvršenju naloga, ali može naložiti slanje obaveštenja drugom licu koje on ovlasti.

16.2. Izveštaji o finansijskim instrumentima ili sredstvima klijenata

Ovlašćena banka je dužna da, najmanje jednom godišnje, svakom pojedinačnom klijentu za kojeg drži finansijske instrumente ili novčana sredstva, na trajnom mediju, dostavi izveštaj o imovini klijenta.

17. Informacije o troškovima i naknadama

Ovlašćena banka je dužna da klijenta upozna sa svim troškovima i naknadama iz usluga i aktivnosti koje pruža, a koji su navedeni u Tarifniku Ovlašćene banke. Ovlašćena banka je dužna da klijentu pruži sve informacije o troškovima i naknadama pre zaključenja ugovora odnosno pre pružanja usluga uključujući:

- Ukupnu cenu koju je klijent dužan da plati u vezi sa finansijskim instrumentom ili uslugom, uključujući sve povezane provizije, naknade i druge troškove ostvarene preko Ovlašćene banke;
- Osnov koji se može primeniti za izračunavanje cene, u slučajevima kada nije moguće odrediti ukupnu cenu;
- Podatak o valuti i relevantnom deviznom kursu i troškovima, u slučajevima kada bilo koji deo ukupne cene mora biti plaćen ili predstavlja iznos u stranoj valuti;

- Mogućnosti postojanja drugih troškova, uključujući poreze ili druga plaćanja, a koji su povezani sa navedenom transakcijom klijenta i u vezi sa finansijskim instrumentom ili uslugom, a koji mogu nastati za klijenta iako nisu plativi putem Ovlašćene banke;
- Načini plaćanja i izvršenja obaveza.

Kada su u pitanju informacije o ukupnoj ceni, naknada odnosno provizija koju Ovlašćena banka naplaćuje iskazana je posebno za svaki ispostavljeni nalog klijenta pojedinačno.

Podaci o troškovima i naknadama koje Ovlašćena banka naplaćuje od klijenta sadržani su u Tarifniku Ovlašćene banke, koji je objavljen na internet stranici Banke i dostupan u prostorijama Ovlašćene banke i mreži filijala Banke.

Informacije koje Ovlašćena banka pruža klijentima koje se odnose na informacije pri pružanju usluge prijema i prenosa naloga i informacija koje Ovlašćena banka prikuplja pri pružanju drugih investicionih usluga, sadržane su u Pravilima poslovanja Ovlašćene banke.