

OPĆI UVJETI VOLKSBANK d.d. ZA PRUŽANJE INVESTICIJSKIH I POMOĆNIH USLUGA TE ZA OBAVLJANJE INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI

1. OPĆI PODACI

- 1.1. VOLKSBANK d.d., Zagreb, Varšavska 9 (dalje u tekstu: **Banka**) je kreditna institucija osnovana u Republici Hrvatskoj, te je upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem upisa 080126398.
- 1.2. Banka za obavljanje poslova kreditne institucije ima odgovarajuće odobrenje HRVATSKE NARODNE BANKE, Zagreb, Trg hrvatskih velikana 3.
- 1.3. Banka za obavljanje poslova pružanja investicijskih i pomoćnih usluga te za obavljanje investicijskih aktivnosti ima odgovarajuća odobrenja HRVATSKE NARODNE BANKE, Zagreb, Trg hrvatskih velikana 3 i HRVATSKE AGENCIJE ZA NADZOR FINANIJSKIH USLUGA, Zagreb, Miramarska 24b.
- 1.4. Banka je član sudionik SREDIŠNJEG KLIRINŠKOG DEPOZITARNOG DRUŠTVA d.d., Zagreb, Heinzelova 62a.
- 1.5. Banka je članica ZAGREBAČKE BURZE d.d.

2. PODRUČJE PRIMJENE

- 2.1. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na poslovanje Banke u svezi investicijskih usluga i investicijskih aktivnosti te pomoćnih usluga koje je Banka ovlaštena pružati svojim Klijentima odnosno obavljati za svoje klijente.
- 2.2. Klijent je svaka osoba koja s Bankom ugovori pravni posao u svezi investicijskih usluga i investicijskih aktivnosti, te pomoćnih usluga koje je Banka ovlaštena pružati odnosno obavljati.
- 2.3. Ovi Opći uvjeti su sastavni dio svakog pravnog posla (ugovora) zaključenog između Banke i Klijenta u svezi investicijskih usluga i investicijskih aktivnosti te pomoćnih usluga koje je Banka ovlaštena pružati odnosno obavljati.
- 2.4. Ovi Opći uvjeti ne isključuju primjenu ostalih općih uvjeta poslovanja Banke i akata Banke u dijelovima koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima ili konkretnim ugovorom kojim je reguliran pravni posao u svezi investicijskih usluga i investicijskih aktivnosti te pomoćnih usluga koje je Banka ovlaštena pružati odnosno obavljati.
- 2.5. Poslovi pružanja investicijskih usluga i investicijskih usluga te pomoćnih usluga su u Republici Hrvatskoj regulirani *Zakonom o tržištu kapitala* i pripadajućim podzakonskim aktima, te se odredbe iz tih propisa također primjenjuju na poslovanje Banke u svezi investicijskih usluga i investicijskih aktivnosti te pomoćnih usluga koje je Banka ovlaštena pružati odnosno obavljati.

3. INVESTICIJSKE I POMOĆNE USLUGE

- 3.1. Banka pruža sljedeće investicijske usluge tj. obavlja sljedeće investicijske aktivnosti:
 1. zaprimanje i prijenos naloga u svezi jednog ili više financijskih instrumenata,
 2. izvršavanje naloga za račun Klijenta,
 3. trgovanje za vlastiti račun,
 4. upravljanje portfeljem.
- 3.2. Banka pruža sljedeće pomoćne usluge:
 1. pohrana i administriranje financijskih instrumenata za račun Klijenta, uključujući i poslove skrbništva i s tim povezane usluge, kao na primjer upravljanje novčanim sredstvima, odnosno instrumentima osiguranja,
 2. usluge deviznog poslovanja vezane uz pružanje investicijskih usluga,

3. investicijske usluge i aktivnosti te pomoćne usluge koje se odnose na temeljnu imovinu izvedenica iz članka 3. stavka 1. točke 2. podtočke d. alineje 2., 3., 4. i 7. *Zakona o tržištu kapitala* kada su te investicijske usluge i aktivnosti nadovezane na investicijske ili pomoćne usluge.

- 3.3. Financijski instrumenti imaju značenje kako je to određeno u članku 3. stavku 1. *Zakona o tržištu kapitala* što je navedeno u točki 4.1. ovih Općih uvjeta.

4. OPĆENITI PRIKAZ SVOJSTAVA FINANIJSKIH INSTRUMENTATA I POVEZANIH RIZIKA

- 4.1. Financijski instrumenti prema *Zakona o tržištu kapitala* jesu:
 - a) prenosivi vrijednosni papiri, npr:
 - dionice ili drugi vrijednosni papiri istog značaja koji predstavljaju udio u kapitalu ili članskim pravima u društvu, kao i potvrde o deponiranim dionicama,
 - obveznice i druge vrste sekuritiziranog duga, uključujući i potvrde o deponiranim vrijednosnim papirima,
 - svi ostali vrijednosni papiri koji daju pravo na stjecanje ili prodaju takvih prenosivih vrijednosnih papira ili na temelju kojih se može obavljati plaćanje u novcu koje se utvrđuje na temelju prenosivih vrijednosnih papira, valuta, kamatnih stopa ili prinosa, robe, indeksa ili drugih mjernih veličina. Instrumenti plaćanja ne smatraju se prenosivim vrijednosnim papirima.
 - b) instrumenti tržišta novca (sve vrste instrumenata kojima se uobičajeno trguje na tržištu novca, kao što su trezorski, blagajnički i komercijalni zapisi i certifikati o depozitu, osim instrumenata plaćanja)
 - c) jedinice u subjektima za zajednička ulaganja,
 - d) izvedenice u koje se ubrajaju:
 - opcije (*options*), budućnosnice (*futures*), zamjene (*swaps*), kamatni unaprijedni ugovori (*forward rate agreements*) i bilo koji drugi izvedeni financijski instrumenti koji se odnose na vrijednosne papire, valute, kamatne stope ili prinose te drugi izvedeni financijski instrumenti, financijski indeksi ili financijske mjere koje se mogu namiriti fizički ili u novcu,
 - opcije, budućnosnice, zamjene, kamatni unaprijedni ugovori i bilo koji drugi izvedeni financijski instrumenti koji se odnose na robu, a moraju se namiriti u novcu ili se mogu namiriti u novcu na zahtjev jedne od ugovornih strana (osim iz razloga neplaćanja ili drugih razloga za raskid ugovora),
 - opcije, budućnosnice, zamjene i bilo koji drugi izvedeni financijski instrumenti koji se odnose na robu, a mogu se namiriti fizički pod uvjetom da se njima trguje na uređenom tržištu i/ili na multilateralnoj trgovinskoj platformi,
 - opcije, budućnosnice, zamjene, unaprijedni ugovori i bilo koji drugi izvedeni financijski instrumenti koji se odnose na robu, a mogu se namiriti fizički, koji nisu navedeni u alineji 3. podtočke d. ove točke i nemaju komercijalnu namjenu, koji imaju karakteristike drugih izvedenih financijskih instrumenata, uzimajući u obzir između ostalog poravnavaju li se i

namiruju putem priznatih klirinških organizacija ili podliježu redovitom maržnom pozivu (margin call),

- izvedeni instrumenti za prijenos kreditnog rizika,
- financijski ugovori za razlike (*financial contract for differences*),
- opcije, budućnosnice, zamjene, kamatni unaprijedni ugovori i bilo koji drugi izvedeni financijski instrumenti koji se odnose na klimatske varijable, vozarine, emisijske kvote ili stope inflacije ili druge službene ekonomske statističke podatke, a moraju se namiriti u novcu ili se mogu namiriti u novcu na zahtjev jedne od ugovornih strana (osim iz razloga neplaćanja ili drugih razloga za raskid ugovora), kao i bilo koji drugi izvedeni financijski instrumenti koji se odnose na imovinu, prava, obveze, indekse i mjere koje nisu navedene u ovoj točki, a koji imaju značajke drugih izvedenih financijskih instrumenata uzimajući u obzir, između ostalog, trguje li se njima na uređenom tržištu i/ili na multilateralnoj trgovinskoj platformi, i poravnavaju li se i namiruju putem priznatih klirinških organizacija ili podliježu redovitom maržnom pozivu.

4.2. Vrijednosni papir je financijski instrument koji svome imatelju odnosno vlasniku daje određena prava. Vrijednosni papiri na tržištu kapitala predstavljaju podgrupu vrijednosnih papira i služe prometu kapitala, odnosno ulaganju imovine.

Među tim vrijednosnim papirima najznačajniji su dionice i obveznice:

- a) dionice su dugoročni vlasnički vrijednosni papiri. Na temelju dionica, njihovi imatelji ostvaruju upravljačka i/ili imovinska prava u dioničkom društvu. S druge strane, dionička društva izdavanjem dionica prikupljaju novčana sredstva potrebna za financiranje svog poslovanja i daljnjeg širenja. Dionička društva, a samim time i dionice su u Republici Hrvatskoj regulirane *Zakonom o trgovačkim društvima*. Postoje dvije osnovne vrste dionica: obične (redovne) dionice i povlaštene (preferencijalne) dionice. Obične dionice se mogu označiti kao pravi vlasnički vrijednosni papiri koji u sebi uključuju pravo sudjelovanja u upravljanju dioničkim društvom (pravo glasa) te pravo na sudjelovanje u dobiti dioničkog društva (dividenda). Povlaštene dionice imaju karakteristike i običnih dionica i obveznica, te se smatraju hibridnim vrijednosnim papirima. Povlaštene dionice svom imatelju daju neka povlaštena prava poput primjerice prava na dividendu u unaprijed utvrđenom novčanom iznosu ili u postotku od nominalnog iznosa dionice, pravo prvenstva pri isplati dividende itd.;
- b) obveznice su u pravilu dugoročni vrijednosni papiri budući im je rok dospjeća najčešće duži od jedne godine. Obveznice su dužnički vrijednosni papir što znači da izdavatelja obvezuju na povrat pozajmljenih sredstava u određenom roku i s određenom kamatom, koja se isplaćuje periodično ili se pribraja glavnici i isplaćuje pri dospjeću. Prinosi od obveznica su kamate. Kamate na obveznice plaćaju se prema kamatnoj stopi navedenoj na obveznici ili uz obveznicu.

4.3. U opće rizike investiranja u financijske instrumente spadaju:

- a) valutni rizik - u slučaju transakcije u stranoj valuti, povrat na investiciju ovisi i o promjenama tečaja. Fluktuacije tečaja mogu povećati ili smanjiti vrijednost i povrat na investiciju;
- b) rizik zemlje - rizik zemlje ovisi o bonitetu određene nacionalne ekonomije, odnosno rejtingu zemlje u

svjetskom okruženju. U okviru rizika zemlje ubrajaju se i rizik suvereniteta (rizik od izostanka plaćanja dospelog duga zemlja), te politički rizik (rizik neočekivanih regulatornih promjena koje utiču na tržište kapitala i položaj investitora. Ovaj rizik uključuje i negativne aspekte u međunarodnim odnosima, kao rizik izbijanja građanskih ratova i međudržavnih sukoba na što je tržište kapitala vrlo osjetljivo.);

- c) rizik likvidnosti - likvidnost (utrživost) odnosi se na mogućnost kupovine/prodaje vrijednosnog papira (zatvaranje pozicije) u bilo kojem momentu, po tekućoj tržišnoj cijeni. Rizik likvidnosti odnosi se na nemogućnost prodaje vrijednosnog papira u kratkom roku, bez gubitka vrijednosti, a uslijed smanjenje atraktivnosti istog ili neefikasnosti tržišta;
- d) kreditni rizik - rizik da dužnik neće biti u mogućnosti izmiriti dio ili cijelu obvezu, npr. u slučaju insolventnosti dužnika. Prilikom donošenja odluke o investiranju treba uzeti u obzir kreditni rejting dužnika;
- e) inflatorni rizik - rizik pada vrijednosti vrijednosnih papira uslijed općeg rasta cijena;
- f) rizik stečaja - rizik pada vrijednosti vrijednosnog papira na sekundarnom tržištu kapitala uslijed otvaranja stečaja nad izdavateljem;
- g) rizik psihologije tržišta (rizik aktivnosti velikih investitora) - rizik promjene vrijednosti vrijednosnog papira uslijed spekulativnih aktivnosti velikih investitora, odnosno velikih korporativnih akcija na burzi;
- h) rizik kvara na informatičkim sustavima i/ili rizik prekida komunikacijskih veza između Banke, središnjeg depozitarnog društva i/ili burzi i/ili uređenih javnih tržišta vrijednosnih papira;
- i) gospodarski rizik - rizik koji proizlazi iz utjecaja cikličkih kretanja u gospodarstvu na profitabilnost ulaganja u pojedine industrijske grane.

4.4. U posebne rizike investiranja u dionice spadaju:

- a) rizik volatilnosti - rizik da će uobičajena periodična kretanja na tržištu dovesti do pada vrijednosti dionice;
- b) rizik neisplate dividende - rizik da izdavatelj neće isplatiti dividendu po dionici;
- c) rizik delistiranja vrijednosnog papira - odluka društva za ukidanjem uvrštenja na burzi;
- d) rizik istiskivanja manjinskih dioničara (squeeze out) - postupak istiskivanja manjinskih dioničara (prijenos dionica manjinskih dioničara) često je popraćen preoblikovanjem dioničkog društva u društvo s ograničenom odgovornošću.

4.5. U posebne rizike investiranja u obveznice spadaju:

- a) rizik boniteta/kreditni rizik - rizik da dužnik neće biti u mogućnosti izmiriti dio ili cijelu obvezu, npr. u slučaju insolventnosti dužnika. Prilikom donošenja odluke o investiranju, treba uzeti u obzir kreditni rejting dužnika. Pri tome se mogu koristiti podaci o rejtingu dužnika, izrađeni od strane neovisnih rejting agencija (Moody's, S&P, Fitch). Najviši rejting AAA označava dobar bonitet dužnika. U slučaju lošijih rejtinga (npr. B ili C), kreditni rizik je veći, ali je isti na neki način kompenziran većim prinosom (kamatnim stopama) koji takvi instrumenti nose (tzv. premija za rizik). Rejtinzi od BBB naviše smatraju se „investicijskim rejtingima“;
- b) rizik volatilnosti - rizik da će uobičajena periodična kretanja na tržištu dovesti do pada vrijednosti obveznice;
- c) kamatni rizik - kamatni rizik je zapravo rizik cijene novca. Kako je cijena obveznice negativno korelirana sa kamatnom stopom, porast kamatnih stopa na tržištu dovesti će do pada tržišne cijene obveznice, dok će pad kamatnih stopa djelovati na cijenu u suprotnom smjeru (rastom cijene obveznice). Dakle, kamatni rizik se može definirati i

kao rizik da će promjena kamatne stope u budućnosti dovesti do smanjenja prinosa/povrata investicije;

- d) rizik volatilnosti - rizik da će uobičajena periodična kretanja na tržištu dovesti do pada vrijednosti obveznice;
- e) rizik otkaza plaćanja - rizik otkaza, odnosno, prestanka plaćanja dugova od strane izdavatelja.

4.6. Posebni rizici investiranja u indeksne (indeks) certifikate (indeksni certifikati su dugovni instrumenti koji pružaju investitoru mogućnost stjecanja udjela u određenom indeksu, bez obaveze posjedovanja vrijednosnih papira sadržanih u indeksu, a pri čemu ulagatelj participira 1:1 u kretanju cijene indeksa) ovise o specifičnostima vrijednosnih papira u podlozi indeksa. Ukoliko dođe do bankrota izdavatelja vrijednosnih papira koji su u podlozi indeksa, investitor nema zajmačena prava naplate svoji tražbina – ne može se tražiti izuzeće iz stečajne ili likvidacijske mase.

4.7. U posebne rizike investiranja u strukturirane proizvode (strukturirani proizvodi su specifični financijski instrumenti kod kojih prihod i/ili povrat glavnice nije generalno fiksiran, nego ovisi o određenim budućim događajima ili promjenama) spadaju:

- a) nesigurnost isplate kamate/dividende - ukoliko je ugovorena, isplata kamate i/ili dividende može ovisiti o budućim događajima i kretanjima (indeksi, košare dionica, pojedinačne dionice, određene cijene, roba, plemeniti metali, itd.), što može umanjiti ili čak eliminirati isplatu u budućnosti;
- b) nesigurnost isplate glavnice - isplata glavnice može ovisiti o budućim događajima i kretanjima (indeksi, košare dionica, pojedinačne dionice, određene cijene, roba, plemeniti metali, itd.), što može umanjiti ili čak eliminirati isplatu u budućnosti;
- c) vezano za isplatu kamate/ dividende i glavnice, neophodno je uzeti u obzir sve opće i specifične rizike karakteristične za trgovanje vrijednosnim papirima.

4.8. U posebne rizike investiranja u budućnosnice (budućnosnice ili futures ugovori su obaveza da se kupi ili proda određena roba ili financijski instrument po točno određenoj cijeni, na točno određeni dan u budućnosti. To su standardizirani ugovori kojima se trguje na burzama.) spadaju:

- a) rizik volatilnosti - rizik da će promjene cijena robe/financijskog instrumenta u podlozi, dovesti do gubitka po futures ugovoru.
- b) rizik likvidnosti - na nekim tržištima, zatvaranje pozicije u budućnosnicama (prodaja/reotkup futures ugovora) može rezultirati izrazito nepovoljnim cijenama, u slučaju prekomjerne potražnje ili ponude.

5. PROFIL KLIJENATA

5.1. Banka je prema *Zakonu o tržištu kapitala* dužna izraditi profil o znanju i iskustvu Klijenta na području ulaganja uzimajući u obzir prirodu Klijenta, prirodu i opseg usluga, vrstu i složenost proizvoda ili transakcija, te uključene rizike. Svrha izrade profila je zaštita Klijenta od usluga, financijskih instrumenata i transakcija koje nisu primjerene odnosno prikladne za Klijenta.

5.2. Izrada profila temelji se na podacima koje Klijent dostavi Banci. Takvi podaci smatraju se svjerdostojnima osim u slučaju kada je Banci poznato ili je na temelju svih okolnosti očito da su podaci zastarjeli, netočni ili nepotpuni.

5.3. Kod investicijske usluge upravljanja portfeljem Banka je prema *Zakonu o tržištu kapitala* dužna prilikom izrade profila od Klijenta prikupiti podatke o znanju i iskustvu Klijenta na području investicija o određenim vrstama proizvoda ili usluga, njegovu financijsku situaciju i njegove investicijske ciljeve, koji su dostatni da bi Banka mogla Klijentu preporučiti za njega primjerene investicijske usluge i financijske instrumente. Ukoliko

Banka ne prikupi navedene podatke, tada Banka ne smije Klijentu pružiti usluge upravljanja portfeljem. Banka će izvršiti procjenu hoće li transakcija koja treba biti izvršena kao dio usluge upravljanja portfeljem biti u skladu s ulagačkim ciljevima Klijenta, da je Klijent u mogućnosti financijski podnijeti rizike ulaganja koji proizlaze iz takve transakcije u skladu s njegovim ulagačkim ciljevima i da Klijent ima znanje i iskustvo potrebno za razumijevanje rizika povezanih s transakcijom ili upravljanjem njegovim portfeljem.

5.4. Kod ostalih investicijskih i pomoćnih usluga Banka treba prilikom izrade profila Klijenta od Klijenta zatražiti podatke o njegovom znanju i iskustvu na području investicija o određenim vrstama ponuđenih ili zatraženih proizvoda ili usluga, kako bi mogla procijeniti jesu li određena investicijska usluga ili proizvod prikladni za Klijenta. Ako Klijent Banci ne želi dati navedene podatke, ili ako nije dao dovoljno podataka o svom znanju i iskustvu, Banka nije u mogućnosti utvrditi jesu li određene investicijske usluge ili proizvodi za njega prikladni o čemu će izvjestiti Klijenta. Ako pak Banka procjeni da određena investicijska usluga ili proizvod nisu prikladni za Klijenta, o tome će ga Banka izvjestiti.

5.5. Banka prema *Zakonu o tržištu kapitala* smije Klijentu pružiti investicijske usluge zaprimanja i prijenosa naloga i/ili izvršavanje naloga za račun Klijenta sa ili bez pomoćnih usluga bez izrade profila odnosno bez prikupljanja podataka iz točke 5.4. ovih Općih uvjeta te bez procjene prikladnosti ukoliko su ispunjeni sljedeći uvjeti:

1. usluge se odnose na:

- dionice uvrštene za trgovanje na uređenom tržištu ili na istovjetnom tržištu treće države, ili
- instrumente novčanog tržišta, ili
- obveznice ili druge oblike sekuritiziranog duga, osim onih obveznica ili drugih oblika sekuritiziranog duga u koje su ugrađene izvedenice, ili
- udjele u otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom, ili
- ostale jednostavne financijske instrumente,

2. usluga se pruža na inicijativu Klijenta,

3. Banka je Klijenta jasno upozorila kako prilikom pružanja navedenih usluga Banka nije dužna obaviti procjenu jesu li instrumenti ili usluge prikladni za Klijenta te da Klijent stoga ne uživa zaštitu po mjerodavnim pravilima poslovnog ponašanja;

4. Banka ispunjava obveze iz članka 53. *Zakona o tržištu kapitala* i pravilnika donesenih na temelju istog, a kojima se uređuje sprječavanje sukoba interesa.

6. RAZVRSTAVANJE KLIJENATA

6.1. Sukladno *Zakonu o tržištu kapitala*, Banka je dužna svoje Klijente, obzirom na njihovo znanje, iskustvo, financijsku situaciju i ulagačke ciljeve, razvrstavati na "male ulagatelje" i "profesionalne ulagatelje". U pogledu investicijskih usluga zaprimanja i prijenosa naloga u svezi jednog ili više financijskih instrumenata, izvršavanja naloga za račun Klijenata i trgovanja za vlastiti račun, Banka može neke Klijente – profesionalne ulagatelje uvrstiti u "kvalificirane nalagodavatelje".

6.2. Banka, ovisno o kategoriji u koju je Klijent razvrstan, na njega primjenjuje odgovarajuća pravila postupanja i razine zaštite. Ta pravila i razine zaštite određeni su u *Zakonu o tržištu kapitala*, te u pripadajućem *Pravilniku o obvezama poslovnog ponašanja investicijskog društva prilikom pružanja usluga klijentima* i *Pravilniku o obvezama investicijskog društva u svezi izvršavanja naloga klijenata*.

6.3. Mali ulagatelj je Klijent koji nema značajnijeg iskustva,

znanja i stručnosti za samostalno donošenje odluka o ulaganjima i pravilnoj procjeni s time povezanih rizika pa mu Banka sukladno *Zakonu o tržištu kapitala* pruža najvišu razinu zaštite.

- 6.4.** Profesionalni ulagatelj je Klijent koji posjeduje dovoljno iskustva, znanja i stručnosti za samostalno donošenje odluka o ulaganjima i pravilnoj procjeni s time povezanih rizika. Uvjeti koje Klijent treba ispunjavati da bi smatrao profesionalnim ulagateljem određeni su *Zakonom o tržištu kapitala*.
- 6.5.** Kvalificirani nalagodavatelj postoji samo kod investicijskih usluga zaprimanja i prijenosa naloga u svezi jednog ili više financijskih instrumenata, izvršavanja naloga za račun Klijenata i trgovanja za vlastiti račun, te označava Klijenta koji prema kriterijima *Zakona o tržištu kapitala* posjeduje osobito bogato iskustvo, znanje i stručnost za samostalno donošenje odluka o ulaganjima i pravilnoj procjeni s time povezanih rizika.
- 6.6.** Klijent kojeg je Banka uvrstila u kategoriju profesionalnog ulagatelja može pisanim putem zatražiti od Banke tretman kakav se pruža malim ulagateljima i to u pogledu određene investicijske ili pomoćne usluge ili u pogledu pojedine transakcije koja proizlazi iz tih usluga. Ukoliko Banka uvaži takav zahtjev ili ukoliko Banka prema vlastitoj procjeni Klijenta kojeg je prethodno uvrstila u kategoriju profesionalnog ulagatelja treba tretirati kao malog ulagatelja, o istome će obavijestiti Klijenta pa će u tom pogledu zaključiti ugovor s Klijentom kao malim ulagateljem uz naznaku odnosi li se taj ugovor na jednu ili više usluga ili transakcija, ili na jednu ili više vrsta proizvoda ili transakcija.
- 6.7.** Klijent kojeg je Banka uvrstila u kategoriju kvalificiranog nalagodavatelja može pisanim putem zatražiti od Banke tretman kakav se pruža profesionalnim ulagateljima ili malim ulagateljima i to u pogledu određene investicijske ili pomoćne usluge ili u pogledu pojedine transakcije koja proizlazi iz tih usluga. Ukoliko Banka uvaži takav zahtjev ili ukoliko Banka prema vlastitoj procjeni Klijenta kojeg je prethodno uvrstila u kategoriju kvalificiranog nalagodavatelja treba tretirati kao profesionalnog ulagatelja ili malog ulagatelja, o istome će obavijestiti Klijenta pa će u tom pogledu zaključiti ugovor s Klijentom kao profesionalnim ulagateljem ili malim ulagateljem uz naznaku odnosi li se taj ugovor na jednu ili više usluga ili transakcija, ili na jednu ili više vrsta proizvoda ili transakcija.
- 6.8.** Klijent kojeg je Banka uvrstila u kategoriju malog ulagatelja može pisanim putem zatražiti od Banke tretman kakav se pruža profesionalnim ulagateljima i to općenito ili u pogledu određene investicijske ili pomoćne usluge ili u pogledu pojedine transakcije, vrste transakcija ili proizvoda koji proizlaze iz tih usluga. Po zaprimanju takvog zahtjeva Banka će izvršiti procjenu da li sukladno standardima iz *Zakona o tržištu kapitala* Klijent, ovisno o vrsti transakcije ili usluge, posjeduje dovoljno znanja, iskustva i stručnog znanja da je sposoban donositi vlastite odluke o ulaganjima i razumjeti uključeni rizik. Ukoliko Banka procijeni da je zahtjev Klijenta utemeljen, tada će ga pisanim putem upozoriti koju razinu zaštite i prava gubi, a potom je Klijent dužan u pisanom obliku i u dokumentu odvojenom od ugovora potvrditi Banci da je svjestan gubitka razine zaštite, pa bi se u tom pogledu zaključio ugovor s Klijentom kao profesionalnim ulagateljem uz naznaku odnosi li se taj ugovor na jednu ili više usluga ili transakcija, ili na jednu ili više vrsta proizvoda ili transakcija.
- 6.9.** Klijent kojeg je Banka uvrstila u kategoriju profesionalnog ulagatelja ili kvalificiranog nalagodavatelja je prema *Zakonu o tržištu kapitala* dužan izvijestiti Banku o svakoj promjeni koja bi mogla utjecati na njegovu kategoriju odnosno status u pogledu investicijske ili pomoćne usluge koju mu Banka pruža.

7. PRAVILA ZA POJEDINE INVESTICIJSKE I POMOĆNE USLUGE

7.1. ZAPRIMANJE I PRIJENOS NALOGA / IZVRŠAVANJE NALOGA

- 7.1.1.** Pravila vezana za zaprimanje i prijenos naloga, te izvršavanje naloga određena su *Politikom izvršavanja naloga* koja se smatra sastavnim dijelom svakog Ugovora o posredovanju pri kupnji i prodaji vrijednosnih papira sklopljenog između Klijenta i Banke.
- 7.1.2.** *Politikom izvršenja naloga* regulira se područje njene primjene, te pravila vezana uz nalog, mjesto i način zaprimanja naloga, prihvatanje i odbijanje naloga, potvrdu o zaprimanju naloga, sadržaj naloga, trajanje naloga, vrijeme i način izvršenja naloga, knjigu naloga, mjesta i subjekte izvršenja naloga, prestanak naloga, a sve s ciljem omogućavanja najpovoljnijeg ishoda za Klijenta.

7.2. UPRAVLJANJE PORTFELJEM

- 7.2.1.** Upravljanje portfeljem je investicijska usluga koju Banka pruža Klijentima, a vezana je uz poslovanje s vrijednosnim papirima koje Banka obavlja u svoje ime, a za račun Klijenta, a sa ciljem ostvarivanja financijske koristi odnosno prinosa portfelja. Portfeljem Klijenta smatraju se svi vrijednosni papiri i novčana sredstva koja je Klijent unio, odnosno stekao sukladno *Ugovoru o upravljanju portfeljem* zaključenom između Banke i Klijenta. Prinosom portfelja smatra se povrat na ukupni ulog Klijenta izražen u postotnom iznosu promatran kroz obračunsko razdoblje.

7.3. SKRBNIŠTVO

- 7.3.1.** Pravnu osnovu za obavljanje usluga skrbništva nad vrijednosnim papirima predstavlja *Ugovor o skrbništvu nad vrijednosnim papirima* zaključen između Banke i Klijenta. Na taj način Klijent imenuje Banku kao svog skrbnika glede Imovine. U smislu svih odredbi od točke 7.3.1. do 7.3.19. ovih Općih uvjeta, Imovinom se smatraju vrijednosni papiri i novčana sredstva koje Klijent drži na skrbi kod Banke.
- 7.3.2.** Banka će u svojoj analitičkoj evidenciji otvoriti račun vrijednosnih papira (skrbnički račun) posebno za svakog Klijenta na kojem će se voditi evidencija svih primljenih i/ili isporučenih vrijednosnih papira.
- 7.3.3.** Banka će, ako to Klijent zahtjeva, otvoriti i poseban račun Klijenta za primitak novčanih sredstava za kupovinu vrijednosnih papira, isplatu sredstava od prodaje vrijednosnih papira, prikupljanje prihoda (glavnica, kamata, dividenda) i plaćanja naknade za obavljanje poslova skrbništva (točka 8.1.3. ovih Općih uvjeta).
- 7.3.4.** Banka će raspolagati vrijednosnim papirima na računu vrijednosnih papira i novčanim sredstvima na računu, prema nalogu Klijenta odnosno prema važećim propisima i sukladno *Ugovoru o skrbništvu nad vrijednosnim papirima*.
- 7.3.5.** Imovina Klijenta se pohranjuje i čuva kod depozitarnih i/ili klirinških organizacija u Republici Hrvatskoj i inozemstvu, i to na način kako to određuju važeći propisi ili praksa. Banka ne odgovara za štetu ili gubitak koji mogu nastati na Imovini u vezi s pohranom ili čuvanjem Imovine kod depozitarnih i/ili klirinških organizacija.
- 7.3.6.** Skrbništvo je skup usluga što ih Banka pruža Klijentu vezano uz poslovanje s vrijednosnim papirima koje Klijent kupuje za sebe ili po nalogu svojih klijenata. Banka nudi sljedeće usluge u vezi sa poslovanjem skrbništva:

- 1) otvaranje i vođenje računa vrijednosnih papira kod SREDIŠNJEG KLIRINŠKOG DEPOZITARNOG DRUŠTVA d.d. u Republici Hrvatskoj (dalje u tekstu: **SKDD**) i/ili drugog podskrbnika o kojem skrbi u skladu sa *Zakonom o tržištu kapitala*, pravilima SKDD i *Ugovorom o skrbništvu nad vrijednosnim papirima*;
 - 2) postupanje prema nalogima Klijenta za primitak i isporuku vrijednosnih papira;
 - 3) obavještanje Klijenta o isplati dividende, isplati kamata i dospijeću vrijednosnih papira na naplatu;
 - 4) prikupljanje prihoda pristiglih na ime vrijednosnih papira i novčanih sredstava, te postupanje s istim isključivo prema instrukcijama Klijenta;
 - 5) obavještanje o skupštinama dioničara izdavatelja vrijednosnog papira i pravima vezanim za vrijednosne papire o kojima skrbi, kao i postupanje po nalogima Klijenta vezano za ista;
 - 6) praćenje svih ostalih korporativnih aktivnosti vezanih za vrijednosne papire na skrbi i obavještanje Klijenta o istim;
 - 7) obavještanje o zakonskim promjenama koje posredno ili neposredno utječu na prava klijenta ili njegova sredstva, a koja se od Banke razumno mogu očekivati;
 - 8) obavještanje Klijenta o stanju Imovine na njegovom računu ili računima kod Banke;
 - 9) pružanje usluge zastupanja na skupštinama dioničara prema datim uputama od strane Klijenta;
 - 10) ostale usluge vezane za vrijednosne papire, instrumente tržišta novca i novčanim sredstva Klijenta, u skladu sa *Zakonom o tržištu kapitala* i drugim važećim propisima, te sa *Ugovorom o skrbništvu nad vrijednosnim papirima*, a prema instrukcijama Klijenta.
- 7.3.7.** Nalog kojeg Klijent daje Banci u pogledu usluge skrbništa mora biti jasan i nedvosmislen, potpisan od Klijenta odnosno od ovlaštene osobe Klijenta te mora sadržavati sve podatke da bi Banka mogla po nalogu postupiti. Banka ne odgovara za nepostupanje po zaprimljenom nepotpunom i/ili nejasnom i/ili dvosmislenom nalogu.
- 7.3.8.** Klijent je dužan Banci dostaviti popis ovlaštenih osoba Klijenta koje mogu davati naloge, zajedno sa primjercima potpisa tih osoba, te održavati taj popis osoba i primjerke potpisa ažurnim. Banka će postupati isključivo po nalogu Klijenta potpisanom od osobe koja je uvrštena na popis.
- 7.3.9.** Pod nalogom za namiru transakcije vrijednosnim papirima se podrazumijeva pisana uputa u propisanoj formi kojom Klijent instruiira Banku da primi ili isporuči vrijednosne papire uz plaćanje ili izvrši isto bez plaćanja. Nalog za namiru se smatra ispravnim ukoliko je:
- 1) potpisan ili izrađen u pisanom obliku od strane Klijenta odnosno ovlaštenih osoba Klijenta te kada sadrži sve potrebne elemente o sadržaju naloga;
 - 2) dostavljen Banci putem jednog od dogovorenih načina pisane komunikacije iz točke 12.5. ovih Općih uvjeta;
 - 3) dostavljen u Banku na adresu: VOLKSBANK d.d., Slovenska 24, HR-10000 Zagreb, n/p: Poslovi skrbništa, ili na telefaks broj: (+385) (0)1 6001-295; ili na SWIFT: VBCRHR22; ili na adresu elektroničke pošte organizacijske jedinice Banke nadležne za poslove skrbništa: custody@volksbank.hr;
 - 4) zaprimljen u roku (za namiru transakcija na uređenom tržištu) i to:
 - a) za domaće skrbnništvo:
 - nalog uz plaćanje, najkasnije do 10:00 sati drugog radnog dana nakon dana trgovanja (T+2);
 - nalog bez plaćanja, najkasnije do 14:00 sati drugog radnog dana nakon dana trgovanja(T+2);
 - b) za globalno skrbnništvo:
 - u skladu sa uvjetima definiranim od strane pod-
- skrbnika.
- 7.3.10.** Vrste naloga za namiru su:
- a) Primitak uz plaćanje (RAP) - odnosi se na primitak vrijednosnih papira uz plaćanje;
 - b) Isporuka uz plaćanje (DAP) - odnosi se na isporuku vrijednosnih papira uz primitak novčanih sredstava na račun Klijenta;
 - c) Primitak bez plaćanja (RF) - odnosi se na primitak vrijednosnih papira bez plaćanja;
 - d) Isporuka bez plaćanja (DF) - odnosi se na isporuku vrijednosnih papira bez plaćanja.
- 7.3.11.** Klijent je dužan izdavati naloge za namiru i/ili plaćanje u formama odnosno prema obrascima propisanim od Banke.
- 7.3.12.** Obavezni elementi naloga za namiru su: referenca Klijenta (vrijedi za naloge poslane putem SWIFT-a), datum izdavanja naloga, ime ili naziv Klijenta, broj skrbničkog računa Klijenta kod Banke (ukoliko ih ima više), vrsta instrukcije (RAP, DAP, RF, DF), suprotna strana u transakciji, oznaka i količina vrijednosnog papira (ISIN), datum namire, naziv depozitorija/registra vrijednosnih papira i broj računa vrijednosnih papira suprotne strane. Ukoliko se radi o transakciji uz plaćanje, Klijent je obavezan u nalogu navesti: datum valute, ukupan iznos za plaćanje i valutu te račun suprotne strane.
- 7.3.13.** Primitljeni nalozi, promjene i opozivi naloga upisuju se u knjigu naloga (skrbničku knjigu) po vremenskom redoslijedu zaprimanja. Banka će izvršavati naloge Klijenta istim redoslijedom kojim ih je i zaprimila.
- 7.3.14.** U slučaju naloga Primitak uz plaćanje (RAP), Klijent je dužan osigurati u Banci potrebna novčana sredstva za namiru transakcije. Za namiru transakcija izvršenih na ZAGREBAČKOJ BURZI d.d., Klijent je dužan položiti na poseban račun u Banci potrebna novčana za plaćanje najkasnije do 9.00 sati na dan namire (treći radni dan od dana trgovanja).
- 7.3.15.** Klijent može nalog promijeniti samo u slučaju ako nalog nije već izvršen. Ako Klijent promijeni iznos za plaćanje ili količinu vrijednosnih papira iz naloga koji je izdao Banci, onda se izmijenjeni nalog smatra novim nalogom, a prethodni nalog se smatra opozvanim.
- 7.3.16.** Klijent jamči za točnost i potpunost podataka u nalogima koje izdaje Banci. Klijent snosi odgovornost za sve posljedice koje nastanu u slučaju dostave netočnih ili nepotpunih podataka.
- 7.3.17.** U slučaju primitka Klijentovog nepotpunog i/ili nejasnog i/ili dvosmislenog i/ili pogrešnog naloga Banka će istog radnog dana kada je primila takav nalog zahtijevati od Klijenta pisanu dopunu i/ili pojašnjenje i/ili ispravak u formi novog naloga ili posebnih instrukcija. Vrijeme primitka novog naloga ili dodatnih instrukcija smatrat će se vremenom prijema naloga. U slučaju da ne primi pismeno objašnjenje ili novi nalog, Banka neće postupiti po prvobitnom nalogu.
- 7.3.18.** Banka će obavijestiti Klijenta o korporativnoj aktivnosti vezanoj uz vrijednosne papire Klijenta koji su na skrbi u Banci nakon saznanja o objavljivanju takvog događaja. Banka je obvezna obavijestiti Klijenta samo ukoliko su informacije o takvom događaju objavljene u službenom glasilu u Republici Hrvatskoj "Narodnim novinama" i/ili od strane SKDD ili kada ih je Banka primila direktno od izdavatelja vrijednosnih papira ili podskrbnika. Banka će nazočiti skupštinama izdavatelja vrijednosnih papira i glasati samo na temelju pisanih uputa Klijenta. Klijent je obavezan pravovremeno dostaviti jasne i precizne instrukcije za svaku pojedinu točku dnevnog reda. U slučaju da Klijent želi osobno nazočiti skupštini, Banka će mu izdati odgovarajuću punomoć.
- 7.3.19.** Banka može u svako doba, bez posebnog odobrenja Klijenta, a u slučaju poslovne potrebe imenovati jednog ili više podskrbnika u pogledu određenog dijela ili cijele Imovine Klijenta. Banka odgovara za

obazrivost u izboru podskrbnika, te za naloge i upute podskrbniku. Eventualna prava podskrbnika na vrijednosnim papirima i novčanim sredstvima koje Banka za račun klijenata drži kod podskrbnika, a koja prava podskrbnik ima na temelju propisa zemlje podskrbnika i/ili ugovora između Banke i podskrbnika, odnose se i na Imovinu Klijenta.

7.4. OSTALE USLUGE KOJE BANKA PRUŽA KAO KREDITNA INSTITUCIJA

- 7.4.1.** Banka, osim što ima ovlaštenja investicijskog društva, jest primarno kreditna institucija. Kao kreditna institucija Banka je ovlaštena primati depozite, odobravati kredite, pružati usluge tuzemnog i inozemnog platnog prometa odnosno usluge kunskog i deviznog poslovanja itd.
- 7.4.2.** Usluge iz nadležnosti Banke kao kreditne institucije pružaju se sukladno *Zakonu o kreditnim institucijama*, ugovoru o tim uslugama između Banke i klijenta, uvjetima poslovanja Banke u pogledu tih usluga te ostalim propisima.

8. ZAŠTITA FINANCIJSKIH INSTRUMENTATA I NOVČANIH SREDSTAVA KLIJENATA

8.1. MJERE ZAŠTITE UNUTAR BANKE

- 8.1.1.** Banka poduzima mnoge mjere da u maksimalno zaštiti financijske instrumente i novčana sredstva koje drži za Klijenta. Te mjere uključuju primjerice jasno razgraničenje financijskih instrumenata i novčanih sredstava Klijenta od financijskih instrumenata i novčanih sredstava Banke, tehničke mjere nadzora i kontrole pristupa financijskim instrumentima i novčanim sredstvima Klijenta, odgovarajuća stručnost djelatnika Banke i nadzor nad djelatnicima Banke koja imaju pristup financijskim instrumentima i novčanim sredstvima Klijenta, vođenje evidencije o kretanju odnosno o promjenama nad financijskim instrumentima i novčanim sredstvima koje Banka drži za Klijenta itd.
- 8.1.2.** Sukladno *Zakonu o tržištu kapitala*, financijski instrumenti i novčana sredstva koje Banka drži za Klijenta nisu vlasništvo Banke, ne ulaze u njezinu imovinu, niti u likvidacijsku ili stečajnu masu, niti mogu biti predmetom ovrhe u svezi potraživanja prema Banci.
- 8.1.3.** Novčana sredstva Klijenta Banka drži na posebnom računu u Banci koji je sukladno važećim propisima izuzet od ovrhe prema Banci. Na ta novčana sredstva se ne obračunavaju kamate.
- 8.1.4.** Evidencije i podaci o novčanim sredstvima i financijskim instrumentima koje Banka drži za Klijenta zaštićene su visokim standardima zaštite sukladno pravilima Banke o informacijskoj sigurnosti.

8.2. MJERE ZAŠTITE KOD TREĆE STRANE

- 8.2.1.** Ukoliko se za tim ukaže potreba, Banka može financijske instrumente Klijenta držati kod treće strane.
- 8.2.2.** Pri odabiru treće strane na čijim će računima deponirati financijske instrumente koje drži za Klijenta kao i pri odabiru aranžmana za držanje i pohranu tih financijskih instrumenata, Banka će stručno i s dužnom pažnjom voditi računa o:
- stručnosti i tržišnom ugledu treće strane,
 - zakonom propisanim uvjetima ili tržišnim praksama koji se odnose na držanje financijskih instrumenata, a koji mogu negativno utjecati na prava Klijenta, te
 - periodički preispitivati odabir treće strane i navedenih aranžmana.

8.3. SUSTAV ZAŠTITE ULAGATELJA PREMA PROPISIMA VAŽEĆIM U RH

- 8.3.1.** Banka sudjeluje u sustavu zaštite ulagatelja kroz članstvo u Fondu za zaštitu ulagatelja (dalje: **Fond**) kojim upravlja HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA (dalje: **HANFA**) ili druga osoba uz odobrenje HANFA-e.
- 8.3.2.** Putem Fonda su od 01.01.2010. godine zaštićene tražbine klijenata Banke koje Banka nije u mogućnosti isplatiti i/ili vratiti klijentima, u sljedećim slučajevima:
- kad je nad Bankom otvoren stečajni postupak, ili
 - ako HANFA utvrdi da je kod Banke nastupila nemogućnost ispunjavanja obveza prema klijentima na način da ne može izvršiti novčanu obvezu i/ili vratiti financijske instrumente, koje je držala za račun klijenta, administrirala ili s njima upravljala, a nije izgledno da će se te okolnosti u dogledno vrijeme bitno promijeniti.
- 8.3.3.** Putem Fonda su od 01.01.2010. godine zaštićene sljedeće tražbine klijenata Banke:
- novčane tražbine u kunama i u valutama država članica Europske unije i država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru koje Banka duguje klijentu ili koje pripadaju klijentu, a koje Banka drži za klijenta vezano za investicijske usluge ugovorene s tim klijentom;
 - financijski instrumenti koji pripadaju klijentu Banke, a koje Banka drži, administrira ili s njima upravlja za račun klijenta, u svezi s investicijskim uslugama ugovorenima s klijentom; osim onih tražbina klijenata koje su sukladno *Zakonu o tržištu kapitala* izuzete od zaštite (npr. tražbine klijenata proizašle iz transakcije za koju je pravomoćnom sudskom presudom utvrđeno da je povezana s pranjem novca; tražbine klijenata koje su osigurane zakonom koji uređuje osiguranje depozita u kreditnim institucijama radi zaštite deponenata u slučaju nedostupnosti depozita itd.)
- 8.3.4.** Zaštićene tražbine klijenata su putem Fonda od 01.01.2010. godine osigurane su do vrijednosti najviše 150.000 kuna po klijentu. U postupku obeštećenja na utvrđeni iznos tražbine neće se utvrđivati i isplaćivati kamate od dana otvaranja stečajnog postupka nad Bankom ili dana objave rješenja HANFA-e o nastupanju osiguranog slučaja iz *Zakona o tržištu kapitala* pa do isplate.
- 8.3.5.** Putem Fonda su od 01.01.2010. godine zaštićene tražbine svake fizičke ili pravne osoba čija sredstva, Banka drži, administrira ili njima upravlja za račun svog klijenta, u svezi s investicijskom uslugom ugovorenom s klijentom; osim onih klijenata čije tražbine prema Banci sukladno *Zakonu o tržištu kapitala* nisu zaštićene odnosno osigurane (npr. kreditne institucije, investicijska društva, financijske institucije, društva za osiguranja, subjekti za zajednička ulaganja, društva za upravljanje mirovinskim fondovima i mirovinski fondovi itd.).
- 8.3.6.** U slučaju nastanku osiguranog slučaja HANFA će donijeti posebno rješenje, koje će se javno objaviti, sukladno kojem počinje postupak obeštećenja. U navedenom postupku klijenti će se pozvati na podnošenje zahtjeva za obeštećenje dok će se utvrđeni iznos obeštećenja isplatiti na klijentov račun. Prema *Zakonu o tržištu kapitala* pravo na isplatu osiguranog iznosa nije prenosivo, ali se može naslijediti.
- 8.3.7.** Više informacija o sustavu zaštite ulagatelja dostupne su u *Zakonu o tržištu kapitala* i pripadajućem podzakonskom propisu, kao i pri HANFA-i.

9. NAKNADE I TROŠKOVI

- 9.1.** Za pružanje investicijskih usluga i aktivnosti, te za pružanje pomoćnih usluga Klijent je Banci dužan platiti naknade, troškove i druga davanja na način i u visini

kako je to određeno ugovorom o pružanju investicijskih usluga/aktivnosti/pomoćnih usluga odnosno Odlukom Banke o naknadama, troškovima i drugim davanjima vezanim uz pružanje investicijskih i pomoćnih usluga te uz obavljanje investicijskih aktivnosti (dalje u tekstu: **Tarifa**).

- 9.2.** Ukoliko nije drugačije ugovoreno, sve novčane tražbine koje Banka potražuje od Klijenta temeljem pružanja investicijskih usluga/aktivnosti/pomoćnih usluga Banka je ovlaštena naplatiti iz novčanih sredstava koje Banka drži za Klijenta, te iz novčanih sredstava sa svih drugih štednih i/ili tekućih računa Klijenta u Banci.
- 9.3.** Banka će obavijestiti Klijenta ukoliko prilikom pružanja investicijskih usluga/aktivnosti/pomoćnih usluga postoji mogućnost nastanka ili nastaju drugi troškovi, što uključuje poreze, carinske pristojbe ili neka druga davanja koji mogu nastati za Klijenta, a koji nisu plativi putem Banke ili nisu nametnuti od strane Banke, te koje troškove je Klijent dužan podmiriti sam ili samoinicijativno.
- 9.4.** Sve informacije o naknadama, troškovima i drugim davanjima Banka će učiniti dostupnim Klijentu sukladno odredbi iz točke 12.2. ovih Općih uvjeta.

10. IZVJEŠĆA I OBAVIJESTI

- 10.1.** Banka će prvog radnog dana po izvršenju naloga izvijestiti Klijenta o tome da je u cijelosti ili djelomično obavljena transakcija kupnje/prodaje po danom nalogu koji je izložen na burzi ili drugom uređenom javnom tržištu vrijednosnih papira. Izvješće se u pisanom obliku dostavlja putem jednog od dogovorenih načina pisane komunikacije između Banke i Klijenta iz točke 12.5. ovih Općih uvjeta.
- 10.2.** Na zahtjev Klijenta, Banka će istome dostaviti detaljnu obavijest kojim se potvrđuje izvršenje i status njegovog naloga, a koja obavijest sadrži podatke određene propisima važećim u Republici Hrvatskoj.
- 10.3.** Banka će također jednom godišnje svakom pojedinom Klijentu za kojeg drži financijske instrumente ili sredstva, poslati izvještaj o navedenim financijskim instrumentima ili sredstvima, u pisanom obliku putem jednog od dogovorenih načina pisane komunikacije između Banke i Klijenta iz točke 12.5. ovih Općih uvjeta, osim kada se takav izvještaj dostavlja u sklopu drugog periodičkog izvještaja (npr. Klijent koristi investicijsku uslugu vođenja portfelja). Ova odredba ne odnosi se na izvještavanje o depozitima i novčanim sredstvima na tekućim računima koje Banka za klijenta drži kao kreditna institucija.
- 10.4.** Banka će Klijentima kojima pruža uslugu upravljanja portfeljem dostavljati periodičke izvještaje o aktivnostima upravljanja portfeljem, i to u pisanom obliku putem jednog od dogovorenih načina pisane komunikacije između Banke i Klijenta iz točke 12.5. ovih Općih uvjeta. Klijentu će se spomenuti periodički izvještaj dostavljati kvartalno, a kada to Klijent zahtjeva i učestalije. Kvartalno izvješće o upravljanju portfeljem sadrži:
- pregled oblika financijske imovine;
 - stanje novca i novčanih sredstava na početku i kraju izvještajnog razdoblja;
 - vrijednost portfelja na početku i kraju izvještajnog razdoblja;
 - prinos portfelja tijekom izvještajnog razdoblja;
 - pregled transakcija izvršenih unutar razdoblja;
 - pregled korporativnih akcija;
 - i druge potrebne podatke.
- 10.5.** Banka će Klijenta koji koristi uslugu skrbništva izvješćivati u pisanom obliku putem jednog od dogovorenih načina pisane komunikacije između Banke i Klijenta iz točke 12.5. ovih Općih uvjeta. Redovne obavijesti Banke odnose se na slijedeća izvješća i obavijesti:

- potvrda izvršenja naloga;
 - izvješće o stanju vrijednosnih papira;
 - obavijest o kvartalnim naknadama za usluge skrbništva;
 - obavijesti o korporativnim aktivnostima.
- Izvješće o stanju vrijednosnih papira (izvod) šalje se Klijentu jednom mjesečno do 10-tog dana u mjesecu sa stanjem na zadnji radni dan u prethodnom mjesecu, s tim da Klijent može s Bankom dogovoriti drugačiju dinamiku slanja izvoda. U slučaju potrebe za ponovnim izvodima o stanjima računa za prethodna razdoblja, Klijent iste ima pravo tražiti od Banke, a Banka će mu ih u primjerenom roku dostaviti.

11. SUKOB INTERESA

- 11.1.** Banka primjenjuje mjere predostrožnosti identificiranja bilo kakvog sukoba interesa koji bi se mogao pojaviti u tijeku pružanja usluga vezanih uz financijske instrumente, te poduzima mjere prevencije takvog sukoba interesa kroz adekvatne organizacijske i administrativne aktivnosti, ili ako je potrebno, jasno objavljivanje sukoba interesa klijentima.
- 11.2.** Prema *Zakonu o tržištu kapitala* sukob interesa se može pojaviti kao rezultat pružanja investicijskih i pomoćnih usluga između:
- a) interesa – Banke, osoba koje vode poslovanje Banke, zaposlenika, vezanih zastupnika ili svih osoba izravno ili neizravno povezanih s njima putem kontrole s jedne strane i interesa Klijenta s druge strane, te
 - b) interesa Klijenata Banke međusobno.
- 11.3.** Banka je kroz svoju *Politiku upravljanja sukobom interesa* odredila mjere i postupke radi sprječavanja sukoba interesa. *Politika upravljanja sukobom interesa* je dostupna Klijentu sukladno odredbi iz točke 12.2. ovih Općih uvjeta.
- 11.4.** Sukladno *Zakonu o tržištu kapitala*, Banka je dužna pružiti Klijentima malim ulagateljima sažet opis *Politike upravljanja sukobom interesa*. Sažeti opis jest kako slijedi:

TEMELJNA NAČELA POSLOVNOG PONAŠANJA U CILJU SPRJEČAVANJA SUKOB INTERESA

Okvir profesionalnog ponašanja radnika Banke zasniva se na sljedećim ciljevima i općim načelima poslovanja:

- a) *Postupanje s klijentima: Pri obavljanju poslova s financijskim instrumentima, radnici Banke su dužni interes Klijenata stavljati na prvo mjesto, voditi računa da poštuju zakonske i druge norme kojima je uređeno poslovanje Banke, postupati s pažnjom dobrog stručnjaka, te ravnopravno tretirati sve Klijente iz iste kategorije.*
- b) *Izbjegavanje sukoba interesa: Radnici Banke ne smiju donositi odluke na temelju osobnih interesa ili na temelju interesa s njima povezanih osoba. Radnici Banke su stoga dužni izbjegavati situacije koje bi mogle prouzrokovati sukob interesa, kako između njih i Banke, tako i između njih i različitih klijenata Banke.*
- c) *Provođenje organizacijskih mjera u cilju sprječavanja sukoba interesa: Banka je definirala organizacijske jedinice koje su uključene u tzv. "kineske zidove" gdje radnici obavljaju poslove s financijskim instrumentima, i za njih su pravila postupanja u pogledu zaštite od sukoba interesa znatno stroža od pravila koja se odnose na ostale relevantne osobe Banke.*
- d) *Nagrađivanje radnika neovisno o rezultatima investicijskih aktivnosti: Kako bi interesi radnika*

Banke bili u potpunosti u skladu s interesima Klijenata, plaće i stimulativni dodaci radnika nisu ni na koji način vezani s povoljnim rezultatima pojedinih aktivnosti.

- e) Zaštita interesa Klijenta ispred je interesa Banke, a interes Banke ispred je interesa radnika Banke.
- f) Zabrana utjecaja na drugog radnika ili Klijenta: Niti jedan radnik Banke u "kineskom zidu" ne smije, radi vlastitih interesa utjecati na drugog radnika u "kineskom zidu" da protivno interesima Klijenta, vodi poslove s vrijednosnim papirima.
- g) Zabrana pogodovanja jednom Klijentu na štetu drugog Klijenta: Radnicima Banke nije dopušteno pogodovati interesima jednog Klijenta na štetu drugog Klijenta.
- h) Izvješćivanje Klijenta o sukobu interesa: U slučajevima kada mjere i postupci Banke u sprječavanju sukoba interesa nisu dovoljni da bi se u razumnoj mjeri osiguralo sprječavanje nastanka rizika za interese Klijenta, Banka je dužna, prije pružanja usluge, na trajnom mediju, nedvosmisleno priopćiti Klijentu vrstu i/ili izvor sukoba interesa. Obavijest Klijentu mora sadržavati dovoljno podataka temeljem kojih će Klijent biti u mogućnosti donijeti odluke vezane uz investicijske ili pomoćne usluge u okviru kojih se pojavljuje sukob interesa uzimajući u obzir razvrstavanje Klijenata.

OKOLNOSTI KOJE PREDSTAVLJAJU ILI MOGU DOVESTI DO SUKOPA INTERESA

(1) Prilikom utvrđivanja okolnosti koje predstavljaju ili koje mogu dovesti do sukoba interesa naročito se moraju uzeti u obzir sljedeće situacije u kojima može doći do sukoba interesa:

- a) Banka i/ili relevantne osobe u Banci mogli bi ostvariti financijsku dobit ili izbjeći gubitak na štetu Klijenta,
- b) Banka i/ili relevantne osobe u Banci imaju interes ili korist od ishoda posla obavljenog za Klijenta ili transakcije izvršene za račun Klijenta, a koji se razlikuje od interesa Klijenta,
- c) Banka i/ili relevantne osobe u Banci imaju financijski ili neki drugi motiv za pogodovanje interesima drugog Klijenta ili grupe Klijenata na štetu interesa Klijenta,
- d) predmet poslovanja Banke ili relevantne osobe u Banci je isti kao i predmet poslovanja Klijenta,
- e) Banka i/ili relevantne osobe u Banci prime ili će primiti od osobe koja nije Klijent dodatni poticaj na temelju posla obavljenog za Klijenta, u vidu novca, roba, usluga i sličnog, a što nije uobičajena provizija ili naknada za taj posao.

(2) U obzir se moraju uzeti i druge situacije koje dovode ili mogu dovesti do kolizije interesa Banke ili relevantnih osoba u Banci s interesima Klijenta odnosno kad interes Banke ili relevantnih osoba Banke utječe ili može utjecati na njihovu nepristranost u obavljanju poslova s vrijednosnim papirima za Klijenta.

(3) Sve relevantne osobe Banke, sva tijela Banke te sve organizacijske jedinice Banke ovlaštene su i dužne utvrđivati okolnosti koje predstavljaju ili koje mogu dovesti do sukoba interesa Banke ili relevantnih osoba u Banci sa interesima Klijenta, kako za sebe tako i za druge relevantne osobe Banke, tijela Banke te organizacijske jedinice Banke. O svojim saznanjima iste osobe su dužne obavijestiti odgovornu osobu za nadzor usklađenosti i nadležnog rukovoditelja njihove organizacijske jedinice Banke, ili organizacijskoj jedinici za upravljanje ljudskim resursima Banke ako nisu u mogućnosti informaciju

prosljediti nadležnom rukovoditelju organizacijske jedinice.

MJERE SPRJEČAVANJA SUKOPA INTERESA

Cilj Banke je prepoznavanje sukoba interesa, te njegovo sprječavanje, ukoliko je to moguće. U slučajevima kada mjere i postupci sprječavanja sukoba interesa nisu dovoljni da bi se u razumnoj mjeri osiguralo sprječavanje nastanka rizika za interese Klijenta, Banka je dužna, prije pružanja usluge, nedvosmisleno priopćiti Klijentu vrstu i/ili izvor sukoba interesa.

Banka je internim aktom propisala postupke i mjere radi sprečavanja sukoba interesa:

- Strogo je zabranjeno korištenje i/ili odavanje tzv. povlaštenih informacija jer bi to moglo dovesti do nepoštene prednosti osobe koja raspolaže povlaštenim informacijama prilikom trgovanja vrijednosnim papirima, neovisno o tome koristi li se povlaštenim informacijama sam djelatnik Banke ili neka treća osoba temeljem informacija dobivenih od djelatnika Banke.
- Djelatnicima Banke koji neposredno obavljaju poslove s vrijednosnim papirima zabranjeno je trgovati vrijednosnim papirima za vlastiti račun na tržištima na kojima Banka pruža usluge trgovanja vrijednosnim papirima, s time da je od zabrane izuzeto nasljeđivanje, stjecanje vrijednosnih papira bez vlastite namjere (npr. odluka suda i sl.) te druge situacije predviđene propisima važećim u Republici Hrvatskoj i internim aktima Banke.
- Djelatnici Banke koji neposredno obavljaju poslove s vrijednosnim papirima dužni su štiti Klijente u skladu s dobrim poslovnim običajima i ne smiju zloupotrebljavati njihovu nestručnost i nepoznavanje poslovanja u cilju pribavljanja osobne koristi; te isto tako moraju izbjegavati pružanje informacija i mišljenja koja bi se mogla protumačiti kao davanje preporuka Klijentima za ulaganje.
- Sredstvima koje je Klijent dao Banci radi obavljanja poslova s vrijednosnim papirima može se raspolagati samo prema nalogima Klijenta o kojima Banka vodi evidenciju odnosno prema drugim zakonskim ili ugovornim temeljima.
- Svi podaci koje je Banka saznala obavljajući poslove s vrijednosnim papirima za Klijenta smatraju se bankovnom tajnom i spadaju pod poseban režim čuvanja.
- Za interni nadzor na provođenjem pravila Banke o sprječavanja sukoba interesa nadležne su organizacijske jedinice Banke za praćenje usklađenosti i internu reviziju.

ODGOVORNA OSOBA ZA NADZOR USKLAĐENOSTI

Dužnost odgovorna osobe za nadzor usklađenosti je, uz ostale poslove, redoviti nadzor nad pridržavanjem Politike upravljanja sukobom interesa u Banci, te njezine usklađenosti sa Zakonom o tržištu kapitala i drugim pozitivnim propisima.

POTICAJI

U cilju obavljanja usluga u interesu svih strana, Banka će se suzdržavati od isplate ili naplate, davanja ili primanja, u bilo kojem obliku (dalje u tekstu: poticaji) ako je vrsta ili količina takvog poticaja određena interesom Klijenta, interesom Banke ili interesom treće strane. Plaćanja Klijenata prema Banci (ili zaposlenicima Banke), te davanje poklona

Klijentima trebaju biti isključeni. Pri tome se naknade u trgovanju definirane kroz Tarifu, te bonus sheme, ne smatraju poticajima.

- 11.5.** U slučajevima kada mjere i postupci Banke nisu dovoljni da bi se u razumnoj mjeri osiguralo sprječavanje nastanka rizika sukoba interesa za Klijenta, Banka će prije pružanja usluge nedvosmisleno priopćiti Klijentu vrstu i/ili izvor sukoba interesa.

12. KOMUNIKACIJA

- 12.1.** Klijent sa Bankom može kontaktirati, te primiti dokumente i druge podatke koje mu Banka šalje – na hrvatskom i engleskom jeziku. Komunikacija na drugim jezicima moguća je samo prema zasebnom dogovoru u pisanom obliku između Banke i Klijenta.

- 12.2.** Svi podatci koje je Banka sukladno važećim propisima i/ili internim odlukama dužna pružiti Klijentima, a koji podaci se ne odnose isključivo na baš točno određenog Klijenta, dostupni su Klijentima:

- na papiru - objavom u svim prostorijama Banke namijenjenim za poslovanje s Klijentima;
- u elektroničkom obliku - na službenim internetskim stranicama Banke na adresi www.volksbank.hr;
- na drugom odgovarajućem mediju i putem drugih odgovarajućih komunikacijskih sredstava.

- 12.3.** Da bi Banka smjela Klijentu pružati podatke putem internetske stranice Banke moraju biti ispunjeni sljedeći uvjeti:

- Klijent je dostavio Banci svoju valjanu adresu elektroničke pošte,
- Klijent je odabrao takav način davanja podataka,
- Banka je Klijenta putem elektroničke pošte obavijestila o adresi internetske stranice Banke i mjestu na stranici gdje se traženim podacima može pristupiti,
- podaci se na službenim internetskim stranicama Banke redovito obnavljaju,
- podaci su na službenim internetskim stranicama Banke neprekidno dostupni u vrijeme kada mogu biti od koristi za Klijente.

- 12.4.** Svaki Klijent je obavezan, samoinicijativno ili na poziv Banke, informirati se o podacima dostupnim mu sukladno točki 12.2. ovih Općih uvjeta, te u cijelosti snosi odgovornost za propuštanje navedene obveze.

- 12.5.** Banka priznaje razne metode komuniciranja sa Klijentom u pogledu investicijskih usluga/aktivnosti/pomoćnih usluga koje Banka pruža Klijentu. U tom smislu Banka i Klijent, ovisno o međusobnom dogovoru, mogu komunicirati putem jednog ili više dolje navedenih komunikacijskih sredstava:

- na papiru uz neposrednu dostavu ili uz dostavu putem poštanske ili kurirske službe;
- putem telefaksa;
- putem telefona prilikom čega Banka ima pravo snimati i pohraniti takvu komunikaciju u svrhu utvrđivanja i dokazivanja točnog sadržaja komunikacije;
- putem elektroničke pošte;
- putem komunikacijskog sustava SWIFT;
- putem internetskih stranica Banke u okviru ili izvan posebnih on-line sustava (npr. online internetsko bankarstvo i sl.).

- 12.6.** Banka će o podatak o eventualnim promjenama svoje adrese, brojeva telefaksa, brojeva telefona, adresa elektroničke pošte, SWIFT oznake te o promjenama internetskih stranica Banke učiniti dostupnim Klijentima na jedan ili više načina iz točke 12.2. ovih Općih uvjeta ili putem obavijesti na papiru uz dostavu Klijentu putem poštanske ili kurirske službe.

- 12.7.** Klijent je dužan bez odlaganja obavijestiti Banku o eventualnim promjenama svoje adrese, broja telefaksa,

broja telefona, SWIFT oznake i/ili adrese elektroničke pošte putem kojih je dogovorio komunikaciju s Bankom kao i o promjenama bilo kojeg podatka koji se odnosi na identitet Klijenta ili bilo kojeg podatka kojeg je Klijent dostavio Banci u vezi ugovorenih investicijskih usluga/aktivnosti/pomoćnih usluga. Zbog velike važnosti nedvojbene identifikacije Klijenta prilikom komunikacije s Bankom, Klijent obavijest o promjeni mora Banci dostaviti:

- pisanim putem na papiru i to neposredno u prostorijama Banke namijenjenim za poslovanje s Klijentima uz identifikaciju važećom osobnom iskaznicom ili putovnicom, a u slučaju pravne osobe i uz originalni izvadak iz odgovarajućeg registra (potonja isprava nije potrebna ukoliko je uvid u odgovarajući registar dostupan Banci preko interneta); ili
- pisanim putem na papiru odnosno na ispravi na kojoj je javni bilježnik ovjerio potpis Klijenta i to poštom preporučeno; ili
- pisanim putem i to sa svog broja telefaksa, SWIFT oznake ili adrese elektroničke pošte putem kojih je ranije dogovorio komunikaciju s Bankom.

- 12.8.** Klijent u cijelosti preuzima i snosi odgovornost za svu eventualnu štetu koja nastane zbog Klijentovog propusta da izvršiti svoju dužnost iz točke 12.7. ovih Općih uvjeta i to u cijelosti na način kako je opisano u navedenoj točki.

13. REKLAMACIJE I PRITUŽBE

- 13.1.** Svaka osoba može uputiti Banci reklamaciju i/ili pritužbu u svezi pružanja investicijskih usluga i aktivnosti, te u svezi pružanja pomoćnih usluga.

- 13.2.** Reklamacijom se smatra izjava osobe kojom ista osporava postupanje ili propuštanje Banke držeći ga protivnim važećim propisima, pojedinom ugovoru ili ostalim aktima Banke - na reklamaciju je Banka dužna odgovoriti.

- 13.3.** Pritužbu se smatra izjava osobe kojom ista negoduje zbog postupanja ili propuštanja Banke koje je napravljeno sukladno važećim propisima, pojedinom ugovoru ili ostalim aktima Banke - na pritužbu Banka nije dužna odgovoriti.

- 13.4.** Reklamacije i pritužbe podnose se Banci:
- na papiru - poštom ili neposrednom dostavom na adresu: VOLKSBANK d.d., Varšavska 9, HR-10000 Zagreb;
 - telefonom - na broj telefona Kontakt centra Banke 0800-0600;

elektroničkom poštom - na adresu elektroničke pošte Kontakt centra Banke info@volksbank.hr.

- 13.5.** Prilikom podnošenja reklamacije i/ili pritužbe osoba se mora identificirati imenom i prezimenom, te barem jednim od podataka putem kojeg Banka može nedvojbeno identificirati osobu (matični broj ili osobni identifikacijski broj i sl.) te mora dostaviti podatak o adresi (poštanskoj ili elektroničkoj) ili kontakt broju telefona na koji će mu Banka dostaviti odgovor na reklamaciju i/ili pritužbu. Ako se prilikom podnošenja reklamacije i/ili pritužbe osoba ne identificira na navedeni način ili ukoliko Banci nije poznat podatak o adresi ili telefonskom broju osobe, reklamacija i/ili pritužba se neće uzeti u obzir odnosno smatrat će se kao da nisu podnesene.

- 13.6.** Banka će na valjano podnesenu reklamaciju i/ili pritužbu odgovoriti u najkraćem mogućem roku.

- 13.7.** Banka o podnesenim reklamacijama i/ili pritužbama te o njihovom rješavanju vodi evidenciju u elektroničkom obliku. Svi podaci iz evidencije čuvaju se najmanje 5 godina nakon proteka poslovne godine na koju se podaci odnose.

14. IZMJENE I DOPUNE OPĆIH UVJETA

- 14.1.** Naknadne izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta obvezivat će Banku i Klijente pod slijedećim uvjetima:
- a) Banka će Klijente obavijestiti o svakoj naknadnoj izmjeni i/ili dopuni ovih Općih uvjeta u skladu s točkom 12.2. ovih Općih uvjeta te će im učiniti dostupnim cjeloviti tekst izmijenjenih i/ili dopunjenih ovih Općih uvjeta;
 - b) naknadne izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta stupit će na snagu, ako zakonom nije drugačije propisano, najranije 15 dana od dana objave u prostorijama Banke namijenjenim za poslovanje s Klijentima ili od slanja Klijentu obavijesti o izmjenama i/ili dopunama ovih Općih uvjeta.
- 14.2.** U slučaju neslaganja Klijenta sa naknadnim izmjenama i/ili dopunama ovih Općih uvjeta, Klijent može raskinuti ugovor o pružanju investicijskih usluga/aktivnosti/pomoćnih usluga na način utvrđen ugovorom.

15. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

- 15.1.** Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 01.07.2009. godine.
- 15.2.** Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti VOLKSBANK d.d. za ugovore o nalogu za kupnju/prodaju vrijednosnih papira. Ugovorne strane koje su se u tim Općim uvjetima kao i u Ugovorima/Sporazumima o poslovima kupnje vrijednosnih papira nazivale Nalogodavcima, u smislu ovih Općih uvjeta i u smislu nastavka pružanja investicijskih usluga/aktivnosti/ pomoćnih usluga nazivaju se Klijentima te imaju sva prava i obveze koje imaju Klijenti.
- 15.3.** Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja - poslovi skrbništva nad vrijednosnim papirima.