

## POLITIKA IZVRŠAVANJA NALOGA

### 1. UVOD

- 1.1. Sukladno *Zakonu o tržištu kapitala*, VOLKSBANK d.d., Zagreb, Varšavska 9 (dalje u tekstu: **Banka**), u obvezi je donijeti Politiku izvršenja naloga kako bi svojim Klijentima omogućila najpovoljnije izvršenje naloga.
- 1.2. 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.
- 1.3. Prema *Zakonu o tržištu kapitala*, Banka je dužna prije početka postupanja po nalogima Klijenta od Klijenta pribaviti suglasnost na Politiku izvršavanja naloga.

### 2. PODRUČJE PRIMJENE

- 2.1. Ova Politika izvršavanja naloga sastavni je dio Ugovora o posredovanju pri kupnji i prodaji vrijednosnih papira (dalje u tekstu: **Ugovor**) koji je sklopljen između Klijenta i Banke.
- 2.2. Ova Politika izvršavanja naloga odnosi se na naloge Klijenta upućene Banci da za njega (u svoje ime i za račun Klijenta) kupi ili proda financijske instrumente.

### 3. NALOG

- 3.1. Prema *Zakonu o tržištu kapitala*, nalog je izjava volje Klijenta upućena Banci da za njega (u svoje ime i za račun Klijenta) kupi ili proda financijske instrumente.
- 3.2. Prihvaćanjem naloga sklopljen je ugovor o nalogu kojim se Banka obvezuje poduzeti radnje s ciljem zaključivanja ugovora o kupnji ili prodaji financijskih instrumenata u skladu s nalogom i za račun Klijenta, a Klijent se obvezuje za obavljanje tih poslova platiti Banci odgovarajuće naknade i troškove određene Ugovorom odnosno odgovarajućom odlukom Banke o cijenama pružanja investicijskih usluga/aktivnosti/pomoćnih usluga (dalje u tekstu: **Tarifa**).

### 4. MJESTO I NAČIN ZAPRIMANJA NALOGA

- 4.1. Nalog se može dati u usmenom ili u pisanom obliku, te putem elektroničke pošte.
- 4.2. Nalog može dati i punomoćnik Klijenta koji je na to ovlašten posebnom pisanom punomoći koja je na papirnatom mediju dostavljena Banci. Na punomoći javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo mora ovjeriti potpis Klijenta u skladu s propisima važećim u Republici Hrvatskoj.
- 4.3. Kada postoji više ovlaštenika po vrijednosnom papiru iz naloga, onda samo jedan od njih može nastupati kao Klijent, i to onaj koji Banci o tome prezentira pisanu suglasnost ostalih ovlaštenika.
- 4.4. Pisani nalog se daje isključivo u prostorijama organizacijske jedinice Banke nadležne za kupnju/prodaju vrijednosnih papira u Zagrebu, Varšavska 9, i to na način da se pisani nalog preda djelatniku Banke ovlaštenom za izvršenje kupnje/prodaje vrijednosnih papira (dalje u tekstu: **Broker**).
- 4.5. Usmeni nalog se daje isključivo telefonski i to na način da se usmeni nalog priopći Brokeru putem poziva na broj telefona: (+385) (0)1 4801 253 ili (+385) (0)1 4801 254 ili (+385) (0)1 4801 226. Usmeni nalog kao i sva telefonska komunikacija između Klijenta i Brokera se

snima, a tonski zapis se koristi kao dokaz o sadržaju naloga. Usmeno priopćen nalog mora imati sve bitne sastojke naloga. Klijent može dati usmeni nalog samo ako je u Ugovoru ili sukladno Ugovoru naznačio lozinku kojom će se identificirati (služiti) kod davanja usmenog naloga ili ukoliko je sa Bankom dogovorio druge elemente (podatke) njegove nedvojbene identifikacije. Klijent je dužan lozinku odnosno druge elemente (podatke) njegove nedvojbene identifikacije čuvati kao tajnu i ne smije ih učiniti dostupnim trećim osobama. Nakon izvršene identifikacije Banka nije dužna na drugi način identificirati Klijenta i ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent eventualno pretrpio zbog toga što je Banka postupila po nalogu pouzdajući se u identifikaciju lozinkom koja je naznačena u Ugovoru ili sukladno Ugovoru odnosno pouzdajući se u identifikaciju putem drugih elemenata (podataka) nedvojbene identifikacije Klijenta. Banka zadržava pravo ne postupiti po usmenom nalogu ako posumnja u identitet osobe koja daje usmeni nalog. O odbijanju postupanja po usmenom nalogu Banka će obavijestiti osobu koja daje usmeni nalog, i to tijekom trajanja telefonskog razgovora u kojem se daje usmeni nalog, a ukoliko to Banka procijeni potrebnim, i slanjem naknadne obavijesti Klijentu.

- 4.6. Pisani nalog putem elektroničke pošte Klijent je dužan poslati sa svoje adrese elektroničke pošte koju je putem Ugovora ili sukladno Ugovoru dostavio Banci i to na adresu elektroničke pošte Banke: [vbbrokeri@volksbank.hr](mailto:vbbrokeri@volksbank.hr), ukoliko je Klijent izabrao takav način zadavanja naloga prilikom potpisivanja Ugovora s Bankom. Broker će takav nalog arhivirati i unijeti ga u knjigu naloga Banke.

### 5. PRIHVAĆANJE I ODBIJANJE NALOGA

- 5.1. Uvjet da Banka prihvati nalog za kupnju odnosno nalog za prodaju jest da vrijednosni papiri koji su predmet kupnje/prodaje kotiraju na burzi ili uređenom javnom tržištu vrijednosnih papira na kojima Banka pruža uslugu posredovanja.
- 5.2. Uvjet da Banka prihvati nalog za kupnju je da Klijent prethodno na poseban račun kod Banke broj: **2503007-130000103** ili na drugi račun o kojemu ga naknadno izvjesti Banka – uplati sredstva potrebna za izvršenje naloga, odnosno da Klijent osigura ta sredstva na drugi dogovoreni način.
- 5.3. Uvjet da Banka prihvati nalog za prodaju vrijednosnih papira je da:
  - vlasnička pozicija vrijednosnih papira iz naloga na računu otvorenom kod SREDIŠNJEG KLIRINŠKOG DEPOZITARNOG DRUŠTVA d.d., Zagreb, Heinzelova 62a (dalje u tekstu: **SKDD**) prethodno bude registrirana s Bankom kao članom sudionikom SKDD; ili
  - da su vrijednosni papiri na skrbi kod Banke i da postoji suglasnost Klijenta za prodaju tih papira; ili
  - da su Klijent i Banka postigli drugačiji dogovor o uvjetu za prihvatanje naloga za prodaju vrijednosnih papira.
- 5.4. Upisom naloga u knjigu naloga smatra se da je Banka prihvatila nalog. Banka nema obvezu izvršiti nalog koji nije upisan u knjigu naloga.
- 5.5. Banka neće prihvatiti nalog:
  - koji nije dan u obliku i sadržaju predviđenom Općim uvjetima odnosno Ugovorom; ili
  - koji je, po procjeni Banke, upravljen na nedopušteno manipuliranje cijenom vrijednosnih papira; ili

- koji grubo odstupa od tržišnih uvjeta za kupnju/prodaju vrijednosnih papira.
- 5.6.** Banka će obavijestiti osobu koja je dala nalog opisan u prethodnom stavku, kao i naloge koji ne ispunjavaju gore navedene uvjete o tome da nije prihvatila i da neće izvršiti takav nalog.
- 5.7.** Ako Banka ne odbije izvršenje naloga, smatra se da je prihvatila nalog protekom roka za slanje obavijesti o odbijanju naloga.
- 5.8.** Obavijest o odbijanju naloga mora sadržavati i razlog odbijanja naloga, a Banka je dužna Klijenta obavijestiti o odbijanju naloga odmah po zaprimanju naloga ili u trenutku kada utvrdi da nisu zadovoljeni prethodno navedeni uvjeti za prihvaćanje naloga za kupnju ili prodaju vrijednosnih papira.

## 6. POTVRDA O ZAPRIMANJU NALOGA

- 6.1.** Banka će Klijentu potvrditi zaprimanje naloga, kao i izmjenu i opoziv prihvaćenog naloga.
- 6.2.** Potvrdu o zaprimanju usmenog naloga Klijent će dobiti odmah tijekom trajanja telefonskog razgovora u kojem se daje usmeni nalog.
- 6.3.** Potvrdu o zaprimanju pisanog naloga danog na papiratom mediju Klijent će dobiti odmah prilikom davanja pisanog naloga u prostorijama organizacijske jedinice Banke nadležne za kupnju/prodaju vrijednosnih papira, i to potpisom isprave sa nalogom od strane Brokera.
- 6.4.** Potvrdu o zaprimanju naloga danog putem elektroničke pošte Klijent će dobiti odmah po zaprimanju takve poruke, i to povratnom porukom elektroničke pošte od strane Brokera.

## 7. SADRŽAJ NALOGA

- 7.1.** Jednim nalogom se može naložiti kupnja/prodaja samo jedne vrste vrijednosnih papira (određeno po izdavatelju i nedvojbnoj identifikacijskoj oznaci vrijednosnog papira) i po jednoj cijeni.
- 7.2.** Nalog mora sadržavati sljedeće podatke i određenja (bitni sastojci naloga):
  - osobne podatke kojima se identificira Klijent (i/ili njegov punomoćnik), a koji su istovjetni osobnim podacima navedenim u Ugovoru odnosno pripadajućoj dokumentaciji;
  - određenje vrste naloga (kupovni/prodajni);
  - određenje vrijednosnih papira koji su predmet kupnje/prodaje (izdavatelj i službena identifikacijska oznaka vrijednosnog papira), određenje količine vrijednosnih papira koji se kupuju/prodaju te njihove pojedinačne cijene;
  - određenje vremena izvršenja naloga (ukoliko vrijeme izvršenja naloga nije određeno, smatra se da je nalog na snazi mjesec dana od dana zaprimanja naloga od Banke; u tom slučaju Banka neće dodatno obavještavati Klijenta o prestanku naloga);
  - potpis Klijenta (za pisani nalog dan na papiratom mediju) odnosno lozinka (za usmeni Nalog).
- 7.3.** Svaka izmjena cijene i/ili količine vrijednosnog papira u danom nalogu predstavlja opoziv tog naloga i davanje novog naloga. Iznimno, dani nalog u kojem je samo smanjena količina vrijednosnih papira koji se kupuju/prodaju ne smatra se novim nalogom. Takav nalog zadržava isti redoslijed izvršenja.

## 8. TRAJANJE NALOGA

- 8.1.** Ukoliko u nalogu nije drugačije određeno, nalog vrijedi i obvezuje Banku 1 (slovima: jedan) mjesec od dana prihvaćanja naloga.

## 9. VRIJEME I NAČIN IZVRŠENJA NALOGA

- 9.1.** Banka će izvršiti nalog u skladu s njegovim sadržajem i prema vremenskom prioritetu s kojim je nalog prihvaćen. Banka će nalog izvršiti odmah nakon prihvata, osim ako u njemu nije posebno određeno da će se izvršiti prema slobodnoj procjeni Banke.
- 9.2.** Kada je u nalogu određeno da će se izvršiti prema slobodnoj procjeni Banke onda će Banka nalog izvršiti s pažnjom dobrog stručnjaka; pri tome Banka ni na koji način ne jamči da će se izvršenjem naloga na burzi ili drugom uređenom javnom tržištu vrijednosnih papira postići za Klijenta najpovoljnija moguća cijena na dan/dane kada je nalog izvršavan.
- 9.3.** Banka je ovlaštena izložiti na burzi ili drugom uređenom javnom tržištu vrijednosnih papira nalog koji je dao Klijent zajedno sa nalogima drugih osoba koje su naložile kupnju ili prodaju istih vrijednosnih papira po istoj cijeni. Pritom će Banka svakog Klijenta čiji se nalozi pridružuju upozoriti da bi učinak pridruživanja mogao štetiti njegovim interesima u odnosu na pojedini nalog. Kada je takav zbirni nalog djelomično izvršen, Banka će alocirati transakcije u skladu s vremenskim prioritetom s kojim je nalog prihvaćen.
- 9.4.** Kada se limitirani nalog (nalog za kupnju ili prodaju određene količine vrijednosnih papira po cijeni navedenoj u nalogu ili po cijeni koja je za klijenta povoljnija) ne može odmah izvršiti, Banka će bez odgode izložiti limitirani nalog Klijenta na trgovinski sustav uređenog tržišta. Smatrat će se da je time Banka poduzela mjere koje omogućavaju najbrže moguće izvršenje takvog naloga.
- 9.5.** Banka će obavijestiti Klijenta o svim značajnim poteškoćama u vezi urednog izvršavanja naloga i to bez odgode.
- 9.6.** Pri izvršavanju naloga Banka je dužna poduzeti sve razumne korake za postizanje najpovoljnijeg ishoda za Klijenta i pritom uzeti u obzir elemente relevantne za izvršenje naloga, a to su: cijena, troškovi, brzina, vjerojatnost izvršenja i namire, veličina i vrsta naloga. Ukupni troškovi transakcije obuhvaćaju cijenu financijskog instrumenta i sve troškove izravno povezane s izvršenjem naloga, što uključuje proviziju mjesta trgovanja, proviziju poravnanja i namire transakcije i sve ostale naknade koje se plaćaju trećim osobama koje su uključene u izvršenje naloga. **Kada Banka izvrši nalog prema izričitoj uputi Klijenta, obveza postizanja najpovoljnijeg ishoda za Klijenta smatra se ispunjenom, te Banka nije dužna provesti nalog u skladu s vlastitim mjerama i politikama izvršavanja naloga.**
- 9.7.** Kako bi se prilikom izlaganja naloga za obavljanje poslova s financijskim instrumentima izbjegla mogućnost favoriziranja vlastitih naloga Banke na štetu naloga Klijenata u slučaju istovremenog pristizanja naloga za kupnju ili prodaju financijskih instrumenta od organizacijskih jedinica koja obavljaju poslove u ime Banke („Trading“ ili „Asset management“), te nekog Klijenta Banke, prvo se izlaže nalog Klijenta Banke, a potom nalog zadan od drugih organizacijskih jedinica Banke. Također, nalozi vođenja portfelja Klijenata („Asset management“) imaju prednost u odnosu na naloge vođenja portfelja Banke („Trading“).

## 10. KNJIGA NALOGA

- 10.1.** Svi dani nalozi se unose u knjigu naloga koju Banka vodi u elektroničkom obliku. Prema vremenu unosa u knjigu naloga određuje se prvenstvo u izvršavanju Naloga, osim ako u nalogu nije posebno određeno da će se izvršiti prema slobodnoj procjeni Banke.
- 10.2.** Banka će Klijentu na njegov zahtjev dati ispis iz knjige naloga koji se odnosi na njegov nalog.

## 11. MJESTA I SUBJEKTI IZVRŠENJA NALOGA

- 11.1. Banka je ovlaštena izložiti nalog na Zagrebačkoj burzi ili drugom uređenom javnom tržištu vrijednosnih papira u Republici Hrvatskoj.
- 11.2. Banka je također ovlaštena prenijeti nalog na izvršenje svom ugovornom partneru u Beogradu (Republika Srbija) za vrijednosne papire kojima se trguje na Beogradskoj burzi. Sadašnji ugovorni partner Banke je UniCredit Bank Srbija a.d.
- 11.3. Ukoliko se istim vrijednosnim papirom trguje na dva ili više uređenih tržišta, Banka će voditi računa o elementima koji utječu na izbor mjesta izvršenja naloga, a to su: postizanje najpovoljnijeg ishoda za Klijenta, cijena, troškovi, brzina i vjerojatnost izvršenja naloga, osim kada Klijent da izričitu uputu o mjestu izvršenja naloga.

## 12. PRESTANAK NALOGA

- 12.1. Nalog prestaje obavljanjem transakcije kupnje/prodaje po danom nalogu, prestankom važenja naloga, izmjenom naloga, otkazom naloga od strane Banke ili Klijenta ili odustankom Klijenta od danog naloga.
- 12.2. Ako bi izvršenjem naloga Banka pretrpjela štetu, odnosno ako bi izvršenjem naloga počinila prekršaj ili kazneno djelo, ili ako Banka nije u mogućnosti izvršiti nalog, Banka ima pravo otkazati nalog.
- 12.3. Banka ima pravo na otkaz i u slučaju da ne može doći u kontakt s Klijentom, a po njenoj je procjeni evidentno da bi Klijent pretrpio štetu u slučaju izvršenja naloga.
- 12.4. Banka otkazuje nalog:
  - slanjem otkaznog pisma Klijentu na kontakt adresu ili telefax naznačen u samom nalogu. Ugovoru ili dokumentaciji vezanoj uz Ugovor. Ugovor o nalogu prestaje sa danom kada otkazno pismo bude poslano Klijentu na kontakt adresu ili u trenutku kada bude upućeno s telefax uređaja Banke na telefax uređaj Klijenta;
  - usmenim priopćenjem otkaza naloga Klijentu na kontakt broj telefona naznačen u samom nalogu, Ugovoru ili dokumentaciji vezanoj uz Ugovor. Ugovor o nalogu prestaje u trenutku priopćenja otkaza naloga.
- 12.5. Klijent otkazuje ugovor o nalogu:
  - predajom otkaznog pisma u organizacijsku jedinicu Banke nadležnu za kupnju/prodaju vrijednosnih papira u Zagrebu, Varšavska 9, i to na način da otkazno pismo preda Brokeru. Nalogu prestaje nakon što Broker primi otkazno pismo;
  - usmenim priopćenjem otkaza naloga Brokeru na kontakt broj telefona Banke na koji se sukladno ovoj Politici daju nalozi i uz prethodno priopćenje lozinke i/ili drugih elemenata (podataka) potrebnih Banci i/ili dogovorenih s Bankom radi nedvojbene identifikacije Klijenta. Nalog prestaje u trenutku priopćenja otkaza naloga.
- 12.6. Klijent može odustati od danog naloga, i to u cijelosti ili djelomično. U slučaju odustanka od dijela naloga smanjuje se količina vrijednosnih papira koji se nalogom kupuju ili prodaju. Banka će po valjanom

- odustanku Klijenta od naloga povući izlaganje naloga na burzi ili drugom uređenom javnom tržištu vrijednosnih papira. Klijent odustaje od naloga:
  - predajom pisma odustanka u organizacijsku jedinicu Banke nadležnu za kupnju/prodaju vrijednosnih papira u Zagrebu, Varšavska 9 i to na način da Klijent pismo odustanka preda Brokeru. Odustanak prema Banci proizvodi učinke nakon što Broker primi pismo odustanka;

- usmenim priopćenjem odustanka od naloga Brokeru na kontakt broj telefona Banke na koji se sukladno ovoj Politici daju nalozi i uz prethodno priopćenje lozinke i/ili drugih elemenata (podataka) potrebnih Banci i/ili dogovorenih s Bankom radi nedvojbene identifikacije Klijenta. Odustanak prema Banci proizvodi učinke od trenutka priopćenja odustanka.
- 12.7. Banka i Klijent mogu ugovoriti i drugačije načine prestanka naloga.

## 13. ZAVRŠNE ODREDBE

- 13.1. Banka će obavijestiti svoje Klijente o svim značajnim promjenama u svojim mjerama i Politici izvršavanja naloga.
- 13.2. Banka će jednom godišnje revidirati Politiku izvršavanja naloga, kao i mjere i postupke izvršavanja naloga.
- 13.3. Ova Politika izvršenja naloga primjenjuje se od 01.07.2009. godine.