



**ISTARSKA KREDITNA BANKA  
UMAG, dioničko društvo**

## **OPĆI UVJETI UGOVORA O NALOGU ZA KUPNJU/PRODAJU FINANCIJSKIH INSTRUMENTATA**

### **Članak 1.**

Ovim Općim uvjetima uređuju se temeljni međusobni odnosi između Klijenta kao Klijenta i Istarske kreditne banke Umag d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) kao Nalogoprimca na načelima povjerenja, savjesnosti i obostrane koristi.

Banka je kreditna institucija u smislu Članka 6. Zakona o tržištu kapitala koja je registrirana za pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti temeljem: Dozvole Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Zagreb, Miramarska 24b, 10000 Zagreb (u daljnjem tekstu HANFA) i odgovarajuće suglasnosti Hrvatske narodne banke, Trg hrvatskih velikana 3, 10002 Zagreb.

Banka ima odobrenje za pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti i s njima povezanih pomoćnih usluga sukladno Članku 5. Zakona o tržištu kapitala (Narodne novine 88/08 i 146/08) kako slijedi:

1. izvršavanje Naloga za račun klijenata,
2. trgovanje za vlastiti račun,
3. usluge provedbe ponude, odnosno prodaje financijskih instrumenata uz obvezu otkupa,
4. usluge provedbe ponude, odnosno prodaje financijskih instrumenata bez obveze otkupa.

Banka ima odobrenje za poslove navedene u gornjem stavku u odnosu na obavljanje poslova s financijskim instrumentima iz Članka 3. Zakona o tržištu kapitala, koji iste definira kao:

### **1) Prenosive financijski instrumenti**

Prenosivi financijski instrumenti su one vrste financijskih instrumenta koji su prenosivi na tržištu kapitala, kao što su:

- a. dionice ili drugi financijski instrumenti istog značaja koji predstavljaju udio u kapitalu ili članskim pravima u društvu, kao i potvrde o deponiranim dionicama,
- b. obveznice i druge vrste sekuritiziranog duga, uključujući i potvrde o deponiranim financijskim instrumentima,
- c. svi ostali financijski instrumenti koji daju pravo na stjecanje ili prodaju takvih prenosivih financijskih instrumenta ili na temelju kojih se može obavljati plaćanje u novcu koje se utvrđuje na temelju prenosivih financijskih instrumenta, valuta, kamatnih stopa ili prinosa, robe, indeksa ili drugih mjernih veličina. Instrumenti plaćanja ne smatraju se prenosivim financijskim instrumentima

## **2) Instrumente tržišta novca**

Instrumenti tržišta novca su 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.

## **3) Jedinice u subjektima za zajednička ulaganja**

Subjekt za zajednička ulaganja označava:

- subjekt za zajednička ulaganja koji je dobio odobrenje Agencije sukladno zakonu koji uređuje uvjete osnivanja i rada fondova i društava za upravljanje,
- subjekt za zajednička ulaganja koji je dobio odobrenje za rad u nekoj od država članica i koji, sukladno propisima matične države članice, ispunjava uvjete iz Direktive Vijeća broj 85/611/EEZ od 20. prosinca 1995. o usklađivanju zakona, propisa i administrativnih odredbi koje se odnose na subjekte za zajednička ulaganja u prenosive vrijednosne papire (UCITS) i njezinih izmjena i dopuna,
- drugi strani subjekt za zajednička ulaganja uključujući i subjekte različite od onih iz alineje 2. točke 7. Zakona o tržištu kapitala, kao i subjekte za zajednička ulaganja s odobrenjem za rad u nekoj od trećih država.

Poslove iz Članka 1., Stavka 3. ovih Općih uvjeta u Banci obavlja, zaposlenik Banke, Broker na temelju odobrenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga. Banka se obvezuje osigurati da se Broker, pri obavljanju poslova iz Članka 1., Stavka 3. Općih uvjeta ponaša sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, drugih relevantnih internih procedura i politika Banke, te drugih pozitivnih propisa koji reguliraju poslovanje sa financijskim instrumentima.

Banka se obvezuje da se Broker pri obavljanju opisanih poslova ponaša u skladu sa pravilima i standardima struke, te da ima odgovarajuće kvalifikacije i dobar ugled.

Klijent je svaka pravna i fizička osoba kojoj Banka pruža investicijske i/ili pomoćne usluge, koja je dala Nalog za kupnju i/ili prodaju financijskog instrumenta kod Banke, i koja ima sklopljen Ugovor o brokerskim poslovima ili koristi druge usluge koje pruža Banka.

Banka može zaprimiti i usmeni i pismeni Nalog Klijenta na slijedećoj adresi:

ISTARSKA KREDITNA BANKA UMAG D.D.

Umag, Ernesta Miloša 1

Tel.: +385 52 702342

Fax.: +385 52 702495

e-mail: [ikbbroker@ikb.hr](mailto:ikbbroker@ikb.hr)

Banka može zaprimiti "Zahtjev za zadavanje Naloga za kupnju ili prodaju financijskih instrumenata" kao pismeni Nalog Klijenta i u organizacijskim jedinicama Banke na slijedećim adresama:

POSLOVNI CENTAR UMAG-BUJE-NOVIGRAD

- Poslovnica Buje, Trg J.B.Tita 1, Buje

- Poslovnica Novigrad, Murvi 15, Novigrad

#### POSLOVNI CENTAR POREČ-PAZIN

- Podružnica Poreč, Partizansko šetalište 5a, Poreč
- Poslovnica Pazin, Trg slobode 2, Pazin

#### POSLOVNI CENTAR PULA-ROVINJ-LABIN

- Podružnica Pula, J. Žakna 4b, Pula
- Poslovnica Robna kuća Pula, Dalmatinova 3, Pula
- Poslovnica Veruda, Tomassinijeva 32, Pula
- Poslovnica Rovinj, S. Radića 9, Rovinj
- Poslovnica Labin, Zelenice 10, Labin

#### POSLOVNI CENTAR RIJEKA-BUZET

- Podružnica Rijeka, Janeza Trdine 6, Rijeka
- Poslovnica Opatija, Maršala Tita 140/3, Opatija
- Poslovnica Viškovo, Viškovo 2, Viškovo
- Poslovnica Buzet, Trg Fontana 2, Buzet

#### POSLOVNI CENTAR ZAGREB

- Poslovnica Zagreb, Radnička cesta 34, Zagreb

Važeći Opći uvjeti dostupni su u poslovnim prostorijama Banke, te na internet adresi Banke; [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr).

Klijent može sa Bankom komunicirati na hrvatskom jeziku.

Ovi opći uvjeti predstavljaju sastavni dio Ugovora o brokerskim poslovima. Brokerski ugovor je ugovor o pružanju investicijskih usluga i obavljanju investicijskih aktivnosti i s njima povezanih pomoćnih usluga u odnosu na obavljanje poslova s financijskim instrumentima sklopljen između Banke i Klijenta.

#### **Članak 2.**

Banka je član Zagrebačke burze d.d. Zagreb, (u daljnjem tekstu ZSE) te član Središnjeg klirinškog depozitarnog društva d.d., Zagreb (u daljnjem tekstu: SKDD).

#### **Članak 3.**

Banka će poslovanje u svezi pružanja investicijskih usluga i obavljanja investicijskih aktivnosti obavljati u skladu s pozitivnim propisima, propisima HANFA-a, te propisima i pravilima ZSE i SKDD.

#### **Članak 4.**

Banka se obvezuje Klijenta upoznati sa stanjem na tržištu, sa svim okolnostima koje su potrebne radi donošenja odluke o kupnji i/ili prodaji financijskog instrumenta, a naročito dati točne informacije o ponudi, potražnji, prometu i tržišnim cijenama financijskih instrumenata, te ga upoznati s ovim Općim uvjetima ugovora o Nalogu za kupnju/prodaju financijskih instrumenata (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) i Tarifom naknada za vršenje bankarskih usluga (u daljnjem tekstu: Cjenik), te kako bi Klijent mogao donijeti odgovarajuću odluku.

Banka se obvezuje postupati prema Pravilniku o kriterijima za razvrstavanje klijenata banke te isti staviti Klijentu na uvid ili dostaviti na trajnom mediju, na njegov zahtjev.

## **Članak 5. RAZVRSTAVANJE(KATEGORIZACIJA) KLIJENTA**

Prema propisima važećim u Republici Hrvatskoj, te Pravilniku o kriterijima za razvrstavanje Klijenta Istarske kreditne banke Umag d.d., Banka je dužna sve svoje Klijente s obzirom na njihovo znanje, iskustvo na području ulaganja, financijsku situaciju i ulagačke ciljeve, te sposobnosti procjene rizika veznih uz ulaganje razvrstati na:

1. profesionalne ulagatelje,
2. male ulagatelje.

Profesionalnim ulagateljem se smatra osoba koja posjeduje dovoljno iskustva, znanja i stručnosti za samostalno donošenje odluka o ulaganjima i pravilnoj procjeni s time povezanih rizika, te koja zadovoljava druge uvjete određene propisima važećim u Republici Hrvatskoj. Sve ostale osobe smatraju se malim ulagateljima.

Klijenti iz ovog članka Pravilnika mogu se odreći zaštite pravila poslovnog ponašanja samo ako pismeno zatraže, općenito ili u odnosu na neku posebnu uslugu ili transakciju veći stupanj zaštite odnosno tretman kao mali ulagatelj, te pristupiti sklapanju Ugovora o dodjeli statusa malog ulagatelja.

Ukoliko Klijent koji je klasificiran kao profesionalni ulagatelj želi promjenu statusa također je obavezan uputiti Banci pismeni zahtjev na adresu: Istarska kreditna banka Umag d.d. Umag, E.Miloša 1, 52470 Umag.

Banka može na vlastitu inicijativu, ukoliko procijeni da za istim postoji potreba sa profesionalnim ulagateljem postupati kao s malim ulagateljem.

Banka se obvezuje postupati prema Pravilniku o kriterijima za razvrstavanje klijenata banke, koji je sastavni dio Ugovora o brokerskim poslovima.

Važeći Pravilnik o kriterijima za razvrstavanje Klijenta Istarske kreditne banke Umag d.d. uručuje se Klijentima prilikom sklapanja Ugovora o brokerskom poslovanju, a također dostupan je u poslovnim prostorijama Banke na upit, i na internet adresi Banke; [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr)

## **Članak 6. RIZIK**

Banka se obvezuje upozoriti Klijenta da trgovanje financijskim instrumentima sa sobom nosi odgovarajući rizik, te da Banka i njeni djelatnici ne preuzimaju nikakvu odgovornost za posljedice Klijentove slobodne odluke.

Rizicima s financijskim instrumentima, uključujući i kupnju i prodaju financijskih instrumenata, smatraju se uobičajene i/ili neočekivane promjene cijena financijskih instrumenata na tržištu (rizik volatilnosti), promjene cijena uslijed recesije (konjunktorni rizik), promjene cijena radi promjene deviznog tečaja (tečajni rizik), smanjenje atraktivnosti financijskih instrumenata ili neefikasnosti tržišta (rizik likvidnosti), promjene cijena radi otvaranja stečaja nad izdavateljem (rizik stečaja), rizik neisplate

dividende, rizik kvara na informatičkim sustavima ili komunikacijskim vezama između Banke i/ili uređenih tržišta i/ili Središnjeg klirinškog depozitarnog društva i drugi rizici.

Cijena financijskih instrumenata mijenja se sukladno tržišnim uvjetima na koje može utjecati čitav niz faktora od kojih su neki u cijelosti nepredvidljivi. Ispunjavanje obveza koje iz financijskih instrumenata proističu za njihove izdavatelje isto tako može biti dovedeno u pitanje, pa u cijelosti i izostati, zbog poremećaja u poslovanju ili gospodarske situacije izdavatelja.

Izvršna vlast u zemlji i inozemstvu može promjenom porezne politike, uvođenjem ograničenja pri raspolaganju financijskim instrumentima i drugim mjerama utjecati na kvalitetu i vrijednost pojedine investicije, pa se Klijentima preporučuje da prilikom izbora financijskih instrumenata u koje ulažu pokušaju uskladiti veličinu, strukturu, ročnost i ostale elemente investicijske(-ih) odluka, likvidnost i rizičnost investicije sa svojim sadašnjim i pretpostavljenim budućim imovinskim stanjem, uzimajući pri tome u obzir i svoje investicijsko iskustvo na istom ili sličnom području,

Klijent kod donošenja odluka o kupnji i/ili prodaji financijskih instrumenata stalno treba voditi računa o sljedećim rizicima:

1) Općim rizicima u poslovanju sa financijskim instrumentima:

- a) rizik smanjenja vrijednosti financijskih instrumenata uslijed globalnih i/ili regionalnih recesija;
- b) tečajni rizik, odnosno rizika promjene tečaja;
- c) rizik koji ovisi o promjeni kreditnog rejtinga određene zemlje, i to kao:
  1. rizik izostanka plaćanja duga određene zemlje;
  2. politički rizik, uključujući i rizik neočekivanih regulatornih promjena koje utječu na tržište kapitala i položaj ulagača;
- d) rizik smanjenja vrijednosti financijskih instrumenata uslijed općeg rasta cijena (rizik inflacije);
- e) rizik nemogućnosti prodaje financijskih instrumenata na sekundarnom tržištu kapitala zbog smanjene potražnje ili neefikasnosti tržišta (rizik likvidnosti);
- f) rizik smanjenja vrijednosti financijskih instrumenata zbog pada kreditnog rejtinga izdavatelja (rizik izdavatelja);
- g) rizik smanjenja ili potpunog gubitka vrijednosti financijskih instrumenata zbog otvaranja stečajnog postupka nad izdavateljem financijskih instrumenata (rizik stečaja);
- h) rizik promjene vrijednosti financijskih instrumenata zbog špekulativnih aktivnosti velikih investitora, odnosno, zbog velikih transakcija na tržištu kapitala (rizik psihologije tržišta);
- i) rizik kvara na informatičkim sustavima i/ili rizik prekida komunikacijskih veza između banaka, SKDD, drugih središnjih depozitorija i/ili klirinških kuća, Burzi i/ili uređenih tržišta financijskih instrumenata.

2) Posebnim rizicima za poslovanje s financijskim instrumentima i to:

- a) u poslovanju s financijskim instrumentima:
  1. rizik pada vrijednosti financijskih instrumenata uslijed uobičajenih periodičnih kretanja cijena na tržištu (rizik volatilnosti);

2. rizik neisplate dividende;
3. rizik promjene kredibiliteta izdavatelja kao vjerovnika (rizik boniteta);
4. rizik promjena kamatnih stopa. svojstven obveznicama;
5. rizik otkaza odnosno prestanka plaćanja dugova od strane izdavatelja;
6. rizik opoziva ili prijevremene otplate, svojstven obveznicama, kada izdavatelj ima opciju opoziva obveznice prije dospjeća ili opciju prijevremene otplate duga;

Klijent potpisom Ugovora iz Članka 7. ovih Općih uvjeta potvrđuje da je u potpunosti upoznat s prije navedenim rizicima. Banka i njeni zaposlenici ni u kojem slučaju neće davati neistinite ili višeznačne podatke i obavijesti vezane za financijske instrumente.

Banka ni u kojem slučaju ne odgovara Klijentu zbog eventualne štete nastale ostvarenjem bilo kojeg rizika vezanog za kupnju/prodaju financijskih instrumenata, kao što ne jamči niti za ispunjenje obveze druge ugovorne strane iz bilo koje transakcije kupnje/prodaje financijskih instrumenata koja se izvrši u skladu s Nalogom.

Banka ne odgovara za bilo kakvu štetu uzrokovanu primjerice:

- događanjima koji su izvan kontrole Banke, kao što su viša sila, ratovi, prirodne katastrofe, pravila tržišta, odlukama izvršnih vlasti, padovima komunikacijskih sustava uređenih tržišta i sl.
- vlastitim tehničkim ograničenjima, kao što su preopterećenost telefonskih linija, ili informatičkih sustava.
- propustom u radu burzi, depozitorija i sl.

Pravna nemogućnost ispunjenja obveze smatrat će se višom silom.

Banka ne odgovara Klijentu za štetu nastalu ako pravovremeno ne primi obavijest od Klijenta o promjeni osobnog imena/tvrtke, adrese/sjedišta, ili broja telefona.

## **Članak 7. OTVARANJE BROKERSKOG RAČUNA**

Banka se obvezuje na ime Klijenta otvoriti Brokerski račun koji obuhvaća skupni Račun financijskih instrumenta (evidencija financijskih instrumenta pohranjenih kod SKDD te registriranih pri Banci). i Račun novčanih sredstava- sredstva za plaćanje financijskih instrumenta odnosno sredstva dobivena prodajom financijskih instrumenta (u daljnjem tekstu: Brokerski račun). Brokerski račun otvara se temeljem uredno popunjenog, potpisanog i ovjerenog, od strane Klijenta, Zahtjeva za otvaranje brokerskog računa za fizičke, odnosno za pravne osobe koji se još sastoji od Priloga 1-Upitnika za politički izložene osobe, i Priloga 2-Obrazac i izjava o stvarnim vlasnicima klijenta.

Klijent može obrazac Zahtjeva za otvaranje brokerskog računa zatražiti u sjedištu Banke ili organizacijskim jedinicama iz Članka 1. ovih Općih uvjeta ili na internet stranicama Banke.

U tom smislu Banka će sa Klijentom potpisati Ugovor o obavljanju brokerskih poslova (u daljnjem tekstu Ugovor).

Za otvaranje Brokerskog računa potrebni su slijedeći dokumenti(podaci):

Za domaće fizičke osobe (rezidente):

1. presliku osobne iskaznice ili putne isprave (obostranu)
2. presliku kartice kunskog tekućeg ili štednog računa otvorenog u RH koji glasi na ime Klijenta
3. broj računa investitora u SKDD (ukoliko Klijent već ima otvoren račun u SKDD)
4. broj telefona (fiksno ili mobilno) i e-mail Klijenta
5. MBG, ukoliko ga ne sadrži osobni dokument
6. ako je dopisna adresa različita od one u osobnoj ispravi pismena izjava da želi poslovnu korespondenciju primati na dopisnu adresu
7. dopisna adresa Klijenta
8. osobni identifikacijski broj(OIB)\*

Za strane fizičke osobe(nerezidente):

1. presliku putne isprave
2. presliku kartice nerezidentnog računa otvorenog u RH koji glasi na ime Klijenta
3. broj računa investitora u SKDD (ukoliko Klijent već ima otvoren račun u SKDD)
4. broj telefona (fiksno ili mobilno) i e-mail Klijenta
5. dopisna adresa Klijenta

Za pravne osobe( rezidente i nerezidente):

1. preslika izvotka iz sudskog registra ne starija od 30 dana (za strane pravne osobe prijevod izvotka iz inozemnog sudskog registra od strane sudskog tumača)
2. Obavijest o razvrstavanju prema nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti
3. preslika potpisnog kartona temeljem kojeg je otvoren redovni poslovni račun u banci u RH
4. preslika osobne iskaznice (ili putne isprave) osobe ovlaštene za zastupanje(članova uprave društva, direktora)
5. broj poslovnog računa otvorenog kod jedne od poslovnih banaka u RH koji glasi na ime Klijenta (za strane pravne osobe broj nerezidentnog računa koji glasi na ime Klijenta)
6. ako je dopisna adresa različita od one upisane u sudskom registru pismena izjava pravne osobe da želi poslovnu korespondenciju primati na dopisnu adresu
7. broj računa investitora u SKDD (ukoliko Klijent već ima otvoren račun u SKDD)
9. broj telefona (fiksno ili mobilno) i e-mail Klijenta
8. osobni identifikacijski broj(OIB)

Ukoliko Klijent ne dostavi svu traženu dokumentaciju Banka nije obvezna otvoriti brokerski račun, odnosno uspostaviti poslovnu suradnju s Klijentu.

Ako Klijent nema otvoren račun u SKDD Banka će na temelju valjanog Zahtjeva za otvaranje računa investitora u SKDD Klijenta, istom otvoriti račun investitora u SKDD. Zahtjev za otvaranje računa investitora u SKDD obvezno se prilaže Zahtjevu za otvaranje brokerskog računa. Klijent može obrazac Zahtjeva za otvaranje računa investitora u SKDD zatražiti u sjedištu Banke ili organizacijskim jedinicama iz Članka 1. ovih Općih uvjeta ili na internet stranicama Banke.

Prije otvaranja računa ovlaštenu zaposlenik Banke će provjeriti identitet Klijenta uvidom u osobnu iskaznicu ili drugi važeći dokument sa slikom.

## **Članak 8. ZAPRIMANJE I PRIHVAT NALOGA**

Banka može zaprimiti Nalog kao jednostranu izjavu volje Klijenta da u svoje ime, a za račun Klijenta obavi kupnju ili prodaju financijskih instrumenata. Klijent zadavanjem Naloga ovlašćuje Banku za poduzimanje tih poslova. Samo zaprimanje Naloga od strane Banke ne predstavlja prihvata Naloga.

Prihvatanjem Naloga sklopljen je ugovor kojim se Banka obvezuje poduzeti radnje sa ciljem zaključivanja ugovora o kupnji ili prodaji financijskih instrumenata za račun Klijenta sukladno uputama sadržanim u tom istom Nalogu, a Klijent se obvezuje za obavljanje tih poslova platiti dogovorenu naknadu.

Klijent može Banci Nalog zadati:

- a) usmeno,
- b) u pismenom obliku.

### **1. Usmeni Nalog**

Klijent zadaje usmeni Nalog isključivo telefonski i to na način da se usmeni Nalog priopći Brokeru ovlaštenom za objavljivanje Naloga za kupnju ili prodaju financijskih instrumenata na mjestima trgovanja sukladno Članku 11. ovih općih uvjeta. Usmeni Nalog kao i sva telefonska komunikacija između Klijenta i brokera se snimaju, a tonski zapis se koristi kao dokaz o sadržaju Naloga.

Tonski zapis u dijelu koji se odnosi na kupnju ili prodaju financijskih instrumenata Banka je dužna na zahtjev predočiti nadzornim tijelima u svrhu dokazivanja Naloga.

Klijent može dati usmeni Nalog isključivo uz uvjet da je prije davanja Naloga dao Banci Izjavu za usmeno davanje naloga kojom ovlašćuje Banku da može zaprimati i izvršavati usmene Naloge uz identifikaciju Klijenta zaporkom ili PIN-om (osobni tajni broj) kojeg mu je dodijelila Banka. Potpisom iste Izjave Klijent potvrđuje da je upoznat sa činjenicom da se telefonski razgovor snima i suglasan je s time. Klijent je dužan čuvati i ne odavati trećim osobama dodijeljeni mu PIN, te sam snosi odgovornost za eventualne zloupotrebe istog.



Banka će Klijentu dodijeliti PIN na temelju valjanog Zahtjeva za dodjelu PIN-a IKB. Temeljem zahtjeva iz prethodnog stavka Klijent daje Izjavu za usmeno davanje naloga kojom ovlašćuje Banku da može zaprimati i izvršavati usmene Naloge uz identifikaciju PIN-om. PIN, Obrazac Izjave za usmeno davanje naloga i Obrazac Izjave o zaprimanju PIN-a IKB dostavljaju se Klijentu na popunu, potpis i ovjeru na dopisnu adresu.

Klijent može obrazac Zahtjeva za dodjelu PIN-a zatražiti u sjedištu Banke ili organizacijskim jedinicama iz Članka 1. ovih Općih uvjeta, ili na internet stranicama Banke.

Banka zadržava pravo ne prihvatiti usmeni Nalog ako posumnja u identitet osobe koja zadaje usmeni Nalog. O odbijanju prihvata usmenog Naloga Banka će obavijestiti osobu koja daje usmeni Nalog, i to tijekom trajanja telefonskog razgovora u kojem se daje usmeni Nalog, sukladno Članku 9. ovih općih uvjeta.

Prilikom zadavanja usmenog Naloga, isti mora obvezatno sadržavati bitne elemente kako slijedi:

- a) Naziv izdavatelja financijskog instrumenta i oznaka (ticker) financijskog instrumenta
- b) Cijena financijskog instrumenta, u apsolutnom iznosu
- c) Količina financijskog instrumenta
- d) Oznaka kupnje ili prodaje
- e) Oznaku mjesta objave/izvršenja naloga
- f) PIN za identifikaciju

## **2. Pismeni Nalog**

Banka može zaprimiti "Zahtjev za zadavanje Naloga za kupnju ili prodaju financijskih instrumenata" kao pismeni Nalog Klijenta u poslovnim prostorijama Banke; odnosno u sjedištu Banke i u organizacijskim jedinicama Banke na adresama iz Članka 1. ovih Općih uvjeta.

Davanje Naloga u pismenom obliku, u smislu prethodnog stavka, može se obaviti isključivo osobno, i to u sjedištu banke ispunjavanjem Zahtjeva za zadavanje naloga i njegovom predajom Brokeru, a u organizacijskim jedinicama Banke zaposlenicima tih istih organizacijskih jedinica.

Prilikom davanja Naloga u pismenom obliku, Broker u sjedištu, a zaposlenici organizacijskih jedinica Banke u organizacijskim jedinicama provode nedvojbenu identifikaciju Klijenta identifikacijskom ispravom (osobna iskaznica, putovnica, izvadak iz sudskog registra) što potvrđuju potpisom na obrascu "Zahtjev za zadavanje Naloga za kupnju ili prodaju financijskih instrumenata"

Prilikom davanja pismenog Naloga, isti mora obvezatno sadržavati bitne elemente kako slijedi:

- a) Naziv izdavatelja financijskog instrumenta i oznaka (ticker) financijskog instrumenta
- b) Cijena financijskog instrumenta, u apsolutnom iznosu
- c) Količina financijskog instrumenta
- d) Oznaka kupnje ili prodaje
- e) Vrsta Naloga
- f) Oznaku mjesta objave/izvršenja naloga
- g) Ime i prezime i broj identifikacijske isprave za fizičke osobe
- h) Naziv tvrtke, ime i prezime i broj identifikacijske isprave osobe ovlaštene za zastupanje

Smatra se da je Nalog u pismenom obliku zaprimljen kada je zaprimljen u sjedištu Banke ili u organizacijskim jedinicama Banke iz Članka 1. ovih Općih uvjeta, što potvrđuju svojim potpisom osoba u Banci koja je Nalog zaprimila, na obrascu "Zahtjev za zadavanje Naloga za kupnju ili prodaju financijskih instrumenata". Klijent svojim potpisom potvrđuje da je obaviješten o zaprimanju Naloga.

Potpisan primjerak obrazaca "Zahtjev za zadavanje Naloga za kupnju ili prodaju financijskih instrumenata" uručuje se Klijentu u tom smislu.

Pismeni Nalog zaprimljen u organizacijskim jedinicama Banke dostavit će se u sjedište Banke u roku od 15 (slovima: petnaest) minuta od zaprimanja Naloga u organizacijskoj jedinici Banke.

O odbijanju prihvata Naloga u pismenom obliku Banka će obavijestiti osobu koja daje pismeni Nalog pismeno, sukladno Članku 10. ovih općih uvjeta.

Nalog može dati i punomoćnik Klijenta koji je za to ovlašten posebnom pisanom punomoći ovjerenom kod javnog bilježnika, te roditelj malodobnog djeteta kojem je potrebna potvrda od Centra za socijalnu skrb da roditelj ima skrbništvo nad djetetom i da u njegovo ime može dati Nalog. Punomoćnik ne može biti ovlašten primati isplate od prodaje financijskih instrumenata na svoj račun već na račun Klijenta vlasnika financijskih instrumenata.

### **3.Prihvat i otvaranje Naloga**

Ukoliko ne nastupe okolnosti iz Članka 9. ovih Općih uvjeta, Banka Nalog prihvaća a prihvaćeni Nalog od Klijenta Banka upisuje odmah, bez odgode, u Knjigu Naloga i time se smatra da je Nalog otvoren. U tom smislu Knjiga Naloga automatski generira obrazac "Kupnja/prodaja financijskih instrumenta-Nalog broj NNNN\*", kao formalizirani Ugovor kojim se Banka obvezuje poduzeti radnje sa ciljem zaključivanja ugovora o o kupnji ili prodaji financijskih instrumenata za račun Klijenta sukladno uputama sadržanim u tom istom Nalogu. Obrazac potpisuju ovlaštene osobe u Banci, te se dostavlja Klijentu na potpis na trajnom mediju-papiru.

Prije zaprimanja i otvaranja Naloga Broker će upoznat Klijenta s osnovnim podacima o financijskom instrumentu, opsegu trgovanja, ranije postignutim cijenama i drugim elementima sukladno Pravilniku o kriterijima za razvrstavanje klijenata Banke.

## **Članak 9. ODBIJANJE NALOGA**

Banka zadržava pravo odbiti zaprimljeni Nalog i ne objaviti isti ukoliko je protivan pravilima uređenog tržišta, MTP-a ili drugih mjesta objavljivanja Naloga, pravilima SKDD, odredbama Zakona o tržištu kapitala ili drugim pozitivnim propisima koji reguliraju predmet ovih Općih uvjeta.

Banka neće prihvatiti Nalog:

- a) koji nije dan u obliku i sadržaju predviđenom ovim Općim uvjetima (bitni elementi iz Članak 8. ovih Općih uvjeta),
- b) koji je, po procjeni Banke, upravljen na nedopušteno manipuliranje cijenom financijskih instrumenta,
- c) koji grubo odstupa od tržišnih uvjeta za kupnju/prodaju financijskih instrumenata
- d) ukoliko financijski instrument označen na Nalogu ne kotira na trgovinskom sustavu uređenog tržišta, MTP-u ili drugim mjestima objavljivanja Naloga definiranih sukladno Pravilniku o izvršenju Naloga klijenta
- e) ukoliko je trgovanje određenim financijskim instrumentom obustavljeno
- f) ukoliko Klijent nije uplatio potreban sredstva za kupnju financijskih instrumenata sukladno ovim Općim uvjetima
- g) ukoliko bi izvršenjem Naloga Banka mogla pretrpjeti štetu
- h) ukoliko bi izvršenjem Naloga moglo biti počinjeno kazneno djelo ili prekršaj, odnosno Banka ili njeni zaposlenici izvrnuli opasnosti od prekršajne ili kaznene odgovornosti
- i) ukoliko Klijent nije dostavio Banci jedan ovjeren i potpisan primjerak Ugovora o brokerskom poslovanju
- j) ukoliko Klijent nije dostavio Banci jedan ovjeren i potpisan primjerak Izjave za usmeno davanje naloga i Izjave o zaprimanju PIN-a IKB.
- k) ukoliko bi izvršenje Naloga povrijedilo interna bančina pravila o sprječavanju sukoba interesa

Iz istih razloga navedenih u prethodnoj odredbi, Banka može odbiti izvršenje Naloga koji se već počeo izvršavati u dijelu u kojem nije ispunjen.

Banka će odmah po zaprimanju Naloga, čim dozna za postojanje kojeg od razloga za odbijanje opisanih u prethodnom stavku, obavijestiti osobu koja je dala Nalog o tome da isti nije prihvatila i da neće objaviti takav Nalog. Za Naloge upućene usmeno Banka o odbijanju primitka Naloga obavještava Klijenta telefonski tijekom telefonskog razgovora, a za Naloge upućene pismeno, pismenom obavijesti koristeći kontakt podatke Klijenta navedene u obrascu osobnih podataka. Rizik nedostupnosti snosi Klijent.

## **Članak 10. SADRŽAJ UGOVORA O NALOGU**

Ugovor o Nalogu iz Članka 8. ovih Općih uvjeta sadržava sljedeće elemente:

1. redni broj u knjizi Naloga
2. datum i vrijeme (sat i minutu) prihvaćanja i izlaganja Naloga
3. način zaprimanja Naloga (pismeno ili usmeno)
4. ime i prezime osobe koja je Nalog zaprimila
5. osobne podatke kojima se identificira Klijent
6. oznaku računa investitora u SKDD Klijenta
7. oznaku vrste Naloga (Nalog za kupnju ili prodaju)
8. vrstu i oznaku financijskog instrumenta koji je predmet kupnje ili prodaje (izdavatelj i službena identifikacijska oznaka financijskog instrumenta),
9. količinu financijskog instrumenta koji se kupuju ili prodaju
10. cijenu financijskog instrumenta izraženo jedinično i to za dionice u kunama i lipama, a za dužničke vrijednosne papire u postotku od njihove nominalne vrijednosti
11. napomenu da je Klijent upoznat sa pravima i obvezama u zasnivanju i izvršavanju poslova sa financijskim instrumentom
12. rok važenja Naloga
13. podatke o opozivu Naloga
14. naznaku da se radi o blok transakciji
15. potpis Klijenta za pismeni Nalog, osim u slučaju posebno izdane i ovjerene Izjave iz Članka 8., odnosno poslovanje uz zaporku (PIN) za usmeni Nalog

## **Članak 11. OBJAVA, IZVRŠENJE I TRAJANJE NALOGA**

Nalog Klijenta koji je zaprimljen i prihvaćen od strane Banke, Banka se obvezuje odmah upisati u Knjigu Naloga i objaviti sa ciljem najbržeg mogućeg izvršenja istog na mjestima izvršenja Naloga sukladno Pravilniku o izvršenju Naloga Banke. Prilikom otvaranja brokerskog računa Banka će Klijenta upoznati sa Pravilnikom o izvršenju Naloga i ishoditi njegovu suglasnost na tu istu politiku.

Banka predviđa mogućnost objave i izvršenja Naloga na ili izvan uređenog tržišta ili MTP-a. U slučaju da se radi o objavi i izvršenju Naloga izvan uređenog tržišta ili MTP-a Banka će posebno upozoriti Klijenta ,na tu mogućnost, te ishoditi njegovu izričitu suglasnost u tom smislu. Takva suglasnost može biti dana za sve ili posebno za svaku transakciju.

### **Izvršavanje limitiranog Naloga**

Ako se limitirani Nalog za kupnju ili prodaju dionica, kao Nalog kod kojega se kupnja ili prodaja obavlja po cijeni navedenoj u Nalogu ili po cijeni koja je za Klijenta povoljnija, uvrštenih na uređeno tržište ne može odmah izvršiti, Banka će isti, bez odgode izložiti na trgovinski sustav uređenog tržišta ili MTP-a ili osigurati objavu odmah, a izvršenje kad za to nastupe tržišni uvjeti, osim ako Klijent izričito nije dao drugačiju uputu.

Banka je dužna izložiti Nalog u skladu sa njegovim sadržajem i prema vremenskom prioritetu s kojim je Nalog prihvaćen i to pažnjom dobrog gospodarstvenika, ostajući u granicama Naloga i u svemu paziti na interese Klijenta. Ukoliko Banka smatra da bi

izvršenje Naloga prema uputama bilo štetno za Klijenta, skrenut će mu pažnju u tom smislu i tražiti nove upute.

U slučaju kada je Nalog djelomično izvršen krivnjom Klijenta, Banka ne odgovara za ispravnost cijene po kojoj je Nalog djelomično izvršen.

Otvoreni Nalog traje do roka označenog u samom Nalogu, a najviše 12 (slovima: dvanaest) mjeseca od dana upisa Naloga u Knjigu Naloga u slučaju da se transakcija iz Naloga ne realizira.

Nalog isto tako prestaje izvršenjem transakcije iz Naloga, izmjenom Naloga ili odustajanjem Klijenta od Naloga.

## **Članak 12. OTKAZ NALOGA**

Klijent u svakom trenutku može otkazati u cijelosti dani Nalog prije nego po Nalogu bude izvršena transakcija kupnje ili prodaje financijskih instrumenta, odnosno Klijent u svako doba može otkazati Nalog u dijelu u kojem on još nije izvršen, i to na način na koji je Nalog upućen.

Banka može otkazati Nalog u dijelu u kojem on još nije ispunjen kada bi izvršenjem Naloga Banka pretrpila štetu ili ukoliko bi se Banka ili njezini djelatnici izvrgnuli opasnosti od prekršaja ili kaznenog djela ili bi izvršenjem Naloga prekršili pravila etičkog ponašanja u trgovini financijskim instrumentima.

## **Članak 13. IZMJENE NALOGA**

Klijent može tijekom trajanja Naloga promijeniti bilo koji bitni element svoga Naloga. Svaka izmjena cijene i povećanje količine financijskih instrumenta u danom Nalogu predstavlja opozivanje tog Naloga i davanje novog Naloga. Smanjenje količine financijskih instrumenta koji se kupuju/prodaju ne smatra novim Nalogom. Ukoliko je izvorni Nalog već izvršen Banka nije u mogućnosti prihvatiti traženu izmjenu Naloga.

Zahtjev za izmjenu Naloga daje se na način istovjetan onome za zadavanje Naloga.

## **Članak 14. NALOG ZA KUPNJU**

Uvjet da Banka prihvati Nalog za kupnju je da je Klijent prethodno uplatio na izdvojeni račun za trgovanje financijskim instrumentima kod Banke broj: 2380006-1372000026 sredstva uvećana za brokersku proviziju, potrebna za izvršenje Naloga, osim u slučaju kada Klijent osigura ta sredstva na drugi dogovoreni način

Dajući Nalog za kupnju Klijent nalaže Banci da u svoje ime, a za Klijentov račun izvrši kupnju financijskih instrumenata po cijeni određenoj od Klijenta (maksimalna cijena kod kupnje).

Banka objavljuje Nalog njegovim izlaganjem na mjestima trgovanja na kojem kotira predmetni financijski instrument, postupajući pri tome u svoje ime, a za račun Klijenta, a sukladno Pravilniku o izvršavanju Naloga klijenta.

Vlasništvo nad nematerijaliziranim financijskim instrumentima stječe se danom namire u skladu s pravilima SKDD.

Osim kada je to izričito drugačije navedeno u Nalogu, Banka će s financijskim instrumentima koje je primila ili njima raspolaže posljedično izvršenju ili djelomičnom izvršenju odnosno neizvršenju Naloga, postupiti sukladno uputi Klijenta.

## **Članak 15. NALOG ZA PRODAJU**

Uvjet za prihvatanje Naloga za prodaju od strane Banke je da Klijent stavi Banci na raspolaganje financijske instrumente koji su predmet prodaje, i to na način da Klijentova vlasnička pozicija financijskih instrumenta iz Naloga za prodaju na računu otvorenom kod SKDD bude prethodno registrirana s Bankom, kao članom sudionikom u SKDD.

Postupak registracije financijskih instrumenta provodi sam klijent prema uputama SKDD. Uputa za registraciju financijskih instrumenata sa Bankom dostupna je na internet stranici Banke.

Da bi klijent stavio na raspolaganje financijske instrumente koji su predmet prodaje potrebno je da ispuni, potpiše i ovjeri obrazac Zahtjev za registraciju financijskih instrumenata. Zahtjev Klijent može zatražiti u sjedištu Banke ili organizacijskim jedinicama iz Članka 1. ovih Općih uvjeta, a dostupan je za potrebe ovlaštenih osoba u sjedištu, odnosno u organizacijskim jedinicama Banke na intranet stranici Banke, u rubrici «Brokerski poslovi», u podrubrici «Opći uvjeti i dokumentacija za klijente», a za Klijente Banke na internet stranici Banke [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr).

Ukoliko se klijent odluči prepustiti registraciju financijskih instrumenata Banci, podnosi pored obrasca "Zahtjev za registraciju vrijednosnih papira sa Bankom" i izjavu da je dobrovoljno stavio na raspolaganje podatak o svom PIN-u dodijeljenom mu od SKDD u isključivu svrhu registracije njegove vlasničke pozicije pri SKDD sa ISTARSKOM KREDITNOM BANKOM UMAG D.D. kao članom sudionikom – brokerom u sustavu SKDD.

Obrazac Izjave iz prethodnog stavka Klijent može zatražiti u sjedištu Banke ili organizacijskim jedinicama iz Članka 1. ovih Općih uvjeta.

Zadajući Nalog za prodaju Klijent nalaže Banci da u svoje ime, a za njegov račun izvrši prodaju financijskih instrumenata po cijeni određenoj od Klijenta (minimalna cijena kod prodaje).

Osim kada je to izričito drugačije navedeno u Nalogu, Banka će sa sredstvima koje je primio ili njima raspolaže posljedično izvršenju ili djelomičnom izvršenju odnosno neizvršenju Naloga, postupiti sukladno uputi Klijenta.

Klijent može od Banke zatražiti da se sredstva dobivena prodajom financijskih instrumenata zadrže na izdvojenom računu kod Banke u svrhu kupnje financijskih instrumenata. Takav zahtjev Klijent mora dati u pismenom obliku najkasnije do dana namire. U protivnom će sredstva Klijenta biti prenijeta na njegov račun.

Obrazac Izjave iz prethodnog stavka Klijent može zatražiti u sjedištu Banke ili organizacijskim jedinicama iz Članka 1. ovih Općih uvjeta.

### **Članak 16. PRIORITET I NAČIN IZVRŠENJA NALOGA**

Banka je dužna pridržavati se prioriteta iz Knjige Naloga. Prioritet Naloga utvrđuje se redosljedom iz Knjige Naloga tako da Nalog koji je ranije predan ima prioritet pred Nalogom koji je predan kasnije, odnosno prema vremenskom prioritetu prihvaćanja. Za sve ostalo primjenjuju se odredbe Pravilnika o izvršavanju Naloga klijenta Banke, koji je sastavni dio Općih uvjeta.

### **Članak 17. – brisan**

### **Članak 18. KNJIGA NALOGA**

Svi Nalozi, neovisno o načinu na koji su zaprimljeni, unose se u knjigu Naloga. Banka vodi Knjigu Naloga u elektronskom obliku. Podaci sadržani u knjizi Naloga, ili o zaključenim ugovorima o Nalogu predstavljaju poslovnu tajnu. Podaci sadržani u knjizi Naloga ili zaključenim ugovorima o Nalogu, staviti će se na uvid ovlaštenim organima sukladno Zakonu o kreditnim institucijama, Zakonu o tržištu kapitala i drugim propisima. Podaci sadržani u ugovorima o Nalogu i u knjizi Naloga mogu biti dostupni osobama koje obavljaju internu ili eksternu reviziju i kontrolu Banke, ili održavaju računalni sustav Banke ili za njega izrađuju računalne programe i drugim osobama koje do tih podataka mogu doći posljedično funkcijama i poslovima koje obavljaju u Banci ili za Banku, pod uvjetom da su te osobe upozorene na obvezu čuvanja tajnosti podataka sadržanih u knjizi Naloga.

### **Članak 19. IZVJEŠĆIVANJE KLIJENTA O IZVRŠENJU NALOGA**

Kada Banka izvrši Nalog za račun Klijenta obvezuje se bez odlaganja, a najkasnije prvog radnog dana po izvršenju, obavijestiti Klijenta na trajnom mediju o izvršenju Naloga. Takva obavijest sadrži sve bitne podatke koji se odnose na izvršavanje Naloga, sukladno Pravilniku o izvršavanju naloga Klijenata Banke.

Obavijest se u pisanom obliku dostavlja na adresu Klijenta poštom, ili na adresu elektroničke pošte ako su ispunjeni uvjeti iz Članka 56. Zakona o tržištu kapitala.

## **Članak 20. NAKNADE ZA IZVRŠENJE NALOGA**

Klijent je obvezan Banci platiti proviziju za pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti utvrđenu Odlukom o tarifi naknada za vršenje bankarskih usluga Banke (u daljnjem tekstu: Cjenik) Banke . Naknada Klijentu iskazuje se u bruto iznosu, koja uz naknadu za pružanje usluga Banke uključuje i trošak mjesta izvršenja Naloga (uređenog tržišta, MTP-a ili drugog mjesta) i trošak Središnjeg klirinškog depozitarnog društva, Klijent i Banka mogu pismenim dogovorom odrediti drugačiji način obračuna naknade.

Kod Naloga za kupnju financijskih instrumenata naknada za izvršenje Naloga povećava ukupnu kupovnu cijenu dok kod Naloga za prodaju financijskih instrumenata naknada za izvršenje Naloga umanjuje prodajnu cijenu. Visine naknada za poslove koje Banka obavlja za Klijenta, Banka će propisati Cjenikom.

Banka ima pravo jednostrano i u svako doba izmijeniti Cjenik. Banka se obvezuje o svakoj izmjeni Cjenika obavijestiti Klijenta najkasnije prije zadavanja Naloga od strane Klijenta i to ukoliko ga ne obavijesti pismenim putem 7 (slovima: sedam) dana prije stupanja na snagu Cjenika.

Posebno se napominje da kod transakcija sa financijskim instrumentima ili investicijske usluge postoji mogućnost drugih dodatnih troškova, što uključuje poreze ili neka druga davanja koji mogu nastati za Klijenta, a koji nisu plativi putem Banke ili nisu nametnuti od strane Banke, a koje troškove je Klijent dužan podmiriti sam ili samoinicijativno.

Davanjem Naloga Klijent potvrđuje da je upoznat s Cjenikom.

## **Članak 21. DRŽANJE I ZAŠTITA NOVČANIH SREDSTAVA I FINACIJSKIH INSTRUMENTA KLIJENTA**

Novčana sredstva koja Klijent uplati za kupnju financijskih instrumenata kao i novčana sredstva dobivena od prodaje financijskih instrumenata Banka se obvezuje držati odvojeno od vlastitih novčanih sredstava na izdvojenom računu za trgovanje financijskim instrumentima kod Banke broj: 2380006-1372000026, kao računu posebne namjene za sredstva temeljem Zakona, odnosno drugih propisa izuzeta od prisilnog izvršenja. Ta sredstva ne ulaze u imovinu Banke, niti njenu likvidacijsku ili stečajnu masu, niti mogu biti predmetom ovrhe u svezi potraživanja prema Banci.

Banka na novčana sredstva iz prethodnog stavka ne obračunava kamatu.

Financijske instrumente koje Banka stekne za račun klijenta obvezuje se alocirati na račune klijenta u SKDD, u modalitetu registrirane vlasničke pozicije sa Bankom ili modalitetu slobodne vlasničke pozicije sukladno Klijentovom izričitom očitovanju u tom smislu.



Novčana sredstva od prodaje financijskih instrumenta Banka se obvezuje isplatiti Klijentu na njegov račun prema važećim pravilima sustava poravnjanja i namire, odnosno sukladno Članku 15. ovih Općih uvjeta.

U smislu ovog Članka Banka vodi evidencije na način koji omogućava da bez odgode u svakom trenutku može identificirati imovinu koju drži za jednog klijenta, od imovine drugih klijenata i od imovine Banke, te redovito i ažurno ažurira iste evidencije.

Banka se obvezuje najmanje jedanput godišnje dostaviti klijentima izvješće o stanju njihovih novčanih sredstava evidentiranih na izdvojenom računu.

## **Članak 22.** **POSTUPANJE U SVEZI SPRJEČAVANJA SUKOBIA INTERESA**

Banka u svom poslovanju primjenjuje interni akt kojim se uređuju pravila postupanja u svezi sprječavanje sukoba interesa između Banke, zaposlenika Banke koji obavljaju poslove s financijskim instrumentima, i relevantnih osoba u Banci i klijenata Banke (Klijenta) kojima Banka pruža usluge vezane uz financijske instrumente, kao i interesa klijenta međusobno. U tom smislu sukob interesa označava svaku situaciju u kojoj zaposlenik Banke, relevantna osoba u Banci ili Banka nisu neutralni u odnosu na predmet poslovanja ili se iz činjenice njihove povezanosti s drugim društvima, osobama ili poslovima može pretpostaviti da bi mogli imati interese koji nisu istovremeno nužno i interesi Banke i/ili Klijenta, te koji mogu utjecati na nepristranost u obavljanju poslova.

Pod mogućim sukobom interesa podrazumijeva se svaka situacija u kojoj su zaposlenik Banke, relevantan osoba u Banci ili sama Banka u prilici iskoristiti svoj položaj i ovlaštenja u svoju osobnu korist ili korist Banke a na teret Klijenta, ali i svaka druga situacija koja je kao sukob interesa označena u pozitivnim propisima koji reguliraju tržište kapitala.

Relevantna osoba u odnosu na Banku je:

- a) Osoba na rukovodećoj poziciji u Banci, osoba sa vlasničkim udjelom u Banci ili vezani zastupnik (odnosno rukovodeće osobe u vezanom zastupniku)
- b) Zaposlenici Banke i zaposlenici vezanog zastupnika koji obavljaju poslove vezane uz investicijske usluge i aktivnosti.
- c) Fizička osoba izvan Banke koja je temeljem sporazuma o izdvajanju poslovnih procesa uključena u poslove vezane uz investicijske usluge i aktivnosti.

Radi sprječavanja sukoba interesa zaposlenici Banke, sama Banka i relevantne osobe u Banci postupaju u sljedećim okvirima odnosno sa sljedećim ciljevima i općim načelima poslovanja: stručnost i savjesnost pri obavljanju poslova s financijskim instrumentima, odgovornost u komunikaciji s Nalogodavcima, izbjegavanje sukoba interesa i prijavljivanje svake sumnje u postojanje sukoba interesa, odgovornost i transparentnost u osobnim transakcijama s financijskim instrumentima te kooperativni odnos s nadležnim institucijama. U tom smislu zaposlenici Banke, sama Banka i relevantne osobe u Banci obvezne su postaviti interese klijenata iznad njihovog interesa.

### **Članak 23. POSLOVNA ETIKA**

Banka i zaposlenici koji obavljaju poslove sa financijskim instrumentima u Banci dužni su se u svom radu ponašati i pridržavati slijedećih općih načela profesionalne etike:

- 1) Načelo postupanja sa pažnjom dobrog gospodarstvenika
- 2) Načelo jednakog tretmana svih klijenata (zaposlenici u Banci ne smiju ni jednog klijenta staviti u povlaštenu položaj u odnosu na ostale klijente, odnosno dužni su sve klijente tretirati na isti način)
- 3) Načelo osiguranja prava i interesa klijenata (zaposlenici u Banci dužni su prilikom obavljanja poslova za klijenta u svemu voditi računa o klijentima i štiti ih)
- 4) Načelo izvješćivanja klijenata (zaposlenici u Banci dužni su u izvješćivanju klijenata o stanju na tržištu kapitala koristiti provjerene i točne informacije o stanju na tržištu, kao i druge informacije koje bi mogle utjecati na odluke klijenta u vezi s poslovanjem s financijskim instrumentima)
- 5) Načelo povjerenja (Banka i njeni zaposlenici moraju svoj odnos s klijentom zasnivati na obostranom povjerenju koje Banka ni njeni zaposlenici ne smiju iznevjeriti ili zloupotrijebiti)
- 6) Načelo posebnih ograničenja (brokeri, i ostali zaposlenici koji obavljaju poslove sa financijskim instrumentima u Banci ne mogu biti zaposleni kod drugih investicijskih društava ili kreditnih institucija u smislu zakona o tržištu kapitala, ne mogu biti članovi uprave ili nadzornih odbora tih društava, a ne mogu biti ni članovi uprave ili nadzornih odbora izdavatelja čijim vrijednosnim papirima se trguje na uređenom tržištu ili izvan njega).

U tom smislu nedozvoljenim radnjama smatraju se one radnje koje obuhvaćaju:

- a) korištenje povlaštenih informacija
- b) manipulacije na tržištu
- c) lažiranje cijene
- d) korištenje netočnih i obmanjujućih informacija
- e) davanje netočne i obmanjujuće izjave koje utječu na povećanje ili smanjenje cijena financijskih instrumenata
- f) provođenje transakcije za vlastiti račun koje su suprotne interesima klijenta
- g) u slučaju sukoba interesa, svoje interese stavljati ispred interesa klijenata
- h) obavljanje transakcije koje bi mogle izazvati sumnju kod klijenta i koje bi mogle ugroziti kredibilitet Banke
- i) obavljati špekulativne transakcije koje mogu navesti klijenta na kupnju ili prodaju financijskih instrumenata a zbog kojih bi klijent mogao ostvariti gubitak
- j) prilikom obavljanja redovnih poslova favorizirati vlastite interese a na štetu klijenata

### **Članak 24.**

## **POHVALE I PRITUŽBE KLIJENATA**

Pritužbe zbog eventualnog nepropisno obavljenog posla od strane Banke, odnosno pohvale podnose se u službenim prostorijama Banke ili poštom na adresu:

ISTARSKA KREDITNA BANKA UMAG D.D.

E.Miloša 1

52470 Umag

BROKERSKI POSLOVI(POHVALE I PRITUŽBE).

Pohvalu ili pritužbu je moguće podnijeti na standardiziranom obrascu "Obrazac pohvala i pritužbi", koji je dostupan u sjedištu Banke, u organizacijskim jedinicama iz Članka 1. ovih Općih uvjeta i na internet adresi Banke [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr).

Podnositelj je obavezan navesti ime i prezime te adresu. Anonimne pritužbe i pohvale neće se razmatrati.

Banka će razmotriti zaprimljene pritužbe, te obavijestiti podnositelja pritužbe o poduzetim aktivnostima u svezi sa rješavanjem pritužbe ,na adresu koju je isti naznačio u Obrascu pohvala i pritužbi.

Sve zaprimljene pritužbe evidentiraju se i čuvaju sukladno internim aktima Banke.

Članak 24. primjenjuje se sukladno člancima 224.-228. Zakona o tržištu kapitala.

### **Članak 25. SUSTAV ZAŠTITE ULAGATELJA**

Banka je članica sustava zaštite ulagatelja. U te svrhe formiran je Fond za zaštitu ulagatelja, te definirano utvrđivanje osiguranog slučaja, te isplata zaštićenih tražbina sukladno Poglavlju 10. Zakona o tržištu kapitala. Članstvo u Fondu za zaštitu ulagatelja obvezno je za Banku.

Sredstva fonda koriste se za isplatu zaštićenih tražbina klijenta Člana fonda, odnosno Banke, kada nije u mogućnosti ispunjavati svoje obveze u slučaju nastupanja slijedećih uvjeta:

1. nad Članom fonda otvoren je stečajni postupak
2. HANFA je utvrdila da je kod Člana fonda nastupila nemogućnost ispunjavanja obveza prema klijentima, a nije izgledno da će se te okolnosti u dogledno vrijeme bitno promijeniti.

Uputa o sustavu zaštite ulagatelja dostupna je svim klijentima na vidljivom mjestu u sjedištu Banke i u organizacijskim jedinicama Banke iz Članka 1. ovih Općih uvjeta. Banka će klijentu na zahtjev dostaviti sve tražene informacije o uvjetima obeštećivanja tražbina klijenata odredbama sustava zaštite ulagatelja.

### **Članak 26. SPRJEČAVANJE MANIPULACIJE TRŽIŠTEM**

Svaki prihvaćeni naloga za kupnju ili prodaju financijskih instrumenata koji cjenovno ili na neki drugi način odstupa od utvrđenih pravila mjesta izvršenja, Banka može smatrati pokušajem manipulacije tržištem, te će postupiti sukladno Pravilniku o manipulaciji i obvezi izvješćivanja o sumnji na zlouporabu tržišta HANFA-e.

Ukoliko dođe do nastupa okolnosti iz gore navedenog Pravilnika, Banka će o tome promptno izvijestiti klijenta, odnosno HANFA-u standardnim putem.

#### **Članak 27. RJEŠAVANJE SPOROVA**

Sve eventualne sporove u vezi s postojanjem, tumačenjem i primjenom Naloga stranke će nastojati riješiti sporazumno, a u protivnom će spor rješavati sud stvarne i mjesne nadležnosti za Banku.

#### **Članak 28. REVIZIJA I STUPANJE NA SNAGU**

Banka se obvezuje kontinuirano, a najmanje jednom godišnje revidirati ove Opće uvjete.

Primjena izmijenjenih Općih uvjeta od 01.09.2013.

Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag