

OPĆI UVJETI ZA INVESTICIJSKE USLUGE ODJELA PRIVATNOG BANKARSTVA

1. Opće odredbe

1.1. Predmet i sadržaj ovih Općih uvjeta je reguliranje međusobnih prava i obveza OTP banke d.d. (dalje u tekstu Banka) sa sljedećim podacima:

Adresa:	Domovinskog rata 61, 21000 Split
Adresa elektroničke pošte:	info@otpbanka.hr
Internet stranice:	www.otpbanka.hr
INFO telefon:	072 201 555
BIC (SWIFT):	OTPVHR2X
IBAN:	HR5324070001024070003
OIB:	52508873833

i Klijenata Odjela privatnog bankarstva vezano uz usluge:

- zaprimanje i prijenos naloga u svezi jednog ili više financijskih instrumenata,
- izvršavanje naloga za račun klijenata,
- trgovanje za vlastiti račun,
- investicijsko savjetovanje,
- pokroviteljstvo i/ili usluge provedbe ponude, odnosno prodaje financijskih instrumenata uz obvezu otkupa,
- usluge provedbe ponude odnosno prodaje financijskih instrumenata bez obveze otkupa,
- pohrana i administriranje financijskih instrumenata za račun klijenata, uključujući i poslove skrbništva i s tim povezane usluge, kao na primjer upravljanje novčanim sredstvima, odnosno instrumentima osiguranja.

Nadležno tijelo za superviziju poslovanja je Hrvatska narodna banka i HANFA.

1.2. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s pojedinačnim ugovorom sklopljenim s Klijentom, te drugim posebnim i općim uvjetima Banke za pojedine vrste bankovnih, financijskih i investicijskih usluga namijenjenih klijentima.

2. Predmet i sadržaj općih uvjeta

2.1. Za pojedine kategorije Klijenata vrijediti će Posebni uvjeti Ugovora o nalogu za kupnju i prodaju financijskih instrumenata (dalje u tekstu: Posebni uvjeti). Ukoliko su neki od uvjeta dogovoreni u Posebnim uvjetima drugačije definirani od navedenoga u ovim Općim uvjetima tada će vrijediti oni kako je definirano u Posebnim uvjetima.

2.2. Opći uvjeti su sastavni dio Ugovora o nalogu za kupnju/prodaju Financijskih instrumenata (dalje u tekstu: Ugovor), kao i ostalih Bančinih akata ako je to u njima izrijekom navedeno, a klijent potpisom Ugovora izjavljuje da je upoznat s odredbama Općih uvjeta te da pristaje na njihovu primjenu. Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama Odjela privatnog bankarstva, kao i na službenoj internet stranici Banke www.otpbanka.hr.

2.3. Za sve što nije regulirano Ugovorom i ovim Općim uvjetima, primjenjivat će se važeći zakonski i podzakonski propisi te akti o poslovanju Banke, kao i interni akti Banke, sa svim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja Ugovora i Općih uvjeta.

2.4. Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta, zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano ovim Općim uvjetima bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta.

2.5. Banka zadržava pravo izmjene i dopune Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke. Sve eventualne izmjene i dopune Općih uvjeta, Banka će izložiti na vidnom i Klijentu dostupnom mjestu u poslovnicama Odjela privatnog bankarstva i na službenoj internet stranici Banke, www.otpbanka.hr, a najmanje 15 dana prije datuma početka primjene (stupanja na snagu) navedenih izmjena i dopuna. Ukoliko se Klijent i/ ili Nalogodavatelj, do dana stupanja na

snagu određene izmjene ili dopune, ne očituje o predloženoj izmjeni ili dopuni, smatrat će se da je suglasan, te da prihvaća sve predložene izmjene i dopune. U slučaju da Klijent i/ili Nalogodavatelj, ne prihvati predložene izmjene i dopune, može do dana stupanja istih na snagu otkazati pojedinačni Ugovor, uz plaćanje naknade određene općim aktom Banke, u kojem slučaju je dužan, najkasnije jedan radni dan prije stupanja na snagu predloženih izmjena i dopuna, pisanim putem obavijestiti Banku o otkazu pojedinačnog Ugovora.

3. Ovlaštenje za obavljanje poslova

- 3.1. Banka je na temelju odobrenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga i Hrvatske narodne banke, te kod Trgovačkog suda u Splitu, između ostalih registriranih djelatnosti, registrirana za usluge navedene u članku 1. ovih Općih uvjeta.
- 3.2. Banka može s vremena na vrijeme svoje poslove obavljati korištenjem usluga Vezanog zastupnika. Takav Vezani zastupnik ima svojstvo valjanog zastupanja u skladu s zasebnim rješenjem HANFE.
- 3.3. Banka je članica Zagrebačke burze d.d. i SKDD-a.
- 3.4. Banka je članica i drugih financijskih institucija ovlaštenih od strane nadležnih tijela čije usluge koristi, odnosno posredstvom kojih obavlja poslove u svoje ime a za račun Klijenta.
- 3.5. Banka se obvezuje obavljati poslove koji su predmet ovih Općih uvjeta samostalno, u svoje ime a za račun Klijenta.
- 3.6. Banka može, u svoje ime, a za račun Klijenta, koristiti usluge drugih financijskih institucija u svrhu izvršenja Naloga ili samo pojedinih poslova iz Naloga (angažiranje posrednika). Sve odredbe ovih Općih uvjeta odnose se i na punomoćnike kada nastupaju u ime i za račun Klijenta.
- 3.7. Banka može, sukladno zakonskim ograničenjima, izvršenje svih ili pojedinih poslova utvrđenih ovim Općim uvjetima povjeriti i trećim osobama.
- 3.8. Kupnju i prodaju financijskih instrumenata Banka omogućava Klijentima na domaćem i stranim tržištima kapitala. Banka nudi uslugu trgovanja financijskim instrumentima u inozemstvu posredstvom ovlaštenih domaćih ili inozemnih brokera i/ili agenata sukladno važećoj Politici izvršavanja naloga.

4. Značenje pojedinih pojmova

4.1. Pojedini pojmovi navedeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

BANKA - OTP banka d.d., Split, Domovinskog rata 61, OIB 52508873833, koja je s Klijentom sklopila Ugovor, je kreditna institucija kako je definirano zakonom koji uređuje osnivanje i poslovanje kreditnih institucija.

BROKER - zaposlenik Banke koji na temelju odobrenja Agencije obavlja poslove trgovine financijskih instrumenata i strukturiranih proizvoda.

BURZA - Zagrebačka burza d.d. ili drugo uređeno javno tržište u zemlji i inozemstvu.

CJENIK - dokument kojim se utvrđuju visina i način obračuna naknada, troškova i povezanih izdataka koje će Banka obračunavati Klijentu temeljem obavljanja poslova koji su predmet Ugovora i ovih Općih uvjeta.

CLIENT ID (identifikator pravne osobe) – identifikacijska oznaka fizičke osobe kojom se ista identificira u izvješću o transakciji, a sastoji se od oznake zemlje alpha-2 iz norme ISO 3166-1 (dvoslovne oznake zemlje) kojom se označava državljanstvo osobe, nakon koje slijedi nacionalni identifikator Klijenta naveden u Prilogu II. na temelju državljanstva sukladno delegiranoj uredbi Komisije EU 2017/590 od 28. srpnja 2016. godine.

FINANCIJSKI INSTRUMENTI su instrumenti definirani Zakonom o tržištu kapitala i uključuju prenosive vrijednosne papire, instrumente tržišta novca, jedinice u subjektima za zajednička ulaganja i izvedenice..(u daljnjem tekstu: financijski instrumenti).

FOND ZAŠTITE ULAGATELJA - Financijski instrumenti i/ili novčana sredstva klijenta zaštićena su sukladno Zakonu o tržištu kapitala koji regulira formiranje i osnivanje Fonda za zaštitu ulagatelja u Sustav zaštite ulagatelja u smislu Zakona provodi i nadzire Agencija, a Fond formira i njime upravlja SKDD, kao društvo koje je za to dobilo odobrenje Agencije. Fond se aktivira kada Agencija donese rješenje o nastanku osiguranog slučaja zato što je nad članom Fonda otvoren stečajni postupak, ili ako

Agencija utvrdi da je kod člana Fonda nastupila nemogućnost ispunjavanja obveza prema klijentima na način da ne može izvršiti novčanu obvezu i/ili vratiti financijske instrumente koje je držao za račun klijenta, administrirao ili s njima upravljao, a nije izgledno da će se te okolnosti u dogledno vrijeme bitno promijeniti.

HANFA/Agencija - Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga čije nadležnosti i djelokrug rada su propisani Zakonom o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga i Zakonom o tržištu kapitala.

IMOVINA - financijski instrumenti i/ili novčana sredstva koji su predmet Ugovora i ovih Općih uvjeta.

INVESTICIJSKO SAVJETOVANJE - davanje osobnih preporuka klijentu, na njegov zahtjev ili na inicijativu investicijskog društva, u pogledu jedne ili više transakcija s financijskim instrumentima.

OSOBNA PREPORUKA je preporuka koja se daje osobi kao ulagatelju, potencijalnom ulagatelju, zastupniku ulagatelja ili zastupniku potencijalnog ulagatelja. Osobna preporuka mora se osobi prikazati kao prikladna za istu ili se takva preporuka mora temeljiti na razmatranju okolnosti u svezi takve osobe, te mora predstavljati preporuku da se poduzme jedan od sljedećih koraka:

- kupnja, prodaja, upis, zamjena, otkup, držanje ili preuzimanje obveze na upis određenog financijskog instrumenta,
- izvršavanje ili neizvršavanje prava koja proizlaze iz određenog financijskog instrumenta za kupnju, prodaju, upis, zamjenu, ili otkup financijskog instrumenta.

Ne smatra se osobnom preporukom takva preporuka koja je izdana isključivo putem distribucijskog kanala ili je namijenjena javnosti.

ISIN (engl. International Securities Identification Number) - jedinstveni identifikacijski broj vrijednosnog papira.

IZVRŠAVANJE NALOGA ZA RAČUN KLIJENTA - postupanje investicijskog društva s ciljem zaključivanja ugovora o kupnji ili prodaji jednog ili više financijskih instrumenata za račun klijenta.

KLIJENT je svaka fizička ili pravna osoba kojoj Banka pruža investicijske i /ili pomoćne usluge bilo rezident i/ili nerezident, koja je sposobna biti nositeljem prava i obveza, s kojom Banka neposredno ili po opunomoćeniku/zakonskom zastupniku/skrbniku ili putem sredstava daljinske komunikacije sukladno mjerodavnim propisima sklapa ugovore.

KNJIGA NALOGA - Poslovna knjiga Banke koja se vodi u elektroničkom obliku kao zbroj pojedinačnih Naloga, te koja je ustrojena na način i vodi se u skladu sa ZTK-a i drugim relevantnim propisima.

KORPORATIVNE AKCIJE - Uključuju održavanje glavne skupštine, obračun i isplata dividende u novcu i/ili dionicama, obračun i isplate kamata i glavnice za dužničke vrijednosne papire, podjele dionica, spajanje dionica, povećanje temeljnog kapitala, smanjenje temeljnog kapitala, distribucija s pravom prvenstva, podjela dionica, konverzija vrijednosnih papira, nova izdanja dužničkih vrijednosnih papira, obračun i isplata kamata i glavnice za dužničke vrijednosne papire, izdanja prava i varanta, preuzimanje dioničkog društva, opća ponuda za kupnju dionica društva koje nije ciljno društvo ili za kupnju dionica bez prava glasa, javna ponuda vrijednosnih papira, prijevremeni iskup dužničkih vrijednosnih papira, istiskivanje manjinskih dioničara, spajanje i pripajanje društva, podjela društva i druge statusne promjene dioničkog društva, povlačenje vrijednosnih papira, prijenos imovine dioničkog društva, restrukturiranje poslovanja društva, kao i ostale korporativne akcije i aktivnosti koje se odnose na ostvarivanje prava iz vrijednosnih papira njihovih imatelja ili financijskih instrumenata njihovih imatelja ili na statusne promjene Izdavatelja financijski instrumenata.

LEI (identifikator pravne osobe) – identifikacijska oznaka pravne osobe izdana od strane ovlaštenih lokalnih operativnih jedinica sustava globalnih identifikatora pravnih osoba kako je definirano u normi ISO 17442.

MALI ULAGATELJI – klijenti investicijskog društva koji nisu Profesionalni ulagatelji.

MIC – Identifikacijska oznaka tržišta, kako je definirano u normi ISO 10383.

MPT (Multilateralna trgovinska platforma) – multilateralni sustav kojim upravlja investicijsko društvo ili tržišni operater, a koji spaja ponudu i potražnju za financijskim instrumentima više zainteresiranih trećih strana. Spajanje ponude i potražnje odvija se prema unaprijed određenim jednoznačnim pravilima i rezultira ugovorom između ugovornih strana.

NALOG ili UPUTA - jednostrana izjava volje Klijenta upućena Banci da u svoje ime, a za račun Klijenta poduzme radnju sukladno odredbama Ugovora i ovih Općih uvjeta.

OVLAŠTENI ZASTUPNIK - pravna ili fizička osoba ovlaštena, ne temelju zakona, pravomoćne odluke nadležnog tijela ili punomoći od strane Klijenta, za davanje Naloga, kao i za korištenje drugih pomoćnih investicijskih usluga i aktivnosti predviđenih Ugovorom i Općim uvjetima, u ime i za račun Klijenta.

PIN (eng. Personal Identification Number) - tajni šesteroznamenasti broj. Dodjeljuje ga Središnje klirinško depozitarno društvo d.d. u trenutku otvaranja Računa vrijednosnih papira. Uz Račun vrijednosnih papira dodijeljen je samo jedan PIN koji vrijedi za sve vrijednosne papire koji se već vode ili će se voditi na Računu vrijednosnih papira.

PODSKRBNIK - financijska institucija i/ili klirinško-depozitarna institucija kod koje Banka ima otvoren račun financijskih instrumenata i/ili novčani račun za skrbničke usluge.

POMAK CIJENE – režim kojim se određuje minimalna razlika između dviju razina cijene u nalogima upisanim u knjigu naloga koji se odnose na financijski instrument.

POVLAŠTENA INFORMACIJA - je informacija precizne naravi koja nije bila javno dostupna i koja je vezana za financijski instrument ili izdavatelja, a koja bi ako postane dostupna javnosti mogla znatno utjecati na cijenu tog instrumenta.

PROFESIONALNI ULAGATELJ - klijent koji posjeduje dovoljno iskustva, znanja i stručnosti za samostalno donošenje odluka o ulaganjima i pravilnoj procjeni s time povezanih rizika. Profesionalni ulagatelji u smislu ovih Općih uvjeta jesu:

1. subjekti koji za djelovanje na financijskom tržištu podliježu obvezi odobrenja ili/i nadzora nadležnog regulatornog tijela:

- investicijska društva,
- kreditne institucije,
- ostale financijske institucije s odobrenjem za rad izdanim od nadležnog tijela sukladno zakonskim propisima koji uređuju njihov rad,
- društva za osiguranje,
- subjekti za zajednička ulaganja i njihova društva za upravljanje,
- društva za upravljanje mirovinskim fondovima i mirovinski fondovi,
- mirovinska osiguravajuća društva,
- trgovci robom i izvedenicama na robu,
- lokalna društva,
- ostali institucionalni ulagatelji čija glavna djelatnost nije obuhvaćena alinejama 1. do 8. ovog stavka, a podliježu obvezi odobrenja ili nadzora za djelovanje na financijskom tržištu.

2. pravne osobe koje, u odnosu na prethodnu poslovnu godinu, zadovoljavaju najmanje 2 od sljedećih uvjeta:

- ukupna aktiva iznosi najmanje 150.000.000 kuna,
- neto prihod u iznosu od najmanje 300.000.000 kuna,
- kapital u iznosu od najmanje 15.000.000 kuna.

3. nacionalne i regionalne vlade, javna tijela za upravljanje javnim dugom, središnje banke, međunarodne i nadsacionalne institucije kao što su Svjetska banka, Međunarodni monetarni fond, Europska središnja banka, Europska investicijska banka i slične međunarodne organizacije.

4. ostali institucionalni ulagatelji čija je glavna aktivnost investiranje u financijske instrumente, a koji ne podliježu obvezi odobrenja ili nadzora za djelovanje na financijskom tržištu od strane nadležnog tijela, uključujući i subjekte osnovane u svrhu sekuritizacije imovine.

RAČUN FINANCIJSKIH INSTRUMENTATA - račun financijskih instrumenata Klijenta kod Banke, kod SKDD-a i/ili Podskrbnika u obliku elektroničkog zapisa koji prikazuje pozicije Klijenta ubilježene na tom računu odnosno račun financijskih instrumenata Klijenta na kojem će Banka pohranjivati financijske instrumente Klijenta temeljem obavljanja poslova predviđenih Ugovorom i ovim Općim uvjetima.

RAČUN ZA INVESTIRANJE - račun za vršenje uplata novčanih sredstava u svrhu kupoprodaje financijskih instrumenata i strukturiranih proizvoda u korist i na teret kojeg Banka upisuje sva novčana potraživanja i dugovanja koja proiđu iz pružanja usluga predviđenih Ugovorom i Općim uvjetima.

RADNI DAN - svaki dan na koji su banke u Republici Hrvatskoj otvorene na koji je Banka otvorena za poslovanje kao i dan na koji radi relevantno tržište na kojem se određena transakcija provodi, osim subote i nedjelje. Radno vrijeme Banke je od 08:30 do 16:30 sati svakim radnim danom.

REFERENTNO VRIJEME – usklađeno vrijeme poslovanja koje Banka upotrebljava za evidentiranje datuma i vremena svih događaja o kojima se izvješćuje s usklađenim svjetskim vremenom (UTC) koji se distribuira preko satelitskog sustava.

RELEVANTNA OSOBA - osoba na rukovodećem položaju u Banci ili vezanom zastupniku ili zaposlenik Banke ili vezanog zastupnika, kao i svaka druga fizička osoba koja je uključena u pružanje investicijskih usluga.

SKDD/SKDD CCP - Središnje klirinško depozitarno društvo d.d., Zagreb, Heinzelova 62a, OIB 64406809162, koje ima ulogu operatera središnjeg depozitorija nematerijaliziranih vrijednosnih papira izdanih u Republici Hrvatskoj i sustava poravnjanja i namire transakcija s vrijednosnim papirima te ovlaštene osobe za dodjeljivanje ISIN i CFI oznaka za vrijednosne papire izdane u Republici Hrvatskoj.

STRUKTURIRANI PROIZVOD - proizvod sa međuosobnom prinosa i rizika izdan od strane financijskih institucija (banaka) čija cijena ovisi o kretanju cijene temeljnog instrumenta (eng. underlying) te o uvjetima isplate koji su unaprijed definirani od strane izdavatelja, a daju pravo na stjecanje ili prodaju 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, roba, indeksa ili drugih mjernih veličina. Temeljni instrumenti su npr: burzovni indeksi, dionice, košarice dionica, valute, plemeniti metali (zlat, srebro i dr.), energenti (nafta, električna energija, plin i dr.), roba (pšenica, kukuruz, kakao, kava, šećer...) i dr. Na strukturirane proizvode primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta o financijskim instrumentima.

UGOVOR – pravno obvezujući dokument o pružanju investicijskih usluga za koje Banka ima registrirane djelatnosti.

UGOVORNE STRANE - Klijent kao nalogodavatelj i Banka kao nalogoprimatelj.

UPITNIK ZA PROCJENU PRIKLADNOSTI – upitnik kojim Banka na temelju odredbi Zakona o tržištu kapitala prije pružanja investicijskih usluga, osim investicijskog savjetovanja i upravljanja portfeljom, procjenjuje prikladnost financijskih usluga koje Klijent traži na način da utvrdi ima li Klijent znanje i iskustvo potrebno za procjenu rizika u svezi traženog proizvoda ili usluge

UPITNIK ZA PROCJENU PRIMJERENOSTI - upitnik kojim Banka na temelju odredbi Zakona o tržištu kapitala prilikom pružanja usluge investicijskog savjetovanja i upravljanja portfeljom u cilju zaštite Klijenta procjenjuje primjerenost transakcije koja se preporuča u sklopu pružanja usluge investicijskog savjetovanja, uzimajući u obzir prirodu i opseg usluge.

ZAPORKA - alfanumerička oznaka definirane veličine koja služi za identifikaciju Klijenta i zaštitu od neovlaštenog postupanja.

ZATEZNA KAMATA - kamata koju plaća Klijent u slučaju kašnjenja u ispunjavanju ugovornih odnosa. Zatezna kamata obračunavat će se u visini zakonske zatezne kamate.

ZTK - Zakon o tržištu kapitala (NN 65/18) kao i sve eventualne kasnije izmjene i dopune navedenog zakona.

5. Nazivi pojedinih dijelova

5.1. Nazivi pojedinih dijelova ovih Općih uvjeta služe samo radi lakšeg snalaženja i nemaju utjecaja na njihovo tumačenje.

6. Izjave i jamstva klijenta

6.1. Klijent izjavljuje i jamči Banci sljedeće:

- da je Banci naveo potpune i točne podatke za potrebe zaključenja Ugovora;
- da je sposoban i da ima pravo zaključiti Ugovor, kao i izvršavati obveze koje iz istog proizlaze;
- da je pribavio sve autorizacije, zakonske i druge dozvole, pristanke i dopuštenja neophodna za zaključivanje i provođenje Ugovora;
- da izvršenje i ispunjenje odredbi iz Ugovora i ovih Općih uvjeta od strane Klijenta ne uključuje niti će za posljedicu imati bilo kakav prekršaj zakona ili propisa, niti je njihovo izvršenje protivno statutu Klijenta (ukoliko je Klijent pravna osoba), sličnih dokumenata Klijenta ili bilo kojeg ugovora kojemu je Klijent stranka; da su financijski instrumenti koje je Klijent pohranio u Banci i/ili registrirao ili namjerava registrirati s Bankom, slobodno prenosivi, te kojih je on zakoniti imatelj ili

je za raspolaganje njima ovlašten sukladno važećim propisima, te na kojima pravo vlasništva nije ograničeno, uvjetovano ili opterećeno bilo kakvim pravima ili teretima u korist trećih osoba;

- da Imovina pohranjena na Računu financijskih instrumenata i Računima za investiranje nije, niti će u budućnosti biti dovedena u vezu s bilo kakvim protupravnim aktivnostima prema zakonima ili propisima kojima Imovina podliježe. U tu svrhu, Klijent se obvezuje ispuniti i potpisati sve Upitnike koje Banka zatraži prilikom potpisivanja Ugovora

- da u porezne svrhe ima status rezidenta u zemlji u kojoj se nalazi prebivalište navedeno u uvodnim odredbama Ugovora, te da udovoljava traženim uvjetima kako bi se osigurao odredbama sporazuma o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja (u slučaju da takav sporazum postoji) između zemlje u kojoj Klijent ima status rezidenta i zemlje u čije Financijske instrumente ulaže i/ili koje pohranjuje na Računima financijskih instrumenata; da izvršenja Ugovora, kao i ispunjenje obveza koje proizlaze iz istog, ne uključuju niti će kao posljedicu imati bilo kakav prekršaj bilo kojeg zakona, pravila, presude, naredbe ili odluke bilo kojeg zakonodavnog ili pravosudnog tijela ili pravosuđa nadležnog Klijentu; i
- da će isključivo osobno koristiti svoju Zaporku definiranu Općim uvjetima i da ga neće učiniti dostupnim i/ili dati na korištenje trećoj osobi.

6.2. Klijent je dužan odmah obavijestiti Banku kada se osnova bilo kojeg jamstva, predloženog dokumenta ili prethodno date izjave promijeni

7. Naknade i troškovi

7.1. Temeljem Ugovora i Općih uvjeta Klijent ovlašćuje Banku da za njegov račun pruža investicijske usluge, a Banka pristaje pružati mu i obavljati navedene usluge u svoje ime, uz naknadu sukladno odredbama Ugovora, ovih Općih uvjeta i Cjenika.

7.2. Klijent je dužan i obvezuje se plaćati Banci sve naknade, troškove i povezane izdatke za obavljanje usluga iz Ugovora i Općih uvjeta na način i u visini utvrđenoj Cjenikom koji je priložen Ugovoru.

7.3. Banka će, temeljem obavljanja usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta i Ugovora, obračunavati Klijentu naknade i troškove u skladu s utvrđenim Cjenikom, te eventualne zatezne kamate.

7.4. Smatra se da je Klijent, potpisujući Ugovor, izriječno izjavio da poznaje i prihvaća odredbe Cjenika kao i njegove naknadne dopune i izmjene.

7.5. Klijent će Banci platiti i sve troškove, provizije, kazne te druge troškove naplaćene od strane tržišta na kojemu se trguje ili drugačije proizašle za Banku, uključujući razumne pravne troškove i sve naplaćene poreze, osim ako su oni nastali kao posljedica namjere ili grube nepažnje Banke.

7.6. Potraživanja Banke od Klijenta uvijek uključuju:

- sve obveze koje je Banka preuzela na sebe s osnove izvršenja Naloga i svojih obveza iz Ugovora,
- sve naknade, troškove, kamate i zatezne kamate nastale u svezi s izvršenjem Naloga i obveza iz Ugovora nastalih kao rezultat postupanja za koji ne odgovaraju ni Banka ni Klijent,
- sva druga potraživanja u svezi s izvršenjem obveza iz Naloga i Ugovora, te
- sve poreze u skladu s pozitivnim propisima koje bi Banka bila obvezna platiti.

7.7. Radi ispunjenja odredbi iz prethodnih stavaka, Banka sukladno Zakonu o obveznim odnosima i ostalim zakonskim propisima ima pravo zadržanja financijskih instrumenata kojih je Klijent imatelj, također ima pravo izvansudskog namirenja iz njihove vrijednosti, kao i pravo prijeboga s novčanim sredstvima na računima ako Klijent ima dospjelih, a nepodmirenih obveza prema Banci, koje proizlaze iz bilo kojeg ugovora sklopljenog sukladno ovim Općim uvjetima. Banka će obavijestiti Klijenta o namjeri da se naplati iz prava zadržanja ili o namjeri izvršenja prijeboga.

Radi ispunjenja odredbe iz prethodnog stavka, Klijent neopozivo ovlašćuje Banku da za dospjele, a nepodmirene iznose tereti njegov Račun za investiranje ili bilo koji drugi račun novčanih sredstava koji Klijent ima otvoren kod Banke.

8. Namira tražbina, troškova i drugih izdataka Banke

8.1. Klijent je suglasan da financijski instrumenti i novčana sredstva na njegovim Računima za investiranje, Računima financijskih instrumenata kao i ostalim računima novčanih sredstava služe kao osiguranje svih tražbina Banke temeljem Ugovora, kao i svih ostalih ugovora koje Klijent ima zaključene s Bankom. Banka u svakom slučaju ima pravo zadržanja nad navedenim financijskim instrumentima i novčanim sredstvima Klijenta u skladu s odredbama Ugovora i Općih uvjeta.

8.2. Potpisom Ugovora Klijent ovlašćuje Banku da u slučaju dospelosti bilo koje tražbine po Ugovoru i svim ostalim ugovorima koje Klijent ima zaključene s Bankom da se, bez ikakve daljnje suglasnosti

ili upita Klijentu, bez intervencije suda izravno namiri iz vrijednosti novčanih sredstava na Računima za investiranje, Računima financijskih instrumenata i ostalih računa novčanih sredstava.

- 8.3. U slučaju da su novčana sredstva na Računima za investiranje i ostalim računima novčanih sredstava nedostatna za naplatu tražbina Banke temeljem Ugovora, kao i svih ostalih ugovora koje Klijent ima zaključene s Bankom, Klijent ovlašćuje Banku da može neposredno, a radi namirenja izvansudskim putem, prodati bilo koje financijske instrumente sa svih računa financijskih instrumenata Klijenta i to po tržišnoj cijeni na Mjestu izvršenja naloga, putem brokera Banke te u tu svrhu Klijent neopozivo ovlašćuje Banku da izvrši izbor financijskih instrumenata i da u njegovo ime i za njegov račun dostavi potrebne instrukcije SKDD-u (ili drugoj financijskoj instituciji) radi poravnanja i namire u svezi s financijskim instrumentima koji su predmet izvansudskog namirenja.

9. Razvrstavanje klijenata

- 9.1. Sukladno odredbama Zakona o tržištu kapitala i drugih propisa donesenih temeljem njega, Banka je dužna razvrstati Klijente i upoznati ih o kategorizaciji na male i profesionalne ulagatelje, te je dužna dodatno upozoriti Klijente na rizike ulaganja u financijske instrumente u skladu s njihovim znanjem, iskustvom, financijskom situacijom i ulagačkim ciljevima.
Banka će tretirati sve Klijente kao male ulagatelje, ukoliko ne ispunjavaju kriterije koji su određeni za kategorizaciju na profesionalne ulagatelje.
- 9.2. Klijenti klasificirani na male ulagatelje imaju pravo na najvišu moguću zaštitu .
- 9.3. Banka je obvezna s klijentima zaključiti pisani ugovor kojim se uređuju međusobna prava i obveze prije nego im prvi puta pruži investicijsku uslugu.
- 9.4. Klijenti, u svakom trenutku, imaju pravo pismenim putem zatražiti razvrstavanje u drugu kategoriju klijenata. Banka se u tom slučaju obvezuje pismeno izvijestiti klijenta o svim posljedicama koje mogu nastati zatraženom promjenom razine zaštite te poštovati i slijediti odredbe internog akta o razvrstavanju klijenata.
- 9.5. Banka je dužna pružiti sve zakonom propisane informacije koje su sadržane u dokumentu Informacije za ulagatelje koje su objavljene na web stranici www.otp.banka.hr/financijsk tržišta. Sastavni dio tih informacija je sažetak Politike izvršavanja naloga kao i Politike osukobu interesa.

10. Procjena prikladnosti

- 10.1. Prilikom pružanja investicijskih usluga, osim usluge investicijskog savjetovanja Banka je dužna provesti procjenu prikladnosti financijskih usluga koje Klijent traži na način da utvrdi ima li Klijent znanje i iskustvo potrebno za procjenu rizika u svezi traženog proizvoda ili usluge.
- 10.2. Ukoliko Banka procjeni neprikladnosti usluge Klijentu, kao i u situaciji da nije dostavio dovoljno podataka o svom znanju i iskustvu, Banka će obavijestiti Klijenta kako traženi proizvod ili usluga nisu primjereni za njega .Ukoliko Klijent inzistira da se usluga obavi, Banka će ga obavijestiti da preuzima na sebe rizik povezan sa uslugom i tada Klijent potpisuje Izjavu o namjeri korištenja investicijske usluge na vlastitu odgovornost.
- 10.3. Banka nije dužna provesti procjenu prikladnosti tražene investicijske usluge, ukoliko se radi o usluzi zaprimanja i prijenosa i/ili izvršavanja naloga za račun i na inicijativu Klijenta, a nalog se odnosi na transakciju sa jednostavnim financijskim instrumentima (dionice i obveznice, instrumente novčanog tržišta, udjele u otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom i ostalim jednostavnim instrumentima kako ih definira Zakon).

11. Procjena primjerenosti

- 11.1. Prilikom pružanja usluge investicijskog savjetovanja, a u cilju zaštite klijenta, Banka je dužna napraviti procjenu primjerenosti transakcije koji se preporučaju u sklopu pružanja usluge investicijskog savjetovanja, uzimajući u obzir prirodu i opseg usluge.
- 11.2. U svrhu procjene primjerenosti usluge klijentu, Banka je dužna prikupiti podatke o njegovim ulagačkim ciljevima, financijskoj situaciji i znanju i iskustvu na tržištu kapitala.
- 11.3. Ne prikupi li Banka podatke potrebne za procjenu primjerenosti ili temeljem izvršene procjene ocijeni da određena usluga i/ili transakcija za klijenta nije primjerena, ne smije klijentu pružiti uslugu, te ga na isto treba upozoriti.

12. Upravljanje sukobom interesa

- 12.1. Sukob interesa nastaje kada zaposlenik/Banka u ostvarivanju svojih interesa može ugroziti interese drugih. Sukob se promatra u zavisnosti prema grupi odnosa koji mogu nastati i to:
 - a. Banke i/ili zaposlenici odnosno osoba izravno ili neizravno povezanih s njima s jedne strane i interesa klijenata Banke s druge strane
 - b. interesa različitih klijenata Banke međusobno
- 12.2. S ciljem prepoznavanja sukoba interesa, definiraju se okolnosti pod kojim Banka i/ili zaposlenici i/ili osoba koja je direktno ili indirektno povezana s Bankom ili zaposlenikom se nalaze u jednoj od sljedećih situacija :
 1. ostvaruje financijsku dobit ili izbjegava financijski gubitak na štetu klijenta,
 2. imaju interes ili korist od ishoda posla obavljenog za klijenta ili transakcije izvršene za račun klijenta, a koji se razlikuje od interesa klijenta,
 3. imaju financijski ili neki drugi motiv za pogodovanje interesima drugog klijenta ili grupe klijenata na štetu interesa klijenta,
 4. imaju isti predmet poslovanja kao i predmet poslovanja Klijenta,
 5. od osobe koja nije klijent dobiva 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,
- 12.3. Banka je formirala Mapu rizika sukoba interesa (generičkih) kojima je izložena zbog posla koji obavlja i sastava portfelja klijenata. Mapa je pod nadzorom Odjela poštivanja zakonitosti sadrži popis potencijalnih sukoba interesa koji se mogu pojaviti prilikom pružanja usluga.
- 12.4. S ciljem izbjegavanja rizika zbog neprimjerenog upravljanja sukobima interesa, Banka je uspostavila sustav za sprječavanje i upravljanje sukobima interesa koji je definirala Politikom sprječavanja i upravljanja sukobima interesa.
- 12.5. Ovaj sustav obuhvaća:
 1. učinkovite procedure za sprječavanje ili kontrolu razmjene informacija između zaposlenika uključenih u različite poslovne aktivnosti koji imaju rizik sukoba interesa, a kada bi razmjena ovih informacija mogla naštetiti interesima jednog ili više klijenata,
 2. odvojeni nadzor nad zaposlenicima čije primarne dužnosti uključuju poslovne aktivnosti za klijenta ili pružanje usluge klijentima koji mogu ući u sukobe interesa ili imaju suprotne interese, uključujući i interese Banke. Banka je uspostavila sustav za upravljanje povlaštenom informacijom. Definirane su relevantne osobe Banke i prate se njihove osobne transakcije sa ciljem prevencija zlouporaba,
 3. mjere kojima se sprječava ili kontrolira istovremeno ili uzastopno sudjelovanje zaposlenika u nekoliko aktivnosti, kada takvo sudjelovanje može imati negativan utjecaj na upravljanje sukobom interesa,
 4. mjere kojima se zaposleniku sprječava ili ograničava neprimjeren utjecaj pri obavljanju svoje aktivnosti,
 5. mjere s ciljem uklanjanja svake neposredne povezanosti između primanja zaposlenika koje su većim dijelom uključeni u jednu poslovnu aktivnost i primanja koju ostvare drugi zaposlenici većim dijelom uključeni u drugu poslovnu aktivnost kada do sukoba interesa može doći u svezi s tim aktivnostima.
- 12.6. Banka upravlja sukobom interesa, kako postojećima, tako i potencijalnim, na način da izbjegne zloupotrebu situacije sukoba interesa te kršenje svojih obaveza prema Klijentima kao i kršenje primjenjivih zakona i propisa.
- 12.7. Detaljne informacije u svezi upravljanjem sukobom interesa dostavljaju se klijentima u sklopu zasebnog dokumenta Informacije za ulagatelje.

12.8. U slučajevima kada pravila postupanja propisana Politikom i procedurama Banke nisu dovoljna da se u razumnoj mjeri osigura sprječavanje nastanka sukoba interesa, Banka će obavijestiti klijenta o vrsti i izvoru sukoba interesa prije početka pružanja pojedine investicijske usluge i aktivnosti. U slučajevima kada Banka procjeni da nije u mogućnosti spriječiti nastanak sukoba interesa, Banka može odbiti pružiti investicijsku uslugu.

13. Rizici ulaganja u financijske instrumente

- 13.1. Upravljanje rizicima je skup postupaka i metoda za utvrđivanje, mjerenje odnosno procjenjivanje, ovladavanje i praćenje rizika, uključujući i izvještavanje o rizicima kojima je Banka izložena ili bi mogla biti izložena u svom poslovanju.
- 13.2. Odgovarajući podaci i informacije o financijskim instrumentima i strukturiranim proizvodima, kao i svim rizicima povezanim sa ulaganjem navedeni su u Klijentu dostavljenim zasebnim dokumentima.
- 13.3. Poslovi s financijskim instrumentima i strukturiranim proizvodima sadrže određene rizike. Sve rizike nije moguće u cijelosti pobrojati, a sastoje se, u prvom redu, u neočekivanim promjenama cijena vrijednosnih papira, i ostalih financijskih instrumenata, nemogućnosti izdavatelja vrijednosnih papira da izvršava obaveze koje je preuzeo po tim papirima, nametanju dodatnih obveza i ograničenja imateljima financijskih instrumenata od strane financijske ili porezne regulative u zemlji i inozemstvu, promjenama u tržišnoj likvidnosti pojedinih vrijednosnih papira itd. Cijena financijskih instrumenata mijenja se sukladno tržišnim uvjetima na koje može utjecati čitav niz čimbenika od kojih su neki u cijelosti nepredvidljivi. Ispunjavanje obveza koje iz financijskih instrumenata proistječu 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 vrijednosnim papirima i drugim mjerama utjecati na kvalitetu i vrijednost pojedine investicije.
- 13.4. Ulagateljima se savjetuje da vode računa o efektu poluge, odnosno, o iznosu duga koji se koristi u strukturi kapitala, a koji utječe na dobit nakon kamata i poreza. Korištenje tuđih izvora financiranja isplati se dokle god se poslovanjem ostvaruje stopa rentabilnosti koja je veća od ponderirane kamatne stope koja se plaća za korištenje tuđeg kapitala.
- 13.5. Ulagateljima se preporučuje da prilikom odabira vrijednosnih papira u koje ulažu pokušaju uskladiti veličinu, strukturu, ročnost i ostale meritorne 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, kao i da po potrebi potraže savjet stručne osobe ili institucije.
- 13.6. Sklapanjem Ugovora Nalogodavac potvrđuje da je svjestan rizika povezanih s tržištem financijskih instrumenata, te da mu je Banka stavila na raspolaganje podatke i informacije koje je zatražio i da mu je na zadovoljavajući način odgovorila na sva pitanja koja je postavio glede tržišnih okolnosti i financijske instrumente na koje se odnosi Nalog, odnosno Ugovor o nalogu za kupnju/prodaju financijskih instrumenata. Rizike ulaganja u financijske instrumente možemo razvrstati na opće i posebne, odnosno specifične rizike u odnosu na pojedini financijski instrument.
- 13.7. Financijske izvedenice se koriste u svrhu zaštite od rizika promjene cijene referentnog instrumenta (eng. hedging), u špekulativne svrhe, te za različite tipove arbitraže. Važno je istaknuti da izvedenice nude mogućnost ostvarivanja velikih zarada, ali i velikih gubitaka. Zbog toga što uglavnom nije potrebno unaprijed platiti punu vrijednost referentnog instrumenta koji je predmet transakcije nego se razmjena novčanih tokova odvija u budućnosti na temelju unaprijed definirane formule, izvedenice omogućavaju korištenje visokog stupnja financijske poluge što znatno povećava rizik takve vrste ulaganja.
- 13.8. Općim rizicima za poslovanje s financijskim instrumentima smatraju se:
- *Konjunktorni rizik* - rizik gubitka vrijednosti uslijed recesije, odnosno gubitak vrijednosti financijskih instrumenata izazvan povremenim usporavanjima privredne aktivnosti koja je popraćena istodobnim pogoršanjima opće ekonomske klime (pad realnog dohotka, porast nezaposlenosti, nizak stupanj iskorištenosti proizvodnih kapaciteta...).
 - *Državni rizik* - Kreditni rizik određene države naziva se državnim rizikom. Izloženost neke države različitim političkim, ekonomskim i drugim rizicima utječe na sve sudionike na tržištima te države. Rizik države može biti uvjetovan rejtingom nacionalnog gospodarstva u svjetskom okruženju, u koji se ubrajaju: (i) rizik suvereniteta, tj. rizik od izostanka plaćanja dospjelog duga zemlje i (ii) politički rizik, tj. rizik neočekivanih regulatornih promjena koje utječu na tržište kapitala i položaj ulagača.
 - *Rizik promjene tečaja* (valutni rizik) i devizna ograničenja - Pod utjecajem brojnih ekonomsko-političkih čimbenika i neprestanih promjena ponude i potražnje za devizama, devizni je tečaj podložan učestalim fluktuacijama koje dovode do odstupanja stvarne vrijednosti jedne (ugovorene)

valute i druge valute, tj. one u kojoj se mora izvršiti plaćanje. Imatelj Vrijednosnog papira denominiranog u stranoj valuti ili Vrijednosnog papira čija je Referentna imovina denominirana u stranoj valuti može biti izložena negativnim promjenama valutnih tečajeva što može utjecati na prinose od takvih Vrijednosnih papira ili na rizik od uspostave deviznih ograničenja. U slučaju transakcija s financijskim instrumentima u stranoj valuti takvim mjerama može primjerice biti onemogućena slobodna konvertibilnost pojedine valute a to uz fluktuacije tečaja može povećati ili smanjiti vrijednost ulaganja tj. utjecati na prinos.

- *Inflatorni rizik* - rizik pada vrijednosti Vrijednosnih papira i smanjivanja vrijednosti stope povrata investicije uslijed općeg rasta cijena. Do porasta opće razine cijena dolazi zbog povećane agregatne potražnje koja se najčešće financira kreditima i zajmovima, promjene strukture agregatne potražnje, pritiska troškova koje stvaraju radnički sindikati na tržištu rada i sl.

- *Rizik trgovanja i likvidnosti* - Na nelikvidnom tržištu investitor možda neće biti u mogućnosti prodati svoje Vrijednosne papire po fer tržišnim vrijednostima uslijed njegove smanjene atraktivnosti ili neefikasnosti tržišta. Imatelji Vrijednosnih papira mogu biti izloženi riziku tržišnih vrijednosti prilikom bilo kakve prodaje Vrijednosnih papira prije isteka dospelosti. Likvidnost (utrživost) podrazumijeva mogućnost prodaje vrijednosnog papira ili zatvaranja pozicije u nekom financijskom instrumentu po tržišnoj cijeni u bilo kojem trenutku. U slučaju nelikvidnog tržišta zadavanje naloga za prodaju uobičajene veličine može uzrokovati značajne fluktuacije cijene, a moguće je i da se nalog uopće ne može izvršiti, ili se može izvršiti jedino po značajno nižoj cijeni.

- *Rizik stečaja izdavatelja* - rizik pada ili potpunog gubitka Vrijednosnog papira uslijed otvaranja stečaja nad izdavateljem. Stečaj karakterizira pad poslovne aktivnosti koji može prekinuti kontinuitet poslovanja, a izazvan je nesolventnošću (nemogućnošću podmirivanja dospjelih obveza u rokovima njihova dospelosti) ili situacijom negativne neto imovine poduzeća (dugovi poduzeća veći od fer procijenjene vrijednosti njegove imovine).

- *Rizik psihologije tržišta* - rizik promjene vrijednosti Vrijednosnih papira uslijed špekulativnih aktivnosti velikih investitora, odnosno velikih Korporativnih akcija na Burzi.

- *Rizik tehnologije* - Rizik kvara na informatičkim sustavima i/ili rizik prekida komunikacijskih veza između Banke, SKKD i/ili Burze i/ili uređenih javnih tržišta vrijednosnih papira.

- *Rizik izdavatelja* - rizik pada vrijednosti Vrijednosnog papira uslijed lošeg rejtinga izdavatelja.

- *Rizik volatilnosti* - rizik pada vrijednosti dionice uslijed uobičajenih kretanja cijena na tržištu.

- Rizik neisplate dividende.

- *Rizici povezani s ulaganjem u financijske izvedenice* - Financijska izvedenica je instrument čija se vrijednost temelji na vrijednosti nekog drugog „referentnog“ (eng. underlying) instrumenta (uključujući dionice, ADRove/GDRove, obveznice, fondove, robu, valute, kamatne stope, portfelje pod upravljanjem ili indekse, budućnosnice ili formule odnosno njihove košarice)). Umjesto da trguju samim referentnim instrumentom, ugovorne strane se obvezuju razmijeniti novac, referentni instrument koji je predmet ugovora, ili neku drugu vrijednost, na određeni datum ili unutar određenog roka, a temeljeno na vrijednosti referentnog instrumenta. Opći rizici ulaganja u izvedenice obuhvaćaju i rizike zbog kojih imatelj može izgubiti svoje cjelokupno ulaganje ili značajan dio svog ulaganja. Investitori trebaju imati na umu da tržišna cijena takvih Vrijednosnih papira može biti izrazito promjenjiva (zavisno o volatilnosti relevantne Referentne imovine), a u nekim slučajevima može premašivati iste).

- *Rizici povezani s referentnom (eng. underlying) imovinom* – Referentna imovina može imati vrlo promjenjive rezultate i viši kreditni rizik od Izdavatelja. Iz tog razloga, pod određenim okolnostima cijena otkupa i/ili cijena namire može biti značajno niža od cijene izdanja. U najgorem slučaju je moguć gubitak cjelokupnog uloženog kapitala.

- *Rizici povezani s postavljanjem gornje granice otkupa* - Cijena otkupa Vrijednosnih papira može sukladno Konačnim uvjetima izdanja vrijednosnog papira od strane Izdavatelja biti ograničena, tako da prinos može biti znatno niži od sličnih strukturiranih Vrijednosnih papira kod kojih ovakvo ograničenje nije postavljeno.

- *Rizik sukoba interesa* (Transakcije zaštite od rizika - hedging) – Ne može se isključiti mogućnost da odluke koje donosi Izdavatelj mogu imati pozitivan ili negativan utjecaj na vrijednost referentne imovine, što može negativno utjecati na vrijednost s njom povezanih Vrijednosnih papira. Izdavatelj može u bilo koje vrijeme za vrijeme trajanja Vrijednosnih papira prodati ili kupiti Vrijednosne papire na tržištu ili putem bilo kojih drugih javnih ili nejavnih načina trgovanja. Aktivnosti koje Izdavatelj poduzima u svrhu zaštite od rizika mogu utjecati na cijenu Referentne imovine na tržištu kao i na vrijednost Vrijednosnih papira i/ili na otkupni iznos koji se treba isplatiti imatelju Vrijednosnih papira.

- *Rizik prijevremenog otkupa* - U slučaju otkupa bilo kojeg Vrijednosnog papira prije njegovog roka dospelosti prema Uvjetima i odredbama koji isto određuju, imatelj takvih Vrijednosnih papira može biti izložen rizicima, uključujući rizik prinosa na ulaganje niži od očekivanog.

- *Utjecaj dodatnih troškova* - Provizije i drugi transakcijski troškovi koji mogu nastati u svezi s kupnjom i/ili prodajom Vrijednosnih papira mogu dovesti do opterećenja troškova, posebice u kombinaciji s niskim iznosom ulaganja, što može znatno umanjiti profit povezan s takvim Vrijednosnim papirima.

- *Rizik suspenzije, prekida ili obustave trgovanja/uvrštenja* - Postoji rizik da će se trgovanje Vrijednosnim papirima ili Referentnom imovinom suspendirati, prekinuti ili trajno obustaviti.

- *Rizik sustava namire* - Budući da Strukturirani vrijednosni papiri mogu predstavljati Vrijednosne papire koje drži ili se drže u ime različitih sustava namire, investitori će se možda morati osloniti na procedure takvih sustava kod prijenosa, plaćanja, kao i komunikacije s Izdavateljem. Transakcije s financijskim instrumentima u koje su uključene stranke iz različitih država uključuju i dodatni rizik da njihova realizacija ili namira bude otežana ili potpuno onemogućena zbog uvođenja restriktivnih političkih ili gospodarskih mjera.

- *Tržišni rizik* - Tržišni rizik predstavlja mogućnost pada/rasta cijene pojedinih financijskih instrumenata što može dovesti do smanjenja prinosa ili gubitka vrijednosti ulagačkog portfelja. Investitori se mogu suočiti s određenim rizicima koji su tipični za neko tržište, uključujući rizik da neće biti u mogućnosti prodati svoje Vrijednosne papire po cijenama koje bi donosile prinose slične prinosima od ulaganja na razvijenim tržištima.

- *Rizik kreditnog rejtinga izdavatelja* - Jedna ili više neovisnih agencija za dodjelu kreditnih rejtinga može dodijeliti kreditne rejtinge izdanju Vrijednosnih papira, međutim ti rejtingi ne moraju odražavati sve potencijalne rizike povezane s Vrijednosnim papirom i Izdavateljem.

- *Kreditni rizik* - Kreditni rizik predstavlja vjerojatnost da strana koja je uključena u transakciju (npr. izdavatelj vrijednosnog papira, ili osoba s kojom se sklapaju poslovi na financijskim tržištima) neće biti u mogućnosti podmiriti svoje obveze, bilo djelomično ili u cijelosti.

- *Rizik promjene poreznih i drugih propisa* - Rizik promjene propisa predstavlja vjerojatnost da se porezni ili drugi propisi u zemlji ulagatelja i/ili zemljama u kojima se investira imovina ulagatelja, promijene na način koji bi negativno utjecao na prinos. Svaki bi se ulagač prije odluke o investiranju trebao konzultirati sa svojim poreznim savjetnikom. Rizik promjene propisa u potpunosti je izvan utjecaja Banke.

Rizik financijske poluge - Investicija pri kojoj je izvor sredstava za ulaganje dobiven zaduživanjem u sebi sadrži povećani rizik od gubitaka. Naime, profitabilnost same investicije ne utječe na obvezu vraćanja duga, a i troškovi takvog financiranja utječu na investiciju na način da smanjuju ostvareni prinos. Stoga je financiranje investicija kroz neki oblik zaduženja potrebno pristupiti s povećanim oprezom.

- *Kamatni rizik* - Rizik promjene kamatnih stopa predstavlja mogućnost gubitka u slučaju promjene razine kamatnih stopa na financijskim tržištima (npr. rast zahtijevanih kamatnih stopa na tržištu može izazvati pad cijene dužničkih vrijednosnih papira).

13.9. Prilikom ugovaranja poslovanja s klijentima vezane za pohranu imovine, Banka mora upozoriti Klijenta, prvenstveno malog ulagatelja, o namjeri pohrane imovine zbirno, te za određeni financijski instrument prije donošenja klijentove odluke o kupnji ili prodaji financijskih instrumenata.

13.10. Pohrana imovine na zbirnim računima može dovesti do sljedećih rizika:

- *Identifikacija korisnika financijske imovine* - uz pretpostavku da financijska imovina na zbirnim računima ne pripada trećoj strani, u slučaju bilo kakvog gubitka može doći do problema identifikacije klijenta financijske imovine na zbirnom računu. Ipak, u većini zemalja postoje jasna i jednostavna zakonska rješenja ovakvih problema.

- *Zaštita imovine* - nerazdvajanje imovine na razini centralnog depozitorija predstavlja rizik da se posrednik u lancu, sudionik centralnog depozitorija ili drugi posrednik, smatra krajnjim vlasnikom vrijednosnih papira. Neprikladna identifikacija korisnika, bez koje se stvarni vlasnik ne bi smatrao vlasnikom vrijednosnih papira, može dovesti do situacije u kojoj krajnjem vlasniku vrijednosnih papira prijete oduzimanje imovine ako jedan ili više posrednika u lancu postanu insolventni.

- *Prisilna posudba* - manjkavost može nastati rutinski i nesvjesno od strane stranog Agenta usluga (treće strane) kao rezultat operativne pogreške. Po nastanku privremene neravnoteže, posljedica manjka može biti prisilna posudba financijske imovine jednog klijenta bilo kojem drugom klijentu koji u tom trenutku želi raspolagati svom svojom imovinom. Regulatorna pravila obično zahtijevaju objašnjenja klijentima da se njihova financijska imovina može koristiti i za posudbu drugim klijentima ukoliko je to potrebno.

- *Transparentnost* - zbirni računi na razini centralnog depozitorija, zajedno s neprikladnom identifikacijom krajnjih vlasnika vrijednosnih papira, mogu onemogućiti regulatorne vlasti, porezne vlasti, izdavatelja, i bilo koji drugi subjekt s pravom prikupljanja informacija o pozicijama i kretanjima vrijednosnih papira na razini centralnog depozitorija, da identificiraju stvarne vlasnike vrijednosnih papira.

- *Korporativne akcije (udaljenost između izdavatelja i klijenta)* - u slučaju korištenja zbirnih računa, struktura nužno implicira da se financijska imovina drži neizravno. Izdavatelj zna da registrirani nositelj nije klijent, ali ne zna i tko su klijenti što u nekim slučajevima može otežati korporativne komunikacije. Neke su države uspostavile određena pravila koja osnažuju odnose izdavatelja i klijenta pri korištenju zbirnog računa. Zbog udaljenosti između izdavatelja i klijenta može također doći do odgode: u trenutku kada klijent na kraju lanca posrednika primi obavijest o korporativnoj akciji, posljednji trenutak praktičnog djelovanja može biti vrlo blizu ili čak već proći.

- *Korporativne akcije (raspodjela dionica ili frakcija)* - u slučaju više imatelja financijske imovine na zbirnom računu prilikom raspodjele dionica ili frakcija za određene korporativne akcije može doći do problema zaokruživanja broja dodijeljenih dionica za pojedine klijente u točnom omjeru u kojem klijenti drže financijsku imovinu.

- *Korporativne akcije (sukobljeni glasovi)* - u slučaju kada Banka pohranjuje vrijednosne papire na zbirnom računu kod stranog Agenta za više klijenata, neki možda žele glasati „za“ po određenom pitanju, dok drugi žele glasati „protiv“. U teoriji može postojati rizik da relevantni pravni sustav ne dopušta da jedan investitor glasa oprečno: dio njegovih glasova „za“, a dio „protiv“.

- *Porezni procesi* - struktura zbirnih računa, bez kategorije investitora ili bez kategorije djelatnosti, može donijeti značajne nedostatke kod obrade poreza na strani poreznih vlasti, agenata, centralnih depozitorija i posrednika. U vidu poreza na transakcije, za one centralne depozitorije koji imaju ulogu u procjeni i prikupljanju poreza na transakcije, struktura zbirnih računa na razini centralnog depozitorija može onemogućiti razlikovanje transakcija koje su podložne porezu i transakcija koje su oslobođene. Takva struktura može dovesti do problema na razini centralnog depozitorija ako su centralni depozitorij, izdavatelj ili agent odgovorni za proces obračuna poreza i naplate poreza.

- *Ostali rizici* - ako relevantni pravni sustav ne prepoznaje zbirni račun kao valjani pravni oblik računa, u slučaju da treća strana nije u mogućnosti razdvojiti imovinu Banke od imovine klijenta može postojati rizik da klijent nema u svakom trenutku vlasnička prava na svoje pozicije.

13.11. Navedeni rizici pohrane imovine na zbirnim računima mogu biti u većim razmjerima u slučajevima u kojima pravni ili regulatorni sustav nije razvio jasnu predodžbu o zbirnim računima. Banka, u skladu sa zahtjevima Zakona o tržištu kapitala i podzakonskih akata, a u svrhu zaštite prava klijenta u vezi s financijskim instrumentima i novčanim sredstvima koja klijentima pripadaju, vodi evidencije i račune na način koji omogućava da bez odgode u svakom trenutku može razlučiti imovinu koju drži za jednog klijenta od imovine ostalih klijenata i imovine same Banke.

14. Ograničenje odgovornosti

- 14.1. Potpisom ugovora Klijent potvrđuje da svjesno preuzima sve rizike navedene u Općim uvjetima, te da Banka ni u kom slučaju ne odgovara Klijentu zbog eventualne štete nastale ostvarenjem bilo kojeg rizika vezanog za pružanje investicijskih usluga. Također potpisom Ugovora Klijent potvrđuje da ga je Banka upoznala sa svim investicijskim i pomoćnim uslugama, te investicijskim aktivnostima koje je Banka kao kreditna institucija ovlaštena pružati i obavljati te rizicima ulaganja u financijske instrumente, posebno vodeći račun o njegovom znanju i iskustvu te financijskoj situaciji i ulagačkim ciljevima kako bi mu se mogle ponuditi odgovarajuće usluge i proizvodi.
- 14.2. Odgovornosti Banke bit će ograničene na stvarne novčane štete koje su proizašle kao posljedica namjere ili grube nepažnje Banke. Banka neće biti odgovorna za bilo kakve Klijentove gubitke uzrokovane neizravno višom silom, bilo kojim ratom (objavljenim ili ne), političkim nemirima, prirodnim katastrofama, vladinim restrikcijama, pravilima tržišta, otkazivanjem trgovanja, štrajkovima, padovima komunikacijskih sustava, posebice sustava Burzi ili bilo kojim drugim uvjetom izvan Bančine kontrole.
- 14.3. Banka nije dužna u ime Klijenta obavljati bilo kakve pravne usluge niti će imati ikakvu dužnost ili odgovornost zbog bilo kojeg savjeta ili bilo koje druge izjave Klijentu. Banka ne jamči, osim ako se na to nije izrijekom posebno obvezala, da će izvršiti Nalog u skladu s njegovim sadržajem niti da će ispuniti sve ili pojedine obveze iz Naloga ako:
- (a) druga ugovorna strana s kojom je Banka ugovorila posao (potreban za izvršenje Bančinih obveza prema Klijentu) ne izvrši svoju obvezu prema Banci, ili
 - (b) do neispunjenja obveza dođe zbog uzroka za koji odgovara druga ugovorna strana, izdavatelj ili institucija čije usluge Banka koristi, a na to je obvezna po pozitivnim propisima ili je uobičajeno korištenje tih usluga sukladno općim pravilima i poslovnim običajima koji vrijede na tržištu i između njegovih sudionika, ili
 - (c) se dogodi jedna od sljedećih situacija:
 - izmjena inicijalnog Naloga koji se djelomično ili u potpunosti izvršio, a Broker zbog postojećih zakonskih i tehničkih okvira nije mogao predvidjeti da će se u trenutku ili neposredno nakon zaprimanja izmjene Naloga, odnosno promjene uvjeta inicijalnog Naloga, inicijalni Nalog izvršiti, odnosno da se već djelomično ili u potpunosti izvršio po uvjetima inicijalnog Naloga, u kojim slučajevima će se smatrati da je izmjena Naloga (u dijelu kojem se inicijalni Nalog mijenja):
 - izvršena izvršenjem inicijalnog Naloga - ako se izmjena odnosi na smanjenje količine Vrijednosnih papira, ili
 - novi Nalog - ako se izmjena odnosi na bilo koji drugi sastojak Naloga;
 - otkaz inicijalnog Naloga koji se u potpunosti izvršio, a Broker zbog postojećih zakonskih i tehničkih okvira nije mogao predvidjeti da će se u trenutku ili neposredno nakon zaprimanja otkaza Naloga, otkazani Nalog izvršiti ili se već izvršio po uvjetima inicijalnog Naloga, u kojem slučaju će se smatrati da je "otkazani" inicijalni Nalog izvršen; ili
 - neka druga situacija slična situaciji iz prethodne dvije točke ovog stavka.
- 14.4. Banka također ne jamči za ispunjenje obveze druge ugovorne strane iz bilo koje transakcije kupnje/prodaje Vrijednosnih papira koja se obavi u skladu s Nalogom.
- 14.5. Banka ne odgovara za slučajeve ako Klijent nije pravovremeno i bez odgađanja obavijestio Banku o promjeni imena i prezimena, adrese, brojeva telefona, e-mail adresa ovlaštenih zastupnika i svih drugih promjena podataka koje mogu bitno utjecati na izvršenje poslova utvrđenih ovim Općim uvjetima.
- 14.6. Ako tijekom registracije financijskih instrumenata Klijent ovlasti Banku da obavi pojedine radnje koje u skladu s uobičajenim poslovanjem obavlja Klijent (primjerice izdavanje posebne punomoći, otkrivanje zaporke, PIN-a ili drugog tajnog podatka), smatra se da je Klijent upoznat s rizicima kojima se izlaže
- 14.7. Davanjem takvog ovlaštenja ili odavanjem tajnog podatka, a Banka je dužna dano joj ovlaštenje koristiti samo u dijelu nužnom za obavljanje povjerene joj radnje. Banka ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu koja nastane ako Klijent ustupi na korištenje ili na drugi način učini dostupnom svoju Zaporku iz ovih Općih uvjeta trećoj osobi niti u bilo kojem slučaju zlouporabe od strane treće osobe koja je došla u posjed navedene zaporke.

- 14.8. Ukoliko temeljem ispunjenog Upitnika o prikladnosti Banka procijeni da usluga trgovanja složenim financijskim instrumentima i strukturiranim proizvodima nije primjerena za Klijenta, isti ima pravo zatražiti i potpisati Izjavu o namjeri korištenja investicijskih usluga na vlastitu odgovornost. Svojim potpisom Izjave o namjeri korištenja investicijskih usluga na vlastitu odgovornost Klijent oslobađa Banku od odgovornosti da ga nije upozorila na rizike i eventualne posljedice povezane s trgovanjem složenim financijskim instrumentima i strukturiranim proizvodima nakon procjene Banke o neprikladnosti njegovog ulagačkog profila.
- 14.9. Banka neće biti odgovorna za bilo koji gubitak ili štetu nastalu uslijed:
- nepravodobne dostave naloga od strane Klijenta slijedom kojih bi moglo doći do zakašnjenja ili nemogućnosti ispunjenja nekih ili svih obveza Banke definiranih Ugovorom općeg rizika ulaganja ili ulaganja i držanja sredstava u pojedinoj zemlji, uključujući, ali ne ograničavajući se na gubitke koji nastanu zbog političkih rizika ili drugih državnih radnji; propisa o bankarstvu i sustavu vrijednosnih papira (npr. nepouzdana registri), uključujući i promjene tržišnih pravila; devalvacije i nestabilnosti; tržišnih uvjeta koji utječu na uredno izvršenje transakcija vrijednosnih papira ili koji utječu na vrijednost sredstava; burzovnih kontrolnih ograničenja, konfiskacije, eksproprijacije, nacionalizacije, ustanaka, građanskih ili oružanih sukoba, ili
 - više sile ili drugih okolnosti izvan kontrole Banke, ili
 - nemara, namjernog lošeg upravljanja, propusta, nesposobnosti za plaćanje ili stečaja nekog od središnjih institucija ili obračunskih agencija koje upravljaju središnjim sustavom prometa vrijednosnih papira koji su izvan kontrole Banke, ili
 - bilo kojeg brokera ili agenta imenovanih na zahtjev Klijenta u svezi s dužnostima tog brokera, njegovim radnjama, propustima ili solventnosti, ili
 - postupanja u skladu s onim što se smatra nalozima od strane Klijenta, a koje se odnose na priopćenja, zahtjeve, odricanja, suglasnosti, primitke, korporativne akcije za koje Banka u dobroj vjeri smatra da su izvorne i da ih je dao Klijent, kao i za postupanja zasnovana na dokumentaciji predočenoj od strane Klijenta koju Banka u dobroj vjeri smatra izvornom i danom od strane Klijenta
 - insolventnosti treće strane odnosno podskrbnika u slučajevima kada Banka čuvanje financijskih instrumenata povjerava na čuvanje trećoj strani odnosno podskrbniku.
- 14.10. Klijent preuzima potpunu odgovornost u svezi s odlukom o ulaganju i raspolaganju imovinom.
- 14.11. Banka će pri pružanju investicijskih i pomoćnih usluga sukladno Općim uvjetima i Ugovoru postupati s pažnjom dobrog stručnjaka, u skladu s pravilima struke i prevladavajućom poslovnom praksom te voditi računa o interesima Klijenta i imovini Klijenta kao o svojoj vlastitoj imovini. Banka međutim, ne odgovara za istinitost, valjanost i točnost prezentirane joj dokumentacije, ni zaprimljene imovine te ima pravo smatrati da je sadržaj prezentirane joj dokumentacije istinit. Ukoliko Banka uoči neispravnosti ili netočnosti prezentirane joj dokumentacije i/ili dostavljene joj imovine, odnosno posumnja da je ona krivotvorena, Banka će o tome odmah obavijestiti Klijenta.

15. Zaštita osobnih podataka klijenata i bankovna tajna

- 15.1. Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka, posluje u skladu s načelima Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka pruža Klijentu informacije u skladu Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s Općom uredbom o zaštiti podataka.
- 15.2. Voditelj obrade osobnih podataka je: OTP banke d.d. , Domovinskog rata 61, 21 000 Split, OIB:52508873833, Tel. 072 201 555, adresa elektroničke pošte: info@otpbanka.hr
- 15.3. Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: Domovinskog rata 3, 23 000 Zadar, adresa elektroničke pošte: zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr.
- 15.4. Banka prikuplja te dalje obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja, poštanskom broju, zatim o vrsti i broju osobne isprave, mjestu, državi, godini izdavanja, izdavatelju i datum-u važenja identifikacijske isprave, mjestu i državi rođenja te državljanstvu Klijenta na temelju mjerodavnog Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, a u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom te u svrhu identifikacije Klijenta, u svrhu zaključenja ugovora te poduzimanja ostalih radnji povezanih sa sklapanjem ugovora i ispunjenjem ugovornih obaveza. Prikupljanje i obrada ovih podataka nužna je za poslovni odnos te obvezni, ugovorni i izvanugovorni odnosi između Banke i Klijenta te radi poštovanja pravnih obveza Banke.

- 15.5. Na temelju Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom, Banka prikuplja i dalje obrađuje dodatne podatke o statusu zaposlenja, vrsti poslodavca, poziciji kod poslodavca, svrsi otvaranja računa, prosječnim mjesečnim redovnim primanjima, ostalim prihodima te o prosječnom mjesečnom iznosu ostalih prihoda Klijenta. Također, ukoliko se račun otvara za drugoga, Banka prikuplja podatke o dokumentu temeljem kojeg se otvara račun za drugoga, vrstama transakcija koje će se provoditi preko računa, prosječni iznos gotovinskih transakcija mjesečno, očekivani godišnji obrt sredstava na računu, te po kom osnovu će sredstva pritijecati na račun.
- 15.6. Svrhu utvrđivanja statusa Klijenta i izvještavanja sukladno odredbama Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e1 i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Klijenta, poštanskom broju, ima li Klijent dvojno državljanstvo koje uključuje američko, ima li zelenu kartu za rad u SAD-u, je li mu zemlja oporezivanja SAD te ima li američki porezni broj – TIN. Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog sporazuma i zakona u skladu s kojima hrvatske financijske institucije izvještavaju Ministarstvo financija (Porezna uprava), a Ministarstvo financija (Porezna uprava) s američkom poreznom administracijom (IRS-Internal Revenue Service) razmjenjuje informacije i dostavlja podatke o američkim građanima koji posjeduju račune i određenu financijsku imovinu u hrvatskim financijskim institucijama.
- FATCA* (Foreign Account Tax Compliance Act) je američki Zakon o izvršenju poreznih obveza s obzirom na račune u inozemnim financijskim institucijama koji za cilj ima sprječavanje američkih poreznih obveznika da korištenjem inozemnih računa izbjegnu plaćanje poreza, a tekst navedenog zakona dostupan je na www.irs.com
- CRS* (Common Reporting Standard) ili globalni standard na području automatske razmjene informacija o financijskim računima je jedinstveni standard na području izvještavanja i dubinske analize temeljem kojeg nadležna porezna tijela država koje su implementirale navedeni standard razmjenjuju informacije o klijentima i njihovim financijskim računima.
- 15.7. U svrhu provođenja dubinske analize i izvještavanja sukladno CRS-u2, a temeljem Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza u koji je prenesena Direktiva Vijeća Europske unije 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. godine o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja te i Pravilnika o automatskoj razmjeni informacija u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Klijenta, poštanskom broju, državi oporezivanja te poreznom broju u državi oporezivanja Klijenta. Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog zakona i pravilnika u skladu s kojima hrvatske financijske institucije Ministarstvo financija (Porezna uprava) izvještavaju o klijentima i njihovim financijskim računima ako se temeljem prikupljenih podataka utvrdi da su porezni rezidenti (da im je država oporezivanja) neke od država koje su implementirale CRS, a koje uključuju države Europske unije, države koje su s Europskom unijom sklopile odgovarajuće sporazume o razmjeni informacija i treće države s kojima je Republika Hrvatska sklopila međunarodne sporazume o automatskoj razmjeni informacija.
- 15.8. Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje Ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade.
- Osobni podaci koje je Klijent dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Klijentom mogu biti stavljeni na uvid ili prosljeđeni tvrtkama i/ili drugim fizičkim ili pravnim osobama koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke. Također, Osobni podaci Klijenta mogu biti prosljeđeni Ministarstvu financija, Hrvatskoj narodnoj Banci, Financijskoj agenciji ili drugom nadležnom tijelu u svrhu slanja izvještaja ili ispunjenja drugih zakonskih obveza kada je zakonom propisana obveza slanja tih podataka, te drugim primateljima u skladu mjerodavnim odredbama Zakona o kreditnim institucijama kojim se regulira bankovna tajna te iznimke od obveze čuvanja bankovne tajne.

- 15.9. U skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma osobni podaci Klijenta biti će pohranjeni na način kako to određuju mjerodavni zakonski propisi.
- 15.10. Klijent ima pravo na brisanje osobnih podataka ukoliko oni više nisu nužni u odnosu na svrhe u koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni.
- 15.11. Klijent u svakom trenutku ima pravo od Banke zatražiti pristup osobnim podacima, kao i ispravak netočnih osobnih podataka. Također, ima pravo i na dopunu osobnih podataka, među ostalim i davanjem dodatne izjave.
- 15.12. Kada se obrada osobnih podataka Klijent temelji na privoli, Klijent u svakom trenutku može povući danu privolu, no to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena. Uskrata davanja ili naknadnog povlačenja dane privole neće utjecati na mogućnost zaključenja ugovornog odnosa s Bankom ili dovesti do prestanka postojećeg ugovornog odnosa s Bankom.
- 15.13. Klijent ima pravo na podnošenje prigovora ovlaštenom nadzornom tijelu.
- 15.14. Ukoliko se osobni podaci ne prikupljaju od Klijenta, Banka će Klijentu, pružiti i informacije o pravu na prenosivost podataka, izvoru osobnih podataka te dolaze li iz javno dostupnih izvora, u skladu s uvjetima definiranim Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka. Banka navedene informacije pruža unutar razumnog roka nakon dobivanja osobnih podataka, a najkasnije u roku od jednog mjeseca, uzimajući u obzir posebne okolnosti obrade osobnih podataka, ako se osobni podaci trebaju upotrebljavati za komunikaciju s Ispitanikom, najkasnije u trenutku prve komunikacije ostvarene s istim ispitanikom, ako je predviđeno otkrivanje podataka drugom primatelju, najkasnije u trenutku kada su podaci prvi put otkriveni.
- 15.15. Banka se obvezuje čuvati kao povjerljive podatke o Klijentu, o stanju i promjenama na Računima financijskih instrumenata i Računima za investiranje, nalogima i poslovima koje Banka obavlja za račun Klijenta, kao i svim drugim podacima i činjenicama za koje Banka sazna vezano uz pružanje investicijskih i pomoćnih usluga, te obavljanje investicijskih aktivnosti koje su uređene ovim Općim uvjetima i Ugovorom, a ovlaštena ih je obznaniti samo onim osobama i u onim slučajevima kada je odavanje tih podataka propisano zakonom.
- 15.16. Zaštita podataka uređena je zasebnim dokumentom naziva Politika o zaštiti podataka, u primjeni od 25.05.2018. godine, dostupan Klijentima na službenoj Internet stranici Banke: www.otpbanka.hr. Primjerak Politike o zaštiti podataka Klijenti mogu osobno dobiti u Bančnim poslovnicama.

16. Komunikacija

- 16.1. Jezik komunikacije između Klijenta i Banke u vezi sa pravima i obvezama iz ovih Općih uvjeta u pravilu, je hrvatski jezik. Navedeno ne isključuje uporabu drugih jezika – sve prema dobroj praksi u bankovnom poslovanju.
- 16.2. Klijent može, osim ako nije drugačije posebno ugovoreno, slati sve upute kao i ostvarivati sve druge oblike komunikacije s Bankom u svezi s pomoćnim investicijskim uslugama ili aktivnostima koje pruža Odjel Privatnog bankarstva, a koje su eventualno ugovorene i regulirane Ugovorom, u njegovom matičnom centru Privatnog bankarstva:

CENTAR PRIVATNOG BANKARSTVA SPLIT:
OTP banka d.d.
Odjel Privatnog bankarstva Domovinskog rata 61
21000 Split
Tel.: 072 204 195
E-mail: privatnobankarstvo@otpbanka.hr

ili

CENTAR PRIVATNOG BANKARSTVA ZAGREB:
OTP banka d.d.
Odjel Privatnog bankarstva Jurišićeva2
10000 Zagreb
Tel.: 072 206 417
Fax server: 01 4800 899
E-mail: privatnobankarstvo@otpbanka.hr

- 16.3. Banka će po završetku poslovnog tromjesečja na adresu Klijenta za kojeg drži financijske instrumente ili novčana sredstva poslati izvješće o navedenim financijskim instrumentima ili

novčanim sredstvima osim u slučajevima kada Klijent ima ugovorenu usluge OTP e-tr@der u kojoj mu je svakodobno raspoloživo navedeno izvješće.

- 16.4. Banka će po isteku poslovne godine na adresu Klijenta poslati izvješće s agregiranim informacijama o svim troškovima i naknadama povezanim s financijskim instrumentima i s izvršenim investicijskim i pomoćnim uslugama.
- 16.5. Potpisom Ugovora Klijent daje izričitu suglasnost Banci da prilikom ostvarivanja bilo kojeg oblika komunikacije s Klijentom, Banka može snimati ili na bilo koji drugi način bilježiti ukupnu ili samo pojedinu komunikaciju. O činjenici snimanja ili bilježenja Banka ne mora posebno upozoravati Klijenta prije početka svakog pojedinog snimanja ili bilježenja, te snimljene razgovore i transkripte snimljenih razgovora sačinjenih od strane Banke, Banka može koristiti kao dokaz u postupku provjere podataka i Naloga i uputa koje je Klijent uputio Banci i to bilo pred sudom ili nekim drugim nadležnim tijelom ili u koju drugu svrhu u svezi s izvršenjem prava i obveza iz ovih Općih uvjeta, Ugovora i bilo kojeg drugog ugovora.
- 16.6. Primjerak snimljene komunikacije povezane s transakcijama koje su izvršene Klijentu će biti dostupan na zahtjev od 5 godina od datuma izvršenja transakcije.
- 16.7. Banka će, osim ako nije drugačije posebno dogovoreno, upućivati i davati Klijentu sve potvrde, obavijesti, izvješća, pozive i ostvarivati sve druge oblike komunikacije u svezi s obavljanjem investicijskih usluga na poštanske adrese ili elektronske (e-mail) adrese ukoliko su iste navedene od strane klijenta ili su navedene u nekoj od evidencija Banke, odnosno brojeve telefona i telefaksa navedene u zaglavlju Ugovora. Klijent davanjem svoje adrese elektronske pošte (e-mail) potvrđuje da ima pristup internetu, a samim tim i svim važećim dokumentima objavljenim na stranicama Banke.
- 16.8. Za potrebe svih poslova predviđenih ovim dokumentom smatrat će se da su obavijesti i ostale oblici međusobne komunikacije ostvareni isti dan ako su poslani radnim danom tijekom radnog vremena (8,30 – 16,30 h), osim u slučaju slanja preporučenih pošiljki, za koje će se smatrati da su zaprimljene na dan primitka ili ako se pošiljka iz bilo kojeg razloga ne može uručiti primatelju putem dostave na dan kad je primatelju ostavljena obavijest o prispijeću pošiljke od pravnog subjekta ovlaštenog za dostavu pošiljaka.
- 16.9. Klijent i Banka se obvezuju bez odgađanja međusobno obavještavati o promjeni adresa i drugih podataka koji su relevantni za obavještavanje kao i za izvršavanje obveza Banke prilikom pružanja investicijskih i pomoćnih usluga ili obavljanja investicijskih aktivnosti.
- 16.10. Banka će izvještavati Klijenta o svim pruženim uslugama uključujući i troškove vezane uz transakcije i usluge koje su poduzete za račun Klijenta, ovisno o slučaju.
- 16.11. Identitet je moguće vjerodostojno potvrditi isključivo temeljem važećeg službenog identifikacijskog dokumenta, odnosno uvidom u službeni osobni dokument stranke u njezinoj nazočnosti.
- 16.12. Potencijalni klijent svoj identitet dokazuje jednim od niže navedenih dokumenata:
 - osobna iskaznica (preporuča se za rezidente)
 - putovnica (preporuča se za nerezidente)
- 16.13. Provjera identiteta mora biti pouzdana, ažurirana i razumljiva.
- 16.14. Neki državljani-nerezidenti mogu prelaziti nacionalne granične prijelaze, odnosno mogu ući u Republiku Hrvatsku uz predočenje osobne iskaznice.
Popis tih zemalja može se provjeriti na stranicama Ministarstva vanjskih poslova i europskih poslova (pregled viznog sustava RH: www.mvep.hr).
- 16.15. Svi dokumenti (osobni i dokumenti kojima se potvrđuje adresa i rad) trebaju biti originali i Banka mora napraviti kopiju svakog od tih dokumenata i pohraniti ih u dosje klijenta.
- 16.16. U svrhu otvaranja računa iz Ugovora i Općih uvjeta i utvrđenja Klijentovog identiteta, Klijent je dužan dostaviti Banci i druge potrebne isprave i dokumente predviđene posebnim propisima.

17. Brokerska usluga

- 17.1. Prije prihvata Klijentovog Naloga Banka je dužna upoznati Klijenta sa svim podacima i okolnostima koje su joj poznate, a koje se uobičajeno smatraju potrebnima radi donošenja odluke o obavljanju poslova iz ovih Općih uvjeta, kao što su primjerice točne informacije o ponudi, potražnji, prometu i kretanju cijena Vrijednosnih papira, i ostalih financijskih instrumenata, općeniti prikaz svojstava i rizika povezanih s financijskim instrumentima, kao i o drugim pojedinostima kako bi Klijent mogao bez poteškoća upućivati Banci Naloge.

18. Davanje pokrića – predujam novčanih sredstava

- 18.1. Banka će prihvatiti, odnosno izvršiti Nalog za kupnju financijskih instrumenata samo ako je Klijent doznačio puno pokriće u novcu potrebno za izvršenje upućenog Naloga, uvećano za iznos svih pripadajućih naknada i troškova Banci temeljem izvršenja Naloga, uključujući provizije Burzi i naknade SKDD-a (ako su financijski instrumenti u sustavu SKDD-a) ili drugih ugovornih strana, obračunatih u skladu s odredbama Cjenika (takav ukupni iznos u daljnjem tekstu: Pokriće).
- 18.2. Banka će uputiti Klijenta o načinu doznake Pokrića. Smatrat će se da je Klijent doznačio Pokriće kada novčana sredstva budu uplaćena u skladu s uputom Banke na Računu za investiranje.
- 18.3. Banka može u svakom trenutku obustaviti obavljanje poslova koji su predmet ovih Općih uvjeta do primitka doznake, odnosno Klijentovog uplaćivanja novca koji služi kao Pokriće, te u takvom slučaju ne odgovara za štetu uzrokovanu Klijentovim neuplaćivanjem Pokrića.
- 18.4. Dodatno, Klijent je suglasan da u slučaju da nije pravovremeno podmirio izvršeni Nalog, Banka ima pravo zadržanja financijskih instrumenata kojih je Klijent imatelj, a također ima pravo izvansudskog namirenja iz njihove vrijednosti, kao i pravo prijetoja s novčanim sredstvima na posebnoj računu ako Klijent ima dospjelih, a nepodmirjenih obveza prema Banci, koje proizlaze iz bilo kojeg ugovora sklopljenog sukladno ovim Općim uvjetima.

19. Davanje pokrića – Registracija financijskih instrumenata

- 19.1. Banka će prihvatiti, odnosno prenijeti i/ili izvršiti Nalog za prodaju financijskog instrumenta samo ukoliko je Klijent registrirao financijske instrumente s Bankom ili trećom stranom, ukoliko je tako regulirano ugovornim odnosom i na taj način omogućio raspolaganje njima, a koje je potrebno za prijenos i/ili izvršenje zaprimljenog Naloga. U suprotnom, ako Klijent na svom računu ili na računu kod treće strane, ukoliko je tako regulirano ugovornim odnosom, nema financijske instrumente koji su predmet Naloga ili ih nema dovoljno, odnosno ako raspolaganje tim instrumentima bude onemogućeno ili ograničeno, Banka će odmah obavijestiti Klijenta da je njegov Nalog odbijen.
- 19.2. Banka će uputiti Klijenta o načinu registracije financijskih instrumenata ovisno o obliku njihova izdavanja, mjestu i načinu pohrane, kao i mjestu i načinu provođenja registracije.
- 19.3. Smatra se da je Klijent registrirao financijske instrumente u smislu odredbi ovih Općih uvjeta kada budu zajednički (kumulativno) ispunjeni sljedeći uvjeti:
 - klijent registrira financijske instrumente s Bankom ili trećom stranom, ukoliko je tako regulirano ugovornim odnosom, u računalnom sustavu SKDD-a ili druge ovlaštene institucije na kojem se takvi financijski instrumenti vode u elektroničkom obliku i
 - tako registrirani financijski instrumenti budu raspoloživi na Klijentovom Računu financijskih instrumenata kod Banke ili treće strane ukoliko je tako registrirano ugovornim odnosom.
- 19.4. Banka u svako doba može tražiti i druge isprave i dokaze u svezi s podacima o financijskim instrumentima, kao i dodatna ovlaštenja i druge isprave, kako bi izvršila preuzete obveze a do tada uvijek može obustaviti obavljanje poslova koji su predmet ovih Općih uvjeta. Banka također može kod trećih osoba provjeravati vjerodostojnost financijskih instrumenata i s njim povezanih podataka, te obaviti druge radnje kako bi osigurala nepromjenjivost takvih podataka i svoja ovlaštenja dok traje posao.
- 19.5. Ako postoji više ovlaštenika na financijskim instrumentima, Banka će tražiti utvrđenje samo jednog od ovlaštenika kao Ovlaštenog zastupnika koji će Banci prezentirati pisanu suglasnost svih ostalih ovlaštenika da on nastupa kao Nalogodavac.

20. Slobodno prenosivi financijski instrumenti

- 20.1. Banka će, osim ako je drukčije dogovoreno, izvršavati Naloge samo u svezi sa slobodno prenosivim financijskim instrumentima na kojima pravo Klijenta kao njihova zakonitog imatelja nije ograničeno, uvjetovano, opterećeno pravima ili teretima u korist trećih osoba, a Klijent je obavezan registrirati samo takve financijske instrumente.
- 20.2. Postoji li, ili se naknadno utvrdi, ograničenje Klijentovih prava kao imatelja financijskih instrumenata, odnosno prava raspolaganja pravima iz financijskih instrumenata, Klijent se obvezuje o navedenim činjenicama odmah obavijestiti Banku, pri čemu će Banka i Klijent bez odgađanja nastojati razjasniti spornu situaciju. Ako Klijent bez odgađanja ne obavijesti Banku o ograničenjima, odnosno teretima u korist trećih na financijskim instrumentima iz ovoga stavka, Klijent odgovara Banci za štetu uzrokovanu takvim skrivljenim ponašanjem Klijenta.

20.3. Odredbe ovog članka ne odnose se na ograničenja, uvjete ili druge terete utvrđene u korist Banke, kao niti na ograničenja, uvjete ili druge terete utvrđene na temelju izvršenja Naloga Klijenta u postupcima sudske ili izvan sudske naplate potraživanja.

21. Bitni sastojci naloga

21.1. Banka će prihvaćati samo one Naloge koji sadrže podatke o bitnim sastojcima posla koji bi se prihvatom Naloga trebao izvršiti, te za koje se ne dovodi u sumnju da su upućeni od Klijenta.

21.2. Bitnim sastojcima Naloga smatraju se:

- osobni podaci kojima se identificira Klijent a koji su istovjetni osobnim podacima navedenim u Ugovoru;
- vrsta Naloga, odnosno vrsta posla koji Banka treba obaviti (kupnja/prodaja);
- podaci o financijskim instrumentima koji jednoznačno određuju predmet Naloga (službena oznaka financijskog instrumenta);
- podaci o količini financijskih instrumenata koji su predmet Naloga;
- cijenu financijskog instrumenta koji je predmet Naloga, izraženu jedinično - za dionice u kunama i lipama, odnosno valuti u kojoj se trguje predmetnim Financijskim instrumentom, a za dužničke Vrijednosne papire u postotku od njihove nominalne vrijednosti (cijena na Nalogu za kupnju izračunava se kao maksimalna cijena koju je Klijent spreman platiti, odnosno na Nalogu za prodaju, cijena se izražava kao minimalna cijena koju je Klijent spreman prihvatiti za prodaju financijskog instrumenta);
- Burza ili Mjesto izvršenja naloga na kojoj će se Nalog izvršiti, odnosno ISIN oznaku za financijski instrument uvršten na inozemnoj burzi;
- rok do kojeg Nalog vrijedi;
- potpis Klijenta (za Nalog upućen u pisanom obliku), odnosno zaporka (za Nalog upućen usmeno ili u obliku elektronskog zapisa) ili alternativni način identifikacije Klijenta.

21.3. Zaprimi li proturječne, neodređene, nejasne ili nepotpune Naloge, Banka ima pravo tražiti dopunu Naloga, ne prihvatiti Nalog, postupati prema slobodnoj diskrecijskoj ocjeni ili može odgoditi postupanje po upućenom Nalogu sve dok Banka s Klijentom ne riješi nejasnoće, i sve to bez ikakvih obveza za Banku.

21.4. Za sve podatke koji nisu dani u Nalogu, a nisu propisima određeni kao obvezni sastojak Naloga ili za podatke za koje je određeno da vrijede podaci koji vrijede na tržištu, Banka će se voditi pažnjom dobrog gospodarstvenika, odnosno interesima Klijenta, pri čemu Banka ne jamči da će izvršenjem takvog Naloga postići najveću moguću zaštitu interesa ili korist za Klijenta.

21.5. Banka može Klijentu pružiti investicijsku uslugu, koja se sastoji isključivo od zaprimanja i prijenosa ili izvršavanja naloga za račun Klijenta, sa ili bez pomoćnih usluga i bez prikupljanja podataka ili procjene prikladnosti, ako su ispunjeni svi zakonski uvjeti:

(a) usluga se pruža isključivo na inicijativu Klijenta ili potencijalnog Klijenta

(b) Klijent je na jasan i nedvosmislen način obaviješten da investicijsko društvo nije u obvezi procijeniti prikladnost proizvoda ili usluge, te da zbog toga Klijent stoga ne uživa zaštitu koju inače pružaju pravila poslovnog ponašanja

(c) Banka učinkovito upravlja sukobima interesa

(d) Usluga se odnosi na neki od sljedećih financijskih instrumenata:

1. Dionice uvrštene na uređenom tržištu ili istovjetnom tržištu treće zemlje ili na MTP-u

2. Obveznice ili drugi oblik sekuritiziranog duga uvršten na uređenom tržištu ili istovjetnom tržištu treće zemlje ili na MTP-u

3. Instrument tržišta novca, isključujući one u koje su ugrađene izvedenice ili je prema njihovoj strukturi Klijentu otežano razumijevanje povezanih rizika

4. Drugi nekompleksni financijski instrumenti koji ispunjavaju kriterije iz članka 57. Uredbe EU br. 2017/565.

22. Davanje naloga

22.1. Nalozi mogu biti upućeni Banci usmeno (telefonom), u pisanom obliku putem faxes (uz obvezno identifikaciju klijenta korištenjem zaporke ili putem alternativnog načina identifikacije klijenta), odnosno osobnim dolaskom Klijenta u Banku, putem elektroničke pošte (nalog se može zadati s e-mail adrese koju je Klijent naveo u zaglavlju Ugovora) ili putem internetske platforme za trgovanje vrijednosnim papirima „OTP e-tr@der“ i to kako slijedi:

a. Pisani Nalog Klijent može dati Banci osobnim dolaskom u poslovne prostorije Banke, uz prethodni dogovor s Odjelom Privatnog bankarstva, odnosno slanjem fax poruke,, ispunjavanjem

obrasca Nalog za kupnju vrijednosnih papira, odnosno Nalog za prodaju vrijednosnih papira. Banka će prihvatiti pisani Nalog samo ako su u njemu navedeni osobni podaci istovjetni s osobnim podacima Klijenta navedenim u Ugovoru. Banka neće prihvatiti Nalog u kojemu Klijent navede osobne podatke različite od onih navedenih u Ugovoru, odnosno različite od onih o kojima je Klijent prije upućivanja Naloga pisanim putem obavijestio Banku.

b. Usmeni nalog Klijent može dati isključivo telefonskim putem, uz prethodni dogovor s Odjelom Privatnog bankarstva samo na telefonske brojeve o kojima je Banka obavijestila Klijenta, uz obvezno korištenje zaporke koju će Klijent odabrati prilikom zaključivanja Ugovora i koja je naznačena u zaglavlju Ugovora. Navedena zaporka mora sadržavati najmanje 5 (pet), a najviše 10 (deset) slova i/ili znamenki. Klijent je suglasan da mu Banka, razvojem njene organizacijske i informatičko-tehničke podrške, može dodijeliti novu zaporku, koju će koristiti kao nespornu identifikaciju prilikom davanja Naloga putem telefona i/ili nekog drugog oblika komunikacije. O dodjeli nove zaporka Banka će obavijestiti Klijenta preporučenom pošiljkom s povratnicom na kontakt adresu iz zaglavlja Ugovora ili drugu adresu o kojoj je Klijent obavijestio Banku na način predviđen Općim uvjetima i Ugovorom. Klijent je dužan čuvati dodijeljenu zaporku kao tajnu. Banka ne odgovara za bilo kakvu zlorabu zaporka od strane trećih osoba. Banka može klijenta identificirati i putem alternativnog načina, odnosno može od klijenta zatražiti određene podatke, na osnovu kojih može nedvojbeno utvrditi identitet klijenta. To su slijedeći podaci: JMBG, OIB, adresa stanovanja prijavljenu Banci, SKDD broj investitora, broj telefona i korisnički podaci s OTP e-tr@dera (ukoliko su korisnici istog). Klijent prilikom alternativnog načina identifikacije mora na zahtjev brokera točno navesti barem dva (2) od navedenih podataka za alternativnu identifikaciju klijenta.

c. Davanje Naloga u obliku elektroničkog zapisa moguće je isključivo upućivanjem elektroničke pošte s e-mail adrese navedene u zaglavlju Ugovora, uz obvezno korištenje zaporka ili alternativnim načinom identifikacije klijenta (pobliže opisano u prethodnom stavku ovog članka).

d. Neovisno od prethodno navedenoga u ovim Općim uvjetima za postupak zadavanja naloga za kupnju/prodaju putem internetske platforme „OTP e-tr@der“ primjenjivati će se i vrijede posebna Pravila korištenja usluge „OTP e-tr@der“ koja su sastavni dio ovih općih uvjeta.

e. Klijent može Banci davati Nalog na hrvatskom i/ili engleskom jeziku.

f. Onaj tko daje Nalog u ime i za račun drugoga (zastupanje), mora biti sposoban dokazati svoje ovlaštenje za takvo davanje Naloga.

g. Politika izvršavanja naloga utvrđuje procedure i postupke kojima će Banka omogućiti izvršavanja naloga najpovoljnijim mogućim uvjetima za Klijenta, te predstavlja sastavni dio Ugovora.

23. Prihvat naloga

23.1. Prihvatom Naloga od strane Banke smatra se isključivo upis Naloga u Knjigu naloga.

23.2. Samo zaprimanje Naloga od strane Banke ne predstavlja prihvat Naloga. Banka će obavijestiti Klijenta da je Nalog prihvaćen i upisan u Knjigu naloga.

23.3. Prihvatom Naloga Banka se obvezuje u svoje ime, a za račun Klijenta obaviti posao s financijskim instrumentima u skladu s podacima navedenim u Nalogu i eventualnim daljnjim uputama. Banka može, bez navođenja razloga ili dodatnog objašnjenja, ne prihvatiti bilo koji dani joj Nalog, a takvo postupanje dužna je obrazložiti samo ako je ta obveza prethodno ugovorena. Banka se obvezuje o neprihvatanju Naloga bez odgađanja obavijestiti Klijenta.

23.4. Banka neće prihvaćati Naloga za koje utvrdi ili procijeni da:

- Ne sadrže bitne sastojke za obavljanje posla;
- Banka ne bi mogla izvršiti Nalog zbog bitnog odstupanja od tržišnih uvjeta ili drugih razloga;
- Bi Nalog mogao biti dan u svrhu nedopuštenog manipuliranja cijenama Vrijednosnog papira ili radi počinjenja drugih nedopuštenih radnji;
- Bi njihovim izvršenjem Banka pretrpjela štetu ili bi time bio počinjen prekršaj, odnosno kazneno djelo.
- Klijent nije dostavio sve propisane podatke koji su potrebni u procesu izvješćivanja prema regulatoru, odnosno mjestu trgovanja (datum rođenja, OIB, LEI identifikator).
- Drugih razloga

23.5. Banka neće prihvatiti Nalog ako smatra da bi izvršenje Naloga, u skladu s njegovim podacima i određenjima, predstavljalo štetu za Nalogodavca ili da su joj potrebne dodatne upute. Na to će upozoriti Klijenta i od njega zatražiti daljnje upute. Tako dobivena dodatna uputa postaje sastavni dio danog Naloga koji će se smatrati prihvaćenim ako su ispunjeni uvjeti iz stavka 1. ovog Članka. Na poseban zahtjev Klijenta Banka je obvezna bez odgađanja dostaviti Klijentu ispis njegovog Naloga iz Knjige naloga.

23.6. Klijent je svjestan i prihvaća da se trgovanje financijskim instrumentima na stranom tržištu obavlja posredstvom treće strane, kojima će Banka po prijemu Naloga za trgovanje isti prenijeti na izvršenje trećoj strani.

24. Izmjene i dopune naloga

- 24.1. Banka će prihvaćati izmjene i dopune Naloga ili druge upute ako u trenutku primitka izmjene i/ili dopune Nalog nije izvršen ili ako izmjene i dopune ne utječu na do tada obavljene poslove.
- 24.2. Banka je dužna o neprihvatanju upućenih joj izmjena i dopuna Naloga ili drugih uputa bez odgađanja obavijestiti Klijenta.
- 24.3. Izmjene i dopune Naloga smatrat će se obvezujućima za Banku samo ako su upisane u Knjigu naloga, osim u izuzetnim situacijama opisanim u stavku 4. članka 13. ovih Općih uvjeta.
- 24.4. Ako se mijenjaju i dopunjuju podaci za koje je važećim propisima određeno da predstavljaju bitnu promjenu Naloga i utječu na njegovo izvršenje te stoga predstavljaju novi Nalog, podaci prethodnog Naloga, uz prihvaćene izmjene i dopune, smatrat će se novim Nalogom Klijenta. Za svaku izmjenu i / ili dopunu naloga, Banka (broker) je dužan izvršiti identifikaciju klijenta.

25. Istek naloga

- 25.1. Ako je Nalogom određen rok njegovog važenja, istekom roka prestaje obveza Banke na neizvršenom dijelu Naloga. Ako istek roka važenja ne utječe na do tada obavljene poslove, s obzirom na stanje izvršenja Naloga, a po dijelu za koji su započeti poslovi, Banka će ih i dovršiti. Maksimalan rok trajanja naloga definiran je od strane tržišta na kojem se isti izlaže, a ne može biti dulji od godine dana.
- 25.2. Nalozi za trgovanje na inozemnim tržištima zaprimaju se kao dnevni nalozi, ukoliko Klijent ne zatraži drugačije.

26. Opoziv naloga od strane klijenta

- 26.1. Banka će prihvatiti opoziv Naloga na isti način i pod istim uvjetima kao i izmjene i dopune Naloga iz članka 22. ovih Općih uvjeta.
- 26.2. Banka može propisati poseban oblik i postupak za dostavu opoziva.

27. Otkaz/Opoziv naloga od strane Banke

- 27.1. Banka u svako doba može, osim ako nije drukčije ugovoreno, otkazati čak i djelomično izvršen Nalog, i to bez obveze navođenja razloga ili posebnog objašnjenja. Banka ne odgovara Klijentu za štetu prouzročenu njenim jednostranim otkazom Naloga.
- 27.2. Banka može otkazati neizvršeni Nalog iz sljedećih razloga:
 - a. najavljene ili započete Korporativne akcije zbog kojih uvjeti Naloga bitno odstupaju ili bi odstupali od tržišnih uvjeta koji će vrijediti po provedbi te Korporativne akcije;
 - b. suspenzije trgovanja određenim Vrijednosnim papirima na tržištu;
 - c. odluke nadležnog regulatora;
 - d. nepodmirenih potraživanja Banke prema Klijentu i dr.
 - e. nemogućnosti pribavljanja podataka o Klijentu koji su nužni u procesu izvješćivanja prema regulatoru, odnosno mjestu trgovanja (npr. nevažeći LEI identifikator).
- 27.3. Osim iz razloga navedenih u prethodnom stavku, Banka može u svako doba otkazati Nalog iz istih razloga zbog kojih ga može i odbiti prihvatiti, a posebice ako ne može stupiti u kontakt s Klijentom.
- 27.4. Banka se obvezuje o otkazu Naloga obavijestiti Klijenta putem ugovorenih oblika komunikacije. Otkaz Naloga vrijedi od trenutka kada bude upisan u Knjigu naloga.

28. Izvršenje naloga

- 28.1. Banka je dužna izvršiti Nalog prema primljenim uputama, pažnjom dobrog gospodarstvenika, ostajući u njegovim granicama i u svemu skrbiti o interesima Klijenta.
- 28.2. Banka će se u izvršenju Naloga rukovoditi i posebnim propisima koji reguliraju poslovanje Vrijednosnim papirima, pravilima institucija čije usluge koristi, kao i općim pravilima i poslovnim običajima koji vrijede na tržištu ili među njegovim sudionicima.
- 28.3. Ako se Nalozi mogu izvršiti na različitim burzama, Banka će - osim ako je zaprimila drugačiju uputu od Klijenta - odabrati mjesto izvršenja Naloga sukladno važećoj Politici izvršavanja naloga.
- 28.4. Banka može odstupiti od prihvaćenog Naloga i uputa samo uz suglasnost Klijenta, a kada uputu nije moguće dobiti zbog kratkoće vremena ili kakva drugog uzroka, odstupiti može samo ako temeljem svih okolnosti može osnovano smatrati da tako zahtjeva interes Klijenta.

- 28.5. Nakon izvršenja Naloga, Banka će Klijentu pisanim putem (poštom) ili e-mailom neodgodivo poslati obavijest o izvršenoj transakciji. Svi prigovori koje će Klijent eventualno imati na predmetnu obavijest moraju biti izjavljeni pisanim putem, i to ne kasnije od jednog Radnog dana po primitku obavijesti. U protivnom će se smatrati da Klijent prihvaća uvjete predmetne obavijesti.
- 28.6. Ako Banka tijekom izvršenja Naloga procijeni da postoje činjenice i okolnosti koje bi, da su bile ranije poznate, bile razlog Bančinog neprihvatanja Naloga, Banka može obustaviti obavljanje posla i tražiti nove upute, odnosno otkazati Nalog.
- Klijent je svjestan i prihvaća da se trgovanje financijskim instrumentima u inozemstvu obavlja posredstvom treće strane, ovlaštene za obavljanje poslova s financijskim instrumentima te da se trgovanje inozemnim financijskim instrumentima izvršava u stranim valutama, ovisno o tržištu na kojem se Nalog izvršava.

29. Usluga skrbništva

- 29.1. U smislu Općih uvjeta i Ugovora pod pojmom skrbničke usluge podrazumijeva se 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.
- 29.2. Sukladno zakonskim propisima Banka u obavljanju poslova skrbništva financijskih instrumenata obavlja sljedeće usluge:
- pohrana i čuvanje financijskih instrumenata
 - izvješćivanje o isplati dividende, isplati kamata ili dospelju ostalih instrumenata na naplatu
 - obavješćivanje o skupštinama izdavatelja dionica i o pravima vezanim za dionice i druge financijske instrumente na skrbništvu o kojima je Banka pravovremeno dobila informaciju od izdavatelja financijskih instrumenata ili podskrbnika ili je informacija javno objavljena u Narodnim novinama, te izvršenje naloga u svezi s ostvarivanjem tih prava - obavješćivanje o zakonskim promjenama koje posredno ili neposredno utječu na izvješćivanje o stanju financijskih instrumenata na Računu financijskih instrumenata
 - pružanje usluga glasovanja na godišnjim skupštinama
 - izvršavanje primljenih instrukcija, ako iste nisu u suprotnosti sa zakonom
 - ostale usluge vezane uz financijske instrumente, ostvarivanje prava i ispunjenje obaveza iz financijskih instrumenata, dogovorene između Klijenta i Banke, a koje nisu u suprotnosti sa zakonom.
 - imovina na računima vlasništvo je Klijenta, ne ulazi u imovinu Banke niti u likvidacijsku ili stečajnu masu, niti se može upotrijebiti za ovrhu u pogledu potraživanja prema Banci.
 - Klijent je svjestan i prihvaća činjenicu da novčana sredstva i financijske instrumente čiju kupnju, odnosno prodaju Banka, po nalogu Klijenta obavlja na inozemnim tržištima Banka pohranjuje na zbirnim, odnosno zbirnim skrbničkim računima pri Odjel usluga vrijednosnih papira, odnosno za zbirnim poslovnim računima za Klijente otvorenim kod treće strane ukoliko je tako regulirano ugovornim odnosom, te da su zbirni, odnosno zbirni skrbnički računi odvojeni od računa i imovine same Banke ili treće strane, a zasebna imovina svakog pojedinog Klijenta evidentirana je u evidencijama Banke, koju je Banka obavezna točno i ažurno voditi za svakog Klijenta.
- 29.3. Banka može u svoje ime, a za račun Klijenta koristiti usluge drugih financijskih institucija u svrhu pružanja skrbničke usluge.

30. Vrednovanje imovine

- 30.1. Financijski instrumenti iz portfelja klijenata vrednuju se mjesečno, odnosno sukladno dogovoru s Klijentom na osnovu:
- Zadnje cijene trgovanja na burzi za vlasničke vrijednosne papire kojima se trguje u Republici Hrvatskoj;
 - Prosječne cijene trgovanja ponderirane količinom vrijednosnih papira protrgovanih na burzi i prijavljenih institucionalnih transakcija i OTC transakcija – za dugoročne i kratkoročne dužničke vrijednosne papire kojima se trguje u Republici Hrvatskoj;
 - Zadnje cijene trgovanja ostvarene tog dana na burzi izdavatelja, a cijena je službeno kotirana/uvrštena na financijsko-informacijskom servisu – za vlasničke vrijednosne papire kojima se trguje na tržištima EU i likvidnim tržištima zemalja OECD-a;

- Zadnje cijene trgovanja ostvarene na dan vrednovanja službeno kotirane / uvrštene na financijsko informacijskom servisu – za vlasničke i dužničke vrijednosne papire kojima se trguje na tržištima izvan Europske unije i zemalja OECD-a;

- U slučaju izostanka cijene na izvješću/potvrdi ili izostanka izvješća/potvrde o zaključenom trgovanju na dan vrednovanja, kao fer vrijednost stečenog vrijednosnog papira uzima se zadnja poznata cijena trgovanja prethodnih dana, službeno kotiranih/uvrštenih na financijsko informacijskom servisu

30.2. Izvor cijena za vrednovanje financijskih instrumenata:

- Službeni izvještaj Zagrebačke burze je izvor cijena za domaće vrijednosne papire.
- Izvor cijena za strane financijske instrumente
- Službeni izvještaji matičnih burzi koriste se inozemne financijske instrumente kojima kojima cijene nisu dostupne na Bloombergu.

31. Prava i obveze ugovornih strana – obveze Banke

31.1. Banka se obvezuje u svoje ime, kao i u ime Klijenta, a za račun Klijenta obavljati poslove skrbništva te pohrane i administriranja financijskih instrumenata Klijenta upisanih na Računu financijskih instrumenata, kao i poslove pohrane i upravljanja novčanim sredstvima Klijenta odnosno njegovim instrumentima osiguranja, sukladno odredbama Ugovora i Općih uvjeta.

31.2. U svrhu obavljanja poslova iz prethodnog stavka ovog članka Banka se obvezuje preuzeti Imovinu klijenta, te sukladno Uputama koje Banka primi od Klijenta, izvršavati sva prava i obveze koje proizlaze iz tako preuzete imovine.

31.3. Banka se obvezuje na zahtjev Klijenta otvoriti u svojim knjigama na ime i u korist Klijenta jedan ili više podračuna Računa financijskih instrumenata i računa za investiranje na kojem će primiti financijske instrumente i novčana sredstva Klijenta koji su predmet Ugovora i Općih uvjeta te otvoriti račun financijskih instrumenata kod SKDD-a i/ili drugih financijskih institucija i/ili klirinško-depozitarnih institucija na kojem se vode pozicije financijskih instrumenata Klijenta.

31.4. Banka će voditi poslovne knjige iz kojih će u svakom trenutku biti vidljivo da imovina na računima financijskih instrumenata nije vlasništvo Banke, već Klijenta.

31.5. Banka je dužna osigurati pohranu i čuvanje financijskih instrumenata Klijenta te za račun Klijenta poduzimati sve radnje radi očuvanja i ostvarivanja njegovih prava iz pohranjenih financijskih instrumenata.

31.6. Banka se obvezuje i izvršavati Upute Klijenta u skladu s odredbama Ugovora i Općih uvjeta pod uvjetom da iste nisu protivne relevantnim zakonima ili propisima, te za koje se ne dovodi u sumnju da su upućene od Klijenta dogovorenim komunikacijskim putem.

31.7. Ukoliko Banka zaprimi proturječnu, neodređenu, nejasnu ili nepotpunu Uputu Klijenta, Banka ima pravo tražiti dopunu Upute, ne prihvatiti Uputu ili odgoditi postupanje po upućenoj Uputi sve dok Banka s Klijentom ne riješi nejasnoće i sve to bez ikakvih obveza za Banku.

31.8. Banka se obvezuje obavještavati Klijenta o korporativnim akcijama koje se odnose na ostvarivanja prava Klijenta iz pohranjenih financijskih instrumenata, kao i poduzimati sve radnje potrebne radi očuvanja i ostvarenja prava iz takvih financijskih instrumenata. Ukoliko korporativna akcija zahtjeva postupanje po istoj, Banka će postupati sukladno Uputi Klijenta. Ukoliko Banka od Klijenta ne zaprimi uputu u svezi s nastupajućom korporativnom akcijom do dana kad se zahtjeva očitovanje po predmetnoj korporativnoj akciji, Banka neće poduzeti nikakvu akciju u ime Klijenta te neće snositi nikakvu odgovornost za eventualne troškove i/ili štetu koji za Klijenta mogu nastupiti kao posljedica njegovog neočitovanja. Ukoliko Banka od Klijenta ne zaprimi uputu u svezi s nastupajućom korporativnom akcijom do dana kad se zahtjeva očitovanje po predmetnoj korporativnoj akciji, Banka će postupiti prema zahtjevima iz predmetne korporativne akcije samo ukoliko je postupanje po istoj obvezno i ukoliko odobrenje Klijenta za postupanje po istoj nije neophodno.

31.9. Banka također nije obvezna sudjelovati na glavnim skupštinama dioničara ukoliko od Klijenta nije zaprimila Uputu kojom se to zahtjeva najkasnije do roka navedenog u obavijesti Banke o održavanju glavne skupštine upućene Klijentu. Ukoliko je Banka prema Uputi Klijenta prijavila sudjelovanje na Glavnoj skupštini dioničara, ali nije zaprimila upute Klijenta kako da glasuje po pojedinoj točki objavljenog dnevnog reda najkasnije do roka za davanje Upute o glasovanju navedenog u obavijesti Banke o održavanju Glavne skupštine klijentu, Banka nije obvezna sudjelovati na Glavnoj skupštini.

31.10. Banka se obvezuje obavljati namiru kupnje ili prodaje financijskih instrumenata u skladu s odredbama Ugovora i Općih uvjeta, te Naloga Klijenta. U slučaju namire kupnje financijskih

instrumenata Banka će provesti namiru samo ukoliko u trenutku davanja Naloga klijent na svom računu za investiranje ima puno pokriće u novcu potrebno za izvršenje kupnje predmetnih financijskih instrumenata.

- 31.11. Ukoliko na Klijentovom računu za investiranje nema dovoljno sredstava za izvršenje namire kupnje, Banka će obavijestiti Klijenta o ugovorenom datumu namire transakcije navedenom u Klijentovom Nalogu, te se Klijent obvezuje odmah doznačiti potrebna novčana sredstva na svoj račun za investiranje.
- 31.12. Banka neće biti odgovorna Klijentu nadoknaditi bilo kakav trošak koji nastane kao posljedica Klijentovog nepravovremenog doznačavanja potrebnih novčanih sredstava na njegov račun za investiranje potrebnih za namiru kupnje financijskih instrumenata prema Klijentovom Nalogu.
- 31.13. Banka se obvezuje bez odgode izvještavati Klijenta o svakom poslu izvršenom prema njegovoj Uputi, odnosno svakom poslu obavljenom u njegovo ime i za njegov račun.
- 31.14. Banka se obvezuje izvršavati sve druge poslove u skladu s odredbama Ugovora i Općih uvjeta pod uvjetom da iste nisu protivne relevantnim zakonima ili propisima.

32. Prava i obveze ugovornih strana – obveze Klijenta

- 32.1. Klijent se obvezuje dostaviti Banci ispunjenu i potpisanu svu dokumentaciju zahtijevanu od strane Banke, a u svrhu otvaranja Računa za investiranje i Računa financijskih instrumenata, te se obvezuje pisanim putem obavještavati Banku o svakoj promjeni podataka navedenih u dostavljenoj dokumentaciji, odmah po nastanku iste.
- 32.2. Klijent se obvezuje Banci pravovremeno dostavljati potpune Upute za sve radnje vezane za Račun za investiranje i Račune financijskih instrumenata koji se nalaze na tim računima, pri čemu se Klijent obvezuje pridržavati svih relevantnih zakona i propisa.
Klijent se obvezuje ne dovoditi svoj Račun za investiranje u negativno stanje. U slučaju da klijent dovede svoj račun u negativno stanje, Banka ima pravo obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu primjenjivu u skladu s važećim propisima za razdoblje od nastanka do podmirjenja negativnog stanja na Klijentovom Računu za investiranje.

33. Zaštita imovine Klijenta

- 33.1. U skladu sa zahtjevima Zakona o tržištu kapitala i podzakonskih akata, a u svrhu zaštite prava klijenta u svezi s financijskim instrumentima i novčanim sredstvima koja klijentima pripadaju Banka vodi evidencije i račune na način koji omogućava da bez odgode u svakom trenutku može razlučiti imovinu koju drži za jednog klijenta od imovine ostalih klijenata i imovine same Banke.
- 33.2. U knjigama Banke financijski instrumenti u vlasništvu klijenata kao i novčana sredstva klijenata namijenjena transakcijama s financijskim instrumentima i transakcije plaćanja i primitka novčanih sredstava po toj osnovi evidentiraju se putem računa koji ne ulazi u imovinu Banke, niti u stečajnu ili likvidacijsku masu, te ne može biti predmetom ovrhe u svezi potraživanja prema Banci.
- 33.3. Banka redovito i točno ažurira evidenciju imovine klijenata, plaćanja i prometa po novčanim računima te promete i stanja po računima financijskih instrumenata te redovno usklađuje evidencije na internim računima i u svojim knjigama s računima i podacima trećih strana koje drže predmetnu imovinu klijenata.
- 33.4. Unutar svoje organizacije Banka primjenjuje mjere unutarnjeg nadzora i kontrole kao bi se izbjegao rizik od neadekvatnog administriranja, neprimjerenog vođenja evidencija, te zloupotrebe ili nemara u poslovanju.
- 33.5. U slučaju ulaganja u inozemne financijske instrumente, kojima se trguje i čija se namira obavlja na stranim tržištima Banka za pohranu ulaganja svojih klijenata može koristiti usluge renomiranih stranih podskrbnika. Pri izboru stranog podskrbnika Banka je poduzela sve mjere kako bi se osiguralo da je imovina klijenta pohranjena u skladu sa zakonom propisanim uvjetima, tržišnim praksama ili pravilima struke koji se odnose na držanje financijskih instrumenata, a koji mogu negativno utjecati na prava klijenta, a osobito se vodi računa o stručnosti i tržišnom ugledu stranog podskrbnika. Prilikom deponiranja imovine kod stranih podskrbnika Banka vodi računa da se financijski instrumenti i novčana sredstva drže na način kojim je razvidno da nisu dio imovine Banke ili stranog podskrbnika, da ne ulaze u njihovu stečajnu ili likvidacijsku masu ili da mogu biti predmetom ovrhe u vezi potraživanja prema Banci ili stranom podskrbniku. Prilikom pohrane financijskih instrumenata klijenata kod stranog podskrbnika, Banka može financijske instrumente klijenata pohranjivati na zbirnom računu. Banka Klijentima isključivo odgovara za odabir treće strane odnosno da je prilikom odabira postupala stručno i s dužnom pažnjom sukladno odredbama ZTK, drugih zakona i podzakonskih propisa.

- 33.6. Financijski instrumenti klijenata, kada to dozvoljava zakonodavstvo i praksa pojedinog tržišta, pohranjuju se na računima financijskih instrumenata odvojeno od imovine stranog podskrbnika i od imovine Banke. U slučajevima kada takav način pohrane nije moguć Banka će upozoriti klijenta na rizike koji iz toga proizlaze. Banka će upotrijebiti dužnu pažnju da imovina klijenata kod treće strane bude pohranjena na naveden način, ali ne može preuzeti odgovornost ukoliko takav stupanj zaštite nije moguće postići obzirom na zakonske uvjete i tržišnu praksu. Klijent će preuzeti rizike držanja financijskih instrumenata i novčanih sredstava na tržištima koja ne osiguravaju dostatnu zaštitu te će se pismeno suglasiti sa deponiranjem imovine pod takvim uvjetima.
- 33.7. Banka neće bez prethodno pismeno dane i potpisane suglasnosti klijenta upotrebljavati njegove financijske instrumente pohranjene na skrb za vlastiti račun ili za račun drugih klijenata Banke, te je korištenje tih financijskih instrumenata ograničeno na točno određene uvjete s kojima se klijent potpisom usuglasio.
- 33.8. Sukladno Zakonu o tržištu kapitala Banka je obveznik članstva u Fondu za zaštitu ulagateljanja. Sredstva Fonda koriste se za isplatu zaštićenih tražbina Klijenta, člana Fonda koji nije u mogućnosti ispunjavati svoje obveze u slučaju nastupanja sljedećih uvjeta:
- kad je nad članom Fonda, otvoren stečajni postupak, ili
 - ako Agencija utvrdi da je kod člana Fonda nastupila nemogućnost ispunjavanja obveza prema klijentima na način da ne može izvršiti novčanu obvezu i/ili vratiti financijske instrumente, koje je držao za račun klijenta, administrirao ili s njima upravljao, a nije izgledno da će se te okolnosti u dogledno vrijeme bitno promijeniti,
 - nakon što Agencija na temelju rješenja nadležnog suda o otvaranju stečajnog postupka nad članom Fonda, donese rješenje o nastanku osiguranog slučaja, Agencija ga bez odgode dostavlja Operateru Fonda i članu Fonda koji nije u mogućnosti ispuniti svoje obveze. Rješenje Agencije objavit će se u »Narodnim novinama« i na internetskoj stranici Agencije.
- 33.9. U slučaju da su ispunjeni prethodno navedeni uvjeti nastupio je osiguran slučaj.
- 33.10. Sukladno odredbama Zakona o tržištu kapitala, novčane tražbine u kunama i u valutama država članica koje Banka duguje klijentu ili koje pripadaju klijentu, a koje Banka drži za predmetnog klijenta i financijski instrumenti koji pripadaju klijentu Banke, a koje Banka drži, administrira ili s njima upravlja za račun klijenta u svezi s investicijskom uslugom i uslugom pohrane i administriranja financijskih instrumenata za račun klijenta, uključujući i poslove skrbništva i s tim povezane usluge koje su ugovorene s klijentom, osigurane su do vrijednosti od najviše 150.000,00 kuna po klijentu Banke.
- 33.11. Definicija zaštićenih tražbina, utvrđivanje iznosa zaštićenih tražbina i postupak po nastanku osiguranog slučaja određeni su Zakonom o tržištu kapitala.
- 33.12. Kada na temelju nacionalnog zakonodavstva, financijske instrumente Klijenta koje drži treća osoba nije moguće razlikovati od vlastitih financijskih instrumenata treće osobe ili eventualno Banke, Banka će o istome obavijestiti Klijenta i istaknuti upozorenje o rizicima. Banka neće deponirati financijske instrumente koje drže za račun Klijenata kod treće osobe u trećoj zemlji u kojoj držanje i pohrana financijskih instrumenata za račun druge osobe nisu regulirani, osim ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:
- a. vrsta financijskih instrumenata ili investicijskih usluga povezanih s navedenim instrumentima zahtijevaju da ih se deponira kod treće osobe u navedenoj trećoj zemlji;
 - b. Kada se financijskih instrumenti drže za račun profesionalnog ulagatelja, taj Klijent pisanim putem zahtijeva od društva da ih deponira kod treće osobe u navedenoj trećoj zemlji.

34. Investicijsko savjetovanje

- 34.1. Investicijsko savjetovanje je investicijska usluga koju Banka pruža u skladu s odredbama Zakona o tržištu kapitala te relevantnim podzakonskim propisima. Ova usluga podrazumijeva davanje osobnih preporuka vezanih uz strukturu financijske imovine klijenata fizičkih osoba, koji se automatski razvrstavaju kao mali ulagatelji (kategorija klijenata s najvišom razinom zaštite). Usluga investicijskog savjetovanja zahtjeva profiliranje klijenta i procjenu primjerenosti usluga, proizvoda i transakcija za klijenta. Preduvjet za provođenje procjene primjerenosti je utvrđenje razine znanja i iskustva klijenta na području tržišta kapitala i financijskih instrumenata I utvrđenje investicijskog profila klijenta – baziranog na investicijskim ciljevima te financijskoj situaciji klijenta (konzervativan, umjeren ili dinamičan) – s ciljem utvrđenja kriterija u odnosu na koje se provjerava primjerenost transakcija i sastava portfelja. Banka utvrđuje razinu znanja i iskustva te investicijski model temeljem odgovora koje klijent daje na pitanja Upitniku o procjeni primjerenosti. Ukoliko klijent ne pruži sve potrebne informacije i odgovore, Banka ne može pružati klijentu uslugu Investicijskog

savjetovanja. Ukoliko klijent da nepotpune odgovore, usluga investicijskog savjetovanja te osobne preporuke temeljem iste neće biti primjerene u odnosu na potrebe i interese klijenta koji je pružio takve odgovore.

- 34.2. Klijent sam donosi investicijske odluke koje mogu a ne moraju biti temeljene na osobnih preporukama tj. investicijskom savjetu Banke. Međusobni odnosi stranaka uređeni su Ugovorom o pružanju usluge investicijskog savjetovanja, uz koje se primjenjuje Cjenik.
- 34.3. Prije pružanja usluge investicijskog savjetovanja Klijentu, Banka mora Klijentu dostaviti Izvješće o primjerenosti. U izvješću se sažeto navode pruženi savjeti i objašnjava zašto je preporuka primjerena klijentovim ciljevima i potrebama.
- 34.4. Banka pruža tkz. ovisno investicijsko savjetovanje za ograničeni broj strukturiranih proizvoda od svojih ugovornih partnera koji izdaju spomenute financijske instrumente. Pri tome se banka strogo pridržava propisanih zakonskih normi o dodatnim poticajima.
- 34.5. Banka pruža uslugu investicijskog savjetovanja na kontinuiranoj osnovi. Banka najmanje jednom godišnje vrši procjenu primjerenosti danih preporuka te, s obzirom na ekonomsku situaciju i kretanja, korigira sadržaj preporuka i preporučenu strukturu imovine klijenata. Također, Banka najmanje jednom godišnje vrši provjeru usklađenost strukture imovine klijenta s utvrđenim profilom klijenta. Pri tome Banka u cijelosti uzima u obzir sve prethodno prikupljene informacije o klijentu, njegovoj imovini i naknadnim transakcijama te daje investicijski savjet glede usklađenja između osobnih preporuke te strukture imovine klijenata Klijent će sve obavijestiti o redovitoj procjeni primjerenosti dobivati na trajnom mediju, sukladno Ugovoru o pružanju usluge investicijskog savjetovanja.

35. Salvatorna klauzula

- 35.1. Ako bi za neku od odredbi ovih Općih uvjeta i/ili Ugovora naknadno bilo ustanovljeno da je ništetna, to neće imati učinka na ostale odredbe, te Ugovor i ovi Opći uvjeti u cjelini ostaju valjani, s tim da će ugovorne strane ništetnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništetna.

36. Prijelazne odredbe

- 36.1. Ovi Opći uvjeti primjenjivat će se i na već postojeće pojedinačne Ugovore, odnosno otvorene Ugovore, neovisno o njihovu nazivu i vremenu zaključenja, osim kad to samim pojedinačnim Ugovorom ili naknadnim sporazumom nije isključeno.
- 36.2. Ukoliko između ovih općih uvjeta i već postojećih pojedinačnih Ugovora, odnosno otvorenih ugovora, neovisno o njihovu nazivu i vremenu zaključenja, postoje ugovorena odstupanja od i/ili isključenja pojedinih odredbi ovih Općih uvjeta, prevladat će odredbe Ugovora.
- 36.3. Odbijanjem prihvata smatrat će se da je Ugovor (zaključen do dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta) jednostrano raskinut od strane Klijenta ili Nalogodavatelja, ukoliko iz dogovora Ugovaratelja ne proizlazi drugačije.

37. Rješavanje sporova

- 37.1. Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju pojedinih bankovnih, financijskih ili investicijskih usluga, pripadajućih općih uvjeta ili ovih Općih uvjeta, zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, može svoj prigovor podnijeti Banci u bilo kojoj poslovnicu (uključujući poslovnice Privatnog bankarstva u centrima Zagreb i Split) ili putem pošte, telefona, telefaks uređaja ili elektroničke pošte. Banka će na prigovor odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana, odnosno u roku od najkasnije deset dana od dana zaprimanja prigovora, i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između pružatelja platnih usluga i njegova korisnika, na drugom trajnom nosaču podataka ukoliko se prigovor odnosi na pružanje platne usluge. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od deset dana zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je korisniku platnih usluga u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će korisnik platnih usluga primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.
- 37.2. Klijenti mogu Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da dostavi svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva. Banka je dužna u roku kojeg odredi Hrvatska narodna banka, a koji ne može biti dulji od deset radnih dana od dana primitka poziva, dostaviti svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva, a sve u skladu sa Zakonom o platnom prometu. Klijent može isto tako podnijeti prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012. Banka je dužna dostaviti

klijentu odgovor najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa Zakonom o provedbi Uredbe Europske unije iz područja platnog prometa. Klijent može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ako smatra da je Banka postupila protivno Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da u roku koji odredi Hrvatska narodna banka a koji ne može biti dulji od deset dana od dana primitka poziva dostavi očitovanja i dokaze na koje se poziva.

- 37.3. U sporovima između Klijenata i Banke koji nastanu u primjeni odredbi Zakona o platnome prometu, te u sporovima koji se odnose na prava i obveze iz Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 može se podnijeti prijedlog za mirenje centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.
- 37.4. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su aktima Banke.
- 37.5. U svim sporovima između Klijenta i Banke koji nastanu iz okvirnog ugovora, na temelju kojeg se mogu koristiti pojedine platne usluge, a odnose se na primjenu odredbi Zakona o platnom prometu, Klijent može pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Navedeni postupak Klijent može pokrenuti pri nadležnom tijelu Hrvatskoj udruzi poslodavaca, „Centar za mirenje u bankarstvu, Radnička cesta 52, 10000 Zagreb, e-mail: hup@hup.hr, www.hup.hr/centar-za-mirenje-u-bankarstvu
- 37.6. U svim sporovima koji nastanu u vezi primjene odredbi ugovora, općih uvjeta ili mjerodavnih propisa Klijent ima pravo pokrenuti postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.
- 37.7. Za sve sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta biti će mjerodavno hrvatsko pravo. U slučaju eventualnog spora proizašlog iz Općih uvjeta, Klijent i Banka rješavat će ga sporazumno. U protivnom, ugovara se nadležnost suda u prema sjedištu Banke.
- 37.8. Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora klijenta/ispitanika na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i "Informacije o obradi osobnih podataka".

38. Završne odredbe

- 38.1. Za sve što nije izričito regulirano Općim uvjetima primjenjuju se zakonski propisi i drugi interni akti Banke koji reguliraju poslovanje s Klijentima.
- 38.2. U slučaju da odredbe ovih Općih uvjeta budu izmijenjene novim zakonskim ili drugim propisima, navedeni propisi primjenjivat će se izravno sve do usuglašavanja ovih Općih uvjeta izmijenjenim propisima.
- 38.3. U slučaju da odredbe ovih Općih uvjeta budu izmijenjene novim zakonskim ili drugim propisima, navedeni propisi primjenjivat će se izravno sve do usuglašavanja ovih Općih uvjeta izmijenjenim propisima.
- 38.4. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 27.01.2019.