

## **POLITIKA KREDITNE INSTITUCIJE U SVEZI IZVRŠAVANJA NALOGA KLIJENATA I POSLOVNOG PONAŠANJA PRILIKOM PRUŽANJA INVESTICIJSKIH USLUGA, OBAVLJANJA INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI I POMOĆNIH USLUGA**

Ožujak 2012.

Temeljem odredbi članka 84. i 91. Zakona o tržištu kapitala NN 88/08 i 146/08 Pravilnika o obvezama investicijskog društva u svezi izvršavanja naloga klijenata NN 05/09, Uprava OTP banke d.d. Hrvatska, Domovinskog rata 3, 23000 Zadar, www.otpbanka.hr, kao Kreditna institucija, donosi sljedeću:

### **Politiku kreditne institucije u svezi izvršavanja naloga klijenata i poslovnog ponašanja prilikom pružanja investicijskih usluga, obavljanja investicijskih aktivnosti i pomoćnih usluga**

Kreditna institucija i svi njeni djelatnici dužni su se u svom radu pridržavati i ponašati sukladno slijedećim pravilima i načelima:

#### **Pravilo postupanja s pažnjom dobrog gospodarstvenika:**

- djelatnici Kreditne institucije obvezni su prilikom obavljanja poslova postupati s pažnjom dobrog gospodarstvenika.

#### **Načelo jednakog tretmana svih klijenata:**

- djelatnici Kreditne institucije ne smiju ni jednog klijenta staviti u povlašteni položaj u odnosu na ostale klijente, odnosno dužni su sve klijente tretirati na isti način.

#### **Načelo osiguranja prava i interesa klijenata:**

- djelatnici Kreditne institucije dužni su prilikom obavljanja poslova za klijente voditi računa o klijentima i štiti sveukupne njihove interese.

#### **Načelo izvješćivanja klijenata:**

- djelatnici Kreditne institucije dužni su u izvješćivanju klijenata o stanju na tržištu koristiti - davati klijentima provjerene i točne informacije o stanju na tržištu financijskih instrumenata, provjerene i točne sve druge informacije koje bi mogle utjecati na odluke klijenta u vezi s poslovanjem s financijskim instrumentima.

#### **Načelo povjerenja:**

- Kreditna institucija i njeni djelatnici moraju svoj odnos s klijentom zasnivati na obostranom povjerenju koje Kreditna institucija i njeni djelatnici ne smiju iznevjeriti ili zloupotrijebiti.

#### **Pravilo posebnih ograničenja:**

- brokeri i ostali djelatnici Kreditne institucije ne mogu biti zaposleni kod drugih investicijskih društava, odnosno kreditnih institucija, ne mogu biti članovi uprava ili nadzornih odbora drugih investicijskih društava, odnosno kreditnih institucija.

#### **Pravilo tajnosti i povjerljivosti podataka:**

- U smislu ove Politike podaci o klijentima Kreditne institucije smatraju se poslovnom tajnom i povjerljivim informacijama.

- Kreditna institucija dužna je povjerljive informacije i podatke čuvati kao poslovnu tajnu te ih može priopćavati samo na temelju sudskog naloga ili zahtjeva klijenta u odnosu na one podatke koji se na tog klijenta odnose.
- Iznimno od navedenog u prethodnom stavku ovoga članka, obveza čuvanja tajnosti poslovnih podataka i povjerljivih informacija iz ovog Pravilnika ne odnosi se na:
  - poslovne tajne i povjerljive informacije čije objavljivanje i/ili razotkrivanje trećim osobama predstavlja predmet ili uobičajen način izvršavanja poslova iz opsega djelatnosti Kreditne institucije,
  - poslovne tajne i povjerljive informacije čije je objavljivanje i/ili davanje na uvid ovlaštenim trećim osobama temeljeno na prisilnim propisima koji su na snazi u Republici Hrvatskoj, u opsegu i sadržaju utvrđenom takvom prisilnom zakonskom i/ili podzakonskom odredbom te pod uvjetom da bi odbijanje razotkrivanja poslovne tajne i povjerljive informacije, pored kršenja takvog prisilnog propisa, dovelo do prekršajne ili kaznene odgovornosti Kreditne institucije.
- Obveza čuvanja tajnosti poslovnih i povjerljivih informacija iz ovoga članka obvezuje sve osobe koje na temelju radnog ili nekog drugog odnosa po zakonom dopuštenoj osnovi obavljaju poslove u Kreditnoj instituciji ili za Kreditnu instituciju.
- Svaki djelatnik Kreditne institucije ima svoje korisničko ime i zaporku i u svakom se trenutku zna tko, kada i što je radio. Ako djelatnik prestane obavljati poslove posredovanja u prometu financijskim instrumentima ili poslove skrbništva odlaskom iz Kreditne institucije ili prelaskom na druge poslove u Kreditnoj instituciji, njegovom korisničkom imenu i zaporki uskraćuje se pristup podacima, ali i dalje ostaje djelatnikova obveza čuvanja tajnosti podataka.

**Kreditna institucija će na svojim internetskim stranicama, u svojem sjedištu i na zahtjev klijenta staviti klijentu na raspolaganje-učiniti dostupnim sljedeće:**

- podatke o Kreditnoj instituciji i njezinim uslugama,
- podatke o financijskim instrumentima kojima trguje i upozorenja o rizicima vezanim uz ulaganja u ove instrumente,
- cjenik usluga za trgovanje financijskim instrumentima,
- naknade za usluge skrbništva nad financijskim instrumentima,
- podatke o mjestima izvršenja naloga,
- podatke o troškovima i povezanim izdacima,
- način podnošenja pritužbi klijenata i postupanja s pritužbama,
- opće uvjete, procedure, upute, politike, cjenike i pravilnike vezane za trgovanje financijskim instrumentima i pružanje usluga skrbništva,

sve u smislu, da klijenti i potencijalni klijenti mogu u razumnim okvirima shvatiti prirodu i rizike korištenja investicijskih i pomoćnih usluga, njihove specifične osobine i vrste financijskih instrumenata koji im se nude, što bi trebalo doprinijeti njihovom lakšem određenju kod donošenja investicijskih odluka ili korištenja pomoćnih usluga.

**Izvjешavanje klijenata:**

- Kreditna institucija dužna je izvješćavati klijente o svim uslugama koje im je pružila. Izviješće se klijentima može poslati mailom ili faxom ili priopćiti telefonom. Pored navedenih načina, izviješće-obračun izvršene transakcije, u dijelu ili cijelosti, šalje se klijentima poštom na dopisnu adresu.
- obračun o kupnji ili prodaji financijskog instrumenta sadrži: redni broj obračuna i naloga, vrstu transakcije (kupnja ili prodaja), ticker, cijenu i količinu zadanu u nalogu, cijene po kojima su transakcije izvršene i prosječnu cijenu, količine financijskog instrumenta u transakcijama, datum i vrijeme transakcija, ukupni promet, iznose pojedinih naknada te iznos ukupne naknade.

**Vođenje evidencije:**

- Kreditna institucija dužna je voditi evidenciju koja uključuje dokumente kojima se uređuju međusobna prava i obveze između Kreditne institucije i klijenta i ostali uvjeti pod kojima Kreditna institucija obavlja poslove za klijenta. Sva dokumentacija mora se čuvati u skladu s propisanim rokovima i u propisanoj formi.
- prava i obveze ugovornih strana sastavni su dio i ostalih dokumenata ili akata Kreditne institucije temeljenih na zakonskim propisima.

## **Razvrstavanje klijenata:**

Kreditna institucija razvrstava svoje klijente u skladu sa Zakonu o tržištu kapitala i Procedurom razvrstavanja klijenata na male i profesionalne ulagatelje.

## **KRITERIJI NAJPOVOLJNIJEG IZVRŠENJA**

Pri izvršavanju naloga klijenata Kreditna institucija dužna je prilikom utvrđivanja elemenata iz članka 85. stavak 1 Zakona o tržištu kapitala, relevantnih za izvršenje naloga klijenata, uzeti u obzir sljedeće kriterije:

1. svojstva klijenta, uključujući njegovo razvrstavanje (mali ili profesionalni ulagatelji),
2. svojstva naloga klijenta,
3. svojstva financijskog instrumenta na koji se nalog odnosi,
4. svojstva mjesta trgovanja na koja se nalog može usmjeriti na izvršenje.

## **PRAVILA POSLOVNOG PONAŠANJA PRILIKOM ZAPRIMANJA I IZVRŠENJA NALOGA I INSTRUKCIJA U IME KLIJENTA**

Kreditna institucija pruža svojim klijentima usluge posredovanja u prometu financijskim instrumentima i usluge skrbništva. Usluge se odnose na:

- financijske instrumente uvrštene za trgovanje na uređenom tržištu Republike Hrvatske (Zagrebačka burza),
- Kreditna institucija će se uključiti u pružanje usluga posredovanja i na drugim uređenim tržištima i sa svim financijskim instrumentima koji budu uvršteni na tržište/a, u skladu sa zahtjevima klijenata,
- usluge se pružaju na inicijativu i po nalogu klijenta,
- klijent ili potencijalni klijent jasno je upozoren kako prilikom pružanja navedenih usluga posredovanja u prometu financijskim instrumentima Kreditna institucija nije dužna obaviti procjenu jesu li financijski instrumenti prikladni za klijenta, te da klijent preuzima odgovornost posljedica i efekata pružene usluge,
- upozorenje će se dati u pisanom obliku i bit će sastavni dio Ugovora o posredovanju u prometu financijskim instrumentima koji klijent sklapa s Kreditnom institucijom.
- Kreditna institucija upoznat će klijenta sa svim relevantnim činjenicama vezanim za usluge skrbništva.

## **PRUŽANJE INVESTICIJSKIH USLUGA S FINANCIJSKIM INSTRUMENTIMA PO NALOGU**

### **NALOG I UGOVOR O NALOGU**

#### **NALOG**

Nalog je izjava volje klijenta upućena Kreditnoj instituciji da za njega (u svoje ime i za račun klijenta) kupi ili proda financijske instrumente.

#### **PRIHVAT NALOGA**

Prihvatanjem naloga praktično je sklopljen ugovor kojim se Kreditna institucija obvezuje poduzeti radnje s ciljem realizacije ugovora, kupnje odnosno prodaje financijskog instrumenata u skladu s nalogom za račun klijenata, a klijent se obvezuje za obavljanje tih poslova platiti Kreditnoj instituciji naknadu sukladno obračunu nakon izvršene u dijelu ili cijelosti transakcije.

#### **ODBIJANJE NALOGA**

Ako Kreditna institucija ne prihvati nalog klijenta i ne upiše ga u Knjigu naloga, izvijestit će (e-milom, faksom, telefonom) klijenta o razlozima neprihvatanja. U takvoj situaciji klijent može odustati od naloga koji je odbijen i izmijeniti nalog uvažavajući primjedbe Kreditne institucije.

## **MJESTO ZAPRIMANJA NALOGA**

Kreditna institucija zaprima naloge klijenata za kupnju i prodaju financijskih instrumenata u sjedištu Kreditne institucije. Nalog se može dati:

- dolaskom klijenta u prostorije Kreditne institucije,
- u pisanom obliku ( faxom ili mailom),
- telefonom.

## **OBLIK NALOGA**

### **Nalog za prodaju financijskog instrumenta:**

Kod davanja prodajnog naloga Klijent mora učiniti raspoloživim financijske instrumente Kreditnoj instituciji, odnosno registrirati ih s Kreditnom institucijom.

### **Nalog za kupnju financijskog instrumenta:**

Klijent je dužan uplatiti novčana sredstva za kupnju financijskih instrumenata uvećana za ukupnu proviziju na račun posebnih namjena (račun 13) .

**Klijent se obvezuje da Kreditnoj instituciji neće upućivati Nalog za kupnju/prodaju ukoliko u trenutku upućivanja Naloga nema pokrića za izvršenje takvog Naloga i to:**

- nema, ili nema u dovoljnoj količini novčanih sredstava na računu posebnih namjena (račun 13) uvećanih za iznos pripadajuće naknade i troškova koji se naplaćuju za izvršenje Naloga, a sukladno važećem Cjeniku, ili
- nema, ili nema u dovoljnoj količini financijskih instrumenata registriranih s Kreditnom institucijom ili nema na slobodnoj poziciji potrebnu količinu financijskih instrumenata za registraciju s Kreditnom institucijom.

## **CIJENA PO KOJOJ SE IZVRŠAVA NALOG**

Cijena po kojoj je Kreditna institucija dužna izvršiti Nalog određuje se glede financijskih instrumenata u Nalogu kao:

- maksimalna cijena (kod kupnje), ili
- minimalna cijena (kod prodaje).

Kreditna institucija dužna je po Nalogu postupiti na takav način da, u slučaju ispunjenja cjelokupnog Naloga, cijena po kojoj su klijenti dali nalog mora biti:

- kod Naloga za kupnju - manja ili jednaka maksimalnoj cijeni,
- kod Naloga za prodaju - veća ili jednaka minimalnoj cijeni.

## **OBVEZE KREDITNE INSTITUCIJE PRI POSTUPANJU S NALOGOM KLIJENTA**

- Kreditna institucija dužna je svoje obveze izvršiti sukladno primljenim uputama, s pažnjom dobrog gospodarstvenika, ostajući u granicama Naloga i u svemu paziti na interese klijenta i njima se rukovoditi,
- ukoliko Kreditna institucija smatra da bi izvršenje Naloga sukladno uputama koje on sadrži bilo štetno za klijenta, dužna je na to skrenuti klijentu pozornost i tražiti nove upute,
- Kreditna institucija može odstupiti od uputa koje sadrži Nalog samo ukoliko se po procijeni svih okolnosti može osnovano smatrati da to zahtijevaju interesi klijenta, a zbog kratkoće vremena ili drugih razloga nije moguće zatražiti suglasnost klijenta,
- sukladno Pravilniku o razvrstavanju klijent se upozorava da li je ili nije Kreditna institucija dužna obaviti procjenu jesu li financijski instrumenti pogodni za istoga te da li klijent uživa ili ne uživa zaštitu po mjerodavnim pravilima poslovnog ponašanja sukladno Zakonu i Pravilniku ukoliko se

Nalog odnosi na trgovanje financijskim instrumentima uvrštenim na burzi ili uređenom javnom tržištu,

- prilikom izvršavanja svojih obveza koje proizlaze iz Naloga, Kreditna institucija dužna je pridržavati se prioriteta iz Knjige naloga. Prioritet pojedinih Naloga utvrđuje se redoslijedom iz Knjige naloga tako da Nalog koji je ranije predan Kreditnoj instituciji ima prioritet pred Nalogom koji je predan kasnije,
- Kreditna institucija izlaže u sustavu Burze, uređenog tržišta ponude na kupnju i/ili prodaju koje se odnose na ispunjenje pojedinog Naloga sukladno tako utvrđenom prioritetu. Redoslijed ispunjenja Naloga (sklapanja transakcija financijskim instrumentima kojim se izvršava Nalog) ovisi o uvjetima na tržištu, uputama koje je klijent dao Kreditnoj instituciji u Nalogu i strategiji koju Kreditna institucija koristi kako bi Nalog ispunila na način najpovoljniji za klijenta,
- podatke o izvršenju Naloga za račun klijenta ispravno i bez odgode evidentirati,
- ispravno i bez odgode alocirati naloge izvršene za račun klijenta,
- obavijestiti malog ulagatelja, ako se pojave, o svim značajnim poteškoćama u svezi urednog izvršavanja naloga i to bez odgode, čim Kreditna institucija sazna za isto,
- Kreditna institucija ne smije zlorabiti informacije u vezi s još neizvršenim nalogom klijenta te je dužna poduzeti sve razumne postupke u svrhu sprječavanja zlorabljenja takvih informacija od strane djelatnika Kreditne institucije uključujući i relevantne osobe,
- kada je Kreditna institucija odgovorna za nadgledanje ili organizaciju namire izvršenog naloga, dužna je poduzeti sve razumne korake kako bi osigurala da svi financijski instrumenti ili novčana sredstva klijenta primljena u namiri navedenog izvršenog naloga, budu pravovremeno i uredno isporučeni na račun odgovarajućeg klijenta.

#### **IZVRŠAVANJE LIMITIRANOG NALOGA**

- limitirani nalog u smislu Zakona o tržištu kapitala je nalog za kupnju ili prodaju određene količine financijskog instrumenta po cijeni navedenoj u nalogu ili po cijeni koja je za klijenta povoljnija,
- ako se limitirani nalog klijenta za kupnju ili prodaju financijskih instrumenata uvrštenih na uređeno tržište prema prevladavajućim uvjetima na tržištu ne može odmah izvršiti, Kreditna institucija će odmah poduzeti mjere koje omogućavaju najbrže moguće izvršenje takvog naloga, osim ako klijent nije dao izričito drugačiju uputu,
- pod mjerama iz stavka 2. ovog članka podrazumijeva se objavljivanje naloga bez odgode na način lako dostupan sudionicima tržišta,
- smatra se da je obveza iz stavka 2. ovog članka ispunjena izlaganjem limitiranog naloga klijenta na trgovinski sustav uređenog tržišta.

#### **OBVEZA IZVRŠAVANJA NALOGA PO NAJPOVOLJNIJIM UVIJETIMA ZA KLIJENTA**

##### **Elementi važni za izvršenje naloga:**

- cijena,
- troškovi izvršenja,
- brzina izvršenja,
- vjerojatnost izvršenja,
- troškovi, brzina i vjerojatnost namire,
- veličina i vrsta naloga.

#### **IZVRŠAVANJE NALOGA MALIH ULAGATELJA**

- kad Kreditna institucija izvršava nalog malog ulagatelja, postizanje najpovoljnijeg ishoda utvrđuje se u odnosu na ukupne troškove transakcije,
- ukupni troškovi uključuju proviziju mjesta trgovanja, proviziju poravnjenja i namire transakcija i sve ostale naknade koje se plaćaju trećim osobama koje su uključene u izvršenje naloga,
- svaka posebna – specifična uputa klijenta može spriječiti Kreditnu instituciju pri poduzimanju radnji koje inače poduzima u skladu sa svojom Politikom izvršavanja naloga klijenata, u cilju postizanja najpovoljnijeg rezultata pri izvršavanju dotičnog naloga,

- Kreditna institucija će klijenta upozoriti na to da se u slučaju izričite upute klijenta, obveza postizanja najpovoljnijeg ishoda za klijenta smatra ispunjenom postupanjem po nalogu klijenta,
- Kreditna institucija će staviti Politiku, Opće uvjete, upute, Cjenik, Registar pritužbi,.. na svoje internetske stranice, izložiti ih u prostorijama Kreditne institucije, ponuditi ih klijentima na uvid i kod davanja naloga klijenta – sklapanja ugovora tražiti suglasnost klijenta s Politikom izvršavanja naloga Kreditne institucije,
- ukoliko dođe do promjena u mjerama i/ili Politici izvršenja naloga, Kreditna institucija će o tome obavijestiti klijente preko svojih internetskih stranica i učiniti ih izravno dostupnim izlaganjem u prostorijama sjedišta Kreditne institucije,
- na zahtjev klijenata, Kreditna institucija će predočiti podatke iz kojih je vidljivo da je nalog izvršen u skladu s vlastitom Politikom izvršenja.

### **Izravna primjena Zakona i podzakonskih akata regulatora**

Na sva pitanja koja nisu regulirana ovom Politikom izravno se primjenjuju kongentne odredbe Zakona o tržištu kapitala i Pravilnika o obvezama investicijskog društva u svezi izvršavanja naloga klijenata.

### **Izmjena mjerodavnih propisa**

U slučaju izmjene propisa temeljem kojih je ova Politika donesena Kreditna institucija će pristupiti izmjeni ove Politike.

U slučaju da odredbe ove Politike nisu u skladu s mjerodavnim propisima (zakonskim i podzakonskim) do izmjene primjenjivat će se neposredno ti propisi.

### **Stupanje na snagu i primjena**

Politika stupa na snagu 27. ožujka 2012. god . Stupanjem na snagu ove Politike stavlja se van snage Politika usvojena 01. travnja 2011. godine.

U Zadru, 27. ožujka 2012. god.