

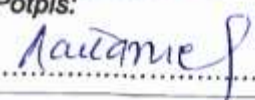
 <b>vojvodanskabanka</b> <small>slp group</small>	<b>Vojvodanska banka a.d. Novi Sad, Trg slobode 5, Novi Sad</b>	<b>Oznaka/ID:</b> PR 1-4-00-03a/ 8570
<b>Vrsta opšteg akta</b>	<b>Pravilnik</b>	<b>Status:</b> „Usvajeno“
<b>Kratak opis</b>	Ovom procedurom uređuje se način i redosled aktivnosti prilikom prijema naloga telefonskim putem i ima za cilj da definiše način za ispostavljanje naloga za kupovinu i prodaju finansijskih instrumenata putem telefona.	

## PROCEDURA ZA TELEFONSKI PRIJEM NALOGA

<b>Donosilac akta: Upravni odbor OTP Banke Srbija a.d. Novi Sad</b>  <b>- Predsednik Upravnog odbora, Laszlo Wolf</b>	<b>Datum usvajanja:</b>  13.03.2019. godine	<b>Potpis:</b>  
<u>U primeni od 26. aprila 2019. godine</u>  <b>Napomena: danom početka primene ovog opšteg akta, vlasništvo nad aktom preuzima direktor Sektora za poslove sa privredom prema Pravilniku o organizaciji koji se primenjuje na dan 26. april 2019. godine</b>		<b>M.P.</b> 
<b>Za predlagača:</b>  v.d. direktor Direkcije sredstava Marijana Lapajne	<b>Potpis:</b>  	

## SADRŽAJ

1. OPŠTE ODREDBE .....	3
2. PODNOŠENJE ZAHTEVA ZA ISPOSTAVLJANJE NALOGA .....	3
3. BROJ TELEFONA ZA ISPOSTAVLJANJE NALOGA.....	4
4. VREME PRIJEMA I IDENTIFIKACIJA.....	4
5. ISPOSTAVLJANJE NALOGA .....	4
6. OPOZIV NALOGA .....	5
7. OBAVEŠTAVANJE KLIJENATA O ISPOSTAVLJANJU I REALIZACIJI NALOGA .....	5
8. ISPOSTAVLJANJE NALOGA PUTEM OVLAŠĆENOG ZASTUPNIKA .....	6
9. ODBIJANJE PRIJEMA NALOGA.....	6

## 1. OPŠTE ODREDBE

Ovom procedurom uređuje se način i redosled aktivnosti prilikom prijema naloga telefonskim putem i ima za cilj da definiše način za ispostavljanje naloga za kupovinu i prodaju finansijskih instrumenata putem telefona.

Procedura za telefonski prijem naloga je sastavni deo Pravila poslovanja Odeljenja Tržište Kapitala u Vojvođanskoj banci a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Ovlašćena banka).

### Član 1.

Klijent ostvaruje mogućnost korišćenja telefonskog ispostavljanja naloga nakon zaključenja Ugovora o pružanju investicionih usluga (u daljem tekstu: Ugovor) sa Ovlašćenom bankom, kojim se regulišu svi međusobni odnosi i obaveze klijenta i Ovlašćene banke. Klijent podnosi Zahtev za ispostavljanje naloga u kome posebno definiše način davanja naloga Ovlašćenoj banci uz potrebne identifikacione podatke.

U slučajevima kada klijent nema obavezu zaključenja Ugovora ili zaključuje Ugovor na daljinu, u skladu sa Pravilima Ovlašćene banke, prijem naloga telefonskim putem se može aktivirati podnošenjem urednog zahteva Ovlašćenoj banci o načinu ispostavljanja naloga.

### Član 2.

Prilikom zaključenja Ugovora (ili Zahteva), potrebno je da budu ispunjeni sledeći uslovi:

- Da je izvršena identifikacija i kategorizacija klijenta, kao i analiza rizika klijenta u skladu sa Pravilima poslovanja Ovlašćene banke;
- Da klijent poseduje prethodno iskustvo u trgovanju, što dokazuje popunjavanjem Upitnika za kategorizaciju klijenta, koji je sastavni deo Ugovora. Nije dozvoljeno ispostavljanje naloga telefonskim putem, ukoliko klijent nema predznanja i iskustva u trgovanju finansijskim instrumentima;
- Da su pre ispostavljanja naloga ispunjeni svi uslovi odnosno otvoreni potrebni namenski novčani računi i račun finansijskih instrumenata kod člana Centralnog registra;
- Da će pre ispostavljanja svakog naloga biti ispunjeni uslovi pokrivenosti naloga odnosno:
  - kod kupovnog naloga uplaćena i slobodna novčana sredstva na namenskom računu;
  - kod prodajnog naloga adekvatno stanjena računu finansijskih instrumenata.

Potvrde o navedenim stanjima Ovlašćena banka pribavlja softverskim putem ili tako što iste dostavlja klijent ili u neposrednom kontaktu sa poslovnom bankom kod koje su otvoreni navedeni računi.

## 2. PODNOŠENJE ZAHTEVA ZA ISPOSTAVLJANJE NALOGA

### Član 3.

Klijent podnosi Zahtev o načinu ispostavljanja naloga koji sadrži podatak o broju telefona sa koga će biti ispostavljeni. Po prijemu i obradi Zahteva, Klijentu će biti uručena identifikaciona šifra sa podacima potrebnim za ispostavljanje naloga putem telefona. Nakon potvrde prijema identifikacione šifre, kao i nakon ispunjavanja uslova iz prethodnog člana, klijent ima mogućnost da koristi pravo telefonskog ispostavljanja naloga.

Klijent je dužan da proveri informacije i funkcionalnost, na internet adresi: [www.voban.rs](http://www.voban.rs), za slučaj da iz tehničkih razloga dođe do promene brojeva telefona Ovlašćene banke.

Ovlašćena banka je dužna da klijenta obavesti o svakoj izmeni broja telefona ili procedure za ispostavljanje naloga kupovine odnosno prodaje finansijskih instrumenata telefonskim putem.

### **3. BROJ TELEFONA ZA ISPOSTAVLJANJE NALOGA**

#### **Član 4.**

Nalozima za trgovanje ispostavljaju se telefonskim putem na broj telefona: **+381 11 2251380;**  
**+381 11 22 51 381 i +381 11 22 51 382.**

Svi nalozima ispostavljeni telefonskim putem odnosno svi tonski zapisi se snimaju i čuvaju u roku predviđenom Pravilima poslovanja Ovlašćene banke, podzakonskim aktima i Zakonom.

### **4. VREME PRIJEMA IDENTIFIKACIJA**

#### **Član 5.**

Prijem naloga telefonskim putem se vrši u toku radnog vremena Ovlašćene banke sa klijentima, u vremenu od 8h do 16h časova.

#### **Član 6.**

Pre ispostavljanja elemenata naloga, prvi korak je identifikacija klijenta koja se vrši na osnovu:

(1) FIZIČKO LICE

- Na osnovu imena i prezimena, JMBG ili broja telefona klijenta
- Identifikacione šifre.

(2) PRAVNO LICE

- Na osnovu poslovnog naziva, MB ili broja telefona klijenta
- Identifikacione šifre.

### **5. ISPOSTAVLJANJE NALOGA**

#### **Član 7.**

Ovlašćena banka je dužna da klijenta obavesti o tome da se telefonski razgovor snima. Ovlašćena banka je dužna da postupa u skladu sa Pravilima poslovanja i politikom izvršenja naloga, te da nedvosmisleno utvrdi potrebne elemente naloga.

Minimum podataka koje je klijent dužan da dostavi Ovlašćenoj banci prilikom ispostavljanja naloga:

- Vrsta naloga: kupovina/prodaja/opoziv
- Naziv finansijskog instrumenta (naziv kompanije, berzanski tiker ili ISIN broj)
- Količina finansijskih instrumenata
- Cena finansijskog instrumenta
- Vremensko ograničenje naloga (dnevni, do opoziva, do dana).

Ostali podaci koji su sadržani u nalogu za trgovanje Ovlašćena banka pribavlja softverskim putem unosom u aplikaciju, pre ispostavljanja naloga. Ukoliko određeni podaci nisu precizni i jasni, Ovlašćena banka može od klijenta tražiti da definiše tačno određeni podatak kako bi se otklonila bilo kakva sumnja i nalog klijenta izvršio na najbolji mogući način.

### **Član 8.**

U jednom telefonskom razgovoru klijent ima pravo da Ovlašćenoj banci ispostavi više naloga za trgovanje.

Prilikom ispostavljanja naloga telefonskim putem razgovor se ne sme prekidati i mora teći u kontinuitetu, odnosno u slučaju prekida do koga je došlo voljom ili bez volje klijenta, smatraće se da je klijent odustao od ispostavljanja naloga, odnosno da klijent nije ispostavio dovoljno precizan nalog za trgovanje, te nalog neće biti izvršen.

## **6. OPOZIV NALOGA**

### **Član 9.**

Kod opoziva naloga telefonskim putem potrebno je ispuniti sve uslove u pogledu identifikacije klijenta, kao i kod ispostavljanja naloga.

Po uspešnoj identifikaciji klijenta i odobrenju da nastavi sa procedurom, klijent saopštava koji nalog želi da opozove, kao i osnovne elemente naloga na osnovu kojih se nedvosmisleno može utvrditi koji nalog klijent ima nameru da opozove.

Nakon prijema, Ovlašćena banka locira potreban nalog i ukoliko su ispunjeni svi uslovi odnosno ukoliko nalog nije realizovan i ukoliko je aktivan na tržištu, Ovlašćena banka će izvršiti nalog opoziva i proslediti klijentu obaveštenje o prijemu naloga opoziva elektronskim putem. Ukoliko je nalog realizovan ili postoje drugi objektivni razlozi za nemogućnost opoziva naloga (neradni dan berze, privremeno ili trajno obustavljeno trgovanje određenim finansijskim instrumentom i sl), Ovlašćena banka će o tome obavestiti klijenta.

## **7. OBAVEŠTAVANJE KLIJENATA O ISPOSTAVLJANJU I REALIZACIJI NALOGA**

### **Član 10.**

Ovlašćena banka je dužna da u roku od 24h od prijema naloga telefonom, putem elektronske pošte dostavi klijentu potvrdu o prijemu naloga, odnosno potvrdu o prijemu opoziva naloga, koja sadrži sve zakonski propisane elemente putem eMail-a ili na drugi način predviđen ugovorom sa klijentom.

U slučaju da je došlo da realizacije naloga, potvrda o realizaciji se dostavlja klijentu putem elektronske pošte odnosno na način definisan zahtevom klijenta.

## **8. ISPOSTAVLJANJE NALOGA PUTEM OVLAŠĆENOG ZASTUPNIKA**

### **Član 11.**

U slučaju kad umesto klijenta nalog ispostavlja njegov zastupnik, Ovlašćena banka je pored provera koje radi po uobičajenoj proceduri, dužna da pribavi odgovarajuće overeno punomoćje za ispostavljanje naloga telefonskim putem od strane klijenta.

Punomoćje klijenta precizno sadrži sve relevantne elemente uključujući i overu za punovažnost punomoći.

Ovlašćena banka evidentira podatke o punomoćniku u klijentskoj aplikaciji i pre ispostavljanja naloga uporedo sa proverom drugih bitnih elemenata, proverava i podatke o punomoćniku, na osnovu kojih se nedvosmisleno može utvrditi identitet klijenta.

## **9. ODBIJANJE PRIJEMA NALOGA**

### **Član 12.**

Ovlašćena banka ima pravo da odbije prijem ili izvršenje naloga kada utvrdi da bi izvršenjem takvog naloga:

- (1) Bile prekršene odredbe Zakona o tržištu kapitala ili drugog relevantnog zakona kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma,
- (2) Bilo učinjeno delo kažnjivo po zakonu kao krivično delo, privredni prestup ili prekršaj.

Ukoliko Ovlašćena banka odbije da izvrši prijem naloga, dužna je da klijentu dostavi potvrdu sa elementima naloga i razlozima za odbijanje prijama ili izvršenja naloga. Ovlašćena banka će u svemu postupiti u skladu sa svojim Pravilima poslovanja i obavestiti Komisiju, nadležno odeljenje banke i kada je potrebno Upravu za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Ovlašćena banka ima pravo da odbije prijem naloga ispostavljenog telefonskim putem:

- (1) Kada je rok za unos tog naloga radi njegovog izvršenja istekao;
- (2) U slučaju nemogućnosti validne identifikacije klijent;
- (3) Kada nalog nema dovoljno pokriće novčanih sredstava i/ili finansijske instrumente potrebne za njegovo izvršenje.

Prilikom prijema naloga telefonskim putem, Ovlašćena banka u svemu postupa u skladu sa Pravilima poslovanja na identičan način, bez obzira na način davanja naloga.