

Instrukcija za ispostavljanje naloga za trgovanje telefonskim putem

1. Uvodne napomene

Ovom Instrukcijom uređuje se način i redosled aktivnosti prilikom prijema naloga telefonskim putem i ima za cilj da definiše način ispostavljanja naloga kupovine i prodaje finansijskih instrumenata telefonskim putem na domaćem, inostranom i OTC tržištu.

2. Preduslovi za podnošenje zahteva i ispostavljanje naloga

Neophodno je da budu ispunjeni sledeći uslovi za potrebe podnošenja Zahteva za ispostavljanje naloga na standardizovanom obrascu Ovlašćene banke (u daljem tekstu: Zahtev):

- ✓ Izvršena identifikacija klijenta, kategorizacija klijenta, kao i zaključen Ugovor u slučajevima predviđenim Pravilima poslovanja Ovlašćene banke;
- ✓ Saglasnost klijenta da poseduje prethodno iskustvo u trgovanju finansijskim instrumentima;
- ✓ Da klijent poseduje:
 - ✓ Otvoren namenski novčani račun (pojedinačni, zbirni i dr.) u svrhu saldiranja transakcija sa finansijskim instrumentima,
 - ✓ Otvoren račun finansijskih instrumenata (pojedinačni, zbirni i dr.) u svrhu saldiranja transakcija sa finansijskim instrumentima;
- ✓ Da pre ispostavljanja naloga budu ispunjeni uslovi pokrivenosti naloga odnosno:
 - ✓ Kod kupovnog naloga uplaćena i/ili slobodna za raspolaganje novčana sredstva na novčanom namenskom računu klijenta;
 - ✓ Kod prodajnog naloga adekvatno stanje na računu finansijskih instrumenata klijenta.

Potvrde o navedenim stanjima Ovlašćena banka pribavlja softverskim putem, direktno od klijenta ili u neposrednom kontaktu sa depozitarom finansijskih instrumenata i novčanih sredstava.

U postupku ispostavljanja naloga telefonskim putem klijent može koristiti novčana sredstva i finansijske instrumente koji su u postupku saldiranja (netting pozicije) izvršenih, a nesaldiranih transakcija.

3. Podnošenje zahteva za ispostavljanje naloga i aktiviranje usluge

Klijent podnosi Zahtev koji sadrži identifikacione podatke, kao i podatke o brojevima telefona sa kojih će biti ispostavljeni nalozi za trgovanje finansijskim instrumentima.

Zahtev se podnosi na eMail adresu Ovlašćene banke (eMail: broker@voban.rs) potpisan sertifikovanim elektronskim potpisom klijenta ili neposredno u filijali Vojvođanske banke a.d. Novi Sad.

Po prijemu i obradi Zahteva od strane zaposlenih Ovlašćene banke, klijentu će biti uručena identifikaciona šifra (lozinka) sa podacima potrebnim za ispostavljanje naloga putem telefona.

Nakon prijema identifikacione šifre (lozinka), kao i nakon ispunjavanja uslova iz tačke 2. ove Instrukcije, klijent ima mogućnost da koristi usluge telefonskog ispostavljanja naloga.

Klijent je dužan da proveri informacije i funkcionalnost, na internet adresi: www.voban.rs, za slučaj da iz tehničkih razloga dođe do promene brojeva telefona Ovlašćene banke, kao i da klijentu dostavi Instrukciju za ispostavljanje naloga za trgovanje telefonskim putem u slučaju bilo kakve promene.

Na zahtev klijenta, Instrukciju za ispostavljanje naloga za trgovanje telefonskim putem koja je objavljena na internet stranici banke, Ovlašćena banka može dostaviti klijentu u pisanom ili elektronskom obliku.

4. Broj telefona za ispostavljanje naloga

Brojevi telefona za ispostavljanje naloga telefonskim putem:

+381 11 205 33 95

+381 11 205 33 96

+381 11 205 33 97

Klijent poziva sa broja telefona koji je naveden u Zahtevu, po uspostavljanju veze, klijent dobija obaveštenje da se razgovor snima. Tonski zapisi naloga ispostavljenog telefonskim putem se mogu koristiti za proveru ispravnosti datih naloga za trgovanje finansijskim instrumentima.

5. Vreme prijema i identifikacija klijenata

Prijem naloga telefonskim putem vrši se u toku radnog vremena Ovlašćene banke radnim danima u vremenu od 08:30h do 22h.

Napomena: Nalozi za prenos (deponovanje) se ispostavljaju najkasnije na dan zatvaranje ponude za preuzimanje ili ponude za sticanje/otuđenje sopstvenih akcija, po pravilu minimum pola sata pre zatvaranja (11:30 časova). Nalozi za trgovanje dužničkim finansijskim instrumentima Republike Srbije na primarnoj aukciji se ispostavljaju po pravilu najkasnije 30 minuta pre zatvaranja aukcije (10:30 časova).

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

✓ Za fizička lica

- ✓ Ime i prezime i JMBG
- ✓ Identifikaciona šifra

✓ Za pravna lica

- ✓ Poslovni naziv i MB
- ✓ Ime i prezime ovlašćenog lica za ispostavljanje naloga
- ✓ Identifikaciona šifra.

Zaposleni u Ovlašćenoj banci je u obavezi da uporedi broj telefona klijenta i podatak u aplikaciji Ovlašćene banke koji je evidentiran za prijem naloga za trgovanje telefonskim putem.

6. Ispostavljanje naloga

Ovlašćena banka je dužna da prilikom prijema naloga telefonskim putem 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
- ✓ Vrstu naloga prema ceni (tržišni, limit, stop i dr)
- ✓ Cena finansijskog instrumenta
- ✓ Vremensko ograničenje naloga (dnevni, do opoziva, do dana)

- ✓ Eventualno drugi posebni podaci prema nameri klijenta (tržište, iceberg nalog, stop nalog, FOK i druge vrste naloga u zavisnosti od tržišta na kome se trguje)

Druge posebne podatke koje klijent može precizirati prilikom davanja naloga, Ovlašćena banka će evidentirati prilikom prijema naloga za trgovanje, a prema nameri klijenta.

Ukoliko klijent ne precizira mesto izvršenja naloga, Ovlašćena banka će ispostaviti nalog na onom dostupnom tržištu na kojem je za klijenta najpovoljniji ukupan trošak transakcije, uzimajući u obzir relevantne okolnosti u pogledu vrste i veličine predmetnog naloga, kao i likvidnost tržišta.

Podatke o depozitaru finansijskih instrumenata i novca, koji su sadržani u nalogu za trgovanje Ovlašćena banka pribavlja softverskim putem unosom u aplikaciju, pre izvršenja naloga. Ukoliko određeni podaci (depozitar finansijskog instrumenta i dr.) nisu precizni i jasni, Ovlašćena banka može, pozivom na evidentirani broj telefona klijenta, tražiti da klijent definiše tačno određeni podatak kako bi se otklonila bilo kakva sumnja i nalog klijenta izvršio na najbolji mogući način.

U slučaju poslovne potrebe za pružanjem tržišnih informacija ili otklanjanja sumnji, Ovlašćena banka može kontaktirati klijenta pozivanjem sa telefonskog broja namenjenog ispostavljanju naloga. Ovlašćena banka je dužna da klijenta obavesti o tome da se telefonski razgovor snima.

Zaposleni u Ovlašćenoj banci unosi elemente navedene u nalogu klijenta u aplikaciju za prijem naloga za trgovanje, pri čemu kod načina prijema, odabira opciju telefonskim putem.

Nakon unosa elemenata naloga, zaposleni je u obavezi da klijentu ponovi elemente datog naloga za trgovanje i postavi pitanja da li su svi podaci iz naloga ispravni i tačni odnosno da li je klijent saglasan sa njima.

Po dobijanju potvrdnog odgovora klijenta, zaposleni može da potvrdi prijem naloga za trgovanje, završi razgovor sa klijentom i pokrene postupak izvršenja naloga za trgovanje na odgovarajuće tržište.

U jednom telefonskom razgovoru klijent ima pravo da ispostavi 5 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.

7. Opoziv naloga

Prilikom opoziva naloga telefonskim putem potrebno je ispuniti sve uslove u pogledu identifikacije klijenta, kao i kod ispostavljanja naloga za trgovanje finansijskim instrumentima.

Klijent može opozvati nalog kupovine ili prodaje telefonskim putem, bez obzira na način ispostavljanja inicijalnog naloga kupovine ili prodaje koji klijent opoziva.

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

Nakon prijema naloga opoziva, Ovlašćena banka locira nalog klijenta i ukoliko su ispunjeni svi uslovi odnosno ukoliko nalog nije realizovan i ukoliko je aktivan na tržištu, Ovlašćena banka će izvršiti opoziv naloga na odgovarajućem tržištu i proslediti klijentu obaveštenje o prijemu naloga opoziva na način definisan Upitnikom i ugovoren sa klijentom.

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 na način definisan Upitnikom i ugovoren sa klijentom.

8. Obaveštavanje klijenata o ispostavljanju i realizaciji naloga

Ovlašćena banka je dužna da u roku od 24h od prijema naloga telefonskim putem, dostavi klijentu potvrdu o prijemu naloga, odnosno potvrdu o prijemu opoziva naloga, koja sadrži sve zakonski propisane elemente na način definisan Upitnikom i ugovoren sa klijentom.

U slučaju da je došlo da realizacije naloga, Ovlašćena banka je u obavezi da klijenta obavesti o nemogućnosti realizacije naloga opoziva i klijentu dostavi potvrdu o realizaciji naloga (konfirmaciju trgovanja) na način definisan Upitnikom i ugovoren sa klijentom.

9. Ispostavljanje naloga putem ovlašćenog zastupnika

Ovlašćeni zastupnik može ispostavljati naloge za trgovanje u ime i za račun klijenta.

U slučaju da u ime i za račun klijenta, nalog za trgovanje ispostavlja njegov ovlašćeni zastupnik, Ovlašćena banka, pored provera koje radi po uobičajenom postupku identifikacije klijenta, u obavezi je da od klijenta pribavi:

- ✓ Za fizička lica - odgovarajuće overeno punomoćje koje precizno sadrži sve relevantne elemente punomoći;
- ✓ Za pravna lica – odgovarajuće punomoćje (odluku društva) na memorandumu pravnog lica, koje je potpisano od strane zakonskog zastupnika.

Ovlašćena banka je u obavezi da evidentira podatke o ovlašćenom zastupniku u aplikaciji, pre ispostavljanja naloga, da prilikom identifikacije klijenta, vrši proveru ovlašćenog zastupnika uporedo sa proverom drugih identifikacionih podataka na osnovu kojih se nedvosmisleno može utvrditi identitet klijenta.

10. Odbijanje prijema naloga

Ovlašćena banka ima pravo da odbije prijem i/ili izvršenje naloga.

Odbijanje prijema i/ili izvršenja naloga klijenta Ovlašćena banka vrši pod uslovima koji su identični bez obzira na način ispostavljanja naloga za trgovanje klijenta i predviđeni Pravilima poslovanja Ovlašćene banke, Informacijama koje se pružaju klijentima i Zakona o tržištu kapitala.

Prilikom prijema naloga telefonskim putem, osnov za odbijanje naloga od strane Ovlašćene banke je razgovor koji se vodi van okvira ove Instrukcije.

Vojvođanska banka a.d. Novi Sad

Odeljenje Tržište kapitala