

27112025  
Šifra: 13-U-02.01Pg  
Verzija: 4

# **KORISNIČKO UPUTSTVO ZA ISPOSTAVLJANJE NALOGA TELEFONSKIM PUTEM**

**SADRŽAJ**

**STRANA**

|                                                                              |   |
|------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. PREDUSLOV ZA ISPOSTAVLJANJE NALOGA TELEFONSKIM PUTEM .....                | 3 |
| 2. REDOSLED AKTIVNOSTI PRILIKOM ISPOSTAVLJANJA NALOGA TELEFONSKIM PUTEM..... | 3 |
| 3. VREME PRIJEMA NALOGA TELEFONSKIM PUTEM .....                              | 3 |
| 4. ISPOSTAVLJANJE NALOGA.....                                                | 3 |
| 5. OPOZIV NALOGA .....                                                       | 4 |
| 6. OBAVEŠTAVANJE KLIJENTA O PRIJEMU I REALIZACIJI NALOGA.....                | 4 |
| 7. ISPOSTAVLJANJE NALOGA POSREDSTVOM OVLAŠĆENOG LICA .....                   | 4 |
| 8. ODBIJANJE NALOGA ISPOSTAVLJENIH TELEFONSKIM PUTEM .....                   | 5 |

Internim aktima OJ Brokersko dilerski poslovi predviđeno je ispostavljanje naloga putem telefona.

Korisničko uputstvo za ispostavljanje naloga telefonskim putem (u daljem tekstu: Korisničko uputstvo) namenjeno je klijentima koji su se opredelili za mogućnost ispostavljanja naloga putem telefona i predstavlja dokument kojim se utvrđuje redosled aktivnosti klijenta i zaposlenih prilikom ispostavljanja kupoprodajnih, odnosno opoziva naloga, putem telefona, za trgovanje finansijskim instrumentima na domaćem i / ili inostranim tržištima.

## **1. PREDUSLOV ZA ISPOSTAVLJANJE NALOGA TELEFONSKIM PUTEM**

Preduslov za ispostavljanje naloga putem telefona je:

1. zaključen Ugovor o pružanju investicionih usluga,
2. popunjen Upitnik za kategorizaciju klijenta,
3. odobren Zahtev za ispostavljanje naloga telefonskim putem (Potvrda o odobrenju zahteva),
4. otvoren račun FI u koji se vodi u NLB Komercijalnoj banci AD Beograd,
5. otvoreni i aktivni namenski novčani računi za trgovanje FI koji se vode u NLB Komercijalnoj banci AD Beograd.

Klijentima kojima su podneli Zahtev za ispostavljanje naloga telefonskim putem izdaje se Potvrda o odobrenju zahteva čiji je sastavni deo identifikaciona šifra - lozinka koja se dodeljuje korisniku. Korisničko uputstvo je objavljeno na internet stranici Banke i uručuje se klijentu zajedno sa potvrdom.

## **2. REDOSLED AKTIVNOSTI PRILIKOM ISPOSTAVLJANJA NALOGA TELEFONSKIM PUTEM**

Broj telefona za telefonsko ispostavljanje naloga je **+381 11 201-85-88**.

Obaveza klijenta je da pre ispostavljanja naloga na internet stranici NLB Komercijalne banke AD proveri broj telefona predviđen za ispostavljanje naloga, kako bi se blagovremeno obavestio u slučaju da je iz tehničkih ili drugih razloga došlo do promene ovog broja. Broj telefona za telefonsko ispostavljanje je objavljen na web stranici NLB Komercijalne banke AD Beograd, [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs). > Stanovništvo ili Privreda > Hartije od vrednosti > Brokersko-dilerski poslovi.

Klijent poziva sa broja telefona koji je naveden u Zahtevu za ispostavljanje naloga telefonskim putem.

Po uspostavljanju veze, klijent će biti obavešten da se razgovor snima.

## **3. VREME PRIJEMA NALOGA TELEFONSKIM PUTEM**

Prijem kupoprodajnih i/ili opoziva naloga telefonskim putem se vrši u toku radnog vremena Banke, radnim danima u vremenu od 08:30 do 16 časova.

Napomena:

- Nalozi za deponovanje se ispostavljaju najkasnije na dan zatvaranje ponude za preuzimanje, po pravilu minimum pola sata pre zatvaranja (11:30 časova).
- Nalozi za trgovanje dužničkim hartijama od vrednosti Republike Srbije na primarnoj aukciji se ispostavljaju po pravilu najkasnije 30 minuta pre zatvaranja aukcije (10:30 časova).

## **4. ISPOSTAVLJANJE NALOGA**

Prvi korak prilikom ispostavljanja naloga telefonskim putem je identifikacija klijenata. Elementi na osnovu kojih se vrši identifikacija su:

- Za klijente fizička lica
  - Ime, prezime i JMBG,
  - Identifikaciona šifra – lozinka.
- Za klijente pravna lica
  - Poslovni naziv klijenta i MB;
  - Ime i prezime lica ovlašćenog za ispostavljanje naloga u ime i za račun pravnog lica,
  - JMBG ovlašćenog lica,
  - Identifikaciona šifra - lozinka.

Klijent saopštava neohodne podatke za ispostavljanje naloga:

1. Opredeljuje tržište na kome želi da ispostavi nalog (domaće ili inostrano, berzansko ili OTC);
2. Vrsta naloga: (kupovni ili prodajni),
3. Vrstu finansijskog instrumenta,

4. Naziv finansijskog instrumenta (naziv izdavaoca, simbol, ticker, ISIN, opisno),
5. Vrstu naloga prema ceni: tržišni ili limit,
6. Količinu,
7. Cenu,
8. Vremensko ograničenje naloga,
9. Eventualne posebne uslove za izvršenje naloga: standard ili stop, iceberg, FOK, IOC...u zavisnosti od tržišta.

Zaposleni vrši unos navedenih elemenata u aplikaciju Banke za izradu naloga, pri čemu kod načina prijema, bira opciju telefonskim putem.

Nakon unosa potrebnih podataka, zaposleni obavezno ponavlja sve podatke i klijentu postavlja pitanje da li je jasno razumeo sve elemente naloga i da li je saglasan sa njima.

Po dobijanju nedvosmislenog potvrdnog odgovora od Klijenta, zaposleni, koji vrši prijem naloga, potvrđuje nalog u aplikaciji i saopštava klijentu broj naloga.

Klijent prilikom jednog poziva može ispostaviti najviše 5 naloga.

Ukoliko je klijent zainteresovan za ispostavljanje više naloga od prethodno navedenog, to može učiniti ponovnim pozivanjem navedenog broja.

Prilikom ispostavljanja naloga telefonskim putem razgovor se ne sme prekidati, mora teći u kontinuitetu. Ukoliko dođe do prekida, bilo voljom klijenata ili usled nekih drugih razloga, smatraće se da je obustavljeno ispostavljanje naloga. U ovakvim slučajevima, za klijente koji ponove poziv, važi procedura ustanovljena od momenta identifikacije do saopštavanja svih elemenata naloga. Nije moguće nastaviti prethodno prekinut poziv.

U slučaju posebnih okolnosti i poslovne potrebe, Banka može kontaktirati klijente pozivanjem sa telefonskog broja namenjenog za ispostavljanje naloga. Klijenti se na početku razgovora moraju upozoriti da se ovaj razgovor snima.

## 5. OPOZIV NALOGA

Klijent može izvršiti opoziv naloga (bez obzira na način ispostavljanja naloga koji se povlači) telefonskim putem, na isti način koji je predviđen za ispostavljanje naloga za trgovanje finansijskim instrumentima. Klijent treba da saopšti ili tačan broj naloga koji se opoziva (ukoliko ima sačuvan ovaj podatak) ili što više elemenata naloga koji se opoziva kako bi se olakšala pretraga ispostavljenih naloga (datum kada je nalog ispostavljen, na kom tržištu, kupovina ili prodaja, koji finansijski instrument...).

Zaposleni će pronaći nalog prema instrukcijama dobijenim od klijenta, a zatim će klijentu ponoviti sve elemente naloga, uz napomenu da li je nalog i u kom delu realizovan. Kada klijent jasno i nedvosmisleno potvrdi da opoziva nalog sa elementima koje mu je zaposleni predočio, vrši se opoziv naloga.

### Napomena:

Klijent je u obavezi da prethodno izmiri naknadu za opoziv naloga koja je predviđena Pravilnikom o tarifama naknada, ukoliko podleže obavezi plaćanja iste.

## 6. OBAVEŠTAVANJE KLIJENTA O PRIJEMU I REALIZACIJI NALOGA

Banka je u obavezi da najkasnije prvog sledećeg radnog dana, od momenta ispostavljanja /realizacije naloga, klijentu dostavi Potvrdu o prijemu, odnosno Potvrdu o realizovanom nalogu, na način za koji se klijent opredelio prilikom popunjavanja Upitnika za kategorizaciju klijenta. Potvrda se dostavlja i za naloge opoziva.

## 7. ISPOSTAVLJANJE NALOGA POSREDSTVOM OVLAŠĆENOG LICA

Ovlašćeno lice može ispostavljati naloge telefonskim putem u ime i za račun davaoca ovlašćenja:

1. Za fizička lica – na osnovu overenog punomoćja,
2. Za pravna lica – na osnovu punomoćja datog na memorandumu pravnog lica, koje je potpisano od strane zakonskog zastupnika.

Kada umesto klijenta nalog ispostavlja ovlašćeno lice, pored provera koje se rade po uobičajenoj proceduri, zaposleni u Službi za brokersko dilerke poslove, pre prijema naloga vrši i proveru podataka o punomoćniku u klijentskoj aplikaciji.

**8. ODBIJANJE NALOGA ISPOSTAVLJENIH TELEFONSKIM PUTEM**

Banka ima pravo da odbije prijem ili izvršenje naloga klijenta. Uslovi i postupak za odbijanje naloga su identični bez obzira na način ispostavljanja naloga i predviđeni su internim aktima OJ Brokersko dilerski polovi.

**Napomena:**

Razgovor koji se vodi van okvira ovog Korisničkog uputstva, takođe predstavlja osnov za odbijanje naloga.