

22022024  
Šifra: 13-Pr-04.01Pg  
Verzija: 4

## **INFORMACIJE ZA KLIJENTE**

---

o investicionim i dodatnim uslugama Službe za brokersko dilerske poslove NLB Komerčijalne banke AD Beograd

SADRŽAJ	STRANA
PODACI O BANCI .....	3
INFORMACIJE O USLUGAMA KOJE PRUŽA BANKA .....	4
KOMUNIKACIJA SA KLIJENTOM.....	4
NAČINI ISPOSTAVLJANJA NALOGA .....	5
ZAŠTITA IMOVINE KLIJENATA .....	6
FOND ZA ZAŠTITU INVESTITORA.....	8
KRATAK OPIS MERA ZA UPRAVLJANJE SUKOBOM INTERESA.....	9
FINANSIJSKI INSTRUMENTI .....	10
RIZICI ZA KLIJENTE KOJI ULAŽU U FINANSIJSKE INSTRUMENTE .....	12
Rizik države .....	12
Rizik izdavaoca.....	12
Rizik finansijskog instrumenta .....	13
Rizik ulaganja u akcije .....	13
Rizik ulaganja u obveznice .....	14
Rizik ulaganja u instrumente tržišta novca .....	14
Rizici ulaganja u izvedene finansijske instrumente .....	14
RIZIK ZA IZDAVAOCE FINANSIJSKIH INSTRUMENTATA .....	15
DIVERSIFIKACIJA.....	15
KATEGORIZACIJA I IZMENA KATEGORIZACIJE KLIJENATA.....	15
Mali investitor .....	15
Profesionalni investitori.....	16
Prelazak na viši nivo zaštite.....	16
Odricanje od višeg nivoa zaštite .....	17
PROCENA PODOBNOSTI.....	17
DODATNE INFORMACIJE O FINANSIJSKIM INSTRUMENTIMA.....	18
POSTUPANJE SA NALOZIMA KLIJENATA .....	19
Načini prijema naloga .....	19
Izvršavanje naloga.....	20
Politika najpovoljnijeg ishoda za klijenta.....	20
Izvršenje naloga malog investitora .....	20
Izvršenje naloga profesionalnog investitora .....	21
MESTO IZVRŠAVANJA NALOGA .....	21
Izvršavanje naloga posredstvom partnera.....	21
Izvršavanje naloga na inostranim tržištima.....	22
Pridruživanje i razvrstavanje naloga.....	22
IZVEŠTAVANJE KLIJENATA.....	22
POTVRDA O REALIZACIJI NALOGA .....	24
PROVIZIJE I DRUGE NAKNADE.....	25
PRAVO NA PRIGOVOR/PRTUŽBE I OSTALA OBRAĆANJA KLIJENATA .....	25
ZAVRŠNE ODREDBE .....	25

**PODACI O BANCI**

Organizacioni deo NLB Komercijalne banke AD Beograd, MB: 07737068, PIB: 100001931, koji ima dozvolu za pružanje investicionih i dodatnih usluga i aktivnosti na osnovu Rešenja Komisije za hartije od vrednosti (u daljem tekstu: Banka), navedene usluge obavlja u sedištu, kao i u ekspoziturama NLB Komercijalne banke AD Beograd ovlašćenim za obavljanje poslova sa hartijama od vrednosti.

Adresa sedišta Banke: Bulevar Mihajla Pupina 165v, Beograd,

Internet adresa: [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs),

Kontakt telefoni: +381 11 333-90-30, 333-90-31, 333-90-33,

E-mail: [brokeri@nlbkb.rs](mailto:brokeri@nlbkb.rs).

Interna akta Banke, kontakt telefoni i spisak Ovlašćenih ekspozitura objavljeni su na internet stranici NLB Komercijalne banke ([www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs)) u delu Hartije od vrednosti → brokersko-dilerski poslovi, na srpskom i engleskom jeziku.

Banka je član:

Beogradske berze a.d. Beograd, (u daljem tekstu: Berza)

Adresa: Omladinskih brigada 1, 11070 Novi Beograd,

Internet adresa [www.belex.rs](http://www.belex.rs),

Kontakt telefon:+381 11 311-72-97,

E-mail: [post@belex.rs](mailto:post@belex.rs) ;

Centralnog registra, depoa i kliringa hartija od vrednosti (u daljem tekstu: CRHOV),

Adresa: Trg Republike 5, 11000 Beograd,

Internet adresa: [www.crhov.rs](http://www.crhov.rs),

Kontakt telefon: +381 11 333-13-80,

E-mail: [office@crhov.rs](mailto:office@crhov.rs);

Agencije za osiguranje depozita - Fonda za zaštitu investitora,

Adresa: Knez Mihajlova 2-4, 11000 Beograd,

Internet adresa: [www.aod.rs](http://www.aod.rs),

Kontakt telefon:+381 11 207-51-00,

E-mail: [info@aod.rs](mailto:info@aod.rs);

Nadležni organ za izdavanje dozvole za pružanje investicionih i dodatnih usluga je Komisija za hartije od vrednosti (u daljem tekstu: KHOV),

Adresa: Omladinskih brigada 1, 11070 Novi Beograd,

Internet adresa: [www.sec.gov.rs](http://www.sec.gov.rs),

Kontakt telefoni: +381 11 311-51-18, 260-37-74,

E-mail: [office@sec.gov.rs](mailto:office@sec.gov.rs)

## INFORMACIJE O USLUGAMA KOJE PRUŽA BANKA

Vrste poslova koje Banka obavlja na osnovu dozvole KHOV za pružanje investicionih usluga i aktivnosti uključuju:

- Prijem i prenos naloga koji se odnose na jedan ili više finansijskih instrumenata, odnosno opoziv naloga;
- Izvršavanje naloga za račun klijenata;
- Trgovanje za sopstveni račun;
- Pokroviteljstvo u vezi sa finansijskim instrumentima, odnosno sprovođenje postupka ponude finansijskih instrumenata sa obavezom otkupa;
- Sprovođenje postupka ponude finansijskih instrumenata bez obaveze otkupa.

Pored navedenih, Banka pruža i dodatne usluge, koje se odnose na:

- Čuvanje i upravljanje finansijskim instrumenatima za račun klijenata (kastodi usluge) i sa tim povezane usluge, kao što je administriranje novčanim sredstvima i sredstvima obezbeđenja, izuzev održavanja i vođenja računa hartija od vrednosti;
- Odobravanje kredita ili zajmova investitoru radi zaključenja transakcije sa jednim ili više finansijskih instrumenata kada je društvo koje daje kredit ili zajam uključeno u transakciju;
- Saveti društvima u vezi sa strukturom kapitala, poslovnom strategijom, spajanjem i kupovinom društava i sl;
- Usluge konverzije stranih valuta u vezi sa pružanjem investicionih usluga;
- Istraživanje i finansijska analiza u oblasti investiranja ili drugi oblici opštih preporuka u vezi sa transakcijama finansijskim instrumentima;
- Usluge u vezi sa pokroviteljstvom;
- Investicione usluge i aktivnosti, kao i i dodatne usluge, koje se odnose na osnov izvedenih finansijskih instrumenata iz tačke 19) podtač. (5), (6), (7) i (10) stava 1 člana 2 ZTK, kada su povezani sa pružanjem investicionih ili dodatnih usluga.

## KOMUNIKACIJA SA KLIJENTOM

Banka sa klijentima komunicira usmeno i pisanim putem, na srpskom jeziku.

U slučaju da klijent zatraži komunikaciju na engleskom jeziku, predmetna dokumentacija koju klijent razmenjuje sa Bankom sastavlja se dvojezično. U slučaju odstupanja između odredbi ugovora na srpskom i engleskom jeziku, merodavne su odredbe ugovora na srpskom jeziku.

Komunikacija se odvija na način najpogodniji za klijenta, a dostavljanje obaveštenja na način za koji se odlučio prilikom uspostavljanja poslovne saradnje. Klijent može uvek, pisanim putem, da zahteva promenu kontakt podataka ili prethodno opredeljen način komunikacije.

Banka može da snima ili na drugi način beleži komunikaciju sa klijentom, o čemu klijent mora biti posebno upozoren.

Pisana komunikacija se odvija putem pošte, elektronske pošte, internet aplikacije ili u nekom drugom odgovarajućem elektronskom obliku.

Klijenti imaju obavezu da obaveste Banku o svakoj promeni podataka bitnih za nesmetano funkcionisanje uspostavljenog oblika komunikacije, odnosno o promeni načina komuniciranja.

Banka kontakte objavljuje na internet stranici NLB Komercijalne banke, [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs).

Sve informacije, uključujući i marketinške, koje Banka upućuje svojim poznatim i/ili potencijalnim klijentima, moraju biti istinite i jasne, i da ne dovode u zabludu, a marketinški materijal mora biti jasno označen kao takav, kako bi klijenti mogli da shvate prirodu i rizike investicionih usluga i vrstu finansijskog instrumenta koji se nudi i kako bi bili u mogućnosti da donesu adekvatnu odluku o ulaganju.

Informacije se objavljuju na sajtu [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs) a po zahtevu klijenta i/ili potencijalnog klijenta mogu mu biti dostavljene na drugi način.

## NAČINI ISPOSTAVLJANJA NALOGA

Banka može primati naloge klijenata koji su ispostavljeni:

- U pisanom obliku (neposrednim putem);
- Posredstvom platforme za ispostavljanje elektronskih naloga – aplikacije NLB Trader;
- Elektronskom poštom (dostava kopije potpisanog naloga uz obaveznu dostavu originala);
- Telefonom;
- Drugim elektronski zaštićenim servisima (SWIFT, Bloomberg, Reuters ...).

Pisanim putem klijent ispostavlja nalog neposredno u sedištu Banke i u ovlašćenim ekspoziturama. Nalog se ispostavlja potpisivanjem standardizovanog obrasca. Banka prihvata ispostavljen i potpisan nalog, pod uslovom da su podaci o klijentu na nalogu identični podacima datim u postupku prethodne identifikacije. Ukoliko se podaci navedeni u nalogu razlikuju od raspoloživih, Banka neće prihvatiti nalog sve dok klijent ne priloži dokumentaciju na osnovu koje će se utvrditi stvarni identitet, u skladu sa nastalim promenama.

U slučaju prijema naloga elektronskim putem klijent je dužan da se pridržava Korisničkog uputstva za naloge koji se ispostavljaju putem aplikacije NLB Trader, dostupnog na internet stranici NLB Komercijalne banke [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs).

Banka ima diskreciono pravo da odbije zaključenje ugovora o korišćenju aplikacije NLB trader bez obaveze da klijenta obavesti o razlozima odbijanja zahteva za korišćenje aplikacije NLB trader.

Za naloge dostavljene putem elektronske pošte, originali moraju biti dostavljeni u što kraćem roku.

Broj telefona za ispostavljanje naloga telefonskim putem objavljen je na internet stranici NLB Komercijalne banke [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs).

Za prijem naloga telefonskim putem Banka obezbeđuje:

- Pouzdano i bezbedno snimanje i čuvanje snimljenih telefonskih poziva/razgovora;
- Utvrđivanje tačnog vremena prijema naloga (datum, sat i minut);
- Identifikaciju broja telefona sa kog se nalog ispostavlja;
- Tačnu identifikaciju klijenta koji ispostavlja nalog.

Korisničko uputstvo za ispostavljanje naloga telefonskim putem postavljeno je na internet stranici NLB Komercijalne banke [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs)

U slučaju ispostavljanja naloga od strane ovlašćenog lica, odnosno zastupnika, to lice mora da dokaže svoje ovlašćenje za ispostavljanje takvog naloga.

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za slučajeve u kojima postoji mogućnost potencijalne zloupotrebe ovlašćenja, bez obzira na koji se od gore navedenih načina nalog ispostavlja.

Banka može da zaključi ugovor o obavljanju investicionih usluga ili o pružanju dodatnih usluga sa drugim investicionim društvom u ime klijenta.

Kada prosleđuje uputstvo o nalogu klijenta, Banka ostaje odgovorna za potpunost i tačnost datih podataka.

Ukoliko Banka upućuje uputstva drugom investicionom društvu, ostaje odgovorna za:

- 1) celovitost i tačnost prenesenih informacija;
- 2) primerenost/prikladnost preporuke ili saveta datih klijentu.

Banka može da zaključi ugovor o obavljanju investicionih usluga ili o pružanju dodatnih usluga sa drugim investicionim društvom u ime klijenta, pod uslovom da angažovanje drugog investicionog društva:

- 1) ne uslovljava naplata naknada ili drugih troškova od klijenta u iznosu koji je viši od naknada koje bi klijent platio da je banka neposredno pružila uslugu;
- 2) ne uzrokuju nepotrebni poslovni rizici;
- 3) ne ugrožava značajno kvalitet unutrašnje kontrole;
- 4) omogućava nadzor KHOV nad ispunjenjem obaveza Banke.

## **ZAŠTITA IMOVINE KLIJENATA**

Banka je dužna:

- 1) voditi evidencije i račune koji joj omogućuju da u svakom trenutku i bez odlaganja može razlikovati imovinu koju drži za jednog klijenta od imovine koju drži za bilo kojeg drugog klijenta i od svoje vlastite imovine;
- 2) održavati svoje evidencije i račune tako da se obezbedi njihova tačnost, a posebno one koje se odnose na finansijske instrumente i novčana sredstva koja drže za klijente, na način da se evidencije i računi mogu upotrebiti za potrebe revizije;
- 3) redovno sprovoditi usklađivanja između svojih internih računa i evidencija, kao i računa i evidencija bilo kojih trećih lica koja drže tu imovinu;
- 4) preduzeti potrebne mere kako bi se obezbedilo da se svi finansijski instrumenti klijenata koji su deponovani kod trećeg lica, jasno razlikuju od finansijskih instrumenata koji pripadaju Banci i od finansijskih instrumenata koji pripadaju tom trećem licu, tako da se vode na odvojenim računima u knjigama trećeg lica ili na osnovu drugih istovetnih mera kojima se postiže isti nivo zaštite;
- 5) preduzeti potrebne mere kako bi se obezbedilo da se novčana sredstva klijenata, koja su deponovana u središnjoj banci, kreditnoj instituciji ili banci kojoj je izdato odobrenje za rad u stranoj zemlji, drže na računu ili računima koji se jasno razlikuju od svih računa na kojima se drže novčana sredstva koja pripadaju Banci;
- 6) uvesti odgovarajući organizacionu strukturu kako bi se rizik gubitka ili smanjenja imovine klijenta ili prava u vezi s tom imovinom, nastao kao rezultat zloupotrebe imovine, prevare, loše administracije, neprimerenog vođenja evidencije ili nemara, sveo na najmanju moguću meru.

Ako zbog merodavnog zakonodavstva, uključujući posebno zakonodavstvo koje se odnosi na imovinu ili nesolventnost, Banka ne može poštovati odredbe ovog člana radi zaštite prava klijenta Banke mora uspostaviti mehanizme zaštite imovine klijenata u svrhu ispunjavanja ciljeva određenih ovim članom.

Ako zbog merodavnog zakonodavstva u nadležnosti države u kojoj se drže novčana sredstva ili finansijski instrumenti klijenata, Banka ne može ispuniti obaveze iz stava 1. tač. 4) ili 5) ovog člana, dužna je uspostaviti mehanizme zaštite imovine klijenata u svrhu ispunjavanja tih obaveza.

Kada se oslanja na te mehanizme, Banka je dužna obavestiti klijente da u tim slučajevima nemaju koristi od odredbi predviđenih pravilima i primenljivim propisima.

Pravo na otkup finansijskih instrumenata ili novčanih sredstava klijenta ili založno pravo ili pravo prebijanja nad navedenim instrumentima ili novčanim sredstvima klijenta kojima se omogućuje da treće lice raspolaže finansijskim instrumentima ili novčanim sredstvima klijenta kako bi se naplatili dugovi koji se ne odnose na klijenta ili pružanje usluga klijentu nisu dozvoljeni, osim ako se to zahteva merodavnim zakonodavstvom u nadležnosti strane zemlje u kojoj se drže novčana sredstva ili finansijski instrumenti klijenta. Ako je Banka obavezna da sklapa ugovore kojima se stvara takvo pravo na otkup, založno pravo ili pravo prebijanja, dužna je da obavesti o tome klijente, kao i da im navede rizike u vezi sa tim ugovorima.

Ako je Banka odobrila pravo na otkup, založna prava ili prava prebijanja nad finansijskim instrumentima ili novčanim sredstvima klijenta ili ako je Banka obavještena da su odobreni, oni se evidentiraju u ugovorima klijenta i vlastitim računima Banke kako bi status vlasništva imovine klijenta bio jasan, na primer u slučaju nesolventnosti.

Banka je dužna da stavi na raspolaganje KHOV, imenovanim stečajnim upravicima i licima odgovornim za sanaciju institucija u teškoćama, informacije koje se odnose na finansijske instrumente i novčana sredstva klijenata, na način predviđen primenljivim podzakonskim propisima KHOV.

### **Postupanje sa finansijskim instrumentima klijenata**

Banka koristi finansijske instrumente u vlasništvu klijenta samo na osnovu naloga klijenta.

Banka ne može da:

- 1) zalaže ili otuđuje finansijske instrumente u vlasništvu klijenta bez njegovog prethodnog pisanog ovlašćenja;
- 2) koristi finansijske instrumente klijenta za plaćanje svojih obaveza, kao i obaveza drugih klijenata.

### **Deponovanje finansijskih instrumenata klijenata u inostranstvu**

Banka deponuje finansijske instrumente koje drži za račun klijenata na račun ili račune otvorene kod trećih lica, pod uslovom da Banka postupa sa pažnjom dobrog stručnjaka prilikom izbora, imenovanja i periodičnih provera trećeg lica, kao i postupaka za držanje i čuvanje navedenih finansijskih instrumenata.

Banka posebno vodi računa o stručnosti i tržišnom ugledu trećeg lica, kao i o svim zakonom propisanim uslovima koji se odnose na držanje navedenih finansijskih instrumenata, a koji bi mogli imati negativne efekte na prava klijenata.

Ako Banka namerava deponovati finansijske instrumente klijenta kod trećeg lica, države obezbeđuju da Banka deponuje finansijske instrumente samo kod trećeg lica u nadležnosti države u kojoj čuvanje finansijskih instrumenata za račun drugog lica podleže posebnom propisu i nadzoru, kao i da treće lice podleže tom posebnom propisu i nadzoru.

Banka ne sme deponovati finansijske instrumente koje drži za račun klijenata kod trećeg lica u stranoj zemlji, u kojoj držanje i čuvanje finansijskih instrumenata za račun drugog lica nisu regulisani, osim ako je ispunjen jedan od sledećih uslova:

- 1) vrsta finansijskih instrumenata ili investicionih usluga povezanih s navedenim instrumentima je takva da se moraju deponovati kod trećeg lica u navedenoj stranoj zemlji;
- 2) kada se finansijski instrumenti drže za račun profesionalnog investitora, taj klijent pisanim putem zahteva od Banke da ih deponuje kod trećeg lica u navedenoj stranoj zemlji.

Zahtevi iz st. 3. i 4. ovog člana primenjuju se i kad treće lice delegira bilo koju od svojih funkcija u vezi držanja i čuvanja finansijskih instrumenata trećem licu.

### **Korišćenje finansijskih instrumenata klijenata**

Banka ne sme sklapati ugovore o transakcijama finansiranja hartija od vrednosti za finansijske instrumente koje drži za račun klijenta ili da se na drugi način koristi takvim finansijskim instrumentima za vlastiti račun ili za račun bilo kog drugog lica ili klijenta Banke, osim ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) klijent je dao izričitu prethodnu saglasnost za korišćenje instrumenata po tačno određenim uslovima, što potvrđuje svojim potpisom ili nekim drugim istovetnim mehanizmom;
- 2) upotreba finansijskih instrumenata klijenata ograničena je na tačno određene uslove s kojima je klijent saglasan.

Banka ne sme sklapati ugovore o transakcijama finansiranja hartija od vrednosti za finansijske instrumente koji se drže za račun klijenta na zbirnom računu koji vodi treće lice ili da na drugi način upotrebljavaju finansijske

instrumente na takvom računu za vlastiti račun ili za račun bilo kog drugog lica, osim ako je, pored uslova navedenih u stavu 1. ovog člana, ispunjen barem jedan od sledećih uslova:

- 1) svaki klijent čiji se finansijski instrumenti drže zajedno na zbirnom računu, mora dati izričitu prethodnu saglasnost, u skladu sa stavom 1. tačkom 1) ovog člana;
- 2) Banka mora imati uspostavljene sisteme i kontrole kojima se obezbeđuje da se upotrebljavaju isključivo finansijski instrumenti koji pripadaju klijentima koji su dali izričitu prethodnu saglasnost, u skladu sa stavom 1. tačkom 1) ovog člana.

Evidencije Banke moraju uključivati podatke o klijentu prema čijim je uputstvima sprovedeno korišćenje finansijskim instrumentima, kao i količinu korišćenih finansijskih instrumenata koji pripadaju svakom klijentu koji je dao saglasnost, kako bi se omogućila pravilna raspodela mogućeg gubitka.

Banka mora preduzeti primerene mere za sprečavanje neovlašćenog korišćenja finansijskih instrumenata klijenta za vlastiti račun ili za račun bilo kog drugog lica, kao na primer:

- 1) sklapanje ugovora s klijentima o merama koje će Banka preduzeti u slučaju da klijent nema dovoljno zaliha na računu na datum namirenja, npr. pozajmljivanje odgovarajućih hartija od vrednosti u ime klijenta ili zatvaranje pozicije;
- 2) pažljivo praćenje svoje predviđene sposobnosti izvršenja na datum namirenja, kao i uspostavljanja korektivnih mera ako se to ne može ostvariti; i
- 3) pažljivo praćenje i promptno zahtevanje neisporučenih hartija od vrednosti nepodmirenih na dan namirenja i nakon toga.

Banka je dužna doneti posebne mere za sve klijente kako bi se osiguralo da zajmodavac finansijskih instrumenata klijenta daje primeren kolateral i da Banka prati stalnu primerenost takvog kolaterala, kao i da preduzima potrebne mere za održavanje ravnoteže s vrednošću instrumenata klijenta.

Banka je dužna uvesti posebne mere i mehanizme kojima obezbeđuju da ne sklapaju ugovore sa malim investitorima o prenosu vlasništva nad finansijskim obezbeđenjem u cilju osiguranja ili pokrivanja postojećih ili budućih, stvarnih, potencijalnih ili očekivanih obaveza klijenata.

### **Postupanje sa novčanim sredstvima klijenata**

Banka je dužna da obezbedi da se sredstva sa novčanog računa klijenta:

- 1) koriste samo za plaćanje obaveza u vezi sa uslugama koje obavlja za klijenta;
- 2) ne koriste za plaćanje obaveza drugog klijenta;
- 3) ne koriste za plaćanje obaveza Banke.

Kada novac klijenata deponuje kod banke u inostranstvu banka dužna je da shodno primenjuje pravila koja se odnose na deponovanje finansijskih instrumenata kod depozitara u zemlji.

### **FOND ZA ZAŠTITU INVESTITORA**

Fond za zaštitu investitora kojim upravlja Agencija za osiguranje depozita (u daljem tekstu: Agencija), čiji je NLB Komercijalna banka član, obavlja delatnost u svrhu zaštite malih investitora čija su sredstva ili finansijski instrumenti izloženi riziku u slučaju kada je nad NLB Komercijalnom bankom otvoren stečajni postupak ili kada nadležni organ rešenjem utvrdi da NLB Komercijalna banka nije u mogućnosti da ispuni svoje dospele obaveze prema malom investitoru, uključujući novčana sredstva koja duguje klijentima i finansijske instrumente koje drži, administrira ili njima upravlja za račun klijenta, a ne postoje izgledi da će se okolnosti u dogledno vreme značajno izmeniti.

Klijenti Banke prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom potpisuju obrazac Osnovne informacije o sistemu zaštite za malog investitora.

Zaštićeno potraživanje obuhvata novčana sredstva položena i/ili proistekla na osnovu investicionih usluga i aktivnosti i finansijske instrumente malog investitora klijenta Banke.



Agencija obezbeđuje pokriće potraživanja malog investitora najviše do 20.000 evra u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu dinara prema evru koji utvrđuje Narodna banka Srbije. Navedeno pokriće primenjuje se na ukupna potraživanja malog investitora prema Banci, bez obzira na broj računa, mesta vođenja računa i valutu.

Po nastupanju osiguranog slučaja pruža se zaštita za odštetne zahteve proistekle iz nemogućnosti Banke da:

- 1) isplati novčana sredstva koja duguje i/ili koja pripadaju malom investitoru, koja čuva i kojima upravlja za njegov račun, a proistekla na osnovu obavljanja usluga i aktivnosti iz člana 251. stav 1 ZTK;
- 2) vrati malom investitoru finansijske instrumente koji mu pripadaju i koje čuva, kojima upravlja u njegovo ime, proistekla po osnovu obavljanja usluga i aktivnosti iz člana iz člana 2. stav 1. tačka 2) podtač. (1), (2), (4), (6) i (7) i dodatne usluge iz člana 2. stav 1. tačka 3) podtačka (1) ZTK..

Iznos potraživanja se obračunava na dan pokretanja stečajnog postupka, odnosno na dan donošenja rešenja

Pod danom nastupanja osiguranog slučaja podrazumeva se dan donošenja rešenja nadležnog suda o pokretanju stečajnog postupka ili rešenja nadležnog organa da NLB Komercijalna banka nije u mogućnosti da ispuni svoje dospele obaveze prema malom investitoru, uključujući novčana sredstva koja duguje klijentima i finansijske instrumente koje drži, administrira ili njima upravlja za račun klijenta.

U slučaju nastupanja osiguranog slučaja, Banka je dužna da Agenciji dostavi:

- 1) popis klijenata koji spadaju u kategoriju malih investitora, sa svim neophodnim evidencijama, i
- 2) druge podatke koje Agencija smatra potrebnim za utvrđivanje i isplatu zaštićenih iznosa potraživanja.

U slučaju nastupanja osiguranog slučaja, Banka je dužna da, u saradnji sa Agencijom, utvrdi konačnu listu malih investitora čija su potraživanja zaštićena najkasnije u roku od 60 dana od dana nastupanja osiguranog slučaja.

Zaštita potraživanja se ne odnosi na:

- 1) novčana sredstva klijenata Banke osigurana u skladu sa zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita;
- 2) potraživanja malog investitora Banke koja proizilaze iz transakcija u vezi sa kojima je mali investitor pravosnažnom sudskom presudom osuđen za krivično delo, privredni prestup, odnosno prekršaj za pranje novca i finansiranje terorizma;
- 3) pravno ili fizičko lice koje poseduje više od 5% akcija sa pravom glasa ili kapitala Banke koja je nemogućnosti da ispuni svoje obaveze, odnosno 5% ili više akcija sa pravom glasa ili kapitala društva koje je blisko povezano za Bankom;
- 4) člana organa uprave Banke koja je u nemogućnosti da ispuni svoje obaveze, ako je to lice na navedenom položaju ili je zaposlen u Banci na dan nastupanja osiguranog slučaja, kao i ako je lice na tom položaju bilo zaposleno tokom tekuće ili prethodne finansijske godine;
- 5) članove porodice i treća lica koja nastupaju u ime i za račun lica iz tač. 3. i 4.;
- 6) klijente, revizore ili zaposlena lica Banke odgovorna za nastanak potraživanja ili koji su iskoristili određene činjenice u vezi sa Bankom što je dovelo do finansijskih poteškoća Banke, odnosno do pogoršanja njene finansijske situacije.

## **KRATAK OPIS MERA ZA UPRAVLJANJE SUKOBOM INTERESA**

Politikom upravljanje sukobom interesa i sprečavanje korupcije u NLB Komercijalna banka AD Beograd i Pravilnikom o upravljanju sukobom interesa u Službi za brokersko dilerske poslove definisani su javni oblici sukoba interesa i predviđene su mere sa ciljem sprečavanja sukoba interesa.

Sukob interesa može nastati između:

- Interesa NLB Komercijalne banke i/ili relevantnog lica, odnosno lica posredno ili neposredno povezanih sa njima, sa jedne i interesa klijenta sa druge strane;
- Međusobno različitih interesa klijenata Banke.

Prilikom identifikovanja sukoba interesa, kao relevantna okolnost uzima se situacija u kojoj NLB Komercijalna banka i/ili relevantno lice, odnosno lica povezana sa njima:

- Mogu ostvariti finansijsku korist ili izbeći gubitak na štetu klijenta, korišćenjem insajderskih informacija ili njihovim saopštavanjem trećim licima;
- Trguju u svoje ime i za svoj račun korišćenjem insajderskih informacija;
- Imaju interes od ishoda posla obavljenog za klijenta ili transakcije izvršene za račun klijenta, a koji se razlikuju od interesa klijenta;
- Imaju finansijski ili neki drugi motiv za pogodovanje interesima drugog klijenata ili grupe klijenata, na štetu interesa ostalih klijenta;
- Kao i situacije u kojima:
  - a) Predmet poslovanja NLB Komercijalne banke i/ili relevantnog lica, odnosno lica povezanih sa njima, je isti kao predmet poslovanja klijenta;
  - b) Postoji vlasnička povezanost NLB Komercijalne banke i relevantnog lica i lica povezanih sa njima, sa licima koja su u tržišnoj utakmici sa klijentom;
  - c) NLB Komercijalna banka i/ili relevantno lice prime ili će primiti dodatnu naknadu ili podsticaj u vidu novca, robe ili usluge, povodom posla obavljenog za klijenta, a da to nije uobičajna provizija ili naknada za taj posao;
  - d) Banka pruža usluge investicionog savetovanja i/ili upravljanja portfeljom i ujedno preporučuje ulaganje i/ili ulaže u finansijske instrumente čiji je izdavalac NLB Komercijalna banka;

Zaključivanje ličnih transakcija mora biti u skladu sa odredbama internih akata NLB Komercijalne banke, Pravilima i procedurama Banke i Pravilnikom upravljanje sukobom interesa u Službi za brokersko dilerske poslove, odnosno, ne smeju se obavljati suprotno zakonskim zabranama i ograničenjima predviđenim za obavljanje ličnih transakcija.

U slučajevima kada odredbe internih akata Banke kojima je regulisano upravljanje sukobom interesa, nisu dovoljne kako bi se u razumnoj meri osiguralo sprečavanje sukoba interesa sa rizikom za klijenta, Banka je dužna da obavesti klijenta o vrsti i izvoru sukoba interesa i to pre obavljanja posla, odnosno izvršenja transakcije u njegovo ime. Ovo obaveštenje mora da sadrži dovoljno informacija na osnovu kojih će klijenti biti u mogućnosti da donesu odluku u vezi sa uslugom povodom koje se pojavljuje sukob interesa.

U slučaju da klijent proceni da je mogućnost nastanka sukoba interesa verovatna i da može štetiti njegovom finansijskom interesu, može u svakom trenutku odustati od poslovne saradnje, u skladu sa ugovorom.

## FINANSIJSKI INSTRUMENTI

U finansijske instrumente se ubrajaju:

- Prenosive hartije od vrednosti;
- Instrumenti tržišta novca;
- Jedinice institucija kolektivnog investiranja;
- Izvedeni finansijski instrumenti i
- Emisione jedinice.

**Prenosive hartije od vrednosti** su finansijski instrumenti kojima se može trgovati na tržištu kapitala, izuzev instrumenata plaćanja i uključuju naročito:

- akcije društava ili druge hartije od vrednosti ekvivalentne akcijama društvo ili drugih subjekata, kao i depozitne potvrde koje se odnose na akcije;
- obveznice i drugi oblici sekjuritizovanog duga, uključujući i depozitne potvrde koje se odnose na navedene hartije;
- sve druge hartije od vrednosti koje daju pravo na sticanje i prodaju takvih prenosivih hartija od vrednosti, koje se namiruju u novcu, a čiji se iznos utvrđuje na osnovu prenosivih hartija od vrednosti, valuta, kamatnih stopa ili prinosa, robe, indeksa ili drugih odredivih vrednosti.

**Akcije** su dematerijalizovane vlasničke hartije od vrednosti koje izdaje akcionarsko društvo. Akcionarsko društvo je društvo čiji je osnovni kapital podeljen na akcije koje ima jedan ili više akcionara i nemaju rok dospeća.

Akcije mogu biti:

- Obične;
- Preferencijalne.

**Obveznice** su dužnički, prenosivi i dematerijalizovani finansijski instrumenti koje izdaju države, lokalne samouprave, banke i privredna društva. Izdavanjem obveznica, izdavalac se obavezuje da će vlasniku, odnosno imaoocu obveznica isplatiti određeni novčani iznos (kamatu i glavnicu) na način i u skladu sa uslovima pod kojim je obveznica izdata.

Podela obveznica se može vršiti po različitim kriterijumima i karakteristikama, a najčešće se dele na sledeći način:

- 1) Prema izdavaocu:
  - Državne – izdavalac država, odnosno ministarstvo finansija ili trezor;
  - Municipalne – izdavalac jedinica lokalne samouprave;
  - Korporativne – izdavalac privredno društvo;
- 2) Prema kamatnoj stopi:
  - Obveznice bez isplate kamate (kupona);
  - Obveznice s nepromenljivom kamatnom stopom (kuponom);
  - Obveznice sa varijabilnom kamatnom stopom (kuponom);
- 3) Prema otplati glavnice:
  - Obveznice sa jednokratnim dospećem glavnice – izdavalac glavnicu isplaćuje o dospeću;
  - Obveznice sa amortizujućom otplatom glavnice.

Obveznice se mogu emitovati u različitim valutama (u skladu sa važećom regulativom), mogu biti različite ročnosti, mogu biti negarantovane ili garantovane (npr. jemstvom).

**Instrumenti tržišta novca** su finansijski instrumenti (kratkoročni dužnički instrumenti) kojima se obično trguje na tržištu novca, kao što su trezorski, blagajnički i komercijalni zapisi i sertifikati o depozitu, izuzev instrumenata plaćanja.

**Jedinice institucija kolektivnog investiranja** su slobodno prenosivi dematerijalizovani finansijski instrumenti koje izdaje institucija kolektivnog investiranja, a na osnovu kojih imaoци jedinica stiču pravo na srazmerni obračunski udeo u ukupnoj neto imovini u toj instituciji kolektivnog investiranja.

#### **Izvedeni finansijski instrumenti su:**

- 1) opcije, fjučersi (terminski ugovori), svopovi, kamatni forvardi (nestandardizovani kamatni terminski ugovori) i svi drugi ugovori o izvedenim finansijskim instrumentima koji se odnose na hartije od vrednosti, valute, kamatne stope, ili prinose, emisije jedinice kao i svi drugi izvedeni finansijski instrumenti, finansijski indeksi ili finansijske mere koje je moguće namiriti fizički ili u novcu;
- 2) opcije, fjučersi, svopovi, forvardi i svi drugi ugovori o izvedenim finansijskim instrumentima koji se odnose na robu i koji:
  - moraju biti namireni u novcu, ili
  - mogu biti namireni u novcu po izboru jedne od ugovornih strana, osim u slučaju neizvršenja obaveza ili drugog razloga za raskid ugovora;
- 3) opcije, fjučersi, svopovi i svi drugi ugovori o izvedenim finansijskim instrumentima koji se odnose na robu i mogu se namiriti fizički, pod uslovom da su predmet trgovanja na regulisanom tržištu, MTP-u ili OTP-u, izuzev veleprodajnih energetskih proizvoda kojima se trguje na OTP-u i koji se moraju fizički namiriti;
- 4) opcije, fjučersi, svopovi, forvardi i svi drugi ugovori o izvedenim finansijskim instrumentima koji se odnose na robu i mogu se namiriti fizički, ako nisu navedeni u tački i nemaju poslovnu namenu, a imaju obeležja drugih izvedenih finansijskih instrumenata;

- 5) izvedeni finansijski instrumenti za prenos kreditnog rizika;
- 6) finansijski ugovori za razlike;
- 7) opcije, fjučersi, svopovi, kamatni forvardi i svi drugi ugovori o izvedenim finansijskim instrumentima koji se odnose na klimatske varijable, troškove prevoza, stope inflacije ili druge službene, ekonomske i statističke podatke, a koji moraju biti namireni u novcu ili mogu biti namireni u novcu po izboru jedne od ugovornih strana, osim u slučaju neizvršenja obaveza ili drugog razloga za raskid ugovora, kao i drugi ugovori o izvedenim finansijskim instrumentima koji se odnose na imovinu, prava, obaveze, indekse i merne jedinice koje nisu navedene u ovoj tački, a koji imaju odlike drugih izvedenih finansijskih instrumenata, imajući u vidu, između ostalog, da li se njima trguje na regulisanom tržištu, OTP-u ili MTP-u.

## **Emisione jedinice**

Pod emisijom jedinica podrazumevaju se emisione jedinice koje se sastoje od bilo kojih jedinica za koje je utvrđeno da su u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje sistem trgovanja emisijama gasova sa efektom staklene baste.

## **RIZICI ZA KLIJENTE KOJI ULAŽU U FINANSIJSKE INSTRUMENTE**

Najvažnije okolnosti na koje klijent mora obratiti pažnju prilikom donošenja investicione odluke o kupovini ili prodaji finansijskog instrumenta su rizici ulaganja. U pogledu kvantifikacije neizvesnosti pri ulaganju, rizik se može definisati kao poznavanje nekog stanja u kojem se kao posledica neke odluke može pojaviti niz rezultata.

Verovatnoća ostvarivanja svakog rezultata može biti poznata ili može biti predmet sopstvene procene klijenta što je čest slučaj (u ovom slučaju ulagača i/ili izdavaoca). U skladu sa zakonom postoji pretpostavka da mali investitor, za razliku od profesionalnog investitora, ne poseduje znanje i iskustvo potrebno za procenu rizika u vezi sa onim investicionim uslugama ili transakcijama ili vrstom transakcije ili proizvoda za koje je razvrstan kao mali investitor.

Opšti rizici ulaganja u finansijske instrumente su sledeći:

### **Rizik države**

Rizik države uslovljen je rejtingom nacionalne privrede u svetskom okruženju u koje se ubrajaju:

- Rizik suvereniteta - rizik izostanka sposobnosti i/ili volje otplate dospelog duga države;
- Politički rizik - rizik neočekivanih političkih promena ili nestabilnosti u državi. Izvor nestabilnosti može biti promena Vlade, regulatornih tela i/ili ostalih političkih subjekata;
- Ekonomski ili konjunkturni rizik - rizik gubitka vrednosti finansijskog instrumenta usled recesije lokalne privrede;
- Devizni rizik - rizik promene deviznog kursa. Promena kursa može uticati na povraćaj (smanjiti ili ga povećati) od ulaganja u stranoj valuti;
- Inflatorni rizik - rizik pada vrednosti finansijskog instrumenta usled rasta opšteg nivoa cena (inflacije);
- Rizik promene zakonskih/poreskih propisa - rizik značajne promene zakonskih i/ili poreskih propisa i/ili okvira poslovanja privrednog društva na način koji negativno utiče na profitabilnost ulaganja u finansijske instrumente i položaj investitora;
- Rizik prenosa (transfera) kapitala - rizik nastupanja zabrane iznošenja kapitala izvan državnih granica.

### **Rizik izdavaoca**

Rizik izdavaoca je rizik uslovljen činocima direktno povezanim sa pojedinim privrednim društvom koje izdaje finansijske instrumente, u koji se ubrajaju:

- Kreditni rizik - rizik pada ili potpunog gubitka vrednosti finansijskog instrumenta usled pogoršanja boniteta, kreditnog rejtinga ili otvaranja stečaja nad izdavaocem;
- Rizik industrije - rizik značajne negativne promene okvira poslovanja privrednog društva u pogledu konkurencije, tehnologije, standarda i sl;
- Upravljački rizik - rizik neefikasne i destruktivne upravljačke strukture privrednog društva koja negativno utiče na njegovu uspešnost;

- Operativni rizik - rizik gubitka koji proizilazi iz neadekvatnih ili pogrešnih poslovnih procesa poslovnog subjekta, ljudskih propusta ili grešaka i internih sistema u obavljanju poslovnih aktivnosti te spoljnih događaja. Uključuje rizik kvara na informatičkim sistemima, rizik prekida komunikacionih veza između davaoca usluge, klirinške kuće, platforme za trgovanje, prirodne katastrofe, prevare;
- Rizik od neisplaćivanja dividende - rizik da akcionarsko društvo neće isplatiti dividendu što zavisi od odluke skupštine akcionarskog društva kao i od poslovanja istog;
- Ekološki rizik - rizik nepovoljnog uticaja na okolinu usled obavljanja poslovnih aktivnosti privrednog društva.

### Rizik finansijskog instrumenta

Rizik finansijskog instrumenta je uslovljen karakteristikama pojedinih finansijskih instrumenata, u koji se ubrajaju:

- Rizik likvidnosti - rizik nedovoljno brze mogućnosti kupovine ili prodaje finansijskog instrumenta na sekundarnom tržištu kapitala bez značajnog gubitka vrednosti usled smanjene atraktivnosti istog ili neefikasnosti tržišta;
- Tržišni rizik - rizik promene vrednosti (povećanja ili smanjenja) finansijskog instrumenta usled dnevnih promena njihovih tržišnih cena;
- Rizik psihologije tržišta - rizik promene vrednosti finansijskog instrumenta usled špekulativnih aktivnosti velikih investitora odnosno velikih korporativnih akcija na berzi;
- Rizik promene kamatnih stopa - rizik smanjenja vrednosti finansijskog instrumenta usled promene nivoa kamatnih stopa na tržištu u odnosu na kamatnu stopu/prinos na predmetni instrument;
- Rizik druge ugovorne strane - rizik pojedine ugovorne strane/subjekta da druga ugovorna strana/subjekt neće moći ispuniti svoje ugovorne obveze. Ponekad se ova vrsta rizika naziva i rizikom od stečaja;
- Rizik saldiranja - rizik da će saldiranje transakcije s finansijskim instrumentom biti otežano ili sasvim nemoguće, da druga ugovorna strana neće isporučiti predmetni finansijski instrument ili neće ispuniti svoju novčanu obvezu koja proizilazi iz transakcije;
- Rizik reinvestiranja - rizik da će se budući novčani prihodi od pojedinog finansijskog instrumenta uložiti po nižem prinosu ili nižoj kamatnoj stopi od one koju nosi sam finansijski instrument;
- Rizik "tajminga" - rizik propuštanja povoljnih promena cene finansijskog instrumenta usled pogrešno odabranog trenutka za kupovinu ili prodaju finansijskog instrumenta;
- Rizik finansijskog leveridža - rizik finansiranja kupovine finansijskih instrumenata putem kredita. Nezavisno od vrste imovine pri kojoj je izvor investiranja dobijen zaduživanjem, investicija u sebi sadrži povećani rizik od gubitaka. Naime, sama profitabilnost investicije ne utiče na obavezu vraćanja duga, već ga čak u određenom broju slučajeva može i povećati. S druge strane, troškovi takvog finansiranja direktno utiču na smanjenje prinosa investicije.

### Rizik ulaganja u akcije

Nivo rizika kod ulaganja u akcije zavisi od prava koje akcije donose imaocu, kao i od boniteta izdavaoca i opšteg stanja na tržištu kapitala.

Osim već navedenih opštih rizika, sledeći rizici su posebno povezani sa akcijama:

- Kreditni rizik - u slučaju stečaja i likvidacije akcionarskog društva vlasnici običnih akcija biće na poslednjem mestu pri raspodeli preostale imovine (tek nakon što se iz stečajne mase podmire svi ostali poverioci). Kao posledica može se dogoditi da se vrednost akcija predmetnog akcionarskog društva značajno smanji ili se u potpunosti izgubi što može rezultirati potpunim gubitkom ulaganja za investitora;
- Tržišni rizik - cena akcije ili tržišna vrednost akcije koja se formira na berzi zavisno od ponude i tražnje može značajno fluktuirati, posebno kratkoročno, uzimajući u obzir da na navedenu cenu može uticati niz domaćih i međunarodnih faktora kao što su npr. rezultati poslovanja akcionarskog društva, očekivanja vezana za buduće poslovanje kao i opšti privredni i politički uslovi;
- Rizik likvidnosti – akcijama se po pravilu trguje na organizovanim tržištima (berzama), a njihova cena formira se na osnovu ponude i tražnje. Ukoliko se ponuda i/ili tražnja za pojedinu akciju značajno smanji ili u potpunosti iščezne (to se, po pravilu, događa tokom tržišnih poremećaja, kriza i sl.) utrživost tih akcija takođe se smanjuje dovoljno brzo i bez značajnog gubitka vrednosti, a u ekstremnim slučajevima akcije mogu postati potpuno neutržive. Uopšteno, akcije uključene u niže nivoe berzanske kotacije manje su likvidne od akcija koje su uključene u više nivoe;

- Rizik neisplaćivanja dividende - rizik da akcionarsko društvo neće isplatiti dividendu, u zavisnosti od odluke skupštine akcionarskog društva kao i poslovanja istoga.

Treba imati u vidu da nastupanje jednog i/ili više navedenih rizika može prouzrokovati velike gubitke za klijenta, čak i gubitak čitavog ulaganja.

### **Rizik ulaganja u obveznice**

- Kreditni rizik - predstavlja verovatnoću da će izdavalac obveznice biti u nemogućnosti da izmiri svoje dospele obaveze na osnovu izdate obveznice. Ovaj rizik nastupa u slučaju nesolventnosti tj. u slučaju stečaja izdavaoca. Zato ulagač mora proceniti bonitet izdavaoca i tako prilagoditi svoja očekivanja prinosa. Uopšteno, što je lošiji bonitet izdavaoca, traženi prinos biće viši i obrnuto. Dakle, obveznice najvećeg boniteta, a time i najveće sigurnosti (i najnižeg prinosa) u pravilu su državne obveznice, zatim municipalne obveznice, a zatim korporativne;
- Rizik promene kamatnih stopa - verovatnoća promene kamatne stope na tržištu u odnosu na kamatnu stopu na obveznicu. Promene kamatnih stopa na tržištu obrnuto su proporcionalne od promena cene obveznice. Npr. ukoliko kamatna stopa na tržištu poraste više od kamatne stope na obveznicu, cena obveznice će se smanjiti i obrnuto. Što više i duže kamatna stopa na obveznicu odstupa od tržišne kamatne stope, uticaj na cenu obveznice biće izraženiji. Ovaj rizik najizraženiji je kod obveznica bez isplate kamate (kuponu), nešto manje izražen kod obveznica s nepromenljivom kamatnom stopom, a najmanje izražen kod obveznica s promenljivom kamatnom stopom. Obveznice s dužim dospećem biće više izložene riziku promene kamatnih stopa nego obveznice s kraćim dospećem;
- Kursni rizik - verovatnoća da će se vrednost obveznica koje su denominovane u jednoj valuti ili uz valutnu klauzulu, a izražene u drugoj valuti smanjiti usled promene kursa tih valuta. Npr. dinarska protivvrednost ulaganja u obveznice u eurima s valutnom klauzulom smanjiće se ukoliko se smanji kurs EUR/ RSD i obrnuto;
- Tržišni rizik - rizik pada tržišne vrednosti (cene) obveznice usled uobičajenih periodičnih kretanja ponude i tražnje na tržištu kapitala. Na ponudu i tražnju, a tako i na cenu obveznice mogu, npr. uticati promena kreditnog rejtinga (boniteta) izdavaoca, promene kamatnih stopa, verovatnoća prevremenog otkupa obveznice od strane izdavaoca itd;
- Rizik likvidnosti – predstavlja verovatnoću da će ulagač brzo i/ili bez većih gubitaka vrednosti moći kupiti ili prodati obveznicu. Likvidnost obveznica zavisi od izdavaoca, od ukupnog obima emisije, preostalog vremena do dospeća, raznolikosti i brojnosti imaoca obveznice, opštim tržišnim uslovima i sl. Budući da ponuda i tražnja uslovljavaju likvidnost, ne postoji garancija da će ulagač u željenom trenutku moći da kupi ili da proda pojedinu obveznicu.

### **Rizik ulaganja u instrumente tržišta novca**

Klijent koji ulaže u instrumente tržišta novca izložen je svim opštim rizicima ulaganja u finansijske instrumente. Međutim, posebnu pažnju potrebno je posvetiti proceni sledećih rizika:

- Kreditni rizik - verovatnoća da izdavalac instrumenta tržišta novca neće biti u mogućnosti da podmiri svoje dospele obaveze koje proizlaze iz instrumenta. Spomenuta verovatnoća biće veća što je kreditni rejting odnosno bonitet predmetnog izdavaoca niži/lošiji. Što je veći kreditni rizik, premija rizika treba biti veća, a time i prinos na finansijski instrument koji ulagač očekuje;
- Rizik likvidnosti - za instrumente tržišta novca, po pravilu, ne postoje organiziovana (regulisana) sekundarna tržišta, pa se oni zato najčešće drže do dospeća. Ukoliko ulagač želi da proda takav instrument, ne postoji garancija da će to uspeti brzo i bez značajnog gubitka vrednosti;
- Kursni rizik - verovatnoća da će se smanjiti vrednost finansijskog instrumenta denominovanog u jednoj valuti ili uz valutnu klauzulu, a izraženog u drugoj valuti, usled promene kursa tih valuta. Npr. dinarska protivvrednost ulaganja u komercijalni zapis u eurima s valutnom klauzulom smanjiće se ukoliko se kurs EUR/RSD smanji i obrnuto.

### **Rizici ulaganja u izvedene finansijske instrumente**

Osim opštih rizika, najvažniji rizici kod ovih ulaganja su:

- Pozicioni rizik (vrsta tržišnog rizika) - rizik gubitka zbog promene cene (povećanja ili smanjenja) finansijskog instrumenta odnosno u slučaju finansijskog instrumenta koji je izveden iz promene cene odnosno varijable;

- Opšti pozicioni rizik - rizik gubitka na osnovu promene cene finansijskog instrumenta usled promene nivoa kamatnih stopa ili većih promena na tržištu kapitala, nezavisno od bilo koje specifične karakteristike tog finansijskog instrumenta;
- Specifični pozicioni rizik - rizik gubitka na osnovu promene cene finansijskog instrumenta usled činjenica koje se odnose na izdavaoca instrumenta, odnosno u slučaju izvedenog finansijskog instrumenta, usled činjenica koje se odnose na izdavaoca osnovnog finansijskog instrumenta;
- Rizik saldiranja - koji uključuje i rizik druge ugovorne strane - rizici gubitaka na osnovu neispunjavanja obaveza druge ugovorne strane;
- Kursni rizik - rizik gubitaka koji nastaje zbog promene kursa valuta;
- Robni rizik - rizik gubitka koji nastaje zbog promena cena robe;
- Kreditni rizik - rizik gubitka koji nastaje zbog neispunjavanja novčane obaveze;
- Rizik likvidnosti - rizik gubitka koji nastaje zbog postojeće ili očekivane nemogućnosti investicionog društva da izmiri svoje novčane obaveze u roku dospeća.

## RIZIK ZA IZDAVAOCE FINANSIJSKIH INSTRUMENTATA

Rizici za izdavaoce finansijskih instrumenata najvažnije su okolnosti na koje klijent treba da obrati pažnju prilikom donošenja odluke o korišćenju usluge sprovođenja ponude, odnosno prodaje finansijskih instrumenata uz obavezu ili bez obaveze otkupa:

- Devizni rizik - rizik rasta ili pada vrednosti obaveza na osnovu izdatog finansijskog instrumenta u stranoj valuti, izraženog u domaćoj valuti;
- Rizik promene kamatnih stopa - rizik rasta ili pada tržišnih prinosa/kamatnih stopa u odnosu na prinos/kamatnu stopu koju izdavalac plaća na izdate finansijske instrumente (tzv. trošak finansiranja);
- Reputacioni rizik - rizik nepovoljnog uticaja pojedinog događaja ili aktivnosti privrednog društva na ugled privrednog društva (npr. neuspeha novog izdavanja finansijskog instrumenta, nemogućnosti isplate kamate i/ili glavnice finansijskog instrumenta, nepoštovanja zakonskih obaveza u vezi sa izveštavanjem akcionara i javnosti).

## DIVERSIFIKACIJA

Diversifikacija se vremenom dokazala kao način uspešne ravnoteže rizika ulaganja i ostvarenog prinosa. Diversifikovano investiranje predstavlja ulaganje u različite vrste finansijskih proizvoda, različite rizičnosti, pa tako i različite stope prinosa (kamate).

Sopstvena (lična) imovina (ulaganje, ušteđevina), koja je diversifikovana (kombinovana) u depozitima, životnom osiguranju, investicionim fondovima, obveznicama i akcijama, pomaže u smanjenju ukupnog rizika ulaganja jer jedna vrsta investicije u određenom trenutku može ostvariti zadovoljavajuće prinose, dok druga vrsta investicije ne ostvaruje zadovoljavajuće prinose. Naravno, diversifikacija ulaganja ne garantuje potpunu sigurnost ulaganja. Ona samo smanjuje ukupan rizik ulaganja.

## KATEGORIZACIJA I IZMENA KATEGORIZACIJE KLIJENATA

Pre početka pružanja investicionih usluga, Banka vrši razvrstavanje klijenata (u odnosu na investicione ciljeve, znanje, iskustvo i finansijsku poziciju i upoznaje ih sa pripadajućim nivoom zaštite), na:

- Male investitore;
- Profesionalne investitore.

U kontekstu zaštite klijenata, mali investitori imaju najviši nivo zaštite.

### Mali investitor

Malim investitorima smatraju se pravna i/ili fizička lica koja ne ispunjavaju uslove koji su propisani za profesionalne investitore.

## Profesionalni investitori

Profesionalnim investitorom u vezi sa svim investicionim uslugama i aktivnostima i finansijskim instrumentima, smatraju se:

- 1) kreditne institucije, investiciona društva, druge finansijske institucije koje podležu obavezi dobijanja dozvole, odnosno nadzora, društva za osiguranje, institucije kolektivnog investiranja i njihova društva za upravljanje, dobrovoljni penzijski fondovi i njihova društva za upravljanje, dileri robe i robnih derivata, drugi institucionalni investitori, drugi investitori koji se smatraju profesionalnim u skladu sa propisima EU;
- 2) pravna lica koja ispunjavaju najmanje dva od sledećih uslova:
  - ukupna imovina iznosi najmanje 20.000.000 evra, u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu dinara prema evru koji utvrđuje Narodna banka Srbije;
  - godišnji poslovni prihod iznosi najmanje 40.000.000 evra, u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu dinara prema evru koji utvrđuje Narodna banka Srbije;
  - sopstveni kapital u iznosu od najmanje 2.000.000 evra, u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu dinara prema evru koji utvrđuje Narodna banka Srbije;
- 3) Republika, autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave, kao i druge države ili nacionalna i regionalna tela, Narodna banka Srbije i centralne banke drugih država, međunarodne i nadsacionalne institucije, kao što su Međunarodni monetarni fond, Evropska centralna banka, Evropska investiciona banka i ostale slične međunarodne organizacije;
- 4) drugi institucionalni investitori čija je glavna delatnost ulaganje u finansijske instrumente, uključujući lica koji se bave sekjuritizacijom sredstava, ili drugim transakcijama finansiranja.

Osim klijenata koji se smatraju profesionalnim investitorima, Banka može postupati sa drugim klijentima kao profesionalnim investitorima, na njihov zahtev, na osnovu odgovarajuće procene znanja i iskustva klijenta koju je preduzela Banka, a koja pruža razumnu sigurnost da je klijent sposoban da donosi sopstvene investicione odluke i razume povezane rizike, s obzirom na prirodu predviđene finansijske transakcije ili usluge.

Procena iz prethodnog stava ovog člana uključuje proveru da li profesionalni investitor ispunjava najmanje dva od sledećih kriterijuma:

- 1) investitor je izvršio transakcije značajnog obima na relevantnim tržištima, uz prosečnu učestalost od najmanje deset transakcija po kvartalu u toku poslednja četiri kvartala;
- 2) veličina finansijskog portfolija klijenta, koji obuhvata i gotovinske depozite i finansijske instrumente, prelazi 500.000 evra u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu dinara prema evru koji utvrđuje Narodna banka Srbije;
- 3) investitor radi ili je radio najmanje godinu dana u finansijskom sektoru na poslovima koji zahtevaju poznavanje predviđenih finansijskih transakcija ili usluga.

Banka na zahtev klijenta može:

- Profesionalnog investitora tretirati kao malog investitora (prelazak na viši nivo zaštite);
- Malog investitora tretirati kao profesionalnog investitora, pod uslovom da ispunjava potrebne uslove (odricanje od višeg nivoa zaštite).

## Prelazak na viši nivo zaštite

Prelazak na viši nivo zaštite podrazumeva prelazak profesionalnih investitora u kategoriju malih investitora.

Profesionalni investitor koji smatra da nije u stanju da pravilno proceni odnosno upravlja rizicima koji karakterišu određenu investiciju, može pisanim putem da zatraži od Banke viši nivo zaštite svojih interesa u odnosu na sve ili pojedinačnu uslugu, vrstu transakcije, odnosno finansijski instrument. U tom slučaju, Banka i klijent su dužni da zaključe ugovor ili aneks ugovora kojim će biti precizirane usluge odnosno transakcije ili finansijski instrumenti u vezi sa kojima klijent ne želi da bude u kategoriji profesionalnog klijenta.

Profesionalni investitori su dužni da Banku blagovremeno obaveštavaju o svim činjenicama koje bi mogle da utiču na promenu kategorije klijenata kod Banke.



## Odricanje od višeg nivoa zaštite

Mali investitor koji želi da bude tretiran kao profesionalni investitor može pisanim putem da zatraži od Banke niži nivo zaštite svojih interesa u odnosu na sve ili pojedinačnu uslugu, vrstu transakcije, odnosno finansijski instrument.

U slučaju takvog zahteva:

- 1) Banka je dužna da:
  - nedvosmisleno i pisanim putem upozori klijenta o smanjenju zaštite njegovih interesa i gubitku prava na obeštećenje iz Fonda za zaštitu investitora,
  - proceni da li klijent poseduje dovoljno znanja i iskustva za samostalno donošenje odluka o ulaganjima i pravilnoj proceni rizika u vezi sa ulaganjima,
  - sa klijentom ili zaključi ugovor u pisanoj formi, odnosno aneks ugovora kojim će biti precizirane usluge, odnosno transakcije, odnosno finansijski instrumenti u vezi sa kojima klijent želi da bude tretiran kao profesionalni klijent ili da odbije da klijentu prizna status profesionalnog investitora;
- 2) klijent je dužan da u posebnom dokumentu, koji je odvojen od ugovora, izjavi da je svestan posledica gubitka nivoa zaštite.

Procena da li klijent poseduje dovoljno znanja i iskustva za samostalno donošenje odluka o ulaganjima i pravilnoj proceni rizika u vezi sa ulaganjima podrazumeva da klijent ispunjava najmanje dva od sledećih uslova:

- 1) investitor je izvršio transakcije na finansijskim tržištima uz prosečnu učestalost od najmanje 10 transakcija po kvartalu u toku poslednje godine i u vrednosti od 50.000 evra kvartalno, pri čemu se pod finansijskim tržištima smatraju tržišta na kojima se trguje finansijskim instrumentima za koje klijent želi status profesionalnog investitora;
- 2) veličina portfolija finansijskih instrumenata, uključujući i novac, investitora prelazi 500.000 evra u dinarskoj protivvrednosti;
- 3) investitor radi ili je radio najmanje godinu dana u finansijskom sektoru na poslovima koji zahtevaju poznavanje ulaganja u hartije od vrednosti.

Banka ima obavezu da sa klijentima čiji je zahtev za sticanje statusa profesionalnog klijenta odobren, zaključi pisani ugovor, odnosno aneks ugovora kojim će biti precizirane usluge, odnosno transakcije ili finansijski instrumenti, u vezi sa kojima klijent želi da bude tretiran kao profesionalni klijent.

Klijent ima obavezu da na posebnom dokumentu koji je odvojen od ugovora, izjavi da je svestan posledica gubitka nivoa zaštite.

Ukoliko je klijentov zahtev odbijen, Banka će o odbijanju, klijenta obavestiti pisanim putem.

Obaveza Banke je da malom investitoru uruči obrazac Osnovne informacije o sistemu za zaštitu malog investitora koji predstavlja Prilog 4. Pravilnika o zaštiti malih investitora i prilog ovog Pravilnika i to:

- postojećim klijentima u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu Pravilnika o zaštiti malih investitora i
- novim klijentima prilikom zaključenja ugovora;

Mali investitor potpisuje izjavu koja je sastavni deo obrasca iz stava 1. ovog člana.

Obrazac iz stava 1. ovog člana potpisuje se u 2 (dva) primerka, od kojih se jedan predaje malom investitoru, a drugi zadržava Banka.

## PROCENA PODOBNOSTI

Pre početka i tokom pružanja usluga investicionog savetovanja i upravljanja portfeljom, Banka, na osnovu podataka koje joj dostavi klijent, izrađuje profil o znanju i iskustvu (potencijalnog) klijenta - malog klijenta na

području ulaganja (uzimajući u obzir prirodu klijenta, prirodu i obim usluga, vrstu i složenost proizvoda ili transakcije) kako bi ocenila da li je podoban proizvod ili investiciona usluga koja mu se nudi ili koju zahteva.

U slučaju (potencijalnog) klijenta - profesionalnog investitora ili kvalifikovanog investitora, Banka može pretpostaviti da isti ima potrebna znanja i iskustvo za procenu rizika u vezi sa onim investicionim uslugama i transakcijama, za koje je razvrstan kao profesionalni investitor.

Navedeni profil o znanju i iskustvu malog klijenta, mora da sadrži sledeće podatke:

- Osnovne podatke o klijentu;
- Vrstu usluge, transakcije i finansijskih instrumenata koji su poznati klijentu;
- Prirodu, vrednost i učestalost transakcija i razdoblje u kom su izvršene;
- Zvanje i trenutno zanimanje klijenta;
- Određenu vrstu proizvoda ili investicione usluge koju Banka nudili koju klijent zahteva.

Profil se izrađuje na osnovu propisanog obrasca Banke koji je svakom klijentu ili potencijalnom klijentu dostupan prilikom ugovaranja navedenih usluga i aktivnosti.

Ukoliko Banka na osnovu prikupljenih podataka od klijenta proceni da neki proizvod ili usluga nisu pogodni za njega, odnosno ako zbog nedostatka potrebnih podataka nije u mogućnosti da utvrdi da li je neki proizvod ili usluga pogodna za klijenta, upozoriće ga na to. Ako klijent i dalje želi da koristi investicionu uslugu na sopstvenu odgovornost, dužan je da potpiše Izjavu o nameri korišćenja investicione usluge na sopstvenu odgovornost, koja se nalazi u okviru Upitnika za procenu pogodnosti investicione usluge.

Banka može pružati klijentima investicione usluge koje se sastoje samo od izvršenja ili prijema i prenosa naloga klijenata sa ili bez dodatnih usluga, bez pribavljanja informacija i ocena iz prethodnog stava, ako su ispunjeni svi sledeći uslovi:

- 1) navedene usluge se odnose na jedan od sledećih finansijskih instrumenata:
  - (1) akcije uključene u trgovanje na regulisanom tržištu ili ekvivalentnom tržištu u trećoj državi ili MTP-u, ako se radi o akcijama društava, koje nisu ni akcije u alternativnim investicionim fondovima, ni akcije u koje je ugrađen izveden finansijski instrument;
  - (2) obveznice ili drugi oblici sekjuritizovanog duga uključeni u trgovanje na regulisanom tržištu ili na ekvivalentnom tržištu treće države ili na MTP-u, izuzev onih u koje je ugrađen izveden finansijski instrument ili koji su strukturirani na način da klijentu otežava razumevanje rizika;
  - (3) instrumente tržišta novca, izuzev onih u koje je ugrađen izveden finansijski instrument ili koji su strukturirani na način da klijentu otežava razumevanje rizika;
  - (4) akcije ili jedinice u UCITS fondu, isključujući strukturirane UCITS fondove, u skladu sa zakonom koji uređuje otvorene investicione fondove sa javnom ponudom;
  - (5) strukturirani depoziti, isključujući one koji su strukturirani na način koji klijentu otežava razumevanje rizika prinosa ili troškova prevremenog izlaska iz proizvoda;
  - (6) druge nekompleksne finansijske instrumente, u svrhe ovog stava.
- 2) usluga je pružena na inicijativu klijenta ili potencijalnog klijenta;
- 3) klijent ili potencijalni klijent je bio jasno obavešten da, tokom pružanja određene usluge, Banka nema obavezu da procenjuje podobnost pruženog ili ponuđenog finansijskog instrumenta ili usluge, te da stoga klijent ne uživa pravo zaštite iz relevantnih internih akata Banke.

Banka ispunjava obaveze u pogledu sukoba interesa, iz člana 176. ZTK.

## **DODATNE INFORMACIJE O FINANSIJSKIM INSTRUMENTIMA**

Banka je dužna da, prilikom pružanja informacija o finansijskom instrumentu:

- 1) koji je predmet javne ponude koja je u toku i za koji je izdat prospekt – malog investitora i potencijalnog malog investitora upozna sa načinom na koji je prospekt dostupan blagovremeno pre pružanja investicionih ili pomoćnih usluga klijentima ili potencijalnim klijentima;
- 2) koji uključuje jemstvo trećeg lica ili kapitalnu zaštitu – klijentu i potencijalnom klijentu pruži dovoljno podataka o oblasti primene i vrsti takvog jemstva ili kapitalne zaštite. Kada jemstvo pruža treće lice,

- informacije o jemstvu moraju obuhvatati dovoljno podataka o jemcu i jemstvu kako bi se omogućilo klijentu ili potencijalnom klijentu da izvrši objektivnu procenu jemstva;
- 3) koji se sastoji od dva ili više različitih instrumenata ili usluga – klijentu i potencijalnom klijentu pruži odgovarajući opis pravne prirode finansijskog instrumenta, pojedinačnih komponenti takvog instrumenta i načina na koji međusobni uticaj komponenti utiče na rizike ulaganja.

## POSTUPANJE SA NALOZIMA KLIJENATA

### Načini prijema naloga

Banka može primati naloge klijenata koji su ispostavljeni:

- U pisanom obliku (neposrednim putem);
- Elektronski - posredstvom aplikacije NLB Trader;
- Elektronskom poštom (dostava kopije potpisanog naloga uz obaveznu dostavu originala);
- Telefonom;
- Drugim elektronski zaštićenim servisima (SWIFT, Bloomberg, Reuters ...).

Pisanim putem klijent ispostavlja nalog neposredno u sedištu Banke i u ovlašćenim ekspoziturama NLB Komercijalne banke. Spisak ovlašćenih ekspozitura sa adresama, objavljen je na internet stranici NLB Komercijalne banke [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs). Nalog se ispostavlja potpisivanjem standardizovanog obrasca. Banka prihvata ispostavljen i potpisan nalog, pod uslovom da su podaci o klijentu na nalogu identični podacima datim u postupku prethodne identifikacije. Ukoliko se podaci navedeni u nalogu razlikuju od raspoloživih, Banka neće prihvatiti nalog sve dok klijent ne priloži dokumentaciju na osnovu koje će se utvrditi stvarni identitet, u skladu sa nastalim promenama.

U slučaju prijema naloga elektronskim putem klijent je dužan da se pridržava Korisničkog uputstva za naloge koji se ispostavljaju putem aplikacije NLB Trader, dostupnog na internet stranici NLB Komercijalne banke [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs).

Za naloge dostavljene putem elektronske pošte, originali moraju biti dostavljeni u što kraćem roku. Korisničko uputstvo za ispostavljanje naloga telefonskim putem i broj telefona za prijem naloga objavljeni su na internet stranici NLB Komercijalne banke [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs).

Za prijem naloga telefonskim putem Banka obezbeđuje:

- Pouzdano i bezbedno snimanje i čuvanje snimljenih telefonskih poziva/razgovora;
- Utvrđivanje tačnog vremena prijema naloga (datum, sat i minut);
- Identifikaciju broja telefona sa kog je nalog ispostavljen;
- Identifikaciju klijenta koji je ispostavio nalog.

U slučaju ispostavljanja naloga od strane ovlašćenog lica, odnosno zastupnika, to lice mora da dokaže svoje ovlašćenje za ispostavljanje takvog naloga. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za slučajeve u kojima postoji mogućnost potencijalne zloupotrebe ovlašćenja, bez obzira na koji se od gore navedenih načina nalog ispostavlja.

Banka može da zaključi ugovor o obavljanju investicionih usluga ili o pružanju dodatnih usluga sa drugim investicionim društvom u ime klijenta.

Kada prosleđuje uputstvo o nalogu klijenta, Banka ostaje odgovorna za potpunost i tačnost datih podataka.

Ukoliko Banka upućuje uputstva drugom investicionom društvu, ostaje odgovorna za:

- 1) celovitost i tačnost prenesenih informacija;
- 2) primerenost/prikladnost preporuke ili saveta datih klijentu.

Banka može da zaključi ugovor o obavljanju investicionih usluga ili o pružanju dodatnih usluga sa drugim investicionim društvom u ime klijenta, pod uslovom da angažovanje drugog investicionog društva:

- 1) ne uslovljava naplata naknada ili drugih troškova od klijenta u iznosu koji je viši od naknada koje bi klijent platio da je Banka neposredno pružila uslugu;
- 2) ne uzrokuju nepotrebni poslovni rizici;
- 3) ne ugrožava značajno kvalitet unutrašnje kontrole;
- 4) omogućava nadzor KHOV nad ispunjenjem obaveza Banke.

### **Izvršavanje naloga**

Banka će sa naložima klijenata postupati u skladu sa odredbama Pravila i procedure poslovanja Službe za brokersko dilerske poslove NLB Komercijalne banke AD Beograd i Pravilnikom o izvršavanju naloga klijenata Službe za brokersko dilerske poslove NLB Komercijalne banke i internih akata Banke, obavezujući se pri tome da će uvek postići realizaciju naloga pod najpovoljnijim uslovima, osim ukoliko je slobodno izraženom voljom klijent izričito definisao nalog na drugačiji način.

Kada Banka izvrši naloge prema izričitom uputstvu klijenata, smatra se da je nalog izvršen pod najpovoljnijim uslovima, odnosno smatra se da je obaveza Banke za postizanje najpovoljnijeg ishoda za klijenta ispunjena.

Banka obezbeđuje ažurno i korektno izvršavanje naloga klijenata prema vremenu prijema naloga i preduzima sledeće mere i postupke:

- Bez odlaganja evidentira podatke o primanju naloga;
- Prihvata naloge klijenata u skladu sa propisanom dokumentacijom, osim ukoliko postoje okolnosti koje nalog čine neprihvatljivim;
- Iznosi i izvršava naloge klijenta prema vremenu i redosledu prijema za slične naloge i bez odlaganja ih iznosi na tržište, osim ako tržišni uslovi to onemogućavaju, odnosno ako je klijent izričito drugačije definisao nalog;
- Prenosi naloge klijenta prema vremenu i redosledu prijema i ispostavlja nalog partneru u skladu sa tehničkooperativnim mogućnostima, osim ako klijent nije izričito drugačije definisao;
- Uredno i bez odlaganja evidentira podatke o ispostavljanju naloga na tržište ili prenosu naloga na partnera;
- Uredno i bez odlaganja evidentira podatke o izvršavanju naloga za račun klijenta;
- Preduzima sve razumne mere kako bi osigurala da svi finansijski instrumenti ili novčana sredstva klijenta budu pravovremeno i uredno preneti na odgovarajući račun klijenta;
- Bez odlaganja obaveštava klijenta o potencijalnim značajnim poteškoćama u vezi izvršavanja naloga;
- Tokom celog procesa trgovanja kontinuirano kontroliše prihvatljivost i ispravnost naloga u skladu sa važećim propisima i tržišnim praksama;
- Obaveštava klijenta o izvršenoj transakciji.

### **Postizanje najpovoljnijeg ishoda za klijenta**

Banka je dužna da preduzme sve neophodne aktivnosti kako bi se pri izvršenju naloga postigao najbolji mogući efekat po klijenta s obzirom na cenu, troškove, brzinu, mogućnost izvršenja, saldiranje, veličinu, prirodu i sve ostale činioce u vezi sa izvršenjem naloga, s tim što kada klijent izda posebna uputstva u vezi sa transakcijom, Banka izvršava nalog prema tim uputstvima i to se smatra najpovoljnijim ishodom za klijenta.

Pri izvršenju naloga klijenta, Banka uzimaju u obzir sledeće kriterijume za određivanje relativne važnosti faktora koji se mogu uzimati u obzir pri utvrđivanju najboljeg ishoda, s obzirom na veličinu i vrstu naloga i kategoriju klijenta:

- 1) karakteristike klijenta, uključujući kategorizaciju klijenta kao malog ili profesionalnog investitora;
- 2) karakteristike naloga klijenta, na primer kada nalog uključuje transakciju finansiranja hartija od vrednosti;
- 3) karakteristike finansijskih instrumenata koji su predmet tog naloga;
- 4) karakteristike mesta izvršenja na koja se navedeni nalog može usmeriti.

### **Izvršenje naloga malog investitora**

Postizanje najpovoljnijeg ishoda za malog investitora, Banka utvrđuje u odnosu na ukupne troškove transakcije, brzinu izvršenja transakcije i verovatnoću izvršenja transakcije.

Troškovi transakcije obuhvataju sve povezane troškove u vezi sa izvršenjem transakcije:

- Cenu finansijskog instrumenta;
- Sve troškove direktno povezane sa izvršenjem naloga koje snosi klijent, a koji uključuju: provizije, odnosno naknade za mesto trgovanja, kliring i saldiranje, Banku i troškove trećih lica koja su uključena u izvršavanje naloga.

### **Izvršenje naloga profesionalnog investitora**

Za postizanje najpovoljnijeg ishoda za profesionalnog investitora Banka pored okolnosti navedenih u prethodnoj tački uzima u obzir i veličinu i vrstu naloga, brzinu i verovatnoću izvršenja transakcije, kao sve druge okolnosti koje smatra relevantnim za postizanje najpovoljnijeg ishoda.

Kada Banka izvrši naloge prema izričitom uputstvu klijenata, smatra se da je nalog izvršen pod najpovoljnijim uslovima, odnosno smatra se da je obaveza Banke za postizanje najpovoljnijeg ishoda za klijenta ispunjena.

### **MESTO IZVRŠAVANJA NALOGA**

Mesto izvršenja naloga uključuje uređeno tržište, multilateralnu trgovačku platformu, organizovanu trgovačku platformu, sistematskog internalizatora, organizatora tržišta ili neke druge osiguravače likvidnosti ili subjekte koji u stranoj zemlji obavljaju sličnu funkciju kao bilo koji od prethodno navedenih subjekata.

Ukoliko klijent ispostavi nalog za finansijski instrument koji se kotira samo na jednom tržištu, Banka taj nalog izvršava na tom tržištu, što se smatra izvršenjem pod najpovoljnijim uslovima.

Ukoliko Banka primi nalog za kupovinu/prodaju finansijskih instrumenata koji se kotiraju na dva ili više regulisanih tržišta ili MTP-a, isti će biti izvršen na onom tržištu koje osigurava najpovoljniji ukupni trošak transakcije, ukoliko klijent izričito ne zahteva drugačije, uzimajući pri tome u obzir sve relevantne okolnosti u pogledu vrste i veličine naloga, kao što su:

- Najpovoljniji ukupni troškovi transakcije;
- Direktan nadzor nad brzinom unosa naloga i mogućnost izvršenja naloga;
- Direktan uvid u brzinu i verovatnoću saldiranja;
- Druge okolnosti vezane za realizaciju naloga.

Određivanje mesta izvršenja od strane klijenta smatra se izričito definisanim nalogom, čime je Banka ispunila obavezu postizanja najpovoljnijeg ishoda za klijenta .

Banka može izvršavati naloge klijenta na OTC tržištu ukoliko finansijski instrumenti nisu kotirani na regulisanim tržištima, odnosno, ukoliko jesu kotirani, a klijent izričitim nalogom zahteva njihovu realizaciju na OTC, u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima.

Ukoliko je za klijenta koji je ispostavio nalog za trgovanje na regulisanom tržištu, moguće isti nalog izvršiti povoljnije za klijenta, na OTC tržištu, Banka može izvršiti nalog pod povoljnijim uslovima za klijenta, bez neposrednog pristanka samog klijenta.

Kod realizacije naloga na OTC tržištu Banka se u svemu rukovodi načelom izvršavanja naloga pod najpovoljnijim uslovima za klijenta.

### **Izvršavanje naloga posredstvom partnera**

Za finansijske instrumente koji se listiraju na tržištima na kojima Banka nije član, Banka može primati i prenositi naloge za kupovinu i/ili prodaju trećim subjektima - partnerima sa kojima ima ugovorenu saradnju, a koji imaju direktan ili indirektan pristup tim tržištima, poštujući principe i pravila o izvršavanju naloga pod najpovoljnijim uslovima. U tom slučaju izvršavanje naloga biće sprovedeno u skladu sa pravilima izvršavanja naloga partnera, što može značiti da će u skladu sa tim pravilima nalog klijenta možda biti izvršen i na drugim tržištima, odnosno na MTP-u ili OTC tržištu kao nalog pod najpovoljnijim uslovima.

## Izvršavanje naloga na inostranim tržištima

Banka može proslediti drugom investicionom društvu naloge klijenata ispostavljene u Banci, na tržištima u inostranstvu na kojima Banka nije član, odnosno nema direktan pristup, pri čemu Banka mora da:

- Ima odobrenje najvišeg organa Banke za poslovanje preko drugog investicionog društva u inostranstvu;
- Ima odobrene limite za novčana sredstva potrebna za saldiranje transakcija;
- Vodi računa da to investiciono društvo ima sve potrebne licence i ovlašćenja;
- Vodi računa o broju tržišta kojima to investiciono društvo ima pristup (direktno i/ili indirektno), brzini izvršavanja naloga, izvršavanje elemenata naloga pod najpovoljnijim uslovima, sa naglaskom na: ukupne troškove transakcije, verovatnoću izvršenja naloga, brzinu izvršavanja naloga, ugled, finansijsku snagu i stabilnost partnera.

Prilikom ispostavljanja naloga za trgovanje na inostranim tržištima, klijent je u obavezi da odredi mesto izvršenja naloga.

Klijent opredeljuje mesto izvršenja naloga na osnovu njemu dostupnih informacija relevantnih za najpovoljnije izvršenje naloga.

Određivanje mesta izvršenja od strane klijenta smatra se izričito definisanim nalogom, čime je Banka ispunila obavezu postizanja najpovoljnijeg ishoda za klijenta.

## Pridruživanje i razvrstavanje naloga

Banka ne sme izvršavati nalog klijenta ili transakciju za vlastiti račun pridruživanjem nalogu nekog drugog klijenta, osim ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) nije verovatno da će pridruživanje naloga i transakcija štetiti bilo kojem klijentu čiji se nalog pridružuje;
- 2) svaki klijent čiji se nalog pridružuje izveštava se da mu efekat pridruživanja može štetiti u odnosu na pojedinačni nalog;
- 3) uspostavlja se i efikasno sprovodi postupak alokacije naloga kojom se dovoljno precizno predviđa korektna alokacija pridruženih naloga i transakcija, uključujući i način na koji obim i cena navedena u nalogu određuju alokaciju i postupanje s delimičnim izvršenjima.

Ako pridružuje nalog jednom ili više naloga drugih klijenata i taj pridruženi nalog je delimično izvršen, Banka alocira povezane transakcije u skladu sa sa ZTK i Pravilnikom o izvršavanju naloga klijenata Službe za brokersko dilerske poslove.

## IZVEŠTAVANJE KLIJENATA

Banka po sprovođenju naloga klijenta, postupa na sledeći način:

- 1) bez odlaganja klijentu dostavlja na trajnom nosaču podataka bitne informacije u vezi s izvršavanjem tog naloga;
- 2) što je pre moguće klijentu dostavlja na trajnom nosaču podataka obaveštenje kojim se potvrđuje izvršenje naloga, a najkasnije prvog radnog dana od izvršenja ili ako Banka prima potvrdu od treće strane, najkasnije prvog radnog dana od prijema potvrde od treće strane.

Stav 1. tačka 2) ovog člana ne primenjuje se u slučaju da potvrda sadrži iste informacije kao i potvrda koju klijentu bez odlaganja dostavlja neko drugo lice. Klijentima korisnicima platforme za elektronsko ispostavljanje naloga NLB trader omogućeno je aplikativno preuzimanje potvrda, odnosno obaveštenja o statusu ispostavljenih naloga za trgovanje.

Uz poštovanje zahteva iz stava 1. ovog člana Banka klijentu na zahtev dostavlja informacije o statusu njegovog naloga. Ukoliko se zahtev odnosi na prethodno dostavljena obaveštenja, Banka ovu uslugu naplaćuje u skladu sa važećim Pravilnikom o tarifama naknada Službe za brokersko dilerske poslove NLB Komercijalne banke (u daljem tekstu: Tarifnik Banke).

Banka ima obavezu da klijentima kojima pruža uslugu upravljanja portfeljem dostavlja periodične izveštaje o aktivnostima upravljanja. Bitni elementi izveštaja koji se dostavljaju klijentima i period izveštavanja, definisani su podzakonskim aktima KHOV.

Periodični izveštaj o aktivnosti upravljanja portfeljom sadrži:

- poslovno ime i sedište Banke;
- naziv Banke;
- naziv ili drugu oznaku računa klijenta;
- izveštaj o sadržaju i vrednovanju portfolija, uključujući pojedinosti o svakom finansijskom instrumentu koji se drži, njegovoj tržišnoj vrednosti ili fer vrednosti ako je tržišna vrednost nedostupna, novčanom stanju na početku i na kraju izveštajnog perioda i prinosu portfolija tokom izveštajnog perioda;
- ukupan iznos naknada i troškova nastalih tokom izveštajnog perioda, pri čemu se raščlanjuju barem ukupne naknade za upravljanje i ukupni troškovi povezani s izvršenjem uključujući i, zavisno od slučaja, izjavu da će se na zahtev dostaviti detaljnija razlaganja;
- poređenje prinosa tokom perioda na koje se izveštaj odnosi s referentnom vrednošću prinosa na ulaganje (ako postoji) dogovorenom između Banke i klijenta;
- ukupni iznos dividendi, kamata i drugih plaćanja primljenih u izveštajnom periodu u vezi s portfoliom klijenta;
- informacije o drugim korporativnim aktivnostima na osnovu kojih se ostvaruju prava u vezi s finansijskim instrumentima koji se drže u portfoliju;
- za svaku transakciju izvršenu tokom navedenog perioda, zavisno od slučaja, sledeće informacije:
  - dan, vreme i mesto trgovanja;
  - identifikacionu oznaku finansijskog instrumenta;
  - količinu finansijskih instrumenata;
  - pojedinačnu i ukupnu cenu i oznaku valute u kojoj je izražena cena i kurs koji je korišćen ako transakcija uključuje konverziju valute;
  - kupovnu, odnosno prodajnu oznaku;
  - prirodu naloga, ukoliko se ne radi o kupovnom ili prodajnom nalogu;
  - vrstu naloga;
  - ukupni iznos obračunatih provizija i naknada i ako klijent to zahteva, razlaganje po stavkama koja, zavisno od slučaja, uključuje iznos svakog njihovog povećanja ili smanjenja vrednosti kada je Ovlašćena banka izvršila transakciju pri trgovanju za sopstveni račun, a OBanka ima obavezu najpovoljnijeg izvršenja prema klijentu;
  - obaveze klijenta u vezi sa izmirenjem transakcije, uključujući i vremenski rok za plaćanje ili isporuku, kao i odgovarajuće podatke o računu, ako klijent nije prethodno obavешten o tim pojedinostima i odgovornostima;
  - obavешtenje o drugoj ugovornoj strani u transakciji, ukoliko je ta druga ugovorna strana sama Banka ili drugo lice povezano sa Bankom ili drugi klijent Banke, osim ako je nalog izvršen u sistemu trgovanja koji omogućava anonimno trgovanje,
- osim ako se klijent izjasni da želi primati informacije o izvršenim transakcijama po izvršenju svake pojedinačne transakcije, a u tom se slučaju Banka klijentu bez odlaganja, na trajnom nosaču podataka dostavlja, nakon što lice ovlašćeno za upravljanje portfoliom izvrši transakciju, bitne informacije u vezi s navedenom transakcijom..

Periodični izveštaj dostavlja se svaka tri meseca, osim u sledećim slučajevima:

- 1) kad Banka svojim klijentima osigurava pristup elektronskom sistemu, koji se smatra trajnim nosačem podataka, a u kojem se može pristupiti ažuriranim vrednovanjima portfolija klijenta i u kojem klijent može jednostavno pristupiti informacijama o pojedinostima o svim finansijskim instrumentima ili novčanim sredstvima koje Banka drži za klijenta, na kraju perioda na koji se izveštaj odnosi, načinu korišćenja, odnosno raspolaganja finansijskim instrumentima i novčanim sredstvima u toku izveštajnog perioda, koristima, odnosno prinosima na osnovu takvog korišćenja, odnosno raspolaganja, imovini ili novčanim sredstvima koji podležu odredbama ZTK i drugih relevantnih propisa i onih koji tome ne podležu, na primer onih koji podležu ugovoru o kolateralu s prenosom prava vlasništva; imovini na koju utiču određene karakteristike njenog statusa vlasništva, na primer pravo zaloge; tržišnoj vrednosti finansijskih instrumenta uključenih u izveštaj ili, kada tržišna vrednost nije dostupna, njihovoj procenjenoj vrednosti uz jasno navođenje činjenice da nedostatak tržišne cene verovatno upućuje na

- nedostatak likvidnosti, a kad Banka ima dokaz da je klijent barem jedanput tokom relevantnog tromesečja pristupio vrednovanju svog portfolia;
- 2) ukoliko se klijent izjasni da želi primati informacije o izvršenim transakcijama po izvršenju svake pojedinačne transakcije, periodični izveštaj mora se dostaviti najmanje jedanput u 12 meseci;
  - 3) kad ugovor o usluzi upravljanja portfoliom između Banke i klijenta dopušta upravljanje portfoliom korišćenjem finansijskog leveridža, periodični izveštaj mora se dostaviti najmanje jedanput mesečno.

Banka izveštava klijenta kada se ukupna vrednost portfolija, izračunata na početku svakog izveštajnog perioda, smanji za 10%, i nakon toga za svakih daljih 10%, najkasnije na kraju radnog dana kada je prag prekoračen ili u slučaju kad se prag prekorači na neradni dan, na kraju sledećeg radnog dana.

Ukoliko Banka drži račun malog investitora koji uključuje pozicije u finansijskim instrumentima s finansijskim leveridžom ili transakcije potencijalnim obavezama, izveštava klijenta kada se početna vrednost svakog instrumenta smanji za 10% i nakon toga za svakih daljih 10%. Izveštavanje u skladu s ovim stavom trebalo bi se sprovesti za svaki pojedinačni instrument posebno, osim ako se drugačije dogovori s klijentom, te se sprovodi najkasnije na kraju radnog dana kada je prag prekoračen ili u slučaju kad se prag prekorači na neradni dan, na kraju sledećeg radnog dana.

### POTVRDA O REALIZACIJI NALOGA

Banka je dužna da klijentu odmah, a najkasnije sledećeg radnog dana od dana prijema naloga, putem trajnog medija, dostavi obaveštenje o:

- 1) vremenu i mestu prijema naloga, izmene ili opoziva naloga;
- 2) prihvatanju ili odbijanju izvršenja naloga uz navođenje razloga odbijanja izvršenja.

Potvrda o realizaciji naloga sadrži sledeće elemente:

- 1) Poslovno ime i sedište Banke;
- 2) Redni broj naloga;
- 3) Podatke o klijentu:
  - Ime i prezime/ naziv klijenta;
  - Adresa/sedište klijenta;
  - Matični broj klijenta (JMBG/MB);
  - Račun finansijskih instrumenata sa podatkom za depozitara računa;
  - Računa novca sa podatkom za depozitara računa;
- 4) Mesto, datum i vreme (sat /minut/sekundu) zaključenja transakcije sa podacima o transakciji:
  - Oznaka hartije od vrednosti;
  - Vrsta transakcije (kupovina ili prodaja);
  - Broj (kolicinu) finansijskih instrumenata;
  - Pojedinačnu i ukupnu cenu i oznaku valute u kojoj je izražena cena - u slučajevima kada se nalog klijenta realizuje u tranšama, Banka će klijentu pružiti informacije o ceni svake pojedinačne tranše;
  - Način izvršenja naloga (Banka neposredno ili preko drugog investicionog društva, uz navođenje naziva i sedišta tog investicionog društva i odgovornosti Odeljenja za brokerske, depozitarne i kastodi poslove, Službe za brokersko dilerske poslove, za izvršenje naloga preko investicionog društva);
- 5) Iznos provizije (Banke, organizatora tržišta, CRHOV), osim u slučaju realizacije naloga na inostranim tržištima, gde se podatak o provizijama daje kao objedinjen podatak;
- 6) Potpis lica ovlašćenog za obavljanje brokerskih poslova.

Klijent se ne može odreći prava da o izvršenju naloga bude obavešten, ali može naložiti slanje obaveštenja drugom licu koje on ovlasti.

Klijent može u toku trajanja poslovnog odnosa pisanim putem da opredeli način na koji će mu Potvrde o realizaciji naloga biti dostavljane, različit od načina izabranog prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, odnosno može ih preuzimati lično ili primati putem elektronske pošte ili izmeniti adresu za prijem.



U skladu sa standardima NLB grupe u čijem sastavu je NLB Komercijalna banka AD Beograd, elektronski vid komunikacije između klijenta i Banke je pravilo, dok se ostali načini prihvataju samo kao izuzetak uz navođenje objektivnih okolnosti usled kojih elektronska komunikacija nije moguća.

## **PROVIZIJE I DRUGE NAKNADE**

Tarifnikom Banke utvrđuje se maksimalni iznos naknada i provizija koju klijent plaća Banci za pružene usluge.

Kada obavlja poslove kupoprodaje finansijskih instrumenata za račun klijenta, u nalogu za kupovinu ili prodaju za koji je Banka izdala Potvrdu o prijemu, precizira se visina provizije za tu transakciju u skladu sa provizijom utvrđenom Tarifnikom, ukoliko drugačije nije ugovoreno.

Informacije o troškovima i naknadama uključuju:

- 1) Ukupnu cenu koju je klijent dužan da plati u vezi sa finansijskim instrumentom ili uslugom, uključujući sve povezane provizije, naknade i druge troškove, kao i sva plaćanja posredstvom Banke (uključujući poreze koji padaju na teret korisnika a plaćaju se preko Banke);
- 2) Upozorenje o valuti i relevantnom deviznom kursu i troškovima, u slučajevima kada bilo koji deo ukupne cene mora biti plaćen ili predstavlja iznos u stranoj valuti;
- 3) Načine plaćanja i izvršenja obaveza;
- 4) Osnov za izračunavanje cene, u slučajevima kada ukupnu cenu nije moguće navesti. U ovom slučaju, naknada, odnosno provizija koju Banka naplaćuje mora biti posebno navedena za svaki slučaj.

Banka dostavlja KHOV Tarifnik Banke pre njegove primene i ima obavezu da ga istakne u svojim poslovnim prostorijama, poslovnim prostorijama ovlašćenih ekspozitura kao i da ga objavi na svojoj internet stranici. Objavljen Tarifnik Banke stupa na snagu i počinje da se primenjuje 8 (osmog) dana od dana objavljivanja na internet prezentaciji NLB Komercijalne banke [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs).

Smatraće se prihvaćenim od strane klijenata sa kojima se poslovni odnos uspostavlja/nastavlja nakon protoka navedenog roka i stupanja na snagu Tarifnika Banke.

## **PRAVO NA PRIGOVOR/PRITUŽBE I OSTALA OBRAĆANJA KLIJENATA**

Postupanje po prigovorima klijenata Banke vrši se u skladu sa Pravilnikom o postupanju po prigovorima/pritužbama i drugim obraćanjima klijenata Službe za brokersko dilerske poslove NLB Komercijalne banke AD Beograd i internim aktima NLB Komercijalne banke kojima su propisani: način podnošenja prigovora, minimum podataka koje prigovor treba da sadrži, bitna obeležja forme i sadržine odgovora, kao i rokovi i način dostavljanja odgovora na prigovor.

Navedena interna akta Banke i NLB Komercijalne banke, dostupna su u prostorijama NLB Komercijalne banke i na internet stranici NLB Komercijalne banke [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs).

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

Informacije za klijente o investicionim i dodatnim uslugama Službe za brokersko dilerske poslove NLB Komercijalne banke AD Beograd, 13-Pr-04.01Pg verzija 4 i Pravila i procedure poslovanja Službe za brokersko dilerske poslove NLB Komercijalne banke AD Beograd 13-Pr-04, verzija 4.0 počinju da se primenjuju nakon dobijanja neophodnih regulatornih odobrenja, osmog dana od dana objave na internet stranici NLB Komercijalne banke, kada prestaju da se primenjuju Pravila i procedure poslovanja Službe za brokersko dilerske poslove NLB Komercijalne banke AD Beograd 13-Pr-04, verzija 3.0 i Informacije za klijente o investicionim i dodatnim uslugama Službe za brokersko dilerske poslove NLB Komercijalne banke AD Beograd 13-Pr-04.01Pg, verzija 3.