

PROCEDURA ZA TELEFONSKI PRIJEM NALOGA

I OPŠTE ODREDBE

Ovim procedurama uređuje se način i redosled aktivnosti prilikom prijema naloga telefonskim putem i ima za cilj da uputi i osposobi klijenta za ispostavljanje naloga putem telefona za kupovinu i prodaju finansijskih instrumenata. Procedura za telefonski prijem naloga je sastavni deo Pravila i procedura poslovanja Funkcije brokerskih poslova i finansijskog savetovanja u Vojvođanskoj banci a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka).

Član 1.

Klijent ostvaruje mogućnost korišćenja telefonskog prijema naloga nakon zaključenja Ugovora o pružanju investicionih usluga (u daljem tekstu: Ugovor) sa Bankom, kojim se regulišu svi međusobni odnosi i obaveze klijenta i Banke, kao i način prijema naloga. Klijent zaključuje Ugovor u prostorijama Banke.

Član 2.

Prilikom zaključenja Ugovora, potrebno je da budu ispunjeni sledeći uslovi:

- Da je izvršena identifikacija i kategorizacija klijenta i analiza rizika klijenta u skladu sa Pravilima i procedurama poslovanja Banke;
- Da klijent poseduje prethodno iskustvo u trgovanju, što dokazuje popunjavanjem Upitnika za kategorizaciju klijenta, koji je sastavni deo Ugovora o pružanju investicionih usluga. Nije dozvoljeno da klijent ima opciju ispostavljanja naloga telefonskim putem, a da nema iskustva u trgovanju finansijskim instrumentima;
- Da prihvata činjenicu da će pre ispostavljanja naloga biti ispunjeni svi uslovi o otvaranju potrebnih namenskih novčanih računa i računa finansijskih instrumenata kod člana Centralnog registra;
- Da će pre ispostavljanja svakog naloga biti ispunjeni uslovi pokrivenosti naloga: kod kupovnog naloga potvrdu banke o uplaćenim sredstvima na namenski kupovni račun klijenta, a kod prodaje mogućnost provere stanja računa finansijskih instrumenata. Potvrde Banka pribavlja softverskim putem, ili tako što iste dostavlja klijent, ili u neposrednom kontaktu sa bankom kod koje su otvoreni navedeni računi;
- Da je Klijent svojevolumno i svesno potpisao i prihvatio odredbe Ugovora sa Bankom.

Član 3.

Klijentu će nakon zaključenja Ugovora biti uručena identifikaciona šifra u prostorijama Banke. Sa momentom potpisivanja Potvrde o prijemu identifikacione šifre, a nakon ispunjavanja uslova iz prethodnog člana, klijent će biti u mogućnosti da koristi pravo telefonskog ispostavljanja naloga.

Klijent je dužan da proveri, na internet adresi: www.voban.co.rs, u slučaju da iz tehničkih razloga dođe do promene brojeva telefona. Banka je dužna da klijenta obavesti o svakoj izmeni broja telefona ili procedure za ispostavljanje naloga kupovine odnosno prodaje finansijskih instrumenata telefonskim putem.

II BROJ TELEFONA ZA ISPOSTAVLJANJE NALOGA

Član 4.

Nalozima za trgovanje ispostavljaju se telefonskim putem na broj telefona: **+381 11 22 51 380**.

Pozivanjem navedenog telefonskog broja, poziv se transferiše ka slobodnom broju telefona brokera ili asistenta brokera koji vrši prijem naloga. Svi telefonski pozivi upućeni na navedeni broj telefona se snimaju i čuvaju u roku predviđenom Pravilima i procedurama poslovanja Banke, podzakonskim aktima i Zakonom.

III VREME PRIJEMA I IDENTIFIKACIJA

Član 5.

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

Član 6.

Po ispunjenju gore navedenih uslova za telefonski prijem naloga, klijent vrši poziv sa broja telefona koji je naveden u zahtevu klijenta.

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

(1) FIZIČKO LICE

- Na osnovu imena i prezimena i JMBG;
- Broja telefona klijenta i
- Identifikacione šifre.

(2) PRAVNO LICE

- Na osnovu poslovnog naziva klijenta i MB;
- Broja telefona i
- Identifikacione šifre.

IV ISPOSTAVLJANJE NALOGA

Član 7.

Nakon identifikacije klijenta i ispunjenih uslova navedenih u tački 5. Banka je dužna da klijenta obavesti o tome da će razgovor biti snimljen.

Klijent daje Banci podatke o transakciji sledećim redosledom:

- Vrsta naloga: kupovina/prodaja/opoziv
- Naziv finansijskog instrumenta (tiker, CFI kod ili ISIN broj)
- Količina finansijskih instrumenata
- Tržišni ili limit nalog
- Cena
- Vremensko ograničenje naloga (dnevni, do opoziva, do dana)
- Naziv banke kod koje je otvoren namenski novčani račun i/ili račun finansijskih instrumenata koja se koristi u transakciji.

Član 8.

Banka istovremeno vrši unos navedenih podataka u klijentsku aplikaciju. Nakon unosa obavezno ponavlja Klijentu podatke o nameravanoj transakciji i postavlja pitanje Klijentu da li su mu jasni svi elementi naloga i da li potvrđuje tačnost izgovorenih podataka za ispostavljanje naloga.

Član 9.

Po nedvosmislenom odgovoru od strane klijenta o tačnosti podataka, Banka potvrđuje nalog u klijentskoj aplikaciji i klijentu saopštava broj naloga. Pre prekida veze Banka je dužna da upita klijenta da li želi da ispostavi neki novi nalog. Ako je odgovor pozitivan, Banka može nastaviti proceduru primanja novog naloga od tačke 6. Snimanje razgovora se završava prekidom telefonske veze.

Član 10.

Prilikom ispostavljanja naloga telefonskim putem razgovor se ne sme prekidati i mora teći u kontinuitetu, odnosno u slučaju prekida do koga je došlo voljom ili bez volje Klijenta, smatraće se da je prekinuto i ispostavljanje naloga, odnosno da klijent nije ispostavio nalog.

U navedenom slučaju Klijent mora ponovo pozvati Banku, izvršiti identifikaciju i ponovo započeti postupak ispostavljanja naloga.

V OPOZIV NALOGA

Član 11.

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

Po uspešnoj identifikaciji klijenta i odobrenju da nastavi sa procedurom, klijent saopštava koji nalog želi da opozove, kao i osnovne elemente naloga (tiker ili naziv finansijskog instrumenta, količina, cena, rok).

Banka locira potreban nalog, još jednom ponavlja elemente osnovnog naloga i postavlja pitanje klijentu da li je siguran da želi da opozove ovaj nalog. Kada dobije jasan i nedvosmislen odgovor pristupa opozivu naloga i saopštava klijentu broj opozvanog naloga.

VI OBAVEŠTAVANJE KLIJENATA O ISPOSTAVLJANJU I REALIZACIJI NALOGA

Član 12.

Banka je dužna da u roku od 24h od prijema naloga telefonom, putem elektronske pošte dostavi klijentu potvrdu o prijemu naloga, odnosno potvrdu o prijemu opoziva naloga, koja sadrži sve zakonski propisane elemente.

U slučaju da je došlo da realizacije naloga, potvrda o realizaciji se dostavlja klijentu zajedno sa potvrdom o prijemu naloga.

VII ISPOSTAVLJANJE NALOGA PUTEM OVLAŠĆENOG ZASTUPNIKA

Član 13.

U slučaju kad umesto klijenta nalog ispostavlja njegov zastupnik, Banka je pored provera koje radi po uobičajenoj proceduri dužna da obezbedi overeno punomoćje za ispostavljanje naloga telefonskim putem od strane klijenta. Ovo punomoćje zastupnik dobija od Banke.

Banka evidentira podatke o punomoćniku u klijentskoj aplikaciji i pre ispostavljanja naloga uporedo sa proverom drugih bitnih elemenata proverava i podatke o punomoćniku prilikom ispostavljanja naloga telefonskim putem.

VIII ODBIJANJE PRIJEMA NALOGA

Član 14.

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

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

Banka će u napred navedenim slučajevima, dostaviti klijentu potvrdu o prijemu naloga koja će, pored svih elemenata propisanih za nalog, sadržati i razloge za odbijanje naloga. Banka će u svemu postupiti u skladu sa svojim Pravilima i procedurama poslovanja i obavestiti Komisiju za hartije od vrednosti, kao i Upravu za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka ima pravo da odbije prijem naloga ispostavljenog telefonskim putem:

- (1) Kada je rok za unos tog naloga radi njegovog izvršenja istekao,
- (2) Ukoliko se klijent nije tačno identifikovao,
- (3) Ukoliko nije identifikovan broj telefona sa kojeg je nalog ispostavljen,
- (4) Kada nalog nije pokriven.

Banka će u napred navedenim slučajevima, dostaviti klijentu potvrdu o prijemu naloga koja će pored svih elemenata propisanih za nalog, sadržavati i razloge za odbijanje naloga.