

KORISNIČKO UPUTSTVO ZA ISPOSTAVLJANJE NALOGA TELEFONSKIM PUTEM

*Sektor HoV i finansijskih tržišta
Odeljenje za brokersko dilerske poslove*

Verzija 2.0
08 Februar 2018 godine

Pravilima poslovanja Odeljenja za brokersko dilerske poslove Komerijalne banke AD Beograd (u daljem tekstu: Odeljenje), tačka 6. – Vrste naloga klijenta, način i uslovi prijema naloga, podtačka 6.3. - Način prijema naloga, član 62. predviđeno je ispostavljanje naloga putem telefona.

Korisničko uputstvo je dokument Odeljenja kojim se utvrđuje redosled aktivnosti za ispostavljanje naloga za trgovanje finansijskim instrumentima putem telefona, usvojen u skladu sa članom 62. Pravila poslovanja Odeljenja.

PREDUSLOVI ZA PODNOŠENJE ZAHTEVA ZA ISPOSTAVLJANJE NALOGA TELEFONSKIM PUTEM

Klijentima Odeljenja data je mogućnost, da nakon potpisanog Ugovora o pružanju investicionih usluga, ukoliko su zainteresovani, podnesu Zahtev za ispostavljanje naloga telefonskim putem.

Preduslov za podnošenje ovog Zahteva je da se Klijent prilikom popunjavanja Upitnika, kao sastavnog dela Ugovora o pružanju investicionih usluga, izjasnio da ispunjava najmanje jedan od navedenih uslova:

1. Da ima iskustva u trgovanju finansijskim instrumentima i
2. Da poseduje osnovna znanja iz oblasti trgovanja finansijskim instrumentima.

Klijentima koji podnesu Zahtev, a koji se u Upitniku izjasne da ispunjavaju oba navedena uslova, automatski se odobrava korišćenje usluge ispostavljanja naloga telefonskim putem, dok se klijentima koji ne ispunjavaju ni jedan od navedenih uslova zahtev odbija.

Za klijente koji ispunjavaju jedan od navedenih uslova, Odeljenje vrši procenu opravdanosti odobrenja zahteva.

Klijentima kojima je Zahtev odobren izdaje se Potvrda o odobrenju zahteva čiji je sastavni deo lozinka koja se dodeljuje korisniku.

Korisničko uputstvo za ispostavljanje naloga telefonskim putem Klijentu se uručuje zajedno sa Potvrdom.

REDOSLED AKTIVNOSTI PRILIKOM ISPOSTAVLJANJA NALOGA TELEFONSKIM PUTEM

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

Broj se objavljuje na web stranici Komerijalne banke AD Beograd, www.kombank.com → Stanovništvo ili Privreda → Hartije od vrednosti → Brokersko dilerski poslovi - <http://www/brokersko-dilerski-poslovi>.

Obaveza klijenata je da pre ispostavljanja naloga na internet stranici Komerijalne banke proveri broj telefona predviđen za ispostavljanje naloga, kako bi se blagovremeno obavestili u slučaju da je iz tehničkih ili drugih razloga došlo do promene ovog broja.

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

Po uspostavljanju veze, Klijent će biti obavешten da se razgovor snima.

VREME PRIJEMA NALOGA TELEFONSKIM PUTEM

Prijem naloga telefonskim putem vrši se u toku radnog vremena Odeljenja, radnim danima u vremenu od 08h do 16h.

Nalozi za deponovanje ispostavljaju se najkasnije do dana zatvaranje ponude za preuzimanje, po pravilu minimum pola sata pre zatvaranja (do 11:30h).

Nalozi za trgovanje dužničkim hartijama od vrednosti Republike Srbije na primarnoj aukciji se ispostavljaju po pravilu najkasnije 30 minuta pre zatvaranja aukcije (do 10:30h).



ISPOSTAVLJANJE NALOGA

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

➤ Za klijente fizička lica

1. Ime i prezime i JMBG;
2. Identifikaciona šifra.

➤ Za klijente pravna lica

1. Poslovni naziv Klijenta i MB;
2. Ime i prezime lica ovlašćenog za ispostavljanje naloga u ime i za račun pravnog lica,
3. JMBG ovlašćenog lica,
4. Identifikaciona šifra.

Klijent saopštava sledeće elemente za ispostavljanje naloga:

1. Opredeljuje tržište na kome želi da ispostavi nalog (domaće ili inostrano, berzansko ili OTC);
2. Vrsta naloga: (kupovni ili prodajni);
3. Vrstu finansijskog instrumenta;
4. Naziv finansijskog instrumenta (naziv izdavaoca, simbol, tiker, ISIN, i/ili opisno);
5. Vrstu naloga prema ceni: tržišni ili limit;
6. Količinu;
7. Cenu;
8. Vremensko ograničenje naloga;
9. Podatak o depozitarima novčanih i računa finansijskih instrumenata koji se koriste u predmetnoj transakciji;
10. Eventualne posebne uslove za izvršenja naloga: standard ili stop, iceberg, FOK, IOC...u zavisnosti od tržišta.

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

Nakon unosa elemenata, zaposleni obavezno ponavlja sve elemente i Klijentu postavlja pitanje da li je jasno razumeo sve elemente naloga i da li je saglasan sa njima.

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

Klijent prilikom jednog poziva može ispostaviti maksimalno 5 (pet) naloga.

Ukoliko je Klijent zainteresovan za ispostavljanje većeg broja naloga, to će učiniti novim pozivanjem navedenog broja.

Prilikom ispostavljanja naloga telefonskim putem razgovor se ne sme prekidati, mora teći u kontinuitetu.

Ukoliko dođe do prekida, bilo voljom klijenata ili usled nekih drugih razloga, smatraće se da je obustavljeno ispostavljanje naloga. U ovakvim slučajevima, za klijente koji ponove poziv važi procedura ustanovljena uputstvom od momenta identifikacije do saopštavanja svih elemenata naloga. Nije moguće nastaviti prethodno prekinut poziv.

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

OPOZIV NALOGA

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

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

Napomena: Klijent je u obavezi da prethodno izmiri obavezu plaćanja naknade predviđene Pravilnikom o tarifi Odeljenja, ukoliko podleže obavezi plaćanja iste.

OBAVEŠTAVANJE KLIJENTA O ISPOSTAVLJANJU I REALIZACIJI NALOGA

Zaposleni u Odeljenju je u obavezi da najkasnije prvog sledećeg radnog dana od momenta ispostavljanja /realizacije naloga, Klijentu dostavi Potvrdu o ispostavljenom, odnosno Potvrdu o realizovanom nalogu, na način za koji se Klijent opredelio prilikom popunjavanja Upitnika. Potvrda se dostavlja i za naloge opoziva.

ISPOSTAVLJANJE NALOGA POSREDSTVOM OVLAŠĆENOG LICA

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

1. Za fizička lica – na osnovu overenog punomoćja,
2. Za pravna lica – na osnovu punomoćja datog na memorandumu pravnog lica od strane zakonskih zastupnika tog pravnog lica.

U slučaju kad umesto Klijenta nalog ispostavlja ovlašćeno lice, pored provera koje se rade po uobičajnoj proceduri, zaposleni u Odeljenju, pre ispostavljanja naloga vrši i proveru podataka o punomoćniku u klijentskoj aplikaciji.

ODBIJANJE NALOGA ISPOSTAVLJENIH TELEFONSKIM PUTEM

Nalozima ispostavljenim telefonskim putem su predmet kontrole na način predviđen zakonom i podzakonskim aktima, u skladu sa važećim Pravilima poslovanja Odeljenja i ostalim procedurama.

Uslovi i postupak za odbijanje naloga su identični bez obzira na način ispostavljanja naloga, uz napomenu da kod telefonskog ispostavljanja naloga, razgovor koji se vodi van okvira ovog Korisničkog uputstva, takođe predstavlja osnov za odbijanje naloga.

KOMERCIJALNA BANKA AD Beograd
Odeljenje za brokersko dilerske poslove

direktor Odeljenja za brokersko dilerske poslove

direktor Sektora HoV i finansijskih tržišta

Nina Kadija

Vladimir Marević