

**PRAVILA POSLOVANJA
KASTODI POSLOVA
RAIFFEISEN BANK D.D. BOSNA I HERCEGOVINA
V1.0**

Sarajevo, 26.04.2016.

Sadržaj

I. OPĆE ODREDBE	3
1 INFORMATIVNI SAŽETAK	3
2 PREDMET I SADRŽAJ PRAVILA POSLOVANJA.....	3
3 ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA.....	3
4 DOZVOLA ZA OBAVLJANJE KASTODI POSLOVA	4
5 KLIJENT	4
5.1 IDENTIFIKACIJA KLIJENTA	4
5.2 PODACI ZA ZAKLJUČIVANJE UGOVORA O OBAVLJANJU KASTODI POSLOVA.....	4
5.3 ODGOVORNOST KLIJENTA ZA POTPUNOST I TAČNOST PODATAKA	5
5.4 IMOVINA KLIJENTA.....	5
6 NAKNADE I PROVIZIJE.....	6
7 POSLOVNA TAJNA I KOMUNIKACIJA S KLIJENTOM	6
7.1 POSLOVNA TAJNA	6
7.2 KOMUNIKACIJA	6
7.3 OBAVJEŠTAVANJE KLIJENTA.....	7
II. KASTODI POSLOVI	7
8 OPIS KASTODI POSLOVA NAD HARTIJAMA OD VRIJEDNOSTI	7
8.1 OSNOV I NAČIN IZVRŠENJA KASTODI POSLOVA	7
8.2 INSTRUKCIJA ZA NAMIRU.....	8
8.3 KORPORATIVNE RADNJE I OPUNOMOĆENO GLASANJE.....	9
8.4 IZVRŠAVANJE INSTRUKCIJA	9
8.5 OBAVEZA KLIJENTA VEZANO ZA STICANJE ZNAČAJNOG VLASNIŠTVA.....	9
III. POSEBNE ODREDBE	10
9 INFORMACIONI SISTEM	10
10 SISTEM EVIDENTIRANJA I ČUVANJA PODATAKA	10
11 PAŽNJA PRI OBAVLJANJU POSLOVA	10
12 PRITUŽBE KLIJENATA	10
IV. ZAVRŠNE ODREDBE	11
13 RIZICI I OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI	11
14 RJEŠAVANJE SPOROVA	11
15 UVID U PRAVILA POSLOVANJA.....	12
16 ETIČKI KODEKS	12
17 OSTALE ODREDBE.....	12

I. OPĆE ODREDBE

1 INFORMATIVNI SAŽETAK

- (1) Pravila poslovanja kastodi poslova nad hartijama od vrijednosti (dalje: Pravila poslovanja ili Pravila) definiraju način i uslove obavljanja kastodi poslova nad hartijama od vrijednosti, međusobna prava i obaveze Raiffeisen Bank d.d. Bosna i Hercegovina (u nastavku: Banka) i njezinih klijenata.

2 PREDMET I SADRŽAJ PRAVILA POSLOVANJA

- (1) U skladu sa zakonskom regulativom koja pokriva kastodi poslove nad hartijama od vrijednosti Banka mora imati Pravila poslovanja u poslovima s hartijama od vrijednosti, a u svrhu reguliranja temeljnih uslova pod kojima Banka pruža usluge i obavlja poslove s hartijama od vrijednosti.
- (2) Predmet i sadržaj ovih Pravila poslovanja je reguliranje međusobnih prava i obaveza Banke s jedne strane i Klijenta s druge strane, prilikom pružanja usluga i obavljanja kastodi poslova s hartijama od vrijednosti u skladu s odredbama Zakona o tržištu hartija od vrijednosti (dalje: Zakon) i podzakonskih akata.
- (3) Pravila poslovanja predstavljaju osnov za sklapanje Ugovora o obavljanju kastodi poslova na tržištu hartija od vrijednosti i čine njegov sastavni dio.
- (4) Sklapanjem ugovora s Bankom, Klijent izričito daje pristanak na primjenu ovih Pravila poslovanja.

3 ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

- (1) Pojedini pojmovi navedeni u ovim Pravilima poslovanja imaju sljedeće značenje:

Banka: Raiffeisen Bank d.d. Bosna i Hercegovina, sjedište Zmaja od Bosne bb, 71000 Sarajevo; poslovna jedinica „Agencija Istočno Sarajevo“ Stefana Nemanje 23, 71123 Istočno Novo Sarajevo.

Klijent: Domaća ili strana pravna ili fizička osoba, odnosno drugi uređeni oblik bez pravne osobnosti, s kojom Banka direktno ili po Ovlaštenom zastupniku, u skladu s važećim propisima, sklapa Ugovor, a kojim Klijent ovlašćuje Banku da mu pruža kastodi usluge nad hartijama od vrijednosti.

Ovlašteni zastupnik (dalje: Punomoćnik): Pravno ili fizičko lice ovlašteno za zastupanje Klijenta na osnovu zakona, statuta, društvenog ugovora ili pravila pravnog lica, akta nadležnog državnog tijela ili na osnovu iskazivanja volje Klijenta (punomoć).

Nalog/ Instrukcija: Jednostrana izjava volje Klijenta upućena Banci da za njega izvrši jedan ili više poslova iz člana 128. Zakona.

Tarifa: Cjenik usluga Banke priložen Ugovoru kojim se utvrđuju visina i način obračuna naknada, troškova i povezanih izdataka koje će Banka obračunavati Klijentu po osnovu pružanja usluga i obavljanja aktivnosti koji su predmet Ugovora i ovih Pravila poslovanja.

Hartija od vrijednosti: dužnička ili vlasnička hartija od vrijednosti u nematerijaliziranom obliku – elektronski zapis, na osnovu kojeg se ostvaruju prava prema emitentu.

Knjiga naloga: Poslovna knjiga Banke koja se vodi u elektroničkom obliku kao zbir pojedinačnih Naloga/Instrukcija koja je ustrojena na način i vodi se u skladu sa Zakonom, drugim relevantnim propisima, pravilima struke i tržišnim praksama.

Kastodi račun: Račun hartija od vrijednosti novčani račun Klijenta kod Banke zajednički se definišu kao “kastodi račun” i sredstva na njima zajedno predstavljaju imovinu Klijenta kod Banke.

Centralni registar hartija od vrijednosti Republike Srpske (dalje: CRHOV RS ili Registar) je Društvo koje upravlja centralnim depozitorijem te sistemom poravnanja i namire transakcija sklopljenih na ili izvan uređenog tržišta.

Komisija za hartije od vrijednosti Republike Srpske (dalje: KHOV RS ili Komisija) je nadzorno regulatorno tijelo tržišta kapitala Republike Srpske u skladu sa Zakonskim odredbama.

4 DOZVOLA ZA OBAVLJANJE KASTODI POSLOVA

- (1) Banka je dioničko društvo upisano u sudski registar kod nadležnog suda. Ovlaštena je i registrirana za pružanje usluga i obavljanje kastodi poslova s hartijama od vrijednosti u skladu s dozvolom koju odobrava KHOV RS.
- (2) Banka je član Centralnog registra za hartije od vrijednosti a.d. Banja Luka.
- (3) Banka će obavljati usluge i aktivnosti koji su predmet ovih Pravila poslovanja samostalno, u ime i za račun Klijenta.
- (4) Za obavljanje kastodi poslova Banka ima obezbjeđene organizacione, tehničke, kadrovske i druge uvjete propisane Zakonom.

5 KLIJENT

5.1 IDENTIFIKACIJA KLIJENTA

- (1) U skladu s odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti Banka je dužna utvrditi identitet Klijenta prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa za obavljanje poslova s hartijama od vrijednosti i osigurati poštivanje važećih Zakonskih i podzakonskih propisa.
- (2) Pri uspostavljanju poslovnog odnosa s Klijentom Banka može trećoj osobi povjeriti utvrđivanje i provjeru identiteta Klijenta, utvrđivanje identiteta stvarnog vlasnika Klijenta i prikupljanje podataka o namjeni i predviđenoj prirodi poslovnog odnosa ili transakcije.
- (3) Kada je Klijent Banke druga kastodi banka, ista se obavezuje:
 - ✓ da će dostaviti informacije o stvarnim vlasnicima cjelokupnog portfelja hartija od vrijednosti koji ta kastodi banka ima na početku uspostavljanja poslovne saradnje i koji prenosi na kastodi račune kod Banke, a radi evidencije stvarnih vlasnika hartija od vrijednosti u evidencijama Banke;
 - ✓ da će dostavljati informacije o stvarnim vlasnicima svih transakcija s hartijama od vrijednosti obavljenim preko kastodi računa te kastodi banke;
 - ✓ da će obavijestiti Banku o svim izmjenama podataka stvarnih vlasnika;
 - ✓ da će čuvati dokumentaciju koju uzme kod provjere identiteta svojih klijenata/stvarnih vlasnika i da će ju dostaviti Banci na njen zahtjev;
 - ✓ da će osigurati i vršiti identifikaciju i praćenje klijenata/ stvarnih vlasnika hartija od vrijednosti u skladu s međunarodnim standardima sprječavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, o čemu će Banci dostaviti pisani dokaz u vidu popunjenog Upitnika o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

5.2 PODACI ZA ZAKLJUČIVANJE UGOVORA O OBAVLJANJU KASTODI POSLOVA

- (1) Klijent za zaključenje Ugovora dostavlja sljedeću dokumentaciju:
 - ✓ Domaća fizička osoba: kopija lične karte (ovjerena ili neovjerena uz original na uvid) i prijava mjesta prebivališta;
 - ✓ Domaća pravna osoba: ovjerena kopija Rješenja o upisu u sudski registar, ovjerene kopije putne isprave osoba ovlaštenih za zastupanje, obavještenje o razvrstavanju iz registra za statistiku, uvjerenje o poreznoj registraciji;
 - ✓ Strana fizička osoba: ovjerena kopija pasoša;
 - ✓ Strana pravna osoba: izvod iz sudskog registra domicilnog suda, ovjerene kopije putne isprave osoba ovlaštenih za zastupanje i ispostavljanje naloga/instrukcija po kastodi poslovima;
 - ✓ Drugu dokumentaciju koju odredi Banka.

- (2) Klijent je dužan dostaviti novu valjanu dokumentaciju navedenu u ovom stavu u slučaju promjene direktora ili osnivača, u slučaju poduzimanja mjera prema klijentu od strane nadležnog organa, pokretanja postupka likvidacije ili stečaja, kao i u slučaju drugih relevantnih i vanrednih događaja a koju su u vezi s Klijentom.
- (3) Ukoliko je Klijent po kastodi poslovima i Klijent Banke po drugim poslovima, podrazumijeva se da je potrebna dokumentacija prezentirana i istu kastodi odjel prima od drugog organizacijskog dijela Banke.
- (4) Ukoliko Banka ne prikupi propisanu dokumentaciju, nije dužna uspostaviti poslovnu saradnju s Klijentom.

5.3 ODGOVORNOST KLIJENTA ZA POTPUNOST I TAČNOST PODATAKA

- (1) Klijent garantuje za tačnost i istinitost dostavljenih podataka. Ukoliko Klijent odbije dostaviti neki od dokumenata/ podataka obavezujućih za zaključenje ugovora, Banka može odbiti sklapanje ugovora o obavljanju kastodi poslova. Ukoliko Banka unatoč nepotpunim podacima zaključi ugovor, Klijent snosi svu odgovornost za posljedice koje nastanu zbog nepotpunih podataka.
- (2) Klijent je dužan odmah i bez odgode pismeno obavijestiti Banku o svakoj promjeni kontakt adrese, e-mail adrese, ovlaštenja za izdavanje naloga/instrukcija i raspolaganja sredstvima na kastodi računu kao i ostalih podataka navedenih u zaglavlju Ugovora te snosi svaku moguću štetu nastalu usljed svog neispunjenja ove obaveze. Svaka takva promjena ima učinak prema Banci sljedećeg radnog dana od dana primitka obavijesti o promjeni.
- (3) Banka će jednom godišnje ažurirati podatke o identifikaciji nalogodavaca, domaćih i stranih pravnih lica, na osnovu potvrde izdate od strane ovlaštene osobe pravnog lica da nije došlo do bitnih promjena, kao npr. promjene direktora, osnivača, registracije kod suda. Ukoliko je došlo do prethodno navedenog, Klijent je dužan dostaviti nove ovjerene dokumente na kojima je došlo do izmjena.
- (4) Ukoliko Klijent odbije postupiti u skladu s prethodnim navodom, Banka će upozoriti klijenta da u takvom slučaju ima obavezu otkazivanja ugovora o obavljanju kastodi poslova. Ukoliko Klijent i nakon upozorenja ne dostavi traženo, Banka će otkazati ugovor.

5.4 IMOVINA KLIJENTA

- (1) Banka u svojim knjigama vodi evidencije i račune Klijenata na način koji omogućava u svakom trenutku, bez odgode, razlučivanje imovine jednog Klijenta od imovine ostalih klijenata, kao i imovine same Banke. Imovina Klijenta nije vlasništvo Banke, ne ulazi u Bančinu imovinu ni u likvidacijsku ili stečajnu masu niti može biti predmetom ovrhe vezano za potraživanja prema Banci. Banka ne koristi hartije od vrijednosti Klijenta bez njegove prethodne izričite saglasnosti.
- (2) Banka će sva poravnanja koja se odnose na poslove Klijenta s hartijama od vrijednosti vršiti u okviru Računa Klijenta koji se vodi u Banci u skladu s Pravilima poslovanja i Ugovorom.
- (3) Banka će prenijeti na Klijenta sva druga prava i potraživanja koja je Klijent stekao prema trećem licu s kojim je Banka obavila posao u svoje ime, a za račun Klijenta.
- (4) Na novčana sredstva koja se nalaze na kastodi računu novčanih sredstava Banka neće obračunavati kamatu.
- (5) Banka nije dužna vršiti usluge za klijenta koji nije podmirio sva dospjela potraživanja proistekla iz usluga i aktivnosti koji su predmet ovih Pravila poslovanja i Ugovora.

6 NAKNADE I PROVIZIJE

- (1) Banka će obračunavati Klijentu naknade, provizije i povezane troškove po osnovu obavljanja usluga i aktivnosti koji su predmet ovih Pravila poslovanja, a u skladu s važećom Tarifom naknada na koju je Komisija dala saglasnost.
- (2) Klijent će plaćati naknade u skladu sa Tarifom naknada koja čini sastavni dio Ugovora o kastodi poslovima. U slučaju da Klijent želi realizirati vrstu transakcije koja nije predviđena Tarifom, Banka zadržava pravo definiranja naknade za takvu transakciju u dogovoru sa Klijentom. Klijent je takođe obavezan nadoknaditi sve druge provizije, troškove, poreze i ostale izdatke eventualno nastale u obavljanju kastodi poslova nad hartijama od vrijednosti, a koje je podnijela Banka. Ovi troškovi i naknade biće obračunati Klijentu u stvarnom iznosu.
- (3) Obračun kastodi naknada nad imovinom Klijenta predstavlja pravovremen i tačan obračun svih pripadajućih naknada za kastodi usluge.
 - ✓ Naknade za čuvanje imovine klijenta obračunavaju se mjesečno na temelju izračunatog dnevnog prosječnog stanja imovine u KM, a ukoliko se hartije od vrijednosti klijenta nalaze na kastodi računu kraće od 1 mjeseca, naknada se obračunava na temelju stvarnog broja dana držanja hartija na računu.
 - ✓ U dogovoru sa klijentom, naknade za čuvanje imovine klijenta se mogu obračunavat i na temelju vrijednosti imovine na zadnji kalendarski dan u mjesecu gdje se vrijednost imovine računa na temelju tržišne cijene za svaku pojedinu hartiju od vrijednosti na zadnji kalendarski dan u mjesecu, a ukoliko se hartije od vrijednosti klijenta nalaze na kastodi računu kraće od 1 mjeseca, naknada se obračunava na temelju ukupnog broja dana u mjesecu.
 - ✓ Ako se radi o obveznicama i tržišna vrijednost obveznice je niža od nominalne vrijednosti, naknada će se računati na temelju nominalne vrijednosti.

7 POSLOVNA TAJNA I KOMUNIKACIJA S KLIJENTOM

7.1 POSLOVNA TAJNA

- (1) Banka se obavezuje čuvati kao povjerljive podatke o Klijentu, o stanju i promjenama na računima Klijenta, nalogima/ instrukcijama i poslovima koje Banka obavlja za račun Klijenta, kao i svim drugim podacima i činjenicama za koje Banka sazna vezano uz pružanje usluga, a koji još nisu postali javni, te obavljanje poslova koji su uređeni ovim Pravilima i Ugovorom, a ovlaštena ih je dati na uvid samo onim osobama i u onim slučajevima kada je odavanje tih podataka propisano Zakonom, općim aktima Komisije ili po nalogu drugog nadležnog organa.
- (2) Pristup podacima koji imaju karakter poslovne tajne, imaju samo ovlaštena lica Banke.
- (3) Izuzetno od prethodna dva stava, podaci se mogu se saopštavati i stavljati na uvid trećim licima:
 - ✓ na osnovu pismenog odobrenja Klijenta,
 - ✓ prilikom nadzora zakonitosti poslovanja koji vrši ovlašćeno lice Komisije za hartije od vrijednosti,
 - ✓ na osnovu naloga suda, odnosno drugog nadležnog organa.

7.2 KOMUNIKACIJA

- (1) Banka će, osim ako nije drugačije posebno dogovoreno, upućivati i davati Klijentu sve potvrde, obavijesti, izvještaje, pozive i ostvarivati sve druge oblike komunikacije vezano za obavljanje poslova iz Ugovora na adresu (uključujući i adresu elektronske pošte) i brojeve navedene u Ugovoru, odnosno putem drugih ugovorenih distribucijskih kanala.

- (2) Klijent će upućivati i davati Banci sve naloge/ druge instrukcije, potvrde, obavijesti, pozive, kao i ostvarivati sve druge oblike komunikacije vezano za obavljanje kastodi poslova na adrese i brojeve navedene u Ugovoru.

7.3 OBAVJEŠTAVANJE KLIJENTA

- (1) Sve obavijesti Banka će slati u pismenoj formi putem dogovorenog načina komunikacije.
- (2) Ukoliko Klijent ne koristi nijedan od jezika u upotrebi u BiH, službeni jezik komunikacije između Banke i Klijenta je Engleski jezik.
- (3) Obavijesti koje Banka redovno dostavlja Klijentu se odnose na:
- ✓ Potvrdu izvršenja Naloga/ Instrukcije;
 - ✓ Obavijest o stanju na Kastodi računu;
 - ✓ Obavijest o transakcionim naknadama (obračunavaju se po transakciji, a fakturišu mjesečno);
 - ✓ Obavijest o mjesečnim naknadama za usluge kastodi poslova (safekeeping fee);
 - ✓ Obavijesti o korporativnim radnjama i sazivanjima skupština akcionara;
 - ✓ Obavijest o sakupljanju prihoda, odnosno isplati dividende/kamata/glavnica.
- (4) Klijent će biti informisan o stanju na Kastodi računu koji se u njegovo ime vode kod Banke putem redovnih obavijesti koje će mu se dostavljati najmanje jedanput mjesečno. U slučaju potrebe za ponovnim izvodima o stanjima računa za prethodne periode, Klijent iste ima pravo tražiti, a Banka ih je obavezna dostaviti na zahtjev Klijenta.

II. KASTODI POSLOVI

8 OPIS KASTODI POSLOVA NAD HARTIJAMA OD VRIJEDNOSTI

Pod kastodi poslovima, shodno zakonskim propisima, podrazumijevaju se:

- ✓ Otvaranje i vođenje računa hartija od vrijednosti u Registru u ime i za račun vlasnika – svojih klijenata (kastodi račun na ime);
- ✓ Otvaranje i vođenje računa hartija od vrijednosti u Registru u ime kastodi banke, a za račun vlasnika, odnosno nominovanih vlasnika – svojih klijenata (zbirni kastodi račun);
- ✓ Izvršavanje naloga za prienos prava iz hartija od vrijednosti i naloga za upis prava trećih lica na hartijama od vrijednosti i staranje o prenosu prava iz tih hartija;
- ✓ Naplata potraživanja od emitenta po osnovu dospjelih hartija od vrijednosti, kamata i dividendi za račun vlasnika tih hartija, i staranje o ostvarivanju drugih prava koja pripadaju vlasnicima hartija od vrijednosti koji su njeni klijenti;
- ✓ Pružanje usluge pozajmljivanja hartija od vrijednosti;
- ✓ Obavješćavanje akcionara o godišnjim skupštinama akcionarskih društava i zastupanje na tim skupštinama;
- ✓ Obavješćavanje o pravima vezanim za hartije od vrijednosti te izvršenje naloga Klijenta u vezi s ostvarivanjem tih prava;
- ✓ Obavješćavanje o zakonskim promjenama koje posredno ili neposredno utiču na obavješćavanje Klijenta o stanju hartija od vrijednosti na kastodi računu;
- ✓ Staranje o izvršavanju poreskih obaveza vlasnika hartija od vrijednosti;
- ✓ Ostale usluge vezane uz hartije od vrijednosti, ostvarivanje prava i ispunjavanje obaveza iz hartija od vrijednosti, dogovorene između Klijenta i Banke, a koji nisu u suprotnosti sa zakonom.

8.1 OSNOV I NAČIN IZVRŠENJA KASTODI POSLOVA

- (1) Po zaključenju Ugovora o obavljanju kastodi poslova (dalje: Ugovor) Banka će u svojoj analitičkoj evidenciji otvoriti račun hartija od vrijednosti posebno za svakog Klijenta na kojem će se voditi evidencija svih kupljenih i/ili prodatih hartija i novčani račun Klijenta za prijem uplata za kupovinu/ vršenje isplata za prodaju hartija od vrijednosti, prikupljanje prihoda (glavnica, kamata, dividenda) i plaćanja naknade za obavljanje kastodi poslova.

Banka će raspolagati sredstvima na Kastodi računu isključivo prema nalogima/instrukcijama Klijenta.

- (2) Banka će za svakog svog Klijenta otvoriti zaseban račun hartija od vrijednosti kod Registra i na istom će držati sve klijentove hartije od vrijednosti.
- (3) Klijent je obavezan prilikom izdavanja naloga profesionalnom posredniku za kupovinu ili prodaju hartija od vrijednosti navesti broj kastodi računa kod Banke, a na koji će se vršiti prijem svih kupljenih hartija Klijenta, odnosno s kojeg će se vršiti prenos svih prodatih hartija.
- (4) Kada Klijent izda nalog za kupovinu hartija od vrijednosti profesionalnom posredniku, dužan je obezbijediti sredstva na kastodi računu kod Banke i poslati nalog/instrukciju za namiru.

8.2 INSTRUKCIJA ZA NAMIRU

- (1) Pod instrukcijom za namiru će se podrazumijevati pismena uputa u propisanoj formi kojom Klijent instruiira Banku da za njegov kastodi račun primi ili isporuči hartije od vrijednosti i/ ili novčana sredstva.
- (2) Instrukcija za namiru može biti "instrukcija uz plaćanje" i "instrukcija bez plaćanja".
- (3) Osnov za slanje „instrukcije uz plaćanje“ je realizirani nalog za kupovinu ili prodaju hartija od vrijednosti koji je Klijent uputio direktno profesionalnom posredniku. Instrukcije za namiru uz plaćanje su:
 - ✓ Primitak uz plaćanje (RVP) odnosi se na kupovinu hartija od vrijednosti uz plaćanje sa novčanog računa Klijenta kod Banke;
 - ✓ Isporuka uz plaćanje (DVP) odnosi se na prodaju hartija od vrijednosti uz primitak sredstava na novčani račun Klijenta kod Banke;
- (4) Pod „instrukcijom bez plaćanja“ će se podrazumijevati pismena uputa u propisanoj formi kojom Klijent instruiira Banku da za njegov kastodi račun primi ili isporuči hartije od vrijednosti koji nisu rezultat trgovine na berzi, a čijim prijenosom ne dolazi do promjene stvarnog vlasnika hartija. To su prenosi sa/na: (a) vlasničkog računa Klijenta kod Registra, (b) kastodi računa na ime/zbirnog kastodi računa Klijenta kod druge kastodi banke i sl. Kod svih navedenih prenosa Banci moraju biti poznati stvarni vlasnici hartija od vrijednosti. U slučaju da nema informacije o stvarnim vlasnicima hartija, Banka će odbiti da izvrši prenos hartija. Forme instrukcija čine sastavni dio Ugovora. Instrukcije za namiru bez plaćanja su:
 - ✓ Primitak bez plaćanja (RFP), odnosi se na primitak hartija od vrijednosti koji nije rezultat kupovine na berzi;
 - ✓ Isporuka bez plaćanja (DFP), odnosi se na isporuku hartija od vrijednosti koja nije rezultat prodaje na berzi.
- (5) Elementi instrukcije za namiru su:
 - ✓ Ime i prezime/ Naziv Klijenta
 - ✓ Broj kastodi računa Klijenta kod Banke
 - ✓ Vrsta instrukcije (RVP, DVP, RFP, DFP)
 - ✓ Naziv profesionalnog posrednika koji je obavio trgovinu
 - ✓ Količina, naziv i ISIN VP
 - ✓ Datum trgovine, namire/ settlementa
 - ✓ Mjesto namire i broj računa
 - ✓ Troškovi transakcije, neto vrijednost trgovine, ukupan iznos za plaćanje/ naplatu
 - ✓ Potpis ovlaštenih osoba nalogodavca i pečat za pravna lica.
- (6) Valjana instrukcija za namiru je svaka instrukcija koja je:

- ✓ Potpisana od strane ovlaštenih lica koje Klijent definira u Ugovoru. U slučaju dostave SWIFT-om, obavijest mora biti poslana sa SWIFT adrese naznačene u Ugovoru;
 - ✓ Dostavljena Banci u pisanom obliku u propisanoj formi lično (potpisivanjem obrasca instrukcije), faksom, eMailom ili SWIFT-om;
 - ✓ Dostavljena na adresu sjedišta Banke:
 - ✓ Zaprimljena u roku koji odredi Banka.
- (7) U slučaju primitka nepotpune ili pogrešne instrukcije/naloga Banka će odmah, istog radnog dana kada je primila takvu instrukciju/nalog, zahtijevati od Klijenta dopunu instrukcije/naloga u formi posebnih instrukcija/naloga. Vrijeme primitka dopune instrukcije/naloga smatrat će se vremenom prijema instrukcije/naloga.
- (8) Po prijemu instrukcije Klijenta, Banka će istu detaljno provjeriti u smislu potpunosti i tačnosti te nakon prijema ispravne instrukcije unijeti sve elemente instrukcije u informacijski sistem i izvršiti potrebna plaćanja ili prihvati novca, odnosno prihvatiti ili isporučiti hartije od vrijednosti.

8.3 KORPORATIVNE RADNJE I OPUNOMOĆENO GLASANJE

- (1) Banka će obavijestiti Klijenta o korporativnoj radnji u roku od 24 sata nakon saznanja o objavljivanju takvog događaja samo ukoliko su informacije o takvom događaju objavljene u dnevnim novinama „Glas Srpske“ ili „Nezavisne Novine“, na web stranici berze ili kada ih je Banka primila direktno od izdavaoca hartija od vrijednosti.
- (2) Banka će u obavijesti Klijentu o sazivanju skupštine navesti i krajnji rok za dostavljanje instrukcija, koji može biti najkasnije 5 dana prije održavanja skupštine. Klijent je obavezan dostaviti jasne i precizne instrukcije za glasanje za svaku pojedinačnu tačku dnevnog reda, a Banka će prisustvovati skupštinama emitenta i glasati samo na temelju pismenih instrukcija Klijenta i punomoći izdate od strane stvarnog vlasnika hartija od vrijednosti.
- (3) U slučaju da se Klijent izjasni da će lično prisustvovati skupštini ili da ga zastupa neka treća osoba, Banka će izdati i emitentu poslati potvrdu o vlasništvu.

8.4 IZVRŠAVANJE INSTRUKCIJA

- (1) Banka osigurava da se hartije od vrijednosti koji su kupljene/ prodane po nalogu Klijenta na organizovanom tržištu, a primljeni/ isporučeni u skladu s Klijentovim instrukcijama, evidentiraju na kastodi računu hartija od vrijednosti Banke kod Registra na dan namire.
- (2) Hartije od vrijednosti koje su kupljene/ prodane po nalogu Klijenta biće evidentirane na kastodi računu Klijenta kod Banke.
- (3) Komunikacija Banke s Registrom obavljaće se putem direktne on-line komunikacije na način i pod uslovima koje propisuje Registar.
- (4) U slučajevima kada Registar ne doznači kupljene hartije od vrijednosti na kastodi račun Banke kod Registra, hartije od vrijednosti neće biti doznačene kastodi računu Klijenta kod Banke.
- (5) U slučajevima kada Registar ne doznači novčana sredstva od prodatih hartija od vrijednosti na račun Banke, ista neće biti doznačena novčanom računu Klijenta.

8.5 OBAVEZA KLIJENTA VEZANO ZA STICANJE ZNAČAJNOG VLASNIŠTVA

Klijent je obavezan poštovati zakonske propise vezano za objavljivanje i postupanje kod prelaska određenih pragova vlasništva (značajno vlasništvo) u kapitalu izdavaoca hartija od vrijednosti na način da obezbijedi pravovremeno informaciju javnosti, izdavaocu, nadležnim organima i Banci.

III. POSEBNE ODREDBE

9 INFORMACIONI SISTEM

Informacioni sistem Banke organizovan je na način kojim se obezbjeđuje tačnost i pouzdanost pri prikupljanju, unosu, obradi, prenosu i upotrebi podataka kojima raspolaže u obavljanju poslova s hartijama od vrijednosti.

10 SISTEM EVIDENTIRANJA I ČUVANJA PODATAKA

- (1) Podaci o Ugovoru o obavljanju kastodi poslova kao i evidencija primljenih i izvršenih instrukcija/ naloga, te u vezi s tim promjene na kastodi računu Klijenta, evidentiraju se i čuvaju u računarskoj bazi podataka , a originali ugovora i instrukcija/naloga se arhiviraju i čuvaju u skladu sa zakonskim propisima. Računarska baza podataka o kastodi Klijentima svakodnevno se arhivira i vrši se back-up sistema po principu spašavanja sveukupnih podataka.
- (2) Banka je dužna voditi evidenciju o kastodi poslovima na uredan i ažuran način.
- (3) Banka je obavezna na zahtjev Klijenta dati na uvid ispise iz evidencije koji se odnose na njegove poslove.

11 PAŽNJA PRI OBAVLJANJU POSLOVA

- (1) Da bi se smanjio operativni rizik i mogućnost grešaka u radu na najmanju moguću mjeru Banka je obezbijedila:
 - ✓ Fizičko razdvajanje front i back office-a;
 - ✓ Princip četiri oka u poslovima back office-a;
 - ✓ Da nadležna osoba vrši kontrolu svakog zaprimljenog naloga/ instrukcije prije prosljeđivanja istog na daljnu obradu;
 - ✓ Da redovno vrši rekonsilijaciju i kontrolu stanja Kastodi računa;
 - ✓ Da posjeduje i primjenjuje interna akta kojima se reguliraju kontrolne aktivnosti.
- (2) U slučaju da Banka u svom radu napravi grešku zbog koje stanje na Klijentovom računu bude pogrešno, Banka će nakon identificiranja pogreške odmah poduzeti sljedeće korake:
 - ✓ Izvršiti neophodne korekcije da bi Klijentovi računi pokazivali tačno stanje;
 - ✓ Utvrditi razloge nastajanje greške te poduzeti sve potrebne korake da se smanji ili u potpunosti otkloni mogućnost ponavljanja iste ili slične greške.

12 PRITUŽBE KLIJENATA

- (1) Svaki Klijent ima pravo žalbe na rad Banke. Žalba se podnosi u pisanom obliku na sljedeće adrese:

Raiffeisen Bank d.d. Bosna i Hercegovina
Zmaja od Bosne bb
71000 Sarajevo
eMail:pritužbe.klijenata@rbb-sarajevo.raiffeisen.at

- (2) Klijent ima pravo na žalbe u sljedećim slučajevima:
 - ✓ Ako nije zadovoljan kvalitetom pružene usluge/aktivnosti;
 - ✓ Ako smatra da zaposlenici nisu u pružanju usluge/ aktivnosti iskazali profesionalni odnos i pažnju koja mu se kao Klijentu Banke morala iskazati;
 - ✓ Ako nije primio odgovarajuće izvještaje ili oni sadrže pogrešne podatke;
 - ✓ Ako smatra da je zbog protupravnog postupanja Banke pretrpio određenu štetu.

- (3) Banka je obavezna na svaku žalbu upućenu u pismenoj formi odgovoriti pismeno, i to u roku od trideset (30) radnih dana od prijema žalbe i pripadajuće dokumentacije, kada je to primjenjivo. U toku trajanja tih 30 dana Banka će, ukoliko se za to ukaže potreba, pozvati Klijenta na razgovor ili tražiti dodatne informacije ili dokumente potrebne za razmatranje slučaja.
- (4) Ukoliko Banka ustanovi da je žalba osnovana i da je učinjen propust te je Klijentu nanesena materijalna šteta koju je moguće dokazati i utvrditi njen iznos, Banka se obavezuje da štetu nadoknadi u dogovoru s Klijentom.
- (5) Ukoliko Banka ustanovi da nije bilo osnove za žalbu, da nije načinjen propust, odnosno da je po predmetu žalbe Banka poslovala u skladu sa zakonom, propisima i svojim internim procedurama, Klijent će dobiti pismeno obrazloženje o odbijanju žalbe. Klijent može svoju žalbu uputiti drugom nadležnom tijelu u skladu sa zakonom.
- (6) Ukoliko Klijent i Banka ne postignu sporazum oko nadoknade nastale štete, Klijent može tražiti ispunjenje svog prava od drugog nadležnog tijela u skladu sa zakonom.

IV. ZAVRŠNE ODREDBE

13 RIZICI I OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

- (1) Zaključivanjem ugovora s Bankom Klijent potvrđuje da je upoznat i svjestan rizika ulaganja u hartije od vrijednosti, da je upoznat i svjestan općenito svih rizika povezanih s tržištem hartija od vrijednosti, da mu je Banka stavila na raspolaganje sve podatke koje je zatražio i da mu je na zadovoljavajući način odgovoreno na sva pitanja koja je postavio u vezi s njegovim planiranim aktivnostima na tržištu kapitala te da Banka, uključujući i ovlaštena lica Banke, nisu odgovorni za posljedice Klijentovih poslovnih odluka.
- (2) Banka odgovara Klijentu za stvarne novčane gubitke po načelu dokazivanja krivnje.
- (3) Banka ne odgovara Klijentu za bilo kakvu štetu uzrokovanu na primjer: (a) faktorima koji su izvan kontrole Banke, kao što su gubici uzrokovani višom silom, prirodnim katastrofama, ratovima, pravilima tržišta, odlukama vlada, padovima komunikacijskih sistema berzi i sl., (b) vlastitim tehničko-organizacijskim ograničenjima kao što su preopterećenost telefonskih linija ili sistema općenito, (c) propustom u radu Registra, kao niti propustom bilo kojeg trećeg lica čijim se uslugama koristi radi izvršavanja obaveza u skladu s Ugovorom sklopljenim s Klijentom.
- (4) Banka posebno ističe da Klijent preuzima potpunu odgovornost vezano za sve odluke i transakcije na svojim Računima novčanih sredstava i Računima hartija od vrijednosti, te isto tako ističe da Banka nije izravno ili neizravno odgovorna za bilo koju odluku o ulaganju i raspolaganju Imovinom koju Klijent donese.
- (5) Banka posebno ističe da Klijent svjesno i samostalno preuzima sve rizike u pogledu ulaganja u hartije od vrijednosti/ proizvode, te da Banka ni u kojem slučaju ne odgovara Klijentu zbog eventualne štete nastale ostvarenjem bilo kojeg rizika vezanog za kupnju, prodaju, držanje i/ili pohranu hartija od vrijednosti s kojima je Klijent bio na odgovarajući način upoznat, odnosno distribuciju investicijskih istraživanja, kao i svih drugih rizika vezanih uz pružanje usluga od strane Banke.
- (6) Banka ne odgovara Klijentu za štetu koja nastane ukoliko pravovremeno ne primi obavijest od Klijenta o promjeni imena ili prezimena/ firme, adrese/ sjedišta, broja telefona ili eMail adrese.

14 RJEŠAVANJE SPOROVA

Osim ako nije Ugovorom posebno dogovoreno, sve sporove koji nastanu u vezi s Ugovorom uključujući i one koji se tiču njegove pravovaljanosti, ispunjenja, prestanka, te pravnih posljedica nepravovaljanosti, odnosno prestanka Ugovora, Klijent i Banka će prvenstveno

nastojati riješiti sporazumom, a u protivnom ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Sarajevu.

15 UVID U PRAVILA POSLOVANJA

- (1) Pravila poslovanja i Tarifa naknada se Klijentu daju na uvid prije zaključivanja ugovora.
- (2) Klijent ima mogućnost uvida u važeća Pravila poslovanja i Tarifu naknada u svakom trenutku njihovog važenja u svim prostorijama u kojim se vrši zaključivanje ugovora o obavljanju kastodi poslova s klijentima, kao i na web stranici: www.raiffeisenbank.ba.

16 ETIČKI KODEKS

- (1) Banka je odgovorna samo za obaveze određene Ugovorom i Pravilima poslovanja i koje su sadržane u nalogima datim Banci. Banka će primjenjivati stepen pažnje dobrog privrednika u pogledu čuvanja imovine koje se nalazi na računima Klijenta i u izvršavanju svojih obaveza preuzetih Ugovorom.
- (2) Svi Klijenti Banke su ravnopravni i Banka će sa sredstvima Klijenta postupati kao da postupa sa sredstvima bilo kojeg drugog Klijenta, odnosno kao da postupa sa vlastitim sredstvima.
- (3) Banka će poduzeti sve aktivnosti koje su potrebne da bi njen Klijent ostvario prava iz hartija od vrijednosti koje mu po zakonu pripadaju i sukladno tome ostvario pravovremeno ostvarenje svojih interesa.
- (4) Banka će nakon saznanja o bitnim informacijama za koje smatra da su tačne i pouzdane, a koje mogu uticati na poslovanje Klijenta, poslati obavijesti Klijentu o istim.
- (5) Odnos između Klijenta i zaposlenih u Banci se zasniva na obavezama navedenim u potpisanom Ugovoru. Zaposleni u Banci neće ni na koji način iznevjeriti niti zloupotrijebiti povjerenje koje su im Klijenti ukazali potpisivanjem Ugovora sa njihovom Bankom.
- (6) Banka će primjenjivati politike i procedure za borbu protiv pranja novca i/ili financiranje terorističkih aktivnosti kao dio sveukupne poslovne politike Banke.
- (7) Kastodi Banka će sprovoditi redovne kontrolne aktivnosti u cilju zaštite Klijenate Banke od operativnih rizika poslovanja.

17 OSTALE ODREDBE

- (1) Za sve što nije regulirano Ugovorom i ovim Pravilima poslovanja primjenjivat će se važeći zakonski i podzakonski propisi, kao i interni akti Banke, sa svim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja Ugovora i Pravila poslovanja.
- (2) Ako nakon zaključenja Ugovora ili donošenja ovih Pravila poslovanja zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano Pravilima poslovanja bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Pravila poslovanja.
- (3) Klijent je saglasan da Banka u bilo koje doba može izmijeniti ova Pravila poslovanja u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke te da je bilo kakva daljnja izmjena, dopuna ili dodatak ovih Pravila poslovanja obavezujuća od trenutka donošenja i stupanja na snagu istih, a na što Klijent prvim sljedećim upućivanjem Naloga i/ili Instrukcije pristaje kao i daljnjim korištenjem usluge Banke. Bilo kakva izmjena, dopuna ili dodatak ovih Pravila poslovanja biti će izložena na vidnom i Klijentu dostupnom mjestu u prostorijama Banke i na Internet stranicama Banke osim ako je zakonom drugačije propisano. Banka će važeći tekst Pravila poslovanja uvijek ažurirati nakon njihovih izmjena, dopuna ili dodataka, te pročišćeni tekst Pravila poslovanja učiniti dostupnim Klijentima na Internet stranicama Banke.

-
- (4) Pravila poslovanja, kao i njihove izmjene i dopune stupaju na snagu i počinju se primjenjivati dan nakon dobijanja saglasnosti Komisije za hartije od vrijednosti RS.
- (5) Stupanjem na snagu ovih Pravila poslovanja prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja – Kastodi poslovi nad hartijama od vrijednosti, usvojene odlukom Uprave Banke broj 8498/07-1/8 od 31.07.2007. godine.

Karlheinz Dobnigg
direktor

Broj: 1-9-20594-10A/2016
Sarajevo, 26.04.2016.

