



**OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA USLUGU
INVESTICIJSKOG SAVJETOVANJA
RAIFFEISENBANK AUSTRIA D.D.**



**Raiffeisen
BANK**

1. OPĆENITO O USLUZI

- 1.1.** Klijentima u sklopu usluge Investicijskog savjetovanja Raiffeisenbank Austria d.d. (dalje u tekstu: Investicijsko savjetovanje) omogućeno je da za svoja financijska sredstva dobiju ne samo izvršenja transakcija ili deponentskih/štednih usluga već im je osiguran pristup individualnom Investicijskom savjetovanju. Usluga Investicijskog savjetovanja usredotočena je na ostvarivanje dodane vrijednosti u vidu cjelovitih savjetodavnih te sofisticiranih financijskih usluga.
- 1.2.** Investicijsko savjetovanje je usluga definirana odredbama Zakona o tržištu kapitala i primjenjivim podzakonskim propisima te podrazumijeva davanje osobnih preporuka klijentu koje se odnose na jednu ili više transakcija financijskim instrumentima, na zahtjev klijenta ili na inicijativu investicijskog društva odnosno Banke. Banka pruža ovu uslugu fizičkim osobama koje su razvrstane kao mali ulagatelji, što znači da spadaju u kategoriju klijenata s najvišom razinom zaštite.
- 1.3.** Usluga Investicijskog savjetovanja koju pruža Banka je usluga nesamostalnog, zavisnog investicijskog savjetovanja, jednokratnog karaktera.
- Jednokratni karakter ove usluge podrazumijeva da Klijent može u svakom trenutku zatražiti od Banke uslugu Investicijskog savjetovanja, procjenu primjerenosti ulaganja odnosno svojeg investicijskog portfelja u Banci te da Banka može, ali se ne obvezuje preuzeti obvezu naknadne, periodične ili kontinuirane procjene primjerenosti financijskog instrumenta za Klijenta.
 - Usluga nesamostalnog, zavisnog Investicijskog savjetovanja podrazumijeva osobne preporuke Banke Klijentu u pogledu kupnje, prodaje, držanja ili ostvarivanja prava iz financijskih instrumenata koji su uglavnom proizvodi Raiffeisenbank Austria d.d. i/ili članica RBA grupe i/ili pridruženih članica RBA ili RBI grupe navedenih u točki „DEFINICIJE“ ovih Općih uvjeta, kao i pravnih osoba sa kojima ima sklopljen ugovor o distribuciji financijskih instrumenata.

▶ 2. DEFINICIJE

2.1. Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Banka Raiffeisenbank Austria d.d. (dalje u tekstu: Banka)
Magazinska cesta 69
10000 Zagreb
Hrvatska
Tel: +385 1 55 75 951
Fax: +385 1 46 04 900
INFO e-mail: info@rba.hr
INFO web: www.rba.hr

Banka je upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem upisa MBS: 080002366, OIB: 53056966535. Sve poslovnice Banke navedene su na službenoj web stranici Banke www.rba.hr.

Banka se nalazi na popisu banaka objavljenom na stranici Hrvatske narodne banke čije odobrenje za rad posjeduje i koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

Hrvatska narodna banka,
Adresa: Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb
Tel: 01 4564555
e-mail: info@hnb.hr
internetska adresa: www.hnb.hr

U dijelu vezanom uz pružanje investicijskih usluga Banka je subjekt nadzora Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga.

HANFA
Adresa: Franje Račkog 6, Zagreb
Tel: 01 6373200
e-mail: info@hanfa.hr
internetska adresa: www.hanfa.hr

Banka posjeduje odobrenje za obavljanje sljedećih investicijskih usluga i aktivnosti:

- a) izvršavanje naloga za račun Klijenta,
- b) trgovanje za vlastiti račun,
- c) investicijsko savjetovanje,
- d) usluge provedbe ponude, odnosno prodaje financijskih instrumenata uz obvezu otkupa,
- e) usluge provedbe ponude, odnosno prodaje financijskih instrumenata bez obveze otkupa, te
- f) pomoćne usluge pohrane i administriranja financijskih instrumenata za račun klijenata, uključujući i poslove skrbništva i s time povezane usluge izdano od Komisije za vrijednosne papire Republike Hrvatske (pravni prednik Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga) i Hrvatske narodne banke.

Investicijski Profil	Investicijski profil Klijenta je dokument koji izrađuje Banka na temelju komunikacije s Klijentom. Investicijskim profilom utvrđuju se investicijski ciljevi, financijske mogućnosti, sposobnost podnošenja rizika i tolerancija Klijenta na rizik, te posljedično primjerenost željenog financijskog instrumenta za Klijenta. Utvrđeni Investicijski profil Klijenta je preduvjet i podloga za pružanje usluge Investicijskog savjetovanja.
Savjetodavni protokol	Savjetodavni protokol je dokument u kojem se registriraju sve bitne informacije o Klijentu, portfelju, namjeravanoj transakciji i primjerenosti pojedinog financijskog instrumenta, koje predstavnik Banke prikupi na temelju komunikacije sa Klijentom, u obliku zapisnika sa sastanka, a koje su preduvjet za pružanje usluge Investicijskog savjetovanja.
Informacije za ulagatelje u financijske instrumente	Dokument sadrži informacije o financijskim instrumentima, njihovim karakteristikama, povezanim rizicima, politici upravljanja sukobom interesa, opće podatke o Banci i investicijskim uslugama koje Banka pruža.
Ugovor	Investicijski profil Klijenta (potpisuje Klijent), Savjetodavni protokol (potpisuje Klijent) i dokumentacija koja se uručuje Klijentu u Banci, a dostupna je Klijentu i na web stranici Banke: ovi Opći uvjeti, Informacije za ulagatelje u financijske instrumente, cjenik naknada za klijente Raiffeisenbank Austrija d.d., te Pravila postupanja Raiffeisenbank Austria d.d. s osobnim podacima zajedno čine Ugovor o nesamostalnom, zavisnom, jednokratnom Investicijskom savjetovanju u okviru usluge Investicijskog savjetovanja između Klijenta i Banke.
Financijski instrument	Financijski instrument definiran člankom 3. Zakona o tržištu kapitala.
Klijent	Fizička osoba koja je potrošač, razvrstana kao mali ulagatelj, a koja s Bankom ugovori uslugu investicijskog savjetovanja.
RBA i članice RBA grupe	Trenutne članice RBA grupe su: <ol style="list-style-type: none">1. Raiffeisenbank Austria d.d.2. Raiffeisen Leasing d.o.o.3. Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima d.d.4. Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo d.o.o.5. Raiffeisen Invest društvo s ograničenom odgovornošću za upravljanje investicijskim fondovima6. Raiffeisen Consulting d.o.o.7. Raiffeisen stambena štedionica d.d.

RBA i članice RBA grupe

Pridružena članica RBA grupe:
8. UNIQA osiguranje d.d.

Pod članicama RBA grupe podrazumijevaju se i sva društva koja, sukladno zakonskoj regulativi koja uređuje pojam grupe kreditnih institucija, naknadno postanu članica RBA grupe. Promjena članica RBA grupe kao i promjena pridruženih članica grupe, neovisno o tome radi li se o pristupanju ili osnivanju novih članica ili istupanju iz grupe postojećih članica, neće utjecati na odredbe ovih Općih uvjeta te se isti neće mijenjati u slučaju nastupa takve promjene. Ažuran popis članica RBA grupe te pridruženih članica dostupan je na Internet stranici Banke www.rba.hr

RBI grupa

Raiffeisen Bank International AG (RBI) dio je austrijske bankovne grupacije Raiffeisen (RBG). Struktura RBG-a obuhvaća tri razine, koje se sastoje od autonomnih, lokalnih Raiffeisen banaka, regionalnih Raiffeisen banaka na razini pokrajina te RBI-ja. Autonomne, lokalne Raiffeisen banke privatne su zadružne institucije i vlasnice regionalnih Raiffeisen banaka u svojim pokrajinama, a te regionalne banke glavni su dioničari RBI-ja. RBI svojim matičnim tržištem smatra ne samo Austriju, nego i Srednju i Istočnu Europu (SIE). Njegove banke kćeri pokrivaju 14 tržišta te regije. Osim toga, RBI grupa obuhvaća i brojne pružatelje drugih financijskih usluga, primjerice u područjima leasinga, upravljanja imovinom, kao i spajanja i pripajanja društava.

▶ 3. UGOVARANJE KORIŠTENJA INVESTICIJSKOG SAVJETOVANJA

3.1. U ovome trenutku pravo na uslugu Investicijskog savjetovanja imaju klijenti FWR Privatnog bankarstva te klijenti koji su korisnici Premium paketa i koji ispunjavaju imovinske kriterije za pristup uslugama Premium bankarstva.

Korisnikom usluge Investicijskog savjetovanja može postati fizička osoba, koja je već klijent Banke, a koja zatraži uslugu Investicijskog savjetovanja te za kojeg je izrađen Investicijski profil Klijenta i Savjetodavni protokol i kojem Banka odobri pristup navedenoj usluzi.

3.2. Investicijski profil Klijenta i Savjetodavni protokol predstavljaju potvrdu Banke o ugovorenoj usluzi nesamostalnog i jednokratnog Investicijskog savjetovanja te je ista od tog trenutka dostupna Klijentu.

3.3. Klijent koji s Bankom ugovori korištenje usluge Investicijskog savjetovanja navedenu uslugu može koristiti isključivo osobno te se pravo korištenja iste ne može prenositi na treće osobe.

▶ 4. OPSEG USLUGA INVESTICIJSKOG SAVJETOVANJA

- 4.1.** Banka će provoditi uslugu Investicijskog savjetovanja u skladu sa sljedećim načelima:
- savjetovanje temeljeno na ulaganju (u odnosu na određeni proizvod),
 - savjetovanje temeljeno na ulagaču
- 4.2.** Banka nakon dane preporuke u sklopu usluge Investicijskog savjetovanja nema i ne preuzima trajnu dužnost savjetovati klijenta na vlastitu inicijativu, informirati ga o promjenama koje su se dogodile, a koje utječu na vrijednost financijskog instrumenta, niti ga savjetovati o datumima dospijeca financijskih instrumenata.
- 4.3.** U sklopu usluge Investicijskog savjetovanja Banka Klijentu omogućava pristup uslugama nesamostalnog i jednokratnog investicijskog savjetovanja u pogledu kupnje, prodaje, držanja ili ostvarenja prava iz Financijskih instrumenata koje izdaju Banka, članice RBA grupe/RBI grupe te druge pravne osobe sa kojima Banka može imati sklopljen ugovor o distribuciji Financijskih instrumenata.
- 4.4.** Potpisom Investicijskog profila i Savjetodavnog protokola, Klijent prihvaća ove Opće uvjete. Prihvatom ovih Općih uvjeta Klijent prihvaća i opseg usluga opisan istima pri čemu takav prihvati ni u kojem trenutku za Klijenta ne stvara obvezu korištenja istih.
- 4.5.** Za vrijeme trajanja ugovora i pružanja usluge Investicijskog savjetovanja sve investicijske odluke donosit će Klijent. Banka niti u kojem slučaju neće u ime i za račun Klijenta, ili u svoje ime, a za račun Klijenta donositi investicijske odluke, niti upravljati imovinom Klijenta. Banka će Klijenta upoznati, putem Informacije za ulagatelje u financijske instrumente, o rizicima povezanim s ulaganjem, koji su uobičajeni i poznati Banci. Klijent je dužan prije donošenja investicijske odluke procijeniti sve poznate rizike, te sve ostale uvjete potencijalne investicijske odluke.
- 4.6.** Banka neće Klijentu pružati pravne, računovodstvene, porezne ili bilo koje druge savjete, osim onih izričito ugovorenih.
- 4.7.** Banke ne odgovara za investicijske odluke koje je Klijent donio na temelju primljenog investicijskog savjeta, osim u slučaju namjere ili nepažnje.
- 4.8.** Ukoliko Klijent želi donijeti investicijsku odluku za koju je Banka na temelju Investicijskog profila Klijenta i Savjetodavnog protokola procijenila neprimjerenom za Klijenta, Klijent ne može ostvariti namjeravanu investicijsku odluku u sklopu usluge Investicijskog savjetovanja, na što će ga Banka upozoriti.

Ne dovodeći u pitanje prethodni stavak, ukoliko klijent ipak želi provesti ulaganje u jednostavni financijski instrument za koji je Banka procijenila da nije prikladan za klijenta i da namjeravano ulaganje ne odgovara profilu Klijenta, Klijent je obavezan potpisati Izjavu da je donio investicijsku odluku neovisno o upozorenjima Banke te da Banka samo izvršava njegov nalog za kupnju određenog, jednostavnog financijskog instrumenta. U suprotnom ili u slučaju namjere provođenja ulaganja u kompleksni financijski instrument, Banka će odbiti izvršiti nalog.

- 4.9.** U pravilu Banka neće telefonskim putem davati Investicijske savjete, koji se odnose na pojedinačne financijske instrumente ili druga ulaganja, ali će uvijek Klijentu pružiti informacije o namjeravanom tržištu i eventualne procjene, odnosno očekivanja, ako postoje i to samo u opsegu u kojem se takve informacije ne smatraju investicijskim savjetovanjem.

▶ 5. 5. INVESTICIJSKO SAVJETOVANJE O PROIZVODIMA BANKE, ČLANICA RBA GRUPE/RBI GRUPE I DRUGIH PRAVNIH OSOBA SA KOJIMA BANKA IMA UGOVOR O DISTRIBUCIJI FINANCIJSKIH INSTRUMENTA

- 5.1.** U sklopu usluge Investicijskog savjetovanja o proizvodima Banke, članica RBA grupe/RBI grupe i drugih pravnih osoba sa kojima Banka ima ugovor o distribuciji financijskih instrumenta, Banka može na svoju inicijativu ili na zahtjev Klijenta dati osobnu preporuku odnosno investicijski savjet u pogledu jedne transakcije ili više njih koje se odnose na financijske instrumente Banke, članica RBI grupe/RBI grupe i drugih pravnih osoba sa kojima Banka ima ugovor o distribuciji financijskih instrumenta.
- 5.2.** Vezano za financijske instrumente navedene u prethodnoj točki ovih Općih uvjeta Banka ne pruža Investicijsko savjetovanje na neovisnoj osnovi.
- 5.3.** Investicijski savjet koji Banka pruža u sklopu ove usluge temeljem je isključivo na najboljem interesu ulagača i procijenjenoj primjerenosti transakcije odnosno ulaganja za ulagatelja.

▶ 6. NEOVISNO INVESTICIJSKO SAVJETOVANJE

6.1. Banka ne pruža usluge neovisnog Investicijskog savjetovanja.

7. FINANCIJSKA KORIST

- 7.1.** Banka će Klijenta, prije ulaganja, obavijestiti o povezanim troškovima ulaganja (trošak brokerskih i/ili skrbničkih usluga, troškovi samog proizvoda kao što su upravljačke naknade kod investicijskih fondova i sl.) na način koji je primjeren za tu vrstu financijskog instrumenta (informacije o troškovima i naknadama objavljeni su zasebno za svaki financijski proizvod). Dodatno, Banka će, najmanje jednom godišnje, Klijentu dostaviti Izvještaj o naknadama i troškovima povezanim s ulaganjima koje su stvarno obračunate Klijentu vezano uz njegovo ulaganje (tzv. Ex post Izvještaj o troškovima i naknadama).
- 7.2.** Prilikom pružanja usluge iz točke 5. ovih Općih uvjeta Banka može od članica RBA grupe i/ili RBI grupe ili osoba sa kojima ima sklopljen ugovor o distribuciji financijskih instrumenata primati naknadu od izdavatelja ponuđenog financijskog instrumenta ili proizvoda. Ovakve naknade zovu se dodatni poticaji. Dodatni poticaji pružaju priliku za dodatni razvoj i poboljšanje kvalitete pružene usluge te ne umanjuje obvezu Banke da djeluje u najboljem interesu Klijenta. Pravilo Investicijskog savjetovanja je da se klijentima isključivo preporučuju proizvodi koji najviše odgovaraju njihovoj financijskoj situaciji, sklonosti riziku i investicijskim ciljevima, neovisno o naknadi koju Banka može primati.
- 7.3.** Iznos naknade ovisi o vrsti ponuđenog financijskog instrumenta ili proizvoda ili usluge ili izdavatelja odnosno pružatelja usluge ili o posredniku. Naknade mogu biti ugovorene na sljedeće načine:
- za UCITS fondove naknada koju prima Banka može se sastojati od ulazne naknade za kupnju udjela u fondovima koja se može kretati od 0 do najvišeg iznosa propisanog prospektom i postotka upravljačke naknade koji se može kretati u rasponu od 0 - 100%;
 - kod drugih produkata naknada koju prima Banka može biti ugovorena kao postotak od prodajne vrijednosti ili na neki drugi način.
- 7.4.** Detalji naknada mogu se razlikovati, te će iz tog razloga Banka, na zahtjev Klijentu pružiti više detalja o primljenoj naknadi za svaki ponuđeni financijski instrument, proizvod ili uslugu opisanu u st. 3. ove točke. Dodatni poticaji objavljuju se zajedno s ostalim informacijama o troškovima i naknadama.
- 7.5.** Plaćanje ili korist koja omogućuje ili je potrebna za pružanje investicijskih usluga kao što su troškovi skrbništva, brokerski troškovi, naknade za namiru i zamjenu, zakonodavne pristojbe ili pravni troškovi, a koji po svojim karakteristikama ne mogu dovesti do sukoba s obvezama Banke da djeluje korektno, pravedno, u skladu s pravilima struke te u skladu s najboljim interesima klijenata neće se smatrati naknadama u smislu st.3. i 4. ove točke.

8. SPRJEČAVANJE SUKOBA INTERESA

8.1. Sukladno Zakonu o tržištu kapitala i Pravilniku o organizacijskim zahtjevima i pravilima poslovnog ponašanja za obavljanje investicijskih usluga i aktivnosti te politikama primitaka i kriterijima za značajna investicijska društva Banka je dužna poduzimati sve potrebne mjere i postupke radi identificiranja i upravljanja sukobom interesa koji može nastati između Banke kao investicijskog društva i/ili relevantnih osoba s jedne strane i Klijenta s druge strane, a čije postojanje može štetiti interesima Klijenta. S tim u vezi Banka je donijela pravila postupanja koja, između ostalog, uključuju:

a. Primjeri okolnosti koje mogu dovesti do sukoba interesa

- I. Banka istovremeno pruža usluge u različitim svojstvima, npr. usluge kreditiranja i usluge vezane uz izdavanje vrijednosnih papira
- II. Banka u svoje ime i za svoj račun kupuje od Klijenta ili prodaje Klijentu financijske instrumente
- III. Banka ili relevantna osoba trguje u svoje ime i za svoj račun financijskim instrumentom a istovremeno raspoložu povlaštenim informacijama vezanim za taj financijski instrument
- IV. Banka pruža usluge izdavateljima čijim financijskim instrumentima vrši transakcije za račun Klijenta ili o kojima savjetuje Klijenta
- V. Banka pruža uslugu Investicijskog savjetovanja te u tom svojstvu daje preporuke o ulaganju u financijske instrumente čiji su izdavatelji članovi RBA grupe i/ili RBI grupe.

b. Postupci i mjere za upravljanje sukobom interesa

- I. Darovi i pogodnosti za zaposlenike
Zaposlenicima u svim poslovnim područjima zabranjeno je primanje darova i ostalih poticaja. Iznimke su dopuštene sukladno pravilima Banke.
- II. Postupci za koje je potrebno ishoditi odobrenje
Zaposlenici su za određene postupke dužni ishoditi pisano odobrenje nadležnih osoba u Banci.
- III. Neovisnost
Pojedinci koji su uključeni u višestruke aktivnosti povezane s potencijalnim nedopuštenim sukobom interesa takve aktivnosti moraju obavljati uz stupanj neovisnosti prikladan veličini i aktivnostima Banke te riziku od nanošenja štete interesima klijenata.
- IV. Naknada
Naknada pojedinim zaposlenicima ne smije imati nikakve izravne veze s naknadama isplaćenim drugim zaposlenicima ili zaradama drugih zaposlenika ako između aktivnosti tih zaposlenika postoji nedopušteni sukob interesa.
- V. Pretjerani utjecaj, istodobno pružanje usluga ili pružanje usluga u nizu od strane istog pojedinca
Cilj podjele poslova unutar Banke jest sprječavanje pojedinaca da vrše pretjerani utjecaj na načine na koje ostali pojedinci obavljaju investicijske poslove i aktivnosti kao i sprječavanje zaposlenika da takve poslove obavljaju istovremeno ili u izravnom nizu, odnosno da budu uključeni u pružanje usluga na način koji bi najvjerojatnije doveo do sukoba interesa.
- VI. Popis zabrane
Popis zabrane je popis zaposlenika kojima je zabranjeno trgovanje određenim financijskim instrumentom u određenom vremenskom razdoblju i čini sastavni dio Popisa za motrenje mogućih sukoba interesa.
- VII. Područja povjerljivosti/kineski zidovi
Banka je u svojoj organizacijskoj strukturi definirala područja povjerljivosti. Pojedine se informacije (osobito informacije koje nisu poznate javnosti, a mogle bi utjecati na cijenu financijskih instrumenata – dalje: povlaštene informacije) ne smiju prenositi iz jednog u drugo područje povjerljivosti bez znanja voditelja tog područja, a količina i sadržaj informacija koje se prenose mora se svesti na ono što je nužno potrebno.
- VIII. Osobne transakcije
Budući da u obavljanju svojih službenih dužnosti zaposlenici Banke mogu biti izloženi potencijalnom sukobu interesa ili povlaštenim informacijama, dužni su se pridržavati posebnih pravila vezanih za provođenje osobnih transakcija.

9. POVJERLJIVOST PODATAKA

- 9.1.** Banka će čuvati tajnim sve podatke i vrijednosne sudove do kojih dođe radeći s Klijentom. To se posebno odnosi na identitet Klijenta, podatke o imovini Klijenta, podatke o stanju i prometu na računima, podatke o nalogima, te sve druge informacije koje Klijent priopći Banci.
- 9.2.** Podaci koji se smatraju bankarskom tajnom smiju se priopćavati trećim osobama kada to izričito odobri Klijent, a bez izričitog odobrenja Klijenta isključivo osobama prema kojima zakonski ne postoji obveza čuvanja bankarske tajne, kada se ispune zakonom utvrđene pretpostavke.
- 9.3.** Osobne podatke Klijenta Banka prikuplja i obrađuje u skladu s važećim propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Informacije o pravima i obvezama Banke, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka, svrhe i pravne osnove obrade, te informacije o pravima i obvezama Klijenta i drugih osoba čiji se osobni podaci obrađuju, o mjerama sigurnosti i zaštite osobnih podataka koji se obrađuju, kao i sve druge informacije koje je Banka kao voditelj obrade dužna pružiti Klijentu, nalaze se u dokumentu "Pravila postupanja Raiffeisenbank Austria d.d. s osobnim podacima" (dalje: Pravila), koja su dostupna na službenoj internetskoj stranici Banke www.rba.hr i u poslovnicama Banke. Prihvatom ovih Općih uvjeta Klijent potvrđuje da je kroz Pravila od Banke dobio sve navedene informacije.
- 9.4.** Banka će od svih osoba kojima je sukladno naprijed navedenim odredbama prosljedila povjerljive informacije zahtijevati da postupaju u skladu s primjenjivim zakonskim obvezama čuvanja bankovne tajne i zaštite osobnih podataka, te da ne prosljeđuju takve informacije trećim osobama, osim u slučajevima kada je to propisano zakonom.

▶ 10. NAKNADE

- 10.1.** Za usluge Investicijskog savjetovanja, Banka obračunava i naplaćuje naknade i stvarne troškove sukladno Cjeniku naknada za klijente Raiffeisenbank Austria d.d. koji je sastavni dio Ugovora.
- 10.2.** Osim naknada utvrđenih Cjenikom naknada za klijente Raiffeisenbank Austria d.d., Klijent snosi i sve stvarne troškove koji nastanu postupanjem Banke po nalogu Klijenta ili bez njegovog naloga, a u njegovom interesu radi sprječavanja nastanka štete, kao i sve stvarne troškove koji nastanu radi poduzimanja nužnih radnji za zaštitu interesa Banke.
- 10.3.** Klijent je suglasan i ovlašćuje Banku da može, bez bilo kakve njegove naknadne suglasnosti ili privole, navedene naknade i troškove naplatiti na teret novčanih sredstava Klijenta koja se vode kod Banke.

▶ 11. TRAJANJE UGOVORA

- 11.1.** Ugovor o obavljanju usluga Investicijskog savjetovanja je jednokratn te svako novo pružanje usluge Investicijskog savjetovanja predstavlja novi Ugovor.

12. ZAVRŠNE ODREDBE

- a) Svojim potpisom Investicijskog profila i Savjetodavnog protokola, Klijent izrijekom potvrđuje da je upoznat i suglasan s činjenicom da Banka može snimati sve odlazne i dolazne telefonske razgovore i da, u slučaju eventualnog spora između Klijenta i Banke, tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo.

12.1. Odgovornost

- a) Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost pružanja usluge Investicijskog savjetovanja u slučajevima kada nastupe izvanredne i nepredvidive okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati, a koje predstavljaju objektivne smetnje za obavljanje predmetnih usluga.
- b) Smetnjama se smatraju svi događaji koji otežavaju ili onemogućavaju pružanje usluga Investicijskog savjetovanja, a koji su prouzročeni djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza ili drugih komunikacijskih kanala, radnje i propisa bilo kojeg državnog ili drugog ovlaštenog tijela kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje, SKDD, Nacionalnog klirinškog sustava i SWIFT-a, nemar, namjerno loše upravljanje, propust, nesposobnost za plaćanje ili stečaj nekog od središnjih institucija ili obračunskih agencija koje upravljaju središnjim sustavom prometa financijskih instrumenata koji su izvan kontrole Banke.

12.2. Pritužbe, sudska nadležnost i mjerodavno pravo

- a) U slučaju da Klijent smatra da Banka nije postupala u skladu s ovim Općim uvjetima ili smatra da postoji drugi razlog za pritužbu može uputiti Banci prigovor. Banka će bez odgođe provjeriti sve navode iz prigovora, te se Klijentu pisanim putem očitovati na dostavljeni prigovor u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora.
- b) Ugovorne strane će sve sporove pokušati riješiti sporazumno. Ukoliko se radi rješenja sporova koji mogu proizaći iz odredaba ovog Ugovora pokrene postupak pred sudom, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.
- c) Za tumačenje odredbi ovog Ugovora, kao i u slučaju spora primjenjuje se hrvatsko pravo, isključujući odredbe o sukobu zakona.

12.3. Nazivi pojedinih dijelova

- a) Nazivi pojedinih dijelova ovih Općih uvjeta služe samo radi lakšeg snalaženja i nemaju utjecaja na njihovo tumačenje.

12.4. Ostale odredbe

- a) Ako bi naknadno bilo ustanovljeno da je neka odredba ovih Općih uvjeta i/ili ugovora ništavna, to neće imati utjecaja na ostale odredbe koje ostaju na snazi, a strane će ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri sadržajno odgovarati odredbi za koju je ustanovljeno da je ništavna.
- b) Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se važeći zakonski i podzakonski propisi, te interni akti Banke, zajedno sa svim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja Ugovora.

12.5. Stupanje na snagu

- a) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 22/03/2021. godine.