



Universal Capital Bank

PROCEDURA
O TELEFONSKIM RAZGOVORIMA I ELEKTRONSKOJ KOMUNIKACIJI
U SEKTORU ZA INVESTICIONO BANKARSTVO I FINANSIJSKA TRŽIŠTA

Pripremio		Razmatrao	Donio
Sektor za investiciono bankarstvo i finansijska tržišta		Komitet za upravljanje aktivom i pasivom	Upravni odbor
Datum:	17.11.2025.	27.11.2025.	02.12.2025.

Na osnovu člana 55 stav 4 tačka 9 Zakona o kreditnim institucijama ("Službeni list CG", br. 72/19, 82/20, 8/21 i 24/25) i člana 29 stav 4 tačka 9 Statuta Universal Capital Bank AD Podgorica od 25.08.2025. godine, a u vezi sa članom 258 stav 1 Zakona o tržištu kapitala („Službeni list CG“, br. 1/18 i 69/25), Upravni odbor Universal Capital Bank AD Podgorica, na sjednici održanoj dana 02.12.2025. godine, donio je

P R O C E D U R U

O TELEFONSKIM RAZGOVORIMA I ELEKTRONSKOJ KOMUNIKACIJI U SEKTORU ZA INVESTICIONO BANKARSTVO I FINANSIJSKA TRŽIŠTA

Predmet

Član 1

Ovom procedurom bliže se uređuje snimanje telefonskih razgovora i elektronske komunikacije sa klijentom u Sektoru za investiciono bankarstvo i finansijska tržišta (u daljem tekstu: Sektor) u Universal Capital Bank AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka).

Snimanje

Član 2

Banka:

- snima telefonske razgovore ili elektronsku komunikaciju transakcija zaključenih trgovanjem za svoj račun, kao i primanje, prenos i izvršavanje naloga klijenata, bez obzira da li je transakcija zaključena;
- obezbjeđuje snimanje telefonskih razgovora i elektronsku komunikaciju opremom koju je dala na korišćenje zaposlenom u Sektoru (u daljem tekstu: zaposleni) ili čiju je upotrebu od strane zaposlenog dozvolila.

Snimljeni telefonski razgovori i elektronska komunikacija čuvaju se na trajnom mediju koji omogućava:

- Komisiji za tržište kapitala Crne Gore brz pristup informacijama;
- sprječavanje manipulacija ili promjena podataka.

Obavještenje

Član 3

Prije pružanja investicionih i pomoćnih usluga, Banka obavještava klijenta da će telefonski razgovori između Banke i klijenta biti zabilježeni.

Banka ne smije da pruža investicione i pomoćne usluge klijentu koji nije obaviješten u skladu sa stavom 1 ovog člana.

Oprema u vlasništvu Banke

Član 4

Zaposleni ne može da ostvari, uputi ili primi telefonske razgovore i elektronsku komunikaciju opremom u privatnom vlasništvu, koju Banka ne može da zabilježi ili kopira.

Usmena i pisana komunikacija

Član 5

Zaposleni i klijent ostvaruju komunikaciju usmenim i pisanim putem.

Komunikacija usmenim putem ostvaruje se neposredno na sastanku sa klijentom i telefonskim razgovorom.

Pisana komunikacija ostvaruje se sačinjavanjem zabilješke koju potpisuju zaposleni i klijent kao i elektronskom komunikacijom (putem e-maila).

Telefonski razgovor

Član 6

Telefonski razgovor sa klijentom obavlja se putem brojeva telefona Banke i klijenta koji su određeni prilikom zaključenja ugovora o pružanju usluga.

Elektronska komunikacija

Član 7

Za komunikaciju putem e-maila zaposleni koristi elektronsku adresu (ime.prezime@ucbank.me), a klijent koristi elektronsku adresu koja je prethodno određena kao e-mail adresa koja će služiti za komunikaciju.

Ako klijent dostaljava e-mail sa elektronske adrese koja prethodno nije određena kao e-mail adresa koja će služiti za kontakt, zaposleni potvrđuje i sačinjava zabilješku da je obavio telefonski razgovor sa klijentom koristeći registrovan telefonski broj klijenta kod Banke i da je pribavio odnosno potvrdio elektronsku adresu klijenta.

Period čuvanja

Član 8

Snimljeni telefonski razgovori i elektronska komunikacija čuvaju se najmanje pet godina.

Ako ugovorni odnos Banke i klijenta traje duže od pet godina, Banka snimljene telefonske razgovore i elektronsku komunikaciju čuva do isteka ugovornog odnosa sa klijentom.

Stupanje na snagu

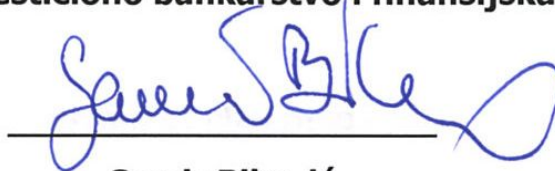
Član 9

Danom stupanja na snagu ove procedure prestaje da važi Politika o evidentiranju komunikacije i snimanju telefonskih razgovora u Sektoru za investiciono bankarstvo i finansijska tržišta od 29.08.2022 godine.

Ova procedura stupa na snagu danom donošenja.

PRIPREMIO:

Sektor za investiciono bankarstvo i finansijska tržišta



Samir Bibezić

PREGLEDAO:

**Ovlašćeno lice za praćenje usklađenosti
poslovanja Banke sa propisima**



Vuksan Vuksanović

DONIO:

UPRAVNI ODBOR



Miloš Pavlović, predsjednik