

Korisničko uputstvo

Pružaoća usluga povezanih s digitalnom imovinom

MCM 965 d.o.o. Beograd

I. Vrste poslova

MCM 965 d.o.o. Beograd (MCM) pruža Korisnicima, domaćim i stranim fizičkim licima kao i domaćim pravnim licima, sledeće usluge povezane s digitalnom imovinom:

- 1) prijem, prenos i izvršenje naloga koji se odnose na kupovinu i prodaju digitalne imovine za račun trećih lica;
- 2) usluge kupovine i prodaje digitalne imovine za gotov novac i/ili sredstva na računu i/ili elektronski novac;
- 3) usluge zamene digitalne imovine za drugu digitalnu imovinu;
- 4) čuvanje i administriranje digitalne imovine za račun korisnika i sa tim povezane usluge;

Usluge prihvatanja/prenosa digitalne imovine pruža Korisnicima trgovcima u smislu zakona kojim se uređuje trgovina sa kojima ima zaključene posebne ugovore.

MCM obavlja sledeće poslove i usluge koji su neposredno povezani sa uslugama povezanim s digitalnom imovinom:

- 1) prodaja hardverskih novčanika;
- 2) prodaja i razvoj softverskog rešenja za pružanje usluga povezanih s digitalnom imovinom;
- 3) organizovanje konsultacija i edukacije u vezi s digitalom imovinom.

II. Uslovi i način obavljanja poslova

MCM pruža Korisnicima usluge povezane sa digitalnom imovinom u skladu sa Zakonom o digitalnoj imovini („Sl. glasnik RS“, br. 153/2020, Zakon).

Poslovni odnos u pružanju usluga korisnicima uspostavlja se na osnovu zaključenog pisanog ugovora sa Korisnikom digitalne imovine, zaključenom u pisanoj formi,

uključujući i zaključenje ugovora na trajnom nosaču podataka korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu ([internet stranica](#), elektronska pošta i sl.).

MCM usluge Korisnicima pruža u skladu sa [Zakonom](#), [Pravilima poslovanja](#), [Pravilnikom o tarifi](#) kao i ugovorom zaključenim sa Korisnikom.

Svi Korisnici mogu ostvariti uvid u Pravila poslovanja, Korisničko uputstvo i Pravilnik o tarifi MCM i njihove izmene:

- 1) u poslovnim prostorijama na adresi: Orfelinova 5 Beograd;
- 2) objavljivanjem na internet stranici MCM na adresi: <https://ecd.rs/>.

III. Podaci o korisnicima

Korisnik je dužan da, pre uspostavljanja poslovnog odnosa sa MCM, dostavi sledeću dokumentaciju u fotokopiji, a original da pruži MCM, odnosno trećem licu kome je MCM poverio poslove poznavanja i praćenja stranke na uvid i to:

1) fizičko lice – rezident:

- (1) ličnu kartu, pasoš ili drugu ispravu preko koje se može izvršiti identifikacija Korisnika;
- (2) adresu digitalne imovine, ukoliko je ima;
- (3) podatke za kontakt sa Korisnikom (adresa, broj mobilnog telefona, e-mail adresa);

2) fizičko lice – nerezident:

- (1) pasoš ili drugi identifikacioni dokument;
- (2) adresu digitalne imovine, ukoliko je ima;
- (3) podatke za kontakt sa Korisnikom (adresa, broj mobilnog telefona, e-mail adresa).

3) pravno lice – rezident:

- (1) rešenje ili izvod iz registra privrednih društava ne stariji od tri meseca;
- (2) ličnu kartu, pasoš ili drugu ispravu preko koje se može izvršiti identifikacija ovlašćenog zastupnika;
- (3) adresu digitalne imovine, ukoliko je ima;
- (4) podatke za kontakt sa Korisnikom (adresa, broj mobilnog telefona, e-mail adresa).

Korisnik je dužan da pre uspostavljanja poslovnog odnosa sa MCM, na zahtev dostavi i dokumentaciju u skladu sa propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, kao i drugu neophodnu dokumentaciju za izvršenje posla.

Ukoliko Korisnik ne dostavi zahtevanu dokumentaciju, MCM nije dužno da uspostavi poslovni odnos sa Korisnikom.

Ovlašćeni zastupnik rezidentnog pravnog lica daje izjavu, pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću, o stvarnom vlasniku pravnog lica. U slučaju promene ovlašćenog zastupnika, pravno lice je dužno da dostavi novu izjavu u roku od 30 dana od dana registrovane promene.

IV. Način komunikacije MCM i Korisnika

Korisnik i MCM mogu komunicirati usmeno i pisanim putem na srpskom jeziku. MCM sa klijentima – stranim pravnim ili fizičkim licima može komunicirati na engleskom ili drugom stranom jeziku koji je predviđen ugovorom.

Kada MCM pruža informacije klijentima elektronskim putem potrebno je da su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) Korisnik je dostavio MCM važeću elektronsku adresu;
- 2) Korisnik se saglasio sa takvim načinom dostavljanja;
- 3) Korisnik je elektronskim putem obavešten o adresi internet stranice i mestu gde na istoj adresi može da pristupi relevantnim podacima;
- 4) Informacije se redovno dostavljaju Korisniku i neprekidno su dostupne.

V. Nalozi korisnika

V.1. Elementi naloga

MCM prima naloge Korisnika elektronski, putem logovanja Korisnika na sajt MCM i to samo one naloge Korisnika koji sadrže sledeće podatke:

- 1) lični podaci kojima se identifikuje Korisnik i njegov ovlašćeni zastupnik, a koji se pribavljaju automatski logovanjem na sajt MCM;
- 2) vrsta naloga prema prirodi transakcije (kupovina, prodaja ili razmena);
- 3) vrsta i oznaka digitalne imovine koja je predmet naloga;
- 4) količina digitalne imovine;
- 5) dan, mesto i vreme prijema naloga, kao i rok do kojeg nalog važi, a koji se automatski generišu logovanjem Korisnika na sajt MCM;

6) provizija MCM i drugi troškovi transakcije.

Ukoliko MCM primi nejasan ili nepotpun nalog, ima pravo da traži izmenu ili dopunu naloga od Korisnika, odnosno može odgoditi postupanje po primljenom nalogu Korisnika sve dok ne reši nejasnoće.

Za sve podatke koji nisu navedeni u nalogu, MCM se rukovodi interesima Korisnika, pri čemu MCM ne garantuje da će izvršenjem takvog naloga postići najveću moguću zaštitu interesa ili korist za Korisnika.

V.2.Vrste Naloga

Korisnici mogu ispostavljati MCM sledeće vrste naloga: za kupovinu, prodaju, zamenu i prenos digitalne imovine.

Radi izvršenja naloga za kupovinu, prodaju, prenos ili razmenu digitalne imovine, Korisnik je dužan da MCM stavi na raspolaganje:

- 1) kod kupovnog naloga - novčana sredstva potrebna za izvršenje naloga;
- 2) kod prodajnog naloga i naloga za razmenu i prenos - digitalnu imovinu koja je predmet naloga.

V 3. Način, mesto i uslovi prijema naloga

MCM prima naloge Korisnika u:

- 1) sedištu,
- 2) poslovnim prostorijama ovlašćenog pravnog lica sa koji ima potpisan odgovarajući ugovor.

Nalog Korisnika se smatra primljenim kada je primljen putem sajta MCM.

MCM prima naloge klijenata elektronskim putem.

MCM vrši prijem naloga elektronskim putem preko zaštićenog internet servisa na način koji obezbeđuje tačnost i pouzdanost evidencije naloga.

MCM vodi knjigu naloga u koju se odmah po prijemu upisuju nalozi Korisnika, izmene i opozivi naloga, sve ostale pojedinosti, uslovi i uputstva u vezi sa izvršenjem naloga, kao i podaci o izvršenju naloga.

Nalog klijenta smatra se primljenim upisom u knjigu naloga. MCM vodi knjigu naloga u elektronskom obliku na način koji sprečava naknadnu izmenu unetih podataka.

MCM Korisniku odmah, a najkasnije sledećeg radnog dana od dana prijema naloga, putem trajnog medija, dostavlja obaveštenje o:

- 1) vremenu i mestu prijema naloga, izmene ili opoziva naloga;

- 2) prihvatanju ili odbijanju izvršenja naloga uz navođenje razloga odbijanja izvršenja.

V.4. Izvršenje naloga

Izvršenje naloga vrši se u skladu sa Pravilima poslovanja i Ugovorom sa Korisnikom.

MCM može odbiti izvršenje:

- 1) naloga za kupovinu, ukoliko utvrdi da na novčanom računu Korisnika nema dovoljno sredstava potrebnih za izmirenje obaveza nastalih po osnovu izvršenja tog naloga;
- 2) naloga za prodaju, prenos ili razmenu, ukoliko utvrdi da klijent na adresi digitalne imovine nema dovoljno digitalne imovine potrebne za izmirenje obaveza nastalih po osnovu izvršenja naloga.

MCM u postupku pružanja usluga izvršenja naloga za račun Korisnika primenjuje mere i sisteme za brzo, pošteno i efikasno izvršenje naloga Korisnika.

MCM naloge Korisnika za kupovinu ili prodaju digitalne imovine izvršava na regulisanom tržištu - inostrane platforme za razmenu digitalne imovine u skladu sa Ugovorom sa korisnikom i pravilima tržišta na kojima se nalog Korisnika izvršava.

MCM izvršava transakcije u roku od jednog, a najkasnije u roku od tri radna dana od evidentiranja uplate Korisnika potrebne za izvršenje naloga. U slučaju da MCM nije u mogućnosti da u predviđenom roku obavi transakciju, blagovremeno će o tome obavestiti Korisnika, a iznos koji je Korisnik uplatio će u potpunosti biti vraćen u onoj valuti u kojoj je uplata i izvršena.

MCM Korisniku dostavlja izveštaj o izvršenju naloga odmah po izvršenju, a najkasnije narednog radnog dana.

Radi izvršenja naloga MCM:

- 1) informacije iz naloga odmah i tačno unosi u knjigu naloga;
- 2) odmah izvršava slične naloge Korisnika skladu sa vremenom kada je primilo naloge, osim ukoliko uslovi koji preovlađuju na tržištu ili karakteristike naloga to onemogućavaju ili interesi Korisnika nalažu drugačije postupanje;
- 3) odmah i tačno razvrstava naloge izvršene za račun Korisnika;
- 4) preduzima sve neophodne aktivnosti potrebne radi obezbeđenja da sva digitalna imovina ili novčana sredstva Korisnika, primljena prilikom saldiranja obaveza po osnovu izvršenog naloga, budu blagovremeno i uredno prebačena na račun odgovarajućeg Korisnika;
- 5) obaveštava Korisnika o svim značajnim poteškoćama u vezi sa izvršenjem naloga, odmah po saznanju istih.

VI. Rizici obavljanja transakcija s digitalnom imovinom

MCM obaveštava Korisnike o rizicima obavljanja transakcija s digitalnom imovinom, a naročito da:

- ulaganje u bilo koju digitalnu imovinu predstavlja rizik i može izazvati finansijske gubitke u vidu delimičnog ili potpunog gubitka novčanih sredstava, odnosno druge imovine;
- svako ko se upušta u ove ili bilo koje druge aktivnosti u vezi sa digitalnom imovinom, čini to na sopstvenu odgovornost i samostalno snosi finansijske rizike koji proističu iz tih aktivnosti;
- se na transakcije u vezi sa digitalnom imovinom ne primenjuju propisi kojima se uređuje osiguranje depozita ili zaštita investitora, kao ni propisi kojima se uređuje zaštita Korisnika finansijskih usluga.

VII. Računi digitalne imovine i novčani računi

MCM može primati novčana sredstva Korisnika isključivo radi izvršenja transakcije s digitalnom imovinom. Na osnovu ugovora sa Korisnikom, MCM kod banke otvara novčani račun Korisnika koji je odvojen od novčanog računa MCM. MCM može koristiti jedan ili više računa za novčana sredstva Korisnika i dužan je da u kontinuitetu vodi tačnu evidenciju o sredstvima svakog klijenta koja se drže na zbirnom računu.

Sredstva na novčanom računu Korisnika, uključujući i sredstva koja su u postupku prenosa, nisu u vlasništvu i ne ulaze u imovinu MCM, ne mogu se koristiti za plaćanje obaveza MCM prema poveriocima niti biti predmet prinudne naplate i izvršenja koje se sprovodi nad MCM, i ne ulaze u stečajnu ili likvidacionu masu MCM.

VII.1. Držanje digitalne imovine korisnika

Kada MCM drži digitalnu imovinu Korisnika:

- 1) evidencije, adrese digitalne imovine i korespondencije u vezi sa njima:
 - (1) vodi precizno i tačno;
 - (2) redovno usklađuje sa evidencijama i adresama digitalne imovine trećih lica kod kojih se nalazi digitalna imovina Korisnika (ukoliko je primenjivo);
 - (3) vodi na način da u svakom momentu i odmah može razlikovati imovinu jednog Korisnika od imovine ostalih Korisnika i imovine MCM;
- 2) preduzima mere kojima se obezbeđuje da se:

- (1) njegove adrese digitalne imovine vode odvojeno od adresa digitalne imovine Korisnika;
- (2) sva digitalna imovina Korisnika deponovana kod trećih lica drže odvojeno od digitalne imovine koju je MCM deponovao u svoje ime i za svoj račun.

MCM može koristiti jednu ili više adresa za digitalnu imovinu Korisnika i u kontinuitetu vodi tačnu evidenciju o digitalnoj imovini svakog Korisnika koja se drži zbirno.

VIII. Međusobna prava i obaveze MCM i korisnika

MCM ima pravo da zahteva od Korisnika, a Korisnik je dužan da:

1. pre zaključenja ugovora sa MCM stavi na raspolaganje MCM propisanu dokumentaciju radi identifikacije, kao i da obavesti MCM o svakoj promeni dokumentacije u roku od sedam dana od dana nastupanja promene;
2. stavi na raspolaganje MCM digitalnu imovinu koja je predmet naloga za prodaju i razmenu, odnosno novčana sredstva za izvršenje naloga za kupovinu digitalne imovine;
3. poštuje odredbe Zakona i Pravila poslovanja i zloupotrebe insajderskih informacija;
4. izvršava obavezu plaćanja provizije i drugih naknada MCM u skladu sa Pravilnikom o tarifi i ugovorom zaključenim sa MCM, kao i da
5. izvršava i druge obaveze preuzete ugovorom zaključenim sa MCM, u skladu sa Pravilima poslovanja i drugim internim aktima MCM.

MCM je dužno da:

1. pre zaključenja ugovora sa Korisnikom omogući Korisniku uvid u Pravila poslovanja, Pravilnik o tarifi, kao i da obavesti Korisnika o svakoj promeni tih akata u roku od sedam dana pre početka primene izmena;
2. prima i izvršava naloge Korisnika za kupovinu/prodaju/razmenu digitalne imovine u skladu sa Pravilima poslovanja, ovim Korisničkim uputstvom i ugovorom sa Korisnikom;
3. obezbedi da relevantna lica MCM poštuju Zakonom propisane zabrane manipulacije i zloupotrebe insajderskih ili povlašćenih informacija, kao i druga pravila poslovnog ponašanja u poslovanju sa Korisnicima;
4. obezbedi zaštitu digitalne imovine i novčanih sredstava Korisnika, u skladu sa Pravilima poslovanja;
5. obaveštava Korisnika o postojanju sukoba interesa između Korisnika i relevantnih lica MCM ili između Korisnika međusobno, a koji je od značaja za donošenje odluka Korisnika;

6. čuva podatke o Korisniku, kao poslovnu tajnu;
7. izvršava i druge obaveze preuzete ugovorom zaključenim sa Korisnikom u skladu sa Zakonom, aktima Komisije za hartije od vrednosti i Narodne banke Srbije, Pravilima poslovanja, ovim Uputstvom i drugim internim aktima MCM.

IX. Zaštita imovine korisnika

IX.1. Postupanje sa digitalnom imovinom Korisnika

MCM koristi digitalnu imovinu u vlasništvu Korisnika samo na osnovu naloga Korisnika. MCM ne može da:

1. zalaže ili otuđuje digitalnu imovinu u vlasništvu Korisnika bez njegovog prethodnog pisanog ovlašćenja;
2. koristi digitalnu imovinu Korisnika za plaćanje svojih obaveza, kao i obaveza drugih Korisnika.

MCM može za čuvanje digitalne imovine Korisnika koristiti platforme u zemlji i inostranstvu putem poveravanja aktivnosti u vezi sa IT sistemom u skladu sa Zakonom. Prilikom odabira platforme na kojoj će držati digitalnu imovinu svojih Korisnika, MCM vodi računa o stručnosti i tržišnom ugledu platforme, i periodično preispituje izbor platforme i dogovorene aranžmane za držanje i čuvanje digitalne imovine Korisnika.

IX.2. Postupanje sa novčanim sredstvima Korisnika

MCM može da otvori novčani račun Korisnika digitalne imovine kod banke koji je odvojen od novčanog računa MCM, a posebna saglasnost Korisnika ili ovlašćenje za otvaranje računa sa novčanim sredstvima nije neophodna.

MCM obezbeđuje da se sredstva sa novčanog računa Korisnika:

1. koriste isključivo radi izvršenja transakcije s digitalnom imovinom;
2. prenesu primaocu tih sredstava najkasnije narednog poslovnog dana od dana prijema tih novčanih sredstava.

Izuzetno u slučaju prenosa novčanih sredstava u skladu sa propisima kojima se uređuje devizno poslovanje, MCM će narednog poslovnog dana od dana prijema tih novčanih sredstava inicirati prenos tih novčanih sredstava primaocu tih sredstava, ako nije moguće da i pored razumnih mera koje je preduzeo u tom roku izvrši njihov prenos.

Ako novčana sredstva ne prenesu primaocu tih sredstava u rokovima iz ovog Uputstva, MCM će ta novčana sredstva vratiti pošiljaocu tih sredstava.

Izuzetno i na osnovu izričite saglasnosti Korisnika, MCM može novčana sredstva preneti primaocu tih sredstava u roku od tri poslovna dana od dana prijema tih novčanih

sredstava, pri čemu je dužan da obezbedi odgovarajući zapis te saglasnosti. I u tom slučaju, MCM će primljena novčana sredstva vratiti pošiljaocu tih sredstava ako ih u roku ne prenese njihovom primaocu.

X. Pritužbe

Korisnici mogu podnositi pritužbe na jedan od sledećih načina:

- 1) neposrednom predajom pisane pritužbe u sedištu MCM;
- 2) slanje putem pošte na adresu sedišta MCM: Orfelinova 5, Beograd;
- 3) slanjem skenirane pritužbe putem e-maila na: complaints@ecd.rs

Način podnošenja pritužbi propisan je Pravilima poslovanja.

XI. Primena

Ovo Uputstvo se primenjuje osmog dana od dana objave na internet stranici MCM.