

Na osnovu člana 64. Zakona o digitalnoj imovini („Sl. glasnik RS“, 153/2020) i člana 14. Ugovora o osnivanju društva MCM 965 D.O.O. BEOGRAD (ČUKARICA), skupština društva MCM 965 D.O.O. BEOGRAD (ČUKARICA) dana 22.12.2022. godine donosi sledeća:

PRAVILA POSLOVANJA
PRUŽAOCA USLUGA POVEZANIH S DIGITALNOM IMOVINOM
MCM 965 D.O.O. BEOGRAD (ČUKARICA)

UVODNE I OPŠTE ODREDBE

Član 1

Ovim pravilima se uređuju opšti uslovi poslovanja društva MCM 965 D.O.O. BEOGRAD (ČUKARICA) (u daljem tekstu: „Pružalac usluga“) u vezi sa pružanjem usluga povezanih s digitalnom imovinom, a naročito:

- 1) vrste poslova;
- 2) informacije koje se dostavljaju Korisnicima i potencijalnim Korisnicima;
- 3) ugovor sa Korisnikom;
- 4) prijem zahteva i kreiranje naloga Korisnika;
- 5) izveštavanje Korisnika;
- 6) zaštita imovine Korisnika;
- 7) poveravanje operativnih poslova povezanih s pružanjem usluga povezanih s digitalnom imovinom;
- 8) sukob interesa;
- 9) insajderske informacije i sprečavanje manipulacije;
- 10) lične transakcije;
- 11) čuvanje poslovne tajne;
- 12) druga pitanja od značaja za rad Pružaoce usluga.

Član 2

Pojmovi koji se pominju u ovim Pravilima poslovanja (u daljem tekstu: „Pravila“) i ostalim aktima Pružaoce usluga imaju značenje određeno zakonom koji uređuje digitalnu imovinu, ukoliko su definisani tim zakonom.

Pojedini pojmovi koji se pominju u ovim Pravilima i ostalim aktima Pružaoce usluga imaju sledeće značenje:

- 1) *Zakon* je Zakon o digitalnoj imovini („Sl. glasnik RS“, br. 153/2020);
- 2) *zahtev* predstavlja zahtev Korisnika za pružanje bilo koje od usluga Pružaoce usluga, pri čemu elementi zahteva zavise od vrste usluge na koju se zahtev odnosi;

- 3) *digitalni novčanik* je skup adresa digitalne imovine na kojima Pružalac usluga u okviru pružanja usluge čuvanje i administriranje digitalne imovine za račun Korisnika digitalne imovine i sa tim povezane usluge čuva i administrira digitalnu imovinu Korisnika;
- 4) *hardverski novčanik* je harverska komponenta dizajnirana tako da služi za pristup adresi digitalne imovine, kao i za prenos digitalne imovine sa te adrese digitalne imovine;
- 5) *Korisnik* je fizičko lice, preduzetnik ili pravno lice koje koristi usluge Pružaoca usluga.;
- 6) *lična transakcija* je transakcija koju relevantno lice, lice sa kojim je u rodbinskoj vezi ili njegovo povezano lice u smislu zakona koji uređuje privredna društva zaključuje u svoje ime, bilo da je zaključuje za svoj ili za tuđ račun, odnosno transakcija koju treće lice zaključuje za račun relevantnog lica, lica sa kojim je relevantno lice u rodbinskoj vezi ili lica koje je povezano sa relevantnim licem u smislu zakona koji uređuje privredna društva;
- 7) *naloga za trgovanje* je zahtev Korisnika da Pružalac usluga u svoje ime a za račun Korisnika zaključi ugovor o kupovini ili prodaji digitalne imovine, pod uslovima navedenim u nalogu za trgovanje;
- 8) *Tarifnik* je Pravilnik o tarifi Pružaoca usluga;
- 9) *relevantno lice* je član uprave, rukovodilac i zaposleni u Pružaocu usluga;
- 10) *Direktor* je direktor Pružaoca usluga;
- 11) *radni dan* predstavlja svaki dan izuzev vikenda i neradnih dana (državnih i verskih praznika Republike Srbije);
- 12) *poslovni dan* je svaki radni dan u periodu od 8:00 do 18:00 časova. Tokom navedenog perioda, Sektor sredstava izvršava transakcije koje se ne realizuju automatski. Transakcije koje se realizuju automatski se realizuju 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji;
- 13) *novčana sredstva* označavaju gotov novac, sredstva na računima i elektronski novac;
- 14) *tekući račun* jeste račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija – uplata, prenos i isplata novčanih sredstava, a koji otvara i vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga, koji može biti dinarski ili devizni tekući račun;
- 15) *novčani račun* jeste račun Korisnika kod banke koji je odvojen od novčanog računa Pružaoca usluga, koji služi za pružanje usluga prijema, prenosa i izvršenje naloga koji se odnose na kupovinu i prodaju digitalne imovine za račun trećih lica, kao i na čuvanje i administriranje digitalne imovine za račun Korisnika i sa tim povezane uslug, a posebna saglasnost Korisnika ili ovlašćenje za otvaranje računa sa novčanim sredstvima nije neophodna;
- 16) *poseban račun* je novčani račun Korisnika koji Pružalac usluga otvara kod banke, a koji je odvojen od novčanog računa Pružaoca usluga i ne podleže blokadi;
- 17) *zbirni račun* je poseban račun na kojem se nalaze novčana sredstva više Korisnika, koji su isključivo fizička lica i koji ne podleže blokadi.

VRSTE POSLOVA

Član 3

U skladu sa članom 3. stav 1. Zakona, Pružalac usluga pruža 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.

U skladu sa članom 4. stav 2. Zakona Pružalac usluga obavlja sledeće poslove i usluge koji su neposredno povezani sa uslugama povezanim s digitalnom imovinom:

- 1) prodaja i razvoj softverskog rešenja za pružanje usluga povezanih s digitalnom imovinom.

U skladu sa članom 5. Zakona, Pružalac usluga obavlja sledeće savetodavne usluge povezane s digitalnom imovinom:

- 1) organizovanje konsultacija i edukacije povezane s digitalom imovinom.

Pružalac usluga cene savetodavnih usluga formira u zavisnosti od kompleksnosti teme i trajanja savetovanja. Korisnik se unapred upoznaje sa cenom.

Plaćanje se vrši na dinarski tekući račun, a faktura se ispostavlja odmah po izvršenju usluge, a najkasnije sledećeg poslovnog dana.

Korisnici savetodavnih usluga mogu biti pravna lica i preduzetnici.

U slučaju organizovanja edukativnih kurseva kao poseban tip savetovanja, Pružalac usluga uslove dogovara pre pružanja usluga. Ne postoje standardizovani kursevi, već se kursevi dizajniraju prema potrebama Korisnika.

Cena se formira za svaki kurs pojedinačno, a u zavisnosti od broja polaznika, kompleksnosti, vremena utrošenog za pripremu i realizaciju kursa, kao i od toga da li Pružalac usluga kurs organizuje samostalno ili sa partnerima. U slučaju organizovanja i realizacije kursa zajedno sa partnerima, cena se formira dogovorom između partnera i Pružaoca usluga.

Plaćanje se vrši na dinarski tekući račun unapred.

Izuzetno, po dogovoru, plaćanje se može izvršiti na rate, pri čemu poslednja rata treba biti uplaćena pre završetka kursa.

INFORMACIJE KOJE SE DOSTAVLJAJU KORISNICIMA I POTENCIJALNIM KORISNICIMA

Član 4

Sve informacije, uključujući i marketinške, koje Pružalac usluga upućuje Korisnicima i potencijalnim Korisnicima moraju biti istinite, jasne i da ne dovode u zabludu, a marketinški materijal mora jasno biti označen kao takav.

Informacije koje Pružalac usluga upućuje trećim licima moraju biti u skladu sa relevantnim propisima.

Informacije koje se pružaju pre zaključenja ugovora, odnosno pružanja usluga

Član 5

Pružalac usluga je dužan da Korisnicima i potencijalnim Korisnicima omogući uvid u Pravila poslovanja, Tarifnik i njihove izmene:

- 1) u predugovornoj fazi;
- 2) u poslovnim prostorijama u kojima obavlja rad sa Korisnicima;
- 3) objavljivanjem na internet stranici Pružaoca usluga.

Pružalac usluga je dužan da Korisnicima omogući uvid u izmene akata iz stava 1. ovog člana u roku od 7 dana pre dana početka primene tih izmena.

Rizici obavljanja transakcija s digitalnom imovinom

Član 6

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

- 1) ulaganje u bilo koju digitalnu imovinu predstavlja rizik i može izazvati finansijske gubitke u vidu delimičnog ili potpunog gubitka novčanih sredstava, odnosno druge imovine;
- 2) 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;
- 3) 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.

Obaveštenje sa sadržinom navedenom u prethodnom stavu ovog člana je sadržano u ugovoru sa Korisnikom i istaknuto je u prostorijama Pružaoca usluga, kao i na njegovoj internet stranici.

PODACI O KORISNICIMA

Član 7

Korisnik je dužan da, pre uspostavljanja poslovnog odnosa sa Pružaocem usluga, dostavi sledeću dokumentaciju u fotokopiji, a original da pruži Pružaocu usluga, odnosno trećem licu kome je Pružalac usluga poverio poslove vršenja pojedinih radnji i mera poznavanja i praćenja stranke na uvid, i to:

- 1) fizičko lice – rezident:
 - a. ličnu kartu, pasoš ili drugu ispravu preko koje se može izvršiti identifikacija Korisnika;
 - b. adresu digitalne imovine, ukoliko je ima;
 - c. podatke za kontakt sa Korisnikom (adresa, broj mobilnog telefona, email adresa);
- 2) fizičko lice – nerezident:

- a. pasoš ili drugi identifikacioni dokument;
 - b. adresu digitalne imovine, ukoliko je ima;
 - c. podatke za kontakt sa Korisnikom (adresa, broj mobilnog telefona, e- mail adresa);
- 3) preduzetnik i pravno lice – rezident:
- a. rešenje ili izvod iz registra privrednih društava ne stariji od tri meseca;
 - b. ličnu kartu, pasoš ili drugu ispravu preko koje se može izvršiti identifikacija ovlašćenog lica;
 - c. podatke o imenu i prezimenu, datumu i mestu rođenja, prebivalištu, odnosno boravištu stvarnog vlasnika pravnog lica, koji se pribavljaju iz originalnog dokumenta ili njegove overene kopije ili iz druge poslovne dokumentacije;
 - d. adresu digitalne imovine, ukoliko je ima;
 - e. podatke za kontakt sa Korisnikom (adresa, broj mobilnog telefona, email adresa).

Korisnik je dužan da pre uspostavljanja poslovnog odnosa sa Pružaocem usluga, 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, Pružalac usluga nije dužan da uspostavi poslovni odnos sa Korisnikom.

Korisnik je dužan da postupi po svim instrukcijama koje mu Pružalac usluga da u skladu sa pravilima koja uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

UGOVOR SA KORISNIKOM

Član 8

Pružalac usluga je dužan da sa Korisnikom zaključi ugovor koji sadrži:

- 1) prava i obaveze ugovornih strana, pri čemu ista mogu biti utvrđena pozivanjem na druga dokumenta koja su dostupna Korisniku;
- 2) ostale uslove pod kojima Pružalac usluga pruža usluge Korisniku;
- 3) izjavu Korisnika da je upoznat sa sadržajem Pravila poslovanja i Pravilnika o tarifi Pružaoca usluga pre zaključenja ugovora.

KOMUNIKACIJA IZMEĐU PRUŽAOCA USLUGA I KORISNIKA

Član 9

Korisnik i Pružalac usluga mogu komunicirati usmeno i pisanim putem na srpskom jeziku.

Pružalac usluga sa Korisnicima – stranim pravnim ili fizičkim licima može komunicirati na engleskom jeziku, ili izuzetno na drugom stranom jeziku.

Kada Pružalac usluga pruža informacije Korisnicima elektronskim putem, potrebno je da su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) Korisnik je Pružaocu usluga dostavio 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.

PRIJEM ZAHTEVA I NALOGA KORISNIKA

Mesto i način prijema zahteva i naloga Korisnika

Član 10

Pružalac usluga zahteva Korisnika prima putem svoje internet stranice.

Pružalac usluga može da prima zahteva Korisnika i na mestima na kojima su postavljeni kriptomati, putem tih kriptomata.

Korisnik ispostavlja zahtev u skladu sa tehničkim instrukcijama koje dobija putem internet stranice Pružaoca usluga ili putem kriptomata.

Pružalac usluge i Korisnik mogu dogovoriti poseban režim kreiranja zahteva, pri čemu se uslovi dogovaraju unapred za buduće zahteva i dogovaraju se okolnosti pod kojima Pružalac usluga može kreirati i realizovati zahtev u ime i za račun Korisnika.

Pružalac usluga naloga Korisnika prima isključivo putem internet stranice.

Sadržina zahteva i naloga Korisnika

Član 11

Svi zahtevi i nalozi sadrže lične podatke kojima se identifikuje Korisnik, ovlašćeno lice Korisnika (ukoliko je primenjivo), kao i dan, mesto i vreme podnošenja zahteva, odnosno naloga.

Pružalac usluga nastoji da svoje usluge pruža Korisnicima na način koji se smatra dobrom poslovnom praksom, sa očekivanjem i uverenjem da Korisnik takođe postupa sa dobrom poslovnom namerom.

Broj tekućeg računa koji Korisnik navodi prilikom kreiranja zahteva ili naloga za prodaju i broj tekućeg računa sa kojeg Korisnik vrši uplate nakon kreiranja zahteva ili naloga za kupovinu, Pružalac usluga će smatrati lično njegovim, pod pretpostavkom da će Korisnik dostupne usluge Pružaoca koristiti na savestan način.

Ukoliko se dođe do saznanja da Korisnik poverenje Pružaoca usluge koristi za loše potrebe ili namere, na način da navodi tekuće račune trećih lica za isplatu prilikom kreiranja zahteva ili naloga za prodaju, odnosno vrši uplate sa računa trećih lica nakon kreiranja zahteva ili naloga za kupovinu, navedeno će se tretirati kao zloupotreba usluga koje Pružalac usluga omogućava svojim Korisnicima i predstavljace osnov za raskid poslovne saradnje.

U slučaju postojanja više sile i/ili nepredviđenih okolnosti koje su nastupile u trenutku unosa tekućeg računa Korisnika, a na koje sam Korisnik nije mogao da utiče, zbog čega se nalazi u položaju da iz opravdanih razloga nije u mogućnosti da unese lični broj tekućeg računa,

potrebno je da se prethodno obrati na compliance@ecd.rs sa pismenim obrazloženjem usled kojih okolnosti je bio prinuđen da koristi tekući račun trećeg lica. Pružalac usluga nije dužan da uvaži navedeno obrazloženje Korisnika već će ga ceniti u skladu sa datim okolnostima u konkretnom slučaju.

Ukoliko se nalog odnosi na pružanje usluge prijem, prenos i izvršenje naloga koji se odnose na kupovinu i prodaju digitalne imovine za račun trećih lica, i to na davanje kupovnog naloga, nalog će sadržati i informacije o:

- 1) vrsti digitalne imovine;
- 2) iznosu u dinarima za koji želi da kupi izabranu digitalnu imovinu.

Ukoliko se nalog odnosi na pružanje usluge prijem, prenos i izvršenje naloga koji se odnose na kupovinu i prodaju digitalne imovine za račun trećih lica, i to na davanje prodajnog naloga, nalog će sadržati i informacije o:

- 1) vrsti digitalne imovine;
- 2) količini digitalne imovine;

Ukoliko se zahtev odnosi na pružanje usluge kupovine i prodaje digitalne imovine za gotov novac i/ili sredstva na računu i/ili elektronski novac, i to na kupovinu, zahtev će sadržati i informacije o:

- 1) vrsti digitalne imovine;
- 2) količini digitalne imovine koja je predmet kupovine (može biti izražena i u dinarskoj protivvrednosti digitalne imovine);
- 3) adresi digitalne imovine na koju će biti izvršen prenos pribavljene digitalne imovine.

Ukoliko se zahtev odnosi na pružanje usluge kupovine i prodaje digitalne imovine za gotov novac i/ili sredstva na računu i/ili elektronski novac, i to na prodaju, zahtev će sadržati i informacije o:

- 1) vrsti digitalne imovine;
- 2) količini digitalne imovine koja je predmet prodaje (može biti izražena i u dinarskoj protivvrednosti digitalne imovine);
- 3) broju tekućeg računa Korisnika na koji će preneti novčana sredstva.

Ukoliko se zahtev odnosi na pružanje usluge zamene digitalne imovine za drugu digitalnu imovinu, on će sadržati i sledeće informacije:

- 1) vrstu digitalne imovine koju Korisnik želi da razmeni za drugu digitalnu imovinu;
- 2) vrstu digitalne imovine koju Korisnik želi da dobije nakon razmene;
- 3) adresu digitalne imovine na koju Korisnik želi da dobijena digitalna imovina bude preneti.

Ukoliko se zahtev odnosi na uslugu čuvanje i administriranje digitalne imovine za račun Korisnika i sa tim povezane usluge, i to na otvaranje digitalnog novčanika, zahtev sadrži i informaciju da Korisnik želi da otvori digitalni novčanik.

Ukoliko se zahtev odnosi na uslugu čuvanje i administriranje digitalne imovine za račun Korisnika i sa tim povezane usluge, i to na prijem digitalne imovine, zahtev sadrži i informaciju da Korisnik želi da prenese digitalnu imovinu na digitalni novčanik i vrstu digitalne imovine. Ukoliko se zahtev odnosi na uslugu čuvanje i administriranje digitalne imovine za račun Korisnika i sa tim povezane usluge, i to na slanje digitalne imovine sa digitalnog novčanika, zahtev sadrži i sledeće informacije:

- 1) vrstu digitalne imovine;
- 2) količinu digitalne imovine;
- 3) adresu digitalne imovine.

Vreme prijema zahteva i naloga Korisnika

Član 12

Zahtev se smatra primljenim onda kada je ispravno podnet preko internet stranice Pružaoca usluga ili preko kriptomata.

Nalog se smatra primljenim onda kada je ispravno podnet preko internet stranice Pružaoca usluga.

Evidencija primljenih zahteva i knjiga primljenih naloga Korisnika

Član 13

Pružalac usluga vodi evidenciju zahteva u elektronskom obliku u koju se odmah po prijemu upisuju zahtevi.

Pružalac usluga vodi knjigu naloga u elektronskom obliku u koju se odmah po prijemu upisuju nalozi.

Član 14

Evidencija zahteva Pružaoca usluga sadrži sve elemente zahteva.

Knjiga naloga sadrži sve elemente naloga.

Potvrda o prihvatanju, odnosno odbijanju izvršenja zahteva i naloga Korisnika

Član 15

Pružalac usluga je dužan da Korisniku odmah, a najkasnije sledećeg poslovnog dana od dana prijema zahteva, odnosno naloga, putem elektronske pošte, dostavi obaveštenje o:

- 1) vremenu i mestu prijema zahteva, odnosno naloga;
- 2) prihvatanju ili odbijanju izvršenja zahteva, odnosno naloga uz navođenje razloga odbijanja izvršenja.

Razlozi za odbijanje zahteva i naloga Korisnika

Član 16

Pružalac usluga je dužan da odbije izvršenje zahteva, odnosno naloga i da o tome bez odlaganja obavesti nadzorni organ, ukoliko ima razloga za osnovanu sumnju da bi izvršenjem takvog zahteva, odnosno naloga:

- 1) bile prekršene odredbe Zakona ili zakona kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma;
- 2) bilo učinjeno delo kažnjivo po zakonu kao krivično delo, privredni prestup ili prekršaj.

Direktor može propisati dodatne razloge zbog kojih Pružalac usluga može odbiti zahtev, odnosno nalog Korisnika, u kom slučaju se ti razlozi objavljuju na internet stranici Pružaoca usluga i dostavljaju nadzornim organima.

PONIŠTAVANJE I POVLAČENJE NALOGA I ZAHTEVA KORISNIKA

Član 17

Odmah po prijemu naloga za kupovinu ili prodaju digitalne imovine isti se automatski izvršava, pa poništavanje naloga nije moguće.

Član 18

Ukoliko se zahtev odnosi na pružanje usluge kupovine i prodaje digitalne imovine za gotov novac i/ili sredstva na računu i/ili elektronski novac, i to na kupovinu, odnosno prodaju preko internet stranice Pružaoca usluga, zahtev se automatski poništava nakon tri poslovna dana ukoliko Korisnik nije Pružaocu usluga preneo odgovarajuća novčana sredstva, odnosno digitalnu imovinu, po ispostavljanju zahteva, a radi izvršenja te konkretne transakcije.

Ukoliko je Korisnik preneo Pružaocu usluga odgovarajuća sredstva, rok za izvršenje transakcije je jedan poslovni dan.

Izuzetno, ovaj rok može biti produžen najviše do tri poslovna dana, uz eksplicitnu saglasnost Korisnika pribavljenu u elektronskoj formi uz primenu odgovarajućih pravila o zaštiti novčanih sredstava Korisnika.

Korisnik može putem internet stranice Pružaoca usluga da povuče zahtev iz stava 1. ovog člana u svakom trenutku pre izvršenja istog.

Izuzetno, ukoliko je zahtev iz stava 1. ovog člana podnet preko kriptomata, povlačenje zahteva nije moguće zbog trenutnog izvršavanja zahteva.

Član 19

Ukoliko se zahtev odnosi na pružanje usluge zamene digitalne imovine za drugu digitalnu imovinu, on će se automatski poništiti ukoliko Korisnik ne prenese Pružaocu usluge odgovarajuću količinu digitalne imovine u roku od tri poslovna dana.

Korisnik ima mogućnost da putem internet stranice Pružaoca usluga povuče zahtev is stava 1. ovog člana u svakom trenutku pre izvršenja zahteva.

Član 20

Ukoliko se zahtev odnosi na uslugu čuvanje i administriranje digitalne imovine za račun Korisnika i sa tim povezane usluge, i to na otvaranje digitalnog novčanika, zahtev nije moguće povući jer se izvršava trenutno.

Ukoliko se zahtev odnosi na uslugu čuvanje i administriranje digitalne imovine za račun Korisnika i sa tim povezane usluge, i to na prijem digitalne imovine na digitalni novčanik, zahtev nije moguće povući jer se izvršava trenutno.

Ukoliko se zahtev odnosi na uslugu čuvanje i administriranje digitalne imovine za račun Korisnika i sa tim povezane usluge, i to na slanje digitalne imovine sa digitalnog novčanika, Korisnik može putem internet stranice Pružaoca usluga da povuče zahtev sve do izvršenja.

IZVRŠENJE ZAHTEVA I NALOGA KORISNIKA

Član 21

U cilju brzog, poštenog i efikasnog izvršenja zahteva, odnosno naloga Korisnika, Pružalac usluga će:

- 1) informacije iz zahteva, odnosno naloga koji treba da bude izvršen za račun Korisnika odmah i tačno uneti u evidenciju zahteva, odnosno knjigu naloga;
- 2) odmah izvršavati slične zahteve, odnosno naloge Korisnika u skladu sa vremenom kada su zahtevi, odnosno nalozi primljeni, osim ukoliko uslovi koji preovlađuju na tržištu ili karakteristike zahteva, odnosno naloga to onemogućavaju ili interesi Korisnika nalažu drugačije postupanje;
- 3) obavestiti Korisnika o svim značajnim poteškoćama u vezi sa izvršenjem zahteva, odnosno naloga, odmah po saznanju za iste.

Član 22

Pružalac usluga će pri izvršenju zahteva, odnosno naloga preduzeti sve razumne korake potrebne za postizanje najpovoljnijeg ishoda za Korisnika, a uzimajući u obzir:

- 1) cenu digitalne imovine;
- 2) troškove, brzinu i mogućnosti izvršenja zahteva, odnosno naloga;
- 3) veličinu, vrstu i prirodu zahteva, odnosno naloga;
- 4) ostale okolnosti koje mogu da utiču na izvršenje zahteva, odnosno naloga.

Ukoliko zahtev, odnosno nalog sadrži posebna uputstva za izvršenje, Pružalac usluga će postupiti po tim uputstvima, i u tom slučaju će se smatrati da je Pružalac usluga izvršio zahtev, odnosno nalog pod najpovoljnijim uslovima.

Pružalac usluga određuje relativnu važnost faktora navedenih u stavu 1. ovog člana, uzimajući u obzir sledeće kriterijume:

- 1) karakteristike Korisnika;
- 2) karakteristike zahteva, odnosno naloga;
- 3) karakteristike digitalne imovine na koju se zahtev, odnosno nalog odnosi;
- 4) karakteristike mesta trgovanja na kojima se zahtev, odnosno nalog može izvršiti.

Član 23

U slučaju da se nalog Korisnika odnosi na uslugu prijem, prenos i izvršenje naloga koji se odnose na kupovinu i prodaju digitalne imovine za račun trećih lica, i to na davanje kupovnog naloga, nalog će biti izvršen na sledeći način:

- 1) Korisnik putem internet stranice Pružaoca usluga potvrđuje sadržinu naloga;
- 2) Pružalac usluga automatski izvršava nalog na platformi za razmenu digitalne imovine;
- 3) Pružalac usluga prenosi predmetnu digitalnu imovinu na digitalni novčanik;
- 4) Pružalac usluga dostavlja Korisniku bitne informacije o izvršenju naloga i potvrdu o izvršenju naloga, u skladu sa ovim Pravilima poslovanja.

U slučaju da se nalog Korisnika odnosi na uslugu prijem, prenos i izvršenje naloga koji se odnose na kupovinu i prodaju digitalne imovine za račun trećih lica, i to na davanje prodajnog naloga, nalog će biti izvršen na sledeći način:

- 1) Korisnik putem internet stranice Pružaoca usluga potvrđuje sadržinu naloga;
- 2) Pružalac usluga automatski izvršava nalog na platformi za razmenu digitalne imovine;
- 3) Pružalac usluga prenosi novčana sredstva na poseban račun na kom Pružalac usluga drži novčana sredstva korisnika;
- 4) Pružalac usluga dostavlja Korisniku bitne informacije o izvršenju naloga i potvrdu o izvršenju naloga, u skladu sa ovim Pravilima poslovanja.

Član 24

U slučaju da se podnet zahtev Korisnika odnosi na uslugu kupovine i prodaje digitalne imovine za gotov novac i/ili sredstva na računu i/ili elektronski novac, i to na kupovinu putem naloga za uplatu, zahtev će biti izvršen na sledeći način:

- 1) Korisnik putem elektronske pošte potvrđuje sadržinu zahteva;
- 2) Pružalac usluga Korisniku putem elektronske pošte šalje instrukcije za uplatu na tekući račun Pružaoca usluga;
- 3) Korisnik vrši uplatu prema instrukcijama;
- 4) po evidentiranju uplate, Pružalac usluga prenosi predmetnu digitalnu imovinu na adresu digitalne imovine koju je odabrao Korisnik;
- 5) Pružalac usluga dostavlja Korisniku bitne informacije o izvršenju zahteva i potvrdu o izvršenju zahteva, u skladu sa ovim Pravilima poslovanja.

U slučaju da se podnet zahtev Korisnika odnosi na uslugu kupovine i prodaje digitalne imovine za gotov novac i/ili sredstva na računu i/ili elektronski novac, i to na prodaju, zahtev će biti izvršen na sledeći način:

- 1) Korisnik putem elektronske pošte potvrđuje sadržinu zahteva;
- 2) Pružalac usluga Korisniku putem elektronske pošte šalje instrukcije za prenos digitalne imovine na adresu digitalne imovine koju koristi Pružalac usluga;
- 3) Korisnik prenosi digitalnu imovinu Pružaocu usluga;
- 4) Pružalac usluga isplaćuje novčana sredstva na tekući račun Korisnika;
- 5) Pružalac usluga dostavlja Korisniku bitne informacije o izvršenju zahteva i potvrdu o izvršenju zahteva, u skladu sa ovim Pravilima poslovanja.

Član 25

U slučaju da se podnet zahtev odnosi na uslugu kupovine i prodaje digitalne imovine za gotov novac i/ili sredstva na računu i/ili elektronski novac, i to na kupovinu putem kriptomata, zahtev će biti izvršen na sledeći način:

- 1) Pružalac usluga putem kriptomata obaveštava Korisnika o kursu izabrane digitalne imovine, kao i o postojanju eventualne naknade za slanje digitalne imovine;
- 2) Korisnik ubacuje novčanice u kriptomat;
- 3) Korisnik pritiska dugme na kom piše "Kupi";
- 4) digitalna imovina se prenosi na adresu digitalne imovine koju je odabrao Korisnik;
- 5) na ekranu se prikazuje potvrda o izvršenom zahtevu, pri čemu Korisnik može da odabere da odštampa tu potvrdu.

U slučaju da se podnet zahtev odnosi na uslugu kupovine i prodaje digitalne imovine za gotov novac i/ili sredstva na računu i/ili elektronski novac, i to na prodaju putem kriptomata, zahtev će biti izvršen na sledeći način:

- 1) Pružalac usluga putem kriptomata obaveštava Korisnika o kursu izabrane digitalne imovine, kao i o postojanju eventualne naknade za slanje digitalne imovine;
- 2) Korisnik pritiska dugme na kom piše "Prodaj";
- 3) Pružalac usluga putem kriptomata obaveštava Korisnika o adresi digitalne imovine na koju u roku od 30 minuta treba da prenese digitalnu imovinu;
- 4) Korisnik vrši prenos digitalne imovine u skladu sa instrukcijama;
- 5) nakon što počne obrada transakcije prenosa digitalne imovine u skladu sa instrukcijama (odnosno kada se na odgovarajućoj decentralizovanoj bazi podataka pojavi prva potvrda transakcije), Korisnik se putem SMS poruke obaveštava da može da podigne novac sa kriptomata;
- 6) Korisnik u skladu sa tehničkim instrukcijama podiže novčana sredstva na kriptomatu;
- 7) na ekranu se prikazuje potvrda o izvršenom zahtevu, pri čemu Korisnik može da odabere da odštampa tu potvrdu.

Član 26

U slučaju da se podnet zahtev odnosi na uslugu zamene digitalne imovine za drugu digitalnu imovinu zahtev će biti izvršen na sledeći način:

- 1) Pružalac usluga putem elektronske pošte daje Korisniku instrukcije za prenos digitalne imovine na adresu digitalne imovine Pružaoca usluga;
- 2) Korisnik prenosi odgovarajuću digitalnu imovinu na adresu digitalne imovine pružaoca usluga;
- 3) Pružalac usluga prenosi odgovarajuću digitalnu imovinu na adresu digitalne imovine koju je odabrao Korisnik;
- 4) Pružalac usluga dostavlja Korisniku bitne informacije o izvršenju zahteva i potvrdu o izvršenju zahteva, u skladu sa ovim Pravilima poslovanja.

Član 27

Ukoliko se podnet zahtev odnosi na uslugu čuvanje i administriranje digitalne imovine za račun Korisnika i sa tim povezane usluge, i to na otvaranje digitalnog novčanika, Pružalac usluga će po podnetom zahtevu Korisniku otvoriti digitalni novčanik.

Ukoliko se podnet zahtev odnosi na uslugu čuvanje i administriranje digitalne imovine za račun Korisnika i sa tim povezane usluge, i to na prijem digitalne imovine, zahtev će biti izvršen tako što će Pružalac usluga obavestiti Korisnika o adresi digitalne imovine na koju može da izvrši prenos, a po obavljenom prenosu će se stanje digitalne imovine na digitalnom novčaniku uvećati za prenetu količinu digitalne imovine.

Ukoliko se podnet zahtev odnosi na uslugu čuvanje i administriranje digitalne imovine za račun Korisnika i sa tim povezane usluge, i to na slanje digitalne imovine sa digitalnog novčanika, zahtev će biti izvršen tako što će Korisniku biti omogućeno da na internet stranici Pružaoca usluga odabere opciju "Pošalji kripto", koju će Korisnik morati da odabere dva puta da bi do slanja došlo.

IZVEŠTAVANJE KORISNIKA

Član 28

Pružalac usluga je dužan da, nakon izvršenja zahteva ili naloga za račun Korisnika, putem elektronske pošte:

1. Korisniku odmah dostavi bitne informacije koje se odnose na izvršenje zahteva, i to:
 - a. datum i vreme izvršenja zahteva;
 - b. vrstu digitalne imovine;
 - c. cenu digitalne imovine (ukoliko je primenjivo);
 - d. količinu digitalne imovine (ukoliko je primenjivo);
 - e. naknadu (ukoliko je primenjivo).
2. Korisniku odmah pošalje potvrdu o izvršenju zahteva ili naloga, što je moguće pre, a najkasnije:
 - a. prvog poslovnog dana po izvršenju;

- b. prvog poslovnog dana nakon prijema potvrde, u slučaju kada je Pružalac usluga potvrdu o izvršenju primio od trećeg lica.

Korisnik se ne može odreći prava da bude obavešten o izvršenju zahteva ili naloga, ali može naložiti slanje obaveštenja drugom licu koje on ovlasti.

Portvrdu o izvršenju zahteva ili naloga Pružalac usluga može poslati faksom, poštom, email-om, SMS porukom, neposredno ili na drugi odgovarajući način.

Izuzetno od pravila navedenih u ovom članu, u slučaju da se usluga pruža putem kriptomata, Korisnik će odgovarajuća obaveštenja i potvrde dobiti u skladu sa članom 26 ovih Pravila poslovanja.

Član 29

Korisnik je dužan da pisanim putem obavesti Pružaoca usluga o svakoj promeni adrese i drugih podataka za kontakt bez odlaganja, kao i izmeni ličnih podataka, promeni statusa rezidentnosti, promeni statusa funkcionera i ostalim relevantnim podacima i informacijama, i to u roku od sedam dana od dana promene, kao i da o tome dostavi odgovarajući dokaz.

ZAŠTITA DIGITALNE IMOVINE I NOVČANIH SREDSTAVA KORISNIKA

Član 30

Radi zaštite prava Korisnika, kada Pružalac usluga drži digitalnu imovinu Korisnika, dužan je da:

- 1) evidencije, adrese digitalne imovine i korespodencije 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 Pružaoca usluga;
- 2) preduzima mere kojima se obezbeđuje da se:
 - (1) adrese digitalne imovine Pružaoca usluga vodi odvojeno od adresa digitalne imovine Korisnika;
 - (2) sva digitalna imovina Korisnika deponovana kod trećih lica drže odvojeno od digitalne imovine koju je Pružalac usluga deponovao u svoje ime i za svoj račun.

Stav 1. ovog člana primenjuje se i u slučajevima kada Pružalac usluga digitalnu imovinu Korisnika vodi zbirno.

Pružalac usluga je dužan da prilikom čuvanja i prenosa digitalne imovine Korisnika u zemlji i inostranstvu postupa u skladu sa relevantnim propisima.

Pružalac usluga 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, Pružalac

usluga vodi računa o stručnosti i tržišnom ugledu platforme, i periodično preispituje izbor platforme i dogovorene aranžmane za držanje i čuvanje digitalne imovine Korisnika.

Pružalac usluga ne može da zalaže ili otuđuje digitalnu imovinu u vlasništvu Korisnika bez njegovog prethodnog pisanog ovlašćenja.

Pružalac usluga ne može da koristi digitalnu imovinu Korisnika za plaćanje svojih obaveza, kao ni obaveza drugih Korisnika.

Član 31

Prilikom postupanja sa sredstvima Korisnika, Pružalac usluga postupa u skladu sa relevantnim propisima.

Pružalac usluga prilikom pružanja usluge iz člana 3. stav 1. tač. 1) Zakona, kao i prilikom pružanja usluge iz člana 3. stav 1. tač. 4) u svrhu primanja uplata vezanih za digitalnu imovinu i prenosa tih sredstava Korisniku, može da otvori novčani račun Korisnika kod banke koji je odvojen od novčanog računa Pružaoca usluga, a posebna saglasnost Korisnika ili ovlašćenje za otvaranje računa sa novčanim sredstvima nije neophodna.

Novčana sredstva fizičkih lica primljena u skladu sa prethodnim stavom ovog člana se drže na zbirnom računu, i o njima Pružalac usluga u kontinuitetu vodi evidenciju.

Novčana sredstva svakog pravnog lica i preduzetnika primljena u skladu sa ovim članom drže se na posebnom računu koji je odvojen od novčanih računa drugih Korisnika.

Prilikom pružanja usluga koje nisu navedene u ovom članu, Pružalac usluga obezbeđuje da se novčana sredstva sa novčanih računa Korisnika koriste isključivo radi izvršenja transakcija s digitalnom imovinom, kao i da se ta novčana sredstva prenesu primaocu u roku od jednog poslovnog dana.

Izuzetno od stava 5. ovog člana, Korisnik može dati saglasnost o tome da, u skladu sa članom 79. Zakona i ovim Pravilima poslovanja, Pružalac usluga drži njegova novčana sredstva tri poslovna dana pre nego što ih prenese primaocu radi izvršenja transakcije s digitalnom imovinom. U slučaju da sredstva ne budu preneti primaocu u roku od tri poslovna dana, Pružalac usluge će ih vratiti Korisniku.

VOĐENJE EVIDENCIJE

Član 32

Pružalac usluga u elektronskom obliku vodi evidenciju koja sadrži podatke koji se odnose na sve transakcije s digitalnom imovinom koje je izvršio, za sopstveni račun ili u ime i za račun Korisnika, a ako su transakcije izvršene u ime i za račun Korisnika, ova evidencija sadrži sve podatke u vezi sa identitetom tog Korisnika, kao i podatke propisane zakonom kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Pružalac usluga predmetnu evidenciju čuva najmanje deset godina od dana okončanja poslovnog odnosa ili izvršene transakcije.

PODACI O PRIVREDNIM SUBJEKTIMA KOJI SU IMAOCI VIRTUELNIH VALUTA

Član 33

Pružalac usluga vodi evidenciju pravnih lica i preduzetnika koji su imaoци virtuelnih valuta koja sadrži sledeće podatke:

- 1) poslovno ime ili skraćeno poslovno ime Korisnika;
- 2) adresu sedišta Korisnika, a za Korisnika koji je strano pravno lice i naziv države;
- 3) matični broj Korisnika, odnosno drugu odgovarajuću identifikacionu oznaku za Korisnika koji je strano pravno lice (npr. evidencioni broj koji određuje nadležni državni organ);
- 4) poreski identifikacioni broj Korisnika;
- 5) datum uspostavljanja i prestanka poslovnog odnosa s Korisnikom, kao i datum druge promene u vezi s tim poslovnim odnosom;
- 6) vrstu usluge povezane s virtuelnim valutama koja je predmet poslovnog odnosa iz tačke 5) ovog stava;
- 7) adresu virtuelnih valuta koju Korisnik koristi, odnosno koristio je za izvršenje transakcije s virtuelnim valutama, a ako koristi nekoliko adresa - sve adrese virtuelnih valuta;
- 8) druge podatke koje propišu nadležni državni organi.

POVERAVANJE OPERATIVNIH POSLOVA POVEZANIH S PRUŽANJEM USLUGA POVEZANIH S DIGITALNOM IMOVINOM

Član 34

Pružalac usluga može poveriti operativne poslove povezane s pružanjem usluga povezanih s digitalnom imovinom isključivo u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima donetim na osnovu Zakona.

Član 35

Pružalac usluga može u svakom trenutku izvršiti nadzor nad obavljanjem poverenih operativnih poslova povezanih s pružanjem usluga povezanih s digitalnom imovinom, što uključuje i nadzor nad usklađenošću obavljanja poverenih operativnih poslova povezanih s pružanjem usluga povezanih s digitalnom imovinom s propisima, dobrim poslovnim običajima i opšteprihvaćenim standardima iz odgovarajuće oblasti, naročito u delu koji se odnosi na bezbednost informaciono-komunikacionog sistema.

Nadzor iz stava 1. ovog člana obuhvata, *inter alia*, nadzor nad dokumentacijom lica kom su povereni operativni poslovi povezanih s pružanjem usluga povezanih s digitalnom imovinom, kao i nadzor nad samim poslovnim procesima.

Pružalac usluga obavlja nadzor iz stava 2. ovog člana najmanje jednom godišnje.

SUKOB INTERESA

Član 36

Pružalac usluga je dužan da svoje poslovanje organizuje tako da na najmanju moguću meru svede sukobe interesa čije postojanje može štetiti interesima Korisnika, a koji se mogu javiti prilikom pružanja usluga između:

- 1) interesa relevantnog lica i svih lica blisko povezanih s njima, s jedne strane, i interesa Korisnika, s druge strane;
- 2) interesa Korisnika međusobno.

Član 37

Pružalac usluga je dužan da, prilikom utvrđivanja sukoba interesa koji mogu štetiti interesima Korisnika, oceni da li Pružalac usluga, relevantno lice ili lica koja su blisko povezana sa njima, usled pružanja usluga ili iz drugih razloga:

- 1) mogu da ostvare finansijsku dobit ili izbegnu finansijski gubitak na štetu Korisnika;
- 2) imaju interes ili korist od rezultata usluge pružene Korisniku ili transakcije izvršene za račun Korisnika digitalne imovine, a koji se razlikuju od interesa Korisnika;
- 3) imaju finansijski ili neki drugi motiv koji odgovara interesima drugog Korisnika ili grupe Korisnika imovine na štetu interesa Korisnika;
- 4) obavljaju istu delatnost kao Korisnik.

Član 38

Direktor može bliže urediti upravljanje sukobom interesa.

Član 39

U slučajevima kada postupci iz ovih Pravila i drugih akata Pružaoca usluga nisu dovoljni kako bi se u razumnoj meri osiguralo sprečavanje nastanka rizika za interese Korisnika, Pružalac usluga je dužan da obavesti Korisnika o vrsti i izvoru sukoba interesa i to pre obavljanja poslova u njegovo ime. Zaposleni su dužni da ukoliko smatraju da postoji i najmanja verovatnoća da se ne može osigurati sprečavanje nastanka rizika za interese Korisnika o istom obaveste Direktora, koji će preduzeti sve potrebne aktivnosti kako bi se u što kraćem roku o istom obavestio Korisnik.

Obaveštenje iz prethodnog stava ovog člana mora da sadrži sve relevantne podatke koji bi Korisniku na jasan i nedvosmislen način omogućili donošenje odluke povezane sa poslovima sa digitalnom imovinom u kontekstu u kojem se pojavljuje sukob interesa. Korisnik se može obavestiti i usmeno, uz obavezu naknadnog slanja pismenog obaveštenja Korisniku.

INSAJDERSKE INFORMACIJE I SPREČAVANJE MANIPULACIJE

Član 40

Zaposleni su obavezni da obraćaju pažnju na postojanje manipulacija na tržištu i zloupotrebe insajderskih informacija i da svog neposrednog rukovodioca i internog kontrolora obaveste o postojanju svake sumnje na manipulaciju na tržištu i zloupotrebe insajderskih informacija.

Šef sektora za usklađivanje poslovanja je dužan da odmah po prijemu obaveštenja o sumnji na manipulaciju na tržištu ili zloupotrebu insajderskih informacija izvrši kontrolu i sačini izveštaj koji odmah prosleđuje Direktor.

Ukoliko Šef sektora za usklađivanje poslovanja utvrdi da postoje opravdani razlozi za sumnju, dužan je da bez odlaganja obavesti nadzorni organ i dostavi sve relevantne podatke.

Ukoliko Šef sektora za usklađivanje poslovanja nakon izvršene kontrole utvrdi da ne postoji opravdanost sumnje na manipulaciju na tržištu ili zloupotrebu insajderskih informacija, dužan je da o tome sačini službenu belešku u kojoj će obavezno navesti razlog za neprijavlivanje transakcije nadzornom organu, kao i dati predlog mera za dalje praćenje zahteva vezanih za predmetno obaveštenje o sumnji i konkretnog Korisnika.

Član 41

Pružalac usluga ne sme da obavesti ni jedno drugo lice o obaveštenju o sumnji na manipulaciju ili zloupotrebu insajderskih informacija, što se posebno odnosi na lice u čije ime su ispostavljeni zahtevi, dati nalozi za trgovanje, odnosno obavljene transakcije ili lica povezana sa tim licem, osim lica kojima se obaveštenje dostavlja na osnovu zakona.

LIČNE TRANSAKCIJE

Član 42

Relevantnim licima je zabranjeno da obavljaju sledeće aktivnosti:

- 1) da zaključuju lične transakcije ukoliko:
 - (1) to uključuje zloupotrebu ili otkrivanje insajderskih ili drugih poverljivih informacija koje se odnose na Korisnika ili transakcije sa Korisnikom ili za račun Korisnika;
 - (2) je zaključivanje takve transakcije u sukobu ili je verovatno da će doći u sukob sa obavezama Pružaoca usluga;
- 2) da savetuju ili nagovaraju drugo lice na zaključivanje transakcija sa digitalnom imovinom na način koji prelazi ovlašćenja relevantnog lica ili nije propisan ugovorom o pružanju usluga;
- 3) da otkrivaju drugom licu bilo koje informacije ili mišljenja, osim u okviru redovnog ovlašćenja ili u okviru ugovora o pružanju usluga, ako relevantno lice zna ili bi trebalo da zna da će takvo postupanje uticati na to drugo lice da:
 - (1) zaključuju transakcije sa digitalnom imovinom;
 - (2) savetuju ili nagovaraju treće lice na zaključivanje takve transakcije.

POSLOVNA TAJNA

Član 43

Relevantna lica su dužna da čuvaju kao poslovnu tajnu:

- 1) informacije o Korisnicima;
- 2) informacije o stanju na računima i prometu Korisnika;
- 3) informacije o stanju na adresama digitalne imovine i prometu Korisnika;
- 4) informacije o uslugama koje pružaju Korisnicima;
- 5) druge informacije i činjenice koje saznaju prilikom pružanja usluga.

Informacije iz stava 1. ovog člana mogu se staviti na uvid i saopštavati trećim licima samo:

- 1) uz pismenu saglasnost Korisnika;
- 2) prilikom nadzora koji vrši nadzorni organ;
- 3) na osnovu naloga suda;
- 4) na osnovu naloga organa koji se bavi sprečavanjem pranja novca i finansiranja terorizma;
- 5) na osnovu naloga drugog nadležnog državnog organa.

POSTUPANJE PO PRIGOVORIMA KORISNIKA

Član 44

Ovim Pravilima poslovanja se ne umanjuju, niti se na bilo koji način uskraćuju, bilo koja prava koja su Korisnicima zagantovana propisima Republike Srbije.

Član 45

Postupak prijema, razmatranja i postupanja po prigovorima Korisnika se sprovodi uz poštovanje sledećih načela:

- 1) zaštita poverljivosti podataka o ličnosti;
- 2) razmatranje i odlučivanje o prigovorima po kriterijumu hitnosti i kriterijumu redosleda prijema;
- 3) razmatranje i odlučivanje o prigovorima u razumnim rokovima;
- 4) odlučivanje u skladu sa pozitivnim pravnim propisima koji regulišu datu materiju.

Podnošenje prigovora

Član 46

Prigovor mogu podneti Korisnici.

Prigovori se podnose na jedan od sledećih načina:

- 1) neposrednom predajom pisanog prigovora u sedištu Pružaoca usluga;
- 2) slanje putem pošte na adresu sedišta Pružaoca usluga;
- 3) slanjem prigovora putem email-a na: complaints@ecd.rs.

Razmatraće se isključivo prigovori koji su u domenu odgovornosti i aktivnosti Pružaoca usluga, koji su uredno pristigli Pružaocu usluga na jedan od navedenih načina, koje sadrže razumne i potkrepljive navode i dokaze.

Pružalac, bez obzira na to na koji način je prigovor podnet, putem elektronske pošte obaveštava Korisnika o prijemu prigovora.

Pružalac usluga nije odgovoran ukoliko, usled nepredviđenih okolnosti, prilikom slanja prigovora od strane Korisnika isti ne primi (greška u prispeću pošte i sl.), pa je shodno tome odgovornost Korisnika da proveri da li je Pružalac usluga primio prigovor.

Član 47

Prigovori se podnose u pisanoj formi i moraju da sadrže najmanje sledeće podatke:

- 1) lične podatke lica koje podnosi prigovor i to: ime i prezime, odnosno naziv pravnog lica, JMBG, odnosno MB, adresu, kontakt email i telefon;
- 2) datum podnošenja prigovora;
- 3) opis predmeta prigovora i eventualne dokaze;
- 4) potpis podnosioca prigovora.

Podnosilac prigovora je dužan da isti potpiše, a u slučaju kada je podnosilac prigovora pravno lice onda prigovor potpisuje lice ovlašćeno za zastupanje.

Ukoliko je to tehnički moguće, u slučaju anonimnih i nepotpunih prigovora Pružalac usluga će obavestiti podnosioca prigovora o tome da je prigovor nepotpun i uputiće ga kako da dopuni prigovor, a prigovor će biti uzet u razmatranje pošto budu ispravljani nedostaci.

Izuzetno, ukoliko iz sadržine nepotpunog prigovora sledi da postoji osnov sumnje da je došlo do povrede prava Korisnika prigovor će biti uzet u razmatranje.

Razmatranje prigovora

Član 48

Lice koje Direktor ovlasti za prijem prigovora prosleđuje prigovor bez odlaganja, a najkasnije narednog poslovnog dana od dana prijema prigovora Šefu sektora za usklađivanje poslovanja. Šef sektora za usklađivanje poslovanja će najduže u roku od pet poslovnih dana od dana prijema prigovora utvrditi eventualno sporne činjenice, sastaviti izveštaj o prigovoru i isti dostaviti Direktor.

Direktor je dužan da odmah, a najkasnije u roku od tri poslovna dana od prijema izveštaja o prigovoru, donese odluku po prigovoru i dostavi je Šefu sektora za usklađivanje poslovanja na dalje postupanje.

Najkasnije narednog poslovnog dana od dana prijema odluke Direktora, Šef sektora za usklađivanje poslovanja u pisanoj formi prosleđuje Korisniku odgovor po prigovoru.

Član 49

Pružalac usluga će odgovor na prigovor poslati na način koji je Korisnik specificovao u samom prigovoru. U nedostatku takve specifikacije Pružalac usluga će odgovor na prigovor poslati na email adresu Korisnika.

Evidencija o prigovorima i merama koje su na osnovu njih preduzete

Član 50

Pružalac usluga vodi evidenciju prigovora i mera koje su na osnovu njih preduzete, te svaki predmet o prigovoru mora imati sledeće podatke:

- 1) ime i prezime podnosioca prigovora;
- 2) uslugu/sektor poslovanja Pružaoca usluga na koji se prigovor odnosi;
- 3) predmet prigovora;
- 4) datum prijema prigovora;
- 5) datum odgovora na prigovor.

DRUGA PITANJA

Član 51

Pružalac usluga uspostavlja i primenjuje sisteme kontrole rizika shodno relevantnim propisima i internim aktima.

Pružalac usluga uspostavlja, primenjuje i redovno ažurira odgovarajući sistem interne kontrole koji obezbeđuje poštovanje internih odluka i procedura na svim nivoima upravljanja Pružaoca usluga.

Pružalac usluga donosi, primenjuje i redovno ažurira mere koje će osigurati kontinuitet poslovanja informacionog sistema, u redovnim i vanrednim okolnostima.

Pružalac usluga vodi i čuva poslovnu dokumentaciju shodno relevantnim propisima.

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 52

Pitanja koja nisu regulisana ovim Pravilima, regulisaće se posebnim pravilnicima i procedurama sve u skladu sa relevantnim propisima.

Član 53

Pravila se objavljuju na sajtu Pružaoca usluga odmah po donošenju 22.12.2022. godine, a počinju da se primenjuju u roku od 7 dana, od dana objavljivanja na sajtu.