

**PRAVILA POSLOVANJA CRYPTO TRADING
MANAGEMENT SERVIS D.O.O.**

SADRŽAJ

1.	OPŠTE ODREDBE	3
2.	PREDMET I SADRŽAJ PRAVILA POSLOVANJA	3
3.	ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA	3
4.	VRSTE USLUGA	4
5.	IDENTIFIKACIJA I KATEGORIZACIJA KLIJENTA.....	4
5.1.	Odgovornost klijenta za potpunost i tačnost podataka	4
6.	INFORMACIJE KOJE SE PRUŽAJU PRIJE ZAKLJUČIVANJA UGOVORA	5
7.	ZAKLJUČIVANJE UGOVORA	5
7.1.	Dokumentacije neophodna za zaključivanje ugovora	6
7.1.1.	Fizička lica	6
7.1.2.	Pravna lica.....	6
9.	REGISTRACIJA KLIJENTA	6
10.	KOMUNIKACIJA SA KLIJENTOM	7
11.	ETIČKI KODEKS	7
12.	PRIJEM NALOGA KLIJENTA	8
12.1.	Mjesto i način prijema naloga klijenta	8
12.2.	Odbijanje naloga klijenta	8
13.	ZAŠTITA NOVČANIH SREDSTAVA I IMOVINE KLIJENTA.....	8
14.	IZVJEŠTAVANJE KLIJENTA.....	9
15.	POVJERAVANJE OPERATIVNIH POSLOVA POVEZANIH S PRUŽANJEM USLUGA POVEZANIH S VIRTUELNOM IMOVINOM	9
16.	POSLOVNA TAJNA	9
17.	PRITUŽBE KLIJENATA	10
18.	PODACI O PRIVREDNIM SUBJEKTIMA KOJI SU IMAOCI VIRTUELNIH VALUTA	10
19.	SISTEM UPRAVLJANJA I SISTEM INTERNE KONTROLE	11
20.	ZAVRŠNE ODREDBE	11
20.1.	Rizici i ograničenje odgovornosti	11
20.2.	Uvid u Pravila poslovanja	12
20.4.	Ostale odredbe	13

1. OPŠTE ODREDBE

Ovim Pravilima poslovanja (u daljem tekstu: „Pravila“) uređuju se opšti uslovi poslovanja – pružanja usluga povezanih s virtuelnim valutama klijentima od strane Crypto Trading Management System d.o.o. (u daljem tekstu „Društvo“), a naročito:

- vrste usluga povezanih s virtuelnim valutama koje namjerava da pruža,
- kategorizacija i proces registracije klijenata,
- informacije koje se pružaju klijentima i potencijalnim klijentima,
- informacije koje se pružaju klijentima prije zaključenja ugovora,
- ugovor sa klijentima,
- prijem naloga klijenta,
- izvršenje naloga klijenata,
- izvještavanje klijenata,
- povjeravanje operativnih poslova povezanih sa pružanjem usluga povezanih sa virtuelnim valutama
- sukob interesa,
- insajderske informacije i spriječavanje manipulacije tržišta,
- čuvanje poslovne tajne,
- lične transakcije, i
- druga pitanja od značaja za rad Društva.

2. PREDMET I SADRŽAJ PRAVILA POSLOVANJA

U skladu sa zakonskom regulativom koja pokriva poslovanje sa virtuelnim valutama, Društvo mora imati Pravila poslovanja, a u svrhu regulisanja uslova pod kojima Društvo pruža usluge povezanih sa virtuelnim valutama.

Predmet i sadržaj ovih Pravila poslovanja je reguliranje međusobnih prava i obaveza Društva s jedne strane i Klijenta s druge strane, prilikom pružanja usluga i obavljanja poslova povezanih sa virtuelnim valutama u skladu s odredbama Zakona o tržištu hartija od vrijednosti Republike Srpske ("Sl. glasnik RS", br. 92/2006, 34/2009, 8/2012 - odluka US, 30/2012, 59/2013, 86/2013 - odluka US, 108/2013, 4/2017, 63/2021, 11/2022 i 63/2022) (u dateljm tekstu „Zakon“) i podzakonskih akata.

Pravila poslovanja predstavljaju osnov za sklapanje Ugovora i sastavni su dio svih ugovora koje Društvo sklapa s Klijentima vezano za pružanje usluge i izvršavanje aktivnosti u poslovima povezanih sa virtuelnim valutama.

Sklapanjem ugovora sa Društvom, Klijent izričito daje pristanak na primjenu ovih Pravila poslovanja. Ukoliko se pojedinačni ugovor sklopljen s Klijentom razlikuje od Pravila poslovanja, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora, pri čemu takve odredbe moraju biti u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima.

3. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

Pojmovi korišteni u ovim Pravilima imaju sljedeća značenja:

Društvo je „CRYPTO TRADING MANAGEMENT SERVIS“ d.o.o.

Klijent je domaća ili strana pravna i Klijent ili Nalogodavac: li fizička osoba, odnosno drugi uređeni oblik bez pravne osobnosti, s kojom Društvo direktno ili po Ovlaštenom zastupniku, u skladu s važećim propisima, sklapa Ugovor, a kojem Društvo pruža usluge u vezi sa virtuelnim valutama.

Virtuelna valuta je digitalni zapis vrijednosti koji nije emitovala i za čiju vrijednost ne garantuje centralna banka, niti drugi organ javnog sektora, koja nije nužno vezana za zakonsko sredstvo plaćanja i nema pravni status novca ili valute, ali je fizička i pravna lica prihvataju kao sredstvo razmjene i može se kupovati, prodavati, razmjenjivati, prenositi i čuvati elektronskim putem.

Nalog je zahtjev klijenta za pružanje bilo koje od usluga koju pruža Društvo, pri čemu elementi naloga zavise od vrste usluge na koju se zahtjev odnosi.

Tarifnik/Tarifa označava važeći Tarifnik sa naknadama za usluge koje pruža Društvo.

Relevantno lice je direktor i svaki uposlenik Društva.

Direktor označava zakonskog zastupnika i rukovodioca pružanja usluga u Društvu.

4. VRSTE USLUGA

Društvo će pružati sljedeće usluge povezane sa virtuelnim valutama:

- a) usluge kupovine i prodaje digitalne imovine za gotov novac i/ili sredstva na računu i/ili elektronski novac;
- b) zamjena fiat valute u virtuelnu valutu u skladu sa nalogom Klijenta i
- c) čuvanje i administriranje virtuelne imovine za račun klijenta virtuelne imovine i sa tim povezane usluge.

5. IDENTIFIKACIJA I KATEGORIZACIJA KLIJENTA

U skladu s odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, Društvo je dužno utvrditi identitet Klijenta prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa za pružanje usluge u vezi sa virtuelnim valutama i osigurati poštivanje važećih propisa Republike Srpske. Pri uspostavljanju poslovnog odnosa, Društvo će od Klijenta zahtijevati određenu dokumentaciju i podatke o namjeni i predviđenoj prirodi poslovnog odnosa odnosno transakcije.

Društvo će pružati usluge u vezi sa virtuelnim valutama fizičkim licima i pravnim licima na teritoriji Republike Srpske.

5.1. Odgovornost klijenta za potpunost i tačnost podataka

Klijent garantuje za tačnost i istinitost dostavljenih podataka. Ukoliko Klijent odbije dostaviti neki od dokumenata/ podataka obavezujućih za zaključenje ugovora, Društvo može odbiti sklapanje ugovora o pružanju usluga povezanih sa virtuelnim valutama. Ukoliko Društvo uprkos nepotpunim podacima zaključi ugovor sa Klijentom, Klijent snosi svu odgovornost za posljedice koje nastanu zbog nepotpunih podataka.

Klijent je dužan odmah i bez odgode obavijestiti Društvo o svakoj promjeni kontakt adrese, e-mail adrese, kao i ostalih podataka navedenih Ugovoru, te snosi svaku moguću štetu nastalu usljed svog neispunjenja ove obaveze. Svaka takva promjena ima učinak prema Društvu sljedećeg radnog dana od dana primitka obavijesti o promjeni.

Društvo će jednom godišnje ažurirati podatke o identifikaciji nalogodavaca, domaćih i stranih pravnih lica, na osnovu potvrde izdate od strane ovlaštene osobe pravnog lica da nije došlo do bitnih promjena, kao npr. promjene direktora, osnivača, registracije kod suda. Ukoliko je došlo do prethodno navedenog, Klijent je dužan dostaviti nove ovjerene dokumente na kojima je došlo do izmjena.

Ukoliko Klijent odbije postupiti u skladu s prethodnim navodom, Društvo će upozoriti klijenta da u takvom slučaju ima obavezu raskida poslovnog odnosa. Ukoliko Klijent i nakon upozorenja ne dostavi traženo, Društvo će raskinuti ugovor.

6. INFORMACIJE KOJE SE PRUŽAJU PRIJE ZAKLJUČIVANJA UGOVORA

Pružanje usluge u vezi sa virtuelnim valutama započinje informisanjem Klijenta o samoj prirodi usluge, rizicima. Sve informacije, uključujući i one marketinške prirode, koje Društvo upućuje klijentima i potencijalnim klijentima se predstavljaju jasno, istinito, i ne dovode u zabludu. Nakon dobijenih informacija, ukoliko se Klijent odluči za usluge Društva nastavlja se proces uspostavljanja poslovnog odnosa.

Na prodajnom mjestu i na zvaničnoj web stranici (ct-ms.com) Društvo upoznaje klijenta sa svim svojim statusnim podacima, i daje Klijentu sve informacije u vezi sa uslugama povezanim sa virtuelnim valutama, koja sadrže informacije i obavještenja o troškovima i naknadama, ali i rizicima obavljanja transakcija sa virtuelnim valutama, uključujući rizik od djelimičnog ili potpunog gubitka novčanih sredstava, odnosno druge imovine, kao i o tome da se na transakcije sa virtuelnim valutama ne primjenjuju propisi kojima se uređuje osiguranje depozita ili zaštita investitora, kao ni propisi kojima se uređuje zaštita klijenta finansijskih usluga.

Društvo je dužno da postojećim i potencijalnim klijentima omogući uvid u Korisničko uputstvo, Pravila poslovanja, Politici za zaštitu ličnih podataka, draft ugovora i Tarifnik o naknadama kao i sve njegove izmjene, u svojim poslovnim prostorijama i na zvaničnoj web stranici.

Društvo je dužan da klijentima omogući uvid u izmjene prethodno navedenih akata u roku od 7 (sedam) dana prije početka primjene tih izmjena.

7. ZAKLJUČIVANJE UGOVORA

Društvo je dužan da sa Klijentom zaključi ugovor koji sadrži:

- a) prava i obaveze ugovornih strana, pri čemu ista mogu biti utvrđena pozivanjem na druga dokumenta koja Društvo mora učiniti dostupnim Klijentu i dati mu na uvid;
- b) uslove pod kojima Društvo pruža usluge Klijentu;
- c) izjavu Klijenta da je upoznat sa sadržajem pravila poslovanja i tarifnika i da iste prihvata u cjelosti prije zaključenja ugovora.

Ugovor se zaključuje u pismenoj formi.

7.1. Dokumentacije neophodna za zaključivanje ugovora

7.1.1. Fizička lica

Za zaključivanje ugovora sa Društvom, fizičko lice je dužno dostaviti sljedeću dokumentaciju:

- a) Ličnu kartu, pasoš ili drugi zvanični dokument kojim se dokazuje identitet lica (nephodno je da dokument sadrži jedinstveni matični broj)
- b) Potvrdu o prebivalištu
- c) Potvrdu o transakcijskom računu
- d) Fotografija Klijenta ("selfie") na kojoj je vidljiv lik Klijenta sa ličnom kartom

7.1.2. Pravna lica

Za zaključivanje ugovora sa Društvom, pravno lice je dužno dostaviti sljedeću dokumentaciju:

- a) Ovjerenu kopiju rješenja o upisu u sudski registar ili aktuelnog izvoda iz sudskog registra ne starijeg od 3 mjeseca
- b) Ovjerena kopija uvjerenja o poreznoj registraciji
- c) Ovjerena kopija uvjerenja o PDV registraciji (ukoliko je lice registrovano u PDV sistemu)
- d) Ovjerena kopija obavještenja o razvrstavanju djelatnosti
- e) Lične karte lica ovlaštenih za zastupanje
- f) Potvrde o prebivalištu lica ovlaštenih za zastupanje
- g) Drugu dokumentaciju koju Društvo ocijeni potrebnom

8. NAKNADE I PROVIZIJE

Društvo će obračunavati Klijentu naknade, provizije i povezane troškove po osnovu obavljanja usluga i aktivnosti koji su predmet ovih Pravila poslovanja, a u skladu s važećom Tarifom naknada na koju je Komisija dala saglasnost.

Potpisivanjem ugovora, te prihvaćanjem ovih Pravila poslovanja i Tarife naknada smatra se da je Klijent izričito izjavio da poznaje i prihvaća odredbe ovih Pravila i Tarife naknada. Ukoliko Društvo za pružene usluge definirane Pravilima poslovanja i Ugovorom ispostavi Klijentu račun/obavijest o izvršenim transakcijama i/ ili uslugama, Klijent se obavezuje platiti Društvu sve naknade i troškove najkasnije do datuma dospijeća navedenog u računu/ obavijesti o izvršenim transakcijama i/ ili uslugama. Ukoliko bi Klijent kasnio s plaćanjem, Društvo ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu na sva dospelja potraživanja, u skladu sa važećim propisima.

9. REGISTRACIJA KLIJENTA

Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa Društvo će vrši identifikaciju i verifikaciju klijenta u svojim poslovnim prostorijama ili online putem zvanične web stranice Društva na koju će se Klijent registrovati, kojim putem Klijenti mogu vršiti i slanje prvog naloga Društvu.

Svaku narednu transakciju Klijent će moći obaviti u poslovnim prostorijama ili putem web stranice Društva na kojoj će se Klijent registrovati. Putem kreiranog naloga na web stranici, vršiće se slanje zahtjeva Društvu, kao i sva dalja komunikacija između Klijenta i Društva.

10. KOMUNIKACIJA SA KLIJENTOM

Klijent i Društvo mogu komunicirati usmenim i pisanim putem na jednom od jezika u služenoj upotrebi u BiH i engleskom jeziku. Klijent i Društvo mogu komunicirati putem elektronske pošte ukoliko je to predviđeno ugovorom između Klijenta i Društva.

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

Klijent će upućivati i davati Društvu sve Naloge/ Upute/ druge instrukcije, potvrde, obavijesti, pozive, kao i ostvarivati sve druge oblike komunikacije vezano za obavljanje poslova iz Pravila poslovanja i Ugovora na adrese navedene u Ugovoru.

Za potrebe pružanja svih usluga i obavljanja poslova predviđenih Pravilima poslovanja smatrat će se da je obavijest i ostala međusobna komunikacija zaprimljena ukoliko je zaprimljena u toku radnog vremena (8.00 - 16.30 h), osim u slučaju slanja preporučenih pošiljki, ukoliko se pošiljka iz bilo kojeg razloga ne može uručiti primatelju putem dostave, na dan kad je primatelju ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke od pravnog subjekta ovlaštenog za dostavu pošiljaka.

Društvo i Klijent obavezuju se bez odgađanja međusobno obavještavati o bilo kakvim promjenama adresa i drugih podataka relevantnih za obavještavanje i dok stranka takvu obavijest ne zaprimi, smatrat će se da je obavijest propisno data toj stranci ukoliko je poslana na adrese/brojeve, odnosno adrese i brojeve Društva navedene u Ugovoru.

11. ETIČKI KODEKS

Društvo je dužna obavljati poslove povezane sa virtuelnim valutama profesionalno, pošteno, s dužnom pažnjom dobrog stručnjaka i u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnim moralom. Društvo je pri pružanju navedenih usluga stavljati interese Klijenata iznad sopstvenih interesa i poslovati pravično, u skladu sa najboljim interesima Klijenta.

Kako bi Klijenti mogli da shvate prirodu i rizike u vezi sa uslugama koje povezanih s virtuelnim valutama, kao i rizike vezane za ulaganje u virtuelne valute, Društvo je dužno da postojećim i potencijalnim klijentima pruži odgovarajuće informacije na način koji je razumljiv prosječnom Klijentu koji je fizičko lice, a naročito:

- 1) osnovne statusne podatke Društvu i uslugama koje pruža;
- 2) informacije o virtuelnoj imovini i predloženim investicionim strategijama, uključujući odgovarajuće smjernice i upozorenja u vezi sa rizikom ulaganja u tu virtuelnu imovinu, odnosno u vezi sa tim strategijama;

- 3) informacije o rizicima obavljanja transakcija s virtuelnom imovinom, uključujući rizik od djelimičnog ili potpunog gubitka novčanih sredstava, odnosno druge imovine, kao i o tome da se na transakcije s virtuelnom imovinom ne primjenjuju propisi kojima se uređuje osiguranje depozita ili zaštita investitora, kao ni propisi kojima se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga;
- 4) informacije o mjestima izvršenja naloga;
- 5) informacije o troškovima i naknadama.

12. PRIJEM NALOGA KLIJENTA

12.1. Mjesto i način prijema naloga klijenta

Društvo prima naloge Klijenta u svojim poslovnim prostorijama i putem zvanične web stranice Društva. Nakon otvaranja i registrovanja korisničkog naloga Klijenta, Klijent šalje nalog Društvu neposredno, elektronskim putem, i to putem svog korisničkog naloga na web stranici Društva, u skladu sa relevantnim propisima i na način predviđen Ugovorom.

Nakon zaprimanja naloga, Društvo klijentu šalje predračun po kojem se vrši zamjena fiat valute u virtuelnu valutu, nakon čega Klijentu stiže potvrda na e-mail da je izvršena zamjena i da može dalje trgovati, kao i račun u kojem je naznačen iznos naplaćene provizije za izvršene usluge.

12.2. Odbijanje naloga klijenta

U slučaju postojanja osnova sumnje da bi izvršenje naloga i realizacija transakcije moglo da dovede do kršenja pozitivnopravnih propisa, a posebno iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, ili ako izvršenje naloga i realizacija transakcije predstavljaju krivično djelo, prekršaj ili privredni prestup, Društvo će odbiti izvršenje takvog naloga i obavijesti nadležne organe o postojanju osnova sumnje.

13. ZAŠTITA NOVČANIH SREDSTAVA I IMOVINE KLIJENTA

Radi zaštite prava svojih klijenata, kada Društvo drži finansijska sredstva i/ili virtuelnu imovinu klijenta, Društvo će:

- evidencije, račune i korespondencije u vezi sa njima voditi precizno i tačno, i na način da u svakom momentu i odmah može da razlikuje imovinu jednog klijenta od imovine ostalih klijenata i imovine samog Društva;
- donijeti mjere kojima se operativni rizik od gubitka ili smanjenja imovine (novčanih sredstava/virtuelne imovine) klijenta, odnosno prava u vezi sa tom imovinom, svodi na najmanju moguću mjeru;
- osigurati da se prethodne mjere odnose se i na posebne namjenske račune klijenta – fizičkih lica, kao i zbirni namjenski račun za Klijente – pravna lica;
- prilikom čuvanja i prijenosa virtuelne imovine klijenta u zemlji i inostranstvu postupati u skladu sa pozitivnopravnim propisima;
- prilikom postupanja sa novčanim sredstvima i/ili elektronskim novcem klijenta postupati u skladu sa pozitivnopravnim propisima.

Virtuelna imovina koju Društvo čuva i kojom administrira za račun Klijenta, uključujući i sredstva koja su u postupku prenosa, nije u vlasništvu i ne ulazi u imovinu Društva, i ne može se koristiti za plaćanje obaveza tog društva prema povjericima niti biti predmet prinudne naplate i izvršenja koje se sprovodi nad Društvom, niti može ući u stečajnu ili likvidacionu masu Društva.

14. IZVJEŠTAVANJE KLIJENTA

Društvo je dužno da, nakon izvršenja zamjene fiat valute u virtuelnu valutu za račun klijenta – prijenosa naloga Klijenta na podržanu platformu, u skladu sa uputstvima i strategijama odabranim od Klijenta:

- a) Klijentu odmah dostavi bitne informacije koje se odnose na status prijenosa naloga;
- b) Klijentu odmah pošalje potvrdu o prijenosu naloga, što je moguće prije, a najkasnije:
 - prvog radnog dana po izvršenju;
 - prvog radnog dana nakon prijema potvrde, u slučaju kada je Društvo potvrdu o izvršenju primio od trećeg lica.

Klijent se ne može odreći prava da bude obaviješten o izvršenju naloga, ali može naložiti slanje obavještenja drugom licu koje on ovlasti.

Potvrdu o izvršenju naloga Društvo može poslati putem korisničkog naloga Klijenta na internet stranici Društva, ili putem e-maila, pri čemu način i oblik te potvrde moraju biti definisani ugovorom.

Klijent je dužan da odmah obavijesti Društvo o svakoj promjeni adrese, broja telefona i/ili adrese elektronske pošte, i ukoliko ima korisnički nalog, iste promjene unese u svoj korisnički nalog na internet stranici Društva.

Ukoliko Klijent zahtijeva od Društva vanrednu dostavu obavještenja, ili eventualnu izradu i dostavu posebnih izvještaja, Društvo će Klijentu obračunati naknadu u skladu sa važećim Tarifnikom.

15. POVJERAVANJE OPERATIVNIH POSLOVA POVEZANIH S PRUŽANJEM USLUGA POVEZANIH S VIRTUELNOM IMOVINOM

Društvo može povjeriti operativne poslove povezane s pružanjem usluga povezanih s virtuelnom imovinom isključivo u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima, ukoliko je takva mogućnost predviđena. Društvo može u svakom trenutku, a najkasnije jednom godišnje, izvršiti nadzor nad obavljanjem operativnih poslova povezanih s pružanjem usluga povezanih s virtuelnom imovinom, koji obuhvata nadzor nad dokumentacijom lica kom su povereni operativni poslovi povezanih s pružanjem usluga povezanih s virtuelnom imovinom, kao i nadzor nad samim poslovnim procesima.

16. POSLOVNA TAJNA

Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je Društvo došlo u toku poslovanja, a odnose se na Klijenta, uključujući i njegove lične podatke, kao i podatke o transakciji s virtuelnom imovinom, osim onih koji su učinjeni javno dostupnim.

Društvo, članovi njegovih organa i lica zaposlena ili angažovana kod njega, kao i druga lica koja zbog prirode svog posla imaju pristup prethodno navedenim podacima ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne iz ovog poglavlja za obveznike čuvanja te tajne ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kojeg su ostvarili pristup podacima koji su predmet ove tajne. Izuzetno od navedenog, obveznici čuvanja poslovne tajne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti prethodne podatke, odnosno omogućiti pristup tim podacima:

- ako je lice na koje se ovi podaci odnose prethodno dalo pismenu saglasnost na takvo otkrivanje;
- ako to zahtijeva nadzorni organ ili drugo regulatorno tijelo u Bosni i Hercegovini za potrebe vršenja nadzora ili radi obavljanja poslova iz ovog ili drugog zakona;
- na osnovu odluke ili zahtjeva nadležnog suda, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu s propisima;
- za potrebe poreske uprave;
- na zahtjev stranog regulatornog tijela, u skladu sa zakonom;
- u vezi sa postupkom izvršenja ili obezbjeđenja na imovini korisnika virtuelne imovine, na osnovu zahtjeva suda, izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku;
- ako je to u drugim slučajevima propisano ovim ili drugim zakonom.
Lica kojima su ovakvi podaci učinjeni dostupnim, iste mogu koristiti isključivo u svrhu za koju su pribavljeni i ne mogu ih dalje saopštavati ili dostavljati trećim licima, niti tim licima omogućiti pristup podacima, osim u slučajevima utvrđenim zakonom.

17. PRITUŽBE KLIJENATA

Svaki Klijent ima pravo žalbe na rad Društva. Žalba se podnosi u pisanom obliku na adresu sjedišta Društva ili putem zvanične elektonronske pošte Društva.

Klijent ima pravo na žalbe u sljedećim slučajevima:

- a) Ako nije zadovoljan kvalitetom pružene usluge/aktivnosti;
- b) Ako smatra da zaposlenici nisu u pružanju usluge/ aktivnosti iskazali profesionalni odnos i pažnju koja mu se kao Klijentu morala iskazati;
- c) Ako nije primio odgovarajuće izvještaje ili oni sadrže pogrešne podatke;
- d) Ako smatra da je zbog protupravnog postupanja Društva pretrpio određenu štetu

Društvo je obavezno da na svaku žalbu klijenta upućeno u pismenoj formi odgovori pismeno u roku do 30 radnih dana od prijema žalbe, kada je to primjenjivo.

Društvo je dužno da vodi evidenciju pritužbi, odluka po pritužbama i mjera koje su na osnovu njih preduzete.

18. PODACI O PRIVREDNIM SUBJEKTIMA KOJI SU IMAOCI VIRTUELNIH VALUTA

Društvo vodi evidenciju pravnih lica i preduzetnika koji su imaoci virtuelnih valuta koja sadrži sljedeće podatke:

- poslovno ime ili skraćeno poslovno ime klijenta virtuelnih valuta;
- adresu sjedišta klijenta virtuelnih valuta, a za klijenta koji je strano pravno lice i naziv države;
- matični broj klijenta virtuelnih valuta, odnosno drugu odgovarajuću identifikacionu oznaku za klijenta virtuelnih valuta koji je strano pravno lice (npr. evidencioni broj koji određuje nadležni državni organ);
- poreski identifikacioni broj klijenta virtuelnih valuta;
- datum uspostavljanja i prestanka poslovnog odnosa s Klijentom virtuelnih valuta, kao i datum druge promjene u vezi s tim poslovnim odnosom;
- vrstu usluge povezane s virtuelnim valutama koja je predmet poslovnog odnosa iz tačke 5) ovog stava;
- druge podatke koje propiše Komisija

19. SISTEM UPRAVLJANJA I SISTEM INTERNE KONTROLE

Društvo je dužno da uspostavi, primenjuje i redovno ažurira sisteme upravljanja i internih kontrola koji obezbjeđuju odgovorno i pouzdano upravljanje Društvom.

Sistem upravljanja i sistem unutrašnjih kontrola naročito obuhvataju:

- 1) organizacionu strukturu s precizno i jasno utvrđenim, transparentnim i dosljednim podjelama i razgraničenjima poslova, kao i dužnostima i odgovornostima koje se odnose na pružanje usluga povezanih s virtuelnim valutama;
- 2) efektivne i efikasne procedure za identifikovanje, mjerenje i praćenje rizika kojima je Društvo izloženo ili bi moglo biti izloženo, posebno rizika od pranja novca i finansiranja terorizma, kao i za upravljanje ovim rizicima, odnosno izvještavanje o tim rizicima;
- 3) odgovarajuće računovodstvene procedure i procedure za ocjenu usklađenosti s propisima kojima se uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, kao i druge procedure.

20. ZAVRŠNE ODREDBE

20.1. Rizici i ograničenje odgovornosti

Zaključivanjem ugovora s Društvom Klijent potvrđuje da je upoznat i svjestan rizika korištenja usluga povezanih za virtuelnim valutama i svjestan općenito svih rizika povezanih s ovakvim tržištem, da mu je Društvo stavila na raspolaganje sve podatke koje je zatražio i da mu je na zadovoljavajući način odgovoreno na sva pitanja koja je postavio u vezi s njegovim planiranim aktivnostima na tržištu kapitala te da Društvo, uključujući njegova ovlaštena lica i uposlenike, nisu odgovorni za posljedice Klijentovih poslovnih odluka.

Društvo odgovara Klijentu za stvarne novčane gubitke po načelu dokazivanja krivnje. Društvo ne preuzima odgovornost za bilo kakve troškove do kojih može doći iz razloga što Klijent nije na vrijeme dostavio neophodno novčano pokriće na svoj namjenski račun novčanih sredstava ili nije dao nalog Banci za prijenos vrijednosnih papira na klijentski račun vrijednosnih papira kod RVP, u skladu s odredbama Ugovora i ovih Pravila poslovanja.

Društvo ne odgovara Klijentu za bilo kakvu štetu uzrokovanu:

- a) faktorima koji su izvan kontrole Društva, kao što su gubici uzrokovani višom silom, prirodnim katastrofama, ratovima, pravilima tržišta, odlukama vlada, padovima komunikacijskih sistema berzi i sl.,
- b) vlastitim tehničko-organizacijskim ograničenjima kao što su preopterećenost telefonskih linija ili sistema općenito,
- c) propustom bilo kojeg trećeg lica čijim se uslugama koristi radi izvršavanja obaveza u skladu s Ugovorom sklopljenim s Klijentom.

Društvo posebno ističe da Klijent preuzima potpunu odgovornost vezano za sve odluke i transakcije povezanih sa virtuelnim valutama, te isto tako ističe da Društvo nije izravno ili neizravno odgovorno za bilo koju odluku u vezi sa virtuelnom imovinom Klijenta.

Društvo posebno ističe da Klijent svjesno i samostalno preuzima sve rizike u pogledu korištenja usluga u vezi sa virtuelnim valutama, te da Društvo ni u kojem slučaju ne odgovara Klijentu zbog eventualne štete nastale ostvarenjem bilo kojeg rizika vezanog za usluge za virtuelnim valutama.

Društvo ne preuzima na sebe nikakvu obavezu, niti zaduženje da dnevno i/ili periodično izrađuje/ dostavlja bilo koju informaciju, dokument, istraživanje i/ili finansijsku analizu bilo koje vrste ili prirode, nego je Klijent u potpunosti svjestan da je potencijalna izrada i distribucija istih u potpunosti dobra volja Društva koja za sobom ne povlači bilo kakvu odgovornost od strane Društva i/ili njegovih uposlenika, osim ako Ugovorom nije drugačije utvrđeno.

Društvo ne garantuje, osim ako se na to nije posebno obavezao, da će izvršiti Nalog kako je određen podacima i određenjima sadržanim u Nalogu, niti da će ispuniti sve ili pojedine obveze iz Naloga ako:

- a) druga ugovorna strana s kojom je Društvo ugovorila posao ne izvrši svoju obavezu prema Društvu;
- b) do neispunjenja obaveza dođe iz uzroka za koji odgovara druga ugovorna strana, izdavatelj ili institucija čije usluge Društvo koristi, a na to je obavezno po propisima ili je uobičajeno korištenje tih usluga u skladu s općim pravilima i poslovnim običajima koji vrijede na tržištu i između učesnika na tržištu.

Društvo ne odgovara Klijentu za štetu koja nastane ukoliko pravovremeno ne primi obavijest od Klijenta o promjeni imena ili prezimena/ firme, adrese/ sjedišta, broja telefona ili e-mail adrese.

20.2. Uvid u Pravila poslovanja

Pravila poslovanja i Tarifa naknada se Klijentu daju na uvid prije zaključivanja ugovora. Klijent ima mogućnost uvida u važeća Pravila poslovanja i Tarifu naknada u svakom trenutku njihovog važenja u svim prostorijama u kojim se vrši zaključivanje ugovora koja su predmet ovih Pravila poslovanja, kao i na zvaničnoj web stranici Društva.

20.3. Rješavanje sporova

Osim ako nije Ugovorom posebno dogovoreno, sve sporove koji nastanu u vezi s Ugovorom uključujući i one koji se tiču njegove pravovaljanosti, ispunjenja, prestanka, te pravnih posljedica nepravovaljanosti, odnosno prestanka Ugovora, Klijent i Društvo će prvenstveno nastojati riješiti sporazumom, a u protivnom ugovaraju mjesnu nadležnosti sjedišta Društva.

20.4. Ostale odredbe

Za sve što nije regulirano Ugovorom i ovim Pravilima poslovanja primjenjivat će se važeći zakonski i podzakonski propisi, poslovni običaji, kao i interni akti Društva, sa svim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja Ugovora i Pravila poslovanja.

Ako nakon zaključenja Ugovora ili donošenja ovih Pravila poslovanja zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano Pravilima poslovanja bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Pravila poslovanja.

Ova Pravila poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a počinju se primjenjivati od dana evidentiranja Društva u registru Komisije za hartije od vrijednosti Republike Srpske.

S.r.
Kalač Asja

Datum:03.03.2023. godine
Broj protokola: 22/23