



Vnitřní předpis o vyřizování stížností

1 PRÁVNÍ ZÁKLAD

1.1 Tento vnitřní předpis o vyřizování stížností byl vypracován v souladu s:

- a) článkem 71 Nařízení MiCA;
- b) DN 2025/294;
- c) článkem 11 DN 2025/305.

2 DEFINICE

2.1 Pojmy s velkým počátečním písmenem použité v tomto vnitřním předpisu mají následující význam:

Administrativní zaměstnanec	je zaměstnanec administrativního oddělení Společnosti
Pracovník pro dodržování předpisů	je osoba zodpovědná za vnitřní kontrolu v rámci Společnosti
VRKAT	je člen řídícího orgánu Společnosti a provozní ředitel Společnosti;
DN 2025/294	je Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2025/294 ze dne 1. října 2024, kterým se doplňuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114, pokud jde o regulační technické předpisy, jimiž se blíže určují požadavky, vzory a postupy pro vyřizování stížností poskytovateli služeb kryptoaktiv
DN 2025/305	je Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2025/305 ze dne 31. října 2024, kterým se doplňuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114, pokud jde o technické regulační standardy, kterými se upřesňují informace, které mají být zahrnuty do žádosti o povolení k výkonu funkce poskytovatele služeb kryptoaktiv
Nařízení MiCA	je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114 ze dne 31. května 2023 o trzích s kryptoaktivy a o změně nařízení (EU) č. 2023/2023, 1093/2010 a (EU) č. 1095/2010 a směrnic 2013/36/EU a (EU) 2019/1937
Oprávněné osoby	jsou kterékoli z následujících osob: a) členové orgánů Společnosti; b) zaměstnanci Společnosti; c) třetí osoby poskytující služby Společnosti na základě outsourcingu podle čl. 73 Nařízení MiCA
Pověřená osoba	má význam uvedený v článku 7.7
Přijatá stížnost	má význam uvedený v článku 7.4
Společnost	je společnost Okazio s.r.o., se sídlem Bottova 2A, Bratislava - městská část Staré Město 811 09, IČO: 54 724 732, zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu Bratislava III, oddíl Sro, vložka č.. 163835/B

3 PŘEDMĚT ÚPRAVY VNITŘNÍHO PŘEDPISU

3.1 Tento vnitřní předpis se vztahuje na vyřizování stížností klientů Společnosti. Tento vnitřní předpis stanoví jednotný a účelný postup Společnosti při vyřizování stížností klientů, které se týkají činnosti, správnosti jednání nebo kvality výkonu činnosti Oprávněných osob.

- 3.2 Cílem tohoto vnitřního předpisu je zavést účinné a přehledné postupy přiměřeného, rychlého a bezplatného vyřizování stížností klientů a pravidla pro vedení záznamů o každé stížnosti a opatřeních přijatých k jejímu řešení, a to v souladu s požadavky právních předpisů uvedených v článku 1.1.

4 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

- 4.1 Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti adresované Společnosti v souvislosti s poskytováním jedné nebo více služeb kryptoaktiv klientům, potenciálním klientům nebo anonymní osoby.
- 4.2 V případě anonymního podání je stížností ve smyslu tohoto vnitřního předpisu takové anonymní podání, které obsahuje konkrétní a dostatečně určité a ověřitelné údaje poukazující na jednání nebo skutečnosti uvedené v článku 4.1.
- 4.3 Stěžovatelem je klient, potenciální klient nebo anonym, který podává stížnost.
- 4.4 Pojem klient se interpretuje podle čl. 1 bod 39 Nařízení MiCA.
- 4.5 Stížností není podání stěžovatele, které se týká služeb a činností, které nepodléhají dohledu Národní banky Slovenska, nebo podání, které se týká služeb a činností subjektu odlišného od Společnosti a za který Společnost nenese odpovědnost. Společnost se však i v takových případech vynasnaží stěžovateli náležitě odpovědět a poskytnout stěžovateli své stanovisko, případně, pokud takovými informacemi bude Společnost disponovat, odkáže stěžovatele na uplatnění jeho nároků vůči subjektu, který je zodpovědný za vyřízení jeho stížnosti a za tímto účelem poskytne stěžovateli potřebné identifikační údaje tohoto subjektu.

5 PODMÍNKY PŘÍPUSTNOSTI STÍŽNOSTI

- 5.1 Stížnost musí směřovat vůči činnosti nebo službám, které Společnost nebo zaměstnanci Společnosti v její měně poskytují. Stížnost nemůže směřovat vůči činnosti a službám subjektů odlišných od Společnosti.
- 5.2 Klient, který podává stížnost, musí být ve stížnosti identifikován v rozsahu podle přílohy čj. 1 k tomuto vnitřnímu předpisu. To neplatí v případě anonymně podané stížnosti.
- 5.3 Stížnost musí být podána některým ze způsobů uvedených v článku 6 tohoto vnitřního předpisu.
- 5.4 Předmět stížnosti musí být dostatečně konkretizován. Stěžovatel je povinen označit a předložit všechny důkazy a důkazní prostředky, které souvisejí s předmětem stížnosti a které má k dispozici.

6 ZPŮSOBY PODÁVÁNÍ A NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI

- 6.1 Stížnost může stěžovatel podat následujícími způsoby:
- a) písemně zásilkou zaslanou na adresu sídla Společnosti: **Okazio s.r.o.**, Bottova 2A, Bratislava - městská část Staré Mesto 811 09, Slovenská republika;
 - b) ústně zaměstnanci nebo členovi orgánu Společnosti; nebo
 - c) elektronicky zasláním e-mailu na následující e-mailovou adresu Společnosti určenou k

podávání stížností: kontakt@okazio.sk.

- 6.2 V případě ústně podané stížnosti je zaměstnanec Společnosti nebo člen orgánu Společnosti, který ústní stížnost přijímá, povinen o takové stížnosti vypracovat písemný záznam. Tímto způsobem je stížnost oprávněn přijmout jakýkoli zaměstnanec Společnosti nebo člen orgánu Společnosti, který takovou stížnost po jejím přijetí neprodleně postupuje ke zpracování Administrativnímu zaměstnanci, resp. přímo osobě podle článku 7.6, pokud stížnost směřuje proti Administrativnímu zaměstnanci. Písemný záznam se vypracovává podle vzoru uvedeného v příloze 1 tohoto vnitřního předpisu.
- 6.3 Z přijetí stížnosti podle článku 6.2 je vyloučena osoba, proti které stížnost směřuje.
- 6.4 Stížnost nebo písemný záznam o ústně podané stížnosti musí obsahovat tyto údaje:
- a) jméno, příjmení a adresa bydliště stěžovatele, jde-li o fyzickou osobu, název nebo obchodní jméno, identifikační číslo a sídlo stěžovatele, jde-li o právnickou osobu;
 - b) kontaktní adresu stěžovatele, je-li odlišná od jeho bydliště v případě fyzické osoby nebo od jeho sídla v případě právnické osoby;
 - c) telefonický a / nebo emailový kontakt na stěžovatele;
 - d) předmět a odůvodnění stížnosti včetně dokladů zaslaných stěžovatelem (pokud jimi disponuje);
 - e) identifikaci Oprávněné osoby, proti které stížnost směřuje, jde-li o stížnost směřující proti konkrétní Oprávněné osobě (případně více Oprávněným osobám);
 - f) datum podání stížnosti; a
 - g) způsob, jakým má být stěžovatel informován o výsledku vyřízení stížnosti.
- 6.5 Podání stížnosti a její vyřízení podle tohoto vnitřního předpisu je bezplatné.
- 6.6 Pokud stěžovatel společně se stížností předložil i doklady a dokumenty v listinné formě, tyto mu budou Společností po vyřízení stížnosti vhodným způsobem vráceny. Nedohodne-li se Společnost se stěžovatelem jinak, vrátí mu doklady a dokumenty na jeho adresu uvedenou ve stížnosti. Společnost je oprávněna si pořídit kopie takových dokladů a dokumentů.
- 6.7 Stěžovatel může za účelem podání stížnosti použít i formulář stížnosti přiložený jako příloha č. 2. 1 k tomuto vnitřnímu předpisu, který bude zveřejněn na webovém sídle Společnosti.
- 6.8 Stížnost může být vyhotovena v českém jazyce, anglickém jazyce nebo úředním jazyce hostitelských členských států Unie.
- 6.9 Tento vnitřní předpis je zpřístupněn na spodku webové stránky Společnosti <https://okazio.sk/> v části „Informace“ pod označením „Stížnosti“. Po kliknutí na tlačítko „Stížnosti“ je návštěvník webové stránky Společnosti přesměrován na podstránku Společnosti, na které je zveřejněn text tohoto vnitřního předpisu. Návštěvník webové stránky (klient nebo potenciální klient) je tak informován o možnosti podání bezplatné stížnosti a o způsobu podávání stížnosti a postupu, jak bude Společnost při zpracování a vyřizování stížnosti postupovat.

7 ZPRACOVÁNÍ STÍŽNOSTI

- 7.1 Zpracováním žádosti podle tohoto vnitřního předpisu je pověřen Administrativní zaměstnanec, který stížnost ve smyslu tohoto článku 7 postupuje k vyřízení příslušné osobě. Administrativní zaměstnanec je zodpovědný za výkon povinností Společnosti podle tohoto vnitřního předpisu,

není-li v tomto vnitřním předpisu výslovně uvedeno jinak.

- 7.2 V případě, že stížnost neobsahuje náležitosti vymezené v článku 6.4, Administrativní zaměstnanec vyzve stěžovatele k jejímu doplnění. Nedojde-li k doplnění stížnosti do 10 dnů ode dne doručení výzvy, Společnost nemusí ke stížnosti přihlížet.
- 7.3 Článek 7.2 se neuplatní v případě anonymní stížnosti. Pokud anonymní stížnost neobsahuje všechny náležitosti podle článku 6.4, Společnost nemusí k takové stížnosti přihlížet.
- 7.4 Společnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti pracovních dnů od obdržení stížnosti, posoudí, zda je stížnost jasná a úplná a písemně potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti a její postoupení na vyřízení v případě:
- a) úplné stížnosti splňující náležitosti podle článku 6.4;
 - b) řádně doplněné stížnosti po uplatnění postupu podle článku 7.2; nebo
 - c) neúplné stížnosti, kterou se Společnost rozhodne akceptovat.

(dále jen „**Přijatá stížnost**“).

Písemné potvrzení o přijetí stížnosti obsahuje zejména:

- a) informaci o tom, zda je stížnost přípustná;
 - b) datum přijetí stížnosti;
 - c) identifikaci a kontaktní údaje, včetně e-mailové adresy a telefonního čísla, osoby, na kterou se stěžovatel může obrátit s jakoukoli otázkou související s podanou stížností;
 - d) přibližnou indikaci času na vyřízení stížnosti; a
 - e) v případě elektronicky podané stížnosti i kopii obdržené stížnosti;
- 7.5 Postup podle článku 7.4 se neuplatní v případě anonymní stížnosti.
- 7.6 Směřuje-li stížnost proti Administrativnímu zaměstnanci, ten ji vždy po jejím přijetí neprodleně postoupí COO, který postupuje podle tohoto článku 7.
- 7.7 Přijatá stížnost Administrativní zaměstnanec postoupí k vyřízení podle článku 8:
- a) Přímému nadřízenému zaměstnanci Společnosti, vůči kterému stížnost směřuje;
 - b) COO, který odpovídá za Oprávněnou osobu, nejde-li o zaměstnance Společnosti, který má přímého nadřízeného, vůči které stížnost směřuje;
 - c) Compliance Officerovi, pokud stížnost směřuje vůči jednateři Společnosti, nebo pokud stížnost nesměřuje proti konkrétní osobě

(dále jen „**Pověřená osoba**“).

8 VYBAVENÍ STÍŽNOSTI

- 8.1 Pověřená osoba postupuje při vyřízení stížnosti následujícím způsobem:

- a) Posoudí opodstatněnost stížnosti přezkoumáním dokumentů a prověřením informací uvedených stěžovatelem v podané stížnosti, a to tak, aby objektivně došlo ke zjištění skutečného stavu věci, přičemž:
 - a. zkoumá i příčiny vzniku zjištěných nedostatků a jejich následky;

- b. při posuzování stížnosti vychází z jejího předmětu, bez ohledu na stěžovatele a toho proti komu stížnost směřuje, jakož i na to, jak ji stěžovatel označil;
- c. je-li pouze část podání stížností, posoudí ji pouze v tomto rozsahu, přičemž je povinna posoudit všechny stížnostní body; a
- d. skládá-li se stížnost z více samostatných bodů, posoudí zvlášť každý z nich.

b) Rozhodně o stížnosti:

- a. a to jejím odmítnutím (s uvedením důvodů), je-li neopodstatněná nebo nepřijatelná; nebo
 - b. ji přijme a vyzve jednatele Společnosti, aby přijali opatření k nápravě zjištěných nedostatků; v případě, že vyřizuje stížnost COO, vyzve CEO k nápravě zjištěných nedostatků, přičemž i on sám je povinen jednat a provést nápravu.
- c) Informuje stěžovatele, a to písemně nebo elektronicky, o výsledku vyřízení jeho stížnosti a opatřeních učiněných k nápravě zjištěných nedostatků, přičemž odůvodní své rozhodnutí. Způsob informování stěžovatele zvolí s přihlédnutím ke způsobu, jakým byla stížnost Společností přijata.
- 8.2 Pověřená osoba musí stížnost vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení, resp. přijetí Přijaté stížnosti a bezodkladně po jejím vyřízení informovat stěžovatele o výsledku vyřízení stížnosti. V opodstatněných případech lze tuto lhůtu prodloužit na 60 dní, přičemž konkrétní důvod prodloužení lhůty a nemožnost vyřízení stížnosti je ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení, resp. přijetí Přijaté stížnosti Pověřená osoba povinna oznámit stěžovateli. Pověřená osoba písemně poskytne stěžovateli na požádání nebo po potvrzení doručení stížnosti informace o postupu při vyřizování stížnosti.
- 8.3 COO je povinen přijmout opatření nezbytná k odstranění nedostatků zjištěných na podkladě stížnosti a zajistit odstranění příčin jejich vzniku do 30 dnů od kdy jej k tomu Pověřená osoba vyzve.
- 8.4 V případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může v této věci podat stížnost na Pověřenou osobu, a to ve lhůtě 15 kalendářních dnů od doručení rozhodnutí o způsobu vyřízení stížnosti stěžovateli. K takové stížnosti se přihlíží jako k nové stížnosti a při jejím zpracování a vyřízení se postupuje podle tohoto vnitřního předpisu.
- 8.5 Stěžovatel je povinen při řešení stížnosti poskytnout součinnost nezbytně nutnou k jejímu řádnému vyřízení, především je povinen na požádání poskytnout další informace nebo nezbytné doklady. Za předpokladu, že stěžovatel tuto součinnost neposkytne, Pověřená osoba přeruší vyřizování stížnosti až do doby, než stěžovatel součinnost poskytne. Během přerušování vyřizování stížnosti neběží 30 denní resp. 60 denní lhůta stanovená tímto vnitřním předpisem pro vyřízení stížnosti. Pověřená osoba je oprávněna stěžovateli k poskytnutí součinnosti určit přiměřenou lhůtu, nejméně v délce 30 dnů. Společnost informuje stěžovatele o provedených krocích při vyřizování stížnosti. V případě otázek stěžovatele jej Společnost informuje bez zbytečného odkladu.
- 8.6 Pověřená osoba při vyřizování stížností postupuje v souladu s předchozími rozhodnutími o obdobných stížnostech. Od předchozího rozhodnutí o obdobné stížnosti se lze odchýlit, avšak takové odchýlení musí být náležitým způsobem a přesvědčivě odůvodněno.
- 8.7 Pověřená osoba má při vyřizování stížnosti k dispozici dostatečné zdroje a přístup ke všem informacím, které se týkají stížnosti a které mají vliv na její vyřízení.

- 8.8 Pověřená osoba vyvine veškeré potřebné úsilí pro shromáždění a prozkoumání všech dostupných relevantních informací ke stížnosti. Pověřená osoba nebude při vyřizování stížnosti vyžadovat od stěžovatele informace nebo dokumenty, které již má k dispozici.
- 8.9 Pověřená osoba používá při komunikaci se stěžovatelem nebo při vyřizování stížností netechnický, jednoduchý a srozumitelný jazyk. Pověřená osoba komunikuje se stěžovatelem a vyřídí stížnost v jazyku, ve kterém byla stížnost podána.
- 8.10 Pokud Pověřená osoba stížnosti nevyhoví nebo jí vyhoví jen částečně, své rozhodnutí o vyřízení stížnosti musí jasně a srozumitelně odůvodnit a informovat stěžovatele o dostupných prostředcích nápravy.
- 8.11 O vyřízení stížnosti podle tohoto článku 8 sepíše Pověřená osoba záznam.

9 OPAKOVANÁ STÍŽNOST

- 9.1 Opakovaná stížnost je stížnost téhož stěžovatele, ve stejné věci, pokud v ní neuvádí nové skutečnosti.
- 9.2 V případě opakované stížnosti Pověřená osoba přezkoumá záznam o předchozí stížnosti a následně:
- a) zjistí-li, že předchozí stížnost byla vyřízena správně, písemně oznámí tuto skutečnost stěžovateli s komplexním odůvodněním svého stanoviska a poučením, že k další opakované stížnosti nebude přihlíženo a zároveň poučí stěžovatele o možnosti obrátit se v této věci na příslušné orgány veřejné moci, zejména na Národní orgán, a případně i jiný orgán veřejné moci, který podle povahy stížnosti, se danou stížností může zabývat ve smyslu svých kompetencí udělených příslušnými právními předpisy; nebo
 - b) zjistí-li, že předchozí stížnost nebyla vyřízena správně, vyřídí stížnost postupem podle článku 8.

10 EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

- 10.1 Evidenci o stížnostech, záznamech o vyřízení stížností a dokumentaci související se stížnostmi vede Administrativní zaměstnanec. Tato evidence je vedena způsobem podle vnitřního předpisu Společnosti o vedení záznamů. V případě fyzických písemností (včetně listinně podaných stížností) Administrativní zaměstnanec provede jejich konverzi do elektronické podoby a tyto dokumenty uchovává v elektronické podobě způsobem podle předchozí věty.
- 10.2 Záznam podle článku 10.1 obsahuje především:
- a) jméno, příjmení a adresu bydliště stěžovatele, jde-li o fyzickou osobu, název nebo obchodní jméno a sídlo stěžovatele, jde-li o právnickou osobu;
 - b) kontaktní adresu stěžovatele, je-li odlišná od jeho bydliště v případě fyzické osoby nebo od jeho sídla v případě právnické osoby;
 - c) telefonický a/nebo e-mailový kontakt na stěžovatele;
 - d) identifikaci Pověřené osoby;
 - e) předmět stížnosti včetně dokladů zaslaných stěžovatelem;
 - f) proti komu stížnost směřuje;
 - g) datum doručení resp. přijetí stížnosti;
 - h) postup zpracování stížnosti;

- i) postup posouzení stížnosti a způsob jejího vyřízení (včetně odpovědi, která byla zaslána stěžovateli);
 - j) byla-li stížnost opodstatněná, opatření přijatá k odstranění zjištěných nedostatků;
 - k) datum vyřízení stížnosti;
 - l) seznam podkladů, na jejichž základě bylo rozhodnuto o stížnosti.
- 10.3 Společnost po každém vyřízení stížnosti, bez ohledu na způsob jejího vyřízení, průběžně analyzuje důvody, které vedly stěžovatele k podání stížnosti. V případě, že Společnost zjistí opakující se důvod podání stížnosti posoudí, zda tento důvod podání stížnosti má vliv i na jiné procesy v rámci Společnosti nebo jiné produkty resp. služby Společnosti, a to i tehdy, když nebyly dosud předmětem žádné stížnosti. Společnost následně provede potřebné kroky ke sjednání nápravy a to tak, aby byl tento důvod podávání stížností v co nejvyšší možné míře eliminován. Odpovědnost za sjednání nápravy podle předchozí věty má COO.
- 10.4 Společnost průběžně analyzuje a vyhodnocuje:
- a) průměrná doba potřebná úplná pro vyřízení stížnosti, včetně doby potvrzení, vyšetřování a odezvy;
 - b) počet obdržených stížností, včetně stížností které Společnost nevybavila včas;
 - c) kategorie témat, na která se stížnosti vztahují; a
 - d) výsledky vyřízení stížností.
- 10.5 Administrativní zaměstnanec pravidelně, nejméně však jednou ročně, podává COO zprávu o provádění a účinnosti postupů pro vyřizování stížností podle tohoto vnitřního předpisu, která obsahuje informace podle článku 10.4 tohoto vnitřního předpisu, jakož i informace o všech přijatých nápravných opatřeních, která byla přijata nebo mají být přijata v návaznosti na závěry plynoucí z vy.

11 ZPŘÍSTUPNĚNÍ VNITŘNÍHO PŘEDPISU

- 11.1 Společnost ve smyslu čl. 1 odst. 1 písm. 3 DN 2025/294 zpřístupňuje tento vnitřní předpis klientům na své internetové stránce.

12 ODPOVĚDNOST

- 12.1 Za plnění povinností podle tohoto vnitřního předpisu je zodpovědný Administrativní zaměstnanec. Tím nejsou dotčena případná ustanovení tohoto vnitřního předpisu, která specificky přisuzují konkrétní odpovědnost jiné funkci v rámci Společnosti.
- 12.2 V případě, že z jakéhokoli důvodu nebude podle článku 12.1 tohoto vnitřního předpisu odpovědný za plnění povinností podle tohoto vnitřního předpisu Administrativní zaměstnanec, bude za dodržování povinností podle tohoto vnitřního předpisu odpovědný COO.
- 12.3 O všech činnostech, událostech a aktivitách provedených podle tohoto vnitřního předpisu je odpovědná osoba uvedená v článku 12.1 povinna vést záznamy.

13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Za sledování řádného provádění postupů a povinností stanovených tímto vnitřním předpisem odpovídají společně jednatelé Společnosti.

- 13.2 V případě, že Administrativní zaměstnanec v rámci své působnosti zjistí jakékoli porušení tohoto vnitřního předpisu, bez zbytečného odkladu o tom informuje COO.
- 13.3 Tento vnitřní předpis byl schválen rozhodnutím jednatelů ze dne 20.6.2025, přičemž v tento den nabývá i platnosti.
- 13.4 Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem právní moci rozhodnutí Národní banky Slovenska o udělení povolení Společnosti k poskytování služeb kryptoaktiv.

V Bratislave, dňa 10.8.2026

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'M' followed by a horizontal line extending to the right.

Okazio s.r.o.
Martin Bittara, jednatel

PŘÍLOHA NR. 1
FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Okazio s.r.o.	
Formulář pro podání stížnosti	
<u>1.A - Stěžovatel</u>	
Jméno a příjmení / obchodní jméno:	
Referenční číslo klienta, je-li k dispozici:	
IČO: ¹	
Adresa bydliště / Adresa: (<i>ulice, soupisné / orientační číslo, PSČ</i>)	
Stát:	
Kontaktní adresa: ²	
Telefonní číslo:	
E-mail:	
ZÁKON: ³	
Uveďte, jakým způsobem chcete být informováni o vyřízení stížnosti (<i>elektronicky e-mailem nebo listinně poštou</i>):	
<u>1.B – Kontaktní údaje (vyplňte pouze v případě pokud se odlišují od údajů v bodě 1.A)</u>	
Jméno a příjmení / obchodní jméno:	
Adresa bydliště / Adresa: (<i>ulice, soupisné / orientační číslo, PSČ</i>)	
Stát	
IČO: ⁴	
Telefonní číslo:	
E-mail:	
<u>2.A - Zastoupen:</u>⁵	
Jméno a příjmení / obchodní jméno zástupce:	

¹ Vyplnit pouze v případě stěžovatele – právnické osoby.

² Vyplnit jen pokud je tato adresa odlišná od adresy bydliště / sídla.

³ Vyplnit pouze pokud má stěžovatel přiděleno LEI.

⁴ Vyplnit pouze v případě stěžovatele – právnické osoby.

⁵ Stěžovatel vyplňuje tyto údaje pouze v případě, že nepodává stížnost svým jménem. V takovém případě je stěžovatel povinen předložit i doklad prokazující zastoupení a oprávnění jednat ve jménu stěžovatele (např. plná moc).

Rodné číslo / IČO zástupce:	
Adresa bydliště / Adresa: (ulice, soupisné / orientační číslo, PSČ)	
ZÁKON: ⁶	
Telefonní číslo:	
E-mail:	
<u>2.B – Kontaktní údaje zástupce (vyplňte pouze v případě, pokud se odlišují od údajů v bodě 2.A)</u>	
Jméno a příjmení / obchodní jméno:	
Adresa bydliště / Adresa: (ulice, soupisné / orientační číslo, PSČ)	
Stát	
IČO: ⁷	
Telefonní číslo:	
E-mail:	
<u>3. - Stížnost</u>	
3.A - Úplný odkaz na službu kryptoaktiv, které se stížnost týká (tj. název poskytovatele služeb kryptoaktiv, referenční číslo služby kryptoaktiv nebo jiné odkazy na příslušné transakce)	
Označení osoby, proti které stížnost směřuje:⁸	
3.B - Popis předmětu stížnosti⁹	
3.C - Datum(y) související se skutečnostmi,	

⁶ Vyplnit pouze pokud má zástupce přidělené LEI.

⁷ Vyplnit pouze v případě stěžovatele – právnické osoby.

⁸ Vyplnit pouze v případě, že stížnost směřuje proti konkrétní osobě.

⁹ Prosím předložte všechny doklady a dokumenty, které prokazují tvrzení uvedená v odůvodnění stížnosti a která jsou Vám známa.

které vedly ke stížnosti:	
3.D - Popis a výše způsobené škody:¹⁰	
3.E - Jiné případné připomínky nebo relevantní informace:	
V _____, dne _____ _____ Podpis stěžovatele nebo jeho zástupce	

Předložená dokumentace (označte vhodný rámeček):

Plná moc nebo jiný úřední dokument prokazující jmenování zástupce	
Kopie smluvních dokumentů souvisejících s investicemi, kterých se stížnost týká	
Jiné dokumenty podporující stížnost:	

¹⁰ Vyplnit pouze v případě, že byla způsobena škoda.