



## **REGLAMENTO INTERNO SOBRE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS**

## 1 BASE LEGAL

1.1 Este reglamento interno sobre la gestión de reclamaciones se ha elaborado de conformidad con:

- a) Artículo 71 del Reglamento MiCA;
- b) DN 2025/294;
- c) Artículo 11 del Decreto Legislativo 2025/305.

## 2 DEFINICIONES

2.1 Los términos en mayúscula utilizados en este reglamento interno tienen los siguientes significados:

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>empleado administrativo</b> | es un empleado del departamento administrativo de la empresa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Oficial de Cumplimiento</b> | es la persona responsable del control interno dentro de la empresa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>ARRULLO</b>                 | Es miembro del órgano de administración de la empresa y director de operaciones de la misma;                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>DN 2025/294</b>             | Se trata del Reglamento Delegado (UE) 2025/294 de la Comisión, de 1 de octubre de 2024, que complementa el Reglamento (UE) 2023/1114 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas técnicas reglamentarias que especifican los requisitos, modelos y procedimientos para la gestión de reclamaciones por parte de los proveedores de servicios de criptoactivos. |
| <b>DN 2025/305</b>             | Se trata del Reglamento Delegado (UE) 2025/305 de la Comisión, de 31 de octubre de 2024, que complementa el Reglamento (UE) 2023/1114 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas técnicas reglamentarias que especifican la información que debe incluirse en una solicitud de autorización como proveedor de servicios de criptoactivos.                     |
| <b>Reglamento MiCA</b>         | es el Reglamento (UE) 2023/1114 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de mayo de 2023, sobre los mercados de criptoactivos y por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 1093/2010 y (UE) n.º 1095/2010 y las Directivas 2013/36/UE y (UE) 2019/1937.                                                                                                                        |
| <b>Personas autorizadas</b>    | son alguna de las siguientes personas: <ul style="list-style-type: none"><li>a) miembros de los órganos de la Compañía;</li><li>b) empleados de la empresa;</li><li>c) terceros que prestan servicios a la Compañía mediante subcontratación de conformidad con el artículo 73 del Reglamento MiCA.</li></ul>                                                                           |
| <b>Persona autorizada</b>      | tiene el significado que se le da en el artículo 7.7.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Queja recibida</b>          | tiene el significado que se le da en el artículo 7.4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Compañía</b>                | es la empresa Okazio s.r.o., con domicilio social en Bottova 2A, Bratislava - distrito Staré Mesto 811 09, NIF: 54 724 732, inscrita en el Registro Mercantil del Juzgado Municipal de Bratislava III, sección Sro, inscripción n.º 163835/B                                                                                                                                            |

## 3 OBJETO DE LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO

- 3.1 Este reglamento interno regula la gestión de reclamaciones de los clientes de la empresa. Este reglamento establece el procedimiento uniforme y eficaz de la empresa para la gestión de reclamaciones de clientes relativas a las actividades, la corrección de las actuaciones o la calidad del desempeño de las actividades de las personas autorizadas.
- 3.2 El objetivo de este reglamento interno es establecer procedimientos eficaces y transparentes para la gestión adecuada, rápida y gratuita de las quejas de los clientes y normas para el registro de cada queja y las medidas adoptadas para resolverla, de conformidad con los requisitos de la normativa legal a que se refiere el artículo 1.1.

#### **4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

- 4.1 Una queja es una expresión de insatisfacción dirigida a la Compañía en relación con la prestación de uno o más servicios de criptoactivos a clientes, clientes potenciales o una persona anónima.
- 4.2 En el caso de una denuncia anónima, una queja en el sentido de este reglamento interno es una denuncia anónima que contiene datos específicos, suficientemente ciertos y verificables que apuntan a la conducta o los hechos a que se refiere el artículo 4.1.
- 4.3 Un denunciante es un cliente, un cliente potencial o una persona anónima que presenta una queja.
- 4.4 El término cliente se interpreta de conformidad con el artículo 3(1)(39) del Reglamento MiCA.
- 4.5 Una reclamación no se refiere a servicios o actividades que no estén sujetos a la supervisión del Banco Nacional de Eslovaquia, ni a servicios o actividades de una entidad distinta de la Compañía, de las cuales esta no sea responsable. No obstante, incluso en estos casos, la Compañía hará todo lo posible por responder adecuadamente al reclamante y comunicarle su postura. Si dispone de dicha información, remitirá al reclamante a la entidad responsable de tramitar su reclamación para que pueda ejercer sus derechos, facilitándole así los datos de identificación necesarios de dicha entidad.

#### **5 CONDICIONES PARA LA ADMISIBILIDAD DE UNA DENUNCIA**

- 5.1 La queja debe dirigirse contra actividades o servicios prestados por la Compañía o por empleados de la Compañía en su nombre. La queja no puede dirigirse contra actividades o servicios de entidades distintas a la Compañía.
- 5.2 El cliente que presenta la reclamación debe estar identificado en la misma, según lo especificado en el Anexo n.º 1 de este reglamento interno. Esto no se aplica a las reclamaciones anónimas.
- 5.3 La reclamación deberá presentarse por alguno de los medios especificados en el artículo 6 de este reglamento interno.
- 5.4 El objeto de la queja debe ser suficientemente específico. El denunciante está obligado a identificar y presentar todas las pruebas y medios probatorios relacionados con el objeto de la queja que obren en su poder.

## 6 MÉTODOS DE PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DE LAS QUEJAS

6.1 El denunciante puede presentar una denuncia de las siguientes maneras:

- a) por escrito, mediante correo postal enviado a la dirección del domicilio social de la empresa: **Okazio s.r.o.** Bottova 2A, Bratislava - Distrito del casco antiguo 811 09, República Eslovaca;
- b) verbalmente a un empleado o miembro del órgano de la Compañía; o
- c) electrónicamente, enviando un correo electrónico a la siguiente dirección de correo electrónico de la Compañía designada para la presentación de quejas: [kontakt@okazio.sk](mailto:kontakt@okazio.sk).

6.2 En caso de una queja verbal, el empleado o miembro del órgano de la empresa que la reciba está obligado a levantar un acta escrita de la misma. De este modo, cualquier empleado o miembro del órgano de la empresa tiene derecho a recibir una queja y, al recibirla, la remitirá inmediatamente a un empleado administrativo para su tramitación, o directamente a la persona indicada en el artículo 7.6, si la queja va dirigida contra un empleado administrativo. El acta escrita se elaborará según el modelo especificado en el Anexo n.º 1 de este reglamento interno.

6.3 La persona contra la que se dirige la queja queda excluida de recibir una queja en virtud del artículo 6.2.

6.4 Una queja o un registro escrito de una queja verbal debe contener la siguiente información:

- a) nombre, apellidos y domicilio del denunciante, si se trata de una persona física, nombre o razón social, número de identificación y domicilio social del denunciante, si se trata de una persona jurídica;
- b) la dirección de contacto del denunciante si es diferente de su lugar de residencia en el caso de una persona física o de su domicilio social en el caso de una persona jurídica;
- c) Contacto telefónico y/o por correo electrónico para el denunciante;
- d) el objeto y la justificación de la queja, incluidos los documentos enviados por el denunciante (si los hubiera);
- e) identificación de la Persona Autorizada contra quien se dirige la queja, si la queja se dirige contra una Persona Autorizada específica (o varias Personas Autorizadas);
- f) la fecha en que se presentó la denuncia; y
- g) la forma en que se debe informar al denunciante del resultado de la denuncia.

6.5 Presentar una queja y su tramitación de acuerdo con este reglamento interno es gratuito.

6.6 Si el reclamante presentó la documentación en papel junto con la reclamación, la empresa se la devolverá de forma adecuada una vez resuelta la reclamación. Salvo acuerdo contrario con la empresa, la documentación se devolverá a la dirección indicada en la reclamación. La empresa tiene derecho a realizar copias de dicha documentación.

6.7 El reclamante también podrá utilizar el formulario de reclamación adjunto como Anexo n.º 1 a este reglamento interno, que se publicará en la página web de la empresa, para presentar una reclamación.

6.8 La reclamación podrá presentarse en eslovaco, inglés o en el idioma oficial del Estado miembro de la Unión donde se encuentre el país anfitrión.

- 6.9 Este reglamento interno está disponible al final de la página web de la empresa. <https://okazio.sk/> En la sección "Información", bajo el epígrafe "Reclamaciones". Tras hacer clic en el botón "Reclamaciones", el visitante del sitio web de la empresa es redirigido a una subpágina donde se publica el texto de este reglamento interno. De este modo, el visitante (cliente o potencial cliente) se informa sobre la posibilidad de presentar una reclamación gratuita, así como sobre el procedimiento para hacerlo y el proceso que seguirá la empresa para tramitarla.

## 7 TRAMITACIÓN DE QUEJAS

- 7.1 El empleado administrativo es responsable de tramitar la solicitud conforme a este reglamento interno y remite la reclamación, según lo dispuesto en el presente artículo 7, a la persona competente para su tramitación. El empleado administrativo es responsable del cumplimiento de las obligaciones de la empresa en virtud de este reglamento interno, salvo que se indique expresamente lo contrario en el mismo.
- 7.2 Si la reclamación no contiene los elementos especificados en el artículo 6.4, el empleado administrativo invitará al reclamante a completarla. Si la reclamación no se completa en un plazo de 10 días a partir de la fecha de envío de la invitación, la empresa no tendrá que tomarla en consideración.
- 7.3 El artículo 7.2 no se aplicará en caso de una queja anónima. Si una queja anónima no contiene todos los elementos establecidos en el artículo 6.4, la Compañía podrá no tenerla en cuenta.
- 7.4 La Compañía, sin demora indebida, a más tardar cinco días hábiles después de la recepción de la queja, evaluará si la queja es clara y completa y confirmará por escrito al reclamante la recepción de la queja y su remisión para su procesamiento en caso de:
- a) una reclamación completa que cumpla con los requisitos del artículo 6.4;
  - b) una reclamación debidamente cumplimentada siguiendo el procedimiento previsto en el artículo 7.2; o
  - c) Queja incompleta, que la Compañía decide aceptar.

(en adelante denominada "**Queja recibida**").

El acuse de recibo escrito de la reclamación deberá contener, en particular:

- a) información sobre si la queja es admisible;
  - b) fecha de recepción de la queja;
  - c) la identificación y los datos de contacto, incluyendo la dirección de correo electrónico y el número de teléfono, de la persona con la que el denunciante puede ponerse en contacto para cualquier pregunta relacionada con la denuncia;
  - d) una indicación aproximada del tiempo que llevará resolver la queja; y
  - e) En el caso de una queja presentada electrónicamente, también una copia de la queja recibida;
- 7.5 El procedimiento previsto en el artículo 7.4 no se aplicará en el caso de una denuncia anónima.
- 7.6 Si la queja está dirigida contra un empleado administrativo, este deberá remitirla inmediatamente al COO al recibirla, quien procederá de conformidad con este Artículo 7.

7.7 El empleado administrativo remitirá la queja recibida para su tramitación de conformidad con el artículo 8:

- a) El superior directo del empleado de la empresa contra quien se dirige la queja;
- b) El director de operaciones, quien es responsable de la persona autorizada, a menos que la persona autorizada sea un empleado de la empresa que tenga un superior directo contra quien se dirige la queja;
- c) Oficial de Cumplimiento, si la queja está dirigida contra un ejecutivo de la empresa, o si la queja no está dirigida contra una persona específica.

(en adelante denominada "**Persona autorizada**").

## 8 GESTIÓN DE QUEJAS

8.1 La persona autorizada procede de la siguiente manera al tramitar una queja:

- a) Evaluará los méritos de la queja examinando los documentos y verificando la información proporcionada por el denunciante en la misma, con el fin de determinar objetivamente el verdadero estado de los hechos, mientras:
  - a. También examina las causas de las deficiencias identificadas y sus consecuencias;
  - b. Al evaluar una queja, se toma en cuenta su objeto, independientemente del denunciante y de la persona contra quien se dirige la queja, así como la forma en que el denunciante la describió;
  - c. si solo una parte de la presentación es una queja, la evaluará solo en esa medida, mientras que está obligado a evaluar todos los puntos de la queja; y
  - d. Si la queja consta de varios puntos distintos, cada uno de ellos será evaluado por separado.
- b) Decide sobre la queja:
  - a. rechazándola (con razones) si es infundada o inadmisible; o
  - b. acepta la queja e invita a los directivos de la empresa a tomar medidas para subsanar las deficiencias detectadas; si el director de operaciones (COO) está tramitando la queja, invita al director ejecutivo (CEO) a subsanar las deficiencias detectadas, estando él mismo obligado a actuar y realizar la corrección.
- c) La empresa informará al reclamante, por escrito o electrónicamente, del resultado de la tramitación de su reclamación y de las medidas adoptadas para subsanar las deficiencias detectadas, justificando su decisión. El método de comunicación se elegirá en función de la forma en que la empresa recibió la reclamación.

8.2 La persona autorizada deberá tramitar la reclamación en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de entrega o aceptación de la reclamación aceptada e informar inmediatamente al reclamante sobre el resultado. En casos justificados, este plazo podrá prorrogarse hasta 60 días, siempre que la razón específica de la prórroga y la imposibilidad de tramitar la reclamación se justifiquen debidamente. La persona autorizada está obligada a notificar al reclamante en un plazo de 30 días a partir de la fecha de entrega o aceptación de la reclamación aceptada. La persona autorizada deberá proporcionar al reclamante por escrito, previa solicitud o tras la confirmación de la entrega de la reclamación, información sobre el procedimiento para su tramitación.

- 8.3 El Director de Operaciones está obligado a tomar las medidas necesarias para eliminar las deficiencias detectadas a partir de la queja y garantizar la eliminación de las causas de su aparición en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la solicitud realizada por la Persona Autorizada.
- 8.4 Si el reclamante no está satisfecho con la forma en que se tramitó su reclamación, podrá presentar una queja ante el Comisionado dentro de los 15 días calendario siguientes a la notificación de la decisión sobre la misma. Dicha queja se considerará una nueva reclamación y se tramitará de conformidad con este reglamento interno.
- 8.5 El reclamante está obligado a prestar la cooperación necesaria para la correcta tramitación de su reclamación, en particular, deberá proporcionar información adicional o la documentación necesaria cuando se le solicite. Si el reclamante no presta dicha cooperación, la Persona Autorizada suspenderá la tramitación de la reclamación hasta que esta la preste. Durante la suspensión de la tramitación de la reclamación, no expirará el plazo de 30 o 60 días establecido en este reglamento interno para la tramitación de la misma. La Persona Autorizada podrá fijar un plazo razonable para que el reclamante preste su cooperación, de al menos 30 días. La Empresa informará al reclamante de las medidas adoptadas para la tramitación de la reclamación. En caso de que el reclamante tenga alguna pregunta, la Empresa le responderá sin demora indebida.
- 8.6 Al tramitar las quejas, el Comisionado procederá de conformidad con las decisiones anteriores sobre quejas similares. Se podrá discrepar de una decisión anterior sobre una queja similar, pero dicha discrepancia deberá estar debidamente justificada.
- 8.7 La persona designada cuenta con recursos suficientes y acceso a toda la información relacionada con la queja y que pueda influir en su tramitación.
- 8.8 El Comisionado hará todo lo posible por recopilar y revisar toda la información pertinente disponible sobre la queja. Al tramitar la queja, el Comisionado no solicitará al denunciante información ni documentos que ya obren en su poder.
- 8.9 El Comisionado deberá utilizar un lenguaje sencillo, comprensible y no técnico al comunicarse con el denunciante o al tramitar las quejas. Asimismo, deberá comunicarse con el denunciante y tramitar la queja en el idioma en que esta fue presentada.
- 8.10 Si el Comisionado no atiende la queja o solo la atiende parcialmente, debe justificar de forma clara y comprensible su decisión de tramitarla e informar al denunciante sobre los medios de recurso disponibles.
- 8.11 El Comisionado deberá mantener un registro de la tramitación de una queja de conformidad con este Artículo 8.

## **9 QUEJA REITERADA**

- 9.1 Una queja reiterada es aquella presentada por el mismo denunciante, sobre el mismo asunto, siempre que no contenga hechos nuevos.
- 9.2 En caso de una queja reiterada, el Comisionado revisará el expediente de la queja anterior y luego:
- a) Si considera que la reclamación anterior se tramitó correctamente, notificará al reclamante

por escrito, justificando exhaustivamente su postura e indicándole que no se tendrá en cuenta una nueva reclamación reiterada. Asimismo, le informará sobre la posibilidad de ponerse en contacto con las autoridades públicas competentes en la materia, en particular con el Banco Nacional de Eslovaquia, como autoridad supervisora de las actividades de la empresa y, en su caso, con otra autoridad pública que, según la naturaleza de la reclamación, pueda tramitarla en el marco de las competencias que le confiere la normativa legal aplicable; o

- b) Si considera que la queja anterior no se tramitó correctamente, tramitará la queja de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 8.

## **10 REGISTRO DE QUEJAS**

10.1 El personal administrativo se encarga de la gestión de las quejas, el registro de su tramitación y la documentación relacionada. Estos registros se conservan de acuerdo con la normativa interna de la empresa sobre archivo de documentos. En el caso de documentos físicos (incluidas las quejas presentadas por escrito), el personal administrativo los digitaliza y los almacena en formato electrónico, conforme a lo establecido en la frase anterior.

10.2 El registro conforme al artículo 10.1 deberá incluir, en particular:

- a) el nombre, apellidos y domicilio del denunciante, si se trata de una persona física, el nombre o razón social y domicilio social del denunciante, si se trata de una persona jurídica;
- b) la dirección de contacto del denunciante si es diferente de su lugar de residencia en el caso de una persona física o de su domicilio social en el caso de una persona jurídica;
- c) Contacto telefónico y/o por correo electrónico para el denunciante;
- d) identificación de la persona autorizada;
- e) el objeto de la queja, incluidos los documentos enviados por el denunciante;
- f) contra quién se dirige la denuncia;
- g) fecha de entrega o recepción de la reclamación;
- h) procedimiento de tramitación de quejas;
- i) el procedimiento para evaluar la queja y la forma en que se tramitó (incluida la respuesta enviada al denunciante);
- j) Si la queja estaba justificada, se tomarían las medidas necesarias para eliminar las deficiencias detectadas;
- k) fecha de resolución de la queja;
- l) una lista de los documentos en los que se basó la decisión sobre la queja.

10.3 Tras la resolución de cada reclamación, independientemente del método empleado, la empresa analiza continuamente los motivos que llevaron al reclamante a presentarla. En caso de identificar un motivo recurrente, evaluará si este afecta a otros procesos internos, productos o servicios de la empresa, aunque estos no hayan sido objeto de ninguna reclamación hasta el momento. La empresa adoptará entonces las medidas necesarias para implementar una solución que elimine, en la mayor medida posible, el motivo de la reclamación. El director de operaciones (COO) es responsable de implementar dicha solución, según lo estipulado en la frase anterior.

10.4 La empresa analiza y evalúa continuamente:

- a) el tiempo promedio que se tarda en tramitar completamente una queja, incluidos los tiempos de confirmación, investigación y respuesta;
- b) el número de quejas recibidas, incluidas las que la Compañía no tramitó de manera



- oportuna;
  - c) las categorías de temas a los que se refieren las quejas; y
  - d) resultados de la gestión de quejas.
- 10.5 El empleado administrativo deberá presentar periódicamente, pero al menos una vez al año, al director de operaciones un informe sobre la aplicación y la eficacia de los procedimientos de gestión de quejas conforme a este reglamento interno, que deberá incluir información de conformidad con el artículo 10.4 de este reglamento interno, así como información sobre cualquier medida correctiva adoptada o que se vaya a adoptar a raíz de las conclusiones derivadas de la gestión de la queja.

## **11 ACCESO A LA REGULACIÓN INTERNA**

- 11.1 La empresa, de conformidad con el artículo 1(3) del DN 2025/294, pone este reglamento interno a disposición de los clientes en su sitio web.

## **12 RESPONSABILIDAD**

- 12.1 El empleado administrativo es responsable del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este reglamento interno. Esto se entiende sin perjuicio de cualquier disposición de este reglamento interno que atribuya específicamente una responsabilidad particular a otra función dentro de la empresa.
- 12.2 En caso de que, por cualquier motivo, el Empleado Administrativo no sea responsable del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este reglamento interno de conformidad con el Artículo 12.1 de este reglamento interno, el Director de Operaciones será responsable del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este reglamento interno.
- 12.3 La persona responsable a que se refiere el artículo 12.1 está obligada a mantener registros de todas las actividades, eventos y operaciones realizadas de conformidad con este reglamento interno.

## **13 DISPOSICIONES FINALES**

- 13.1 Los directivos de la empresa son responsables conjuntamente de supervisar la correcta aplicación de los procedimientos y obligaciones establecidos en este reglamento interno.
- 13.2 Si un empleado administrativo descubre alguna violación de este reglamento interno dentro del ámbito de sus funciones, deberá informar al director de operaciones sin demora indebida.
- 13.3 Este reglamento interno fue aprobado por decisión de los directores el 20 de junio de 2025, y entra en vigor también en esa fecha.
- 13.4 Este reglamento interno entrará en vigor en la fecha en que el Banco Nacional de Eslovaquia decida otorgar a la Compañía la licencia para prestar servicios de criptoactivos.

En Bratislava, el 10 de agosto de 2026

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

**Okazio s.r.o.**

Martin Bittara, Director General

**ANEXO N.º 1**  
**FORMULARIO DE QUEJA**

| Okazio s.r.o.                                                                                                                                              |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Formulario de quejas                                                                                                                                       |  |
| <b>1.A - Denunciante</b>                                                                                                                                   |  |
| Nombre y apellidos / razón social:                                                                                                                         |  |
| Número de referencia del cliente, si está disponible:                                                                                                      |  |
| IDENTIFICACIÓN: <sup>1</sup>                                                                                                                               |  |
| Domicilio residencial / Domicilio social:<br>(calle, número de matrícula, código postal)                                                                   |  |
| Estado:                                                                                                                                                    |  |
| Dirección de contacto: <sup>2</sup>                                                                                                                        |  |
| Número de teléfono:                                                                                                                                        |  |
| Correo electrónico:                                                                                                                                        |  |
| LEY: <sup>3</sup>                                                                                                                                          |  |
| Por favor, indique cómo desea que se le informe sobre la tramitación de su reclamación.<br>(electrónicamente por correo electrónico o por correo postal.): |  |
| <b>1.B – Datos de contacto (rellenar solo si son diferentes de los datos del punto 1.A)</b>                                                                |  |
| Nombre y apellidos / razón social:                                                                                                                         |  |
| Domicilio residencial / Domicilio social:<br>(calle, número de matrícula, código postal)                                                                   |  |
| Estado                                                                                                                                                     |  |
| IDENTIFICACIÓN: <sup>4</sup>                                                                                                                               |  |
| Número de teléfono:                                                                                                                                        |  |
| Correo electrónico:                                                                                                                                        |  |

<sup>1</sup>Este formulario solo debe completarse si el denunciante es una persona jurídica.

<sup>2</sup>Rellene este campo únicamente si esta dirección es diferente de la dirección de residencia/domicilio social.

<sup>3</sup>Complete este formulario únicamente si al denunciante se le ha asignado un LEI.

<sup>4</sup>Este formulario solo debe completarse si el denunciante es una persona jurídica.

|                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b><u>2.A - Representado:</u></b> <sup>5</sup>                                                                                                                                                                                                                         |  |
| Nombre y apellidos / razón social del representante:                                                                                                                                                                                                                   |  |
| Número de nacimiento/número de identificación del representante:                                                                                                                                                                                                       |  |
| Domicilio residencial / Domicilio social:<br>(calle, número de matrícula, código postal)                                                                                                                                                                               |  |
| LEY: <sup>6</sup>                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| Número de teléfono:                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Correo electrónico:                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b><u>2.B – Datos de contacto del representante</u></b><br><b><u>(rellenar solo si son diferentes de los datos del punto 2.A)</u></b>                                                                                                                                  |  |
| Nombre y apellidos / razón social:                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| Domicilio residencial / Domicilio social:<br>(calle, número de matrícula, código postal)                                                                                                                                                                               |  |
| Estado                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| IDENTIFICACIÓN: <sup>7</sup>                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| Número de teléfono:                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Correo electrónico:                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b><u>3. - Queja</u></b>                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <b>3.A - Referencia completa al servicio de criptoactivos al que se refiere la reclamación (es decir, nombre del proveedor del servicio de criptoactivos, número de referencia del servicio de criptoactivos u otras referencias a las transacciones pertinentes).</b> |  |
| <b>Identificación de la persona contra quien se dirige la denuncia:</b> <sup>8</sup>                                                                                                                                                                                   |  |

<sup>5</sup>El denunciante solo debe completar esta información si no presenta la denuncia en su propio nombre. En tal caso, también deberá presentar un documento que acredite su representación y autorización para actuar en su nombre (por ejemplo, un poder notarial).

<sup>6</sup>Rellene este campo únicamente si al representante se le ha asignado un LEI.

<sup>7</sup>Este formulario solo debe completarse si el denunciante es una persona jurídica.

<sup>8</sup>Solo rellene este apartado si la queja está dirigida contra una persona específica.

|                                                                                                  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>3.B - Descripción del objeto de la reclamación<sup>9</sup></b>                                |  |
| <b>3.C - Fecha(s) relativa(s) a los hechos que dieron origen a la queja:</b>                     |  |
| <b>3.D - Descripción y magnitud de los daños causados:<sup>10</sup></b>                          |  |
| <b>3.E - Cualquier otro comentario o información relevante:</b>                                  |  |
| <p>En _____, en _____</p> <p>_____</p> <p><b>Firma del denunciante o de su representante</b></p> |  |

**Documentación presentada (marque la casilla correspondiente):**

|                                                                                                                        |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Poder notarial u otro documento oficial que acredite el nombramiento de un representante.</b>                       |  |
| <b>Una copia de los documentos contractuales relacionados con las inversiones a las que se refiere la reclamación.</b> |  |
| <b>Otros documentos que respaldan la queja:</b>                                                                        |  |

<sup>9</sup>Por favor, adjunte todos los documentos y pruebas que demuestren las alegaciones expuestas en los fundamentos de la reclamación y que sean de su conocimiento.

<sup>10</sup>Rellene únicamente si se han producido daños.