



INTERNI PRAVILNIK O POSTUPANJU PRITUŽBI

1 PRAVNA OSNOVA

1.1 Ovaj interni pravilnik o rješavanju pritužbi sastavljen je u skladu sa:

- a) Članak 71. Uredbe MiCA;
- b) DN 2025/294;
- c) Članak 11. DN 2025/305.

2 DEFINICIJE

2.1 Izrazi pisani velikim slovom u ovim internim propisima imaju sljedeća značenja:

Administrativni zaposlenik	je zaposlenik administrativnog odjela Društva
Službenik za usklađenost	je osoba odgovorna za unutarnju kontrolu unutar Društva
GUGUTATI	je član upravnog tijela Društva i glavni operativni direktor Društva;
DN 2025/294	Delegirana uredba Komisije (EU) 2025/294 od 1. listopada 2024. kojom se dopunjuje Uredba (EU) 2023/1114 Europskog parlamenta i Vijeća u vezi s regulatornim tehničkim standardima kojima se određuju zahtjevi, predlošci i postupci za rješavanje pritužbi od strane pružatelja usluga kriptoomovine
DN 2025/305	Delegirana uredba Komisije (EU) 2025/305 od 31. listopada 2024. kojom se dopunjuje Uredba (EU) 2023/1114 Europskog parlamenta i Vijeća u vezi s regulatornim tehničkim standardima kojima se specificiraju informacije koje treba uključiti u zahtjev za odobrenje pružatelja usluga kripto imovine.
Uredba MiCA	je Uredba (EU) 2023/1114 Europskog parlamenta i Vijeća od 31. svibnja 2023. o tržištima kripto-imovine i izmjeni uredbi (EU) br. 1093/2010 i (EU) br. 1095/2010 te direktiva 2013/36/EU i (EU) 2019/1937
Ovlaštene osobe	su bilo koja od sljedećih osoba: a) članovi tijela Društva; b) Zaposlenici tvrtke; c) treće strane koje pružaju usluge Društvu na temelju vanjskog izvršenja u skladu s člankom 73. Uredbe MiCA
Ovlaštena osoba	ima značenje navedeno u članku 7.7
Prigovor primljen	ima značenje navedeno u članku 7.4.
Tvrtka	je tvrtka Okazio s.r.o., sa sjedištem na adresi Bottova 2A, Bratislava - Staré Mesto, općina 811 09, MAO: 54 724 732, upisana u Trgovački registar Općinskog suda Bratislava III, odjeljak Sro, broj uložka 163835/B

3 PREDMET IZMJENE UNUTARNJEG PRAVILNIKA

3.1 Ovaj interni pravilnik primjenjuje se na rješavanje pritužbi klijenata Društva. Ovaj interni pravilnik utvrđuje jedinstven i učinkovit postupak Društva za rješavanje pritužbi klijenata u vezi s aktivnostima, ispravnošću postupanja ili kvalitetom obavljanja aktivnosti Ovlaštenih osoba.

3.2 Cilj ovog internog propisa je uspostaviti učinkovite i transparentne postupke za odgovarajuće, brzo i besplatno rješavanje pritužbi klijenata te pravila za vođenje evidencije o svakoj pritužbi i

poduzetim mjerama za njezino rješavanje, u skladu sa zahtjevima zakonskih propisa iz članka 1.1.

4 DEFINICIJA OSNOVNIH POJMOVA

- 4.1 Prigovor je izraz nezadovoljstva upućen Društvu u vezi s pružanjem jedne ili više usluga kripto imovine klijentima, potencijalnim klijentima ili anonimnoj osobi.
- 4.2 U slučaju anonimne podneske, pritužba u smislu ovog internog propisa je anonimna podneska koja sadrži konkretne, dovoljno sigurne i provjerljive podatke koji upućuju na ponašanje ili činjenice iz članka 4.1.
- 4.3 Podnositelj pritužbe je klijent, potencijalni klijent ili anonimna osoba koja podnosi pritužbu.
- 4.4 Pojam klijent tumači se u skladu s člankom 3(1)(39) Uredbe MiCA.
- 4.5 Pritužba se ne smatra podneskom podnositelja pritužbe koji se odnosi na usluge i aktivnosti koje nisu predmet nadzora Slovačke nacionalne banke, niti podneskom koji se odnosi na usluge i aktivnosti subjekta koji nije Društvo i za koje Društvo nije odgovorno. Međutim, čak i u takvim slučajevima, Društvo će uložiti sve napore da na odgovarajući način odgovori podnositelju pritužbe i pruži mu svoj stav ili, ako Društvo ima takve informacije na raspolaganju, uputit će podnositelja pritužbe na ostvarivanje njegovih zahtjeva protiv subjekta koji je odgovoran za rješavanje njegove pritužbe te će u tu svrhu podnositelju pritužbe dostaviti potrebne identifikacijske podatke tog subjekta.

5 UVJETI ZA DOPUŠTIVOST PRITUŽBE

- 5.1 Prigovor mora biti usmjeren protiv aktivnosti ili usluga koje pruža Društvo ili zaposlenici Društva u njegovo ime. Prigovor se ne može uputiti protiv aktivnosti ili usluga drugih subjekata osim Društva.
- 5.2 Klijent koji podnosi pritužbu mora biti identificiran u pritužbi u mjeri navedenoj u Prilogu br. 1 ovog internog pravilnika. To se ne odnosi na anonimne pritužbe.
- 5.3 Prigovor se mora podnijeti na jedan od načina navedenih u članku 6. ovih internih propisa.
- 5.4 Predmet pritužbe mora biti dovoljno specifičan. Podnositelj pritužbe dužan je navesti i dostaviti sve dokaze i dokazna sredstva koja se odnose na predmet pritužbe i koja su mu na raspolaganju.

6 NAČINI PODNOŠENJA I POUZDANOST PRITUŽBI

- 6.1 Podnositelj pritužbe može podnijeti pritužbu na sljedeće načine:
 - a) pisanim putem poštom poslanim na adresu registriranog sjedišta Društva: **Okazio d.o.o.**, Bottova 2A, Bratislava - Stari Grad, gradska četvrt 811 09, Slovačka Republika;
 - b) usmeno zaposleniku ili članu tijela Društva; ili
 - c) elektroničkim putem slanjem e-pošte na sljedeću adresu e-pošte Društva određenu za podnošenje pritužbi: kontakt@okazio.sk.
- 6.2 U slučaju usmene pritužbe, zaposlenik Društva ili član tijela Društva koji primi usmenu

pritužbu dužan je sastaviti pisani zapisnik o takvoj pritužbi. Na taj način pravo na primanje pritužbe ima svaki zaposlenik Društva ili član tijela Društva koji po primitku takvu pritužbu odmah proslijedi na obradu Administrativnom zaposleniku, odnosno izravno osobi iz članka 7.6, ako je pritužba usmjerena protiv Administrativnog zaposlenika. Pisani zapisnik sastavlja se prema modelu navedenom u Prilogu br. 1 ovih internih propisa.

- 6.3 Osoba protiv koje je pritužba usmjerena isključena je iz primanja pritužbe prema članku 6.2.
- 6.4 Prigovor ili pisani zapisnik usmenog prigovora mora sadržavati sljedeće podatke:
- a) ime, prezime i adresa stanovanja podnositelja pritužbe, ako se radi o fizičkoj osobi, ime ili naziv tvrtke, identifikacijski broj i sjedište podnositelja pritužbe, ako se radi o pravnoj osobi;
 - b) kontaktna adresa podnositelja pritužbe ako se razlikuje od mjesta prebivališta u slučaju fizičke osobe ili od mjesta registriranog sjedišta u slučaju pravne osobe;
 - c) telefonski i/ili e-mail kontakt podnositelja pritužbe;
 - d) predmet i obrazloženje pritužbe, uključujući dokumente koje je poslao podnositelj pritužbe (ako su dostupni);
 - e) identifikacija Ovlaštene osobe protiv koje je pritužba usmjerena, ako je pritužba usmjerena protiv određene Ovlaštene osobe (ili više Ovlaštenih osoba);
 - f) datum podnošenja tužbe; i
 - g) način na koji podnositelj pritužbe treba biti obaviješten o ishodu pritužbe.
- 6.5 Podnošenje pritužbe i njezino rješavanje prema ovom internom pravilniku je besplatno.
- 6.6 Ako je podnositelj pritužbe uz pritužbu dostavio dokumente u papirnatom obliku, Društvo će mu ih vratiti na odgovarajući način nakon što je pritužba riješena. Osim ako se Društvo s podnositeljem pritužbe ne dogovori drugačije, dokumenti će mu biti vraćeni na adresu navedenu u pritužbi. Društvo ima pravo izraditi kopije takvih dokumenata.
- 6.7 Podnositelj pritužbe može također upotrijebiti obrazac za pritužbu priložen kao Prilog br. 1 ovog internog pravilnika, koji će biti objavljen na mrežnim stranicama Društva, za podnošenje pritužbe.
- 6.8 Pritužba se može podnijeti na slovačkom, engleskom ili službenom jeziku država članica Unije domaćina.
- 6.9 Ovaj interni pravilnik dostupan je na dnu web stranice Društva <https://okazio.sk/> u odjeljku "Informacije" pod naslovom "Prigovori". Nakon klika na gumb "Prigovori", posjetitelj web stranice Društva preusmjerava se na podstranicu Društva, gdje je objavljen tekst ovog internog propisa. Posjetitelj web stranice (klijent ili potencijalni klijent) time se obavještava o mogućnosti podnošenja besplatne pritužbe, kao i o načinu podnošenja pritužbe i postupku kojeg će se Društvo pridržavati prilikom obrade i rješavanja pritužbe.

7 OBRADA PRITUŽBI

- 7.1 Administrativni zaposlenik odgovoran je za obradu zahtjeva prema ovom internom pravilniku i proslijeđuje pritužbu u smislu ovog članka 7. nadležnoj osobi na obradu. Administrativni zaposlenik odgovoran je za izvršavanje obveza Društva prema ovom internom pravilniku, osim ako u ovom internom pravilniku nije izričito drugačije navedeno.

- 7.2 Ako pritužba ne sadrži elemente navedene u članku 6.4., Administrativni zaposlenik će pozvati podnositelja pritužbe da je dopuni. Ako se pritužba ne dopuni u roku od 10 dana od dana dostave poziva, Društvo nije dužno uzeti pritužbu u obzir.
- 7.3 Članak 7.2 ne primjenjuje se u slučaju anonimne pritužbe. Ako anonimna pritužba ne sadrži sve elemente navedene u članku 6.4, Društvo je ne smije uzeti u obzir.
- 7.4 Društvo će, bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od pet radnih dana od primitka pritužbe, procijeniti je li pritužba jasna i potpuna te će podnositelju pritužbe pismeno potvrditi primitak pritužbe i njezino prosljeđivanje na obradu u slučaju:
- a) potpuna pritužba koja ispunjava zahtjeve iz članka 6.4;
 - b) propisno ispunjena pritužba prema postupku iz članka 7.2; ili
 - c) nepotpuna pritužba, koju Društvo odluči prihvatiti.

(u daljnjem tekstu "**Prigovor primljen**").

Pisana potvrda o primitku pritužbe mora sadržavati posebno:

- a) informacije o tome je li pritužba dopuštena;
 - b) datum primitka pritužbe;
 - c) identifikacijske i kontaktne podatke, uključujući adresu e-pošte i broj telefona, osobe kojoj se podnositelj pritužbe može obratiti s bilo kakvim pitanjima vezanim uz pritužbu;
 - d) približnu naznaku vremena potrebnog za rješavanje pritužbe; i
 - e) u slučaju elektronički podnesene pritužbe, također i presliku primljene pritužbe;
- 7.5 Postupak iz članka 7.4 ne primjenjuje se u slučaju anonimne pritužbe.
- 7.6 Ako je pritužba usmjerena protiv administrativnog zaposlenika, potonji ju je dužan odmah po primitku proslijediti COO-u, koji će postupiti u skladu s ovim člankom 7.
- 7.7 Administrativni zaposlenik će zaprimljenu pritužbu proslijediti na obradu u skladu s člankom 8.:
- a) Neposredni nadređeni zaposlenika Društva protiv kojeg je pritužba usmjerena;
 - b) Operativni direktor (COO), koji je odgovoran za Ovlaštenu osobu, osim ako Ovlaštena osoba nije zaposlenik Društva koji ima izravnog nadređenog protiv kojeg je pritužba usmjerena;
 - c) Službenik za usklađenost, ako je pritužba usmjerena protiv rukovoditelja tvrtke ili ako pritužba nije usmjerena protiv određene osobe

(u daljnjem tekstu "**Ovlaštena osoba**").

8 RJEŠAVANJE PRITUŽBI

8.1 Ovlaštena osoba prilikom rješavanja pritužbe postupa na sljedeći način:

- a) Procijenit će osnovanost pritužbe pregledom dokumenata i provjerom informacija koje je podnositelj pritužbe naveo u pritužbi, kako bi objektivno utvrdio stvarno stanje stvari, pri čemu:
 - a. također ispituje uzroke utvrđenih nedostataka i njihove posljedice;
 - b. pri procjeni pritužbe, ona se temelji na njezinom predmetu, bez obzira na

podnositelja pritužbe i osobu protiv koje je pritužba usmjerena, kao i na to kako ju je podnositelj pritužbe opisao;

- c. ako je samo dio podneska pritužba, procijenit će ga samo u toj mjeri, iako je dužan procijeniti sve točke pritužbe; i
- d. Ako se pritužba sastoji od nekoliko odvojenih točaka, svaka od njih će se ocjenjivati zasebno.

b) Odlučuje o pritužbi:

- a. odbacivanjem (s obrazloženjem) ako je neutemeljeno ili nedopušteno; ili
 - b. prihvaća ga i poziva menadžere Društva da poduzmu mjere za otklanjanje uočenih nedostataka; ako pritužbu rješava glavni operativni direktor, poziva glavnog izvršnog direktora da otkloni uočene nedostatke, dok je i sam dužan djelovati i izvršiti ispravak.
- c) Obavijestit će podnositelja pritužbe, pisanim ili elektroničkim putem, o ishodu rješavanja njegove pritužbe i poduzetim mjerama za otklanjanje utvrđenih nedostataka, obrazlažući svoju odluku. Način obavješćavanja podnositelja pritužbe odabrat će se uzimajući u obzir način na koji je Društvo zaprimilo pritužbu.

8.2 Ovlaštena osoba mora obraditi pritužbu najkasnije u roku od 30 dana od dana dostave ili prihvaćanja Prihvaćene pritužbe te odmah nakon njezina rješavanja obavijestiti podnositelja pritužbe o rezultatu rješavanja pritužbe. U opravdanim slučajevima taj se rok može produžiti na 60 dana, dok je o konkretnom razlogu produljenja roka i nemogućnosti rješavanja pritužbe ovlaštena osoba dužna obavijestiti podnositelja pritužbe u roku od 30 dana od dana dostave ili prihvaćanja Prihvaćene pritužbe. Ovlaštena osoba dužna je podnositelju pritužbe, na zahtjev ili nakon potvrde o primitku pritužbe, pismeno dostaviti informacije o postupku rješavanja pritužbe.

8.3 COO je dužan poduzeti potrebne mjere za otklanjanje nedostataka utvrđenih na temelju pritužbe i osigurati otklanjanje uzroka njihovog nastanka u roku od 30 dana od dana zahtjeva Ovlaštene osobe.

8.4 Ako podnositelj pritužbe nije zadovoljan načinom na koji je pritužba riješena, može podnijeti pritužbu Povjereniku u roku od 15 kalendarskih dana od dostave odluke o načinu na koji je pritužba riješena podnositelju pritužbe. Takva pritužba smatrat će se novom pritužbom te će se obrađivati i rješavati u skladu s ovim internim pravilnikom.

8.5 Podnositelj pritužbe dužan je pružiti suradnju potrebnu za njezino pravilno rješavanje prilikom rješavanja pritužbe, a posebno je dužan na zahtjev dostaviti dodatne informacije ili potrebne dokumente. Pod uvjetom da podnositelj pritužbe ne pruži tu suradnju, Ovlaštena osoba obustavit će rješavanje pritužbe dok podnositelj pritužbe ne pruži suradnju. Tijekom prekida rješavanja pritužbe, rok od 30 dana ili 60 dana utvrđen ovim internim pravilnikom za rješavanje pritužbe ne istječe. Ovlaštena osoba ima pravo odrediti razumno razdoblje za suradnju podnositelja pritužbe, a najmanje 30 dana. Društvo će obavijestiti podnositelja pritužbe o poduzetim koracima u rješavanju pritužbe. U slučaju pitanja od strane podnositelja pritužbe, Društvo će ga obavijestiti bez nepotrebnog odgađanja.

8.6 Pri rješavanju pritužbi, Povjerenik će postupati u skladu s prethodnim odlukama o sličnim pritužbama. Od prethodne odluke o sličnoj pritužbi može se odstupiti, ali takvo odstupanje mora biti propisno i uvjerljivo obrazloženo.

- 8.7 Određena osoba ima dovoljno resursa i pristup svim informacijama vezanim uz pritužbu i koje utječu na njezino rješavanje prilikom rješavanja pritužbe.
- 8.8 Povjerenik će uložiti sve napore kako bi prikupio i pregledao sve dostupne relevantne informacije u vezi s pritužbom. Povjerenik neće od podnositelja pritužbe tražiti informacije ili dokumente koje već posjeduje prilikom rješavanja pritužbe.
- 8.9 Povjerenik će koristiti netehnički, jednostavan i razumljiv jezik u komunikaciji s podnositeljem pritužbe ili pri rješavanju pritužbi. Povjerenik će komunicirati s podnositeljem pritužbe i rješavati pritužbu na jeziku na kojem je pritužba podnesena.
- 8.10 Ako Povjerenik ne postupi po pritužbi ili joj samo djelomično postupi, mora jasno i razumljivo obrazložiti svoju odluku o rješavanju pritužbe te obavijestiti podnositelja pritužbe o dostupnim sredstvima pravne zaštite.
- 8.11 Povjerenik će voditi evidenciju o rješavanju pritužbe u skladu s ovim člankom 8.

9 PONOVLJENA ŽALBA

- 9.1 Ponovljena pritužba je pritužba istog podnositelja pritužbe, u istoj stvari, ako ne sadrži nove činjenice.
- 9.2 U slučaju ponovljene pritužbe, Povjerenik će pregledati zapisnik prethodne pritužbe, a zatim:
- a) ako utvrdi da je prethodna pritužba ispravno obrađena, pismeno će obavijestiti podnositelja pritužbe o toj činjenici s sveobuhvatnim obrazloženjem svog stava i uputom da se daljnja ponovljena pritužba neće uzeti u obzir te će istovremeno uputiti podnositelja pritužbe o mogućnosti kontaktiranja nadležnih javnih tijela u ovom pitanju, posebno Slovačke nacionalne banke kao tijela koje nadzire aktivnosti Društva i, ako je primjenjivo, drugog javnog tijela koje, ovisno o prirodi pritužbe, može rješavati predmetnu pritužbu u smislu svojih ovlasti dodijeljenih relevantnim pravnim propisima; ili
 - b) ako utvrdi da prethodna pritužba nije pravilno obrađena, obradit će pritužbu u skladu s postupkom utvrđenim u članku 8.

10 REGISTAR PRITUŽBI

- 10.1 Evidenciju o pritužbama, evidenciju o rješavanju pritužbi i dokumentaciju vezanu uz pritužbe vodi administrativni zaposlenik. Ove se evidencije vode u skladu s internim propisima Društva o vođenju evidencije. U slučaju fizičkih dokumenata (uključujući i pritužbe podnesene u pisanom obliku), administrativni zaposlenik ih pretvara u elektronički oblik i pohranjuje te dokumente u elektroničkom obliku u skladu s prethodnom rečenicom.
- 10.2 Zapisnik u skladu s člankom 10.1. mora posebno sadržavati:
- a) ime, prezime i adresa stanovanja podnositelja pritužbe, ako se radi o fizičkoj osobi, ime ili poslovno ime i registrirano sjedište podnositelja pritužbe, ako se radi o pravnoj osobi;
 - b) kontaktna adresa podnositelja pritužbe ako se razlikuje od mjesta prebivališta u slučaju fizičke osobe ili od mjesta registriranog sjedišta u slučaju pravne osobe;
 - c) telefonski i/ili e-mail kontakt podnositelja pritužbe;
 - d) identifikacija Ovlaštene osobe;
 - e) predmet pritužbe, uključujući dokumente koje je poslao podnositelj pritužbe;
 - f) protiv koga je pritužba usmjerena;

- g) datum dostave ili primitka pritužbe;
- h) postupak obrade pritužbi;
- i) postupak procjene pritužbe i način na koji je s njom postupano (uključujući odgovor poslan podnositelju pritužbe);
- j) ako je pritužba bila opravdana, poduzete mjere za otklanjanje utvrđenih nedostataka;
- k) datum rješavanja pritužbe;
- l) popis dokumenata na temelju kojih je donesena odluka o pritužbi.

10.3 Nakon što je svaka pritužba riješena, bez obzira na način rješavanja, Društvo kontinuirano analizira razloge koji su naveli podnositelja pritužbe na podnošenje pritužbe. U slučaju da Društvo utvrdi ponavljajući razlog za podnošenje pritužbe, procijenit će utječe li taj razlog za podnošenje pritužbe i na druge procese unutar Društva ili druge proizvode ili usluge Društva, čak i ako do sada nisu bili predmetom nikakve pritužbe. Društvo će tada poduzeti potrebne korake kako bi dogovorilo rješenje na način da se taj razlog za podnošenje pritužbe u najvećoj mogućoj mjeri otkloni. Glavni operativni direktor odgovoran je za dogovor o rješavanju problema u skladu s prethodnom rečenicom.

10.4 Tvrtka kontinuirano analizira i procjenjuje:

- a) prosječno vrijeme potrebno za potpunu obradu pritužbe, uključujući vrijeme potvrde, istrage i odgovora;
- b) broj primljenih pritužbi, uključujući pritužbe koje Društvo nije pravovremeno riješilo;
- c) kategorije tema na koje se pritužbe odnose; i
- d) rezultati rješavanja pritužbi.

10.5 Administrativni zaposlenik redovito, ali najmanje jednom godišnje, podnosi COO-u izvješće o provedbi i učinkovitosti postupaka rješavanja pritužbi prema ovom internom pravilniku, koje mora uključivati informacije u skladu s člankom 10.4 ovog internog pravilnika, kao i informacije o svim poduzetim korektivnim mjerama ili mjerama koje će se poduzeti nakon zaključaka koji proizlaze iz rješavanja pritužbi.

11 PRISTUP INTERNIM PROPISIMA

11.1 Društvo, u skladu s člankom 1(3) DN 2025/294, ovaj interni pravilnik stavlja na raspolaganje klijentima na svojoj web stranici.

12 ODGOVORNOST

12.1 Administrativni zaposlenik odgovoran je za ispunjavanje obveza iz ovog internog propisa. To ne dovodi u pitanje bilo koje odredbe ovog internog propisa koje posebno dodjeljuju određenu odgovornost drugoj funkciji unutar Društva.

12.2 U slučaju da iz bilo kojeg razloga Administrativni zaposlenik nije odgovoran za ispunjavanje obveza iz ovog internog propisa u skladu s člankom 12.1 ovog internog propisa, Glavni operativni direktor bit će odgovoran za poštivanje obveza iz ovog internog propisa.

12.3 Odgovorna osoba iz članka 12.1. dužna je voditi evidenciju o svim aktivnostima, događajima i aktivnostima provedenim u skladu s ovim internim pravilnikom.

13 ZAVRŠNE ODREDBE

- 13.1 Rukovoditelji Društva zajednički su odgovorni za praćenje pravilne provedbe postupaka i obveza utvrđenih ovim internim propisima.
- 13.2 Ako administrativni zaposlenik otkrije bilo kakvo kršenje ovog internog propisa u okviru svojih dužnosti, dužan je o tome bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti glavnog operativnog direktora.
- 13.3 Ovaj interni pravilnik odobren je odlukom direktora 20. lipnja 2025. godine i također stupa na snagu tog datuma.
- 13.4 Ovaj interni pravilnik stupa na snagu danom donošenja odluke Slovačke nacionalne banke o izdavanju dozvole Društvu za pružanje usluga vezanih uz kripto imovinu.

U Bratislavi, 10. kolovoza 2026.

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

Okazio d.o.o.

Martin Bittara, generalni direktor

PRILOG BR. 1
OBRAZAC ZA PRITUŽBU

Okazio d.o.o. Obrazac za pritužbu	
<u>1.A - Podnositelj pritužbe</u>	
Ime i prezime / naziv tvrtke:	
Referentni broj klijenta, ako je dostupan:	
ID: ¹	
Adresa stanovanja / Registrirano sjedište: (ulica, matični broj, poštanski broj)	
Stanje:	
Kontaktna adresa: ²	
Broj telefona:	
E-pošta:	
ZAKON: ³	
Molimo navedite kako želite biti obaviješteni o rješavanju vaše pritužbe. (elektronički putem e-pošte ili poštom):	
<u>1.B – Kontaktni podaci (ispunite samo ako se razlikuju od podataka u točki 1.A)</u>	
Ime i prezime / naziv tvrtke:	
Adresa stanovanja / Registrirano sjedište: (ulica, matični broj, poštanski broj)	
Stanje	
ID: ⁴	
Broj telefona:	
E-pošta:	
<u>2.A - Zastupljen:⁵</u>	
Ime i prezime / naziv tvrtke zastupnika:	

¹Ispunjava se samo ako je podnositelj pritužbe pravna osoba.

²Ispunite samo ako se ova adresa razlikuje od adrese prebivališta/registriranog sjedišta.

³Ispunite samo ako je podnositelju pritužbe dodijeljen LEI.

⁴Ispunjava se samo ako je podnositelj pritužbe pravna osoba.

⁵Podnositelj pritužbe ispunjava ove podatke samo ako ne podnosi pritužbu u svoje ime. U takvom slučaju, podnositelj pritužbe također je dužan dostaviti dokument kojim dokazuje zastupanje i ovlaštenje za postupanje u ime podnositelja pritužbe (npr. punomoć).

Rodni broj / broj osobne iskaznice zastupnika:	
Adresa stanovanja / Registrirano sjedište: (ulica, matični broj, poštanski broj)	
ZAKON: ⁶	
Broj telefona:	
E-pošta:	
<u>2.B – Kontaktne podaci predstavnika (ispunite samo ako se razlikuju od podataka u točki 2.A)</u>	
Ime i prezime / naziv tvrtke:	
Adresa stanovanja / Registrirano sjedište: (ulica, matični broj, poštanski broj)	
Stanje	
ID: ⁷	
Broj telefona:	
E-pošta:	
<u>3. - Prigovor</u>	
3.A - Potpuna referenca na uslugu kripto imovine na koju se odnosi pritužba (tj. naziv pružatelja usluge kripto imovine, referentni broj usluge kripto imovine ili druge reference na relevantne transakcije)	
Identifikacija osobe protiv koje je pritužba usmjerena:⁸	
3.B - Opis predmeta pritužbe⁹	

⁶Ispunite samo ako je predstavniku dodijeljen LEI.

⁷Ispunjava se samo ako je podnositelj pritužbe pravna osoba.

⁸Ispunite samo ako je pritužba usmjerena protiv određene osobe.

⁹Molimo Vas da dostavite sve dokumente i dokaze koji dokazuju tvrdnje navedene u razlozima tužbe, a koji su Vam poznati.

3.C - Datum(i) koji se odnose na činjenice koje su dovele do pritužbe:	
3.D - Opis i iznos prouzročene štete:¹⁰	
3.E - Bilo koji drugi komentari ili relevantne informacije:	
U _____, dana _____ _____ Potpis podnosioca pritužbe ili njegovog zastupnika	

Dostavljena dokumentacija (označite odgovarajući okvir):

Punomoć ili drugi službeni dokument kojim se dokazuje imenovanje zastupnika	
Kopija ugovornih dokumenata vezanih uz ulaganja na koja se pritužba odnosi	
Ostali dokumenti koji potkrepljuju tužbu:	

¹⁰Ispunite samo ako je prouzročena šteta.