



SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

1 JURIDISKAIS PAMATS

1.1 Šie iekšējie noteikumi par sūdzību izskatīšanu ir izstrādāti saskaņā ar:

- a) MiCA regulas 71. pants;
- b) DN 2025/294;
- c) DN 2025/305 11. pants.

2 DEFINĪCIJAS

2.1 Šajos iekšējos noteikumos lietotajiem ar lielo burtu rakstītajiem terminiem ir šāda nozīme:

Administratīvais darbinieks	ir uzņēmuma administratīvās nodaļas darbinieks
Atbilstības amatpersona	ir persona, kas ir atbildīga par iekšējo kontroli uzņēmumā
Operāciju direktors	ir Sabiedrības vadības institūcijas loceklis un Sabiedrības galvenais operāciju vadītājs;
DN 2025/294	ir Komisijas 2024. gada 1. oktobra Deleģētā regula (ES) 2025/294, ar ko Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2023/1114 papildina attiecībā uz regulatīvajiem tehniskajiem standartiem, kuros noteiktas prasības, veidnes un procedūras kryptoaktīvu pakalpojumu sniedzēju sūdzību izskatīšanai.
DN 2025/305	ir Komisijas 2024. gada 31. oktobra Deleģētā regula (ES) 2025/305, ar ko Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2023/1114 papildina attiecībā uz regulatīvajiem tehniskajiem standartiem, kuros precizēta informācija, kas jāiekļauj pieteikumā atļaujas saņemšanai kā kryptoaktīvu pakalpojumu sniedzējs.
MiCA regula	ir Eiropas Parlamenta un Padomes 2023. gada 31. maija Regula (ES) 2023/1114 par kryptoaktīvu tirgiem un ar ko groza Regulu (ES) Nr. 1093/2010 un (ES) Nr. 1095/2010, kā arī Direktīvu 2013/36/ES un (ES) 2019/1937.
Pilnvarotas personas	ir jebkura no šīm personām: a) Sabiedrības struktūrvienību locekļi; b) Uzņēmuma darbinieki; c) trešās personas, kas sniedz pakalpojumus Sabiedrībai, izmantojot ārpakalpojumus saskaņā ar MiCA regulas 73. pantu
Pilnvarota persona	ir 7.7. pantā noteiktā nozīme
Saņemtā sūdzība	ir 7.4. pantā noteiktā nozīme
Uzņēmums	ir uzņēmums Okazio s.r.o., kura juridiskā adrese ir Bottova 2A, Bratislava - Staré Mesto rajons 811 09, uzņēmuma ID: 54 724 732, reģistrēts Bratislavas III pilsētas tiesas komercreģistrā, Sro sadaļa, ieraksta nr. 163835/B

3 IEKŠĒJO NOTEIKUMU GROZĪJUMA PRIEKŠMETS

3.1 Šie iekšējie noteikumi attiecas uz Sabiedrības klientu sūdzību izskatīšanu. Šie iekšējie noteikumi nosaka Sabiedrības vienoto un efektīvu procedūru klientu sūdzību izskatīšanai par Pilnvaroto personu darbībām, rīcību pareizību vai darbību izpildes kvalitāti.

3.2 Šī iekšējā noteikuma mērķis ir noteikt efektīvas un pārredzamas procedūras klientu sūdzību

atbilstoši, ātrai un brīvai izskatīšanai, kā arī noteikumus katras sūdzības un tās risināšanai veikto pasākumu uzskaiti saskaņā ar 1.1. pantā minēto tiesību aktu prasībām.

4 PAMATA TERMINU DEFINĪCIJA

- 4.1 Sūdzība ir neapmierinātības izpausme, kas adresēta Sabiedrībai saistībā ar viena vai vairāku kryptoaktīvu pakalpojumu sniegšanu klientiem, potenciālajiem klientiem vai anonīmai personai.
- 4.2 Anonīma iesnieguma gadījumā sūdzība šī iekšējā noteikuma izpratnē ir anonīms iesniegums, kurā ietverti konkrēti, pietiekami droši un pārbaudāmi dati, kas norāda uz 4.1. punktā minēto rīcību vai faktiem.
- 4.3 Sūdzības iesniedzējs ir klients, potenciālais klients vai anonīma persona, kas iesniedz sūdzību.
- 4.4 Termins “klients” tiek interpretēts saskaņā ar MiCA regulas 3. panta 1. punkta 39. apakšpunktu.
- 4.5 Sūdzība nav sūdzības iesniedzēja iesniegums, kas attiecas uz pakalpojumiem un darbībām, kuras neuzrauga Slovākijas Nacionālā banka, vai iesniegums, kas attiecas uz citas struktūras, nevis Sabiedrības, pakalpojumiem un darbībām, par kurām Sabiedrība nav atbildīga. Tomēr pat šādos gadījumos Sabiedrība darīs visu iespējamo, lai pienācīgi atbildētu sūdzības iesniedzējam un sniegtu sūdzības iesniedzējam savu nostāju, vai, ja Sabiedrības rīcībā ir šāda informācija, novirzīs sūdzības iesniedzēju uz prasību izvirzīšanu pret struktūru, kas ir atbildīga par viņa sūdzības izskatīšanu, un šim nolūkam sniegs sūdzības iesniedzējam nepieciešamos šīs struktūras identifikācijas datus.

5 SŪDZĪBAS PIEŅEMAMĪBAS NOSACĪJUMI

- 5.1 Sūdzībai jābūt vērstai pret Sabiedrības vai Sabiedrības darbinieku tā vārdā sniegtajām darbībām vai pakalpojumiem. Sūdzību nevar vērst pret citu struktūru, nevis Sabiedrības, darbībām vai pakalpojumiem.
- 5.2 Sūdzībā jānorāda klienta, kurš iesniedz sūdzību, identifikācijai jābūt norādītai tādā apmērā, kā noteikts šo iekšējo noteikumu 1. pielikumā. Tas neattiecas uz anonīmām sūdzībām.
- 5.3 Sūdzība jāiesniedz vienā no šo iekšējo noteikumu 6. pantā norādītajiem veidiem.
- 5.4 Sūdzības priekšmetam jābūt pietiekami konkrētam. Sūdzības iesniedzējam ir pienākums identificēt un iesniegt visus pierādījumus un pierādīšanas līdzekļus, kas saistīti ar sūdzības priekšmetu un ir viņa rīcībā.

6 SŪDZĪBU IESNIEGŠANAS METODES UN UZTICAMĪBA

- 6.1 Sūdzības iesniedzējs var iesniegt sūdzību šādos veidos:
 - a) rakstiski pa pastu, nosūtot uz Sabiedrības juridisko adresi: **Okazio s.r.o.**, Bottova 2A, Bratislava — Vecpilsētas rajons 811 09, Slovākijas Republika;
 - b) mutiski darbiniekam vai Sabiedrības struktūrvienības loceklim; vai
 - c) elektroniski, nosūtot e-pastu uz sekojošo Sabiedrības e-pasta adresi, kas norādīta sūdzību iesniegšanai: kontakt@okazio.sk.

- 6.2 Mutiskas sūdzības gadījumā Sabiedrības darbiniekam vai Sabiedrības institūcijas loceklim, kurš saņem mutisku sūdzību, ir pienākums sagatavot šādas sūdzības rakstisku protokolu. Tādā veidā jebkurš Sabiedrības darbinieks vai Sabiedrības institūcijas loceklis ir tiesīgs saņemt sūdzību, kurš pēc tās saņemšanas nekavējoties nosūta to apstrādei Administratīvajam darbiniekam vai tieši personai saskaņā ar 7.6. punktu, ja sūdzība ir vērsta pret Administratīvo darbinieku. Rakstiskais protokols tiek sagatavots saskaņā ar šo iekšējo noteikumu 1. pielikumā norādīto paraugu.
- 6.3 Persona, pret kuru ir vērsta sūdzība, saskaņā ar 6.2. pantu nav tiesīga saņemt sūdzību.
- 6.4 Sūdzībā vai mutvārdu sūdzības rakstiskā protokolā jāiekļauj šāda informācija:
- a) sūdzības iesniedzēja vārds, uzvārds un dzīvesvietas adrese, ja tā ir fiziska persona, sūdzības iesniedzēja vārds vai uzņēmuma nosaukums, personas kods un juridiskā adrese, ja tā ir juridiska persona;
 - b) sūdzības iesniedzēja kontaktinformācija, ja tā atšķiras no viņa/viņas dzīvesvietas fiziskas personas gadījumā vai no viņa/viņas juridiskās adreses juridiskas personas gadījumā;
 - c) sūdzības iesniedzēja kontaktinformācija pa tālruni un/vai e-pastu;
 - d) sūdzības priekšmets un pamatojums, tostarp sūdzības iesniedzēja nosūtītie dokumenti (ja pieejami);
 - e) pilnvarotās personas, pret kuru ir vērsta sūdzība, identifikācija, ja sūdzība ir vērsta pret konkrētu pilnvaroto personu (vai vairākām pilnvarotajām personām);
 - f) sūdzības iesniegšanas datums; un
 - g) veids, kādā sūdzības iesniedzējs būtu jāinformē par sūdzības iznākumu.
- 6.5 Sūdzības iesniegšana un tās izskatīšana saskaņā ar šo iekšējo regulējumu ir bez maksas.
- 6.6 Ja sūdzības iesniedzējs kopā ar sūdzību ir iesniedzis dokumentus papīra formātā, Sabiedrība tos viņam atbilstošā veidā atgriezīs pēc sūdzības izskatīšanas. Ja vien Sabiedrība nevienojas ar sūdzības iesniedzēju citādi, dokumenti viņam tiks atgriezti sūdzībā norādītajā adresē. Sabiedrībai ir tiesības izgatavot šo dokumentu kopijas.
- 6.7 Sūdzības iesniedzējs sūdzības iesniegšanai var izmantot arī sūdzības veidlapu, kas pievienota kā šī iekšējā noteikuma 1. pielikums un tiks publicēta Sabiedrības tīmekļa vietnē.
- 6.8 Sūdzību var iesniegt slovāku, angļu vai Savienības uzņēmējas dalībvalsts oficiālajā valodā.
- 6.9 Šie iekšējie noteikumi ir pieejami Sabiedrības tīmekļa vietnes apakšdaļā <https://okazio.sk/sada>ļā "Informācija" zem virsraksta "Sūdzības". Pēc noklikšķināšanas uz pogas "Sūdzības" Uzņēmuma tīmekļa vietnes apmeklētājs tiek novirzīts uz Uzņēmuma apakšlapu, kur ir publicēts šī iekšējā noteikuma teksts. Tādējādi tīmekļa vietnes apmeklētājs (klients vai potenciālais klients) tiek informēts par iespēju iesniegt bezmaksas sūdzību, kā arī par sūdzības iesniegšanas veidu un procedūru, ko Uzņēmums ievēros, apstrādājot un izskatot sūdzību.

7 SŪDZĪBU APSKATE

- 7.1 Administratīvais darbinieks ir atbildīgs par pieteikuma apstrādi saskaņā ar šo iekšējo regulējumu un nosūta sūdzību šī 7. panta izpratnē attiecīgajai personai apstrādei. Administratīvais darbinieks ir atbildīgs par Sabiedrības pienākumu izpildi saskaņā ar šo iekšējo

regulējumu, ja vien šajā iekšējā regulējumā nav skaidri noteikts citādi.

- 7.2 Ja sūdzībā nav iekļauti 6.4. punktā norādītie elementi, Administratīvais darbinieks uzaicinās sūdzības iesniedzēju to papildināt. Ja sūdzība netiks papildināta 10 dienu laikā no uzaicinājuma piegādes dienas, Sabiedrībai sūdzība nav jāņem vērā.
- 7.3 7.2. punkts neattiecas uz anonīmu sūdzību. Ja anonīmā sūdzībā nav visu 6.4. punktā noteikto elementu, Sabiedrība var neņemt šādu sūdzību vērā.
- 7.4 Sabiedrība bez nepamatotas kavēšanās, ne vēlāk kā piecu darbdienu laikā pēc sūdzības saņemšanas, izvērtē, vai sūdzība ir skaidra un pilnīga, un rakstiski apstiprina sūdzības iesniedzējam sūdzības saņemšanu un tās nosūtīšanu apstrādei šādos gadījumos:
- a) pilnīga sūdzība, kas atbilst 6.4. panta prasībām;
 - b) pienācīgi aizpildīta sūdzība, ievērojot 7.2. pantā noteikto procedūru, vai
 - c) nepilnīga sūdzība, kuru Sabiedrība nolēmj pieņemt.

(turpmāk tekstā — "**Saņemtā sūdzība**").

Rakstiskajā sūdzības saņemšanas apstiprinājumā jo īpaši jāiekļauj:

- a) informācija par to, vai sūdzība ir pieņemama;
 - b) sūdzības saņemšanas datums;
 - c) tās personas identifikācijas dati un kontaktinformācija, tostarp e-pasta adrese un tālruna numurs, ar kuru sūdzības iesniedzējs var sazināties par visiem ar sūdzību saistītiem jautājumiem;
 - d) aptuvenu norādi par laiku, kas būs nepieciešams sūdzības izskatīšanai; un
 - e) elektroniski iesniegtas sūdzības gadījumā arī saņemtās sūdzības kopiju;
- 7.5 Anonīmas sūdzības gadījumā 7.4. pantā paredzētā procedūra netiek piemērota.
- 7.6 Ja sūdzība ir vērsta pret administrācijas darbinieku, pēdējam tā nekavējoties pēc saņemšanas jānosūta operāciju direktoram, kurš rīkojas saskaņā ar šī 7. panta noteikumiem.
- 7.7 Administratīvais darbinieks nosūtīs saņemto sūdzību apstrādei saskaņā ar 8. pantu:
- a) Uzņēmuma darbinieka, pret kuru ir vērsta sūdzība, tiešais vadītājs;
 - b) Pilnvarotās personas atbildīgais operāciju direktors (COO), ja vien Pilnvarotā persona nav Sabiedrības darbinieks, kuram ir tiešs vadītājs, pret kuru ir vērsta sūdzība;
 - c) Atbilstības amatpersona, ja sūdzība ir vērsta pret uzņēmuma vadītāju vai ja sūdzība nav vērsta pret konkrētu personu

(turpmāk tekstā — "**Pilnvarota persona**").

8 SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA

- 8.1 Pilnvarotā persona, izskatot sūdzību, rīkojas šādi:

- a) Tā izvērtēs sūdzības pamatotību, pārbaudot dokumentus un pārbaudot sūdzības iesniedzēja sūdzībā sniegto informāciju, lai objektīvi noteiktu lietas patieso stāvokli, vienlaikus:

- a. arī izskata konstatēto trūkumu cēloņus un to sekas;
- b. izvērtējot sūdzību, tā balstās uz tās priekšmetu, neatkarīgi no sūdzības iesniedzēja un personas, pret kuru sūdzība ir vērsta, kā arī no tā, kā sūdzības iesniedzējs to ir aprakstījis;
- c. ja tikai daļa iesnieguma ir sūdzība, tā to izvērtēs tikai šajā apmērā, savukārt tai ir pienākums izvērtēt visus sūdzības punktus; un
- d. Ja sūdzība sastāv no vairākiem atsevišķiem punktiem, katrs no tiem tiks izvērtēts atsevišķi.

b) Izlemj par sūdzību:

- a. noraidot to (ar iemesliem), ja tas ir nepamatots vai nepieņemams; vai
 - b. pieņem to un aicina Uzņēmuma vadītājus veikt pasākumus konstatēto trūkumu novēršanai; ja sūdzību izskata Operāciju direktors, viņš aicina Izpilddirektoru novērst konstatētos trūkumus, savukārt arī viņam pašam ir pienākums rīkoties un veikt labojumu.
- c) Tā rakstiski vai elektroniski informē sūdzības iesniedzēju par viņa sūdzības izskatīšanas rezultātu un pasākumiem, kas veikti konstatēto trūkumu novēršanai, pamatojot savu lēmumu. Sūdzības iesniedzēja informēšanas metode tiek izvēlēta, ņemot vērā veidu, kādā Sabiedrība ir saņēmusi sūdzību.
- 8.2 Pilnvarotajai personai sūdzība jāizskata ne vēlāk kā 30 dienu laikā no pieņemtās sūdzības iesniegšanas vai pieņemšanas dienas un nekavējoties pēc tās izskatīšanas jāinformē sūdzības iesniedzējs par sūdzības izskatīšanas rezultātu. Pamatotos gadījumos šo termiņu var pagarināt līdz 60 dienām, savukārt, norādot konkrētu termiņa pagarināšanas iemeslu un sūdzības izskatīšanas neiespējamību, pilnvarotajai personai ir pienākums paziņot sūdzības iesniedzējam 30 dienu laikā no pieņemtās sūdzības iesniegšanas vai pieņemšanas dienas. Pilnvarotajai personai pēc sūdzības iesniedzēja pieprasījuma vai pēc sūdzības saņemšanas apstiprināšanas rakstiski jāsniedz informācija par sūdzības izskatīšanas procedūru.
- 8.3 COO ir pienākums veikt nepieciešamos pasākumus, lai novērstu, pamatojoties uz sūdzību, konstatētos trūkumus un nodrošinātu to rašanās cēloņu novēršanu 30 dienu laikā no Pilnvarotās personas pieprasījuma datuma.
- 8.4 Ja sūdzības iesniedzējs nav apmierināts ar sūdzības izskatīšanas veidu, viņš vai viņa var iesniegt sūdzību komisāram 15 kalendāro dienu laikā pēc lēmuma par sūdzības izskatīšanas veidu paziņošanas sūdzības iesniedzējam. Šāda sūdzība tiek uzskatīta par jaunu sūdzību un tiek apstrādāta un izskatīta saskaņā ar šo iekšējo regulējumu.
- 8.5 Sūdzības iesniedzējam ir pienākums sniegt nepieciešamo sadarbību tās pienācīgai izskatīšanai, risinot sūdzību, jo īpaši viņam ir pienākums pēc pieprasījuma sniegt papildu informāciju vai nepieciešamos dokumentus. Ja sūdzības iesniedzējs nesniedz šo sadarbību, Pilnvarotā persona aptur sūdzības izskatīšanu, līdz sūdzības iesniedzējs nodrošina sadarbību. Sūdzības izskatīšanas pārtraukuma laikā šajos iekšējos noteikumos noteiktais 30 vai 60 dienu termiņš sūdzības izskatīšanai nebeidzas. Pilnvarotā persona ir tiesīga noteikt sūdzības iesniedzējam saprātīgu termiņu sadarbības sniegšanai, vismaz 30 dienas. Sabiedrība informē sūdzības iesniedzēju par sūdzības izskatīšanā veiktajām darbībām. Ja sūdzības iesniedzējam ir jautājumi, Sabiedrība nekavējoties viņu informē.
- 8.6 Izskatot sūdzības, komisārs rīkojas saskaņā ar iepriekšējiem lēmumiem par līdzīgām sūdzībām. No iepriekšējā lēmuma par līdzīgu sūdzību var atkāpties, taču šādai atkāpšanai ir

jābūt pienācīgi un pārliecinoši pamatotai.

- 8.7 Izskatot sūdzību, norīkotajai personai ir pietiekami resursi un piekļuve visai informācijai, kas saistīta ar sūdzību un kurai ir ietekme uz tās izskatīšanu.
- 8.8 Komisārs darīs visu iespējamo, lai apkopotu un pārskatītu visu pieejamo attiecīgo informāciju par sūdzību. Komisārs nepieprasīs no sūdzības iesniedzēja informāciju vai dokumentus, kas jau ir viņa/viņas rīcībā sūdzības izskatīšanas laikā.
- 8.9 Komisārs, sazinoties ar sūdzības iesniedzēju vai izskatot sūdzības, lieto vienkāršu un saprotamu valodu, kas nav tehniska. Komisārs sazinās ar sūdzības iesniedzēju un izskata sūdzību valodā, kurā tā iesniegta.
- 8.10 Ja komisārs neizpilda sūdzību vai izpilda to tikai daļēji, viņam skaidri un saprotami jāpamato savs lēmums izskatīt sūdzību un jāinformē sūdzības iesniedzējs par pieejamajiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem.
- 8.11 Komisārs reģistrē sūdzības izskatīšanu saskaņā ar šo 8. pantu.

9 ATKĀRTOTA SŪDZĪBA

- 9.1 Atkārtota sūdzība ir tā paša iesniedzēja sūdzība par to pašu lietu, ja tajā nav iekļauti jauni fakti.
- 9.2 Atkārtotas sūdzības gadījumā komisārs pārskatīs iepriekšējās sūdzības ierakstu un pēc tam:
 - a) Ja tā konstatē, ka iepriekšējā sūdzība ir izskatīta pareizi, tā rakstiski informēs sūdzības iesniedzēju par šo faktu, sniedzot visaptverošu savas nostājas pamatojumu un norādījumu, ka atkārtota sūdzība netiks ņemta vērā, un vienlaikus informēs sūdzības iesniedzēju par iespēju sazināties ar attiecīgajām valsts iestādēm šajā jautājumā, jo īpaši ar Slovērijas Nacionālo banku kā iestādi, kas uzrauga Sabiedrības darbību, un, ja piemērojams, ar citu valsts iestādi, kas atkarībā no sūdzības rakstura var izskatīt attiecīgo sūdzību saskaņā ar savu kompetenci, ko tai piešķir attiecīgie tiesību akti; vai
 - b) Ja tā konstatē, ka iepriekšējā sūdzība nav izskatīta pareizi, tā izskatīs sūdzību saskaņā ar 8. pantā noteikto procedūru.

10 SŪDZĪBU REĢISTRS

- 10.1 Sūdzību uzskaiti, sūdzību izskatīšanas uzskaiti un ar sūdzībām saistīto dokumentāciju glabā Administratīvais darbinieks. Šie ieraksti tiek glabāti saskaņā ar Uzņēmuma iekšējiem noteikumiem par lietvedību. Fizisku dokumentu (tostarp rakstiski iesniegtu sūdzību) gadījumā Administratīvais darbinieks tos pārveido elektroniskā formā un uzglabā šos dokumentus elektroniskā formā saskaņā ar iepriekšējo teikumu.
- 10.2 Saskaņā ar 10.1. pantu reģistrā jo īpaši jāiekļauj:
 - a) sūdzības iesniedzēja vārds, uzvārds un dzīvesvietas adrese, ja tā ir fiziska persona, sūdzības iesniedzēja nosaukums vai uzņēmuma nosaukums un juridiskā adrese, ja tā ir juridiska persona;
 - b) sūdzības iesniedzēja kontaktinformācija, ja tā atšķiras no viņa/viņas dzīvesvietas fiziskas personas gadījumā vai no viņa/viņas juridiskās adreses juridiskas personas gadījumā;
 - c) sūdzības iesniedzēja kontaktinformācija pa tālruni un/vai e-pastu;

- d) pilnvarotās personas identifikācija;
- e) sūdzības priekšmets, tostarp sūdzības iesniedzēja nosūtītie dokumenti;
- f) pret kuru ir vērsta sūdzība;
- g) sūdzības iesniegšanas vai saņemšanas datums;
- h) sūdzību izskatīšanas procedūra;
- i) sūdzības izvērtēšanas procedūra un veids, kādā tā tika izskatīta (tostarp sūdzības iesniedzējam nosūtītā atbilde);
- j) ja sūdzība bija pamatota, veiktie pasākumi konstatēto trūkumu novēršanai;
- k) sūdzības izskatīšanas datums;
- l) to dokumentu saraksts, uz kuru pamata tika pieņemts lēmums par sūdzību.

10.3 Pēc katras sūdzības izskatīšanas, neatkarīgi no risināšanas metodes, Sabiedrība nepārtraukti analizē iemeslus, kas pamudināja sūdzības iesniedzēju iesniegt sūdzību. Ja Sabiedrība konstatē atkārtotu sūdzības iesniegšanas iemeslu, tā izvērtēs, vai šis sūdzības iesniegšanas iemesls ietekmē arī citus Sabiedrības procesus vai citus Sabiedrības produktus vai pakalpojumus, pat ja tie līdz šim nav bijuši nevienas sūdzības priekšmets. Pēc tam Sabiedrība veiks nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu tiesiskās aizsardzības līdzekļus tā, lai šis sūdzības iesniegšanas iemesls tiktu pēc iespējas novērsts. Operāciju direktors ir atbildīgs par tiesiskās aizsardzības līdzekļu nodrošināšanu saskaņā ar iepriekšējo teikumu.

10.4 Uzņēmums nepārtraukti analizē un izvērtē:

- a) vidējais laiks, kas nepieciešams sūdzības pilnīgai izskatīšanai, tostarp apstiprināšanas, izmeklēšanas un atbildes sniegšanas laiks;
- b) saņemto sūdzību skaits, tostarp sūdzības, kuras Sabiedrība nav savlaicīgi izskatījusi;
- c) tēmu kategorijas, uz kurām attiecas sūdzības; un
- d) sūdzību izskatīšanas rezultāti.

10.5 Administratīvajam darbiniekam regulāri, bet vismaz reizi gadā, ir jāiesniedz COO ziņojums par sūdzību izskatīšanas procedūru ieviešanu un efektivitāti saskaņā ar šiem iekšējiem noteikumiem, kurā jāiekļauj informācija saskaņā ar šo iekšējo noteikumu 10.4. punktu, kā arī informācija par visiem korektīvajiem pasākumiem, kas veikti vai tiks veikti pēc sūdzību izskatīšanas rezultātā izrietošajiem secinājumiem.

11 PIEEJA IEKŠĒJIEM NOTEIKUMIEM

11.1 Uzņēmums saskaņā ar DN 2025/294 1. panta 3. punktu šos iekšējos noteikumus dara pieejamus klientiem savā tīmekļa vietnē.

12 ATBILDĪBA

12.1 Administratīvais darbinieks ir atbildīgs par pienākumu izpildi saskaņā ar šiem iekšējiem noteikumiem. Tas neskar nekādus šo iekšējo noteikumu punktus, kas īpaši piešķir konkrētu atbildību citai Sabiedrības funkcijai.

12.2 Gadījumā, ja administratīvais darbinieks kāda iemesla dēļ nav atbildīgs par šajos iekšējos noteikumos noteikto pienākumu izpildi saskaņā ar šo iekšējo noteikumu 12.1. punktu, par šajos iekšējos noteikumos noteikto pienākumu izpildi ir atbildīgs operāciju direktors.

12.3 12.1. punktā minētajai atbildīgajai personai ir pienākums veikt visu darbību, notikumu un darbību uzskaiti, kas veiktas saskaņā ar šiem iekšējiem noteikumiem.

13 NOBEIGUMA NOTEIKUMI

- 13.1 Uzņēmuma vadītāji ir kopīgi atbildīgi par šajos iekšējos noteikumos noteikto procedūru un pienākumu pareizas ieviešanas uzraudzību.
- 13.2 Ja Administratīvais darbinieks savu pienākumu ietvaros atklāj jebkādu šī iekšējā noteikuma pārkāpumu, viņam/viņai par to nekavējoties jāinformē COO.
- 13.3 Šis iekšējais noteikums tika apstiprināts ar direktoru lēmumu 2025. gada 20. jūnijā, un tas arī stājas spēkā šajā datumā.
- 13.4 Šie iekšējie noteikumi stājas spēkā dienā, kad Slovākijas Nacionālā banka pieņem lēmumu piešķirt Sabiedrībai licenci kryptoaktīvu pakalpojumu sniegšanai.

Bratislavā, 2026. gada 10. augustā

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

Okazio s.r.o.

Mārtins Bittara, rīkotājdirektors

**1. PIELIKUMS
SŪDZĪBAS VEIDLAPA**

Okazio s.r.o.	
Sūdzības veidlapa	
<u>1.A. Sūdzības iesniedzējs</u>	
Vārds un uzvārds / uzņēmuma nosaukums:	
Klienta atsauces numurs, ja pieejams:	
ID:¹	
Dzīvesvietas adrese / Juridiskā adrese: (iela, reģistrācijas numurs, pasta indekss)	
Štats:	
Kontaktinformācijas adrese:²	
Tālruņa numurs:	
E-pasts:	
LIKUMS:³	
Lūdzu, norādiet, kā vēlaties tikt informēts par jūsu sūdzības izskatīšanu. (elektroniski pa e-pastu vai pa pastu):	
<u>1.B – Kontaktinformācija (aizpildiet tikai tad, ja tā atšķiras no 1.A punktā norādītās informācijas)</u>	
Vārds un uzvārds / uzņēmuma nosaukums:	
Dzīvesvietas adrese / Juridiskā adrese: (iela, reģistrācijas numurs, pasta indekss)	
Štats	
ID:⁴	
Tālruņa numurs:	
E-pasts:	
<u>2.A — Pārstāvēts:⁵</u>	

¹Aizpildāms tikai tad, ja sūdzības iesniedzējs ir juridiska persona.

²Aizpildiet tikai tad, ja šī adrese atšķiras no dzīvesvietas/reģistrētās biroja adreses.

³Aizpildīt tikai tad, ja sūdzības iesniedzējam ir piešķirts LEI.

⁴Aizpildāms tikai tad, ja sūdzības iesniedzējs ir juridiska persona.

⁵Sūdzības iesniedzējs aizpilda šo informāciju tikai tad, ja viņš/viņa neiesniedz sūdzību savā vārdā. Šādā gadījumā sūdzības iesniedzējam ir jāiesniedz arī dokuments, kas apliecina pārstāvību un pilnvaru rīkoties sūdzības iesniedzēja vārdā (piemēram, pilnvara).

Pārstāvja vārds un uzvārds/uzņēmuma nosaukums:	
Pārstāvja dzimšanas numurs / personas apliecības numurs:	
Dzīvesvietas adrese / Juridiskā adrese: (iela, reģistrācijas numurs, pasta indekss)	
LIKUMS: ⁶	
Tālruņa numurs:	
E-pasts:	
<u>2.B – Pārstāvja kontaktinformācija (aizpildiet tikai tad, ja tā atšķiras no 2.A punktā norādītās informācijas)</u>	
Vārds un uzvārds / uzņēmuma nosaukums:	
Dzīvesvietas adrese / Juridiskā adrese: (iela, reģistrācijas numurs, pasta indekss)	
Štats	
ID: ⁷	
Tālruņa numurs:	
E-pasts:	
<u>3. - Sūdzība</u>	
3.A — Pilnīga atsauce uz kryptoaktīva pakalpojumu, uz kuru attiecas sūdzība (t. i., kryptoaktīva pakalpojuma sniedzēja nosaukums, kryptoaktīva pakalpojuma atsaucē numurs vai citas atsaucē uz attiecīgajiem darījumiem)	
Personas, pret kuru sūdzība ir vērsta, identifikācija:⁸	

⁶Aizpildiet tikai tad, ja pārstāvim ir piešķirts LEI.

⁷Aizpildāms tikai tad, ja sūdzības iesniedzējs ir juridiska persona.

⁸Aizpildiet tikai tad, ja sūdzība ir vērsta pret konkrētu personu.

3.B. Sūdzības priekšmeta apraksts⁹	
3.C - Datums(-i), kas attiecas uz faktiem, kas ir sūdzības pamatā:	
3.D — Nodarītā kaitējuma apraksts un apmērs:¹⁰	
3.E — Citi komentāri vai būtiska informācija:	
— ' ' ' ————— — ' ' ' ————— Sūdzības iesniedzēja vai viņa pārstāvja paraksts	

Iesniegtie dokumenti (atzīmējiet atbilstošo lodziņu):

Pilnvara vai cits oficiāls dokuments, kas apliecina pārstāvja iecelšanu	
Ar ieguldījumiem saistīto līguma dokumentu kopijas, uz kurām attiecas sūdzība	
Citi dokumenti, kas pamato sūdzību:	

⁹Lūdzu, iesniedziet visus dokumentus un pierādījumus, kas apstiprina sūdzības pamatojumā norādītos apgalvojumus un kas jums ir zināmi.

¹⁰Aizpildiet tikai tad, ja ir nodarīts kaitējums.