



VIDAUS SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REGLAMENTAS

1 TEISINIS PAGRINDAS

1.1 Šis skundų nagrinėjimo vidaus reglamentas parengtas vadovaujantis:

- a) MiCA reglamento 71 straipsnis;
- b) DN 2025/294;
- c) DN 2025/305 11 straipsnis.

2 APIBRĖŽIMAI

2.1 Šiuose vidaus reglamentuose vartojamos didžiosios raidės sąvokos turi tokią reikšmę:

Administracijos darbuotojas	yra bendrovės administracijos skyriaus darbuotojas
Atitikties pareigūnas	yra asmuo, atsakingas už vidaus kontrolę bendrovėje
Operacijų vadovas	yra Bendrovės valdymo organo narys ir Bendrovės generalinis direktorius;
DN 2025/294	yra 2024 m. spalio 1 d. Komisijos deleguotasis reglamentas (ES) 2025/294, kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2023/1114 papildomas techniniais reguliavimo standartais, kuriuose nustatomi kriptoturto paslaugų teikėjų skundų nagrinėjimo reikalavimai, šablonai ir procedūros.
DN 2025/305	yra 2024 m. spalio 31 d. Komisijos deleguotasis reglamentas (ES) 2025/305, kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2023/1114 papildomas techniniais reguliavimo standartais, kuriuose nurodoma informacija, kuri turi būti įtraukta į paraišką išduoti kriptoturto paslaugų teikėjo veiklos leidimą.
MiCA reglamentas	yra 2023 m. gegužės 31 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2023/1114 dėl kriptoturto rinkų, kuriuo iš dalies keičiami reglamentai (ES) Nr. 1093/2010 ir (ES) Nr. 1095/2010 bei direktyvos 2013/36/ES ir (ES) 2019/1937.
Įgalioti asmenys	yra bet kuris iš šių asmenų: a) Bendrovės organų nariai; b) Įmonės darbuotojai; c) trečiosioms šalims, teikiančioms Bendrovei paslaugas pagal MiCA reglamento 73 straipsnį,
Įgaliotas asmuo	turi 7.7 straipsnyje nurodytą reikšmę
Gautas skundas	turi 7.4 straipsnyje nurodytą reikšmę
Įmonė	yra bendrovė „Okazio s.r.o.“, kurios registruota buveinė yra Bottova 2A, Bratislava - Staré Mesto rajonas 811 09, įmonės ID: 54 724 732, įregistruota Bratislavos III miesto teismo komerciniame registre, Sro skyrius, įrašo Nr. 163835/B.

3 VIDAUS REGLAMENTO PAKEITIMO TEMA

3.1 Šis vidaus reglamentas taikomas Bendrovės klientų skundų nagrinėjimui. Šis vidaus reglamentas nustato vienodą ir veiksmingą Bendrovės tvarką, kaip nagrinėti klientų skundus dėl įgaliotų asmenų veiklos, veiksmų teisingumo ar veiklos atlikimo kokybės.

3.2 Šio vidaus reglamento tikslas – nustatyti veiksmingas ir skaidrias procedūras, skirtas tinkamam, greitam ir nereikalaujančiam klientų skundų nagrinėjimui, bei taisykles, skirtas kiekvieno

skundo ir jam išspręsti skirtų priemonių registravimui, laikantis 1.1 straipsnyje nurodytų teisės aktų reikalavimų.

4 PAGRINDINIŲ TERMINŲ APIBRĖŽIMAS

- 4.1 Skundas yra nepasitenkinimo išraiška, adresuota Bendrovei dėl vienos ar kelių kriptovaliutų paslaugų teikimo klientams, potencialiems klientams arba anoniminiam asmeniui.
- 4.2 Anoniminio skundo atveju, kaip apibrėžta šiame vidaus reglamente, skundas yra anoniminis skundas, kuriame pateikiami konkretūs, pakankamai aiškūs ir patikrinami duomenys, rodantys 4.1 straipsnyje nurodytą elgesį ar faktus.
- 4.3 Skundo pateikėjas yra klientas, potencialus klientas arba anoniminis asmuo, pateikęs skundą.
- 4.4 Sąvoka „klientas“ aiškinama pagal MiCA reglamento 3(1)(39) straipsnį.
- 4.5 Skundas nėra skundo pateikėjo pateiktas pareiškimas dėl paslaugų ir veiklos, kurių neprižiūri Slovakijos nacionalinis bankas, arba pareiškimas dėl kito subjekto, o ne Bendrovės, paslaugų ir veiklos, už kurią Bendrovė neatsako. Tačiau net ir tokiais atvejais Bendrovė dės visas pastangas tinkamai atsakyti skundo pateikėjui ir pateikti jam savo poziciją arba, jei Bendrovė turi tokią informaciją, nukreips skundo pateikėją į jo reikalavimų pateikimą subjektui, atsakingam už jo skundo nagrinėjimą, ir šiuo tikslu pateiks skundo pateikėjui reikiamus šio subjekto identifikavimo duomenis.

5 SKUNDO PRIIMTINAMUMUI SĄLYGOS

- 5.1 Skundas turi būti nukreiptas prieš Bendrovės arba Bendrovės darbuotojų jos vardu teikiamą veiklą ar paslaugas. Skundas negali būti nukreiptas prieš kitų subjektų, išskyrus Bendrovės, veiklą ar paslaugas.
- 5.2 Skunde turi būti nurodytas klientas, teikiantis skundą, tiek, kiek nurodyta šio vidaus reglamento 1 priede. Tai netaikoma anoniminiams skundams.
- 5.3 Skundas turi būti pateiktas vienu iš šių vidaus taisyklių 6 straipsnyje nurodytų būdų.
- 5.4 Skundo dalykas turi būti pakankamai konkretus. Skundo pateikėjas privalo nurodyti ir pateikti visus įrodymus bei įrodinėjimo priemones, susijusias su skundo dalyku ir kurios yra jo žinioje.

6 SKUNDŲ PATEIKIMO BŪDAI IR PATIKIMUMAS

- 6.1 Pareiškėjas gali pateikti skundą šiais būdais:
 - a) raštu paštu, siunčiamu Bendrovės registruotos buveinės adresu: **Okazio s.r.o.**, Bottova 2A, Bratislava – Senamiesčio rajonas 811 09, Slovakijos Respublika;
 - b) žodžiu darbuotojui ar Bendrovės organo nariui; arba
 - c) elektroniniu būdu, siunčiant el. laišką šiuo Bendrovės el. pašto adresu, nurodytu skundams pateikti: kontakt@okazio.sk.
- 6.2 Žodinio skundo atveju Bendrovės darbuotojas arba Bendrovės organo narys, gavęs žodinį skundą, privalo parengti rašytinį tokio skundo protokolą. Tokiu būdu bet kuris Bendrovės darbuotojas arba Bendrovės organo narys turi teisę gauti skundą, kuris, gavęs skundą,

nedelsdamas perduoda jį nagrinėti Administracijos darbuotojui arba tiesiogiai 7.6 punkte nurodytam asmeniui, jei skundas nukreiptas prieš Administracijos darbuotoją. Rašytinis protokolas surašomas pagal šių vidaus taisyklių 1 priede nurodytą modelį.

- 6.3 Asmuo, prieš kurį nukreiptas skundas, negali gauti skundo pagal 6.2 straipsnį.
- 6.4 Skunde arba Žodinio skundo rašytiniame protokole turi būti pateikta ši informacija:
- a) pareiškėjo vardas, pavardė ir gyvenamosios vietos adresas, jei tai fizinis asmuo; pareiškėjo vardas, pavardė arba įmonės pavadinimas, asmens kodas ir registruota buveinė, jei tai juridinis asmuo;
 - b) skundo pateikėjo kontaktinis adresas, jei jis skiriasi nuo jo gyvenamosios vietos fizinio asmens atveju arba nuo jo registruotos buveinės juridinio asmens atveju;
 - c) skundo pateikėjo kontaktinis telefonas ir (arba) el. paštas;
 - d) skundo dalykas ir pagrindimas, įskaitant skundo pateikėjo atsiųstus dokumentus (jei yra);
 - e) įgalioto asmens, kuriam pateiktas skundas, identifikavimas, jei skundas pateiktas konkrečiam įgaliotam asmeniui (ar keliems įgaliotiems asmenims);
 - f) skundo pateikimo data ir
 - g) būdas, kuriuo skundo pateikėjas turėtų būti informuotas apie skundo nagrinėjimo rezultatus.
- 6.5 Skundo pateikimas ir jo nagrinėjimas pagal šį vidaus reglamentą yra nemokamas.
- 6.6 Jei skundo pateikėjas kartu su skundu pateikė dokumentus popierine forma, Bendrovė juos jam grąžins tinkamu būdu, kai skundas bus išspręstas. Jei Bendrovė nesusitaria su skundo pateikėju kitaip, dokumentai jam bus grąžinti skunde nurodytu adresu. Bendrovė turi teisę daryti tokių dokumentų kopijas.
- 6.7 Skundo pateikėjas taip pat gali pateikti skundą naudodamasis skundo forma, pridėta kaip šio vidaus reglamento 1 priedas, kuris bus paskelbtas Bendrovės interneto svetainėje.
- 6.8 Skundas gali būti pateiktas slovakų, anglų arba priimančiųjų Sąjungos valstybių narių oficialiaja kalba.
- 6.9 Šis vidaus reglamentas yra prieinamas Bendrovės interneto svetainės apačioje <https://okazio.sk/skiltyje> „Informacija“, po antrašte „Skundai“. Paspaudus mygtuką „Skundai“, Bendrovės svetainės lankytojas nukreipiamas į Bendrovės poskyrį, kuriame skelbiamas šio vidaus reglamento tekstas. Tokiu būdu svetainės lankytojas (klientas arba potencialus klientas) informuojamas apie galimybę pateikti nemokamą skundą, taip pat apie skundo pateikimo būdą ir procedūrą, kurios Bendrovė laikysis tvarkydama ir nagrinėdama skundą.

7 SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

- 7.1 Administracijos darbuotojas yra atsakingas už prašymo nagrinėjimą pagal šį vidaus reglamentą ir perduoda skundą, kaip apibrėžta šiame 7 straipsnyje, atitinkamam asmeniui nagrinėti. Administracijos darbuotojas yra atsakingas už Bendrovės įsipareigojimų pagal šį vidaus reglamentą vykdymą, nebent šiame vidaus reglamente būtų aiškiai nurodyta kitaip.
- 7.2 Jei skunde nėra 6.4 straipsnyje nurodytų elementų, Administracijos darbuotojas paprašys skundą pateikusio asmens jį papildyti. Jei skundas nebus papildytas per 10 dienų nuo kvietimo

įteikimo dienos, Bendrovė neprivalės nagrinėti skundo.

- 7.3 7.2 straipsnis netaikomas anoniminio skundo atveju. Jei anoniminiame skunde nėra visų 6.4 straipsnyje nurodytų elementų, Bendrovė gali jo nenagrinėti.
- 7.4 Bendrovė nedelsdama, ne vėliau kaip per penkias darbo dienas nuo skundo gavimo dienos, įvertina, ar skundas yra aiškus ir išsamus, ir raštu patvirtina skundo pateikėjui skundo gavimą ir jo perdavimą nagrinėti, jei:
- a) išsamus skundas, atitinkantis 6.4 straipsnio reikalavimus;
 - b) tinkamai užpildytą skundą, pateiktą laikantis 7.2 straipsnyje nurodytos procedūros, arba
 - c) neišsamų skundą, kurį Bendrovė nusprendžia patenkinti.

(toliau – „**Gautas skundas**“).

Rašytiniame skundo gavimo patvirtinime visų pirma turi būti nurodyta:

- a) informacija apie tai, ar skundas yra priimtinas;
 - b) skundo gavimo data;
 - c) asmens, į kurį skundo pateikėjas gali kreiptis dėl bet kokių su skundu susijusių klausimų, identifikavimo ir kontaktiniai duomenys, įskaitant el. pašto adresą ir telefono numerį;
 - d) apytikslis skundo išnagrinėjimo laikas ir
 - e) elektroniniu būdu pateikto skundo atveju – taip pat gauto skundo kopiją;
- 7.5 7.4 straipsnyje numatyta procedūra netaikoma anoniminio skundo atveju.
- 7.6 Jei skundas nukreiptas prieš administracijos darbuotoją, pastarasis, gavęs skundą, nedelsdamas jį perduoda vyriausiajam operacijų vadovui, kuris imasi veiksmų pagal šį 7 straipsnį.
- 7.7 Administracijos darbuotojas perduos gautą skundą nagrinėti pagal 8 straipsnį:
- a) Tiesioginis Bendrovės darbuotojo, kuriam pateiktas skundas, vadovas;
 - b) Operacijų vadovas, kuris yra atsakingas už įgaliotą asmenį, nebent įgaliotas asmuo yra Bendrovės darbuotojas, turintis tiesioginį vadovą, prieš kurį nukreiptas skundas;
 - c) Atitikties pareigūnas, jei skundas nukreiptas prieš įmonės vadovą arba jei skundas nėra nukreiptas prieš konkretų asmenį

(toliau – „**Įgaliotas asmuo**“).

8 SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

8.1 Įgaliotas asmuo, nagrinėdamas skundą, elgiasi taip:

- a) Jis įvertins skundo pagrįstumą, išnagrinėjęs dokumentus ir patikrinęs skundo pateikėjo skunde pateiktą informaciją, siekdamas objektyviai nustatyti tikrąją bylos padėtį, tuo pačiu metu:
 - a. taip pat nagrinėja nustatytų trūkumų priežastis ir jų pasekmes;
 - b. vertinant skundą, atsižvelgiama į jo dalyką, neatsižvelgiant į skundą pateikusį asmenį ir asmenį, prieš kurį nukreiptas skundas, taip pat į tai, kaip skundą pateikęs asmuo jį apibūdino;

- c. jei tik dalis pateikto turinio yra skundas, ji vertins tik tą dalį, nors privalo įvertinti visus skundo punktus; ir
- d. Jei skundas susideda iš kelių atskirų punktų, kiekvienas iš jų bus vertinamas atskirai.

b) Sprendžia dėl skundo:

- a. atmesdamas jį (nurodant priežastis), jei jis yra nepagrįstas arba nepriimtinas; arba
 - b. priima jį ir pakviečia Bendrovės vadovus imtis priemonių nustatytiems trūkumams pašalinti; jei skundą nagrinėja vyriausiasis operacijų vadovas, jis pakviečia generalinį direktorių pašalinti nustatytus trūkumus, o pats privalo imtis veiksmų ir juos ištaisyti.
- c) Ji raštu arba elektroniniu būdu informuoja skundo pateikėją apie jo skundo nagrinėjimo rezultatus ir priemones, kurių buvo imtasi nustatytiems trūkumams pašalinti, pagrįsdama savo sprendimą. Skundo pateikėjo informavimo būdas parenkamas atsižvelgiant į tai, kaip Bendrovė gavo skundą.
- 8.2 Įgaliotas asmuo privalo išnagrinėti skundą ne vėliau kaip per 30 dienų nuo priimto skundo įteikimo ar priėmimo dienos ir nedelsdamas po jo išnagrinėjimo informuoti skundo pateikėją apie skundo nagrinėjimo rezultatus. Pagrįstais atvejais šis laikotarpis gali būti pratęstas iki 60 dienų, o nurodant konkrečią termino pratęsimo priežastį ir negalėjimą nagrinėti skundo įgaliotas asmuo privalo pranešti skundo pateikėjui per 30 dienų nuo priimto skundo įteikimo ar priėmimo dienos. Įgaliotas asmuo, skundo pateikėjo prašymu arba gavęs skundo įteikimo patvirtinimą, raštu pateikia jam informaciją apie skundo nagrinėjimo tvarką.
- 8.3 COO privalo imtis reikiamų priemonių pašalinti skundo pagrindu nustatytus trūkumus ir užtikrinti jų atsiradimo priežasčių pašalinimą per 30 dienų nuo įgalioto asmens prašymo dienos.
- 8.4 Jei skundo pateikėjas nėra patenkintas skundo išnagrinėjimo būdu, jis gali pateikti skundą Komisarui per 15 kalendorinių dienų nuo sprendimo dėl skundo išnagrinėjimo būdo įteikimo skundo pateikėjui dienos. Toks skundas laikomas nauju skundu ir nagrinėjamas bei nagrinėjamas pagal šį vidaus reglamentą.
- 8.5 Skundo pateikėjas privalo teikti bendradarbiavimą, būtiną tinkamam skundo nagrinėjimui, visų pirma, pateikti papildomos informacijos ar reikalingų dokumentų paprašius. Jei skundo pateikėjas nebendradarbiauja, įgaliotas asmuo sustabdo skundo nagrinėjimą, kol skundo pateikėjas bendradarbiaus. Skundo nagrinėjimo sustabdymo metu šiame vidaus reglamente nustatytas 30 ar 60 dienų skundo nagrinėjimo laikotarpis nesibaigia. Įgaliotas asmuo turi teisę nustatyti pagrįstą, bet ne trumpesnį kaip 30 dienų, laikotarpį skundo pateikėjui bendradarbiauti. Bendrovė informuoja skundo pateikėją apie veiksmus, kurių imtasi nagrinėjant skundą. Jei skundo pateikėjas turi klausimų, Bendrovė nedelsdama jį informuoja.
- 8.6 Nagrinėdamas skundus, Komisaras vadovaujasi ankstesniais sprendimais dėl panašių skundų. Nuo ankstesnio sprendimo dėl panašaus skundo galima nukrypti, tačiau toks nukrypimas turi būti tinkamai ir įtikinamai pagrįstas.
- 8.7 Paskirtas asmuo, nagrinėdamas skundą, turi pakankamai išteklių ir prieigą prie visos su skundu susijusios informacijos, kuri turi įtakos jo nagrinėjimui.
- 8.8 Komisaras dės visas pastangas surinkti ir peržiūrėti visą turimą svarbią informaciją apie

skundą. Komisaras neprašys skundo pateikėjo informacijos ar dokumentų, kuriuos jis jau turi nagrinėdamas skundą.

- 8.9 Bendraudamas su skundo pateikėju arba nagrinėdamas skundus, Komisaras privalo vartoti netechninę, paprastą ir suprantamą kalbą. Komisaras bendrauja su skundo pateikėju ir nagrinėja skundą ta kalba, kuria jis buvo pateiktas.
- 8.10 Jei Komisaras netenkina skundo arba patenkina jį tik iš dalies, jis privalo aiškiai ir suprantamai pagrįsti savo sprendimą nagrinėti skundą ir informuoti skundo pateikėją apie galimas teisių gynimo priemones.
- 8.11 Komisaras tvarko skundo nagrinėjimo pagal šį 8 straipsnį įrašus.

9 PAKARTOTINIS SKUNDAS

- 9.1 Pakartotinis skundas yra to paties pareiškėjo skundas dėl tos pačios bylos, jei jame nėra naujų faktų.
- 9.2 Pakartotinio skundo atveju Komisaras peržiūrės ankstesnio skundo įrašus ir tada:
- a) Jei ji nustatys, kad ankstesnis skundas buvo išnagrinėtas tinkamai, ji raštu praneš apie tai skundo pateikėjui, pateikdama išsamų savo pozicijos pagrindimą ir nurodymą, kad kitas pakartotinis skundas nebus nagrinėjamas, ir tuo pačiu metu informuos skundo pateikėją apie galimybę kreiptis į atitinkamas valdžios institucijas šiuo klausimu, ypač į Slovakijos nacionalinį banką, kaip Bendrovės veiklą prižiūrinčią instituciją, ir, jei taikoma, į kitą valdžios instituciją, kuri, atsižvelgiant į skundo pobūdį, gali nagrinėti atitinkamą skundą pagal atitinkamuose teisės aktuose jai suteiktą kompetenciją; arba
 - b) Jei ji nustato, kad ankstesnis skundas nebuvo tinkamai išnagrinėtas, ji jį nagrinės 8 straipsnyje nustatyta tvarka.

10 SKUNDŲ REGISTRAS

- 10.1 Skundų įrašus, skundų nagrinėjimo įrašus ir su skundais susijusius dokumentus saugo Administracijos darbuotojas. Šie įrašai saugomi pagal Bendrovės vidaus dokumentų tvarkymo taisykles. Fizinį dokumentų (įskaitant raštu pateiktus skundus) atveju Administracijos darbuotojas juos konvertuoja į elektroninę formą ir saugo šiuos dokumentus elektronine forma pagal ankstesnį sakinį.
- 10.2 Įrašė pagal 10.1 straipsnį visų pirma turi būti įtraukta:
- a) pareiškėjo vardas, pavardė ir gyvenamosios vietos adresas, jei tai fizinis asmuo; pareiškėjo pavadinimas arba įmonės pavadinimas ir registruotos buveinės adresas, jei tai juridinis asmuo;
 - b) skundo pateikėjo kontaktinis adresas, jei jis skiriasi nuo jo gyvenamosios vietos fizinio asmens atveju arba nuo jo registruotos buveinės juridinio asmens atveju;
 - c) skundo pateikėjo kontaktinis telefonas ir (arba) el. paštas;
 - d) įgalioto asmens tapatybė;
 - e) skundo dalykas, įskaitant skundo pateikėjo atsiųstus dokumentus;
 - f) prieš kurį nukreiptas skundas;
 - g) skundo pateikimo arba gavimo data;
 - h) skundų nagrinėjimo tvarka;
 - i) skundo nagrinėjimo tvarka ir būdas, kuriuo jis buvo nagrinėjamas (įskaitant skundo

pateikėjui išsiųstą atsakymą);

- j) jei skundas buvo pagrįstas, priemonės, kurių imtasi nustatytiems trūkumams pašalinti;
- k) skundo išnagrinėjimo data;
- l) dokumentų, kuriais remiantis buvo priimtas sprendimas dėl skundo, sąrašas.

10.3 Išsprendus kiekvieną skundą, nepriklausomai nuo sprendimo būdo, Bendrovė nuolat analizuoja priežastis, dėl kurių skundo pateikėjas pateikė skundą. Tuo atveju, jei Bendrovė nustato pasikartojančią skundo pateikimo priežastį, ji įvertins, ar ši skundo pateikimo priežastis taip pat turi įtakos kitiems Bendrovės procesams ar kitiems Bendrovės produktams ar paslaugoms, net jei iki šiol dėl jų nebuvo pateikta jokio skundo. Tuomet Bendrovė imsis reikiamų veiksmų, kad ši skundo pateikimo priežastis būtų kuo labiau pašalinta. Operacijų vadovas yra atsakingas už teisių gynimo priemonės parengimą pagal ankstesnį sakinį.

10.4 Įmonė nuolat analizuoja ir vertina:

- a) vidutinis laikas, per kurį skundas visiškai išnagrinėjamas, įskaitant patvirtinimo, tyrimo ir atsakymo laiką;
- b) gautų skundų skaičius, įskaitant skundus, kurių Bendrovė neišnagrinėjo laiku;
- c) temų, su kuriomis susiję skundai, kategorijos ir
- d) skundų nagrinėjimo rezultatai.

10.5 Administracijos darbuotojas reguliariai, bet ne rečiau kaip kartą per metus, teikia COO ataskaitą apie skundų nagrinėjimo procedūrų pagal šį vidaus reglamentą įgyvendinimą ir veiksmingumą, kurioje turi būti pateikta informacija pagal šio vidaus reglamento 10.4 straipsnį, taip pat informacija apie visas taisomąsias priemones, kurių imtasi arba bus imtasi atsižvelgiant į skundo nagrinėjimo metu padarytas išvadas.

11 VIDAUS REGLAMENTO PRIEIGA

11.1 Bendrovė, vadovaudamasi DN 2025/294 1(3) straipsniu, šį vidaus reglamentą klientams pateikia savo interneto svetainėje.

12 ATSAKOMYBĖ

12.1 Administracijos darbuotojas yra atsakingas už šiame vidaus reglamente numatytų įsipareigojimų vykdymą. Tai nepažeidžia jokių šio vidaus reglamento nuostatų, kurios konkrečiai priskiria konkrečią atsakomybę kitai Bendrovės funkcijai.

12.2 Tuo atveju, jei dėl kokių nors priežasčių Administracijos darbuotojas nėra atsakingas už šiame vidaus reglamente numatytų įsipareigojimų vykdymą pagal šio vidaus reglamento 12.1 straipsnį, už šiame vidaus reglamente numatytų įsipareigojimų laikymąsi bus atsakingas COO.

12.3 12.1 straipsnyje nurodytas atsakingas asmuo privalo saugoti visų pagal šį vidaus reglamentą vykdomų veiksmų, įvykių ir veiklų įrašus.

13 BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13.1 Bendrovės vadovai yra bendrai atsakingi už šiuose vidaus teisės aktuose nustatytų procedūrų ir įsipareigojimų tinkamo įgyvendinimo stebėseną.

13.2 Jei administracijos darbuotojas, vykdydamas savo pareigas, nustato bet kokį šių vidaus taisyklių

pažeidimą, jis nedelsdamas apie tai informuoja operacijų vadovą.

13.3 Šis vidaus reglamentas buvo patvirtintas direktorių sprendimu 2025 m. birželio 20 d. ir įsigalioja šią dieną.

13.4 Šie vidaus reglamentai įsigalioja tą dieną, kai Slovakijos nacionalinis bankas priima sprendimą suteikti Bendrovei licenciją teikti kriptovaliutų paslaugas.

Bratislavoje, 2026 m. rugpjūčio 10 d.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'B' followed by a horizontal line and some additional strokes.

Okazio s.r.o.

Martinas Bittara, generalinis direktorius

**1 PRIEDAS
SKUNDO FORMA**

Okazio s.r.o.	
Skundo forma	
<u>1.A – ieškovas</u>	
Vardas ir pavardė / įmonės pavadinimas:	
Kliento registracijos numeris, jei yra:	
ID:¹	
Gyvenamosios vietos adresas / Registruota buveinė: (gatvė, registracijos numeris, pašto kodas)	
Valstija:	
Kontaktinis adresas:²	
Telefono numeris:	
El. paštas:	
TEISĖ:³	
Prašome nurodyti, kaip norėtumėte būti informuotas apie jūsų skundo nagrinėjimą. (elektroniniu būdu el. paštu arba paštu):	
<u>1.B – Kontaktiniai duomenys (pildyti tik tuo atveju, jei skiriasi nuo 1.A punkte pateiktų duomenų)</u>	
Vardas ir pavardė / įmonės pavadinimas:	
Gyvenamosios vietos adresas / Registruota buveinė: (gatvė, registracijos numeris, pašto kodas)	
Valstija	
ID:⁴	
Telefono numeris:	
El. paštas:	

¹Pildyti tik tuo atveju, jei skundo pateikėjas yra juridinis asmuo.

²Pildyti tik tuo atveju, jei šis adresas skiriasi nuo gyvenamosios vietos / registruotos buveinės adreso.

³Pildyti tik tuo atveju, jei skundo pateikėjui yra suteiktas LEI.

⁴Pildyti tik tuo atveju, jei skundo pateikėjas yra juridinis asmuo.

2.A – Atstovaujamas:⁵	
Atstovo vardas, pavardė / įmonės pavadinimas:	
Atstovo gimimo numeris / asmens tapatybės dokumento numeris:	
Gyvenamosios vietos adresas / Registruota buveinė: (<i>gatvė, registracijos numeris, pašto kodas</i>)	
TEISĖ:⁶	
Telefono numeris:	
El. paštas:	
2.B – Atstovo kontaktiniai duomenys (pildyti tik tuo atveju, jei skiriasi nuo 2.A punkte pateiktų duomenų)	
Vardas ir pavardė / įmonės pavadinimas:	
Gyvenamosios vietos adresas / Registruota buveinė: (<i>gatvė, registracijos numeris, pašto kodas</i>)	
Valstija	
ID: ⁷	
Telefono numeris:	
El. paštas:	
3. Skundas	
3.A – Išsami nuoroda į kriptovaliutos paslaugą, su kuria susijęs skundas (t. y. kriptovaliutos paslaugos teikėjo pavadinimas, kriptovaliutos paslaugos registracijos numeris arba kitos nuorodos į atitinkamas operacijas)	
Asmens, kuriam pateiktas skundas,	

⁵Skundo pateikėjas šią informaciją pildo tik tuo atveju, jei skundo nepateikia savo vardu. Tokiu atveju skundo pateikėjas taip pat privalo pateikti dokumentą, įrodantį atstovavimą ir įgaliojimą veikti skundo pateikėjo vardu (pvz., įgaliojimą).

⁶Pildyti tik tuo atveju, jei atstovui yra suteiktas LEI.

⁷Pildyti tik tuo atveju, jei skundo pateikėjas yra juridinis asmuo.

identifikavimas:⁸	
3.B – Skundo dalyko aprašymas⁹	
3.C – Data(-os), susijusi(-ios) su skundą lėmusiais faktais:	
3.D – Padarytos žalos aprašymas ir dydis:¹⁰	
3.E – Bet kokios kitos pastabos ar svarbi informacija:	
— ' ' ————— — ' ' ————— Ieškovo arba jo atstovo parašas	

Pateikti dokumentai (pažymėkite atitinkamą langelį):

Igaliojimas arba kitas oficialus dokumentas, įrodantis atstovo paskyrimą	
Su investicijomis, dėl kurių pateiktas skundas, susijusių sutartinių dokumentų kopija	
Kiti skundą patvirtinantys dokumentai:	

⁸Pildyti tik tuo atveju, jei skundas nukreiptas prieš konkretų asmenį.

⁹Prašome pateikti visus dokumentus ir įrodymus, patvirtinančius skundo pagrindime nurodytus teiginius ir kurie jums yra žinomi.

¹⁰Pildyti tik tuo atveju, jei buvo padaryta žala.