



REGULAMENT INTERN PRIVIND TRACTAREA RECLAMAȚIILOR

1 BAZA JURIDICĂ

1.1 Prezentul regulament intern privind gestionarea reclamațiilor a fost elaborat în conformitate cu:

- a) Articolul 71 din Regulamentul MiCA;
- b) DN 2025/294;
- c) Articolul 11 din DN 2025/305.

2 DEFINIȚII

2.1 Termenii scriși cu majusculă în prezentul regulament intern au următoarele semnificații:

Angajat administrativ	este angajat al departamentului administrativ al companiei
Responsabil cu conformitatea	este persoana responsabilă de controlul intern în cadrul Companiei
GÂNGURI	este membru al organului de conducere al Companiei și Director Operațional al Companiei;
DN 2025/294	este Regulamentul delegat (UE) 2025/294 al Comisiei din 1 octombrie 2024 de completare a Regulamentului (UE) 2023/1114 al Parlamentului European și al Consiliului în ceea ce privește standardele tehnice de reglementare care specifică cerințele, modelele și procedurile pentru tratarea reclamațiilor de către furnizorii de servicii de criptoactive
DN 2025/305	este Regulamentul delegat (UE) 2025/305 al Comisiei din 31 octombrie 2024 de completare a Regulamentului (UE) 2023/1114 al Parlamentului European și al Consiliului în ceea ce privește standardele tehnice de reglementare care specifică informațiile care trebuie incluse într-o cerere de autorizare ca furnizor de servicii de criptoactive
Regulamentul MiCA	este Regulamentul (UE) 2023/1114 al Parlamentului European și al Consiliului din 31 mai 2023 privind piețele criptoactivelor și de modificare a Regulamentelor (UE) nr. 1093/2010 și (UE) nr. 1095/2010 și a Directivelor 2013/36/UE și (UE) 2019/1937
Persoane autorizate	sunt oricare dintre următoarele persoane: a) membrii organelor societății; b) Angajații companiei; c) terțe părți care furnizează servicii Societății în baza externalizării, în conformitate cu articolul 73 din Regulamentul MiCA
Persoană autorizată	are sensul dat în articolul 7.7
Reclamație primită	are sensul dat în articolul 7.4
Companie	este compania Okazio s.r.o., cu sediul social la Bottova 2A, Bratislava - districtul Staré Mesto 811 09, ID companie: 54 724 732, înregistrată în Registrul Comerțului al Tribunalului Municipal Bratislava III, secțiunea Sro, nr. de înregistrare 163835/B

3 SUBIECTUL MODIFICĂRII REGULAMENTULUI INTERN

3.1 Prezentul regulament intern se aplică gestionării reclamațiilor din partea clienților Companiei. Acest regulament intern stabilește procedura uniformă și eficientă a Companiei pentru

gestionarea reclamațiilor clienților privind activitățile, corectitudinea acțiunilor sau calitatea desfășurării activităților Persoanelor Autorizate.

- 3.2 Scopul prezentului regulament intern este de a stabili proceduri eficiente și transparente pentru gestionarea adecvată, rapidă și gratuită a reclamațiilor clienților și reguli pentru păstrarea evidenței fiecărei reclamații și a măsurilor luate pentru soluționarea acesteia, în conformitate cu cerințele reglementărilor legale menționate la articolul 1.1.

4 DEFINIȚIA TERMENILOR DE BAZĂ

- 4.1 O reclamație este o exprimare a nemulțumirii adresată Companiei în legătură cu furnizarea unuia sau mai multor servicii de criptomonede către clienți, potențiali clienți sau o persoană anonimă.
- 4.2 În cazul unei sesizări anonime, o plângere în sensul prezentului regulament intern este o sesizare anonimă care conține date specifice, suficient de certe și verificabile care indică conduita sau faptele menționate la articolul 4.1.
- 4.3 Un reclamant este un client, un potențial client sau o persoană anonimă care depune o plângere.
- 4.4 Termenul „client” este interpretat în conformitate cu articolul 3 alineatul (1) punctul 39 din Regulamentul MiCA.
- 4.5 O plângere nu este o sesizare din partea reclamantului care se referă la servicii și activități care nu sunt supuse supravegherii Băncii Naționale a Slovaciei sau o sesizare care se referă la servicii și activități ale unei alte entități decât Compania și pentru care Compania nu este responsabilă. Cu toate acestea, chiar și în astfel de cazuri, Compania va depune toate eforturile pentru a răspunde reclamantului în mod corespunzător și pentru a-i oferi acestuia poziția sa sau, dacă Compania are la dispoziție astfel de informații, va îndruma reclamantul către exercitarea acțiunilor sale împotriva entității responsabile de soluționarea plângerii sale și, în acest scop, va furniza reclamantului datele de identificare necesare ale acestei entități.

5 CONDIȚII DE ADMISIBILITATE A UNEI PLÂNGERI

- 5.1 Reclamația trebuie să fie îndreptată împotriva activităților sau serviciilor furnizate de Companie sau de angajații Companiei în numele acesteia. Reclamația nu poate fi îndreptată împotriva activităților sau serviciilor altor entități decât Compania.
- 5.2 Clientul care depune reclamația trebuie identificat în reclamație în măsura specificată în Anexa nr. 1 la prezentul regulament intern. Aceasta nu se aplică reclamațiilor anonime.
- 5.3 Reclamația trebuie depusă în una dintre modalitățile specificate în articolul 6 din prezentul regulament intern.
- 5.4 Obiectul plângerii trebuie să fie suficient de specific. Reclamantul este obligat să identifice și să prezinte toate dovezile și mijloacele de probă legate de obiectul plângerii și care îi sunt la dispoziție.

6 METODE DE DEPUNERE ȘI FIABILITATEA PLÂNGERILOR

- 6.1 Reclamantul poate depune o plângere în următoarele moduri:
- a) în scris, prin poștă, trimisă la adresa sediului social al Societății: **Okazio s.r.o.**, Bottova 2A, Bratislava - Orașul Vechi 811 09, Republica Slovacă;
 - b) verbal unui angajat sau unui membru al organului de conducere al Companiei; sau
 - c) electronic, prin trimiterea unui e-mail la următoarea adresă de e-mail a Companiei, desemnată pentru depunerea reclamațiilor: kontakt@okazio.sk.
- 6.2 În cazul unei reclamații orale, angajatul Companiei sau membrul organului Companiei care primește reclamația orală este obligat să întocmească o înregistrare scrisă a reclamației respective. În acest fel, orice angajat al Companiei sau membru al organului Companiei are dreptul să primească o reclamație, care, la primire, o transmite imediat spre procesare unui angajat administrativ sau direct unei persoane în temeiul articolului 7.6, dacă reclamația este îndreptată împotriva unui angajat administrativ. Înregistrarea scrisă se întocmește conform modelului specificat în Anexa nr. 1 la prezentul regulament intern.
- 6.3 Persoana împotriva căreia este îndreptată plângerea este exclusă de la primirea unei plângeri în temeiul articolului 6.2.
- 6.4 O plângere sau o înregistrare scrisă a unei plângeri orale trebuie să conțină următoarele informații:
- a) numele, prenumele și adresa de domiciliu ale reclamantului, dacă este o persoană fizică, denumirea sau denumirea comercială, numărul de identificare și sediul social al reclamantului, dacă este o persoană juridică;
 - b) adresa de contact a reclamantului, dacă aceasta este diferită de domiciliul său în cazul unei persoane fizice sau de sediul său social în cazul unei persoane juridice;
 - c) contact telefonic și/sau prin e-mail pentru reclamant;
 - d) obiectul și justificarea plângerii, inclusiv documentele trimise de reclamant (dacă sunt disponibile);
 - e) identificarea Persoanei Autorizate împotriva căreia este îndreptată plângerea, dacă plângerea este îndreptată împotriva unei anumite Persoane Autorizate (sau a mai multor Persoane Autorizate);
 - f) data depunerii plângerii; și
 - g) modul în care reclamantul ar trebui să fie informat cu privire la rezultatul plângerii.
- 6.5 Depunerea unei reclamații și gestionarea acesteia conform prezentului regulament intern sunt gratuite.
- 6.6 Dacă reclamantul a depus documente pe hârtie odată cu reclamația, acestea îi vor fi returnate de către Companie în mod corespunzător după soluționarea reclamației. Cu excepția cazului în care Compania convine altfel cu reclamantul, documentele îi vor fi returnate la adresa menționată în reclamație. Compania are dreptul să facă copii ale acestor documente.
- 6.7 Reclamantul poate utiliza și formularul de reclamație atașat ca Anexa nr. 1 la prezentul regulament intern, care va fi publicat pe site-ul web al Companiei, pentru a depune o plângere.
- 6.8 Plângerea poate fi formulată în slovacă, engleză sau în limba oficială a statelor membre gazdă ale Uniunii.
- 6.9 Acest regulament intern este pus la dispoziție în partea de jos a site-ului web al

Companiei. <https://okazio.sk/> în secțiunea „Informații” de la rubrica „Reclamații”. După ce dă clic pe butonul „Reclamații”, vizitatorul site-ului web al Companiei este redirecționat către subpagina Companiei, unde este publicat textul prezentului regulament intern. Vizitatorul site-ului web (client sau potențial client) este astfel informat despre posibilitatea depunerii unei reclamații gratuite, precum și despre metoda de depunere a unei reclamații și procedura pe care Compania o va urma la procesarea și gestionarea reclamației.

7 PROCESAREA PLÂNGERILOR

- 7.1 Angajatul Administrativ este responsabil pentru procesarea cererii în temeiul prezentului regulament intern și transmite reclamația în sensul prezentului Articol 7 persoanei relevante pentru procesare. Angajatul Administrativ este responsabil pentru îndeplinirea obligațiilor Companiei în temeiul prezentului regulament intern, cu excepția cazului în care se prevede altfel în mod expres în prezentul regulament intern.
- 7.2 Dacă reclamația nu conține elementele specificate în Articolul 6.4, Angajatul Administrativ va invita reclamantul să o completeze. Dacă reclamația nu este completată în termen de 10 zile de la data transmiterii invitației, Compania nu este obligată să ia în considerare reclamația.
- 7.3 Articolul 7.2 nu se aplică în cazul unei reclamații anonime. Dacă o reclamație anonimă nu conține toate elementele prevăzute la Articolul 6.4, Societatea nu poate lua în considerare reclamația respectivă.
- 7.4 Societatea va evalua, fără întârzieri nejustificate, în termen de cel mult cinci zile lucrătoare de la primirea reclamației, dacă aceasta este clară și completă și va confirma în scris reclamantului primirea reclamației și transmiterea acesteia spre procesare în cazul:
- a) o plângere completă care respectă cerințele articolului 6.4;
 - b) o plângere completată în mod corespunzător, în urma procedurii prevăzute la articolul 7.2; sau
 - c) reclamație incompletă, pe care Compania decide să o accepte.

(denumit în continuare „**Reclamație primită**”).

Confirmarea scrisă de primire a reclamației trebuie să conțină în special:

- a) informații privind admisibilitatea plângerii;
 - b) data primirii reclamației;
 - c) datele de identificare și de contact, inclusiv adresa de e-mail și numărul de telefon, ale persoanei pe care reclamantul o poate contacta pentru orice întrebări legate de plângere;
 - d) o indicație aproximativă a timpului necesar pentru soluționarea reclamației; și
 - e) în cazul unei plângeri depuse electronic, și o copie a plângerii primite;
- 7.5 Procedura prevăzută la articolul 7.4 nu se aplică în cazul unei plângeri anonime.
- 7.6 Dacă plângerea este îndreptată împotriva unui Angajat Administrativ, acesta din urmă o va transmite imediat Directorului Operațional, care va proceda în conformitate cu prezentul Articol 7.
- 7.7 Angajatul administrativ va transmite reclamația primită spre procesare în conformitate cu articolul 8:

- a) Superiorul direct al angajatului Companiei împotriva căruia este îndreptată plângerea;
- b) Directorul Operațional, care este responsabil pentru Persoana Autorizată, cu excepția cazului în care Persoana Autorizată este un angajat al Companiei care are un superior direct împotriva căruia este îndreptată plângerea;
- c) Responsabilul cu conformitatea, dacă plângerea este îndreptată împotriva unui director executiv al companiei sau dacă plângerea nu este îndreptată împotriva unei persoane specifice

(denumit în continuare „**Persoană autorizată**”).

8 GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR

8.1 Persoana autorizată procedează în felul următor atunci când gestionează o reclamație:

- a) Va evalua temeinicia plângerii prin examinarea documentelor și verificarea informațiilor furnizate de reclamant în plângere, pentru a determina în mod obiectiv starea reală a cauzei, în timp ce:
 - a. examinează, de asemenea, cauzele deficiențelor identificate și consecințele acestora;
 - b. atunci când se evaluează o plângere, aceasta se bazează pe obiectul acesteia, indiferent de reclamant și de persoana împotriva căreia este îndreptată plângerea, precum și de modul în care reclamantul a descris-o;
 - c. dacă doar o parte din plângere este o plângere, aceasta o va evalua doar în această măsură, fiind obligată să evalueze toate aspectele plângerii; și
 - d. Dacă plângerea constă în mai multe puncte distincte, fiecare dintre acestea va fi evaluat separat.
- b) Decide asupra plângerii:
 - a. prin respingerea acesteia (motivată) dacă este nefondată sau inadmisibilă; sau
 - b. o acceptă și invită managerii Companiei să ia măsuri pentru remedierea deficiențelor identificate; dacă Directorul Operațional se ocupă de reclamație, acesta îl invită pe Directorul General să remedieze deficiențele identificate, fiind obligat și el să acționeze și să facă corecția.
- c) Acesta va informa reclamantul, în scris sau electronic, cu privire la rezultatul soluționării plângerii sale și la măsurile luate pentru remedierea deficiențelor identificate, justificându-și decizia. Metoda de informare a reclamantului va fi aleasă ținând cont de modul în care plângerea a fost primită de Companie.

8.2 Persoana autorizată trebuie să soluționeze reclamația în termen de cel mult 30 de zile de la data livrării sau acceptării Reclamației Acceptate și, imediat după soluționarea acesteia, să informeze reclamantul despre rezultatul soluționării reclamației. În cazuri justificate, acest termen poate fi prelungit la 60 de zile, motivul specific al prelungirii termenului și imposibilitatea soluționării reclamației fiind obligația persoanei autorizate de a notifica reclamantul în termen de 30 de zile de la data livrării sau acceptării Reclamației Acceptate. Persoana autorizată va furniza reclamantului, în scris, la cerere sau după confirmarea livrării reclamației, informații despre procedura de soluționare a reclamației.

8.3 Directorul Operațional este obligat să ia măsurile necesare pentru eliminarea deficiențelor

identificate pe baza reclamației și să asigure eliminarea cauzelor apariției acestora în termen de 30 de zile de la data solicitării în acest sens de către Persoana Autorizată.

- 8.4 Dacă reclamantul nu este mulțumit de modul în care a fost soluționată plângerea, acesta poate depune o plângere la Comisar în termen de 15 zile calendaristice de la pronunțarea deciziei privind modul în care a fost soluționată plângerea reclamantului. O astfel de plângere va fi considerată o plângere nouă și va fi procesată și gestionată în conformitate cu prezentul regulament intern.
- 8.5 Reclamantul este obligat să ofere cooperarea necesară pentru soluționarea corectă a reclamației la soluționarea acesteia, în special, este obligat să furnizeze informații suplimentare sau documente necesare la cerere. În cazul în care reclamantul nu oferă această cooperare, Persoana Autorizată va suspenda soluționarea reclamației până când reclamantul oferă cooperare. Pe durata întreruperii soluționării reclamației, termenul de 30 sau 60 de zile prevăzut în prezentul regulament intern pentru soluționarea reclamației nu expiră. Persoana Autorizată are dreptul să stabilească un termen rezonabil pentru ca reclamantul să ofere cooperare, de cel puțin 30 de zile. Compania va informa reclamantul cu privire la măsurile luate în soluționarea reclamației. În cazul în care reclamantul are întrebări, Compania îl va informa fără întârzieri nejustificate.
- 8.6 Atunci când soluționează plângerile, Comisarul va proceda în conformitate cu deciziile anterioare privind plângeri similare. O decizie anterioară privind o plângere similară poate fi amânată, dar o astfel de abatere trebuie justificată în mod corespunzător și convingător.
- 8.7 Persoana desemnată are suficiente resurse și acces la toate informațiile legate de plângere și care au un impact asupra gestionării acesteia.
- 8.8 Comisarul va depune toate eforturile pentru a aduna și a analiza toate informațiile relevante disponibile cu privire la plângere. Comisarul nu va solicita reclamantului informații sau documente care se află deja în posesia sa în momentul soluționării plângerii.
- 8.9 Comisarul va folosi un limbaj netehnic, simplu și ușor de înțeles atunci când comunică cu reclamantul sau când gestionează plângeri. Comisarul va comunica cu reclamantul și va gestiona plângerea în limba în care a fost depusă plângerea.
- 8.10 Dacă Comisarul nu se conformează plângerii sau se conformează doar parțial, acesta trebuie să își justifice în mod clar și inteligibil decizia de a soluționa plângerea și să informeze reclamantul cu privire la căile de atac disponibile.
- 8.11 Comisarul va ține o evidență a modului în care a fost tratată o plângere în temeiul prezentului articol 8.

9 PLÂNGERE REPETATĂ

- 9.1 O plângere repetată este o plângere depusă de același reclamant, în aceeași cauză, dacă nu conține fapte noi.
- 9.2 În cazul unei plângeri repetate, Comisarul va revizui dosarul plângerii anterioare și apoi:
 - a) Dacă constată că plângerea anterioară a fost tratată corect, va notifica reclamantul în scris cu privire la acest fapt, cu o justificare completă a poziției sale și o instrucțiune că o plângere repetată nu va fi luată în considerare și, în același timp, va instrui reclamantul cu

privire la posibilitatea de a contacta autoritățile publice relevante în această chestiune, în special Banca Națională a Slovaciei, în calitate de autoritate de supraveghere a activităților Companiei și, dacă este cazul, o altă autoritate publică care, în funcție de natura plângerii, poate trata plângerea în cauză în sensul competențelor sale acordate de reglementările legale relevante; sau

- b) Dacă constată că plângerea anterioară nu a fost tratată corect, o va trata în conformitate cu procedura prevăzută la articolul 8.

10 REGISTRU DE RECLAMAȚII

10.1 Evidența reclamațiilor, evidența gestionării reclamațiilor și documentația aferentă reclamațiilor sunt păstrate de către Angajatul Administrativ. Aceste evidențe sunt păstrate în conformitate cu reglementările interne ale Companiei privind păstrarea evidențelor. În cazul documentelor fizice (inclusiv reclamațiile depuse în scris), Angajatul Administrativ le convertește în format electronic și stochează aceste documente în format electronic în conformitate cu propoziția anterioară.

10.2 Evidența întocmită în temeiul articolului 10.1 include în special:

- a) numele, prenumele și adresa de domiciliu ale reclamantului, dacă este o persoană fizică, denumirea sau denumirea comercială și sediul social al reclamantului, dacă este o persoană juridică;
- b) adresa de contact a reclamantului, dacă aceasta este diferită de domiciliul său în cazul unei persoane fizice sau de sediul său social în cazul unei persoane juridice;
- c) contact telefonic și/sau prin e-mail pentru reclamant;
- d) identificarea Persoanei Autorizate;
- e) obiectul plângerii, inclusiv documentele trimise de reclamant;
- f) împotriva căruia este îndreptată plângerea;
- g) data livrării sau primirii reclamației;
- h) procedura de procesare a reclamațiilor;
- i) procedura de evaluare a plângerii și modul în care aceasta a fost tratată (inclusiv răspunsul trimis reclamantului);
- j) dacă reclamația a fost justificată, măsurile luate pentru eliminarea deficiențelor identificate;
- k) data soluționării reclamației;
- l) o listă a documentelor pe baza cărora s-a luat decizia cu privire la plângere.

10.3 După soluționarea fiecărei reclamații, indiferent de metoda de soluționare, Compania analizează continuu motivele care au determinat reclamantul să depună o reclamație. În cazul în care Compania identifică un motiv recurent pentru depunerea unei reclamații, va evalua dacă acest motiv afectează și alte procese din cadrul Companiei sau alte produse sau servicii ale Companiei, chiar dacă acestea nu au făcut obiectul niciunei reclamații până în prezent. Compania va lua apoi măsurile necesare pentru a stabili o cale de atac astfel încât acest motiv pentru depunerea unei reclamații să fie eliminat în cea mai mare măsură posibilă. Directorul Operațional este responsabil pentru stabilirea unei căi de atac conform propoziției anterioare.

10.4 Compania analizează și evaluează continuu:

- a) timpul mediu necesar pentru soluționarea completă a unei reclamații, inclusiv timpul de confirmare, investigare și răspuns;
- b) numărul de reclamații primite, inclusiv reclamații pe care Compania nu le-a soluționat în timp util;

- c) categoriile de subiecte la care se referă reclamațiile; și
- d) rezultatele gestionării reclamațiilor.

10.5 Angajatul administrativ va prezenta în mod regulat, dar cel puțin o dată pe an, Directorului Operațional un raport privind implementarea și eficacitatea procedurilor de gestionare a reclamațiilor în temeiul prezentului regulament intern, care va include informații în temeiul articolului 10.4 din prezentul regulament intern, precum și informații privind orice măsuri corective luate sau care urmează a fi luate în urma concluziilor care decurg din gestionarea reclamațiilor.

11 ACCESUL LA REGLEMENTAREA INTERNĂ

11.1 Societatea, în conformitate cu articolul 1(3) din DN 2025/294, pune la dispoziția clienților acest regulament intern pe site-ul său web.

12 RESPONSABILITATE

12.1 Angajatul Administrativ este responsabil pentru îndeplinirea obligațiilor care decurg din prezentul regulament intern. Aceasta nu aduce atingere niciunei prevederi a prezentului regulament intern care atribuie în mod specific o anumită responsabilitate unei alte funcții din cadrul Companiei.

12.2 În cazul în care, din orice motiv, Angajatul Administrativ nu este responsabil pentru îndeplinirea obligațiilor care îi revin în temeiul prezentului regulament intern, în conformitate cu articolul 12.1 din prezentul regulament intern, Directorul Operațional va fi responsabil pentru respectarea obligațiilor care îi revin în temeiul prezentului regulament intern.

12.3 Persoana responsabilă menționată la articolul 12.1 este obligată să țină evidența tuturor activităților, evenimentelor și activităților desfășurate în temeiul prezentului regulament intern.

13 DISPOZIȚII FINALE

13.1 Conducătorii Companiei sunt responsabili în mod solidar pentru monitorizarea implementării corecte a procedurilor și obligațiilor prevăzute în prezentul regulament intern.

13.2 Dacă un Angajat Administrativ descoperă orice încălcare a prezentului regulament intern în cadrul atribuțiilor sale, acesta va informa Directorul Operațional în acest sens fără întârzieri nejustificate.

13.3 Prezentul regulament intern a fost aprobat prin decizia directorilor din 20 iunie 2025 și intră în vigoare la această dată.

13.4 Prezentul regulament intern intră în vigoare la data deciziei Băncii Naționale a Slovaciei de acordare a licenței pentru furnizarea de servicii legate de cryptoactive către Companie.

La Bratislava, pe 10 august 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

ANEXA NR. 1
FORMULAR DE RECLAMARE

Okazio s.r.o. Formular de reclamație	
<u>1.A - Reclamant</u>	
Nume și prenume / denumirea firmei:	
Numărul de referință al clientului, dacă este disponibil:	
ID:¹	
Adresă de domiciliu / Sediul social: <i>(stradă, număr de înmatriculare, cod poștal)</i>	
Stat:	
Adresă de contact:²	
Număr de telefon:	
E-mail:	
DREPT:³	
Vă rugăm să indicați cum doriți să fiți informat cu privire la gestionarea reclamației dumneavoastră. <i>(electronic prin e-mail sau prin poștă):</i>	
<u>1.B – Date de contact (completați numai dacă sunt diferite de datele de la punctul 1.A)</u>	
Nume și prenume / denumirea firmei:	
Adresă de domiciliu / Sediul social: <i>(stradă, număr de înmatriculare, cod poștal)</i>	
Stat	
ID:⁴	
Număr de telefon:	
E-mail:	
<u>2.A - Reprezentat:⁵</u>	

¹A se completa numai dacă reclamantul este o persoană juridică.

²Completați numai dacă această adresă este diferită de adresa de reședință/sediul social.

³Se completează numai dacă reclamantului i s-a atribuit un cod LEI.

⁴A se completa numai dacă reclamantul este o persoană juridică.

⁵Reclamantul completează aceste informații numai dacă nu depune plângerea în nume propriu. Într-un astfel de

Numele și prenumele / denumirea comercială a reprezentantului:	
Numărul de naștere / numărul de identificare al reprezentantului:	
Adresă de domiciliu / Sediul social: (<i>stradă, număr de înmatriculare, cod poștal</i>)	
DREPT: ⁶	
Număr de telefon:	
E-mail:	
<u>2.B – Datele de contact ale reprezentantului (se completează numai dacă sunt diferite de datele de la punctul 2.A)</u>	
Nume și prenume / denumirea firmei:	
Adresă de domiciliu / Sediul social: (<i>stradă, număr de înmatriculare, cod poștal</i>)	
Stat	
ID: ⁷	
Număr de telefon:	
E-mail:	
<u>3. - Reclamație</u>	
3.A - Referință completă la serviciul de criptoactive la care se referă reclamația (de exemplu, numele furnizorului de servicii de criptoactive, numărul de referință al serviciului de criptoactive sau alte referințe la tranzacțiile relevante)	
Identificarea persoanei împotriva căreia este îndreptată plângerea:⁸	

caz, reclamantul trebuie să prezinte și un document care dovedește reprezentarea și autorizarea de a acționa în numele reclamantului (de exemplu, o procură).

⁶Completați numai dacă reprezentantului i s-a atribuit un cod LEI.

⁷A se completa numai dacă reclamantul este o persoană juridică.

⁸Completați numai dacă plângerea este îndreptată împotriva unei anumite persoane.

3.B - Descrierea obiectului plângerii⁹	
3.C - Data (datele) referitoare la faptele care au stat la baza plângerii:	
3.D - Descrierea și valoarea daunelor cauzate:¹⁰	
3.E - Orice alte comentarii sau informații relevante:	
În _____, la data de _____ _____ _____ _____ Semnătura reclamantului sau a reprezentantului acestuia	

Documentație depusă (bifați căsuța corespunzătoare):

Procură sau alt document oficial care dovedește numirea unui reprezentant	
O copie a documentelor contractuale aferente investițiilor la care se referă reclamația	
Alte documente care susțin plângerea:	

⁹Vă rugăm să trimiteți toate documentele și dovezile care dovedesc afirmațiile din motivele plângerii și de care aveți cunoștință.

¹⁰Completați numai dacă s-au produs daune.