



SISÄINEN VALITUSTEN KÄSITTELYÄ KOSKEVA SÄÄNTÖ

1 OIKEUDELLINEN PERUSTA

1.1 Tämä valitusten käsittelyä koskeva sisäinen ohje on laadittu seuraavien määräysten mukaisesti:

- a) MiCA-asetuksen 71 artikla;
- b) DN 2025/294;
- c) DN 2025/305:n 11 artikla.

2 MÄÄRITELMÄT

2.1 Näissä sisäisissä määräyksissä käytetyillä isolla alkukirjaimella kirjoitetuilla termeillä on seuraavat merkitykset:

Hallintotyöntekijä	on yhtiön hallinto-osaston työntekijä
Vaatimustenmukais uusvastaava	on yhtiön sisäisestä valvonnasta vastaava henkilö
KUJERTAA	on yhtiön johtoelimen jäsen ja yhtiön operatiivinen johtaja;
DN 2025/294	on Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2023/1114 täydentämisestä kryptovarojen palveluntarjoajien valitusten käsittelyä koskevia vaatimuksia, malleja ja menettelyjä koskevien teknisten sääntelystandardien osalta 1. lokakuuta 2024 annettu komission delegoitu asetukset (EU) 2025/294
DN 2025/305	on Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2023/1114 täydentämisestä kryptovarojen palveluntarjoajan toimilupahakemukseen sisällytettävien tietojen määrittämiseksi 31. lokakuuta 2024 annettu komission delegoitu asetukset (EU) 2025/305
MiCA-asetus	on Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2023/1114, annettu 31 päivänä toukokuuta 2023, kryptovarojen markkinoista ja asetusten (EU) N:o 1093/2010 ja (EU) N:o 1095/2010 sekä direktiivien 2013/36/EU ja (EU) 2019/1937 muuttamisesta
Valtuutetut henkilöt	ovatko he ketään seuraavista henkilöistä: a) yhtiön toimielinten jäsenet; b) Yrityksen työntekijät; c) kolmannet osapuolet, jotka tarjoavat yhtiölle palveluita ulkoistusperiaatteella MiCA-asetuksen 73 artiklan mukaisesti
Valtuutettu henkilö	on 7.7 artiklassa määritelty
Valitus vastaanotettu	on 7.4 artiklassa määritelty
Yritys	on Okazio s.r.o. -niminen yritys, jonka rekisteröity toimipaikka on osoitteessa Bottova 2A, Bratislava - Staré Mesto, piiri 811 09, yritystunnus: 54 724 732, rekisteröity Bratislava III:n kaupunginoikeuden kaupparekisteriin, osasto Sro, merkintänumero 163835/B

3 SISÄISEN SÄÄNNÖN MUUTOKSENA OLEVA

3.1 Tämä sisäinen ohje koskee Yhtiön asiakkaiden valitusten käsittelyä. Tämä sisäinen ohje määrittelee Yhtiön yhtenäisen ja tehokkaan menettelyn Asiakasvalitusten käsittelyssä, jotka koskevat Valtuutettujen Henkilöiden toimintaa, toimien oikeellisuutta tai toiminnan laatua.

3.2 Tämän sisäisen määräyksen tarkoituksena on luoda tehokkaat ja läpinäkyvät menettelyt

asiakasvalitusten asianmukaiselle, nopealle ja maksuttomalle käsittelylle sekä säännöt kunkin valituksen ja sen ratkaisemiseksi toteutettujen toimenpiteiden kirjaamiseksi 1.1 artiklassa tarkoitettujen lakien vaatimusten mukaisesti.

4 PERUSTERMIEIN MÄÄRITELMÄ

- 4.1 Valitus on Yhtiölle osoitettu tyytymättömyyden ilmaus, joka liittyy yhden tai useamman kryptovaluuttapalvelun tarjoamiseen asiakkaille, potentiaalisille asiakkaille tai nimettömälle henkilölle.
- 4.2 Nimettömänä tehdyn ilmoituksen tapauksessa kantelu tässä sisäisessä määräyksessä on nimetön ilmoitus, joka sisältää täsmällisiä, riittävän varmoja ja todennettavissa olevia tietoja, jotka viittaavat 4.1 artiklassa tarkoitettuun toimintaan tai tosiseikkoihin.
- 4.3 Valittaja on asiakas, potentiaalinen asiakas tai nimetön henkilö, joka tekee valituksen.
- 4.4 Asiakkaan käsitettä tulkitaan MiCA-asetuksen 3(1)(39) artiklan mukaisesti.
- 4.5 Valitus ei ole valittajan tekemä valitus, joka koskee Slovakian keskuspankin valvonnan ulkopuolelle jääviä palveluita ja toimintoja, eikä valitus, joka koskee muun kuin Yhtiön palveluita ja toimintoja, joista Yhtiö ei ole vastuussa. Tällaisissakin tapauksissa Yhtiö pyrkii kuitenkin kaikin tavoin vastaamaan valittajalle asianmukaisesti ja antamaan valittajalle kantansa tai, jos Yhtiöllä on käytettävissään tällaisia tietoja, ohjaamaan valittajan esittämään vaatimuksiaan valituksen käsittelystä vastaavaa tahoa vastaan ja tätä varten toimittamaan valittajalle tarvittavat tunnistetiedot kyseisestä tahosta.

5 VALITUKSEN TUTKITTAVAKSI OTTAMISEN EDELLYTYKSET

- 5.1 Valituksen on kohdistuttava Yhtiön tai Yhtiön työntekijöiden sen puolesta suorittamiin toimintoihin tai palveluihin. Valitusta ei voida kohdistaa muiden tahojen kuin Yhtiön toimintaan tai palveluihin.
- 5.2 Valituksen tekijä on yksilöitävä valituksessa tämän sisäisen ohjeen liitteessä 1 määritellyssä laajuudessa. Tämä ei koske nimettömiä valituksia.
- 5.3 Valitus on tehtävä jollakin näiden sisäisten sääntöjen 6 artiklassa määritellyistä tavoista.
- 5.4 Valituksen kohteen on oltava riittävän täsmällinen. Valittajan on yksilöitävä ja toimitettava kaikki käytettävissään olevat todisteet ja todistuskeinot, jotka liittyvät valituksen kohteeseen.

6 VALITUSTEN JÄTTÄMISMENETELMÄT JA LUOTETTAVUUS

- 6.1 Valittaja voi tehdä valituksen seuraavilla tavoilla:
 - a) kirjallisesti postitse yhtiön rekisteröityyn osoitteeseen: **Okazio s.r.o.**, Bottova 2A, Bratislava - Vanhankaupungin alue 811 09, Slovakia;
 - b) suullisesti työntekijälle tai yhtiön toimitusjäsenselle; tai
 - c) sähköisesti lähettämällä sähköpostia seuraavaan yhtiön valitusten tekemiseen tarkoitettuun sähköpostiosoitteeseen: kontakt@okazio.sk.
- 6.2 Suullisen valituksen tapauksessa yhtiön työntekijän tai yhtiön toimitusjäsens, joka

vastaanottaa suullisen valituksen, on laadittava siitä kirjallinen pöytäkirja. Tällä tavoin jokaisella yhtiön työntekijällä tai yhtiön toimielimen jäsenellä on oikeus vastaanottaa valitus, ja hänen on sen vastaanotettuaan välittömästi toimitettava se käsiteltäväksi hallintovirkamiehelle tai suoraan 7.6 artiklassa tarkoitetulle henkilölle, jos valitus kohdistuu hallintovirkamieheen. Kirjallinen pöytäkirja laaditaan näiden sisäisten ohjeiden liitteessä 1 esitetyn mallin mukaisesti.

- 6.3 Henkilö, jota vastaan valitus on kohdistettu, ei ole oikeutettu vastaanottamaan valitusta 6.2 artiklan nojalla.
- 6.4 Kantelun tai suullisen kantelun kirjallisen pöytäkirjan on sisällettävä seuraavat tiedot:
- a) valittajan nimi, sukunimi ja asuinosoite, jos kyseessä on luonnollinen henkilö, valittajan nimi tai toiminimi, henkilötunnus ja rekisteröity toimipaikka, jos kyseessä on oikeushenkilö;
 - b) valittajan yhteystiedot, jos se poikkeaa hänen asuinpaikastaan, jos kyseessä on luonnollinen henkilö, tai hänen rekisteröidystä toimipaikastaan, jos kyseessä on oikeushenkilö;
 - c) valittajan puhelin- ja/tai sähköpostiyhteystiedot;
 - d) valituksen kohde ja perustelu, mukaan lukien valittajan lähettämät asiakirjat (jos saatavilla);
 - e) sen valtuutetun henkilön tunnistaminen, jota vastaan valitus on kohdistettu, jos valitus on kohdistettu tiettyyn valtuutettuun henkilöön (tai useampaan valtuutettuun henkilöön);
 - f) valituksen jättöpäivä; ja
 - g) tapa, jolla valittajalle tulisi ilmoittaa valituksen lopputuloksesta.
- 6.5 Valituksen tekeminen ja sen käsittely tämän sisäisen ohjeen mukaisesti on maksutonta.
- 6.6 Jos valittaja on toimittanut valituksen mukana paperisia asiakirjoja, yhtiö palauttaa ne hänelle asianmukaisella tavalla valituksen ratkaisemisen jälkeen. Ellei yhtiö sovi valittajan kanssa toisin, asiakirjat palautetaan hänelle valituksessa ilmoitettuun osoitteeseen. Yhtiöllä on oikeus ottaa kopioita tällaisista asiakirjoista.
- 6.7 Valittaja voi tehdä valituksen myös tämän sisäisen ohjeen liitteenä nro 1 olevalla valituslomakkeella, joka julkaistaan yhtiön verkkosivuilla.
- 6.8 Valitus voidaan tehdä slovakiksi, englanniksi tai unionin vastaanottavan jäsenvaltion virallisella kielellä.
- 6.9 Tämä sisäinen ohjeistus on saatavilla yhtiön verkkosivuston alareunassa <https://okazio.sk/> "Tiedot"-osiossa "Valitukset"-otsikon alla. Napsautettuaan "Valitukset"-painiketta yhtiön verkkosivuston kävijä ohjataan yhtiön alisivulle, jossa tämän sisäisen määräyksen teksti on julkaistu. Verkkosivuston kävijälle (asiakkaalle tai potentiaaliselle asiakkaalle) ilmoitetaan näin mahdollisuudesta tehdä maksuton valitus sekä valituksen tekemistavasta ja menettelystä, jota yhtiö noudattaa valituksen käsittelyssä ja käsittelyssä.

7 VALITUSTEN KÄSITTELY

- 7.1 Hallintotyöntekijä on vastuussa hakemuksen käsittelystä tämän sisäisen määräyksen mukaisesti ja toimittaa tässä 7 artiklassa tarkoitetun valituksen asianomaiselle henkilölle käsiteltäväksi. Hallintotyöntekijä on vastuussa Yhtiön velvoitteiden täyttämisestä tämän sisäisen määräyksen mukaisesti, ellei tässä sisäisessä määräyksessä nimenomaisesti toisin määrätä.

- 7.2 Jos valitus ei sisällä 6.4 artiklassa määriteltyjä tietoja, hallintovirkailija pyytää valittajaa täydentämään sitä. Jos valitusta ei täydennetä 10 päivän kuluessa kehotuksen toimittamisesta, yhtiön ei tarvitse ottaa valitusta huomioon.
- 7.3 Artiklaa 7.2 ei sovelleta nimettömään valitukseen. Jos nimetön valitus ei sisällä kaikkia 6.4 artiklassa mainittuja elementtejä, yhtiö ei voi ottaa valitusta huomioon.
- 7.4 Yhtiön on ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään viiden arkipäivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta arvioitava, onko valitus selkeä ja täydellinen, ja vahvistettava valittajalle kirjallisesti valituksen vastaanottaminen ja sen toimitaminen käsiteltäväksi, jos:
- a) täydellinen valitus, joka täyttää 6.4 artiklan vaatimukset;
 - b) asianmukaisesti täytetty valitus 7.2 artiklan mukaisen menettelyn mukaisesti tai
 - c) puutteellinen valitus, jonka yhtiö päättää hyväksyä.

(jäljempänä "**Valitus vastaanotettu**").

Valituksen vastaanottoilmoituksen tulee sisältää erityisesti seuraavat tiedot:

- a) tieto siitä, voidaanko valitus ottaa tutkittavaksi;
 - b) valituksen vastaanottopäivämäärä;
 - c) sen henkilön tunnistetiedot ja yhteystiedot, mukaan lukien sähköpostiosoite ja puhelinnumero, johon valittaja voi ottaa yhteyttä valitukseen liittyvissä kysymyksissä;
 - d) arvio valituksen ratkaisemiseen kuluva ajasta; ja
 - e) jos valitus on tehty sähköisesti, myös kopio vastaanotetusta valituksesta;
- 7.5 Artiklan 7.4 mukaista menettelyä ei sovelleta nimettömään valitukseen.
- 7.6 Jos valitus kohdistuu hallintovirkailijaan, tämän on toimitettava se välittömästi saatuaan sen edelleen operatiiviselle johtajalle, joka toimii tämän 7 artiklan mukaisesti.
- 7.7 Hallintovirkailija toimittaa vastaanotetun valituksen käsiteltäväksi 8 artiklan mukaisesti:
- a) Valituksen kohteena olevan Yhtiön työntekijän suora esimies;
 - b) Valtuutetun henkilön vastuulla oleva toimitusjohtaja, ellei valtuutettu henkilö ole yhtiön työntekijä, jolla on suora esimies, jota vastaan valitus on kohdistettu;
 - c) Compliance Officer, jos valitus kohdistuu yrityksen johtajaan tai jos valitus ei kohdistu tiettyyn henkilöön

(jäljempänä "**Valtuutettu henkilö**").

8 VALITUSTEN KÄSITTELY

- 8.1 Valtuutettu henkilö toimii valitusta käsitellessään seuraavasti:
- a) Se arvioi kantelun aiheellisuuden tutkimalla asiakirjat ja tarkistamalla kantelijan kantelussa toimitamat tiedot voidakseen objektiivisesti määrittää asian todellisen tilanteen samalla, kun:
 - a. tarkastelee myös havaittujen puutteiden syitä ja niiden seurauksia;
 - b. kantelua arvioitaessa otetaan huomioon sen kohde riippumatta kantelijasta ja henkilöstä, jota vastaan kantelu on kohdistettu, sekä siitä, miten kantelija on sen

kuvaillut;

- c. jos vain osa lähetyksestä on valitus, se arvioi sitä vain siltä osin, vaikka sillä on velvollisuus arvioida valituksen kaikki kohdat; ja
- d. Jos valitus koostuu useista erillisistä kohdista, kutakin niistä arvioidaan erikseen.

b) Päättää kantelun:

- a. hylkäämällä sen (perusteluineen), jos se on perusteeton tai tutkimatta jätettävä; tai
 - b. hyväksyy sen ja kehottaa yhtiön johtoa ryhtymään toimenpiteisiin havaittujen puutteiden korjaamiseksi; jos operatiivinen johtaja käsittelee valitusta, hän pyytää toimitusjohtajaa korjaamaan havaitut puutteet, ja on itsekin velvollinen toimimaan ja tekemään korjauksen.
- c) Sen on ilmoitettava valittajalle kirjallisesti tai sähköisesti hänen valituksensa käsittelyn tuloksesta ja havaittujen puutteiden korjaamiseksi toteutetuista toimenpiteistä sekä perusteltava päätöksensä. Valittajan tiedottamismenetelmä valitaan ottaen huomioon tapa, jolla Yhtiö on vastaanottanut valituksen.

- 8.2 Valtuutetun henkilön on käsiteltävä valitus viimeistään 30 päivän kuluessa hyväksytyn valituksen toimittamisesta tai vastaanottamisesta ja välittömästi sen käsittelyn jälkeen ilmoitettava valittajalle valituksen käsittelyn tuloksesta. Perustelluissa tapauksissa tätä määräaika voidaan pidentää 60 päivään, ja valtuutetun henkilön on ilmoitettava valittajalle 30 päivän kuluessa hyväksytyn valituksen toimittamisesta tai vastaanottamisesta, jos määräajan pidentämisen erityinen syy ja valituksen käsittelyn mahdottomuus on olemassa. Valtuutetun henkilön on annettava valittajalle kirjallisesti pyynnöstä tai valituksen toimittamisen vahvistamisen jälkeen tiedot valituksen käsittelymenettelystä.
- 8.3 Toimitusjohtaja on velvollinen ryhtymään tarvittaviin toimenpiteisiin valituksen perusteella havaittujen puutteiden poistamiseksi ja varmistamaan niiden syiden poistamisen 30 päivän kuluessa siitä päivästä, jona valtuutettu henkilö on sitä pyytänyt.
- 8.4 Jos valittaja ei ole tyytyväinen valituksen käsittelytapaan, hän voi tehdä valituksen komissaarille 15 kalenteripäivän kuluessa siitä, kun päätös valituksen käsittelytavasta on annettu valittajalle tiedoksi. Tällainen valitus katsotaan uutena valituksena ja se käsitellään tämän sisäisen ohjeen mukaisesti.
- 8.5 Valittajan velvollisuus on antaa tarvittavaa yhteistyötä valituksen asianmukaiseksi käsittelemiseksi, erityisesti hänen velvollisuutensa on toimittaa pyynnöstä lisätietoja tai tarvittavia asiakirjoja. Ellei valittaja anna tätä yhteistyötä, valtuutetun henkilön on keskeytettävä valituksen käsittely, kunnes valittaja antaa yhteistyötä. Valituksen käsittelyn keskeytyksen aikana tässä sisäisessä asetuksessa asetettu 30 tai 60 päivän määräaika valituksen käsittelylle ei umpeudu. Valtuutetulla henkilöllä on oikeus asettaa valittajalle kohtuullinen, vähintään 30 päivää kestävä määräaika yhteistyön osoittamiseksi. Yhtiön on ilmoitettava valittajalle valituksen käsittelyssä toteutetuista toimenpiteistä. Jos valittajalla on kysymyksiä, Yhtiön on ilmoitettava niistä hänelle ilman aiheetonta viivytystä.
- 8.6 Käsitellessään kanteluita komissaarin on meneteltävä aiempien samankaltaisten kantelujen päätösten mukaisesti. Aiemmasta samankaltaisesta kantelusta tehdystä päätöksestä voidaan poiketa, mutta poikkeaminen on perusteltava asianmukaisesti ja vakuuttavasti.
- 8.7 Nimetyllä henkilöllä on riittävät resurssit ja pääsy kaikkiin valitukseen liittyviin ja sen käsittelyyn vaikuttaviin tietoihin valituksen käsittelyn yhteydessä.

- 8.8 Komissaari pyrkii kaikin tavoin keräämään ja tarkistamaan kaikki saatavilla olevat asiaankuuluvat tiedot valituksesta. Komissaari ei pyydä valittajalta tietoja tai asiakirjoja, jotka ovat jo hänen hallussaan valituksen käsittelyn aikana.
- 8.9 Komissaarin on käytettävä valittajan kanssa tai valituksia käsitellessään yleistä yleistä, yksinkertaista ja ymmärrettävää kieltä. Komissaarin on kommunikoidava valittajan kanssa ja käsiteltävä valitus sillä kielellä, jolla valitus on tehty.
- 8.10 Jos komissaari ei noudata valitusta tai noudattaa sitä vain osittain, hänen on selkeästi ja ymmärrettävästi perusteltava päätöksensä valituksen käsittelystä ja ilmoitettava valittajalle käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista.
- 8.11 Komissaarin on pidettävä kirjaa tämän 8 artiklan mukaisen valituksen käsittelystä.

9 TOISTETTU VALITUS

- 9.1 Toistettu kantelu on saman valittajan samasta asiasta tekemä kantelu, jos se ei sisällä uusia tosiseikkoja.
- 9.2 Toistuvan valituksen tapauksessa komissaari tarkistaa edellisen valituksen asiakirjat ja sen jälkeen:
- a) Jos se katsoo, että aiempi valitus on käsitelty asianmukaisesti, se ilmoittaa tästä valittajalle kirjallisesti ja perustelee kantansa kattavasti sekä ohjeistaa, että toista valitusta ei oteta huomioon. Samalla se ilmoittaa valittajalle mahdollisuudesta ottaa yhteyttä asianomaisiin viranomaisiin, erityisesti Slovakian kansallispankkiin yhtiön toimintaa valvovana viranomaisena ja tarvittaessa toiseen viranomaiseen, joka valituksen luonteesta riippuen voi käsitellä kyseistä valitusta asiaankuuluvien säännösten mukaisten toimivaltuuksiensa puitteissa. tai
 - b) Jos se toteaa, että aiempaa valitusta ei ole käsitelty asianmukaisesti, se käsittelee valituksen 8 artiklassa säädetyn menettelyn mukaisesti.

10 VALITUSREKISTERÖINTI

- 10.1 Valitusasiakirjat, valitusten käsittelyä koskevat asiakirjat ja valituksiin liittyvät asiakirjat säilyttää hallintoyöntekijä. Näitä asiakirjoja säilytetään yhtiön sisäisten asiakirjojen säilytystä koskevien määräysten mukaisesti. Fyysisten asiakirjojen (mukaan lukien kirjallisesti toimitetut valitukset) osalta hallintoyöntekijä muuntaa ne sähköiseen muotoon ja tallentaa ne sähköisessä muodossa edellisen virkkeen mukaisesti.
- 10.2 Artiklan 10.1 mukaisen kirjanpidon on sisällettävä erityisesti:
- a) valittajan nimi, sukunimi ja asuinosoite, jos kyseessä on luonnollinen henkilö, valittajan nimi tai toiminimi ja rekisteröity toimipaikka, jos kyseessä on oikeushenkilö;
 - b) valittajan yhteystiedot, jos se poikkeaa hänen asuinpaikastaan, jos kyseessä on luonnollinen henkilö, tai hänen rekisteröidystä toimipaikastaan, jos kyseessä on oikeushenkilö;
 - c) valittajan puhelin- ja/tai sähköpostiyhteystiedot;
 - d) valittajan henkilön tunnistaminen;
 - e) valituksen kohde, mukaan lukien valittajan lähettämät asiakirjat;
 - f) ketä vastaan valitus on kohdistettu;

- g) valituksen toimitus- tai vastaanottopäivämäärä;
- h) valitusten käsittelymenettely;
- i) valituksen arviointimenettely ja tapa, jolla sitä käsiteltiin (mukaan lukien valittajalle lähetetty vastaus);
- j) jos valitus oli aiheellinen, toimenpiteet havaittujen puutteiden poistamiseksi;
- k) valituksen käsittelypäivämäärä;
- l) luettelo asiakirjoista, joiden perusteella kantelua koskeva päätös on tehty.

10.3 Kunkin valituksen ratkaisin, ratkaisutavasta riippumatta, Yhtiö analysoi jatkuvasti syitä, jotka johtivat valittajan valituksen tekemiseen. Jos Yhtiö havaitsee toistuvan syyn valituksen tekemiseen, se arvioi, vaikuttaako tämä valituksen tekemisen syy myös muihin Yhtiön prosesseihin tai Yhtiön muihin tuotteisiin tai palveluihin, vaikka niistä ei olisi aiemmin tehty valitusta. Yhtiö ryhtyy sitten tarvittaviin toimenpiteisiin korjataksaan tilanteen siten, että tämä valituksen tekemisen syy poistuu mahdollisimman pitkälle. Operatiivinen johtaja on vastuussa edellisen lauseen mukaisen korjaavan toimenpiteen järjestämisestä.

10.4 Yritys analysoi ja arvioi jatkuvasti:

- a) valituksen täysimääräiseen käsittelyyn keskimäärin kuluva aika, mukaan lukien vahvistus-, tutkinta- ja vastausajat;
- b) vastaanotettujen valitusten määrä, mukaan lukien valitukset, joita Yhtiö ei käsitellyt ajallaan;
- c) aihekategoriat, joihin valitukset liittyvät; ja
- d) valitusten käsittelyn tulokset.

10.5 Hallintotyöntekijän on säännöllisesti, mutta vähintään kerran vuodessa, toimitettava toimitusjohtajalle raportti tämän sisäisen ohjeen mukaisten valitusten käsittelymenettelyjen toteuttamisesta ja tehokkuudesta. Raportin tulee sisältää tämän sisäisen ohjeen 10.4 artiklan mukaiset tiedot sekä tiedot valitusten käsittelystä tehtyjen johtopäätösten johdosta toteutetuista tai toteutettavista korjaavista toimenpiteistä.

11 SISÄISEN SÄÄNNÖN TUTKIMINEN

11.1 Yhtiö asettaa tämän sisäisen ohjeen asiakkaiden saataville verkkosivuillaan asetuksen DN 2025/294 1(3) artiklan mukaisesti.

12 VASTUU

12.1 Hallintotyöntekijä on vastuussa tämän sisäisen määräyksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä. Tämä ei rajoita tämän sisäisen määräyksen määräyksiä, jotka nimenomaisesti osoittavat tietyn vastuun toiselle yhtiön toiminnolle.

12.2 Mikäli hallintotyöntekijä ei jostain syystä ole vastuussa tämän sisäisen määräyksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä tämän sisäisen määräyksen artiklan 12.1 mukaisesti, toimitusjohtaja on vastuussa tämän sisäisen määräyksen mukaisten velvoitteiden noudattamisesta.

12.3 Edellä 12.1 artiklassa tarkoitetun vastuuhenkilön on pidettävä kirjaa kaikista tämän sisäisen määräyksen mukaisesti suoritetuista toimista, tapahtumista ja toimista.

13 LOPPUMÄÄRÄYKSET

- 13.1 Yhtiön johto on yhdessä vastuussa näissä sisäisissä määräyksissä määriteltujen menettelyjen ja velvoitteiden asianmukaisen täytäntöönpanon valvonnasta.
- 13.2 Jos hallintohenkilö havaitsee työtehtäviensä puitteissa tämän sisäisen ohjeen rikkomisen, hänen on ilmoitettava siitä operatiiviselle johtajalle ilman aiheetonta viivytystä.
- 13.3 Tämä sisäinen ohje hyväksyttiin johdon päätöksellä 20. kesäkuuta 2025, ja se tulee myös voimaan tänä päivänä.
- 13.4 Tämä sisäinen määräys tulee voimaan sinä päivänä, jona Slovakian keskuspankki päättää myöntää yhtiölle toimiluvan kryptovaluuttapalveluiden tarjoamiseen.

Bratislavassa, 10. elokuuta 2026

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

Okazio s.r.o.

Martin Bittara, toimitusjohtaja

LIITE NRO 1
VALITUSLOMAKE

Okazio s.r.o. Valituslomake	
<u>1.A - Valittaja</u>	
Etunimi ja sukunimi / yrityksen nimi:	
Asiakkaan viitenumero, jos saatavilla:	
Tunnus: ¹	
Kotiosoite / Rekisteröity toimipaikka: (katu, rekisterinumero, postinumero)	
Osavaltio:	
Yhteystiedot: ²	
Puhelinnumero:	
Sähköposti:	
LAKI: ³	
Ilmoitathan, miten haluat saada tietoa valituksesi käsittelystä. (<i>sähköisesti sähköpostitse tai postitse</i>):	
<u>1.B – Yhteystiedot (täytä vain, jos tiedot poikkeavat kohdassa 1.A annetuista tiedoista)</u>	
Etunimi ja sukunimi / yrityksen nimi:	
Kotiosoite / Rekisteröity toimipaikka: (katu, rekisterinumero, postinumero)	
Osavaltio	
Tunnus: ⁴	
Puhelinnumero:	
Sähköposti:	
<u>2.A - Edustettuna:</u>⁵	
Edustajan etunimi ja sukunimi / yrityksen nimi:	

¹Täytettävä vain, jos valittaja on oikeushenkilö.

²Täytä vain, jos tämä osoite eroaa asuinosoitteesta / rekisteröidystä toimipaikasta.

³Täytä vain, jos valittajalle on myönnetty LEI-tunnus.

⁴Täytettävä vain, jos valittaja on oikeushenkilö.

⁵Valittaja täyttää nämä tiedot vain, jos hän ei tee valitusta omasta puolestaan. Tällaisessa tapauksessa valittajan on myös toimitettava asiakirja, joka osoittaa edustuksen ja valtuutuksen toimia valittajan puolesta (esim. valtakirja).

Edustajan syntymänumero / henkilötunnus:	
Kotiosoite / Rekisteröity toimipaikka: (katu, rekisterinumero, postinumero)	
LAKI: ⁶	
Puhelinnumero:	
Sähköposti:	
<u>2.B – Edustajan yhteystiedot (täytä vain, jos tiedot poikkeavat kohdassa 2.A annetuista tiedoista)</u>	
Etunimi ja sukunimi / yrityksen nimi:	
Kotiosoite / Rekisteröity toimipaikka: (katu, rekisterinumero, postinumero)	
Osavaltio	
Tunnus: ⁷	
Puhelinnumero:	
Sähköposti:	
<u>3. - Valitus</u>	
3.A - Täydellinen viittaus kryptovarapalveluun, johon valitus liittyy (eli kryptovarapalveluntarjoajan nimi, kryptovarapalvelun viitenumero tai muut viittaukset asiaankuuluviin tapahtumiin)	
Sen henkilön tunnistaminen, jota vastaan valitus on kohdistettu:⁸	
3.B - Valituksen kohteen kuvaus⁹	

⁶Täytä vain, jos edustajalle on myönnetty LEI.

⁷Täytettävä vain, jos valittaja on oikeushenkilö.

⁸Täytä vain, jos valitus kohdistuu tiettyyn henkilöön.

⁹Toimita kaikki tiedossasi olevat asiakirjat ja todisteet, jotka tukevat kanteen perusteluissa esitettyjä väitteitä.

3.C - Valituksen perusteena oleviin tosiseikkoihin liittyvä(t) päivämäärä(t):	
3.D - Vahinkojen kuvaus ja määrä:¹⁰	
3.E - Muut kommentit tai asiaankuuluvat tiedot:	
Vuonna _ ..., päivänä _____ _ ... Valittajan tai hänen edustajansa allekirjoitus	

Toimitetut asiakirjat (rastita oikea ruutu):

Valtakirja tai muu virallinen asiakirja, joka todistaa edustajan nimeämisen	
Kopio valituksen kohteena oleviin sijoituksiin liittyvistä sopimusasiakirjoista	
Muut kanteen tueksi esitetyt asiakirjat:	

¹⁰Täytä vain, jos vahinko on aiheutunut.