

VNITŘNÍ PŘEDPISY O ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

1 PRÁVNÍ ZÁKLAD

1.1 Tento vnitřní řád pro vyřizování stížností byl vypracován v souladu s:

- a) článkem 71 nařízení MiCA;
- b) DN 2025/294;
- c) článkem 11 DN 2025/305.

2 DEFINICE

2.1 Pojmy uvedené v tomto vnitřním předpisu mají následující význam:

Administrativní zaměstnanec	je zaměstnancem administrativního oddělení společnosti
COO	je členem představenstva a provozním ředitelem společnosti
DN 2025/294	je nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2025/294 ze dne 1. října 2024, kterým se doplňuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114, pokud jde o regulační technické normy specifikující požadavky, vzory a postupy pro vyřizování stížností poskytovateli služeb v oblasti kryptoměn
DN 2025/305	je nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2025/305 ze dne 31. října 2024, kterým se doplňuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114, pokud jde o regulační technické normy specifikující informace, které mají být zahrnuty do žádosti o povolení k vykonávat funkci poskytovatele služeb v oblasti kryptoměn
Nařízení MiCA	je nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114 (EU) 2023/1114 Evropského parlamentu a Rady ze dne 31. května 2023 o trzích s kryptoaktivy a o změně nařízení (EU) č. 1093/2010 a (EU) č. 1095/2010 a směrnic 2013/36/EU a (EU) 2019/1937
Oprávněné osoby	jsou kterékoli z následujících osob: a) členové orgánů společnosti; b) zaměstnanci společnosti; c) třetí osoby poskytující služby Společnosti na základě outsourcingu podle článku 73 nařízení MiCA
Oprávněná osoba	má význam uvedený v článku 7.7
Přijatá stížnost	má význam uvedený v článku 7.4
Společnost	je společnost Madison Six j. s. a., se sídlem Slávičie údolí 106, 811 02 Bratislava - Staré Mesto, Slovenská republika, DIČ: 56 856 229, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu Bratislava III, oddíl Sja, vložka 381/B
Interní auditor	je osoba odpovědná za vnitřní kontrolu ve Společnosti v rozsahu stanoveném organizačním řádem společnosti

3 PŘEDMĚT VNITŘNÍHO PŘEDPISU

- 3.1 Tyto vnitřní předpisy se vztahují na vyřizování stížností klientů společnosti. Tyto vnitřní předpisy stanovují jednotný a účinný postup společnosti při vyřizování stížností klientů týkajících se činnosti, správnosti jednání nebo kvality výkonu oprávněných osob.
- 3.2 Účelem tohoto vnitřního předpisu je stanovit účinné a transparentní postupy pro řádné, rychlé a bezplatné vyřizování stížností klientů a pravidla pro vedení záznamů o každé stížnosti a opatřeních přijatých k jejímu vyřešení, v souladu s požadavky právních předpisů uvedených v článku 1.1.

4 DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ

- 4.1 Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti adresované společnosti v souvislosti s poskytováním jedné nebo více služeb v oblasti kryptoměn klientům, potenciálním klientům nebo anonymním osobám.
- 4.2 V případě anonymního podání se stížností ve smyslu tohoto vnitřního předpisu rozumí anonymní podání, které obsahuje konkrétní, dostatečně jisté a ověřitelné informace týkající se jednání nebo skutečností uvedených v článku 4.1.
- 4.3 Stěžovatelem je klient, potenciální klient nebo anonymní osoba, která podává stížnost.
- 4.4 Pojem „klient“ se vykládá v souladu s čl. 3 odst. 1 bodem 39 nařízení MiCA.
- 4.5 Stížnost není podáním stěžovatele týkající se služeb a činností, které nepodléhají dohledu Národní banky Slovenska, ani podáním týkající se služeb a činností jiného subjektu než Společnosti, za které Společnost nenese odpovědnost. I v takových případech se však společnost bude snažit stěžovateli odpovídajícím způsobem odpovědět a sdělit mu svůj názor. Nebo, pokud má společnost k dispozici takové informace, odkáže stěžovatele na subjekt odpovědný za vyřízení jeho stížnosti a poskytne mu k tomuto účelu nezbytné identifikační údaje tohoto subjektu.

5 PODMÍNKY PŘIJATELNOSTI STÍŽNOSTÍ

- 5.1 Stížnost musí být namířena proti činnostem nebo službám poskytovaným společností nebo jejími zaměstnanci jejím jménem. Stížnost nesmí být namířena proti činnostem a službám jiných subjektů než společnosti.
- 5.2 Klient podávající stížnost musí být ve stížnosti identifikován v rozsahu uvedeném v příloze 1. k tomuto vnitřnímu předpisu. To se nevztahuje na stížnosti podané anonymně.
- 5.3 Stížnosti musí být podány jedním ze způsobů uvedených v článku 6 tohoto interního

předpisu.

- 5.4 Předmět stížnosti musí být dostatečně konkrétní. Stěžovatel je povinen identifikovat a předložit všechny důkazy a důkazní prostředky související s předmětem stížnosti, které má k dispozici.

6 ZPŮSOBY PODÁNÍ A POŽADAVKY NA STÍŽNOSTI

- 6.1 Stěžovatel může podat stížnost následujícími způsoby:

- a) písemně poštou na sídlo společnosti: Madison Six j. s. a., Slávičie údolí 106, Bratislava - Staré Mesto 811 02, Slovenská republika;
- b) ústně zaměstnanci nebo členovi orgánu společnosti; nebo
- c) elektronicky zasláním e-mailu na následující e-mailovou adresu společnosti určenou pro podávání stížností: staznosti@madisonsix.sk .

- 6.2 V případě ústní stížnosti je zaměstnanec společnosti nebo člen orgánu společnosti, který ústní stížnost přijímá, povinen pořádit o této stížnosti písemný záznam. Tímto způsobem je každý zaměstnanec společnosti nebo člen orgánu společnosti oprávněn přijmout stížnost a po jejím přijetí ji neprodleně předat k vyřízení administrativnímu zaměstnanci nebo přímo osobě uvedené v článku 7.6, pokud je stížnost namířena proti administrativnímu zaměstnanci. Písemný záznam se vyhotoví podle vzoru uvedeného v příloze 1 těchto vnitřních pravidel.

- 6.3 Osoba, proti které je stížnost směřována, je vyloučena z přijetí stížnosti podle článku 6.2.

- 6.4 Stížnost nebo písemný záznam ústní stížnosti musí obsahovat následující informace:

- a) jméno, příjmení a adresa stěžovatele, pokud se jedná o fyzickou osobu, nebo název nebo obchodní jméno, identifikační číslo a sídlo stěžovatele, pokud se jedná o právnickou osobu;
- b) kontaktní adresu stěžovatele, pokud se liší od jeho místa bydliště v případě fyzické osoby nebo od sídla v případě právnické osoby;
- c) telefonní číslo a/nebo e-mailová adresa stěžovatele;
- d) předmět a důvody stížnosti, včetně všech dokumentů zaslaných stěžovatelem (jsou-li k dispozici dostupné);
- e) identifikaci oprávněné osoby, proti které je stížnost podána, v případě stížnosti proti konkrétní oprávněné osobě (nebo několika oprávněným osobám);
- f) datum podání stížnosti; a
- g) způsob, jakým bude stěžovatel informován o výsledku stížnosti.

- 6.5 Podání a vyřizování stížností podle tohoto vnitřního předpisu je bezplatné.

- 6.6 Pokud stěžovatel spolu se stížností předložil dokumenty a záznamy v papírové podobě, společnost mu je po vyřízení stížnosti vhodným způsobem vrátí. Pokud se společnost se stěžovatelem nedohodne jinak, vrátí dokumenty a záznamy na adresu uvedenou ve stížnosti. Společnost je oprávněna pořádit kopie těchto dokumentů.

- 6.7 Stěžovatel může také použít formulář stížnosti přiložený jako příloha č.

1 k těmto vnitřním předpisům, který je rovněž zveřejněn na webových stránkách společnosti [zde](#).

6.8 Stížnosti lze podávat ve slovenském, českém nebo anglickém jazyce.

7 VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

7.1 Za vyřizování žádostí v souladu s těmito vnitřními předpisy je odpovědný administrativní pracovník, který stížnosti ve smyslu článku 7 předává příslušné osobě k vyřešení. Administrativní pracovník je odpovědný za plnění povinností společnosti podle těchto vnitřních předpisů, pokud není v těchto vnitřních předpisech výslovně uvedeno jinak.

7.2 Pokud stížnost neobsahuje informace uvedené v článku 6.4, administrativní pracovník požádá stěžovatele o jejich doplnění. Pokud stížnost není doplněna do 10 dnů od data doručení žádosti, společnost může stížnost ignorovat.

7.3 Článek 7.2 se nevztahuje na anonymní stížnosti. Pokud anonymní stížnost neobsahuje všechny požadavky uvedené v článku 6.4, může společnost takovou stížnost ignorovat.

7.4 Společnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti pracovních dnů od přijetí stížnosti, posoudí, zda je stížnost jasná a úplná, a písemně potvrdí stěžovateli, že stížnost byla přijata a postoupena k vyřízení, pokud se jedná o:

- a) úplná stížnost splňující požadavky podle článku 6.4;
- b) řádně doplněná stížnost po uplatnění postupu podle článku 7.2; nebo
- c) neúplná stížnost, kterou se společnost rozhodne přijmout.
(dále jen „přijatá stížnost“).

Písemné potvrzení o přijetí stížnosti musí obsahovat zejména:

- a) informaci o tom, zda je stížnost přípustná;
- b) datum přijetí stížnosti;
- c) identifikační a kontaktní údaje, včetně e-mailové adresy a telefonního čísla, osoby se může stěžovatel obrátit s případnými dotazy týkajícími se stížnosti;
- d) přibližný údaj o době potřebné k vyřízení stížnosti; a
- e) v případě stížnosti podané elektronicky kopie přijaté stížnosti;

7.5 Postup podle článku 7.4 se nevztahuje na anonymní stížnosti.

7.6 Pokud je stížnost namířena proti administrativnímu zaměstnanci, ten ji vždy neprodleně po obdržení předá provoznímu řediteli společnosti, který postupuje v souladu s tímto článkem 7.

7.7 Administrativní zaměstnanec předá přijatou stížnost k vyřízení v souladu s článkem 8:

- a) Přímý nadřízený zaměstnanec společnosti, proti kterému je stížnost podána;
- b) Provozní ředitel společnosti, který je odpovědný za oprávněnou osobu, pokud tato osoba není zaměstnancem který má přímého nadřízeného, proti kterému je stížnost podána;
- c) Interní auditor, pokud je stížnost namířena proti členovi představenstva společnosti nebo pokud stížnost není namířena proti konkrétní osobě

(dále jen „oprávněná osoba“).

8 POSTUP PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

8.1 Pověřená osoba postupuje při vyřizování stížnosti následovně:

a) Posoudí opodstatněnost stížnosti přezkoumáním dokumentů a ověřením informací poskytnutých stěžovatelem ve stížnosti, aby objektivně zjistila skutečný stav věcí, přičemž:

- a. rovněž prozkoumá příčiny zjištěných nedostatků a jejich důsledky;
- b. při posuzování stížnosti vychází z jejího předmětu, bez ohledu na stěžovatele a osobu, proti které je stížnost namířena, jakož i na to, jak ji stěžovatel popsal;
- c. pokud je pouze část podání stížností, posoudí ji pouze v tomto rozsahu, přičemž je povinna posoudit všechny body stížnosti; a
- d. pokud se stížnost skládá z několika samostatných bodů, posoudí každý z nich samostatně.

b) O stížnosti rozhodne:

- a. o jejím zamítnutím (s uvedením důvodů), pokud je neopodstatněná nebo nepřijatelná; nebo
- b. přijmout ji a vyzvat členy představenstva společnosti, aby přijali opatření k nápravě zjištěných nedostatků; pokud stížnost vyřizuje provozní ředitel společnosti, vyzve generálního ředitele společnosti, aby zjištěné nedostatky napravil, přičemž je sám rovněž povinen jednat a přijmout nápravná opatření.

c) O výsledku stížnosti a opatřeních přijatých k nápravě zjištěných nedostatků informuje stěžovatele písemně nebo elektronicky, přičemž uvede důvody svého rozhodnutí. Způsob informování stěžovatele se volí s ohledem na způsob, jakým byla stížnost společností přijata.

8.2 Oprávněná osoba musí stížnost vyřídit do 30 dnů od jejího doručení nebo přijetí a informovat stěžovatele o výsledku stížnosti ihned po jejím vyřízení. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena na 60 dnů, přičemž v takovém případě musí oprávněná osoba sdělit stěžovateli konkrétní důvod prodloužení a nemožnost vyřídit stížnost do 30 dnů od data doručení nebo přijetí stížnosti. Na žádost nebo po potvrzení přijetí stížnosti poskytne oprávněná osoba stěžovateli písemné informace o postupu při vyřizování stížnosti.

8.3 Provozní ředitel společnosti je povinen přijmout nezbytná opatření k nápravě nedostatků zjištěných na základě stížnosti a zajistit, aby byly příčiny jejich vzniku odstraněny do 30 dnů od podání žádosti oprávněnou osobou.

8.4 Pokud stěžovatel není spokojen se způsobem, jakým byla stížnost vyřízena, může do 15 kalendářních dnů od obdržení rozhodnutí o

způsobu vyřízení stížnosti. Taková stížnost bude považována za novou stížnost a bude zpracována a vyřízena v souladu s těmito vnitřními předpisy.

- 8.5 Při řešení stížnosti je stěžovatel povinen poskytnout spolupráci nezbytnou pro její řádné vyřízení, zejména je povinen na výzvu poskytnout doplňující informace nebo potřebné dokumenty. Pokud stěžovatel takovou spolupráci neposkytne, pověřená osoba pozastaví vyřizování stížnosti, dokud stěžovatel spolupráci neposkytne. Během pozastavení vyřizování stížnosti neběží lhůta 30 dnů nebo 60 dnů stanovená v těchto vnitřních předpisech pro vyřizování stížností. Oprávněná osoba je oprávněna stanovit přiměřenou lhůtu, nejméně 30 dnů, ve které má stěžovatel poskytnout spolupráci. Společnost informuje stěžovatele o krocích podniknutých při vyřizování stížnosti. V případě dotazů ze strany stěžovatele jej společnost bez zbytečného odkladu informuje.
- 8.6 Při vyřizování stížností postupuje oprávněná osoba v souladu s předchozími rozhodnutími o podobných stížnostech. Od předchozího rozhodnutí o podobné stížnosti je možné se odchýlit, ale taková odchylka musí být řádně a přesvědčivě odůvodněna.
- 8.7 Při vyřizování stížností má pověřená osoba k dispozici nezbytné zdroje, včetně technických zdrojů, jako je přidělený počítač/notebook/mobilní telefon, jakož i další technické, lidské nebo finanční zdroje nezbytné pro vyřizování stížností a přístup ke všem informacím týkajícím se stížnosti a ovlivňujícím její vyřizování. Oprávněná osoba věnuje řešení stížností dostatečný čas a obecně řeší stížnosti přijaté každý den mezi 9:00 a 12:00.
- 8.8 Oprávněná osoba vynaloží veškeré úsilí, aby shromáždila a přezkoumala všechny dostupné relevantní informace týkající se stížnosti. Při vyřizování stížnosti oprávněná osoba nepožaduje od stěžovatele informace nebo dokumenty, které jsou již k dispozici.
- 8.9 Pověřená osoba používá při komunikaci se stěžovatelem nebo při vyřizování stížností netechnický, jednoduchý a srozumitelný jazyk. Pověřená osoba komunikuje se stěžovatelem a vyřizuje stížnost v jazyce, ve kterém byla stížnost podána.
- 8.10 Pokud oprávněná osoba stížnost neuzná nebo ji uzná pouze částečně, musí jasně a srozumitelně odůvodnit své rozhodnutí o vyřízení stížnosti a informovat stěžovatele o dostupných opravných prostředcích.
- 8.11 Oprávněná osoba pořídí záznam o vyřízení stížnosti v souladu s tímto článkem 8.

9 OPAKOVANÁ STÍŽNOST

- 9.1 Opakovaná stížnost je stížnost stejného stěžovatele na stejnou věc, pokud neobsahuje nové skutečnosti.
- 9.2 V případě opakované stížnosti oprávněná osoba přezkoumá záznam o předchozí stížnosti a poté:
 - a) pokud shledá, že předchozí stížnost byla vyřízena správně, písemně o této skutečnosti informuje stěžovatele

stěžovateli s komplexním odůvodněním svého stanoviska a varováním, že jakékoli další opakované stížnosti nebudou brány v úvahu, a zároveň informovat stěžovatele o možnosti postoupit záležitost příslušným orgánům veřejné moci, zejména Slovenskou národní banku jako orgán dohlížející na činnost společnosti a případně jiný orgán veřejné moci, který v závislosti na povaze stížnosti může stížnost vyřídit v rámci svých pravomocí udělených příslušnými právními předpisy; nebo

- b) pokud shledá, že předchozí stížnost nebyla vyřízena správně, vyřídí stížnost v souladu s postupem v souladu s článkem 8.

10 ZAZNAMENÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

10.1 Záznamy o stížnostech, záznamy o vyřizování stížností a dokumentaci související se stížnostmi vede administrativní pracovník. Tyto záznamy se uchovávají v elektronické podobě v souladu s vnitřními předpisy společnosti o uchovávání záznamů. V případě fyzických dokumentů (včetně stížností podaných písemně) je administrativní pracovník převede do elektronické podoby a uchovává je v elektronické podobě v souladu s předchozí větou.

10.2 Záznam uvedený v článku 10.1 obsahuje zejména:

- a) jméno, příjmení a adresa stěžovatele, pokud se jedná o fyzickou osobu, nebo název nebo obchodní jméno a sídlo stěžovatele, pokud se jedná o právnickou osobu;
- b) kontaktní adresu stěžovatele, pokud se liší od jeho místa bydliště v případě fyzické osoby nebo od sídla v případě právnické osoby;
- c) telefonní číslo a/nebo e-mailová adresa stěžovatele;
- d) identifikaci oprávněné osoby;
- e) předmět stížnosti, včetně všech dokumentů zaslaných stěžovatelem;
- f) proti komu je stížnost podána;
- g) datum doručení nebo přijetí stížnosti;
- h) postup vyřizování stížnosti;
- i) postup posouzení stížnosti a způsob jejího vyřízení (včetně odpovědi zaslané stěžovateli);
- j) pokud byla stížnost oprávněná, opatření přijatá k nápravě zjištěných nedostatků;
- k) datum vyřešení stížnosti;
- l) seznam dokumentů, na jejichž základě bylo o stížnosti rozhodnuto.

10.3 Po vyřízení každé stížnosti, bez ohledu na způsob jejího vyřešení, společnost průběžně analyzuje důvody, které vedly stěžovatele k podání stížnosti. Pokud společnost zjistí opakující se důvod pro podání stížnosti, posoudí, zda tento důvod ovlivňuje i jiné procesy v rámci společnosti nebo jiné produkty či služby společnosti, i když dosud nebyly předmětem žádné stížnosti. Společnost poté přijme nezbytná opatření k nápravě situace tak, aby byl důvod stížnosti v co největší míře odstraněn. Za nápravu situace v souladu s předchozí větou odpovídá provozní ředitel společnosti.

10.4 Společnost průběžně analyzuje a vyhodnocuje:

- a) průměrnou dobu potřebnou k úplnému vyřešení stížnosti, včetně doby potřebné k potvrzení, prošetření a reakci;
- b) počet přijatých stížností, včetně stížností, které společnost nevyřídila včas;
- c) kategorie problémů, kterých se stížnosti týkají; a
- d) výsledky vyřizování stížností.

10.5 Administrativní zaměstnanec pravidelně, nejméně však jednou ročně, předložit zprávu provoznímu řediteli společnosti o provádění a účinnosti postupů pro vyřizování stížností podle tohoto vnitřního předpisu, která bude obsahovat informace uvedené v článku 10.4 tohoto vnitřního předpisu, jakož i informace o všech nápravných opatřeních, která byla nebo budou přijata v reakci na závěry vyvozené z vyřizování stížností.

11 PŘÍSTUP K VNITŘNÍM PŘEDPISŮM

11.1 V souladu s článkem 1(3) DN 2025/294 a v souladu s článkem 6.7 společnost zveřejňuje tyto interní předpisy klientům na svých webových stránkách [zde](#).

12 ODPOVĚDNOST

12.1 Za plnění povinností vyplývajících z tohoto vnitřního předpisu odpovídá administrativní zaměstnanec. Tím nejsou dotčena ustanovení tohoto vnitřního předpisu, která výslovně přidělují konkrétní odpovědnosti jiné funkci v rámci společnosti.

12.2 Pokud z jakéhokoli důvodu není administrativní zaměstnanec odpovědný za plnění povinností podle tohoto vnitřního předpisu podle článku 12.1 tohoto vnitřního předpisu, je za plnění povinností podle tohoto vnitřního předpisu odpovědný COO.

12.3 Osoba uvedená v článku 12.1 je odpovědná za vedení záznamů o všech činnostech, událostech a opatřeních prováděných v souladu s tímto vnitřním předpisem.

13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1 Členové představenstva společnosti jsou společně odpovědní za sledování řádného provádění postupů a povinností stanovených v tomto vnitřním předpisu. předpisu je společnou odpovědností členů představenstva společnosti.

13.2 Pokud administrativní zaměstnanec zjistí jakékoli porušení tohoto vnitřního předpisu v rámci své pravomoci, neprodleně o tom informuje provozního ředitele.

13.3 Tento vnitřní předpis byl schválen rozhodnutím představenstva dne 28. července 2025 a nabývá účinnosti dnem tohoto rozhodnutí.

13.4 Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem právní účinnosti rozhodnutí Národnej banky Slovenska o udělení licence společnosti k poskytování služeb v oblasti kryptoměn.

PŘÍLOHA Č. 1
FORMULÁŘ STÍŽNOSTI

<p>Madison Six j. s. a. Formulář stížnosti</p>	
1.A – Stěžovatel	
Jméno a příjmení / název firmy:	
Referenční číslo klienta, pokud je k dispozici:	
Identifikační číslo společnosti:¹	
Adresa bydliště / sídlo společnosti: (ulice, číslo domu / orientační číslo, PSČ)	
Země:	
Kontaktní adresa:²	
Telefonní číslo:	
E-mail:	
LEI:³	
Uveďte, jakým způsobem chcete být informováni o výsledku své stížnosti (elektronicky e-mailem nebo písemně poštou):	
1.B – Kontaktní údaje (vyplňte pouze v případě, pokud se liší od údajů v bodě 1.A)	
Jméno a příjmení / obchodní jméno:	
Adresa bydliště / sídlo společnosti: (ulice, číslo domu / orientační číslo, PSČ)	
Země	
Identifikační číslo společnosti:⁴	
Telefonní číslo:	
E-mail:	

¹ Vyplňte pouze v případě, že stěžovatel je právnická osoba.

² Vyplňte pouze v případě, že se tato adresa liší od adresy bydliště/sídla.

³ Vyplňte pouze v případě, že stěžovateli bylo přiděleno identifikační číslo LEI.

⁴ Vyplňte pouze v případě, že stěžovatel je právnickou osobou.

2.A – Zastoupený:⁵	
Jméno a příjmení/obchodní jméno zástupce:	
Rodné číslo / identifikační číslo zástupce:	
Adresa bydliště / sídlo: (ulice, číslo domu / orientační číslo, PSČ)	
LEI: ⁶	
Telefonní číslo:	
E-mail:	
2.B – Kontaktní údaje zástupce (vyplňte pouze , pokud se liší od údajů v bodě 2.A)	
Jméno a příjmení / obchodní jméno:	
Adresa bydliště / sídlo: (ulice, číslo domu / orientační číslo, PSČ)	
Země	
Identifikační číslo společnosti: ⁷	
Telefonní číslo:	
E-mail:	
3. - Stížnost	
3.A - Úplný odkaz na službu kryptoměnových aktiv, které se stížnost týká (tj. název poskytovatele služby kryptoměnových aktiv, referenční číslo služby kryptoměnových aktiv nebo jiné odkazy na příslušné transakcím)	
Identifikace osoby, proti které je stížnost 8	

⁵ Stěžovatel vyplní tyto informace pouze v případě, že stížnost nepodává svým jménem. V takovém případě je stěžovatel rovněž povinen předložit doklad prokazující jeho zastoupení a oprávnění jednat jménem stěžovatele (např. plnou moc).

⁶ Vyplňte pouze v případě, že zástupci bylo přiděleno LEI.

⁷ Vyplňte pouze v případě, že stěžovatel je právnickou osobou.

⁸ Vyplňte pouze v případě, že stížnost směřuje proti konkrétní osobě.

3.B – Popis předmětu stížnosti⁹	
3.C – Datum (data) související se skutečnostmi které vedly ke stížnosti:	
3.D – Popis a rozsah způsobené škody: ¹⁰	
3.E – Další poznámky nebo relevantní informace:	
<p>V _____, dne _____</p> <p>_____</p> <p>Podpis stěžovatele nebo jeho zástupce</p>	

Předložené dokumenty (zaškrtněte příslušné políčko):

Plná moc nebo jiný úřední dokument prokazující jmenování zástupce	
Kopie smluvních dokumentů týkajících se investic, kterých se stížnost týká	
Další dokumenty podporující stížnost:	

⁹ Předložte prosím všechny důkazy a dokumenty podporující tvrzení uvedená v odůvodnění stížnosti a které jsou vám známy.

¹⁰ Vyplňte pouze v případě, že byla způsobena škoda.