



ROZPORZĄDZENIE DELEGOWANE KOMISJI (UE) 2025/294

z dnia 1 października 2024 r.

uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1114 w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych określających wymogi, wzory i procedury dotyczące rozpatrywania skarg przez dostawców usług w zakresie kryptoaktywów

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

KOMISJA EUROPEJSKA,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej,

uwzględniając rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1114 z dnia 31 maja 2023 r. w sprawie rynków kryptoaktywów oraz zmiany rozporządzeń (UE) nr 1093/2010 i (UE) nr 1095/2010 oraz dyrektyw 2013/36/UE i (UE) 2019/1937 ⁽¹⁾, w szczególności jego art. 71 ust. 5 akapit trzeci,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) W interesie ochrony klientów dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów powinni zapewniać klientom na swojej stronie internetowej łatwy dostęp zarówno do jasnego, zrozumiałego i aktualnego opisu stosowanej przez siebie procedury rozpatrywania skarg, jak i do standardowego wzoru określonego w załączniku, w językach używanych przez dostawcę usług w zakresie kryptoaktywów do wprowadzania swoich usług do obrotu lub w językach używanych przez niego do komunikowania się z klientami.
- (2) Konieczne jest zapewnienie, aby klienci mogli składać skargi w językach używanych przez dostawcę usług w zakresie kryptoaktywów do wprowadzania jego usług do obrotu lub komunikowania się z klientami, a także w językach urzędowych macierzystego państwa członkowskiego i przyjmujących państw członkowskich, które są również językami urzędowymi Unii.
- (3) Aby uniknąć rozbieżności w procedurach rozpatrywania skarg między dostawcami usług w zakresie kryptoaktywów w całej Unii, klienci powinni mieć możliwość składania skarg przy użyciu zharmonizowanego wzoru. Mając jednak na względzie zapewnienie klientom maksymalnej elastyczności w składaniu skarg, w przypadku gdy klient nie złożył skargi przy użyciu wspomnianego wzoru, sam ten fakt nie powinien stanowić powodu odrzucenia skargi.
- (4) W celu zapewnienia szybkiego i terminowego rozpatrywania skarg dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów powinni bez zbędnej zwłoki potwierdzić odbiór skargi i poinformować skarżącego, czy skarga ta jest dopuszczalna. W potwierdzeniu odbioru skargi skarżący powinien otrzymać także dane kontaktowe osoby lub działu, do których należy zwrócić się z zapytaniem dotyczącym skargi, jak również orientacyjny termin, w którym można oczekiwać wydania decyzji w przedmiocie skargi. Jeżeli skargę uznano za niedopuszczalną, dostawca usług w zakresie kryptoaktywów powinien poinformować skarżącego o swojej decyzji i przedstawić skarżącemu powody niedopuszczalności.
- (5) Aby zapewnić szybkie, terminowe i sprawiedliwe badanie skarg, po otrzymaniu skargi dostawca usług w zakresie kryptoaktywów powinien ocenić, czy skarga jest jasna i kompletna oraz czy zawiera wszystkie informacje niezbędne do jej rozpatrzenia. W stosownych przypadkach dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów powinni bez zbędnej zwłoki zażądać dodatkowych informacji. Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów powinni zgromadzić i zbadać wszystkie istotne informacje dotyczące skargi. Skarżących należy na bieżąco należyście informować na temat procesu rozpatrywania skargi.
- (6) W celu zagwarantowania sprawiedliwego i skutecznego rozpatrywania skarg konieczne jest, aby w decyzjach w przedmiocie skarg uwzględniano wszystkie kwestie podniesione w skardze przez skarżącego. Ponadto, aby zapewnić zgodność z zasadą równości, w przedmiocie skarg dotyczących podobnych okoliczności należy wydawać spójne decyzje, chyba że dostawca usług w zakresie kryptoaktywów jest w stanie przedstawić obiektywne uzasadnienie możliwego odstępstwa od uprzednio wydanej decyzji.

⁽¹⁾ Dz.U. L 150 z 9.6.2023, s. 40, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj>.

- (7) Aby zapewnić szybkie rozpatrywanie skarg, dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów powinni przekazywać skarżącemu decyzje w przedmiocie skarg bez zbędnej zwłoki, w terminie określonym przez dostawcę usług w zakresie kryptoaktywów w procedurze rozpatrywania skarg. Termin ten nie powinien przekraczać 2 miesięcy od daty otrzymania skargi przez dostawcę usług w zakresie kryptoaktywów. Jedynie w wyjątkowych okolicznościach, jeżeli dostawca usług w zakresie kryptoaktywów nie jest w stanie dotrzymać terminu, należy poinformować skarżącego o przyczynach opóźnienia oraz o przewidywanym terminie, w którym decyzja zostanie wydana.
- (8) Aby zapewnić skuteczną interakcję między dostawcami usług w zakresie kryptoaktywów a skarżącymi, dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów powinni komunikować się ze skarżącymi jasnym, prostym i łatwo zrozumiałym językiem. Z tego samego powodu dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów powinni przekazywać informacje na piśmie drogą elektroniczną lub, na wniosek skarżącego, w formie papierowej.
- (9) W celu osiągnięcia spójności proceduralnej i merytorycznej w rozpatrywaniu skarg dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów powinni stale analizować dane dotyczące rozpatrywania skarg, w tym m.in. średni czas rozpatrywania skarg, dla każdego roku (w trybie ciągłym) i każdego etapu procedury rozpatrywania skarg. Taka analiza powinna umożliwić dostawcom usług w zakresie kryptoaktywów szybkie wykrywanie nieefektywności, niespójności lub odstępstw od odpowiednich polityk i procedur rozpatrywania skarg przez danego dostawcę usług w zakresie kryptoaktywów. Wyniki analizy powinny umożliwić dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów ogólne usprawnienie jego procesów rozpatrywania skarg.
- (10) Aby zapewnić skuteczność procedur rozpatrywania skarg i osiągnięcie celu tych procedur, jakim jest szybkie, sprawiedliwe i spójne rozpatrywanie skarg otrzymywanych od klientów, niezwykle ważne jest zapewnienie, by odpowiednie osoby odpowiedzialne za stosowanie takich procedur należące do personelu dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów były dobrze poinformowane i odpowiednio przeszkolone w odniesieniu do takich procedur. Takie przekazywanie informacji i szkolenia powinny również przyczyniać się do skuteczności polityk i procedur oraz do zapewnienia zgodności z wymogiem zatrudniania personelu posiadającego wiedzę, umiejętności i doświadczenie niezbędne do wykonywania przydzielonych mu obowiązków, jak określono w art. 68 ust. 4 i 5 rozporządzenia (UE) 2023/1114. Szkolenia powinny być proporcjonalne do zapewnienia skuteczności rozpatrywania skarg i nie powinny skutkować nadmiernym obciążeniem dla dostawców usług w zakresie kryptoaktywów.
- (11) Aby zapewnić sprawiedliwe i skuteczne badanie skarg, dostawca usług w zakresie kryptoaktywów powinien przeznaczyć na zarządzanie nimi odpowiednie zasoby. Takie zasoby powinny również zapewniać rozpatrywanie skarg bez konfliktu interesów. Zgodnie z art. 68 ust. 6 rozporządzenia (UE) 2023/1114 organ zarządzający dostawcą usług w zakresie kryptoaktywów powinien oceniać skuteczność ustaleń dotyczących polityki i procedur wprowadzonych w celu wypełnienia obowiązków określonych w rozdziałach 2 i 3 tytułu V tego rozporządzenia. W ramach spełnienia wymogu dotyczącego polityk i procedur rozpatrywania skarg oraz w celu zapewnienia zgodności z art. 68 ust. 6 rozporządzenia (UE) 2023/1114, organ zarządzający dostawców usług w zakresie kryptoaktywów powinien zatwierdzić polityki i procedury rozpatrywania skarg, a następnie monitorować ich wdrażanie.
- (12) Wszelkie przetwarzanie danych osobowych na mocy niniejszego rozporządzenia powinno odbywać się zgodnie ze stosownym prawem Unii w zakresie ochrony danych osobowych. Niniejsze rozporządzenie pozostaje bez uszczerbku dla praw i obowiązków wynikających z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 ^(?). Niniejsze rozporządzenie opiera się na projekcie regulacyjnych standardów technicznych przedłożonym Komisji przez Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych („ESMA”), opracowanym w ścisłej współpracy z Europejskim Urzędem Nadzoru Bankowego.

^(?) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (13) ESMA przeprowadził otwarte konsultacje publiczne na temat projektu regulacyjnych standardów technicznych, który stanowi podstawę niniejszego rozporządzenia, dokonał analizy potencjalnych powiązanych kosztów i korzyści oraz zwrócił się o opinię do Grupy Interesariuszy z Sektora Giełd i Papierów Wartościowych powołanej zgodnie z art. 37 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1095/2010 ⁽³⁾. Zgodnie z art. 42 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 ⁽⁴⁾ skonsultowano się z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych, który wydał opinię w dniu 21 czerwca 2024 r.,

PRZYMUJE NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

Artykuł 1

Informacje, wzór i opis procedur rozpatrywania skarg

1. Do celów niniejszego rozporządzenia „skarga” oznacza oświadczenie o niezadowoleniu skierowane do dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów przez jednego z klientów w związku ze świadczeniem usługi lub usług w zakresie kryptoaktywów.
2. Procedury rozpatrywania skarg, o których mowa w art. 71 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2023/1114, obejmują wszystkie następujące elementy:
 - a) warunki dopuszczalności skarg;
 - b) informację o tym, że skargi są składane i rozpatrywane bezpłatnie;
 - c) szczegółowy opis sposobu złożenia skargi, w tym:
 - (i) informację o tym, że składanie skarg może odbywać się przy użyciu wzoru ustanowionego w załączniku;
 - (ii) informacje, które mają być przekazane przez skarżącego;
 - (iii) dane identyfikacyjne i kontaktowe osoby lub działu, do których należy kierować skargi;
 - (iv) platformę elektroniczną, system, adres e-mail lub adres pocztowy służące do składania skarg;
 - (v) język lub języki, w których klient może złożyć skargę na podstawie art. 3;
 - d) opis procedury rozpatrywania skarg, jak określono w art. 3–6;
 - e) terminy stosowane przez dostawcę usług w zakresie kryptoaktywów do procedury rozpatrywania skarg, w tym termin potwierdzenia otrzymania skargi zgodnie z art. 4, zwrócenia się w stosownych przypadkach o dodatkowe informacje, zbadania skargi i poinformowania o decyzji w przedmiocie skargi;
 - f) krótki opis sposobu rejestrowania i ewidencjonowania – za pośrednictwem bezpiecznego systemu elektronicznego – skarg oraz środków zastosowanych w odpowiedzi na nie.
3. Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów publikują na swojej stronie internetowej aktualny opis procedur rozpatrywania skarg i standardowy wzór określony w załączniku oraz zapewniają, aby zarówno ten opis, jak i wzór były łatwo dostępne na stronie internetowej i na wszelkich innych odpowiednich urządzeniach cyfrowych, z których klienci mogą korzystać w celu uzyskania dostępu do usług w zakresie kryptoaktywów. Ponadto dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów przekazują klientom taki opis na ich wniosek, a także wraz z potwierdzeniem przyjęcia skargi.

⁽³⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1095/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych), zmiany decyzji nr 716/2009/WE i uchylenia decyzji Komisji 2009/77/WE (Dz.U. L 331 z 15.12.2010, s. 84, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj>).

⁽⁴⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 z dnia 23 października 2018 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia rozporządzenia (WE) nr 45/2001 i decyzji nr 1247/2002/WE (Dz.U. L 295 z 21.11.2018, s. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

4. Opis procedury rozpatrywania skarg i standardowy wzór określony w załączniku są publikowane we wszystkich językach używanych przez dostawcę usług w zakresie kryptoaktywów do wprowadzania jego usług do obrotu lub komunikowania się z klientami.
5. Dostawca usług w zakresie kryptoaktywów odpowiednio dokumentuje procedury rozpatrywania skarg i informuje o nich za pośrednictwem odpowiedniego kanału wewnętrznego wszystkich swoich pracowników na odpowiednich stanowiskach oraz zapewnia tym pracownikom odpowiednie szkolenia.
6. Dostawca usług w zakresie kryptoaktywów zapewnia, aby procedury rozpatrywania skarg były określone i zatwierdzane przez jego organ zarządzający, który jest również odpowiedzialny za monitorowanie ich właściwego wdrażania. Dostawca usług w zakresie kryptoaktywów zapewnia, aby procedury rozpatrywania skarg były określone i zatwierdzane przez jego organ zarządzający, który jest również odpowiedzialny za monitorowanie ich właściwego wdrażania.
7. Dostawca usług w zakresie kryptoaktywów zapewnia, aby warunki, jakie musi spełniać skarga, by można ją było uznać za dopuszczalną i kompletną, były sprawiedliwe, racjonalne i nie ograniczały nadmiernie praw osób fizycznych lub prawnych do wniesienia skargi. Warunki te nie obejmują obowiązkowego stosowania wzoru określonego w załączniku do niniejszego rozporządzenia.

Artykuł 2

Zasoby przeznaczone na rozpatrywanie skarg

1. Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów przeznaczają odpowiednie zasoby na zarządzanie skargami.
2. Przeznaczone zasoby, o których mowa w ust. 1, mają dostęp do wszystkich istotnych informacji.
3. Osoba odpowiedzialna za przeznaczone zasoby, o których mowa w ust. 1, składa bezpośrednio organowi zarządzającemu sprawozdanie na temat wdrożenia i skuteczności procedur rozpatrywania skarg, w tym danych, o których mowa w art. 8, oraz na temat wszelkich środków, które zostały lub mają zostać zastosowane w odpowiedzi na te procedury.

Artykuł 3

Sposób i język składania skarg

1. Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów zapewniają klientom możliwość składania skarg drogą elektroniczną lub w formie papierowej.
2. Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów zapewniają klientom możliwość składania skarg w językach:
 - a) używanych przez dostawcę usług w zakresie kryptoaktywów do wprowadzania jego usług do obrotu lub komunikowania się z klientami;
 - b) urzędowych macierzystego państwa członkowskiego i przyjmujących państw członkowskich, które są również językami urzędowymi Unii.

Artykuł 4

Potwierdzenie odbioru skargi i weryfikacja jej dopuszczalności

1. Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów potwierdzają odbiór skargi oraz informują skarżącego o dopuszczalności skargi bez zbędnej zwłoki po jej otrzymaniu.
2. Jeżeli skarga nie spełnia warunków dopuszczalności, o których mowa w art. 1 ust. 2 lit. a), dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów przedstawiają skarżącemu jasne wyjaśnienie powodów odrzucenia skargi jako niedopuszczalnej.

3. Potwierdzenie odbioru skargi zawiera wszystkie następujące informacje:
 - a) nazwisko bądź nazwę, dane identyfikacyjne i kontaktowe, w tym adres e-mail i numer telefonu, osoby lub działu, do których skarżący mogą kierować wszelkie zapytania związane ze skargą;
 - b) datę otrzymania skargi;
 - c) odniesienie do terminu, o którym mowa w art. 1 ust. 2 lit. e);
 - d) w przypadku złożenia elektronicznego formularza skargi – kopię skargi.

Artykuł 5

Badanie skarg

1. Po otrzymaniu dopuszczalnej skargi dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów bez zbędnej zwłoki oceniają, czy skarga jest jasna i kompletna. W szczególności dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów oceniają, czy skarga zawiera wszystkie wymagane informacje. Jeżeli dostawca usług w zakresie kryptoaktywów dojdzie do wniosku, że skarga jest niejasna lub niekompletna, żąda przedstawienia dodatkowych informacji niezbędnych do właściwego rozpatrzenia skargi.
2. Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów dokładają starań, aby pozyskać i przeanalizować wszystkie istotne informacje dotyczące skargi. Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów nie wymagają od skarżącego informacji, które są już w ich posiadaniu lub które zgodnie z prawem muszą być w ich posiadaniu. Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów informują należycie skarżącego o wszelkich dodatkowych krokach podjętych w celu rozpatrzenia skargi. Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów bez zbędnej zwłoki odpowiadają na uzasadnione wnioski o udzielenie informacji złożone przez skarżącego.

Artykuł 6

Decyzje

1. W decyzji w przedmiocie skargi dostawca usług w zakresie kryptoaktywów uwzględnia wszystkie kwestie podniesione w skardze oraz podaje uzasadnienie wyniku badania skargi. Decyzja ta musi być spójna z wszelkimi poprzednimi decyzjami podjętymi przez dostawcę usług w zakresie kryptoaktywów w odniesieniu do podobnych skarg, chyba że dostawca usług w zakresie kryptoaktywów jest w stanie uzasadnić, dlaczego w przypadku danej skargi wyciągnięto odmienny wniosek.
2. Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów niezwłocznie informują skarżącego o swojej decyzji w przedmiocie skargi w terminie, o którym mowa w art. 1 ust. 2 lit. e), a w każdym przypadku w terminie 2 miesięcy od daty otrzymania skargi przez dostawcę usług w zakresie kryptoaktywów.
3. Jeżeli w wyjątkowych sytuacjach decyzji w przedmiocie skargi nie można wydać w terminie, o którym mowa w art. 1 ust. 2 lit. e), lub w terminie 2 miesięcy od daty otrzymania skargi, dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów informują skarżącego o powodach tego opóźnienia oraz określają datę wydania decyzji.
4. W przypadku gdy decyzja dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów nie spełnia żądania skarżącego lub spełnia je jedynie częściowo, dostawca usług w zakresie kryptoaktywów wyraźnie przedstawia uzasadnienie swojej decyzji i udziela informacji na temat dostępnych środków odwoławczych.

Artykuł 7

Komunikacja ze skarżącymi

1. W trakcie rozpatrywania skarg dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów komunikują się ze skarżącymi przy użyciu jasnego i prostego języka, łatwego do zrozumienia przez skarżących.
2. Wszelka komunikacja prowadzona przez dostawcę usług w zakresie kryptoaktywów na podstawie art. 4, 5 i 6 skierowana do skarżącego jest prowadzona w języku, w którym skarżący złożył skargę, pod warunkiem że język używany przez skarżącego jest jednym z języków, o których mowa w art. 3 ust. 2. Komunikacja jest prowadzona na piśmie drogą elektroniczną lub – na wniosek skarżącego – w formie papierowej.

Artykuł 8

Procedury zapewniające spójne rozpatrywanie skarg

Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów stale analizują dane dotyczące rozpatrywania skarg. Dane te obejmują wszystkie następujące elementy:

- a) średni czas rozpatrywania skarg w danym okresie na każdym etapie procedury rozpatrywania skarg, w tym czas potwierdzenia odbioru skargi, badania skargi i odpowiedzi;
- b) liczbę otrzymanych skarg w danym okresie oraz, dla każdego etapu procedury rozpatrywania skarg liczbę skarg, w przypadku których dostawca usług w zakresie kryptoaktywów nie dotrzymał maksymalnych terminów określonych w jego procedurze rozpatrywania skarg;
- c) kategorie tematów, których dotyczą skargi;
- d) wyniki badania skarg.

Artykuł 9

Wejście w życie

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

Sporządzono w Brukseli dnia 1 października 2024 r.

W imieniu Komisji
Przewodnicząca
Ursula VON DER LEYEN

ZAŁĄCZNIK

WZÓR SKŁADANEJ SKARGI

ZŁOŻENIE SKARGI

(do przesłania przez klienta dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów)

1.a. **Informacje o skarżącym**

Nazwisko/Nazwa podmiotu prawnego:

.....

Imię:

.....

EUID lub, jeżeli nie dotyczy, krajowy numer rejestracyjny lub identyfikacyjny:

.....

Identyfikator podmiotu prawnego (jeżeli dotyczy):

.....

Numer referencyjny klienta (jeżeli dotyczy):

.....

Adres (ulica, numer, piętro) (w przypadku podmiotów prawnych siedziba statutowa):

.....

Kod pocztowy:

.....

Miejscowość:

.....

Kraj:

.....

Tel.

.....

Adres e-mail:

.....

1.b. **Dane kontaktowe (jeżeli inne niż w pkt 1.a):**

Nazwisko/Nazwa podmiotu prawnego:

.....

Imię:

.....

Adres (ulica, numer, piętro) (w przypadku podmiotów prawnych siedziba statutowa):

.....

Kod pocztowy:

.....

Miejscowość:

.....

Kraj:

.....

Tel.

.....

Adres e-mail:

.....

2.a. **Informacje o przedstawicielu prawnym (jeżeli dotyczy) (pełnomocnictwo lub inny dokument urzędowy stanowiący dowód wyznaczenia przedstawiciela należy załączyć do niniejszego formularza)**

Nazwisko/Nazwa podmiotu prawnego:

.....

Imię:

.....

Numer rejestracyjny oraz kod LEI (jeżeli dotyczy):

.....

Adres (ulica, numer, piętro) (w przypadku podmiotów prawnych siedziba statutowa):

.....

Kod pocztowy:

.....

Miejscowość:

.....

Kraj:

.....

Tel.

.....

Adres e-mail:

.....

2.b. **Dane kontaktowe (jeżeli inne niż w pkt 2.a):**

Nazwisko/Nazwa podmiotu prawnego:

.....

Imię:

.....

Adres: ulica, numer, piętro (w przypadku podmiotów prawnych siedziba statutowa):

.....

Kod pocztowy:

.....

Miejscowość:

.....

Kraj:

.....

Tel.

.....

E-mail:

.....

3. Informacje o skardze

- 3.a. **Wszystkie podstawowe informacje na temat usługi w zakresie kryptoaktywów, której dotyczy skarga (tj. nazwa dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów, numer referencyjny usługi lub inne odniesienia do odpowiednich transakcji itp.)**

.....
.....
.....

3.b. Opis przedmiotu skargi

.....
.....
.....

Proszę przedstawić wszelką dokumentację na poparcie wymienionych faktów.

3.c. Data (daty) zaistnienia faktów, które doprowadziły do złożenia skargi

.....
.....
.....

3.d. Opis spowodowanej szkody, straty lub innego uszczerbku (w stosownych przypadkach)

.....
.....
.....

3.e. Inne uwagi lub istotne informacje (w stosownych przypadkach)

.....
.....
.....

(miejscowość) _____, dnia _____ (data)

PODPIS

SKARŻĄCY/PRZEDSTAWICIEL PRAWNY SKARŻĄCEGO

Przedstawiona dokumentacja (zaznaczyć właściwe pole)

Pełnomocnictwo lub inny dokument urzędowy dowodzący wyznaczenia przedstawiciela



Kopie dokumentów umownych dotyczących inwestycji, do których odnosi się skarga



Inne dokumenty na poparcie skargi:



.....
.....
.....