

Metodika na vypracúvanie Hlásenie o sťažnostiach

1. Všeobecná časť

1.1 Predmetom hlásenia sú sťažnosti, ktoré podali klienti poskytovateľovi služieb kryptoaktív podľa čl. 71 nariadenia MiCA.

2. Osobitná časť

2.1 V hlásení sa uvádzajú údaje za celé obdobie kalendárneho štvrťroka a hlásenie obsahuje všetky sťažnosti podané počas tohto obdobia a všetky sťažnosti, ktoré k prvému dňu príslušného štvrťroka neboli vybavené, t. j. nebolo oznámené rozhodnutie o sťažnosti sťažovateľovi alebo sťažnosť nebola zamietnutá ako neprípustná a zároveň pri týchto sťažnostiach došlo k zmene stavu ich vybavenia.

2.2 V kolónke „**Číslo dokladu o uplatnení sťažnosti**“ sa uvádza číslo dokladu, ktoré bolo pridelené sťažnosti poskytovateľom služieb kryptoaktív.

2.3 V kolónke „**Služba, ktorej sa sťažnosť týka**“ sa uvádza služba kryptoaktív podľa nariadenia MiCA, ktorej sa sťažnosť týka a vyberá sa zo zoskupenia CK079CASP05_STA v IS ŠZP v časti Metadáta/Zoskupenia.

2.4 V kolónke „**Predmet sťažnosti**“ sa uvádza kód zo zoznamu prípustných kódov zoskupenia CK066CASP05_STA v IS ŠZP v časti Metadáta/Zoskupenia.

2.5 V kolónke „**Krátky popis**“ sa uvádza krátke zhrnutie podstaty sťažnosti.

2.6 V kolónke „**Dátum prijatia sťažnosti**“ sa uvádza dátum, kedy bola sťažnosť doručená poskytovateľovi služieb kryptoaktív. Ak je sťažovateľom zaslaný dodatočný podnet alebo sťažnosť po tom, čo poskytovateľ služieb kryptoaktív jeho prvotnú sťažnosť vybavil a vykazoval ju ako vybavenú, vyказuje sa táto dodatočná sťažnosť alebo podnet ako ďalšia nová sťažnosť. Dátum sa uvádza vo formáte d.m.rrrr.

2.7 V kolónke „**Dátum vybavenia sťažnosti**“ sa uvádza dátum, kedy bola odoslaná odpoveď sťažovateľovi alebo dátum, kedy považuje poskytovateľ služieb kryptoaktív sťažnosť za doručeníu. Ak je sťažnosť ku dňu, ku ktorému sa hlásenie zostavuje, nevybavená, kolónka sa nevyplní. Dátum sa uvádza vo formáte d.m.rrrr.

2.8 V kolónke „**Stav vybavenia sťažnosti**“ sa uvádza kód zo zoznamu prípustných kódov zoskupenia CK162CASP05_STA v IS ŠZP v časti Metadáta/Zoskupenia, napríklad kód pre vyžiadanie dodatočných informácií alebo kód pre vyšetrovanie sťažnosti.

2.9 V kolónke „**Dôvod zamietnutej sťažnosti alebo čiastočne vybavenej sťažnosti**“ sa uvádza stručný popis dôvodov, ktoré viedli k zamietnutiu sťažnosti alebo k jej čiastočnému vybaveniu. Ak sťažnosť nebola ku dňu, ku ktorému sa hlásenie zostavuje, zamietnutá alebo čiastočne vybavená, kolónka sa nevyplní.

2.10 V kolónke „**Výška nákladov v súvislosti so sťažnosťou**“ sa uvádza predpokladaná hodnota finančnej náhrady, o ktorej sa očakáva, že bude vyplatená klientovi alebo suma iných nákladov vzniknutých poskytovateľovi služieb kryptoaktív v súvislosti so sťažnosťou; uvádza sa v eurách.

3. Použité skratky

Nariadenie MiCA - nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/1114 z 31. mája 2023 o trhoch s kryptoaktívami a o zmene nariadení (EÚ) č. 1093/2010 a (EÚ) č. 1095/2010 a smerníc 2013/36/EÚ a (EÚ) 2019/1937 (Ú. v. EÚ L 150, 9.6.2023) v platnom znení

Č. r.

- číslo riadku

IČO

- identifikačné číslo organizácie

IS ŠZP

- informačný systém Štatistický zberový portál