Metodika na vypracúvanie

Hlásenie o sťažnostiach

1. Všeobecná časť

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

1. Osobitná časť

2.1 Vo výkaze sa uvádzajú údaje za celé obdobie kalendárneho štvrťroka, a teda výkaz obsahuje všetky sťažnosti podané počas tohto obdobia a všetky sťažnosti, ktoré ku prvému dňu štvrťroka neboli vybavené, t. j. nebolo oznámené rozhodnutie o sťažnosti sťažovateľovi alebo nebola zamietnutá sťažnosť ako neprípustná a zároveň pri týchto sťažnostiach došlo k zmene stavu 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, ktorá sa vyberá zo zoskupenia CK079KRY\_STA, ktoré sa nachádza v IS ŠZP v časti Metadáta / Zoskupenia.

2.4 V kolónke **„Predmet sťažnosti“** sa uvádza kód zo zoznamu prípustných kódov zoskupenia CK066KRY\_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 považoval za vybavenú a taktiež ho vykazoval ako vybavenú, vykazuje sa táto dodatočná sťažnosť 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 od kedy považuje poskytovateľ služieb kryptoaktív sťažnosť za vybavenú. Ak je sťažnosť ku dňu, ku ktorému sa výkaz zostavuje, nevybavená, kolónka sa nevypĺňa. Dátum sa uvádza vo formáte d.m.rrrr.

2.8 V kolónke **„Stav vybavenia“** sa uvádza kód zo zoznamu prípustných kódov zoskupenia CK162KRY\_STA v IS ŠZP v časti Metadáta / Zoskupenia, napríklad kód pre vyžiadanie dodatočných informácií, vyšetrovanie sťažnosti.

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

2.10 V kolónke **„Výška nákladov v súvislosti so sťažnosťou“** sa uvádza predpokladaná hodnota finančnej náhrady, o ktorej sa očakáva, že bude vyplatená klientovi, respektíve suma iných nákladov vzniknutých v súvislosti so sťažnosťou v eur.

1. 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)

Č. r. - číslo riadku

IČO - identifikačné číslo organizácie

IS ŠZP - informačný systém Štatistický zberový portál