2025/294

13.2.2025

# KOMISSION DELEGOITU ASETUS (EU) 2025/294,

## annettu 1 päivänä lokakuuta 2024,

## Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2023/1114 täydentämisestä teknisillä sääntelystandardeilla, joissa täsmennetään vaatimukset, mallipohjat ja menettelyt kryptovarapalvelun tarjoajien suorittamaa valitusten käsittelyä varten

**(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)**

EUROOPAN KOMISSIO, joka

ottaa huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen,

ottaa huomioon kryptovarojen markkinoista sekä asetusten (EU) N:o 1093/2010 ja (EU) N:o 1095/2010 ja direktiivien 2013/36/EU ja (EU) 2019/1937 muuttamisesta 31 päivänä toukokuuta 2023 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2023/1114 ([1]) ja erityisesti sen 71 artiklan 5 kohdan kolmannen alakohdan,

sekä katsoo seuraavaa:

(1) Asiakkaiden suojelemiseksi kryptovarapalvelun tarjoajien olisi asetettava verkkosivuillaan helposti asiakkaidensa saataville selkeä, helposti ymmärrettävä ja ajantasainen kuvaus valitustenkäsittelymenettelystään sekä liitteessä esitetty vakiomallipohja niillä kielillä, joita kryptovarapalvelun tarjoaja käyttää markkinoidessaan palvelujaan, tai kielillä, joita se käyttää viestinnässä asiakkaiden kanssa.

(2) On tarpeen varmistaa, että asiakkaat voivat tehdä valituksensa kielellä, jota kryptovarapalvelun tarjoaja käyttää markkinoidessaan palvelujaan tai viestiessään asiakkaiden kanssa, sekä kotijäsenvaltion ja vastaanottavien jäsenvaltioiden virallisilla kielillä, jos ne ovat myös unionin virallisia kieliä.

(3) Jotta unionissa toimivien kryptovarapalvelun tarjoajien noudattamat valitustenkäsittelymenettelyt eivät poikkeaisi toisistaan, asiakkaiden olisi voitava tehdä valituksensa käyttäen yhdenmukaistettua mallipohjaa. Jotta asiakkaat voisivat tehdä valituksensa mahdollisimman joustavasti, valituksen tekeminen muulla tavoin kuin kyseistä mallipohjaa käyttäen ei saisi yksinään olla syy valituksen hylkäämiseen.

(4) Valitusten nopean ja oikea-aikaisen käsittelyn varmistamiseksi kryptovarapalvelun tarjoajien olisi ilman aiheetonta viivytystä annettava valituksen vastaanottoilmoitus ja ilmoitettava valituksen tekijälle, voidaanko valitus ottaa käsiteltäväksi. Valituksen vastaanottoilmoituksen yhteydessä valituksen tekijän olisi saatava valituksista vastaavan henkilön tai yksikön yhteystiedot valitukseen liittyviä kysymyksiä varten sekä alustava määräaika, johon mennessä valitusta koskevan päätöksen voidaan odottaa valmistuvan. Jos valitusta ei hyväksytä käsiteltäväksi, kryptovarapalvelun tarjoajan olisi ilmoitettava valituksen tekijälle päätöksestään sekä syyt, joiden vuoksi valitusta ei otettu käsiteltäväksi.

(5) Valitusten nopean, oikea-aikaisen ja oikeudenmukaisen tutkinnan varmistamiseksi kryptovarapalvelun tarjoajien olisi valituksen saatuaan arvioitava, onko valitus selkeä ja täydellinen ja sisältääkö se kaikki sen käsittelemiseksi tarvittavat tiedot. Kryptovarapalvelun tarjoajien olisi tarvittaessa pyydettävä lisätietoja ilman aiheetonta viivytystä. Kryptovarapalvelun tarjoajien olisi kerättävä ja tutkittava kaikki valitusta koskevat asiaan kuuluvat tiedot. Valituksen tekijät olisi pidettävä asianmukaisesti ajan tasalla valitustenkäsittelyprosessista.

(6) Valitusten oikeudenmukaisen ja tuloksellisen käsittelyn varmistamiseksi on tarpeen, että valituksia koskevissa päätöksissä käsitellään kaikkia valituksen tekijän valituksessaan esiin tuomia seikkoja. Lisäksi tasavertaisen kohtelun periaatteen mukaisesti samankaltaisia tilanteita koskevien valitusten olisi johdettava yhdenmukaisiin päätöksiin, paitsi jos kryptovarapalvelun tarjoaja pystyy esittämään objektiiviset perustelut poikkeamisille aiemmin tehdystä päätöksestä.

([1]) EUVL L 150, 9.6.2023, s. 40., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj.

(7) Valitusten nopean käsittelyn varmistamiseksi kryptovarapalvelun tarjoajien olisi ilmoitettava valitusta koskevista päätöksistä valituksen tekijälle ilman aiheetonta viivytystä ja kryptovarapalvelun tarjoajan valitustenkäsittelymenettelyssä määrittämässä määräajassa. Määräaika saisi olla enintään kaksi kuukautta päivästä, jona kryptovarapalvelun tarjoaja vastaanotti valituksen. Poikkeuksellisissa olosuhteissa, joissa kryptovarapalvelun tarjoaja ei pysty noudattamaan kyseistä määräaikaa, valituksen tekijälle olisi ilmoitettava viivästyksen syy ja päivämäärä, johon mennessä päätös on tarkoitus toimittaa.

(8) Kryptovarapalvelun tarjoajien ja valituksen tekijöiden välisen tehokkaan vuorovaikutuksen varmistamiseksi kryptovarapalvelun tarjoajien olisi viestittävä valituksen tekijöiden kanssa selkeällä ja helposti ymmärrettävällä kielellä. Samasta syystä kryptovarapalvelun tarjoajien olisi lähetettävä viestit kirjallisesti sähköisessä tai valituksen tekijän pyynnöstä paperimuodossa.

(9) Jotta valitusten käsittely olisi menettelyllisesti ja aineellisesti johdonmukaista, kryptovarapalvelun tarjoajien olisi analysoitava jatkuvasti vuosittaisia valitusten käsittelyyn liittyviä tietoja, kuten keskimääräistä käsittelyaikaa, valitustenkäsittelymenettelyn kunkin vaiheen osalta. Kryptovarapalvelun tarjoajien pitäisi pystyä tämän analyysin perusteella havaitsemaan nopeasti, jos sen valitusten käsittelyä koskevat toimintaperiaatteet ja menettelyt ovat tehottomia, jos niissä esiintyy epäjohdonmukaisuuksia tai jos niistä poiketaan. Analyysin tulosten perusteella kryptovarapalvelun tarjoajan olisi voitava parantaa valitusten käsittelyyn liittyviä prosessejaan.

(10) Jotta varmistetaan, että valitustenkäsittelymenettelyt ovat tehokkaita ja että asiakkailta saadut valitukset käsitellään menettelyjen tavoitteiden mukaisesti nopeasti, oikeudenmukaisesti ja johdonmukaisesti, on ensiarvoisen tärkeää varmistaa, että menettelyjen soveltamisesta vastaavalla kryptovarapalvelun tarjoajan henkilöstöllä on menettelyistä hyvät tiedot ja menettelyihin liittyvä asianmukainen koulutus. Tällaisella viestinnällä ja koulutuksella olisi myös asetuksen (EU) 2023/1114 68 artiklan 4 ja 5 kohdan mukaisesti edistettävä tehokkaita toimintaperiaatteita ja menettelyjä ja varmistettava, että noudatetaan vaatimusta palkata henkilöstöä, jolla on osoitettujen tehtävien hoitamiseen tarvittavat osaaminen, taidot ja asiantuntemus. Koulutuksen olisi oltava asianmukaista valitusten käsittelemiseksi tehokkaasti, eikä siitä saisi aiheutua kohtuutonta rasitetta kryptovarapalvelun tarjoajille.

(11) Kryptovarapalvelun tarjoajan olisi osoitettava valitusten hallinnointiin riittävät resurssit, jotta varmistetaan, että valitukset tutkitaan oikeudenmukaisesti ja tehokkaasti. Resursseilla olisi varmistettava myös, että valitukset käsitellään ilman eturistiriitoja. Asetuksen (EU) 2023/1114 68 artiklan 6 kohdan mukaisesti kryptovarapalvelun tarjoajan ylimmän hallintoelimen on arvioitava ja tarkasteltava säännöllisesti kyseisen asetuksen V osaston 2 ja 3 luvun noudattamiseksi käyttöön otettujen toimintaperiaatteiden ja menettelyjen tehokkuutta. Valitusten käsittelyn toimintaperiaatteita ja menettelyjä koskevana vaatimuksena ja asetuksen (EU) 2023/1114 68 artiklan 6 kohdan noudattamisen varmistamiseksi kryptovarapalvelun tarjoajien ylimmän hallintoelimen olisi vahvistettava valitusten käsittelyä koskevat toimintaperiaatteet ja menettelyt ja seurattava niiden täytäntöönpanoa.

(12) Kaikki tämän asetuksen nojalla tapahtuva henkilötietojen käsittely olisi toteutettava henkilötietojen suojaa koskevan sovellettavan unionin lainsäädännön mukaisesti. Tämä asetus ei vaikuta Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2016/679 ([2]) mukaisiin oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Tämä asetus perustuu teknisten sääntelystandardien luonnokseen, jonka Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen, jäljempänä ’ESMA’, on toimittanut komissiolle ja jonka se on laatinut yhteistyössä Euroopan pankkiviranomaisen kanssa.

([2]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus) (EUVL L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(13) ESMA on järjestänyt avoimia julkisia kuulemisia tämän asetuksen perustana olevista teknisten sääntelystandardien luonnoksista, analysoinut niihin mahdollisesti liittyviä kustannuksia ja hyötyjä sekä pyytänyt lausunnon Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1095/2010 ([3]) 37 artiklan mukaisesti perustetulta arvopaperimarkkina-alan osallisryhmältä. Euroopan tietosuojavaltuutettua on kuultu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2018/1725 ([4]) 42 artiklan 1 kohdan mukaisesti, ja hän on antanut lausuntonsa 21 päivänä kesäkuuta 2024,

ON HYVÄKSYNYT TÄMÄN ASETUKSEN:

*1 artikla*

**Valitustenkäsittelymenettelyihin liittyvät tiedot, mallipohja ja kuvaus**

1. Tässä asetuksessa ’valituksella’ tarkoitetaan yhden tai useamman kryptovarapalvelun tarjoamiseen liittyvää tyytymättömyyden ilmaisua, jonka kryptovarapalvelun tarjoajan asiakas osoittaa kryptovarapalvelun tarjoajalle.

2. Asetuksen (EU) 2023/1114 71 artiklan 1 kohdassa tarkoitettuihin valitustenkäsittelymenettelyihin on sisällyttävä kaikki seuraavat:

a) edellytykset valitusten käsiteltäväksi ottamiselle;

b) tieto siitä, että valitusten tekeminen ja käsittely on maksutonta;

c) yksityiskohtainen kuvaus siitä, miten valitukset tehdään, mukaan lukien

   i) tieto siitä, että valitukset voidaan tehdä käyttäen liitteessä esitettyä mallipohjaa;

   ii) tiedot, jotka valituksen tekijän on annettava;

   iii) sen henkilön tai yksikön nimi- ja yhteystiedot, jolle valitukset on osoitettava;

   iv) sähköinen alusta, järjestelmä, sähköpostiosoite tai postiosoite, johon valitukset on lähetettävä;

   v) kieli tai kielet, joilla asiakas voi tehdä valituksen 3 artiklan nojalla;

d) jäljempänä olevan 3–6 artiklan mukainen kuvaus valitustenkäsittelymenettelystä;

e) kryptovarapalvelun tarjoajan asettama määräaika valitustenkäsittelymenettelyn suorittamiselle, mukaan lukien 4 artiklan mukaisen vastaanottoilmoituksen lähettäminen, lisätietojen pyytäminen, tarvittaessa valituksen tutkiminen ja valitusta koskevasta päätöksestä ilmoittaminen;

f) lyhyt kuvaus valitusten ja niiden johdosta toteutettujen toimenpiteiden kirjaamista ja säilyttämistä koskevista järjestelyistä suojattua sähköistä järjestelmää käyttäen.

3. Kryptovarapalvelun tarjoajien on julkaistava verkkosivustollaan ajantasainen kuvaus valitustenkäsittelymenettelyistä sekä liitteessä esitetty vakiomuotoinen mallipohja ja varmistettava, että sekä kyseinen kuvaus että mallipohja ovat helposti saatavilla niiden verkkosivustolla ja muissa asiaankuuluvissa digitaalisissa laitteissa, joilla asiakkaat käyttävät kryptovarapalveluja. Lisäksi kryptovarapalvelun tarjoajien on annettava tällainen kuvaus asiakkaiden pyynnöstä ja valituksen vastaanottoilmoituksen yhteydessä.

([3]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1095/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, Euroopan valvontaviranomaisen (Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen) perustamisesta sekä päätöksen N:o 716/2009/EY muuttamisesta ja komission päätöksen 2009/77/EY kumoamisesta (EUVL L 331, 15.12.2010, s. 84, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj).

([4]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2018/1725, annettu 23 päivänä lokakuuta 2018, luonnollisten henkilöiden suojelusta unionin toimielinten, elinten ja laitosten suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta sekä asetuksen (EY) N:o 45/ 2001 ja päätöksen N:o 1247/2002/EY kumoamisesta (EUVL L 295, 21.11.2018, s. 39–98, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj.

4. Kuvaus valitustenkäsittelymenettelystä ja liitteessä esitetty vakiomuotoinen mallipohja on julkaistava kaikilla kielillä, joita kryptovarapalvelun tarjoaja käyttää markkinoidessaan palvelujaan tai viestiessään asiakkaiden kanssa.

5. Kryptovarapalvelun tarjoajan on asianmukaisesti dokumentoitava valitustenkäsittelymenettelyt ja tiedotettava menettelyistä asiaan liittyvissä tehtävissä työskenteleville henkilöstönsä jäsenille soveltuvan sisäisen kanavan kautta sekä annettava kyseiselle henkilöstölle asianmukaista koulutusta.

6. Kryptovarapalvelun tarjoajan on varmistettava, että sen ylin hallintoelin vahvistaa ja hyväksyy valitustenkäsittelymenettelyt ja vastaa myös niiden asianmukaisen täytäntöönpanon seurannasta. Kryptovarapalvelun tarjoajan on varmistettava, että sen ylin hallintoelin määrittää ja hyväksyy valitustenkäsittelymenettelyt ja vastaa myös niiden asianmukaisen täytäntöönpanon seurannasta.

7. Kryptovarapalvelun tarjoajan on varmistettava, että edellytykset valituksen käsiteltäväksi ottamiselle ja täydellisenä pitämiselle ovat oikeudenmukaiset ja kohtuulliset eivätkä kohtuuttomasti rajoita luonnollisten henkilöiden tai oikeushenkilöiden oikeutta tehdä valitus. Tämän asetuksen liitteessä esitetyn mallin pakollinen käyttö ei saa sisältyä mainittuihin edellytyksiin.

*2 artikla*

**Valitusten käsittelyyn osoitetut resurssit**

1. Kryptovarapalvelun tarjoajien on osoitettava valitusten käsittelyyn riittävät resurssit.

2. Edellä 1 kohdassa tarkoitetuilla resursseilla on oltava pääsy kaikkiin asiaankuuluviin tietoihin.

3. Edellä 1 kohdassa tarkoitetuista resursseista vastaavan henkilön on raportoitava suoraan ylimmälle hallintoelimelle valitustenkäsittelymenettelyjen täytäntöönpanosta ja tehokkuudesta, mukaan lukien 8 artiklassa tarkoitetut tiedot, sekä valitusten johdosta toteutetuista tai toteutettavista toimenpiteistä.

*3 artikla*

**Keinot valitusten jättämiseen ja käytettävät kielet**

1. Kryptovarapalvelun tarjoajien on varmistettava, että asiakkaat voivat jättää valituksia sähköisesti tai paperimuodossa.

2. Kryptovarapalvelun tarjoajien on varmistettava, että asiakkaat voivat jättää valituksensa

a) kielillä, joita kryptovarapalvelun tarjoaja käyttää markkinoidessaan palvelujaan tai viestiessään asiakkaiden kanssa;

b) kotijäsenvaltion ja vastaanottavien jäsenvaltioiden virallisilla kielillä, jos ne ovat myös unionin virallisia kieliä.

*4 artikla*

**Valituksen vastaanottoilmoitus ja käsiteltäväksi ottamisen edellytysten tarkistaminen**

1. Kryptovarapalvelun tarjoajien on ilman aiheetonta viivytystä lähetettävä valituksen vastaanottamisesta valituksen tekijälle vastaanottoilmoitus sekä tieto siitä, voidaanko valitus ottaa käsiteltäväksi.

2. Jos valitus ei täytä 1 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitettuja käsiteltäväksi ottamisen edellytyksiä, kryptovarapalvelun tarjoajien on annettava valituksen tekijälle selkeä selvitys syistä, joiden vuoksi valitusta ei hyväksytä käsiteltäväksi.

3. Valituksen vastaanottoilmoituksessa on oltava kaikki seuraavat:

a) sen henkilön tai yksikön nimi- ja yhteystiedot, mukaan lukien sähköpostiosoite ja puhelinnumero, jolle valituksen tekijä voi osoittaa valitukseensa liittyvät kysymykset;

b) valituksen vastaanottopäivä;

c) viittaus 1 artiklan 2 kohdan e alakohdassa tarkoitettuun määräaikaan;

d) jos valitus on tehty sähköisellä lomakkeella, jäljennös valituksesta.

*5 artikla*

**Valitusten käsittely**

1. Vastaanotettuaan valituksen, joka voidaan ottaa käsiteltäväksi, ja annettuaan vastaanottoilmoituksen kryptovarapalvelun tarjoajien on ilman aiheetonta viivytystä arvioitava, onko valitus selkeä ja täydellinen. Kryptovarapalvelun tarjoajien on erityisesti arvioitava, sisältääkö valitus kaikki tarvittavat tiedot. Jos kryptovarapalvelun tarjoaja katsoo, että valitus on epäselvä tai puutteellinen, sen on pyydettävä lisätietoja, jotta valitus voidaan ottaa asianmukaisesti käsiteltäväksi.

2. Kryptovarapalvelun tarjoajien on pyrittävä keräämään ja tutkimaan kaikki valitukseen liittyvät tiedot. Kryptovarapalvelun tarjoajat eivät saa vaatia valituksen tekijältä tietoja, jotka ovat jo niiden hallussa tai joiden on lain mukaan oltava niiden hallussa. Kryptovarapalvelun tarjoajien on tiedotettava valituksen tekijälle asianmukaisesti kaikista valituksen käsittelemiseksi toteutetuista lisätoimista. Kryptovarapalvelun tarjoajien on vastattava valituksen tekijän esittämiin kohtuullisiin tietopyyntöihin ilman aiheetonta viivytystä.

*6 artikla*

**Päätökset**

1. Kryptovarapalvelun tarjoajan on valitusta koskevissa päätöksissään otettava kantaa kaikkiin valituksessa esiin tuotuihin seikkoihin ja perusteltava tutkinnan tulokset. Päätöksen on oltava johdonmukainen kryptovarapalvelun tarjoajan samankaltaisista valituksista aiemmin tekemien päätösten kanssa, paitsi jos kryptovarapalvelun tarjoaja pystyy perustelemaan, miksi on tehty poikkeava päätös.

2. Kryptovarapalvelun tarjoajien on ilmoitettava valitusta koskevasta päätöksestään valituksen tekijälle ilman aiheetonta viivytystä mahdollisimman pian 1 artiklan 2 kohdan e alakohdassa tarkoitetun määräajan kuluessa ja joka tapauksessa kahden kuukauden kuluessa päivästä, jona kryptovarapalvelun tarjoaja vastaanotti valituksen.

3. Jos valitusta koskevaa päätöstä ei poikkeustilanteissa voida antaa 1 artiklan 2 kohdan e alakohdassa tarkoitetussa määräajassa tai kahden kuukauden kuluessa valituksen vastaanottamisesta, kryptovarapalvelun tarjoajien on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava valituksen tekijälle syy viivästymiseen ja annettava päivämäärä, jona päätös annetaan.

4. Jos kryptovarapalvelun tarjoajan päätös ei täytä valituksen tekijän vaatimuksia tai täyttää ne vain osittain, kryptovarapalvelun tarjoajan on esitettävä päätökselleen selkeät perustelut ja annettava tiedot käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista.

*7 artikla*

**Viestintä valitusten tekijöiden kanssa**

1. Käsitellessään valituksia kryptovarapalvelun tarjoajien on viestittävä valitusten tekijöiden kanssa selkeällä ja yksinkertaisella kielellä, jota valituksen tekijöiden on helppo ymmärtää.

2. Kaikki kryptovarapalvelun tarjoajan 4, 5 ja 6 artiklan nojalla valituksen tekijälle osoittamat viestit on laadittava samalla kielellä, jolla valituksen tekijä on tehnyt valituksensa, edellyttäen, että valituksen tekijän käyttämä kieli on jokin 3 artiklan 2 kohdassa tarkoitetuista kielistä. Viestit on lähetettävä kirjallisesti sähköisessä tai valituksen tekijän pyynnöstä paperimuodossa.

*8 artikla*

**Menettelyt valitusten johdonmukaisen käsittelyn varmistamiseksi**

Kryptovarapalvelun tarjoajien on jatkuvasti analysoitava valitusten käsittelyä koskevia tietoja. Tietojen on sisällettävä kaikki seuraavat:

a) keskimääräinen käsittelyaika tarkasteltavana olevana ajanjaksona valitustenkäsittelymenettelyn kunkin vaiheen osalta, mukaan lukien vastaanottoilmoituksen antamiseen, tutkintaan ja vastauksen antamiseen käytetty aika;

b) tarkasteltavana olevana ajanjaksona vastaanotettujen valitusten lukumäärä sekä valitustenkäsittelymenettelyn kunkin vaiheen osalta sellaisten valitusten lukumäärä, joissa kryptovarapalvelun tarjoaja ei noudattanut valitustenkäsittelymenettelyssä vahvistettuja enimmäismääräaikoja;

c) valitusten aiheiden luokat;

d) tutkimusten tulokset.

*9 artikla*

**Voimaantulo**

Tämä asetus tulee voimaan kahdentenakymmenentenä päivänä sen jälkeen, kun se on julkaistu *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*.

Tämä asetus on kaikilta osiltaan velvoittava, ja sitä sovelletaan sellaisenaan kaikissa jäsenvaltioissa.

Tehty Brysselissä 1 päivänä lokakuuta 2024.

*Komission puolesta*
*Puheenjohtaja*
Ursula VON DER LEYEN

*LIITE*

**Mallipohja valitusten jättämistä varten**

**VALITUS**

(jonka asiakas lähettää kryptovarapalvelun tarjoajalle)

1.a. ***Valituksen tekijän tiedot***

Sukunimi / oikeushenkilön nimi:

……

Etunimi:

……

EUID-tunniste tai, jos sellaista ei ole, kansallinen rekisteri- tai henkilötunnus:

……

Oikeushenkilötunnus (jos on):

……

Asiakkaan viitenumero (jos on):

……

Osoite (katuosoite, kerros) (oikeushenkilön sääntömääräinen kotipaikka):

……

Postinumero:

……

Postitoimipaikka:

……

Maa:

……

Puhelin:

……

Sähköpostiosoite:

……

1.b. ***Yhteystiedot (jos eri kuin kohdassa 1.a)***

Sukunimi / oikeushenkilön nimi:

……

Etunimi:

……

Osoite (katuosoite, kerros) (oikeushenkilön sääntömääräinen kotipaikka):

……

Postinumero:

……

Postitoimipaikka:

……

Maa:

……

Puhelin:

……

Sähköpostiosoite:

……

2.a. ***Tiedot laillisesta edustajasta (tarvittaessa) (tähän lomakkeeseen on liitettävä valtakirja tai muu virallinen asiakirja, joka osoittaa edustajan nimeämisen)***

Sukunimi / oikeushenkilön nimi:

……

Etunimi:

……

Rekisterinumero ja oikeushenkilötunnus (jos on):

……

Osoite (katuosoite, kerros) (oikeushenkilön sääntömääräinen kotipaikka):

……

Postinumero:

……

Postitoimipaikka:

……

Maa:

……

Puhelin:

……

Sähköpostiosoite:

……

2.b ***Yhteystiedot (jos eri kuin kohdassa 2.a)***

Sukunimi / oikeushenkilön nimi:

……

Etunimi:

……

Osoite (katuosoite, kerros) (yrityksen sääntömääräinen kotipaikka):

……

Postinumero:

……

Postitoimipaikka:

……

Maa:

……

Puhelin:

……

Sähköposti:

……

3. **Valituksen tiedot**

3.a. ***Täydellinen viittaus kryptovarapalveluun, jota valitus koskee (eli kryptovarapalvelun tarjoajan nimi, kryptovarapalvelun viitenumero tai muut viittaukset asiaankuuluviin liiketoimiin...)***

……

……

……

3.b. ***Kuvaus valituksen kohteesta***

……

……

……

Mainittuja seikkoja tukevat asiakirjat toimitetaan liitteinä.

3.c. ***Valitukseen johtaneiden seikkojen päivämäärä(t)***

……

……

……

3.d. ***Kuvaus aiheutuneesta vahingosta, menetyksestä tai haitasta (tapauksen mukaan)***

……

……

……

3.e. ***Muut huomautukset tai merkitykselliset tiedot (tapauksen mukaan)***

……

……

……

Tehty _____(paikka), _____(päiväys)

*ALLEKIRJOITUS*

**VALITUKSEN TEKIJÄ / LAILLINEN EDUSTAJA**

Toimitetut asiakirjat (rastitaan sopivat vaihtoehdot):

*Valtakirja tai muu edustajan nimittämisen osoittava virallinen asiakirja* ☐

*Jäljennös valituksen kohteena olevien sijoitusten sopimusasiakirjoista* ☐

*Muut valitusta tukevat asiakirjat:* ☐

……

……

……