

INTERNE VORSCHRIFT ÜBER DIE BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

1 RECHTLICHE GRUNDLAGE

1.1 Diese interne Regelung zur Bearbeitung von Beschwerden wurde in Übereinstimmung mit folgenden Bestimmungen erstellt:

- a) Artikel 71 der MiCA-Verordnung;
- b) DN 2025/294;
- c) Artikel 11 DN 2025/305.

2 DEFINITIONEN

2.1 Die in dieser internen Vorschrift verwendeten Begriffe mit Großbuchstaben haben folgende Bedeutung:

Verwaltungsangestellter Mitarbeiter	ist ein Mitarbeiter der Verwaltungsabteilung des Unternehmens
COO	ist Mitglied des Vorstands und Betriebsleiter des Unternehmens
DN 2025/294	ist die Delegierte Verordnung der Kommission (EU) 2025/294 vom 1. Oktober 2024 zur Ergänzung der Verordnung (EU) 2023/1114 des Europäischen Parlaments und des Rates hinsichtlich der technischen Regulierungsvorschriften zur Festlegung der Anforderungen, Muster und Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden durch Krypto-Asset-Dienstleister
DN 2025/305	ist die Delegierte Verordnung der Kommission (EU) 2025/305 vom 31. Oktober 2024 zur Ergänzung der Verordnung (EU) 2023/1114 des Europäischen Parlaments und des Rates im Hinblick auf technische Regulierungsstandards zur Präzisierung der Informationen, die in einem Antrag auf Zulassung als Ausübung der Tätigkeit eines Krypto-Asset-Dienstleisters
MiCA-Verordnung	ist die Verordnung (EU) 2023/1114 des Europäischen Parlaments und des Rates (EU) 2023/1114 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 31. Mai 2023 über Märkte für Krypto-Assets und zur Änderung der Verordnungen (EU) Nr. 1093/2010 und (EU) Nr. 1095/2010 sowie der Richtlinien 2013/36/EU und (EU) 2019/1937
Berechtigte Personen	sind alle folgenden Personen: <ul style="list-style-type: none"> a) Mitglieder der Organe der Gesellschaft; b) Mitarbeiter der Gesellschaft; c) Dritte Personen, die Dienstleistungen der Gesellschaft auf der Grundlage von Outsourcing gemäß Artikel 73 der MiCA-Verordnung
Beauftragte Person	hat die in Artikel 7.7 genannte Bedeutung
Eine eingegangene Beschwerde	hat die in Artikel 7.4 genannte Bedeutung
Unternehmen	ist die Gesellschaft Madison Six j. s. a. mit Sitz in Slávičie údolie 106, 811 02 Bratislava – Stadtteil Staré Mesto, Slowakische Republik, ID-Nr.: 56 856 229, eingetragen im Handelsregister des Stadtgerichts Bratislava III, Abschnitt Sja, Einlage Nr. 381/B
Der interne Auditor	ist die Person, die für die interne Kontrolle innerhalb des Unternehmens im Umfang, der in der Geschäftsordnung der Gesellschaft festgelegt ist

3 GEGENSTAND DER INTERNEN VORSCHRIFT

3.1 Diese interne Vorschrift gilt für die Bearbeitung von Beschwerden von Kunden des Unternehmens. Diese interne Vorschrift legt ein einheitliches und zweckmäßiges Verfahren des Unternehmens für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden.

, die sich auf die Tätigkeit, die Korrektheit des Vorgehens oder die Qualität der Leistung der befugten Personen beziehen.

- 3.2 Ziel dieser internen Vorschrift ist es, wirksame und übersichtliche Verfahren für eine angemessene, schnelle und kostenlose Bearbeitung von Kundenbeschwerden sowie Regeln für die Führung von Aufzeichnungen über jede Beschwerde und die zu ihrer Lösung ergriffenen Maßnahmen in Übereinstimmung mit den in Artikel 1.1 genannten gesetzlichen Anforderungen einzuführen.

4 DEFINITION DER GRUNDLEGENDE BEGRIFFE

- 4.1 Eine Beschwerde ist eine an das Unternehmen gerichtete Unzufriedenheitsbekundung im Zusammenhang mit der Erbringung einer oder mehrerer Krypto-Dienstleistungen für Kunden, potenzielle Kunden oder anonyme Personen.
- 4.2 Im Falle einer anonymen Einreichung gilt als Beschwerde im Sinne dieser internen Vorschrift eine anonyme Einreichung, die konkrete und hinreichend bestimmte und überprüfbare Angaben enthält, die auf die in Artikel 4.1 genannten Handlungen oder Tatsachen hinweisen.
- 4.3 Der Beschwerdeführer ist ein Kunde, potenzieller Kunde oder eine anonyme Person, die eine Beschwerde einreicht.
- 4.4 Der Begriff „Kunde“ wird gemäß Artikel 3 Absatz 1 Nummer 39 der MiCA-Verordnung ausgelegt.
- 4.5 Keine Beschwerde ist eine Eingabe des Beschwerdeführers, die sich auf Dienstleistungen und Tätigkeiten bezieht, die nicht der Aufsicht der Nationalbank der Slowakei unterliegen, oder eine Eingabe, die sich auf Dienstleistungen und Tätigkeiten eines anderen Unternehmens als der Gesellschaft bezieht und für die die Gesellschaft nicht verantwortlich ist. Das Unternehmen bemüht sich jedoch auch in solchen Fällen, dem Beschwerdeführer angemessen zu antworten und ihm seine Stellungnahme mitzuteilen oder, sofern die Gesellschaft über solche Informationen verfügt, den Beschwerdeführer an die Stelle verweisen, die für die Bearbeitung seiner Beschwerde zuständig ist, und ihm zu diesem Zweck die erforderlichen Identifikationsdaten dieser Stelle zur Verfügung stellen.

5 VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE ZULÄSSIGKEIT EINER BESCHWERDE

- 5.1 Die Beschwerde muss sich gegen Aktivitäten oder Dienstleistungen richten, die das Unternehmen oder Mitarbeiter des Unternehmens in dessen Namen erbringen. Die Beschwerde darf sich nicht gegen Aktivitäten und Dienstleistungen von anderen Unternehmen als dem Unternehmen richten.
- 5.2 Der Kunde, der eine Beschwerde einreicht, muss in der Beschwerde gemäß Anhang Nr. 1 zu dieser internen Vorschrift identifiziert werden. Dies gilt nicht für anonym eingereichte Beschwerden.
- 5.3 Die Beschwerde muss auf eine der in Artikel 6 dieser internen Vorschrift genannten Weisen eingereicht werden.
- 5.4 Der Gegenstand der Beschwerde muss ausreichend konkretisiert sein. Der Beschwerdeführer ist verpflichtet, alle Beweise und Beweismittel, die mit dem Gegenstand der Beschwerde in Zusammenhang stehen und ihm zur Verfügung stehen, zu benennen und vorzulegen.

6 EINREICHUNG UND ANFORDERUNGEN AN DIE BESCHWERDE

- 6.1 Der Beschwerdeführer kann seine Beschwerde auf folgende Weise einreichen:

- a) schriftlich per Post an die Adresse des Firmensitzes: Madison Six j. s. a., Slávičie údolie 106, Bratislava - Stadtteil Staré Mesto 811 02, Slowakische Republik;
- b) mündlich gegenüber einem Mitarbeiter oder einem Mitglied eines Organs der Gesellschaft; oder
- c) elektronisch per E-Mail an die folgende E-Mail-Adresse des Unternehmens, die für die Einreichung von Beschwerden vorgesehen ist: staznosti@madisonsix.sk .

6.2 Im Falle einer mündlichen Beschwerde ist der Mitarbeiter des Unternehmens oder das Mitglied eines Unternehmensorgans, der die mündliche Beschwerde entgegennimmt, verpflichtet, eine schriftliche Aufzeichnung über diese Beschwerde anzufertigen. Auf diese Weise ist jeder Mitarbeiter des Unternehmens oder jedes Mitglied eines Unternehmensorgans berechtigt, eine Beschwerde entgegenzunehmen, der diese Beschwerde nach ihrer Entgegennahme unverzüglich an den Verwaltungsmitarbeiter oder direkt an die in Artikel 7.6 genannte Person weiterleitet, wenn sich die Beschwerde gegen den Verwaltungsmitarbeiter richtet. Die schriftliche Aufzeichnung wird gemäß dem Muster in Anhang Nr. 1 dieser internen Vorschrift erstellt.

6.3 Von der Entgegennahme einer Beschwerde gemäß Artikel 6.2 ausgeschlossen ist die Person, gegen die sich die Beschwerde richtet.

6.4 Die Beschwerde oder die schriftliche Aufzeichnung einer mündlich eingereichten Beschwerde muss folgende Angaben enthalten:

- a) Vor- und Nachname sowie Wohnadresse des Beschwerdeführers, wenn es sich um eine natürliche Person handelt, Name oder Firmenname, Identifikationsnummer und Sitz des Beschwerdeführers, wenn es sich um eine juristische Person handelt;
- b) Kontaktadresse des Beschwerdeführers, wenn diese von seinem Wohnsitz bei einer natürlichen Person oder vom seinen Sitz im Falle einer juristischen Person;
- c) Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse des Beschwerdeführers;
- d) Gegenstand und Begründung der Beschwerde einschließlich der vom Beschwerdeführer übermittelten Unterlagen (sofern vorhanden verfügbar sind);
- e) Identifizierung der berechtigten Person, gegen die sich die Beschwerde richtet, wenn es sich um eine Beschwerde handelt, die sich gegen eine bestimmte berechnete Person (oder mehrere berechnete Personen);
- f) Datum der Einreichung der Beschwerde; und
- g) die Art und Weise, wie der Beschwerdeführer über das Ergebnis der Bearbeitung der Beschwerde informiert werden soll.

6.5 Die Einreichung und Bearbeitung einer Beschwerde gemäß dieser internen Regelung ist kostenlos.

6.6 Wenn der Beschwerdeführer zusammen mit der Beschwerde auch Unterlagen und Dokumente in Papierform eingereicht hat, werden diese ihm nach Bearbeitung der Beschwerde in geeigneter Weise vom Unternehmen zurückgesandt. Sofern das Unternehmen mit dem Beschwerdeführer nichts anderes vereinbart, sendet es ihm die Unterlagen und Dokumente an die in der Beschwerde angegebene Adresse zurück. Das Unternehmen ist berechnigt, Kopien dieser Unterlagen und Dokumente anzufertigen.

6.7 Der Beschwerdeführer kann zur Einreichung einer Beschwerde auch das Beschwerdeformular verwenden, das als Anhang Nr. 1 zu dieser internen Vorschrift beigefügt ist und auch auf der Website des Unternehmens [hier](#) veröffentlicht ist.

6.8 Die Beschwerde kann in slowakischer, tschechischer oder englischer Sprache verfasst werden.

7 BEARBEITUNG DER BESCHWERDE

7.1 Mit der Bearbeitung des Antrags gemäß dieser internen Vorschrift ist ein Verwaltungsmitarbeiter beauftragt, der die Beschwerde im Sinne dieses Artikels 7 zur Bearbeitung an die zuständige Person weiterleitet. Der Verwaltungsmitarbeiter ist für die Erfüllung der Pflichten des Unternehmens gemäß dieser internen Vorschrift verantwortlich, sofern in dieser internen Vorschrift nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist.

7.2 Enthält die Beschwerde nicht die in Artikel 6.4 genannten Angaben, fordert der Verwaltungsmitarbeiter den Beschwerdeführer auf, diese zu ergänzen. Wird die Beschwerde nicht innerhalb von 10 Tagen nach dem Datum der Einreichung ergänzt, wird die Beschwerde nicht weiterbearbeitet.
Crypto4me, Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 56 856 229, DIČ: 2122476994, IČ DPH: SK2122476994, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sja, vložka č. 381/B.

dem Tag des Eingangs der Aufforderung nicht ergänzt wird, muss das Unternehmen die Beschwerde nicht berücksichtigen.

- 7.3 Artikel 7.2 gilt nicht für anonyme Beschwerden. Wenn eine anonyme Beschwerde nicht alle in Artikel 6.4 genannten Anforderungen erfüllt, muss das Unternehmen diese Beschwerde nicht berücksichtigen.
- 7.4 Das Unternehmen prüft unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von fünf Werktagen nach Eingang der Beschwerde, ob die Beschwerde klar und vollständig ist, und bestätigt dem Beschwerdeführer schriftlich den Eingang der Beschwerde und deren Weiterleitung zur Bearbeitung, wenn:
- vollständige Beschwerde, die die Anforderungen gemäß Artikel 6.4 erfüllt;
 - ordnungsgemäß ergänzte Beschwerde nach Anwendung des Verfahrens gemäß Artikel 7.2; oder
 - eine unvollständige Beschwerde, die das Unternehmen akzeptiert.
(im Folgenden „angenommene Beschwerde“).

Die schriftliche Bestätigung des Eingangs der Beschwerde enthält insbesondere:

- Angaben darüber, ob die Beschwerde zulässig ist;
 - das Datum des Eingangs der Beschwerde;
 - die Identifizierung und Kontaktdaten, einschließlich E-Mail-Adresse und Telefonnummer, der Person, an die sich der Beschwerdeführer mit allen Fragen im Zusammenhang mit der eingereichten Beschwerde wenden kann;
 - eine ungefähre Angabe der Bearbeitungszeit der Beschwerde; und
 - bei elektronisch eingereichten Beschwerden auch eine Kopie der eingegangenen Beschwerde;
- 7.5 Das Verfahren gemäß Artikel 7.4 findet bei anonymen Beschwerden keine Anwendung.
- 7.6 Wenn sich die Beschwerde gegen einen Verwaltungsangestellten richtet, leitet dieser sie nach Erhalt unverzüglich an den COO des Unternehmens weiter, der gemäß diesem Artikel 7 vorgeht.
- 7.7 Der Verwaltungsangestellte leitet die eingegangene Beschwerde zur Bearbeitung gemäß Artikel 8 weiter:
- dem direkten Vorgesetzten des Mitarbeiters des Unternehmens, gegen den sich die Beschwerde richtet;
 - dem COO des Unternehmens, der für die berechtigte Person verantwortlich ist, sofern es sich nicht um einen Mitarbeiter des Unternehmens, der einen direkten Vorgesetzten hat, gegen den sich die Beschwerde richtet;
 - an den internen Auditor, wenn sich die Beschwerde gegen ein Mitglied des Vorstands des Unternehmens richtet oder wenn sich die Beschwerde nicht gegen eine bestimmte Person richtet

(im Folgenden „Beauftragte Person“).

8 ZEITPLAN FÜR DIE BEARBEITUNG DER BESCHWERDE

- 8.1 Die beauftragte Person geht bei der Bearbeitung der Beschwerde wie folgt vor:
- Er prüft die Begründetheit der Beschwerde durch Einsichtnahme in die Unterlagen und Überprüfung der vom Beschwerdeführer in der eingereichten Beschwerde gemachten Angaben, um objektiv den tatsächlichen Sachverhalt festzustellen, wobei er
 - auch die Ursachen der festgestellten Mängel und deren Folgen untersucht werden;
 - bei der Beurteilung der Beschwerde geht sie vom Gegenstand der Beschwerde aus, unabhängig vom Beschwerdeführer und demjenigen, gegen den sich die Beschwerde richtet, sowie davon, wie der Beschwerdeführer sie bezeichnet hat;
 - wenn nur ein Teil der Beschwerde eine Beschwerde darstellt, bewertet sie diese nur in diesem Umfang, wobei sie verpflichtet ist, alle Beschwerdepunkte zu bewerten; und
 - Wenn die Beschwerde aus mehreren einzelnen Punkten besteht, prüft sie jeden einzelnen Punkt gesondert.

- b) Sie entscheidet über die Beschwerde:
- a. entweder durch Ablehnung (unter Angabe der Gründe), wenn sie unbegründet oder unzulässig ist; oder
 - b. nimmt sie entgegen und fordert die Mitglieder des Vorstands der Gesellschaft auf, Maßnahmen zur Behebung der festgestellten Mängel zu ergreifen; wenn die Beschwerde vom COO der Gesellschaft bearbeitet wird, fordert er den CEO der Gesellschaft auf, die festgestellten Mängel zu beheben, wobei auch er selbst verpflichtet ist, zu handeln und Abhilfe zu schaffen.
- c) Er informiert den Beschwerdeführer schriftlich oder elektronisch über das Ergebnis der Bearbeitung seiner Beschwerde und die Maßnahmen, die zur Behebung der festgestellten Mängel ergriffen wurden, und begründet seine Entscheidung. Die Art und Weise der Unterrichtung des Beschwerdeführers wählt er unter Berücksichtigung der Art und Weise, in der die Beschwerde von der Gesellschaft entgegengenommen wurde.
- 8.2 Die beauftragte Person muss die Beschwerde spätestens innerhalb von 30 Tagen nach Eingang bzw. Annahme der angenommenen Beschwerde bearbeiten und den Beschwerdeführer unverzüglich nach Bearbeitung über das Ergebnis der Bearbeitung der Beschwerde informieren. In begründeten Fällen kann diese Frist auf 60 Tage verlängert werden, wobei die konkrete Begründung für die Verlängerung der Frist und die Unmöglichkeit der Bearbeitung der Beschwerde innerhalb von 30 Tagen nach Eingang bzw. Annahme der angenommenen Beschwerde der Beschwerdeführer vom Beauftragten mitgeteilt werden muss. Die beauftragte Person stellt dem Beschwerdeführer auf Anfrage oder nach Bestätigung des Eingangs der Beschwerde schriftlich Informationen über das Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerde zur Verfügung.
- 8.3 Der COO des Unternehmens ist verpflichtet, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um die aufgrund der Beschwerde festgestellten Mängel zu beseitigen und sicherzustellen, dass die Ursachen dafür innerhalb von 30 Tagen nach Aufforderung durch die beauftragte Person beseitigt werden.
- 8.4 Ist der Beschwerdeführer mit der Art und Weise der Bearbeitung seiner Beschwerde nicht zufrieden, kann er innerhalb von 15 Kalendertagen nach Zustellung der Entscheidung über die Art und Weise der Bearbeitung der Beschwerde beim Beauftragten Beschwerde einlegen. Eine solche Beschwerde wird als neue Beschwerde betrachtet und gemäß dieser internen Vorschrift bearbeitet und behandelt.
- 8.5 Der Beschwerdeführer ist verpflichtet, bei der Bearbeitung der Beschwerde die für deren ordnungsgemäße Bearbeitung erforderliche Mitwirkung zu leisten, insbesondere ist er verpflichtet, auf Verlangen weitere Informationen oder erforderliche Unterlagen vorzulegen. Unter der Voraussetzung, dass der Beschwerdeführer diese Mitwirkung nicht leistet, unterbricht die beauftragte Person die Bearbeitung der Beschwerde bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Beschwerdeführer die Mitwirkung leistet. Während der Unterbrechung der Bearbeitung der Beschwerde läuft die in dieser internen Vorschrift festgelegte Frist von 30 bzw. 60 Tagen für die Bearbeitung der Beschwerde nicht. Die beauftragte Person ist berechtigt, dem Beschwerdeführer eine angemessene Frist von mindestens 30 Tagen für die Erbringung der Mitwirkung zu setzen. Das Unternehmen informiert den Beschwerdeführer über die bei der Bearbeitung der Beschwerde unternommenen Schritte. Bei Fragen des Beschwerdeführers informiert das Unternehmen ihn unverzüglich.
- 8.6 Die mit der Bearbeitung von Beschwerden beauftragte Person handelt in Übereinstimmung mit früheren Entscheidungen zu ähnlichen Beschwerden. Von einer früheren Entscheidung zu einer ähnlichen Beschwerde kann abgewichen werden, jedoch muss eine solche Abweichung angemessen und überzeugend begründet sein.
- 8.7 Die beauftragte Person verfügt bei der Bearbeitung von Beschwerden über die erforderlichen Ressourcen, einschließlich technischer Ressourcen wie einen zugewiesenen Computer/Laptop/Mobiltelefon sowie weitere technische, personelle oder finanzielle Ressourcen, die für die Bearbeitung von Beschwerden erforderlich sind, und hat Zugang zu allen Informationen, die die Beschwerde betreffen und deren Bearbeitung beeinflussen. Die beauftragte Person widmet der Bearbeitung von Beschwerden ausreichend Zeit und bearbeitet eingegangene Beschwerden in der Regel täglich von 9:00 bis 12:00 Uhr.

- 8.8 Die beauftragte Person unternimmt alle erforderlichen Anstrengungen, um alle verfügbaren relevanten Informationen zur Beschwerde zu sammeln und zu prüfen. Die beauftragte Person verlangt vom Beschwerdeführer bei der Bearbeitung der Beschwerde keine Informationen oder Unterlagen, die ihr bereits vorliegen.
- 8.9 Die beauftragte Person verwendet bei der Kommunikation mit dem Beschwerdeführer oder bei der Bearbeitung von Beschwerden eine nichttechnische, einfache und verständliche Sprache. Die beauftragte Person kommuniziert mit dem Beschwerdeführer und bearbeitet die Beschwerde in der Sprache, in der die Beschwerde eingereicht wurde.
- 8.10 Wenn die beauftragte Person der Beschwerde nicht oder nur teilweise stattgibt, muss sie ihre Entscheidung über die Bearbeitung der Beschwerde klar und verständlich begründen und den Beschwerdeführer über die verfügbaren Rechtsbehelfe informieren.
- 8.11 Die beauftragte Person erstellt ein Protokoll über die Bearbeitung der Beschwerde gemäß diesem Artikel 8.

9 WIEDERHOLTE BESCHWERDE

- 9.1 Eine wiederholte Beschwerde ist eine Beschwerde desselben Beschwerdeführers in derselben Angelegenheit, sofern darin keine neuen Tatsachen vorgebracht werden.
- 9.2 Im Falle einer wiederholten Beschwerde prüft die beauftragte Person das Protokoll über die vorherige Beschwerde und anschließend:
- Wenn festgestellt wird, dass die vorherige Beschwerde ordnungsgemäß bearbeitet wurde, wird dies dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt, wobei eine umfassende Begründung der Stellungnahme und der Hinweis gegeben wird, dass weitere wiederholte Beschwerden nicht berücksichtigt werden, und gleichzeitig wird der Beschwerdeführer über die Möglichkeit informiert, sich in dieser Angelegenheit an die zuständigen Behörden zu wenden, insbesondere an die Slowakische Nationalbank als Aufsichtsbehörde der Gesellschaft und gegebenenfalls auch an eine andere Behörde, die sich je nach Art der Beschwerde im Rahmen ihrer durch die einschlägigen Rechtsvorschriften übertragenen Befugnisse mit der betreffenden Beschwerde befassen kann; oder
 - wenn er feststellt, dass die vorherige Beschwerde nicht ordnungsgemäß bearbeitet wurde, die Beschwerde gemäß dem Verfahren gemäß Artikel 8.

10 ERFASSUNG VON BESCHWERDEN

- 10.1 Die Aufzeichnungen über Beschwerden, die Protokolle über die Bearbeitung von Beschwerden und die mit den Beschwerden zusammenhängenden Unterlagen werden von einem Verwaltungsmitarbeiter geführt. Diese Aufzeichnungen werden in elektronischer Form gemäß den internen Vorschriften des Unternehmens zur Führung von Aufzeichnungen geführt. Im Falle von physischen Dokumenten (einschließlich schriftlich eingereichter Beschwerden) wandelt der Verwaltungsmitarbeiter diese in elektronische Form um und bewahrt diese Dokumente in elektronischer Form gemäß dem vorstehenden Satz auf.
- 10.2 Die Aufzeichnung gemäß Artikel 10.1 enthält insbesondere:
- Vor- und Nachname sowie Wohnadresse des Beschwerdeführers, wenn es sich um eine natürliche Person handelt, Name oder Firmenname und Sitz des Beschwerdeführers, wenn es sich um eine juristische Person handelt;
 - die Kontaktadresse des Beschwerdeführers, wenn diese von seinem Wohnsitz bei einer natürlichen Person oder vom seinen Sitz im Falle einer juristischen Person;
 - Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse des Beschwerdeführers;
 - Angaben zur benannten Person;
 - Gegenstand der Beschwerde einschließlich der vom Beschwerdeführer übermittelten Unterlagen;

- f) gegen wen sich die Beschwerde richtet;
- g) Datum der Zustellung bzw. des Eingangs der Beschwerde;
- h) Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerde;
- i) Verfahren zur Beurteilung der Beschwerde und Art ihrer Bearbeitung (einschließlich der Antwort, die dem Beschwerdeführer zugesandt wurde);
- j) wenn die Beschwerde begründet war, die Maßnahmen, die zur Beseitigung der festgestellten Mängel ergriffen wurden;
- k) Datum der Bearbeitung der Beschwerde;
- l) Liste der Unterlagen, auf deren Grundlage über die Beschwerde entschieden wurde.

10.3 Nach jeder Bearbeitung einer Beschwerde, unabhängig von der Art der Bearbeitung, analysiert das Unternehmen fortlaufend die Gründe, die den Beschwerdeführer zur Einreichung der Beschwerde veranlasst haben. Stellt das Unternehmen einen wiederkehrenden Grund für die Einreichung von Beschwerden fest, prüft es, ob dieser Grund auch Auswirkungen auf andere Prozesse innerhalb des Unternehmens oder andere Produkte bzw. Dienstleistungen des Unternehmens hat, auch wenn diese bisher nicht Gegenstand einer Beschwerde waren. Das Unternehmen ergreift anschließend die erforderlichen Maßnahmen zur Behebung des Problems, um den Grund für die Beschwerde so weit wie möglich zu beseitigen. Die Verantwortung für die Behebung des Problems gemäß dem vorstehenden Satz liegt beim COO des Unternehmens.

10.4 Das Unternehmen analysiert und bewertet fortlaufend:

- a) die durchschnittliche Zeit, die für die vollständige Bearbeitung einer Beschwerde erforderlich ist, einschließlich der Zeit für die Bestätigung, Untersuchung und der Antwort;
- b) die Anzahl der eingegangenen Beschwerden, einschließlich der Beschwerden, die das Unternehmen nicht rechtzeitig bearbeitet hat;
- c) Kategorien von Themen, auf die sich die Beschwerden beziehen; und
- d) Ergebnisse der Bearbeitung der Beschwerden.

10.5 Der Verwaltungsmitarbeiter erstattet dem COO des Unternehmens regelmäßig, mindestens jedoch einmal jährlich, dem COO des Unternehmens einen Bericht über die Umsetzung und Wirksamkeit der Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden gemäß dieser internen Vorschrift vor, der die Informationen gemäß Artikel 10.4 dieser internen Vorschrift sowie Informationen über alle Korrekturmaßnahmen enthält, die aufgrund der Ergebnisse der Bearbeitung von Beschwerden getroffen wurden oder getroffen werden sollen.

11 VERÖFFENTLICHUNG DER INTERNEN VORSCHRIFT

11.1 Das Unternehmen macht diese interne Vorschrift gemäß Artikel 1 Absatz 3 DN 2025/294 und in Übereinstimmung mit Artikel 6.7 seinen Kunden auf seiner Website [hier](#) zugänglich.

12 VERANTWORTUNG

12.1 Für die Erfüllung der Pflichten gemäß dieser internen Vorschrift ist der Verwaltungsangestellte verantwortlich. Davon unberührt bleiben etwaige Bestimmungen dieser internen Vorschrift, die eine bestimmte Verantwortung ausdrücklich einer anderen Funktion innerhalb des Unternehmens zuweisen.

12.2 Sollte aus irgendeinem Grund gemäß Artikel 12.1 dieser internen Vorschrift der Verwaltungsmitarbeiter nicht für die Erfüllung der Pflichten gemäß dieser internen Vorschrift verantwortlich sein, ist der COO für die Einhaltung der Pflichten gemäß dieser internen Vorschrift verantwortlich.

12.3 Die in Artikel 12.1 genannte Person ist verpflichtet, über alle gemäß dieser internen Vorschrift durchgeführten Tätigkeiten, Ereignisse und Aktivitäten Aufzeichnungen zu führen.

13 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 13.1 Für die Überwachung der ordnungsgemäßen Durchführung der in dieser internen Vorschrift festgelegten Verfahren und Pflichten sind gemeinsam die Mitglieder des Vorstands der Gesellschaft verantwortlich.
- 13.2 Stellt ein Verwaltungsmitarbeiter im Rahmen seiner Tätigkeit einen Verstoß gegen diese interne Vorschrift fest, informiert er unverzüglich den COO darüber.
- 13.3 Diese interne Vorschrift wurde durch Beschluss des Vorstands vom 28.7.2025 genehmigt und tritt an diesem Tag in Kraft.
- 13.4 Diese interne Vorschrift tritt am Tag der Rechtskraft der Entscheidung der Nationalbank über die Erteilung der Genehmigung an das Unternehmen zur Erbringung von Kryptoaktiv-Dienstleistungen rechtskräftig wird.

ANHANG NR. 1
FORMULAR FÜR DIE EINREICHUNG VON BESCHWERDEN

Madison Six j. s. a.	
Formular zur Einreichung einer Beschwerde	
1.A – Beschwerdeführer	
Vor- und Nachname / Firmenname:	
Kundenreferenznummer, falls verfügbar:	
Identifikationsnummer: ¹	
Wohnadresse / Firmensitz: (<i>Straße, Hausnummer / Orientierungsnummer, Postleitzahl</i>)	
Land:	
Kontaktadresse: ²	
Telefonnummer:	
E-Mail:	
LEI: ³	
Geben Sie an, wie Sie über die Bearbeitung Ihrer Beschwerde informiert werden möchten (<i>elektronisch per E-Mail oder schriftlich per Post</i>):	
1.B – Kontaktdaten (bitte nur ausfüllen, wenn wenn sie von den Angaben unter Punkt 1.A abweichen)	
Vor- und Nachname / Firmenname:	
Wohnadresse / Firmensitz: (<i>Straße, Hausnummer / Orientierungsnummer, Postleitzahl</i>)	
Land	
Identifikationsnummer: ⁴	
Telefonnummer:	
E-Mail:	
2.A – Vertreten durch:⁵	
Vor- und Nachname / Firmenname des Vertreters:	
Geburtsnummer / ID-Nummer des Vertreters:	
Wohnadresse / Sitz:	

¹ Nur auszufüllen, wenn der Beschwerdeführer eine juristische Person ist.

² Nur ausfüllen, wenn diese Adresse von der Wohn-/Geschäftssitzadresse abweicht.

³ Nur ausfüllen, wenn dem Beschwerdeführer eine LEI zugewiesen wurde.

⁴ Nur ausfüllen, wenn der Beschwerdeführer eine juristische Person ist.

⁵ Der Beschwerdeführer füllt diese Angaben nur aus, wenn er die Beschwerde nicht in seinem eigenen Namen einreicht. In diesem Fall ist der Beschwerdeführer verpflichtet, auch einen Nachweis über die Vertretung und die Befugnis zum Handeln im Namen des Beschwerdeführers (z. B. Vollmacht) vorzulegen.

(Straße, Hausnummer, Postleitzahl)	
LEI:⁶	
Telefonnummer:	
E-Mail:	
<u>2.B – Kontaktdaten des Vertreters (bitte nur ausfüllen falls sie von den Angaben unter Punkt 2.A) abweichen</u>	
Vor- und Nachname / Firmenname:	
Wohnadresse / Firmensitz: (Straße, Hausnummer, Postleitzahl)	
Land	
Identifikationsnummer:⁷	
Telefonnummer:	
E-Mail:	
<u>3. – Beschwerde</u>	
3.A – Vollständiger Verweis auf den Krypto-Asset-Dienst, auf den sich die Beschwerde bezieht (d. h. Name des Krypto-Asset-Dienstleisters, Referenznummer des Krypto-Asset-Dienstes oder andere Verweise auf die betreffenden Transaktionen)	
Angabe der Person, gegen die sich die Beschwerde gerichtet ist:⁸	
3.B – Beschreibung des Gegenstands der Beschwerde⁹	
3.C – Datum/-daten im Zusammenhang mit den die zur Beschwerde geführt haben:	
3.D – Beschreibung und Höhe des entstandenen Schadens:¹⁰	

⁶ Nur ausfüllen, wenn der Vertreter eine LEI-Kennung hat.

⁷ Nur ausfüllen, wenn der Beschwerdeführer eine juristische Person ist.

⁸ Nur ausfüllen, wenn sich die Beschwerde gegen eine bestimmte Person richtet.

⁹ Bitte legen Sie alle Unterlagen und Dokumente vor, die die in der Begründung der Beschwerde genannten Behauptungen belegen und die Ihnen bekannt sind.

¹⁰ Nur ausfüllen, wenn ein Schaden entstanden ist.
 crypto4me je obchodná značka spoločnosti Madison Six j. s. a., so sídlom Slávičie údolie 106, 811 02 Bratislava – mestská časť St. Marko, Slovenská republika. IČO: 56 856 229, DIČ: 2122476994, IČ DPH: SK2122476994, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sja, vložka č. 381/B.

3.E – Sonstige Bemerkungen oder relevante Informationen:	
In _____, am _____	
_____ Unterschrift des Beschwerdeführers oder seines Vertreters	

Eingereichte Unterlagen (bitte zutreffendes Kästchen ankreuzen):

Vollmacht oder anderes amtliches Dokument, das die Ernennung des Vertreters belegt	<input type="checkbox"/>
Kopie der Vertragsunterlagen im Zusammenhang mit den Investitionen, auf die sich die Beschwerde bezieht	<input type="checkbox"/>
Sonstige Unterlagen zur Untermauerung der Beschwerde:	<input type="checkbox"/>