

## BELSŐ SZABÁLYZAT A PANASZOK KEZELÉSÉRŐL

## 1 JOGI ALAP

1.1 Ez a panaszkezelési belső szabályzat a következő rendelkezéseknek megfelelően került kidolgozásra:

- a MiCA rendelet 71. cikkével;
- DN 2025/294;
- a DN 2025/305 11. cikkével.

## 2 MEGHATÁROZÁSOK

2.1 A jelen belső szabályzatban használt nagy kezdőbetűs kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

Adminisztratív alkalmazott	a)
COO	a tag a igazgatóság tagja és a társaság operatív igazgatója
DN 2025/294	a Bizottság (EU) 2025/294 (EU) 2025/294, amely kiegészíti az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2023/1114 rendeletét a szabályozási technikai előírások tekintetében, amelyek részletesen meghatározzák a panaszok kezelésére vonatkozó követelményeket, mintákat és eljárásokat kriptovaluta-szolgáltatók által
DN 2025/305	a Bizottság (EU) 2025/305 (EU) 2025/305 kiegészíti az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2023/1114 rendeletét a technikai szabályozási standardok tekintetében, amelyek pontosítják az engedély iránti kérelemben feltüntetendő információkat kriptovaluta-szolgáltatói tevékenység végzésére
A MiCA rendelet	az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2023/1114 a kriptovaluta-piacokról, valamint az (EU) 1093/2010 és az (EU) 1095/2010 rendeletek, valamint a 2013/36/EU és az (EU) 2019/1937
Jogosult személyek	bármelyik alábbi személy: a) a Társaság szerveinek tagjai; b) a Társaság alkalmazottai; c) harmadik személyek szolgáltatásokat a alapján a 73. cikk alapján
Megbízott személy	a)
Elfogadott panasz	az 7.4. cikkben meghatározott jelentéssel bír
Társaság	a Madison Six j. s. a. társaság, székhelye: Slávičie údolie 106, 811 02 Bratislava – Staré Mesto városrész, Szlovák Köztársaság, cégjegyzékszám: 56 856 229, bejegyzett a Bratislava III Városi Bíróság Kereskedelmi Nyilvántartásában, Sja szakasz, 381/B bejegyzésszám alatt.
Belső ellenőr	az a személy, aki a társaságon belül a belső ellenőrzésért felelős a Társaság szervezeti szabályzatában meghatározott mértékben

## 3 A BELSŐ SZABÁLYZAT TÁRGYA

3.1 Ez a belső szabályzat a Társaság ügyfeleinek panaszainak kezelésére vonatkozik. Ez a belső szabályzat egységes és célszerű eljárást határoz meg a Társaság számára az ügyfelek panaszainak

kezelésére vonatkozóan. Crypto4me s. r. o., spoločnosť Madison Six j. s. a., so sídlom Slávičie údolie 106, 811 02 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.

ügyfeleinek, amelyek a jogosult személyek tevékenységére, eljárásának helyességére vagy tevékenységének minőségére vonatkoznak.

- 3.2 A belső szabályzat célja, hogy hatékony és átlátható eljárásokat vezessen be az ügyfelek panaszainak megfelelő, gyors és ingyenes kezelésére, valamint szabályokat állapítson meg az egyes panaszokról és azok megoldására hozott intézkedésekről való nyilvántartás vezetésére, összhangban az 1.1. cikkben meghatározott jogszabályi követelményekkel.

#### 4 ALAPFOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

- 4.1 Panasznak minősül a Társaságnak címzett, egy vagy több kriptovaluta-szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos elégedetlenség kifejezése, amelyet ügyfelek, potenciális ügyfelek vagy névtelen személyek nyújtanak be.
- 4.2 Anonim bejelentés esetén a panasz a jelen belső szabályzat értelmében olyan anonim bejelentés, amely konkrét, kellően pontos és ellenőrizhető adatokat tartalmaz, amelyek a 4.1. cikkben említett cselekményre vagy tényre utalnak.
- 4.3 A panaszos az ügyfél, potenciális ügyfél vagy névtelen személy, aki a panaszt benyújtja.
- 4.4 Az ügyfél fogalmát a MiCA rendelet 3. cikke (1) bekezdésének 39. pontja szerint kell értelmezni.
- 4.5 Nem minősül panasz a panaszos által benyújtott bejelentés, amely a Szlovák Nemzeti Bank felügyelete alá nem tartozó szolgáltatásokra és tevékenységekre vonatkozik, vagy amely a Társaságtól eltérő szervezet szolgáltatásaira és tevékenységére vonatkozik, és amelyért a Társaság nem vállal felelősséget. A Társaság azonban ilyen esetekben is igyekszik a panaszosnak megfelelő választ adni és véleményét közölni vele, vagy, ha a Társaság rendelkezik ilyen információkkal, a panaszost arra utasítja, hogy igényét az a szervezetnél érvényesítse, amely a panaszának elbírálásáért felelős, és ehhez a panaszosnak megadja a szervezet szükséges azonosító adatait.

#### 5 A PANASZ ELFOGADHATÓSÁGÁNAK FELTÉTELEI

- 5.1 A panasz a Társaság vagy a Társaság nevében eljáró alkalmazottai által nyújtott tevékenységekkel vagy szolgáltatásokkal szemben irányulhat. A panasz nem irányulhat a Társaságtól eltérő szervezetek tevékenységével és szolgáltatásaival szemben.
- 5.2 A panaszt benyújtó ügyfélnek a panaszban azonosítani kell magát a 1. mellékletben a jelen belső szabályzathoz. Ez nem vonatkozik az anoniman benyújtott panaszokra.
- 5.3 A panaszt a 6. cikkben meghatározott módok valamelyikével kell benyújtani.
- 5.4 A panasz tárgyát kellően konkrétan meg kell határozni. A panaszos köteles megjelölni és benyújtani minden olyan bizonyítékot és bizonyító eszközt, amely a panasz tárgyához kapcsolódik és amely a rendelkezésére áll.

#### 6 A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA ÉS A PANASZ KÖVETELMÉNYEI

- 6.1 A panaszos a panaszt a következő módokon nyújthatja be:



a felszólítás kézhezvételétől számított 10 napon belül, a Társaság nem köteles a panaszt figyelembe venni.

7.3 A 7.2. cikk nem alkalmazandó névtelen panasz esetén. Ha a névtelen panasz nem tartalmazza a 6.4. cikkben előírt összes követelményt, a Társaság nem köteles figyelembe venni az ilyen panaszt.

7.4 A Társaság haladéktalanul, legkésőbb a panasz beérkezésétől számított öt munkanapon belül megvizsgálja, hogy a panasz egyértelmű és teljes-e, és írásban visszaigazolja a panaszosnak a panasz beérkezését és továbbítását feldolgozás céljából, amennyiben:

- a) a teljes panasz megfelel a 6.4. cikkben meghatározott követelményeknek;
- b) a 7.2. cikk szerinti eljárás alkalmazását követően megfelelően kiegészített panasz; vagy
- c) hiányos panasz, amelyet a Társaság elfogadni határoz.  
(a továbbiakban: „elfogadott panasz”).

Az írásbeli visszaigazolás a panasz elfogadásáról különösen a következőket tartalmazza:

- a) információt arról, hogy a panasz elfogadható-e;
- b) a panasz elfogadásának dátumát;
- c) azonosító és elérhetőségi adatokat, beleértve e-mail címet és telefonszámot, amelyeken a panaszos a benyújtott panasszal kapcsolatos bármilyen kérdéssel fordulhat;
- d) a hozzátétőleges időpontot a panasz elbírálására; és
- e) elektronikus úton benyújtott panasz esetén a beérkezett panasz másolatát;

7.5 A 7.4. cikk szerinti eljárás nem alkalmazandó névtelen panasz esetén.

7.6 Ha a panasz adminisztratív alkalmazott ellen irányul, az adminisztratív alkalmazott azt a beérkezés után haladéktalanul továbbítja a társaság COO-jának, aki a 7. cikk szerint jár el.

7.7 Az adminisztratív alkalmazott a beérkezett panaszt a 8. cikk szerint továbbítja:

- a) a) a panasz tárgyát képező vállalati alkalmazott közvetlen felettesének;
- b) a társaság COO-jának, aki felelős az érintett személyért, ha az nem a társaság alkalmazottja a közvetlen felettesének, ak a panasz nem a Társaság alkalmazottját érinti;
- c) a belső ellenőrnek, ha a panasz a Társaság igazgatóságának tagját érinti, vagy ha a panasz nem konkrét személyt érint

(a „meghatalmazott személy”).

## 8 A PANASZOK KEZELÉSÉNEK ÜTEMEZÉSE

8.1 A megbízott személy a panaszok kezelése során az alábbiak szerint jár el:

- a) A panasz megalapozottságát a dokumentumok áttekintésével és a panaszos által a panaszban megadott információk ellenőrzésével vizsgálja meg, hogy objektíven megállapíthassa a tényleges állapotot, és:
  - a. megvizsgálja a megállapított hiányosságok okát és következményeit is;
  - b. a panasz elbírálásakor a panasz tárgyától indul ki, függetlenül a panaszostól és attól, akivel szemben a panasz irányul, valamint attól, hogy a panaszos hogyan minősítette azt;
  - c. ha a panasz csak egy részét képezi a beadványnak, akkor csak ebben a mértékben értékeli, és köteles minden panaszpontot értékelni; és
  - d. ha a panasz több különálló pontból áll, mindegyiket külön-külön bírálja el.

- b) A panaszról úgy dönt:
- a. elutasítja (az indokok megjelölésével), ha az megalapozatlan vagy elfogadhatatlan; vagy
  - b. elfogadja azt, és felkéri a társaság igazgatóságának tagjait, hogy tegyenek intézkedéseket a feltárt hiányosságok orvoslására; amennyiben a panaszt a társaság COO-ja kezeli, felkéri a társaság CEO-ját a feltárt hiányosságok orvoslására, miközben ő maga is köteles cselekedni és orvoslást végrehajtani.
- c) Írásban vagy elektronikusan tájékoztatja a panaszost a panaszának elbírálásáról és a feltárt hiányosságok orvoslására hozott intézkedésekről, indokolva döntését. A panaszos tájékoztatásának módját a panasz társaság általi elfogadásának módja alapján választja meg.
- 8.2 A megbízott személynek a panaszt legkésőbb 30 napon belül kell elbírálnia a kézbesítés vagy a beérkezés napjától számítva, és az elbírálás után haladéktalanul tájékoztatnia kell a panaszost az elbírálás eredményéről. Indokolt esetekben ez az időtartam 60 napra meghosszabbítható, amely esetben a megbízott személy köteles a panaszosnak a határidő meghosszabbításának konkrét okát és a panasz 30 napon belüli elbírálásának lehetetlenségét a panasz kézhezvételétől vagy elfogadásától számított 30 napon belül közölni. A megbízott személy írásban tájékoztatja a panaszost kérésére vagy a panasz kézbesítésének visszaigazolását követően a panasz elbírálásának folyamatáról.
- 8.3 A Társaság COO-ja köteles megtenni a panasz alapján feltárt hiányosságok kiküszöböléséhez szükséges intézkedéseket, és gondoskodni azok okainak kiküszöböléséről a megbízott személy felkérésétől számított 30 napon belül.
- 8.4 Ha a panaszos nem elégedett a panasz kezelésének módjával, 15 naptári napon belül panaszt nyújthat be a megbízott személyhez, a panasz kezelésének módjáról szóló határozat kézbesítésétől számítva. Az ilyen panaszt új panasként kezelik, és feldolgozása és kezelése során az alábbi belső szabályzatot követik.
- 8.5 A panaszos köteles a panasz elbírálásában a panasz megfelelő elbírálásához szükséges együttműködést nyújtani, elsősorban köteles kérésre további információkat vagy szükséges dokumentumokat rendelkezésre bocsátani. Amennyiben a panaszos nem nyújtja ezt az együttműködést, a megbízott személy a panasz kezelését felfüggeszti mindaddig, amíg a panaszos meg nem adja az együttműködést. A panasz kezelésének felfüggesztése alatt nem telik le a jelen belső szabályzatban a panasz kezelésére meghatározott 30, illetve 60 napos határidő. A megbízott személy jogosult a panaszosnak a együttműködés biztosítására megfelelő, legalább 30 napos határidőt meghatározni. A társaság tájékoztatja a panaszost a panasz elbírálása során megtett lépésekről. A panaszos kérdései esetén a társaság haladéktalanul tájékoztatja őt.
- 8.6 A panaszok kezelésével megbízott személy a korábbi, hasonló panaszokról hozott döntésekkel összhangban jár el. A korábbi, hasonló panaszról hozott döntéstől eltérni lehet, azonban az eltérést megfelelő módon és meggyőzően indokolni kell.
- 8.7 A panaszok kezelésében az illetékes személy rendelkezésére állnak a szükséges források, beleértve a technikai forrásokat, mint például a kijelölt számítógép/laptop/mobiltelefon, valamint az egyéb technikai, emberi vagy pénzügyi források, amelyek a panaszok kezeléséhez szükségesek, és hozzáférhet minden olyan információhoz, amely a panasszal kapcsolatos és annak kezelését befolyásolja. A megbízott személy elegendő időt szán a panaszok kezelésére, és a beérkezett panaszokat általában naponta 9:00 és 12:00 között kezeli.

- 8.8 A megbízott személy minden szükséges erőfeszítést megtesz a panasszal kapcsolatos összes rendelkezésre álló releváns információ összegyűjtése és vizsgálata érdekében. A megbízott személy a panasz kezelése során nem kérhet a panaszostól olyan információkat vagy dokumentumokat, amelyek már a rendelkezésére állnak.
- 8.9 A megbízott személy a panaszossal való kommunikáció során, illetve a panaszok kezelése során nem technikai, egyszerű és érthető nyelvet használ. A megbízott személy a panaszossal abban a nyelven kommunikál és kezeli a panaszt, amelyben a panaszt benyújtották.
- 8.10 Ha a megbízott személy a panaszt nem vagy csak részben fogadja el, döntését a panasz kezeléséről világosan és érthetően indokolnia kell, és tájékoztatnia kell a panaszost a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről.
- 8.11 A megbízott személy jegyzőkönyvet készít a panasz 8. cikk szerinti elbírálásáról.

## 9 ISMÉTETT PANASZ

- 9.1 Ismételt panasz az ugyanazon panaszos által, ugyanazon ügyben benyújtott panasz, amennyiben az nem tartalmaz új tényeket.
- 9.2 Ismételt panasz esetén a megbízott személy megvizsgálja az előző panaszról készült jegyzőkönyvet, és ezután:
- ha megállapítja, hogy az előző panasz helyesen került elbírálásra, erről írásban értesíti a panaszost, részletes indoklással ellátva álláspontját, és tájékoztatva arról, hogy további ismételt panasz nem kerül figyelembevételre, valamint tájékoztatja a panaszost arról, hogy az ügyben a megfelelő hatóságokhoz fordulhat, különösen a Slovén Nemzeti Bankhoz, mint a Társaság tevékenységét felügyelő szervhez, és adott esetben más közhatalmi szervhez is, amely a panasz jellegétől függően a vonatkozó jogszabályok által ráruházott hatáskörében foglalkozhat az adott panasszal; vagy
  - ha megállapítja, hogy az előző panasz nem került megfelelően kezelésre, a panaszt az a 8. cikkben meghatározott eljárás szerint.

## 10 PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

- 10.1 A panaszok nyilvántartását, a panaszok kezelésének nyilvántartását és a panaszokkal kapcsolatos dokumentációt az adminisztratív alkalmazott vezeti. Ezeket a nyilvántartásokat elektronikus formában vezetik, a Társaság belső nyilvántartási szabályzatának megfelelően. A papír alapú dokumentumok (beleértve a papír alapon benyújtott panaszokat is) esetében az adminisztratív alkalmazott azokat elektronikus formába konvertálja, és ezeket a dokumentumokat az előző mondatnak megfelelően elektronikus formában tárolja.
- 10.2 A 10.1. cikk szerinti nyilvántartás elsősorban a következőket tartalmazza:
- a panaszos vezetéknevét, utónevét és lakcímét, ha természetes személyről van szó, vagy a panaszos nevét, cégnevét és székhelyét, ha jogi személyről van szó;
  - a) a panaszos kapcsolattartási címét, ha az eltér a lakcímétől, ha természetes személyről van szó, vagy székhelyétől eltérő, ha jogi személyről van szó;
  - c) a telefonos és/vagy e-mailes elérhetőségét;
  - d) a meghatalmazott személy azonosítása;
  - e) a panasz tárgya, beleértve a panaszos által elküldött dokumentumokat;



### 13 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1 A jelen belső szabályzatban meghatározott eljárások és kötelezettségek megfelelő végrehajtásának ellenőrzéséért a társaság igazgatóságának tagjai közösen felelősek.
- 13.2 Amennyiben az adminisztratív alkalmazott hatáskörén belül bármilyen megsértést állapít meg e belső szabályzatban foglaltakkal kapcsolatban, haladéktalanul értesíti erről a COO-t.
- 13.3 Ezen belső szabályzatot az igazgatóság 2025. július 28-i határozatával hagyta jóvá, és ezen a napon lép hatályba.
- 13.4 Ez a belső szabályzat a Slovak National Bank határozatának jogerőre emelkedésével lép hatályba a Társaság számára a kriptovaluta-szolgáltatások nyújtására vonatkozó engedély megadásáról.

1. SZÁMÚ MELLÉKLET  
PANASZBEJELENTÉSI ŰRLAP

Madison Six j. s. a. Panaszbejelentő űrlap	
<b>1.A – Panaszos</b>	
Név és vezetéknev / cégnév:	
Ügyfélszám, ha rendelkezésre áll:	
Céggjegyzékszám: <sup>1</sup>	
Lakcím / székhely: ( <i>utca, házszám / irányítószám, irányítószám</i> )	
Ország:	
Kapcsolattartási cím: <sup>2</sup>	
Telefonszám:	
E-mail:	
LEI: <sup>3</sup>	
Kérjük, adja meg, hogy milyen módon szeretne értesítést kapni a panasz elbírálásáról ( <i>elektronikus úton e-mailben vagy postai úton postán</i> ):	
<b>1.B – Kapcsolattartási adatok (csak akkor töltse ki, ha eltérnek az 1.A pontban megadott adatoktól)</b>	
Név és vezetéknev / cégnév:	
Lakcím / székhely: ( <i>utca, házszám / irányítószám, irányítószám</i> )	
Ország	
Céggjegyzékszám: <sup>4</sup>	
Telefonszám:	
E-mail:	
<b>2.A - Képviseli:</b> <sup>5</sup>	
Név és vezetéknev / cégnév képviselője:	
Születési száma / céggjegyzékszama képviselőjének:	
Lakcím / székhely:	

<sup>1</sup> Csak jogi személy panaszos esetén töltse ki.

<sup>2</sup> Csak akkor töltse ki, ha ez a cím eltér a lakcímtől/székhelytől.

<sup>3</sup> Csak akkor töltse ki, ha a panaszosnak LEI-számot rendeltek hozzá.

<sup>4</sup> Csak akkor töltse ki, ha a panaszos jogi személy.

<sup>5</sup> A panaszos csak akkor tölti ki ezeket az adatokat, ha nem saját nevében nyújt be panaszt. Ebben az esetben a panaszosnak be kell nyújtania a képviselődét és a panaszos nevében való eljárásra való jogosultságot igazoló dokumentumot (pl. meghatalmazást) is.  
Obchodná značka spoločnosti Madison Six j. s. a., so sídlom Slávičie údolie 106, 811 02 Bratislava a 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. 361/B.

<b>(utca, házszám / irányítószám, irányítószám)</b>	
<b>LEI:<sup>6</sup></b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b><u>2.B – A képviselő elérhetőségei (csak akkor töltse ki, ha ha eltérnek a 2.A) pontban szereplő adatoktól</u></b>	
<b>Név és vezetéknév / cégnév:</b>	
<b>Lakcím / székhely: (utca, házszám / irányítószám, irányítószám)</b>	
<b>Ország</b>	
<b>Cégjegyzékszám:<sup>7</sup></b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b><u>3. - Panasz</u></b>	
<b>3.A - Teljes hivatkozás a kriptovaluta-szolgáltatásra, amelyre a panasz vonatkozik (azaz a kriptovaluta-szolgáltató neve, a kriptovaluta-szolgáltatás hivatkozási száma vagy egyéb hivatkozások a vonatkozó tranzakciókra)</b>	
<b>A személy megjelölése, akivel szemben a panasz</b>	
<b>8</b>	
<b>3.B – A panasz tárgyának leírása<sup>9</sup></b>	
<b>3.C – A panaszt kiváltó eseményekkel kapcsolatos dátum(ok) amelyek a panaszhoz vezettek:</b>	
<b>3.D - A okozott kár leírása és mértéke:<sup>10</sup></b>	

<sup>6</sup> Csak akkor töltse ki, ha a képviselőnek LEI-kódja van.

<sup>7</sup> Csak akkor töltse ki, ha a panaszos jogi személy.

<sup>8</sup> Csak akkor töltse ki, ha a panasz egy konkrét személy ellen irányul.

<sup>9</sup> Kérjük, nyissa be az összes olyan iratot és dokumentumot, amely alátámasztja a panasz indoklásában szereplő állításokat.  
Kerjük, nyissa be az összes olyan iratot és dokumentumot, amely alátámasztja a panasz indoklásában szereplő állításokat.  
regis tri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sja, vložka č. 381/B.

<sup>10</sup> Csak akkor töltse ki, ha kár keletkezett.

<b>3.E – Egyéb esetleges megjegyzések vagy releváns információk:</b>	
V _____, nap _____	
<hr/> <b>A panaszos vagy képviselője aláírása</b>	

Benyújtott dokumentáció (jelölje be a megfelelő négyzetet):

Meghatalmazás vagy más hivatalos dokumentum, amely igazolja a képviselő kinevezését	
A panasszal kapcsolatos befektetésekkel kapcsolatos szerződéses dokumentumok másolata	
Egyéb, a panaszt alátámasztó dokumentumok:	