VNÚTORNÝ PREDPIS
O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

1 PRÁVNY ZÁKLAD

1.1 Tento vnútorný predpis o vybavovaní sťažností bol vypracovaný v súlade s:

a) článkom 71 Nariadenia MiCA;
b) DN 2025/294;
c) článkom 11 DN 2025/305.

2 DEFINÍCIE

2.1 Pojmy s veľkým začiatočným písmenom použité v tomto vnútornom predpise majú nasledovný význam:

Administratívny zamestnanec	je zamestnanec administratívneho oddelenia Spoločnosti
COO	je člen predstavenstva a prevádzkový riaditeľ Spoločnosti
DN 2025/294	je Delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2025/294 z 1. októbra 2024, ktorým sa dopĺňa nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/1114, pokiaľ ide o regulačné technické predpisy, ktorými sa bližšie určujú požiadavky, vzory a postupy na vybavovanie sťažností poskytovateľmi služieb kryptoaktív
DN 2025/305	je Delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2025/305 z 31. októbra 2024, ktorým sa dopĺňa nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/1114, pokiaľ ide o technické regulačné štandardy, ktorými sa spresňujú informácie, ktoré sa majú zahrnúť do žiadosti o povolenie na výkon funkcie poskytovateľa služieb kryptoaktív
Nariadenie MiCA	je 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
Oprávnené osoby	sú ktorékoľvek z nasledovných osôb: a) členovia orgánov Spoločnosti; b) zamestnanci Spoločnosti; c) tretie osoby poskytujúce služby Spoločnosti na základe outsourcingu podľa čl. 73 Nariadenia MiCA
Poverená osoba	má význam uvedený v článku 7.7
Prijatá sťažnosť	má význam uvedený v článku 7.4
Spoločnosť	je spoločnosť Madison Six j. s. a., so sídlom Slávičie údolie 106, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 02, Slovenská republika, IČO: 56 856 229, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sja, vložka č. 381/B
Vnútorný audítor	je osoba zodpovedná za vnútornú kontrolu v rámci Spoločnosti v rozsahu stanovenom organizačným poriadkom Spoločnosti

3 PREDMET ÚPRAVY VNÚTORNÉHO PREDPISU

3.1 Tento vnútorný predpis sa vzťahuje na vybavovanie sťažností klientov Spoločnosti. Tento vnútorný predpis stanovuje jednotný a účelný postup Spoločnosti pri vybavovaní sťažností klientov, ktoré sa týkajú činnosti, správnosti konania alebo kvality výkonu činnosti Oprávnených osôb.

3.2 Cieľom tohto vnútorného predpisu je zaviesť účinné a prehľadné postupy primeraného, rýchleho a bezplatného vybavovania sťažností klientov a pravidlá pre vedenie záznamov o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej riešenie, a to v súlade s požiadavkami právnych predpisov uvedených v článku 1.1.

4 VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

4.1 Sťažnosťou sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti adresované Spoločnosti v súvislosti s poskytovaním jednej alebo viacerých služieb kryptoaktív klientom, potenciálnym klientom alebo anonymnej osoby.

4.2 V prípade anonymného podania je sťažnosťou v zmysle tohto vnútorného predpisu také anonymné podanie, ktoré obsahuje konkrétne a dostatočne určité a overiteľné údaje poukazujúce na konanie alebo skutočnosti uvedené v článku 4.1.

4.3 Sťažovateľom je klient, potenciálny klient alebo anonym, ktorý podáva sťažnosť.

4.4 Pojem klient sa interpretuje podľa článku 3 ods. 1 bod 39 Nariadenia MiCA.

4.5 Sťažnosťou nie je podanie sťažovateľa, ktoré sa týka služieb a činností, ktoré nepodliehajú dohľadu Národnej banky Slovenska, alebo podanie, ktoré sa týka služieb a činností subjektu odlišného od Spoločnosti a za ktorý Spoločnosť nenesie zodpovednosť. Spoločnosť sa však aj v takýchto prípadoch vynasnaží sťažovateľovi náležite odpovedať a poskytnúť sťažovateľovi svoje stanovisko, prípadne, ak takými informáciami bude Spoločnosť disponovať, odkáže sťažovateľa na uplatnenie jeho nárokov voči subjektu, ktorý je zodpovedný za vybavenie jeho sťažnosti a za týmto účelom poskytne sťažovateľovi potrebné identifikačné údaje tohto subjektu.

5 PODMIENKY PRÍPUSTNOSTI SŤAŽNOSTI

5.1 Sťažnosť musí smerovať voči činnosti alebo službám, ktoré Spoločnosť, alebo zamestnanci Spoločnosti v jej mene poskytujú. Sťažnosť nemôže smerovať voči činnosti a službám subjektov odlišných od Spoločnosti.

5.2 Klient, ktorý podáva sťažnosť, musí byť v sťažnosti identifikovaný v rozsahu podľa prílohy č. 1 k tomuto vnútornému predpisu. To neplatí v prípade anonymne podanej sťažnosti.

5.3 Sťažnosť musí byť podaná niektorým zo spôsobov uvedených v článku 6 tohto vnútorného predpisu.

5.4 Predmet sťažnosti musí byť dostatočne konkretizovaný. Sťažovateľ je povinný označiť a predložiť

všetky dôkazy a dôkazné prostriedky, ktoré súvisia s predmetom sťažnosti a ktoré má k dispozícii.

6 SPÔSOBY PODÁVANIA A NÁLEŽITOSTI SŤAŽNOSTI

6.1 Sťažnosť môže sťažovateľ podať nasledovnými spôsobmi:

a) písomne zásielkou zaslanou na adresu sídla Spoločnosti: Madison Six j. s. a., Slávičie údolie 106, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 02, Slovenská republika;
b) ústne zamestnancovi alebo členovi orgánu Spoločnosti; alebo
c) elektronicky zaslaním e-mailu na nasledovnú e-mailovú adresu Spoločnosti určenú na podávanie sťažností: staznosti@madisonsix.sk.

6.2 V prípade ústne podanej sťažnosti je zamestnanec Spoločnosti alebo člen orgánu Spoločnosti, ktorý ústnu sťažnosť prijíma, povinný o takejto sťažnosti vypracovať písomný záznam. Týmto spôsobom je sťažnosť oprávnený prijať akýkoľvek zamestnanec Spoločnosti alebo člen orgánu Spoločnosti, ktorý takúto sťažnosť po jej prijatí bezodkladne postupuje na spracovanie Administratívnemu zamestnancovi, resp. priamo osobe podľa článku 7.6, ak sťažnosť smeruje proti Administratívnemu zamestnancovi. Písomný záznam sa vypracúva podľa vzoru uvedeného v prílohe č. 1 tohto vnútorného predpisu.

6.3 Z prijatia sťažnosti podľa článku 6.2 je vylúčená osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje.

6.4 Sťažnosť alebo písomný záznam o ústne podanej sťažnosti musí obsahovať tieto údaje:

a) meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno, identifikačné číslo a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu;
b) kontaktnú adresu sťažovateľa ak je odlišná od jeho bydliska v prípade fyzickej osoby alebo od jeho sídla v prípade právnickej osoby;
c) telefonický a / alebo emailový kontakt na sťažovateľa;
d) predmet a odôvodnenie sťažnosti vrátane dokladov zaslaných sťažovateľom (ak nimi disponuje);
e) identifikáciu Oprávnenej osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, ak ide o sťažnosť smerujúcu proti konkrétnej Oprávnenej osobe (prípadne viacerým Oprávneným osobám);
f) dátum podania sťažnosti; a
g) spôsob akým má byť sťažovateľ informovaný o výsledku vybavenia sťažnosti.

6.5 Podanie sťažnosti a jej vybavenie podľa tohto vnútorného predpisu je bezplatné.

6.6 Pokiaľ sťažovateľ spoločne so sťažnosťou predložil aj doklady a dokumenty v listinnej forme, tieto mu budú Spoločnosťou po vybavení sťažnosti vhodným spôsobom vrátené. Ak sa Spoločnosť so sťažovateľom nedohodne inak, vráti mu doklady a dokumenty na jeho adresu uvedenú v sťažnosti. Spoločnosť je oprávnená si vyhotoviť kópie takýchto dokladov a dokumentov.

6.7 Sťažovateľ môže za účelom podania sťažnosti použiť aj formulár sťažnosti priložený ako príloha č. 1 k tomuto vnútornému predpisu, ktorý bude zverejnený na webovom sídle Spoločnosti v časti „Legal“.

6.8 Sťažnosť môže byť podaná v slovenskom, českom alebo anglickom jazyku, ako aj v úradnom jazyku domovského alebo hostiteľského členského štátu poskytovateľa služieb kryptoaktív, ktorý je zároveň úradným jazykom Európskej únie.

7 SPRACOVANIE SŤAŽNOSTI

7.1 Spracovaním žiadosti podľa tohto vnútorného predpisu je poverený Administratívny zamestnanec, ktorý sťažnosť v zmysle tohto článku 7 postupuje na vybavenie príslušnej osobe. Administratívny zamestnanec je zodpovedný za výkon povinností Spoločnosti podľa tohto vnútorného predpisu, ak nie je v tomto vnútornom predpise výslovne uvedené inak.

7.2 V prípade, ak sťažnosť neobsahuje náležitosti vymedzené v článku 6.4, Administratívny zamestnanec vyzve sťažovateľa na jej doplnenie. Ak nedôjde k doplneniu sťažnosti do 10 dní odo dňa doručenia výzvy, Spoločnosť nemusí na sťažnosť prihliadať.

7.3 Článok 7.2 sa neuplatní v prípade anonymnej sťažnosti. Ak anonymná sťažnosť neobsahuje všetky náležitosti podľa článku 6.4, Spoločnosť nemusí na takú sťažnosť prihliadať.

7.4 Spoločnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do piatich pracovných dní od prijatia sťažnosti, posúdi, či je sťažnosť jasná a úplná a písomne potvrdí sťažovateľovi prijatie sťažnosti a jej postúpenie na vybavenie v prípade:

a) úplnej sťažnosti spĺňajúcej náležitosti podľa článku 6.4;
b) riadne doplnenej sťažnosti po uplatnení postupu podľa článku 7.2; alebo
c) neúplnej sťažnosť, ktorú sa Spoločnosť rozhodne akceptovať.

(ďalej len „**Prijatá sťažnosť**“).

Písomné potvrdenie o prijatí sťažnosti obsahuje najmä:

a) informáciu o tom, či je sťažnosť prípustná;
b) dátum prijatia sťažnosti;
c) identifikáciu a kontaktné údaje, vrátane e-mailovej adresy a telefónneho čísla, osoby, na ktorú sa sťažovateľ môže obrátiť s akoukoľvek otázkou súvisiacou s podanou sťažnosťou;
d) približnú indikáciu času na vybavenie sťažnosti; a
e) v prípade elektronicky podanej sťažnosti aj kópiu prijatej sťažnosti;

7.5 Postup podľa článku 7.4 sa neuplatní v prípade anonymnej sťažnosti.

7.6 Ak sťažnosť smeruje proti Administratívnemu zamestnancovi, ten ju vždy po jej prijatí bezodkladne postúpi COO Spoločnosti, ktorý postupuje podľa tohto článku 7.

7.7 Prijatú sťažnosť Administratívny zamestnanec postúpi na vybavenie podľa článku 8:

a) Priamemu nadriadenému zamestnanca Spoločnosti, voči ktorému sťažnosť smeruje;
b) COO Spoločnosti, ktorý zodpovedá za Oprávnenú osobu, ak nejde o zamestnanca Spoločnosti, ktorý má priameho nadriadeného, voči ktorej sťažnosť smeruje;
c) Vnútornému audítorovi, ak sťažnosť smeruje voči členovi predstavenstva Spoločnosti, alebo ak sťažnosť nesmeruje proti konkrétnej osobe

(ďalej len „**Poverená osoba**“).

8 HARMONOGRAM VYBAVENIA SŤAŽNOSTI

8.1 Poverená osoba postupuje pri vybavení sťažnosti nasledovným spôsobom:

a) Posúdi opodstatnenosť sťažnosti preskúmaním dokumentov a preverením informácii uvedených sťažovateľom v podanej sťažnosti, a to tak, aby objektívne došlo k zisteniu skutočného stavu veci, pričom:

   a. skúma aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky;
   b. pri posudzovaní sťažnosti vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil;
   c. ak je iba časť podania sťažnosťou, posúdi ju iba v tomto rozsahu, pričom je povinná posúdiť všetky sťažnostné body; a
   d. ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, posúdi osobitne každý z nich.

b) Rozhodne o sťažnosti:

   a. a to jej odmietnutím (s uvedením dôvodov), ak je neopodstatnená alebo neprípustná; alebo
   b. ju prijme a vyzve členov predstavenstva Spoločnosti, aby prijali opatrenia na nápravu zistených nedostatkov; v prípade, ak vybavuje sťažnosť COO Spoločnosti, vyzve CEO Spoločnosti na nápravu zistených nedostatkov, pričom aj on sám je povinný konať a vykonať nápravu.

c) Informuje sťažovateľa, a to písomne alebo elektronicky, o výsledku vybavenia jeho sťažnosti a opatreniach uskutočnených na nápravu zistených nedostatkov, pričom odôvodní svoje rozhodnutie. Spôsob informovania sťažovateľa zvolí s prihliadnutím na spôsob, akým bola sťažnosť Spoločnosťou prijatá.

8.2 Poverená osoba musí sťažnosť vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia, resp. prijatia Prijatej sťažnosti a bezodkladne po jej vybavení informovať sťažovateľa o výsledku vybavenia sťažnosti. V opodstatnených prípadoch možno túto lehotu predĺžiť na 60 dní, pričom konkrétny dôvod predĺženia lehoty a nemožnosť vybavenia sťažnosti je v lehote 30 dní odo dňa doručenia, resp. prijatia Prijatej sťažnosti Poverená osoba povinná oznámiť sťažovateľovi. Poverená osoba písomne poskytne sťažovateľovi na požiadanie alebo po potvrdení doručenia sťažnosti informácie o postupe pri vybavovaní sťažnosti.

8.3 COO Spoločnosti je povinný prijať opatrenia nevyhnutné na odstránenie nedostatkov zistených

na podklade sťažnosti a zabezpečiť odstránenie príčin ich vzniku do 30 dní od kedy ho na to Poverená osoba vyzve.

8.4 V prípade, že sťažovateľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia sťažnosti, môže v tejto veci podať sťažnosť na Poverenú osobu, a to v lehote 15 kalendárnych dní od doručenia rozhodnutia o spôsobe vybavenia sťažnosti sťažovateľovi. Na takúto sťažnosť sa prihliada ako na novú sťažnosť a pri jej spracovaní a vybavení sa postupuje podľa tohto vnútorného predpisu.

8.5 Sťažovateľ je povinný pri riešení sťažnosti poskytnúť súčinnosť nevyhnutne potrebnú na jej riadne vybavenie, predovšetkým je povinný na požiadanie poskytnúť ďalšie informácie alebo nevyhnutné doklady. Za predpokladu, že sťažovateľ túto súčinnosť neposkytne, Poverená osoba preruší vybavovanie sťažnosti až do času, kým sťažovateľ súčinnosť poskytne. Počas prerušenia vybavovania sťažnosti neplynie 30 dňová, resp. 60 dňová lehota stanovená týmto vnútorným predpisom na vybavenie sťažnosti. Poverená osoba je oprávnená sťažovateľovi na poskytnutie súčinnosti určiť primeranú lehotu, najmenej v dĺžke 30 dní. Spoločnosť informuje sťažovateľa o vykonaných krokoch pri vybavovaní sťažnosti. V prípade otázok sťažovateľa ho Spoločnosť informuje bez zbytočného odkladu.

8.6 Poverená osoba pri vybavovaní sťažností postupuje v súlade s predchádzajúcimi rozhodnutiami o obdobných sťažnostiach. Od predchádzajúceho rozhodnutia o obdobnej sťažnosti sa možno odchýliť, avšak takéto odchýlenie musí byť náležitým spôsobom a presvedčivo odôvodnené.

8.7 Poverená osoba má pri vybavovaní sťažnosti k dispozícii potrebné zdroje, vrátane technických zdrojov ako pridelený počítač / notebook / mobilný telefón, ako aj k ďalším technickým, ľudským alebo finančným zdrojom, ktoré sú potrebné na vybavovanie sťažností a prístup ku všetkým informáciám, ktoré sa týkajú sťažnosti a ktoré majú vplyv na jej vybavenie. Poverená osoba venuje vybavovaniu sťažností dostatok času, pričom prijaté sťažnosti vybavuje spravidla denne v čase od 9:00 do 12:00.

8.8 Poverená osoba vyvinie všetko potrebné úsilie pre zhromaždenie a preskúmanie všetkých dostupných relevantných informácií k sťažnosti. Poverená osoba nebude pri vybavovaní sťažnosti vyžadovať od sťažovateľa informácie alebo dokumenty, ktoré už má k dispozícii.

8.9 Poverená osoba používa pri komunikácii so sťažovateľom alebo pri vybavovaní sťažností netechnický, jednoduchý a zrozumiteľný jazyk. Poverená osoba komunikuje so sťažovateľ a vybaví sťažnosť v jazyku, v ktorom bol sťažnosť podaná.

8.10 Pokiaľ Poverená osoba sťažnosti nevyhovie alebo jej vyhovie len čiastočne, svoje rozhodnutie o vybavení sťažnosti musí jasne a zrozumiteľne odôvodniť a informovať sťažovateľa o dostupných prostriedkoch nápravy.

8.11 O vybavení sťažnosti podľa tohto článku 8 spíše Poverená osoba záznam.

9 OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ

9.1 Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

9.2 V prípade opakovanej sťažnosti Poverená osoba preskúma záznam o predchádzajúcej sťažnosti a následne:

a) ak zistí, že predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne, písomne oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi s komplexným odôvodnením svojho stanoviska a poučením, že na ďalšiu opakovanú sťažnosť sa nebude prihliadať a zároveň poučí sťažovateľa o možnosti obrátiť sa v tejto veci na príslušné orgány verejnej moci, najmä na Národnú banku Slovenska ako orgán dohliadajúci činnosť Spoločnosti a prípadne aj iný orgán verejnej moci, ktorý podľa povahy sťažnosti, sa danou sťažnosťou môže zaoberať v zmysle svojich kompetencií udelených príslušnými právnymi predpismi; alebo
b) ak zistí, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, vybaví sťažnosť postupom podľa článku 8.

10 EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

10.1 Evidenciu o sťažnostiach, záznamoch o vybavení sťažností a dokumentácii súvisiacej so sťažnosťami vedie Administratívny zamestnanec. Táto evidencia je vedená v elektronickej podobe spôsobom podľa vnútorného predpisu Spoločnosti o vedení záznamov. V prípade fyzických písomnosti (vrátane listinne podaných sťažností) Administratívny zamestnanec vykoná ich konverziu do elektronickej podoby a tieto dokumenty uchováva v elektronickej podobe spôsobom podľa predchádzajúcej vety.

10.2 Záznam podľa článku 10.1 obsahuje predovšetkým:

a) meno, priezvisko a adresu bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu;
b) kontaktnú adresu sťažovateľa ak je odlišná od jeho bydliska v prípade fyzickej osoby alebo od jeho sídla v prípade právnickej osoby;
c) telefonický a/alebo e-mailový kontakt na sťažovateľa;
d) identifikáciu Poverenej osoby;
e) predmet sťažnosti vrátane dokladov zaslaných sťažovateľom;
f) proti komu sťažnosť smeruje;
g) dátum doručenia resp. prijatia sťažnosti;
h) postup spracovania sťažnosti;
i) postup posúdenia sťažnosti a spôsob jej vybavenia (vrátane odpovede, ktorá bola zaslaná sťažovateľovi);
j) ak bola sťažnosť dôvodná, opatrenia prijaté na odstránenie zistených nedostatkov;
k) dátum vybavenia sťažnosti;
l) zoznam podkladov, na základe ktorých bolo rozhodnuté o sťažnosti.

10.3 Spoločnosť po každom vybavení sťažnosti, bez ohľadu na spôsob jej vybavenia, priebežne analyzuje dôvody, ktoré viedli sťažovateľa k podaniu sťažnosti. V prípade, že Spoločnosť zistí opakujúci sa dôvod podania sťažnosti posúdi, či tento dôvod podania sťažnosti má vplyv aj na iné procesy v rámci Spoločnosti alebo iné produkty resp. služby Spoločnosti, a to aj vtedy, keď neboli doposiaľ predmetom žiadnej sťažnosti. Spoločnosť následne vykoná potrebné kroky na zjednanie nápravy a to tak, aby bol tento dôvod podávania sťažností v čo najvyššej možnej miere

eliminovaný. Zodpovednosť za zjednanie nápravy podľa predchádzajúcej vety má COO Spoločnosti.

10.4 Spoločnosť priebežne analyzuje a vyhodnocuje:

a) priemerný čas potrebný úplné na vybavenie sťažnosti, vrátane času potvrdenia, vyšetrovania a odozvy;
b) počet prijatých sťažností, vrátane sťažností ktoré Spoločnosť nevybavila včas;
c) kategórie tém, na ktoré sa sťažnosti vzťahujú; a
d) výsledky vybavenia sťažností.

10.5 Administratívny zamestnanec pravidelne, najmenej však jedenkrát ročne, podáva COO Spoločnosti správu o vykonávaní a účinnosti postupov na vybavovanie sťažností podľa tohto vnútorného predpisu, ktorá obsahuje informácie podľa článku 10.4 tohto vnútorného predpisu ako aj informácie o všetkých prijatých opatreniach na nápravu, ktoré sa prijali alebo sa majú prijať v nadväznosti na závery plynúce z vybavovania sťažností.

11 SPRÍSTUPNENIE VNÚTORNÉHO PREDPISU

11.1 Spoločnosť v zmysle článku 1 ods. 3 DN 2025/294 sprístupňuje tento vnútorný predpis klientom na svojej internetovej stránke v súlade s článkom 6.7.

12 ZODPOVEDNOSŤ

12.1 Za plnenie povinností podľa tohto vnútorného predpisu je zodpovedný Administratívny zamestnanec. Tým nie sú dotknuté prípadné ustanovenia tohto vnútorného predpisu, ktoré špecificky prisudzujú konkrétnu zodpovednosť inej funkcii v rámci Spoločnosti.

12.2 V prípade, že z akéhokoľvek dôvodu nebude podľa článku 12.1 tohto vnútorného predpisu zodpovedný za plnenie povinností podľa tohto vnútorného predpisu Administratívny zamestnanec, bude za dodržiavanie povinností podľa tohto vnútorného predpisu zodpovedný COO.

12.3 O všetkých činnostiach, udalostiach a aktivitách vykonaných podľa tohto vnútorného predpisu je zodpovedná osoba uvedená v článku 12.1 povinná viesť záznamy.

13 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

13.1 Za monitorovanie riadneho vykonávania postupov a povinností stanovených týmto vnútorným predpisom zodpovedajú spoločne členovia predstavenstva Spoločnosti.

13.2 V prípade, ak Administratívny zamestnanec v rámci svojej pôsobnosti zistí akékoľvek porušenie tohto vnútorného predpisu, bez zbytočného odkladu o tom informuje COO.

13.3 Tento vnútorný predpis bol schválený rozhodnutím predstavenstva zo dňa 28.7.2025, pričom v

tento deň nadobúda aj platnosť.

13.4 Tento vnútorný predpis nadobúda účinnosť dňom právoplatnosti rozhodnutia Národnej banky Slovenska o udelení povolenia Spoločnosti na poskytovanie služieb kryptoaktív.

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

PRÍLOHA Č. 1
FORMULÁR NA PODANIE SŤAŽNOSTI

Madison Six j. s. a. Formulár na podanie sťažnosti	
1.A - Sťažovateľ	
Meno a priezvisko / obchodné meno:	
Referenčné číslo klienta, ak je k dispozícii:	
IČO:[1]	
Adresa bydliska / Sídlo: **(*ulica, súpisné / orientačné číslo, PSČ*)**	
Štát:	
Kontaktná adresa:[2]	
Telefónne číslo:	
E–mail:	
LEI:[3]	
Uveďte, akým spôsobom chcete byť informovaný o vybavení sťažnosti (*elektronicky e-mailom alebo listinne poštou*):	
1.B – Kontaktné údaje (vyplňte len v prípade ak sa odlišujú od údajov v bode 1.A)	
Meno a priezvisko / obchodné meno:	
Adresa bydliska / Sídlo: **(*ulica, súpisné / orientačné číslo, PSČ*)**	
Štát	
IČO:[4]	
Telefónne číslo:	
E–mail:	

[1] Vyplniť len v prípade sťažovateľa – právnickej osoby.
[2] Vyplniť len ak je táto adresa odlišná od adresy bydliska / sídla.
[3] Vyplniť len ak má sťažovateľ pridelené LEI.
[4] Vyplniť len v prípade sťažovateľa – právnickej osoby.

2.A - Zastúpený:[5]	
Meno a priezvisko / obchodné meno zástupcu:	
Rodné číslo / IČO zástupcu:	
Adresa bydliska / Sídlo: **(*ulica, súpisné / orientačné číslo, PSČ*)**	
LEI:[6]	
Telefónne číslo:	
E–mail:	
2.B – Kontaktné údaje zástupcu (vyplňte len v prípade ak sa odlišujú od údajov v bode 2.A)	
Meno a priezvisko / obchodné meno:	
Adresa bydliska / Sídlo: **(*ulica, súpisné / orientačné číslo, PSČ*)**	
Štát	
IČO:[7]	
Telefónne číslo:	
E–mail:	
3. - Sťažnosť	
3.A - Úplný odkaz na službu kryptoaktív, ktorej sa sťažnosť týka (t. j. názov poskytovateľa služieb kryptoaktív, referenčné číslo služby kryptoaktív alebo iné odkazy na príslušné transakcie)	
Označenie osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:[8]	

[5] Sťažovateľ vypĺňa tieto údaje len v prípade, že nepodáva sťažnosť vo svojom mene. V takom prípade je sťažovateľ povinný predložiť aj doklad preukazujúci zastúpenie a oprávnenie konať v mene sťažovateľa (napr. plnomocenstvo).
[6] Vyplniť len ak má zástupca pridelené LEI.
[7] Vyplniť len v prípade sťažovateľa – právnickej osoby.
[8] Vyplniť len v prípade, ak sťažnosť smeruje proti konkrétnej osobe.

3.B - Opis predmetu sťažnosti[9]	
3.C - Dátum (-y) súvisiace so skutočnosťami, ktoré viedli k sťažnosti:	
3.D - Opis a výška spôsobenej škody:[10]	
3.E - Iné prípadné pripomienky alebo relevantné informácie:	
V_____, dňa _____ _____ **Podpis sťažovateľa alebo jeho zástupcu**	

Predložená dokumentácia (označte vhodný rámček):

Plná moc alebo iný úradný dokument preukazujúci vymenovanie zástupcu	
Kópia zmluvných dokumentov súvisiacich s investíciami, ktorých sa sťažnosť týka	
Iné dokumenty podporujúce sťažnosť:	

[9] Prosím predložte všetky doklady a dokumenty, ktoré preukazujú tvrdenia uvedené v odôvodnení sťažnosti a ktoré sú Vám známe.
[10] Vyplniť len v prípade, ak bola spôsobená škoda.