

## ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

## 1 ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ

1.1 Ο παρών εσωτερικός κανονισμός για τη διαχείριση παραπόνων καταρτίστηκε σύμφωνα με:

- a) άρθρο 71 του κανονισμού MiCA
- b) DN 2025/294
- c) άρθρο 11 DN 2025/305.

## 2 ΟΡΙΣΜΟΙ

2.1 Οι όροι με κεφαλαίο αρχικό γράμμα που χρησιμοποιούνται στον παρόντα εσωτερικό κανονισμό έχουν την ακόλουθη έννοια:

Διοικητικός υπάλληλος	είναι υπάλληλος του διοικητικού τμήματος της Εταιρείας
COO	είναι μέλος του διοικητικού συμβουλίου και διευθύνων σύμβουλος της Εταιρείας
DN 2025/294	είναι η κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός της Επιτροπής (ΕΕ) 2025/294 της 1ης Οκτωβρίου 2024, που συμπληρώνει τον κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ) 2023/1114 όσον αφορά τους κανονιστικούς τεχνικούς κανόνες που καθορίζουν λεπτομερώς τις απαιτήσεις, τα πρότυπα και τις διαδικασίες για τη διεκπεραίωση καταγγελιών από τους παρόχους υπηρεσιών κρυπτονομισμάτων
DN 2025/305	είναι ο κανονισμός (ΕΕ) 2025/305 της 31ης Οκτωβρίου 2024, που συμπληρώνει τον κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ) 2023/1114 όσον αφορά τους τεχνικούς κανονιστικούς προτύπους που καθορίζουν λεπτομερώς τις πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται στην αίτηση για άδεια άσκησης της δραστηριότητας του παρόχου υπηρεσιών κρυπτονομισμάτων
Κανονισμός MiCA	είναι ο κανονισμός του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ) 2023/1114 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 31ης Μαΐου 2023, σχετικά με τις αγορές κρυπτονομισμάτων και την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 και των οδηγιών 2013/36/ΕΕ και (ΕΕ) 2019/1937
Εξουσιοδοτημένα πρόσωπα	είναι οποιοδήποτε από τα ακόλουθα πρόσωπα: a) μέλη των οργάνων της Εταιρείας b) υπάλληλοι της Εταιρείας c) τρίτο πρόσωπα που παρέχουν υπηρεσίεςεταιρείες σε βάσει εξωτερικής ανάθεσης σύμφωνα με το άρθρο 73 του κανονισμού MiCA
Εξουσιοδοτημένο πρόσωπο	έχει τη σημασία που αναφέρεται στο άρθρο 7.7
Η παραληφθείσα καταγγελία	έχει τη σημασία που αναφέρεται στο άρθρο 7.4
Η εταιρεία	είναι η εταιρεία Madison Six j. s. a., με έδρα Slávičie údolie 106, 811 02 Bratislava - δημοτικό διαμέρισμα Staré Mesto, Σλοβακική Δημοκρατία, IČO: 56 856 229, καταχωρημένη στο Εμπορικό Μητρώο του Δημοτικού Δικαστηρίου Bratislava III, τμήμα Sja, ένθετο αριθ. 381/B
Ο εσωτερικός ελεγκτής	είναι το πρόσωπο που είναι υπεύθυνο για τον εσωτερικό έλεγχο εντός της Εταιρείας στο βαθμό που ορίζεται από τον οργανωτικό κανονισμό της Εταιρείας

### 3 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ

- 3.1 Ο παρών εσωτερικός κανονισμός αφορά την επεξεργασία των παραπόνων των πελατών της Εταιρείας. Ο παρών εσωτερικός κανονισμός καθορίζει την ενιαία και αποτελεσματική διαδικασία της Εταιρείας για την επεξεργασία των παραπόνων των πελατών που αφορούν τη δραστηριότητα, την ορθότητα της συμπεριφοράς ή την ποιότητα της εκτέλεσης των δραστηριοτήτων των Εξουσιοδοτημένων Προσώπων.
- 3.2 Σκοπός του παρόντος εσωτερικού κανονισμού είναι η θέσπιση αποτελεσματικών και σαφών διαδικασιών για την κατάλληλη, ταχεία και δωρεάν διεκπεραίωση των παραπόνων των πελατών, καθώς και κανόνων για την τήρηση αρχείων για κάθε παράπονο και τα μέτρα που λαμβάνονται για την επίλυσή του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των νομικών διατάξεων που αναφέρονται στο άρθρο 1.1.

### 4 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΝΝΟΙΩΝ

- 4.1 Ως καταγγελία νοείται η έκφραση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στην Εταιρεία σε σχέση με την παροχή μιας ή περισσότερων υπηρεσιών κρυπτονομισμάτων σε πελάτες, δυνητικούς πελάτες ή ανώνυμα πρόσωπα.
- 4.2 Σε περίπτωση ανώνυμης υποβολής, ως καταγγελία κατά την έννοια του παρόντος εσωτερικού κανονισμού νοείται η ανώνυμη υποβολή που περιέχει συγκεκριμένα και επαρκώς σαφή και επαληθεύσιμα στοιχεία που παραπέμπουν στις πράξεις ή τα γεγονότα που αναφέρονται στο άρθρο 4.1.
- 4.3 Ο καταγγέλλων είναι πελάτης, δυνητικός πελάτης ή ανώνυμος που υποβάλλει την καταγγελία.
- 4.4 Ο όρος «πελάτης» ερμηνεύεται σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 39 του κανονισμού MiCA.
- 4.5 Δεν αποτελεί καταγγελία η υποβολή καταγγελίας από τον καταγγέλλοντα που αφορά υπηρεσίες και δραστηριότητες που δεν υπόκεινται στην εποπτεία της Εθνικής Τράπεζας της Σλοβακίας ή η υποβολή καταγγελίας που αφορά υπηρεσίες και δραστηριότητες φορέα διαφορετικού από την Εταιρεία και για τον οποίο η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη. Ωστόσο, ακόμη και σε τέτοιες περιπτώσεις, η Εταιρεία θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντήσει δεόντως στον καταγγέλλοντα και να του γνωστοποιήσει τη θέση της ή, εάν η Εταιρεία διαθέτει τέτοιες πληροφορίες, θα παραπέμψει τον καταγγέλλοντα να διεκδικήσει τα δικαιώματά του έναντι του φορέα που είναι υπεύθυνος για την εξέταση της καταγγελίας του και, για το σκοπό αυτό, θα παράσχει στον καταγγέλλοντα τα απαραίτητα στοιχεία ταυτοποίησης του εν λόγω φορέα.

### 5 ΟΡΟΙ ΔΕΚΤΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

- 5.1 Η καταγγελία πρέπει να αφορά δραστηριότητες ή υπηρεσίες που παρέχει η Εταιρεία ή οι υπάλληλοι της Εταιρείας εκ μέρους της. Η καταγγελία δεν μπορεί να αφορά δραστηριότητες και υπηρεσίες φορέων διαφορετικών από την Εταιρεία.
- 5.2 Ο πελάτης που υποβάλλει την καταγγελία πρέπει να ταυτοποιείται στην καταγγελία σύμφωνα με το παράρτημα 1. σχετικά με τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό. Αυτό δεν ισχύει σε περίπτωση ανώνυμης καταγγελίας.
- 5.3 Η καταγγελία πρέπει να υποβληθεί με έναν από τους τρόπους που αναφέρονται στο άρθρο 6 του παρόντος εσωτερικού

κανονισμού.

- 5.4 Το αντικείμενο της καταγγελίας πρέπει να είναι επαρκώς συγκεκριμένο. Ο καταγγέλλων υποχρεούται να προσδιορίσει και να υποβάλει όλα τα αποδεικτικά στοιχεία και τα αποδεικτικά μέσα που σχετίζονται με το αντικείμενο της καταγγελίας και τα οποία έχει στη διάθεσή του.

## 6 ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

- 6.1 Ο καταγγέλλων μπορεί να υποβάλει την καταγγελία με τους ακόλουθους τρόπους:

- γραπτώς με ταχυδρομική αποστολή στη διεύθυνση της έδρας της Εταιρείας: Madison Six j. s. a., Slávičie údolie 106, Μπρατισλάβα - δημοτικό διαμέρισμα Staré Mesto 811 02, Σλοβακική Δημοκρατία;
- προφορικά σε υπάλληλο ή μέλος οργάνου της Εταιρείας; ή
- ηλεκτρονικά, στέλνοντας email στην ακόλουθη διεύθυνση email της Εταιρείας που προορίζεται για την υποβολή καταγγελιών: stazností@madisonsix.sk .

- 6.2 Σε περίπτωση προφορικής καταγγελίας, ο υπάλληλος της Εταιρείας ή το μέλος του οργάνου της Εταιρείας που δέχεται την προφορική καταγγελία υποχρεούται να συντάξει γραπτή αναφορά για την εν λόγω καταγγελία. Με αυτόν τον τρόπο, οποιοσδήποτε υπάλληλος της Εταιρείας ή μέλος του οργάνου της Εταιρείας έχει το δικαίωμα να παραλάβει την καταγγελία και, μετά την παραλαβή της, να την διαβιβάσει αμέσως για επεξεργασία στον Διοικητικό υπάλληλο ή απευθείας στο πρόσωπο που αναφέρεται στο άρθρο 7.6, εάν η καταγγελία αφορά τον Διοικητικό υπάλληλο. Η γραπτή καταγραφή συντάσσεται σύμφωνα με το υπόδειγμα που παρατίθεται στο παράρτημα αριθ. 1 του παρόντος εσωτερικού κανονισμού.

- 6.3 Από την παραλαβή της καταγγελίας σύμφωνα με το άρθρο 6.2 εξαιρείται το πρόσωπο κατά του οποίου στρέφεται η καταγγελία.

- 6.4 Η καταγγελία ή η γραπτή καταγραφή της προφορικής καταγγελίας πρέπει να περιέχει τα ακόλουθα στοιχεία:

- όνομα, επώνυμο και διεύθυνση κατοικίας του καταγγέλλοντος, εάν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, επωνυμία ή εμπορική επωνυμία, αριθμός ταυτότητας και έδρα του καταγγέλλοντος, εάν πρόκειται για νομικό πρόσωπο
- τη διεύθυνση επικοινωνίας του καταγγέλλοντος, εάν είναι διαφορετική από τη διεύθυνση κατοικίας του, στην περίπτωση φυσικού προσώπου, ή από την έδρα του, στην περίπτωση νομικού προσώπου
- τηλέφωνο και/ή ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας του καταγγέλλοντος
- το αντικείμενο και την αιτιολόγηση της καταγγελίας, συμπεριλαμβανομένων των εγγράφων που έχει αποστείλει ο καταγγέλλων (εάν διαθέτει διαθέτει)
- τα στοιχεία του Δικαιούχου κατά του οποίου στρέφεται η καταγγελία, εάν πρόκειται για καταγγελία κατά συγκεκριμένου Δικαιούχου (ή, ενδεχομένως, κατά περισσότερων Δικαιούχων)
- η ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας και
- τον τρόπο με τον οποίο ο καταγγέλλων θα ενημερωθεί για το αποτέλεσμα της εξέτασης της καταγγελίας.

- 6.5 Η υποβολή καταγγελίας και η εξέτασή της σύμφωνα με τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό είναι δωρεάν.

- 6.6 Εάν ο καταγγέλλων έχει υποβάλει μαζί με την καταγγελία και έγγραφα σε έντυπη μορφή, αυτά θα του επιστραφούν από την Εταιρεία με τον κατάλληλο τρόπο μετά την εξέταση της καταγγελίας. Εάν η Εταιρεία δεν συμφωνήσει διαφορετικά με τον καταγγέλλοντα, θα του επιστρέψει τα έγγραφα στη διεύθυνση που αναφέρεται στην καταγγελία. Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να δημιουργήσει αντίγραφα των εν λόγω εγγράφων και τεκμηρίων.

- 6.7 Ο καταγγέλλων μπορεί να χρησιμοποιήσει για την υποβολή της καταγγελίας και το έντυπο καταγγελίας που επισυνάπτεται ως παράρτημα αριθ.

1 του παρόντος εσωτερικού κανονισμού, ο οποίος δημοσιεύεται επίσης στον ιστότοπο της Εταιρείας [εδώ](#).

6.8 Η καταγγελία μπορεί να υποβληθεί στα σλοβακικά, τα τσεχικά ή τα αγγλικά.

## 7 ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΗΣ

7.1 Η επεξεργασία της αίτησης σύμφωνα με τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό ανατίθεται στον διοικητικό υπάλληλο, ο οποίος διαβιβάζει την καταγγελία σύμφωνα με το άρθρο 7 στον αρμόδιο για την εξέτασή της. Ο διοικητικός υπάλληλος είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της Εταιρείας σύμφωνα με τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό, εκτός εάν ορίζεται ρητά διαφορετικά στον παρόντα εσωτερικό κανονισμό.

7.2 Σε περίπτωση που η καταγγελία δεν περιέχει τα στοιχεία που ορίζονται στο άρθρο 6.4, ο διοικητικός υπάλληλος καλεί τον καταγγέλλοντα να τα συμπληρώσει. Εάν η καταγγελία δεν συμπληρωθεί εντός 10 ημερών από την ημερομηνία παράδοσης της πρόσκλησης, η Εταιρεία δεν υποχρεούται να λάβει υπόψη την καταγγελία.

7.3 Το άρθρο 7.2 δεν εφαρμόζεται σε περίπτωση ανώνυμης καταγγελίας. Εάν η ανώνυμη καταγγελία δεν περιέχει όλα τα στοιχεία που ορίζονται στο άρθρο 6.4, η Εταιρεία δεν υποχρεούται να λάβει υπόψη την καταγγελία.

7.4 Η Εταιρεία θα εξετάσει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, το αργότερο εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της καταγγελίας, εάν η καταγγελία είναι σαφής και πλήρης και θα επιβεβαιώσει εγγράφως στον καταγγέλλοντα την παραλαβή της καταγγελίας και την προώθησή της για διεκπεραίωση σε περίπτωση:

- a) πλήρους καταγγελίας που πληροί τις προϋποθέσεις του άρθρου 6.4
- b) η καταγγελία συμπληρωθεί δεόντως μετά την εφαρμογή της διαδικασίας του άρθρου 7.2· ή
- c) μη πλήρους καταγγελίας που η Εταιρεία αποφασίζει να αποδεχτεί.  
(εφεξής «Αποδεκτή καταγγελία»).

Η γραπτή επιβεβαίωση της παραλαβής της καταγγελίας περιλαμβάνει κυρίως:

- a) πληροφορίες σχετικά με το αν η καταγγελία είναι παραδεκτή
- b) την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας
- c) τα στοιχεία ταυτότητας και τα στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένης της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και του αριθμού τηλεφώνου, του προσώπου στην οποία ο καταγγέλλων μπορεί να απευθυνθεί για οποιοδήποτε θέμα σχετικό με την καταγγελία που υπέβαλε
- d) περίπου ένδειξη του χρόνου που απαιτείται για την εξέταση της καταγγελίας και
- e) σε περίπτωση ηλεκτρονικά υποβληθείσας καταγγελίας, αντίγραφο της παραληφθείσας καταγγελίας.

7.5 Η διαδικασία του άρθρου 7.4 δεν εφαρμόζεται σε περίπτωση ανώνυμης καταγγελίας.

7.6 Εάν η καταγγελία αφορά διοικητικό υπάλληλο, αυτός την διαβιβάζει αμέσως μετά την παραλαβή της στον COO της Εταιρείας, ο οποίος ενεργεί σύμφωνα με το παρόν άρθρο 7.

7.7 Ο διοικητικός υπάλληλος διαβιβάζει την παραληφθείσα καταγγελία για διεκπεραίωση σύμφωνα με το άρθρο 8:

- a) Στον άμεσο προϊστάμενο του υπαλλήλου της Εταιρείας, κατά του οποίου στρέφεται η καταγγελία.
- b) Στον COO της Εταιρείας, ο οποίος είναι υπεύθυνος για το Εξουσιοδοτημένο Πρόσωπο, εάν δεν πρόκειται για υπάλληλο της Εταιρείας, ο οποίος έχει άμεσο προϊστάμενο, κατά του οποίου στρέφεται η καταγγελία
- c) Στον εσωτερικό ελεγκτή, εάν η καταγγελία αφορά μέλος του διοικητικού συμβουλίου της Εταιρείας ή εάν η καταγγελία δεν αφορά συγκεκριμένο πρόσωπο

(hereinafter referred to as the "Authorized Person").

## 8 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

8.1 Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος προβαίνει στην εξέταση της καταγγελίας με τον ακόλουθο τρόπο:

- a) Αξιολογεί την αιτιολόγηση της καταγγελίας εξετάζοντας τα έγγραφα και επαληθεύοντας τις πληροφορίες που αναφέρονται από τον καταγγέλλοντα στην καταγγελία που υποβλήθηκε, έτσι ώστε να διαπιστωθεί αντικειμενικά η πραγματική κατάσταση, ενώ:
  - a. εξετάζει επίσης τα αίτια των διαπιστωμένων ελλείψεων και τις συνέπειές τους
  - b. κατά την αξιολόγηση της καταγγελίας, βασίζεται στο αντικείμενο της, ανεξάρτητα από τον καταγγέλλοντα και τον καταγγελλόμενο, καθώς και από τον τρόπο με τον οποίο ο καταγγέλλων την χαρακτήρισε
  - c. εάν μόνο ένα μέρος της καταγγελίας αποτελεί αντικείμενο της καταγγελίας, θα την εξετάσει μόνο σε αυτό το βαθμό, ενώ είναι υποχρεωμένη να εξετάσει όλα τα σημεία της καταγγελίας και
  - d. εάν η καταγγελία αποτελείται από περισσότερα από ένα σημεία, εξετάζει ξεχωριστά κάθε ένα από αυτά.

b) Αποφασίζει σχετικά με την καταγγελία:

- a. ( ) xml-ph-000  
απαράδεκτη ή
- b. την αποδέχεται και καλεί τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου της Εταιρείας να λάβουν μέτρα για τη διόρθωση των διαπιστωμένων ελλείψεων. Σε περίπτωση που η καταγγελία υποβάλλεται στον COO της Εταιρείας, καλεί τον CEO της Εταιρείας να διορθώσει τις διαπιστωμένες ελλείψεις, ενώ ο ίδιος είναι υποχρεωμένος να ενεργήσει και να προβεί στη διόρθωση.

c) Ενημερώνει τον καταγγέλλοντα, γραπτώς ή ηλεκτρονικά, για το αποτέλεσμα της εξέτασης της καταγγελίας του και τα μέτρα που ελήφθησαν για τη διόρθωση των διαπιστωμένων ελλείψεων, αιτιολογώντας την απόφασή του. Ο τρόπος ενημέρωσης του καταγγέλλοντα επιλέγεται λαμβάνοντας υπόψη τον τρόπο με τον οποίο η καταγγελία έγινε δεκτή από την Εταιρεία.

8.2 Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος πρέπει να διεκπεραιώσει την καταγγελία το αργότερο εντός 30 ημερών από την ημερομηνία παράδοσης ή παραλαβής της καταγγελίας και, αμέσως μετά τη διεκπεραίωσή της, να ενημερώσει τον καταγγέλλοντα για το αποτέλεσμα της διεκπεραίωσης της καταγγελίας. Σε δικαιολογημένες περιπτώσεις, η προθεσμία αυτή μπορεί να παραταθεί σε 60 ημέρες, ενώ ο συγκεκριμένος λόγος παράτασης της προθεσμίας και η αδυναμία εξέτασης της καταγγελίας εντός 30 ημερών από την ημερομηνία παράδοσης ή παραλαβής της καταγγελίας πρέπει να κοινοποιούνται από τον εξουσιοδοτημένο υπάλληλο στον καταγγέλλοντα. Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος παρέχει γραπτώς στον καταγγέλλοντα, κατόπιν αιτήματος ή μετά την επιβεβαίωση της παραλαβής της καταγγελίας, πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία εξέτασης της καταγγελίας.

8.3 Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας υποχρεούται να λάβει τα απαραίτητα μέτρα για την εξάλειψη των ελλείψεων που διαπιστώθηκαν βάσει της καταγγελίας και να εξασφαλίσει την εξάλειψη των αιτίων που τις προκάλεσαν εντός 30 ημερών από την ημερομηνία που θα του ζητηθεί από τον εξουσιοδοτημένο υπάλληλο.

8.4 Σε περίπτωση που ο καταγγέλλων δεν είναι ικανοποιημένος με τον τρόπο διεκπεραίωσης της καταγγελίας, μπορεί να υποβάλει καταγγελία στον Εξουσιοδοτημένο, εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την παράδοση της απόφασης

τον τρόπο διεκπεραίωσης της καταγγελίας στον καταγγέλλοντα. Η καταγγελία αυτή θεωρείται ως νέα καταγγελία και η επεξεργασία και η εξέτασή της πραγματοποιείται σύμφωνα με τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό.

- 8.5 Ο καταγγέλλων υποχρεούται να παρέχει τη συνδρομή που είναι απαραίτητη για την ορθή διεκπεραίωση της καταγγελίας, και ιδίως να παρέχει, κατόπιν αιτήματος, πρόσθετες πληροφορίες ή τα απαραίτητα έγγραφα. Εάν ο καταγγέλλων δεν παράσχει τη συνεργασία αυτή, ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος διακόπτει τη διαδικασία εξέτασης της καταγγελίας έως ότου ο καταγγέλλων παράσχει τη συνεργασία. Κατά τη διάρκεια της διακοπής της διαδικασίας εξέτασης της καταγγελίας, δεν ισχύει η προθεσμία των 30 ή 60 ημερών που ορίζεται στον παρόντα εσωτερικό κανονισμό για την εξέταση της καταγγελίας. Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος έχει το δικαίωμα να ορίσει στον καταγγέλλοντα μια εύλογη προθεσμία, τουλάχιστον 30 ημερών, για την παροχή της συνεργασίας του. Η εταιρεία ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για τα μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξέταση της καταγγελίας. Σε περίπτωση ερωτήσεων από τον καταγγέλλοντα, η εταιρεία τον ενημερώνει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.
- 8.6 Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος προβαίνει στη διεκπεραίωση των καταγγελιών σύμφωνα με προηγούμενες αποφάσεις για παρόμοιες καταγγελίες. Είναι δυνατή η απόκλιση από προηγούμενη απόφαση για παρόμοια καταγγελία, αλλά η απόκλιση αυτή πρέπει να είναι κατάλληλα και πειστικά αιτιολογημένη.
- 8.7 Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος διαθέτει τους απαραίτητους πόρους για την επεξεργασία των καταγγελιών, συμπεριλαμβανομένων τεχνικών πόρων όπως υπολογιστής / φορητός υπολογιστής / κινητό τηλέφωνο, καθώς και άλλους τεχνικούς, ανθρώπινους ή οικονομικούς πόρους που είναι απαραίτητοι για την επεξεργασία των καταγγελιών και την πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με την καταγγελία και επηρεάζουν την επεξεργασία της. Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος αφιερώνει επαρκή χρόνο στην επεξεργασία των καταγγελιών, ενώ οι καταγγελίες που λαμβάνονται επεξεργάζονται κατά κανόνα καθημερινά από τις 9:00 έως τις 12:00.
- 8.8 Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για τη συλλογή και εξέταση όλων των διαθέσιμων σχετικών πληροφοριών σχετικά με την καταγγελία. Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος δεν θα ζητήσει από τον καταγγέλλοντα πληροφορίες ή έγγραφα που έχει ήδη στη διάθεσή του κατά την εξέταση της καταγγελίας.
- 8.9 Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος χρησιμοποιεί μη τεχνική, απλή και κατανοητή γλώσσα κατά την επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα ή κατά την εξέταση των καταγγελιών. Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος επικοινωνεί με τον καταγγέλλοντα και εξετάζει την καταγγελία στη γλώσσα στην οποία υποβλήθηκε η καταγγελία.
- 8.10 Εάν ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος απορρίψει την καταγγελία ή την ικανοποιήσει μόνο εν μέρει, πρέπει να αιτιολογήσει με σαφήνεια και κατανοητό τρόπο την απόφασή του σχετικά με την εξέταση της καταγγελίας και να ενημερώσει τον καταγγέλλοντα για τα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας.
- 8.11 Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος συντάσσει πρακτικό σχετικά με τη διεκπεραίωση της καταγγελίας σύμφωνα με το παρόν άρθρο 8.

## 9 ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

- 9.1 Επαναλαμβανόμενη καταγγελία είναι η καταγγελία του ίδιου καταγγέλλοντος, για το ίδιο θέμα, εάν δεν περιέχει νέα στοιχεία.
- 9.2 Σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καταγγελίας, ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος εξετάζει το πρακτικό της προηγούμενης καταγγελίας και στη συνέχεια:
- a) εάν διαπιστώσει ότι η προηγούμενη καταγγελία έχει διεκπεραιωθεί σωστά, ενημερώνει εγγράφως για το γεγονός αυτό

στον καταγγέλλοντα με αναλυτική αιτιολόγηση της θέσης του και με την επισήμανση ότι δεν θα ληφθεί υπόψη περαιτέρω επαναλαμβανόμενη καταγγελία, ενώ παράλληλα θα ενημερώσει τον καταγγέλλοντα για τη δυνατότητα να απευθυνθεί για το θέμα αυτό στις αρμόδιες δημόσιες αρχές, ιδίως στην Εθνική Τράπεζα της Σλοβακίας ως όργανο εποπτείας των δραστηριοτήτων της Εταιρείας και, ενδεχομένως, σε άλλο δημόσιο όργανο το οποίο, ανάλογα με τη φύση της καταγγελίας, μπορεί να εξετάσει την εν λόγω καταγγελία στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων που του έχουν ανατεθεί από την ισχύουσα νομοθεσία· ή

- b) εάν διαπιστώσει ότι η προηγούμενη καταγγελία δεν έχει διεκπεραιωθεί σωστά, θα διεκπεραιώσει την καταγγελία σύμφωνα με τη διαδικασία σύμφωνα με το άρθρο 8.

## 10 ΑΡΧΕΙΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

10.1 Το αρχείο των καταγγελιών, τα αρχεία σχετικά με την εξέταση των καταγγελιών και η τεκμηρίωση που σχετίζεται με τις καταγγελίες τηρούνται από τον διοικητικό υπάλληλο. Αυτή η καταγραφή τηρείται σε ηλεκτρονική μορφή σύμφωνα με τον εσωτερικό κανονισμό της Εταιρείας για την τήρηση αρχείων. Σε περίπτωση φυσικών εγγράφων (συμπεριλαμβανομένων των καταγγελιών που υποβλήθηκαν σε έντυπη μορφή), ο διοικητικός υπάλληλος τα μετατρέπει σε ηλεκτρονική μορφή και τα διατηρεί σε ηλεκτρονική μορφή σύμφωνα με την προηγούμενη πρόταση.

10.2 Το αρχείο σύμφωνα με το άρθρο 10.1 περιλαμβάνει κυρίως:

- a) όνομα, επώνυμο και διεύθυνση κατοικίας του καταγγέλλοντος, εάν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, ή επωνυμία ή εμπορική επωνυμία και έδρα του καταγγέλλοντος, εάν πρόκειται για νομικό πρόσωπο
- b) τη διεύθυνση επικοινωνίας του καταγγέλλοντος, εάν είναι διαφορετική από τη διεύθυνση κατοικίας του, στην περίπτωση φυσικού προσώπου, ή από την έδρα του, στην περίπτωση νομικού προσώπου
- c) τηλέφωνο και/ή ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας του καταγγέλλοντος
- d) τα στοιχεία του εξουσιοδοτημένου προσώπου
- e) το αντικείμενο της καταγγελίας, συμπεριλαμβανομένων των εγγράφων που έστειλε ο καταγγέλλων
- f) εναντίον ποίου στρέφεται η καταγγελία
- g) η ημερομηνία παράδοσης ή παραλαβής της καταγγελίας
- h) διαδικασία επεξεργασίας της καταγγελίας
- i) διαδικασία αξιολόγησης της καταγγελίας και τρόπος διεκπεραίωσής της (συμπεριλαμβανομένης της απάντησης που αποστάληκε στον καταγγέλλοντα)
- j) εάν η καταγγελία ήταν βάσιμη, τα μέτρα που ελήφθησαν για την αποκατάσταση των διαπιστωθέντων ελλείψεων
- k) η ημερομηνία διεκπεραίωσης της καταγγελίας
- l) κατάλογος των στοιχείων βάσει των οποίων ελήφθη η απόφαση σχετικά με την καταγγελία.

10.3 Μετά την εξέταση κάθε καταγγελίας, ανεξάρτητα από τον τρόπο εξέτασής της, η Εταιρεία αναλύει συνεχώς τους λόγους που οδήγησαν τον καταγγέλλοντα να υποβάλει την καταγγελία. Σε περίπτωση που η Εταιρεία διαπιστώσει επαναλαμβανόμενο λόγο υποβολής καταγγελίας, εξετάζει εάν ο λόγος αυτός επηρεάζει και άλλες διαδικασίες εντός της Εταιρείας ή άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες της Εταιρείας, ακόμη και αν δεν έχουν αποτελέσει μέχρι στιγμής αντικείμενο καταγγελίας. Στη συνέχεια, η Εταιρεία θα λάβει τα απαραίτητα μέτρα για τη διόρθωση του προβλήματος, ώστε ο λόγος υποβολής των καταγγελιών να εξαλειφθεί στο μέγιστο δυνατό βαθμό. Την ευθύνη για τη διόρθωση του προβλήματος σύμφωνα με την προηγούμενη πρόταση έχει ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας.

10.4 Η Εταιρεία αναλύει και αξιολογεί συνεχώς:

- a) τον μέσο χρόνο που απαιτείται για την πλήρη διεκπεραίωση μιας καταγγελίας, συμπεριλαμβανομένου του χρόνου επιβεβαίωσης, διερεύνησης και της απάντησης
- b) τον αριθμό των παραληφθέντων παραπόνων, συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων που η Εταιρεία δεν διεκπεραίωσε εγκαίρως
- c) κατηγορίες θεμάτων, στα οποία αναφέρονται οι καταγγελίες και
- d) τα αποτελέσματα της εξέτασης των καταγγελιών.

10.5 Ο διοικητικός υπάλληλος υποβάλλει τακτικά, τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, υποβάλλει στον COO της Εταιρείας έκθεση σχετικά με την εφαρμογή και την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών εξέτασης των καταγγελιών σύμφωνα με τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό, η οποία περιλαμβάνει τις πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 10.4 του παρόντος εσωτερικού κανονισμού, καθώς και πληροφορίες σχετικά με όλα τα διορθωτικά μέτρα που έχουν ληφθεί ή πρόκειται να ληφθούν σε συνέχεια των συμπερασμάτων που συνάγονται από την εξέταση των καταγγελιών.

## 11 ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

11.1 Η εταιρεία, σύμφωνα με το άρθρο 1 παράγραφος 3 του DN 2025/294 και σύμφωνα με το άρθρο 6.7, καθιστά τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό στους πελάτες της στην ιστοσελίδα της [εδώ](#).

## 12 ΕΥΘΥΝΗ

12.1 Για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων σύμφωνα με τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό είναι υπεύθυνος ο διοικητικός υπάλληλος. Αυτό δεν επηρεάζει τυχόν διατάξεις του παρόντος εσωτερικού κανονισμού που αποδίδουν συγκεκριμένη ευθύνη σε άλλη θέση εντός της Εταιρείας.

12.2 Σε περίπτωση που, για οποιονδήποτε λόγο, ο διοικητικός υπάλληλος δεν είναι υπεύθυνος για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό, σύμφωνα με το άρθρο 12.1 του παρόντος εσωτερικού κανονισμού, ο COO θα είναι υπεύθυνος για την τήρηση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό.

12.3 Το πρόσωπο που αναφέρεται στο άρθρο 12.1 είναι υπεύθυνο για την τήρηση αρχείων σχετικά με όλες τις δραστηριότητες, τα γεγονότα και τις ενέργειες που πραγματοποιούνται σύμφωνα με τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό.

## 13 ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

13.1 Για την παρακολούθηση της ορθής εκτέλεσης των διαδικασιών και των υποχρεώσεων που ορίζονται στον παρόντα εσωτερικό είναι από κοινού υπεύθυνοι τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου της Εταιρείας.

13.2 Σε περίπτωση που ο διοικητικός υπάλληλος διαπιστώσει, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, οποιαδήποτε παράβαση του παρόντος εσωτερικού κανονισμού, ενημερώνει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση τον COO.

13.3 Ο παρών εσωτερικός κανονισμός εγκρίθηκε με απόφαση του διοικητικού συμβουλίου της 28.7.2025 και τίθεται σε ισχύ την ίδια ημέρα.

13.4 Ο παρών εσωτερικός κανονισμός τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία που η απόφαση της Εθνικής Τράπεζας της Σλοβακίας για τη χορήγηση άδειας στην Εταιρεία για την παροχή υπηρεσιών κρυπτονομισμάτων καταστεί τελεσίδικη.  
Σλοβακίας για τη χορήγηση άδειας στην Εταιρεία για την παροχή υπηρεσιών κρυπτονομισμάτων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΡ. 1  
ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Madison Six j. s. a. Έντυπο υποβολής καταγγελίας	
<b>1.A - Καταγγέλλων</b>	
Όνομα και επώνυμο / εμπορική επωνυμία:	
Αριθμός αναφοράς πελάτη, εάν υπάρχει:	
ΑΦΜ: <sup>1</sup>	
Διεύθυνση κατοικίας / Έδρα: (οδός, αριθμός οδοσήμανσης / αριθμός αναφοράς, ταχυδρομικός κώδικας)	
Χώρα:	
Διεύθυνση επικοινωνίας: <sup>2</sup>	
Τηλέφωνο:	
E-mail:	
LEI: <sup>3</sup>	
Αναφέρετε τον τρόπο με τον οποίο επιθυμείτε να ενημερωθείτε για την εξέταση της καταγγελίας (ηλεκτρονικά μέσω e-mail ή ταχυδρομικά):	
<b>1.B – Στοιχεία επικοινωνίας (συμπληρώστε μόνο εάν διαφέρουν από τα στοιχεία στο σημείο 1.A)</b>	
Όνομα και επώνυμο / εμπορική επωνυμία:	
Διεύθυνση κατοικίας / Έδρα: (οδός, αριθμός / αριθμός αναφοράς, ταχυδρομικός κώδικας)	
Χώρα	
ΑΦΜ: <sup>4</sup>	
Τηλέφωνο:	
E-mail:	

<sup>1</sup> Συμπληρώνεται μόνο στην περίπτωση καταγγέλλοντος νομικού προσώπου.

<sup>2</sup> Συμπληρώστε μόνο εάν η διεύθυνση αυτή διαφέρει από τη διεύθυνση κατοικίας/έδρας.

<sup>3</sup> Συμπληρώστε μόνο εάν ο καταγγέλλων έχει εκχωρημένο LEI.

<sup>4</sup> Συμπληρώνεται μόνο στην περίπτωση καταγγέλλοντος νομικού προσώπου.

<b>2.A - Εκπρόσωπος:<sup>5</sup></b>	
Όνομα και επώνυμο / εμπορική επωνυμία του εκπροσώπου:	
Αριθμός μητρώου / ΑΦΜ του εκπροσώπου:	
Διεύθυνση κατοικίας / Έδρα: (οδός, αριθμός οδοσήμανσης / αριθμός αναφοράς, ταχυδρομικός κώδικας)	
LEI: <sup>6</sup>	
Τηλέφωνο:	
E-mail:	
<b>2.B – Στοιχεία επικοινωνίας του εκπροσώπου (συμπληρώστε μόνο εάν διαφέρουν από τα στοιχεία στο σημείο 2.A)</b>	
Όνομα και επώνυμο / εμπορική επωνυμία:	
Διεύθυνση κατοικίας / Έδρα: (οδός, αριθμός / αριθμός αναφοράς, ταχυδρομικός κώδικας)	
Χώρα	
ΑΦΜ: <sup>7</sup>	
Τηλέφωνο:	
E-mail:	
<b>3. - Παράπονο</b>	
<b>3.A - Πλήρης αναφορά στην υπηρεσία κρυπτονομισμάτων στην οποία αναφέρεται η καταγγελία (δηλ. όνομα του παρόχου υπηρεσιών κρυπτονομισμάτων, αριθμός αναφοράς της υπηρεσίας κρυπτονομισμάτων ή άλλες αναφορές στις σχετικές  συναλλαγές)</b>	
<b>Προσδιορισμός του προσώπου κατά του οποίου στρέφεται η καταγγελία</b> : <sup>8</sup>	

<sup>5</sup> Ο καταγγέλλων συμπληρώνει τα στοιχεία αυτά μόνο στην περίπτωση που δεν υποβάλλει την καταγγελία εκ μέρους του. Στην περίπτωση αυτή, ο καταγγέλλων υποχρεούται να προσκομίσει και αποδεικτικό στοιχείο που να αποδεικνύει την εκπροσώπηση και την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του καταγγέλλοντος (π.χ. πληρεξούσιο).

<sup>6</sup> Συμπληρώνεται μόνο εάν ο εκπρόσωπος έχει εκχωρηθεί LEI.

<sup>7</sup> Συμπληρώνεται μόνο στην περίπτωση καταγγέλλοντος – νομικού προσώπου.

<sup>8</sup> Συμπληρώνεται μόνο στην περίπτωση που η καταγγελία αφορά συγκεκριμένο πρόσωπο.

<p><b>3.B - Περιγραφή του αντικειμένου της καταγγελίας<sup>9</sup></b></p>	
<p><b>3.C - Ημερομηνία(-ες) που σχετίζεται(-ονται) με τα γεγονότα που οδήγησαν στην καταγγελία:</b></p>	
<p><b>3.D - Περιγραφή και ύψος της προκληθείσας ζημίας:<sup>10</sup></b></p>	
<p><b>3.E - Άλλες πιθανές παρατηρήσεις ή σχετικές πληροφορίες:</b></p>	
<p>Σ _____, στις _____</p> <p>_____</p> <p><b>Υπογραφή του καταγγέλλοντος ή του εκπροσώπου του</b></p>	

Υποβληθέντα έγγραφα (επιλέξτε το κατάλληλο πλαίσιο):

Πληρεξούσιο ή άλλο επίσημο έγγραφο που αποδεικνύει τον διορισμό του εκπροσώπου	
Αντίγραφο των συμβατικών εγγράφων που σχετίζονται με τις επενδύσεις στις οποίες αναφέρεται η καταγγελία	
Άλλα έγγραφα που υποστηρίζουν την καταγγελία:	

<sup>9</sup> Παρακαλούμε να υποβάλετε όλα τα αποδεικτικά στοιχεία και έγγραφα που τεκμηριώνουν τους ισχυρισμούς που αναφέρονται στην αιτιολογία της καταγγελίας και τα οποία είναι γνωστά σε εσάς.

<sup>10</sup> Συμπληρώστε μόνο σε περίπτωση που έχει προκληθεί ζημία.