

## WTYCZKA O ROZPATRYWANIU SKARG

## 1 PODSTAWA PRAWNA

1.1 Niniejszy wewnętrzny regulamin rozpatrywania skarg został opracowany zgodnie z:

- a) art. 71 rozporządzenia MiCA;
- b) DN 2025/294;
- c) art. 11 DN 2025/305.

## 2 DEFINICJE

2.1 Terminy pisane wielką literą użyte w niniejszym regulaminie wewnętrznym mają następujące znaczenie:

Administracyjny pracownik	jest pracownikiem działu administracyjnego Spółki
COO	jest członkiem zarządu i dyrektorem operacyjnym Spółki
DN 2025/294	jest rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) 2025/294 z dnia 1 października 2024 r., uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1114 w odniesieniu do regulacyjnych przepisów technicznych określających szczegółowo wymogi, wzory i procedury rozpatrywania skarg przez dostawców usług związanych z kryptoaktywami
DN 2025/305	jest rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) 2025/305 z dnia 31 października 2024 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1114 w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych określających informacje, które należy zawrzeć we wniosku o zezwolenie na wykonywanie funkcji dostawcy usług związanych z kryptoaktywami
Rozporządzenie MiCA	jest rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1114 z dnia 31 maja 2023 r. w sprawie rynków kryptoaktywów oraz zmieniające rozporządzenia (UE) nr 1093/2010 i (UE) nr 1095/2010 oraz dyrektywy 2013/36/UE i (UE) 2019/1937
Osoby uprawnione	to dowolna z następujących osób: a) członkowie organów Spółki; b) pracownicy Spółki; c) trzecia osoby świadczące usługi Spółki na podstawie outsourcingu zgodnie z art. 73 rozporządzenia MiCA
Osoba upoważniona	ma znaczenie określone w art. 7.7
Przyjęta skarga	ma znaczenie określone w art. 7.4
Spółka	jest spółką Madison Six j. s. a. z siedzibą pod adresem Slávičie údolie 106, 811 02 Bratislava – dzielnica Staré Mesto, Republika Słowacka, numer identyfikacyjny: 56 856 229, wpisana do rejestru handlowego Sądu Miejskiego w Bratysławie III, sekcja Sja, wpis nr 381/B
Audytór wewnętrzny	jest osobą odpowiedzialną za kontrolę wewnętrzną w ramach Spółki w zakresie określonym w regulaminie organizacyjnym Spółki

### 3 PRZEDMIOT REGULACJI PRZEPISÓW WEWNĘTRZNYCH

- 3.1 Niniejsze przepisy wewnętrzne dotyczą rozpatrywania skarg klientów Spółki. Niniejsze przepisy wewnętrzne określają jednolite i celowe postępowanie Spółki w zakresie rozpatrywania skarg klientów dotyczących działalności, prawidłowości postępowania lub jakości wykonywania czynności przez upoważnione osoby.
- 3.2 Celem niniejszego regulaminu wewnętrznego jest wprowadzenie skutecznych i przejrzystych procedur odpowiedniego, szybkiego i bezpłatnego rozpatrywania skarg klientów oraz zasad prowadzenia rejestru każdej skargi i działań podjętych w celu jej rozwiązania, zgodnie z wymogami przepisów prawnych wymienionych w art. 1.1.

### 4 DEFINICJA PODSTAWOWYCH POJĘĆ

- 4.1 Skarga oznacza wyrażenie niezadowolenia skierowane do Spółki w związku ze świadczeniem jednej lub kilku usług kryptoaktywów klientom, potencjalnym klientom lub osobom anonimowym.
- 4.2 W przypadku anonimowego zgłoszenia, za skargę w rozumieniu niniejszego regulaminu wewnętrznego uznaje się takie anonimowe zgłoszenie, które zawiera konkretne, wystarczająco dokładne i weryfikowalne dane wskazujące na działania lub fakty, o których mowa w art. 4.1.
- 4.3 Składającym skargę jest klient, potencjalny klient lub osoba anonimowa, która składa skargę.
- 4.4 Pojęcie „klient” interpretuje się zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 39 rozporządzenia MiCA.
- 4.5 Skarga nie jest zgłoszeniem skarżącego dotyczącym usług i działań, które nie podlegają nadzorowi Narodowego Banku Słowacji, ani zgłoszeniem dotyczącym usług i działań podmiotu innego niż Spółka, za które Spółka nie ponosi odpowiedzialności. Jednakże nawet w takich przypadkach Spółka dołoży wszelkich starań, aby udzielić skarżącemu odpowiedniej odpowiedzi i przedstawić mu swoje stanowisko, lub, jeśli Spółka dysponuje takimi informacjami, skieruje skarżącego do podmiotu odpowiedzialnego za rozpatrzenie jego skargi i w tym celu przekaze skarżącemu niezbędne dane identyfikacyjne tego podmiotu.

### 5 WARUNKI DOPUSZCZALNOŚCI SKARGI

- 5.1 Skarga musi dotyczyć działalności lub usług świadczonych przez Spółkę lub pracowników Spółki w jej imieniu. Skarga nie może dotyczyć działalności i usług podmiotów innych niż Spółka.
- 5.2 Klient składający skargę musi być w niej zidentyfikowany w zakresie określonym w załączniku nr 1. do niniejszego regulaminu wewnętrznego. Nie dotyczy to skarg złożonych anonimowo.
- 5.3 Skarga musi zostać złożona w jednej z form określonych w art. 6 niniejszego regulaminu

5.4 Przedmiot skargi musi być wystarczająco konkretny. Składający skargę ma obowiązek wskazać i przedstawić wszystkie dowody i środki dowodowe związane z przedmiotem skargi, które są w jego posiadaniu.

## 6 SPOSOBY SKŁADANIA SKARG I WYMAGANIA DOTYCZĄCE SKARG

6.1 Składający skargę może złożyć skargę w następujący sposób:

- a) pisemnie, przesyłką wysłaną na adres siedziby Spółki: Madison Six j. s. a., Slávičie údolie 106, Bratislava – dzielnica Staré Mesto 811 02, Republika Słowacka;
- b) ustnie pracownikowi lub członkowi organu Spółki; lub
- c) elektronicznie, wysyłając wiadomość e-mail na następujący adres e-mail Spółki przeznaczony do składania skarg:staznosti@madisonsix.sk .

6.2 W przypadku skargi złożonej ustnie pracownik Spółki lub członek organu Spółki, który przyjmuje skargę ustną, ma obowiązek sporządzić pisemny protokół z takiej skargi. W ten sposób skargę może przyjąć każdy pracownik Spółki lub członek organu Spółki, który po jej przyjęciu niezwłocznie przekazuje ją do rozpatrzenia pracownikowi administracyjnemu lub bezpośrednio osobie określonej w art. 7.6, jeżeli skarga jest skierowana przeciwko pracownikowi administracyjnemu. Pisemny zapis sporządza się zgodnie ze wzorem zamieszczonym w załączniku nr 1 do niniejszego regulaminu wewnętrznego.

6.3 Osoba, przeciwko której skierowana jest skarga, jest wyłączona z przyjmowania skargi zgodnie z art. 6.2.

6.4 Skarga lub pisemny zapis skargi złożonej ustnie musi zawierać następujące dane:

- a) imię, nazwisko i adres zamieszkania skarżącego, jeśli jest to osoba fizyczna, nazwę lub nazwę handlową, numer identyfikacyjny i siedzibę skarżącego, jeśli jest to osoba prawna;
- b) adres kontaktowy skarżącego, jeśli różni się on od adresu zamieszkania w przypadku osoby fizycznej lub siedziby w przypadku osoby prawnej;
- c) numer telefonu i/lub adres e-mailowy skarżącego;
- d) przedmiot i uzasadnienie skargi, w tym dokumenty przesłane przez skarżącego (jeśli dysponuje);
- e) identyfikację uprawnionej osoby, przeciwko której skierowana jest skarga, w przypadku skargi skierowanej przeciwko konkretnej uprawnionej osobie (lub kilku uprawnionym osobom);
- f) datę złożenia skargi; oraz
- g) sposób, w jaki skarżący ma zostać poinformowany o wyniku rozpatrzenia skargi.

6.5 Złożenie skargi i jej rozpatrzenie zgodnie z niniejszym regulaminem wewnętrznym jest bezpłatne.

6.6 Jeśli wraz ze skargą skarżący przedłożył również dokumenty w formie papierowej, zostaną one mu zwrócone przez Spółkę w odpowiedni sposób po rozpatrzeniu skargi. O ile Spółka nie uzgodni inaczej ze skarżącym, zwróci mu dokumenty na adres podany w skardze. Spółka ma prawo wykonać kopie takich dokumentów.

6.7 W celu złożenia skargi skarżący może również skorzystać z formularza skargi załączonego jako załącznik nr

1 do niniejszego regulaminu wewnętrznego, który jest również opublikowany na stronie internetowej Spółki [tutaj](#).

6.8 Skarga może być sporządzona w języku słowackim, czeskim lub angielskim.

## 7 ROZPATRYWANIE SKARG

7.1 Za rozpatrzenie wniosku zgodnie z niniejszym regulaminem wewnętrznym odpowiedzialny jest pracownik administracyjny, który przekazuje skargę zgodnie z art. 7 do rozpatrzenia właściwej osobie. Pracownik administracyjny jest odpowiedzialny za wykonywanie obowiązków Spółki zgodnie z niniejszym regulaminem wewnętrznym, o ile niniejszy regulamin wewnętrzny nie stanowi wyraźnie inaczej.

7.2 W przypadku, gdy skarga nie zawiera elementów określonych w art. 6.4, pracownik administracyjny wezwie skarżącego do jej uzupełnienia. Jeśli skarga nie zostanie uzupełniona w ciągu 10 dni od daty doręczenia wezwania, Spółka może nie uwzględnić skargi.

7.3 Artykuł 7.2 nie ma zastosowania w przypadku skarg anonimowych. Jeśli skarga anonimowa nie zawiera wszystkich elementów określonych w art. 6.4, Spółka może nie uwzględnić takiej skargi.

7.4 Spółka bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu pięciu dni roboczych od otrzymania skargi, oceni, czy skarga jest jasna i kompletna, i potwierdzi na piśmie skarżącemu przyjęcie skargi i przekazanie jej do rozpatrzenia w przypadku:

- a) kompletnej skargi spełniającej wymogi określone w art. 6.4;
- b) złożonej skargi po zastosowaniu procedury zgodnie z punktem 7.2; lub
- c) niekompletnej skargi, którą Spółka zdecyduje się przyjąć. (zwanej dalej „Przyjętą skargą”).

Pisemne potwierdzenie przyjęcia skargi zawiera w szczególności:

- a) informację o tym, czy skarga jest dopuszczalna;
- b) datę przyjęcia skargi;
- c) dane identyfikacyjne i kontaktowe, w tym adres e-mail i numer telefonu, osoby, do której może udzielić skarżącemu odpowiedzi na wszelkie pytania związane ze złożoną skargą;
- d) przybliżony termin rozpatrzenia skargi; oraz
- e) w przypadku skargi złożonej drogą elektroniczną również kopię otrzymanej skargi;

7.5 Procedura określona w art. 7.4 nie ma zastosowania w przypadku skarg anonimowych.

7.6 Jeśli skarga jest skierowana przeciwko pracownikowi administracyjnemu, po jej otrzymaniu pracownik ten niezwłocznie przekazuje ją dyrektorowi operacyjnemu Spółki, który postępuje zgodnie z niniejszym artykułem 7.

7.7 Otrzymałą skargę pracownik administracyjny przekazuje do rozpatrzenia zgodnie z art. 8:

- a) Bezpośredni przełożony pracownika Spółki, którego dotyczy skarga;
- b) dyrektorowi operacyjnemu Spółki odpowiedzialnemu za osobę uprawnioną, jeśli nie jest to pracownik Spółki, który ma bezpośredniego przełożonego, przeciwko któremu skierowana jest skarga;
- c) audytorowi wewnętrznemu, jeśli skarga dotyczy członka zarządu Spółki lub jeśli skarga nie dotyczy konkretnej osoby

(zwana dalej „osobą upoważnioną”).

## 8 HARMONOGRAM ROZPATRYWANIA SKARG

### 8.1 Osoba upoważniona postępuje w następujący sposób przy rozpatrywaniu skargi:

a) Ocenia zasadność skargi poprzez przeanalizowanie dokumentów i sprawdzenie informacji podanych przez skarżącego w złożonej skardze, tak aby obiektywnie ustalić rzeczywisty stan rzeczy, przy czym:

- a. bada również przyczyny powstania stwierdzonych nieprawidłowości i ich skutki;
- b. oceniając skargę, opiera się na jej przedmiocie, bez względu na skarżącego i osobę, przeciwko której skarga jest skierowana, a także na tym, jak skarżący ją określił;
- c. jeżeli tylko część skargi dotyczy danej sprawy, rozpatruje ją wyłącznie w tym zakresie, przy czym ma obowiązek rozpatrzyć wszystkie punkty skargi; oraz
- d. jeżeli skarga składa się z kilku odrębnych punktów, rozpatruje każdy z nich oddzielnie.

b) Decyzję w sprawie skargi podejmuje:

- a. (z podaniem dôvodov), lub  
niedopuszczalna; lub
- b. przyjmuje ją i wzywa członków zarządu Spółki do podjęcia działań mających na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości; w przypadku rozpatrywania skargi przez dyrektora operacyjnego Spółki, wzywa dyrektora generalnego Spółki do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, przy czym sam jest również zobowiązany do podjęcia działań i usunięcia nieprawidłowości.

c) Poinformuje skarżącego, w formie pisemnej lub elektronicznej, o wyniku rozpatrzenia jego skargi i działaniach podjętych w celu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, uzasadniając swoją decyzję. Sposób poinformowania skarżącego wybiera się z uwzględnieniem sposobu, w jaki skarga została przyjęta przez Spółkę.

8.2 Osoba upoważniona musi rozpatrzyć skargę najpóźniej w ciągu 30 dni od dnia doręczenia lub przyjęcia skargi i niezwłocznie po jej rozpatrzeniu poinformować skarżącego o wyniku rozpatrzenia skargi. W uzasadnionych przypadkach termin ten można przedłużyć do 60 dni, przy czym konkretny powód przedłużenia terminu i niemożność rozpatrzenia skargi w terminie 30 dni od dnia doręczenia lub przyjęcia przyjętej skargi osoba upoważniona ma obowiązek poinformować skarżącego. Osoba upoważniona na pisemną prośbę lub po potwierdzeniu doręczenia skargi przekaże skarżącemu informacje na temat procedury rozpatrywania skargi.

8.3 Dyrektor operacyjny spółki jest zobowiązany do podjęcia działań niezbędnych do usunięcia nieprawidłowości stwierdzonych na podstawie skargi i zapewnienia usunięcia przyczyn ich powstania w ciągu 30 dni od wezwania przez osobę upoważnioną.

8.4 W przypadku, gdy skarżący nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrzenia skargi, może złożyć skargę w tej sprawie do osoby upoważnionej w terminie 15 dni kalendarzowych od doręczenia decyzji o

sposobu rozpatrzenia skargi przez skarżącego. Skarga taka jest traktowana jako nowa skarga, a jej rozpatrzenie i rozstrzygnięcie odbywa się zgodnie z niniejszym regulaminem wewnętrznym.

- 8.5 Składający skargę jest zobowiązany do udzielenia niezbędnej pomocy w celu jej prawidłowego rozpatrzenia, a w szczególności jest zobowiązany do dostarczenia na żądanie dodatkowych informacji lub niezbędnych dokumentów. W przypadku gdy skarżący nie udzieli takiej współpracy, osoba upoważniona wstrzymuje rozpatrywanie skargi do czasu udzielenia przez skarżącego współpracy. W okresie wstrzymania rozpatrywania skargi nie biegnie 30-dniowy lub 60-dniowy termin określony w niniejszym regulaminie wewnętrznym na rozpatrzenie skargi. Osoba upoważniona jest uprawniona do wyznaczenia skarżącemu odpowiedniego terminu na udzielenie współpracy, wynoszącego co najmniej 30 dni. Spółka informuje skarżącego o podjętych działaniach w ramach rozpatrywania skargi. W przypadku pytań skarżącego Spółka udziela mu informacji bez zbędnej zwłoki.
- 8.6 Osoba upoważniona rozpatruje skargi zgodnie z poprzednimi decyzjami dotyczącymi podobnych skarg. Możliwe jest odstąpienie od poprzedniej decyzji dotyczącej podobnej skargi, jednak takie odstąpienie musi być odpowiednio i przekonująco uzasadnione.
- 8.7 Osoba upoważniona do rozpatrywania skarg dysponuje niezbędnymi zasobami, w tym zasobami technicznymi, takimi jak przydzielony komputer / laptop / telefon komórkowy, a także innymi zasobami technicznymi, ludzkimi lub finansowymi, które są niezbędne do rozpatrywania skarg, oraz dostępem do wszystkich informacji dotyczących skargi, które mają wpływ na jej rozpatrzenie. Osoba upoważniona poświęca wystarczającą ilość czasu na rozpatrywanie skarg, a otrzymane skargi rozpatruje zazwyczaj codziennie w godzinach od 9:00 do 12:00.
- 8.8 Osoba upoważniona dąży wszelkimi staraniami, aby zebrać i przeanalizować wszystkie dostępne informacje istotne dla skargi. Osoba upoważniona nie będzie wymagać od skarżącego informacji lub dokumentów, które są już dostępne podczas rozpatrywania skargi.
- 8.9 Osoba upoważniona używa języka nietechnicznego, prostego i zrozumiałego w komunikacji ze skarżącym lub podczas rozpatrywania skarg. Osoba upoważniona komunikuje się ze skarżącym i rozpatruje skargę w języku, w którym została ona złożona.
- 8.10 Jeżeli osoba upoważniona nie uwzględni skargi lub uwzględni ją tylko częściowo, musi jasno i zrozumiale uzasadnić swoją decyzję dotyczącą rozpatrzenia skargi oraz poinformować skarżącego o dostępnych środkach odwoławczych.
- 8.11 O rozpatrzeniu skargi zgodnie z niniejszym art. 8 osoba upoważniona sporządza protokół.

## 9 POWTÓRZONA SKARGA

- 9.1 Powtórna skarga to skarga tego samego skarżącego, w tej samej sprawie, jeśli nie zawiera nowych faktów.
- 9.2 W przypadku powtórnej skargi osoba upoważniona zapoznaje się z protokołem poprzedniej skargi, a następnie:
  - a) jeśli stwierdzi, że poprzednia skarga została rozpatrzona prawidłowo, powiadamia o tym na piśmie

skarżącemu wraz z kompleksowym uzasadnieniem swojego stanowiska i pouczeniem, że kolejne powtórne skargi nie będą rozpatrywane, a jednocześnie poinformuje skarżącego o możliwości zwrócenia się w tej sprawie do właściwych organów władzy publicznej, w szczególności do Narodowego Banku Słowacji jako organu nadzorującego działalność Spółki, a w razie potrzeby również do innego organu władzy publicznej, który ze względu na charakter skargi może się nią zająć w ramach swoich kompetencji przyznanych mu przez odpowiednie przepisy prawne; lub

- b) jeśli stwierdzi, że poprzednia skarga nie została rozpatrzona prawidłowo, rozpatrzy skargę zgodnie z procedurą zgodnie z art. 8.

## 10 REJESTR SKARG

10.1 Rejestr skarg, zapisy dotyczące rozpatrzenia skarg oraz dokumentację związaną ze skargami prowadzi pracownik administracyjny. Rejestr ten jest prowadzony w formie elektronicznej zgodnie z wewnętrznymi przepisami Spółki dotyczącymi prowadzenia dokumentacji. W przypadku dokumentów w formie papierowej (w tym skarg złożonych w formie papierowej) pracownik administracyjny dokonuje ich konwersji do postaci elektronicznej i przechowuje te dokumenty w formie elektronicznej zgodnie z poprzednim zdaniem.

10.2 Rejestr zgodnie z art. 10.1 zawiera przede wszystkim:

- a) imię, nazwisko i adres zamieszkania skarżącego, jeśli jest to osoba fizyczna, nazwę lub nazwę handlową i siedzibę skarżącego, jeśli jest to osoba prawna;
- b) adres kontaktowy skarżącego, jeśli różni się on od adresu zamieszkania w przypadku osoby fizycznej lub siedziby w przypadku osoby prawnej;
- c) numer telefonu i/lub adres e-mailowy skarżącego;
- d) dane identyfikacyjne osoby upoważnionej;
- e) przedmiot skargi, w tym dokumenty przesłane przez skarżącego;
- f) przeciwko komu skierowana jest skarga;
- g) datę doręczenia lub przyjęcia skargi;
- h) procedura rozpatrywania skargi;
- i) procedurę rozpatrzenia skargi i sposób jej załatwienia (w tym odpowiedź przesłaną skarżącemu);
- j) jeśli skarga była uzasadniona, środki podjęte w celu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości;
- k) data rozpatrzenia skargi;
- l) wykaz dokumentów, na podstawie których podjęto decyzję w sprawie skargi.

10.3 Po rozpatrzeniu każdej skargi, niezależnie od sposobu jej rozpatrzenia, firma na bieżąco analizuje przyczyny, które skłoniły skarżącego do złożenia skargi. W przypadku stwierdzenia powtarzającego się powodu złożenia skargi, firma ocenia, czy ten powód ma wpływ również na inne procesy w ramach firmy lub inne produkty lub usługi firmy, nawet jeśli nie były one dotychczas przedmiotem żadnej skargi. Następnie Spółka podejmuje niezbędne kroki w celu naprawienia sytuacji, tak aby przyczyna złożenia skargi została w jak największym stopniu wyeliminowana. Odpowiedzialność za naprawienie sytuacji zgodnie z poprzednim zdaniem spoczywa na dyrektorze operacyjnym Spółki.

10.4 Spółka na bieżąco analizuje i ocenia:

- a) średni czas potrzebny do całkowitego rozpatrzenia skargi, w tym czas potwierdzenia, dochodzenia i udzielenia odpowiedzi;
- b) liczbę otrzymanych skarg, w tym skarg, których Spółka nie rozpatrzyła w terminie;
- c) kategorie tematów, których dotyczą skargi; oraz
- d) wyniki rozpatrzenia skarg.

10.5 Pracownik administracyjny regularnie, co najmniej raz w roku, składa dyrektorowi operacyjnemu Spółki sprawozdanie z realizacji i skuteczności procedur rozpatrywania skarg zgodnie z niniejszym regulaminem wewnętrznym, zawierające informacje zgodnie z art. 10.4 niniejszego regulaminu wewnętrznego, a także informacje o wszystkich podjętych działaniach naprawczych, które zostały podjęte lub mają zostać podjęte w związku z wnioskami wynikającymi z rozpatrywania skarg.

## 11 UDOSTĘPNIENIE REGULAMINU WEWNĘTRZNEGO

11.1 Spółka, zgodnie z art. 1 ust. 3 DN 2025/294 i zgodnie z art. 6.7, udostępnia niniejszy przepis wewnętrzny klientom na swojej stronie internetowej [tutaj](#).

## 12 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

12.1 Za wypełnianie obowiązków wynikających z niniejszego regulaminu wewnętrznego odpowiedzialny jest pracownik administracyjny. Nie ma to wpływu na ewentualne postanowienia niniejszego regulaminu wewnętrznego, które w sposób szczególny przypisują konkretną odpowiedzialność innej funkcji w ramach Spółki.

12.2 W przypadku, gdy z jakiegokolwiek powodu zgodnie z art. 12.1 niniejszego regulaminu wewnętrznego za wypełnianie obowiązków wynikających z niniejszego regulaminu wewnętrznego nie będzie odpowiedzialny pracownik administracyjny, za przestrzeganie obowiązków wynikających z niniejszego regulaminu wewnętrznego odpowiedzialny będzie dyrektor operacyjny.

12.3 Osoba wymieniona w art. 12.1 jest odpowiedzialna za prowadzenie rejestru wszystkich czynności, zdarzeń i działań wykonywanych zgodnie z niniejszym regulaminem wewnętrznym.

## 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

13.1 Za monitorowanie prawidłowego wykonywania procedur i obowiązków określonych w niniejszym regulaminie wewnętrznym przepisami są wspólnie odpowiedzialni członkowie zarządu Spółki.

13.2 W przypadku stwierdzenia przez pracownika administracyjnego w ramach swoich kompetencji jakiegokolwiek naruszenia niniejszego regulaminu wewnętrznego, niezwłocznie informuje o tym dyrektora operacyjnego.

13.3 Niniejszy regulamin wewnętrzny został zatwierdzony decyzją zarządu z dnia 28.7.2025 r. i z dniem tym wchodzi w życie.

13.4 Niniejszy regulamin wewnętrzny wchodzi w życie z dniem uprawomocnienia się decyzji Narodowego Banku Słowackiego w sprawie udzielenia Spółce zezwolenia na świadczenie usług w zakresie kryptoaktywów.

ZAŁĄCZNIK NR 1  
FORMULARZ SKŁADANIA SKARG

Madison Six j. s. a. Formularz do składania skarg	
<b>1.A – Składający skargę</b>	
Imię i nazwisko / nazwa firmy:	
Numer referencyjny klienta, jeśli jest dostępny:	
Numer identyfikacyjny: <sup>1</sup>	
Adres zamieszkania / siedziba: <i>(ulica, numer ewidencyjny / orientacyjny, kod pocztowy)</i>	
Państwo:	
Adres kontaktowy: <sup>2</sup>	
Numer telefonu:	
E-mail:	
LEI: <sup>3</sup>	
Proszę podać, w jaki sposób chcą Państwo być informowani o rozpatrzeniu skargi <i>(elektronicznie e-mailem lub listownie pocztą):</i>	
<b>1.B – Dane kontaktowe (wypełnij tylko w przypadku jeśli różnią się od danych w punkcie 1.A)</b>	
Imię i nazwisko / nazwa firmy:	
Adres zamieszkania / siedziba: <i>(ulica, numer ewidencyjny / orientacyjny, kod pocztowy)</i>	
Państwo	
Numer identyfikacyjny: <sup>4</sup>	
Numer telefonu:	
E-mail:	

<sup>1</sup> Wypełnić tylko w przypadku skarżącego będącego osobą prawną.

<sup>2</sup> Wypełnić tylko wtedy, gdy adres ten różni się od adresu zamieszkania / siedziby.

<sup>3</sup> Wypełnić tylko w przypadku, gdy skarżący posiada przypisany numer LEI.

<sup>4</sup> Wypełnić tylko w przypadku skarżącego będącego osobą prawną.

<b>2.A – Reprezentowany przez:</b> <sup>5</sup>	
Imię i nazwisko / nazwa handlowa przedstawiciela:	
Numer identyfikacyjny / numer identyfikacyjny przedstawiciela:	
Adres zamieszkania / siedziba: (ulica, numer ewidencyjny / orientacyjny, kod pocztowy)	
LEI: <sup>6</sup>	
Numer telefonu:	
E-mail:	
<b>2.B – Dane kontaktowe przedstawiciela (wypełnić tylko</b>	
<b>jeśli różnią się od danych w punkcie 2.A)</b>	
Imię i nazwisko / nazwa firmy:	
Adres zamieszkania / siedziba: (ulica, numer ewidencyjny / orientacyjny, kod pocztowy)	
Państwo	
Numer identyfikacyjny: <sup>7</sup>	
Numer telefonu:	
E-mail:	
<b>3. – Skarga</b>	
<b>3.A – Pełne odniesienie do usługi kryptoaktywów, której dotyczy skarga (tj. nazwa dostawcy usług kryptoaktywów, numer referencyjny usługi kryptoaktywów lub inne odniesienia do odpowiednich transakcji)</b>	
<b>Oznaczenie osoby, przeciwko której skierowana jest skarga</b>	
8	

<sup>5</sup> Składający skargę wypełnia te dane tylko wtedy, gdy nie składa skargi we własnym imieniu. W takim przypadku składający skargę jest zobowiązany do przedłożenia dokumentu potwierdzającego pełnomocnictwo i uprawnienia do działania w imieniu składającego skargę (np. pełnomocnictwo).

<sup>6</sup> Wypełnić tylko wtedy, gdy przedstawiciel posiada przypisany numer LEI.

<sup>7</sup> Wypełnić tylko w przypadku skarżącego będącego osobą prawną.

<sup>8</sup> Wypełnić tylko w przypadku, gdy skarga jest skierowana przeciwko konkretnej osobie.

<b>3.B – Opis przedmiotu skargi<sup>9</sup></b>	
<b>3.C – Data(-y) związana(-e) z okolicznościami które doprowadziły do złożenia skargi:</b>	
<b>3.D – Opis i wysokość spowodowanych szkód:<sup>10</sup></b>	
<b>3.E – Inne ewentualne uwagi lub istotne informacje:</b>	
<p>W _____, dnia _____</p> <p>_____</p> <p><b>Podpis skarżącego lub jego przedstawiciela</b></p>	

Przedłożona dokumentacja (proszę zaznaczyć odpowiednie pole):

Pełnomocnictwo lub inny oficjalny dokument potwierdzający wyznaczenie przedstawiciela	
Kopia dokumentów umownych związanych z inwestycjami, których dotyczy skarga	
Inne dokumenty potwierdzające skargę:	

<sup>9</sup> Proszę przedłożyć wszystkie dokumenty potwierdzające twierdzenia zawarte w uzasadnieniu skargi i które są Państwu znane.

<sup>10</sup> Wypełnić tylko w przypadku, gdy doszło do szkody.