



INTERNE VORSCHRIFT ZUM BESCHWERDEBEHANDLUNGSVERFAHREN

1 RECHTSGRUNDLAGE

1.1 Diese interne Regelung zum Umgang mit Beschwerden wurde in Übereinstimmung mit Folgendem erstellt:

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

2 DEFINITIONEN

2.1 Die in diesen internen Vorschriften verwendeten großgeschriebenen Begriffe haben folgende Bedeutung:

Verwaltungsangestellter	ist ein Mitarbeiter der Verwaltungsabteilung des Unternehmens
Compliance-Beauftragter	ist die Person, die innerhalb des Unternehmens für die interne Kontrolle verantwortlich ist.
GURREN	ist Mitglied der Geschäftsführung des Unternehmens und Chief Operating Officer des Unternehmens;
DN 2025/294	ist die Delegierte Verordnung (EU) 2025/294 der Kommission vom 1. Oktober 2024 zur Ergänzung der Verordnung (EU) 2023/1114 des Europäischen Parlaments und des Rates hinsichtlich regulatorischer technischer Standards, in der Anforderungen, Vorlagen und Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden durch Krypto-Asset-Dienstleister festgelegt werden.
DN 2025/305	ist die Delegierte Verordnung (EU) 2025/305 der Kommission vom 31. Oktober 2024 zur Ergänzung der Verordnung (EU) 2023/1114 des Europäischen Parlaments und des Rates hinsichtlich regulatorischer technischer Standards, die die in einem Antrag auf Zulassung als Krypto-Asset-Dienstleister anzugebenden Informationen festlegt.
MiCA-Verordnung	ist die Verordnung (EU) 2023/1114 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 31. Mai 2023 über Märkte für Krypto-Assets und zur Änderung der Verordnungen (EU) Nr. 1093/2010 und (EU) Nr. 1095/2010 sowie der Richtlinien 2013/36/EU und (EU) 2019/1937
Befugte Personen	Folgende Personen sind dazugehörig: a) Mitglieder der Organe des Unternehmens; b) Mitarbeiter des Unternehmens; c) Dritte, die dem Unternehmen im Rahmen von Outsourcing gemäß Artikel 73 der MiCA-Verordnung Dienstleistungen erbringen
Befugte Person	hat die in Artikel 7.7 angegebene Bedeutung.
Beschwerde erhalten	hat die in Artikel 7.4 angegebene Bedeutung.
Unternehmen	Es handelt sich um die Firma Okazio s.r.o., mit Sitz in Bottova 2A, Bratislava - Staré Mesto district 811 09, Firmennummer: 54 724 732, eingetragen im Handelsregister des Stadtgerichts Bratislava III, Abteilung Sro, Eintrag Nr. 163835/B

3 GEGENSTAND DER ÄNDERUNG DER INTERNEN VORSCHRIFT

- 3.1 Diese interne Regelung gilt für die Bearbeitung von Beschwerden von Kunden des Unternehmens. Sie legt das einheitliche und wirksame Verfahren des Unternehmens für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden hinsichtlich der Tätigkeiten, der Korrektheit von Handlungen oder der Qualität der Leistungserbringung der autorisierten Personen fest.
- 3.2 Ziel dieser internen Regelung ist es, wirksame und transparente Verfahren für die angemessene, schnelle und kostenlose Bearbeitung von Kundenbeschwerden sowie Regeln für die Aufzeichnung jeder Beschwerde und der zu ihrer Behebung ergriffenen Maßnahmen gemäß den Anforderungen der in Artikel 1.1 genannten Rechtsvorschriften festzulegen.

4 DEFINITION DER GRUNDBEGRIFFE

- 4.1 Eine Beschwerde ist eine an das Unternehmen gerichtete Äußerung der Unzufriedenheit im Zusammenhang mit der Erbringung einer oder mehrerer Dienstleistungen im Bereich Krypto-Assets an Kunden, potenzielle Kunden oder eine anonyme Person.
- 4.2 Im Falle einer anonymen Eingabe ist eine Beschwerde im Sinne dieser internen Regelung eine anonyme Eingabe, die spezifische, hinreichend bestimmte und überprüfbare Daten enthält, die auf das in Artikel 4.1 genannte Verhalten oder die dort genannten Tatsachen hinweisen.
- 4.3 Ein Beschwerdeführer ist ein Kunde, ein potenzieller Kunde oder eine anonyme Person, die eine Beschwerde einreicht.
- 4.4 Der Begriff „Kunde“ wird gemäß Artikel 3(1)(39) der MiCA-Verordnung ausgelegt.
- 4.5 Eine Beschwerde ist keine Eingabe des Beschwerdeführers, die sich auf Dienstleistungen und Aktivitäten bezieht, die nicht der Aufsicht der Nationalbank der Slowakei unterliegen, oder auf Dienstleistungen und Aktivitäten eines anderen Unternehmens, für die das Unternehmen nicht verantwortlich ist. Auch in solchen Fällen wird das Unternehmen jedoch alles daransetzen, dem Beschwerdeführer angemessen zu antworten und ihm seine Position darzulegen. Sofern dem Unternehmen entsprechende Informationen vorliegen, wird es den Beschwerdeführer an die Stelle verweisen, die für die Bearbeitung seiner Beschwerde zuständig ist, und ihm zu diesem Zweck die erforderlichen Identifikationsdaten dieser Stelle übermitteln.

5 VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE ZULÄSSIGKEIT EINER BESCHWERDE

- 5.1 Die Beschwerde muss sich gegen Tätigkeiten oder Dienstleistungen richten, die vom Unternehmen oder von Mitarbeitern des Unternehmens in dessen Auftrag erbracht werden. Die Beschwerde kann sich nicht gegen Tätigkeiten oder Dienstleistungen anderer Unternehmen richten.
- 5.2 Der Beschwerdeführer muss in der Beschwerde in dem in Anhang 1 dieser internen Regelung festgelegten Umfang identifiziert werden. Dies gilt nicht für anonyme Beschwerden.
- 5.3 Die Beschwerde muss auf eine der in Artikel 6 dieser internen Bestimmungen genannten Arten eingereicht werden.
- 5.4 Der Gegenstand der Beschwerde muss hinreichend konkret sein. Der Beschwerdeführer ist verpflichtet, alle ihm zur Verfügung stehenden und mit dem Beschwerdegegenstand zusammenhängenden Beweismittel und Mittel darzulegen.

6 METHODEN DER EINREICHUNG UND ZUVERLÄSSIGKEIT VON BESCHWERDEN

6.1 Der Beschwerdeführer kann seine Beschwerde auf folgende Weise einreichen:

- a) schriftlich per Post an die Adresse des eingetragenen Firmensitzes: **Okazio s.r.o.**, Bottova 2A, Bratislava - Altstadtviertel 811 09, Slowakische Republik;
- b) mündlich gegenüber einem Mitarbeiter oder einem Mitglied des Organs des Unternehmens; oder
- c) elektronisch per E-Mail an die folgende, für die Einreichung von Beschwerden vorgesehene E-Mail-Adresse des Unternehmens: kontakt@okazio.sk Die

6.2 Bei einer mündlichen Beschwerde ist der Mitarbeiter oder das Mitglied des Unternehmens, der/die die Beschwerde entgegennimmt, verpflichtet, ein schriftliches Protokoll anzufertigen. Jeder Mitarbeiter oder jedes Mitglied des Unternehmens ist berechtigt, eine Beschwerde entgegenzunehmen und diese unverzüglich zur Bearbeitung an einen Verwaltungsmitarbeiter oder, falls sich die Beschwerde gegen einen Verwaltungsmitarbeiter richtet, direkt an die in Artikel 7.6 genannte Person weiterzuleiten. Das Protokoll wird gemäß dem in Anhang 1 dieser Betriebsordnung festgelegten Muster erstellt.

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

6.4 Eine Beschwerde oder eine schriftliche Aufzeichnung einer mündlichen Beschwerde muss folgende Angaben enthalten:

- a) Name, Nachname und Wohnanschrift des Beschwerdeführers, falls es sich um eine natürliche Person handelt, Name oder Firmenname, Identifikationsnummer und Sitz der Gesellschaft des Beschwerdeführers, falls es sich um eine juristische Person handelt;
- b) die Kontaktadresse des Beschwerdeführers, sofern diese von seinem Wohnsitz im Falle einer natürlichen Person oder von seinem eingetragenen Firmensitz im Falle einer juristischen Person abweicht;
- c) Telefonische und/oder E-Mail-Kontaktmöglichkeit für den Beschwerdeführer;
- d) Gegenstand und Begründung der Beschwerde, einschließlich der vom Beschwerdeführer übermittelten Dokumente (sofern vorhanden);
- e) Identifizierung der autorisierten Person, gegen die die Beschwerde gerichtet ist, falls die Beschwerde gegen eine bestimmte autorisierte Person (oder mehrere autorisierte Personen) gerichtet ist;
- f) das Datum, an dem die Beschwerde eingereicht wurde; und
- g) die Art und Weise, wie der Beschwerdeführer über das Ergebnis der Beschwerde informiert werden soll.

6.5 Das Einreichen einer Beschwerde und deren Bearbeitung gemäß dieser internen Regelung sind kostenlos.

6.6 Hat der Beschwerdeführer der Beschwerde Unterlagen in Papierform beigelegt, werden diese ihm nach Bearbeitung der Beschwerde vom Unternehmen auf angemessene Weise zurückgesandt. Sofern das Unternehmen mit dem Beschwerdeführer nichts anderes vereinbart, werden die Unterlagen an die in der Beschwerde angegebene Adresse zurückgesandt. Das Unternehmen ist berechtigt, Kopien dieser Unterlagen anzufertigen.

6.7 Der Beschwerdeführer kann zur Einreichung einer Beschwerde auch das als Anlage Nr. 1 dieser internen Regelung beigelegte Beschwerdeformular verwenden, das auf der Website des

Unternehmens veröffentlicht wird.

- 6.8 Die Beschwerde kann in slowakischer, englischer oder der Amtssprache des jeweiligen Mitgliedstaats der Union erfolgen.
- 6.9 Diese interne Regelung ist am Ende der Website des Unternehmens abrufbar: <https://okazio.sk/> Im Bereich „Informationen“ unter der Überschrift „Beschwerden“ finden Sie die entsprechenden Hinweise. Nach dem Klicken auf den Button „Beschwerden“ werden Sie auf die Unterseite der Unternehmenswebsite weitergeleitet, auf der der Text dieser internen Regelung veröffentlicht ist. Sie werden somit über die Möglichkeit, eine kostenlose Beschwerde einzureichen, sowie über das Verfahren zur Einreichung einer Beschwerde und die Vorgehensweise des Unternehmens bei deren Bearbeitung informiert.

7 BESCHWERDEBEARBEITUNG

- 7.1 Der Verwaltungsmitarbeiter ist für die Bearbeitung des Antrags gemäß dieser internen Regelung zuständig und leitet die Beschwerde im Sinne dieses Artikels 7 an die zuständige Person zur Bearbeitung weiter. Der Verwaltungsmitarbeiter ist für die Erfüllung der Verpflichtungen des Unternehmens gemäß dieser internen Regelung verantwortlich, sofern in dieser internen Regelung nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist.
- 7.2 Enthält die Beschwerde nicht die in Artikel 6.4 genannten Angaben, fordert der zuständige Verwaltungsmitarbeiter den Beschwerdeführer zur Ergänzung auf. Erfolgt die Ergänzung nicht innerhalb von 10 Tagen nach Zustellung dieser Aufforderung, ist das Unternehmen nicht verpflichtet, die Beschwerde zu berücksichtigen.
- 7.3 Artikel 7.2 findet bei anonymen Beschwerden keine Anwendung. Enthält eine anonyme Beschwerde nicht alle in Artikel 6.4 genannten Elemente, kann das Unternehmen diese Beschwerde nicht berücksichtigen.
- 7.4 Das Unternehmen prüft unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von fünf Werktagen nach Eingang der Beschwerde, ob diese klar und vollständig ist, und bestätigt dem Beschwerdeführer schriftlich den Eingang der Beschwerde sowie deren Weiterleitung zur Bearbeitung, falls:
- a) eine vollständige Beschwerde, die den Anforderungen von Artikel 6.4 entspricht;
 - b) eine ordnungsgemäß ausgefüllte Beschwerde gemäß dem Verfahren nach Artikel 7.2; oder
 - c) eine unvollständige Beschwerde, die das Unternehmen annimmt.

(im Folgenden als "**Beschwerde erhalten**").

Die schriftliche Empfangsbestätigung der Beschwerde muss insbesondere Folgendes enthalten:

- a) Informationen darüber, ob die Beschwerde zulässig ist;
- b) Datum des Eingangs der Beschwerde;
- c) die Identifikations- und Kontaktdaten, einschließlich E-Mail-Adresse und Telefonnummer, der Person, an die sich der Beschwerdeführer bei Fragen zur Beschwerde wenden kann;
- d) eine ungefähre Angabe der Zeit, die zur Bearbeitung der Beschwerde benötigt wird; und
- e) Im Falle einer elektronisch eingereichten Beschwerde auch eine Kopie der eingegangenen Beschwerde;

- 7.5 Das Verfahren nach Artikel 7.4 findet im Falle einer anonymen Beschwerde keine Anwendung.
- 7.6 Richtet sich die Beschwerde gegen einen Verwaltungsangestellten, so leitet dieser sie nach Erhalt unverzüglich an den COO weiter, der dann gemäß diesem Artikel 7 vorgeht.
- 7.7 Der Verwaltungsangestellte leitet die eingegangene Beschwerde zur Bearbeitung gemäß Artikel 8 weiter:
- a) Der direkte Vorgesetzte des Mitarbeiters des Unternehmens, gegen den sich die Beschwerde richtet;
 - b) Der COO, der für die autorisierte Person verantwortlich ist, es sei denn, die autorisierte Person ist ein Mitarbeiter des Unternehmens, der einen direkten Vorgesetzten hat, gegen den sich die Beschwerde richtet;
 - c) Compliance-Beauftragter, wenn sich die Beschwerde gegen eine Führungskraft des Unternehmens richtet oder wenn sich die Beschwerde nicht gegen eine bestimmte Person richtet

(im Folgenden als "**Befugte Person**").

8 BESCHWERDEVERFAHREN

- 8.1 Die zuständige Person geht bei der Bearbeitung einer Beschwerde folgendermaßen vor:
- a) Sie wird die Berechtigung der Beschwerde prüfen, indem sie die Dokumente untersucht und die vom Beschwerdeführer in der Beschwerde gemachten Angaben verifiziert, um den wahren Sachverhalt objektiv festzustellen, während:
 - a. untersucht außerdem die Ursachen der festgestellten Mängel und deren Folgen;
 - b. Bei der Beurteilung einer Beschwerde wird der Sachverhalt unabhängig vom Beschwerdeführer und der Person, gegen die sich die Beschwerde richtet, sowie die Art und Weise, wie der Beschwerdeführer den Sachverhalt beschrieben hat, berücksichtigt.
 - c. Wenn nur ein Teil der Eingabe eine Beschwerde darstellt, wird sie diese nur insoweit prüfen, obwohl sie verpflichtet ist, alle Punkte der Beschwerde zu prüfen; und
 - d. Besteht die Beschwerde aus mehreren einzelnen Punkten, wird jeder einzelne Punkt separat geprüft.
 - b) Entscheidet über die Beschwerde:
 - a. indem sie (mit Begründung) zurückgewiesen wird, wenn sie unbegründet oder unzulässig ist; oder
 - b. nimmt die Beschwerde an und fordert die Führungskräfte des Unternehmens auf, Maßnahmen zur Behebung der festgestellten Mängel zu ergreifen; wenn der COO die Beschwerde bearbeitet, fordert er den CEO auf, die festgestellten Mängel zu beheben, und ist selbst ebenfalls verpflichtet, Maßnahmen zu ergreifen und die Korrektur vorzunehmen.
 - c) Das Unternehmen informiert den Beschwerdeführer schriftlich oder elektronisch über das Ergebnis der Bearbeitung seiner Beschwerde und die zur Behebung der festgestellten Mängel ergriffenen Maßnahmen und begründet seine Entscheidung. Die Art der Benachrichtigung des Beschwerdeführers richtet sich nach dem Eingang der Beschwerde

beim Unternehmen.

- 8.2 Die zuständige Person muss die Beschwerde spätestens 30 Tage nach Eingang oder Annahme der Beschwerde bearbeiten und den Beschwerdeführer unverzüglich über das Ergebnis informieren. In begründeten Fällen kann diese Frist auf 60 Tage verlängert werden. Die zuständige Person ist verpflichtet, den Beschwerdeführer innerhalb von 30 Tagen nach Eingang oder Annahme der Beschwerde über den konkreten Grund der Fristverlängerung oder die Unmöglichkeit der Bearbeitung zu informieren. Die zuständige Person erteilt dem Beschwerdeführer auf Anfrage oder nach Bestätigung des Eingangs der Beschwerde schriftlich Auskunft über das weitere Vorgehen.
- 8.3 Der COO ist verpflichtet, innerhalb von 30 Tagen nach Aufforderung durch die autorisierte Person die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um die aufgrund der Beschwerde festgestellten Mängel zu beseitigen und die Ursachen für deren Auftreten zu beseitigen.
- 8.4 Ist der Beschwerdeführer mit der Bearbeitung seiner Beschwerde nicht einverstanden, kann er innerhalb von 15 Kalendertagen nach Zustellung der Entscheidung über die Bearbeitung seiner Beschwerde beim Beauftragten Beschwerde einlegen. Diese Beschwerde gilt als neue Beschwerde und wird gemäß dieser internen Regelung bearbeitet.
- 8.5 Der Beschwerdeführer ist verpflichtet, bei der Bearbeitung der Beschwerde die für deren ordnungsgemäße Abwicklung erforderliche Mitwirkung zu leisten, insbesondere auf Anfrage zusätzliche Informationen oder notwendige Dokumente bereitzustellen. Verweigert der Beschwerdeführer diese Mitwirkung, setzt die zuständige Person die Bearbeitung der Beschwerde bis zur erfolgten Mitwirkung aus. Während der Aussetzung der Bearbeitung bleibt die in dieser internen Regelung festgelegte Frist von 30 bzw. 60 Tagen für die Bearbeitung der Beschwerde bestehen. Die zuständige Person kann dem Beschwerdeführer eine angemessene Frist zur Mitwirkung, mindestens jedoch 30 Tage, setzen. Das Unternehmen informiert den Beschwerdeführer über die im Rahmen der Beschwerdebearbeitung unternommenen Schritte. Bei Rückfragen des Beschwerdeführers beantwortet das Unternehmen diesen unverzüglich.
- 8.6 Bei der Bearbeitung von Beschwerden orientiert sich der Kommissar an früheren Entscheidungen zu ähnlichen Beschwerden. Von einer früheren Entscheidung zu einer ähnlichen Beschwerde kann abgewichen werden, dies muss jedoch hinreichend und überzeugend begründet werden.
- 8.7 Die benannte Person verfügt bei der Bearbeitung der Beschwerde über ausreichende Ressourcen und Zugang zu allen Informationen, die mit der Beschwerde in Zusammenhang stehen und für deren Bearbeitung von Bedeutung sind.
- 8.8 Der/Die Beauftragte wird sich nach besten Kräften bemühen, alle verfügbaren relevanten Informationen bezüglich der Beschwerde zu sammeln und zu prüfen. Der/Die Beauftragte wird bei der Bearbeitung der Beschwerde keine Informationen oder Dokumente vom/von der Beschwerdeführer/in anfordern, die sich bereits in seinem/ihrem Besitz befinden.
- 8.9 Der Kommissar verwendet bei der Kommunikation mit dem Beschwerdeführer und bei der Bearbeitung von Beschwerden eine allgemeinverständliche, einfache Sprache. Er kommuniziert mit dem Beschwerdeführer und bearbeitet die Beschwerde in der Sprache, in der diese eingereicht wurde.
- 8.10 Wenn der Kommissar der Beschwerde nicht oder nur teilweise nachkommt, muss er seine Entscheidung, die Beschwerde zu bearbeiten, klar und verständlich begründen und den

Beschwerdeführer über die zur Verfügung stehenden Rechtsbehelfe informieren.

- 8.11 Der Kommissar führt Aufzeichnungen über die Bearbeitung einer Beschwerde gemäß diesem Artikel 8.

9 WIEDERHOLTE BESCHWERDE

- 9.1 Eine wiederholte Beschwerde ist eine Beschwerde desselben Beschwerdeführers in derselben Sache, sofern sie keine neuen Tatsachen enthält.
- 9.2 Im Falle einer wiederholten Beschwerde prüft der Kommissar die Akten der vorherigen Beschwerde und dann:
- a) Stellt die Behörde fest, dass die vorherige Beschwerde ordnungsgemäß bearbeitet wurde, teilt sie dies dem Beschwerdeführer schriftlich mit und gibt eine umfassende Begründung ihrer Position sowie den Hinweis, dass eine weitere wiederholte Beschwerde nicht berücksichtigt wird. Gleichzeitig weist sie den Beschwerdeführer auf die Möglichkeit hin, sich an die zuständigen Behörden in dieser Angelegenheit zu wenden, insbesondere an die Nationalbank der Slowakei als Aufsichtsbehörde für die Aktivitäten des Unternehmens und gegebenenfalls an eine andere Behörde, die je nach Art der Beschwerde im Rahmen ihrer durch die einschlägigen Rechtsvorschriften übertragenen Zuständigkeiten mit der betreffenden Beschwerde befasst sein kann; oder
 - b) Stellt die Behörde fest, dass die vorherige Beschwerde nicht ordnungsgemäß bearbeitet wurde, wird sie die Beschwerde gemäß dem in Artikel 8 festgelegten Verfahren bearbeiten.

10 BESCHWERDEREGORISCH

- 10.1 Die Beschwerdeaufzeichnungen, die Aufzeichnungen zur Beschwerdebearbeitung und die dazugehörige Dokumentation werden von der Verwaltungsangestellten geführt. Die Aufbewahrung dieser Aufzeichnungen erfolgt gemäß den internen Aufbewahrungsrichtlinien des Unternehmens. Im Falle von Papierdokumenten (einschließlich schriftlich eingereichter Beschwerden) wandelt die Verwaltungsangestellte diese in elektronische Form um und speichert sie ebenfalls elektronisch, wie oben beschrieben.
- 10.2 Das Protokoll gemäß Artikel 10.1 muss insbesondere Folgendes enthalten:
- a) Name, Vorname und Wohnanschrift des Beschwerdeführers, falls es sich um eine natürliche Person handelt, Name oder Firmenname und Sitz des Beschwerdeführers, falls es sich um eine juristische Person handelt;
 - b) die Kontaktadresse des Beschwerdeführers, sofern diese von seinem Wohnsitz im Falle einer natürlichen Person oder von seinem eingetragenen Firmensitz im Falle einer juristischen Person abweicht;
 - c) Telefonische und/oder E-Mail-Kontaktmöglichkeit für den Beschwerdeführer;
 - d) Identifizierung der befugten Person;
 - e) den Gegenstand der Beschwerde, einschließlich der vom Beschwerdeführer übermittelten Dokumente;
 - f) gegen wen sich die Beschwerde richtet;
 - g) Datum der Zustellung oder des Eingangs der Beschwerde;
 - h) Beschwerdebearbeitungsverfahren;
 - i) das Verfahren zur Beurteilung der Beschwerde und die Art und Weise, wie sie bearbeitet wurde (einschließlich der an den Beschwerdeführer gesendeten Antwort);
 - j) Falls die Beschwerde berechtigt war, die zur Beseitigung der festgestellten Mängel

- ergriffenen Maßnahmen;
 - k) Datum der Beilegung der Beschwerde;
 - l) eine Liste der Dokumente, auf deren Grundlage die Entscheidung über die Beschwerde getroffen wurde.
- 10.3 Nach der Bearbeitung jeder Beschwerde, unabhängig vom Bearbeitungsweg, analysiert das Unternehmen fortlaufend die Gründe, die den Beschwerdeführer zur Einreichung der Beschwerde veranlasst haben. Stellt das Unternehmen einen wiederkehrenden Beschwerdegrund fest, prüft es, ob dieser auch andere Prozesse innerhalb des Unternehmens oder andere Produkte oder Dienstleistungen des Unternehmens betrifft, selbst wenn diese bisher nicht Gegenstand einer Beschwerde waren. Das Unternehmen ergreift dann die notwendigen Maßnahmen, um eine Lösung zu finden, die diesen Beschwerdegrund weitestgehend beseitigt. Der COO ist für die Umsetzung dieser Lösung verantwortlich.
- 10.4 Das Unternehmen analysiert und bewertet fortlaufend:
- a) die durchschnittliche Zeit, die für die vollständige Bearbeitung einer Beschwerde benötigt wird, einschließlich Bestätigungs-, Untersuchungs- und Antwortzeiten;
 - b) die Anzahl der eingegangenen Beschwerden, einschließlich der Beschwerden, die das Unternehmen nicht zeitnah bearbeitet hat;
 - c) die Kategorien von Themen, auf die sich die Beschwerden beziehen; und
 - d) Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung.
- 10.5 Der Verwaltungsangestellte legt dem COO regelmäßig, mindestens jedoch einmal jährlich, einen Bericht über die Durchführung und Wirksamkeit der Beschwerdebearbeitungsverfahren gemäß dieser internen Regelung vor. Dieser Bericht muss Informationen gemäß Artikel 10.4 dieser internen Regelung sowie Informationen über alle Korrekturmaßnahmen enthalten, die aufgrund der Schlussfolgerungen aus der Beschwerdebearbeitung ergriffen wurden oder noch zu ergreifen sind.

11 ZUGANG ZUR INTERNEN REGULIERUNG

- 11.1 Gemäß Artikel 1(3) der Verordnung DN 2025/294 stellt das Unternehmen diese interne Regelung seinen Kunden auf seiner Website zur Verfügung.

12 VERANTWORTUNG

- 12.1 Der Verwaltungsangestellte ist für die Erfüllung der in dieser internen Regelung festgelegten Pflichten verantwortlich. Dies gilt unbeschadet etwaiger Bestimmungen dieser internen Regelung, die einer anderen Funktion innerhalb des Unternehmens eine bestimmte Verantwortung zuweisen.
- 12.2 Sollte der Verwaltungsangestellte aus irgendeinem Grund nicht in der Lage sein, die in Artikel 12.1 dieser internen Regelung festgelegten Verpflichtungen zu erfüllen, so ist der COO für die Einhaltung dieser Verpflichtungen verantwortlich.
- 12.3 Die in Artikel 12.1 genannte verantwortliche Person ist verpflichtet, Aufzeichnungen über alle Tätigkeiten, Ereignisse und Aktivitäten zu führen, die gemäß dieser internen Regelung durchgeführt werden.

13 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 13.1 Die Führungskräfte des Unternehmens sind gemeinsam für die Überwachung der ordnungsgemäßen Umsetzung der in diesen internen Richtlinien festgelegten Verfahren und Verpflichtungen verantwortlich.
- 13.2 Entdeckt ein Verwaltungsangestellter im Rahmen seiner Tätigkeit einen Verstoß gegen diese interne Regelung, so hat er den COO unverzüglich darüber zu informieren.
- 13.3 Diese interne Regelung wurde durch Beschluss des Vorstands am 20. Juni 2025 genehmigt und tritt an diesem Tag ebenfalls in Kraft.
- 13.4 Diese interne Regelung tritt an dem Tag in Kraft, an dem die Nationalbank der Slowakei dem Unternehmen eine Lizenz zur Erbringung von Krypto-Asset-Dienstleistungen erteilt.

In Bratislava, am 10. August 2026

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'B' followed by a horizontal line extending to the right.

Okazio s.r.o.

Martin Bittara, Geschäftsführer

ANHANG NR. 1
BESCHWERDEFORMULAR

Okazio s.r.o.	
Beschwerdeformular	
<u>1.A - Beschwerdeführer</u>	
Name und Nachname / Firmenname:	
Kundenreferenznummer, falls vorhanden:	
AUSWEIS:¹	
Wohnadresse / Eingetragener Firmensitz: (Straße, Kennzeichen, Postleitzahl)	
Zustand:	
Kontaktadresse:²	
Telefonnummer:	
E-Mail:	
GESETZ:³	
Bitte geben Sie an, wie Sie über die Bearbeitung Ihrer Beschwerde informiert werden möchten. (elektronisch per E-Mail oder per Post):	
<u>1.B – Kontaktdaten (nur ausfüllen, wenn diese von den Angaben unter Punkt 1.A abweichen)</u>	
Name und Nachname / Firmenname:	
Wohnadresse / Eingetragener Firmensitz: (Straße, Kennzeichen, Postleitzahl)	
Zustand	
AUSWEIS:⁴	
Telefonnummer:	
E-Mail:	
<u>2.A - Vertreten:⁵</u>	

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

²Bitte nur ausfüllen, wenn diese Adresse von der Wohnadresse / der Geschäftsadresse abweicht.

³Bitte nur ausfüllen, wenn dem Beschwerdeführer eine LEI zugewiesen wurde.

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

⁵Diese Angaben sind nur dann erforderlich, wenn die Beschwerde nicht in eigenem Namen eingereicht wird. In diesem Fall muss die beschwerdeführende Person außerdem ein Dokument vorlegen, das ihre Vertretungsbefugnis und die Ermächtigung zum Handeln in ihrem Namen belegt (z. B. eine Vollmacht).

Name und Vorname / Firmenname des Vertreters:	
Geburtsdatum / Ausweisnummer des/der Vertreters/Vertreterin:	
Wohnadresse / Eingetragener Firmensitz: (Straße, Kennzeichen, Postleitzahl)	
GESETZ:⁶	
Telefonnummer:	
E-Mail:	
<u>2.B – Kontaktdaten des Vertreters (nur ausfüllen, wenn abweichend von den Angaben unter Punkt 2.A)</u>	
Name und Nachname / Firmenname:	
Wohnadresse / Eingetragener Firmensitz: (Straße, Kennzeichen, Postleitzahl)	
Zustand	
AUSWEIS:⁷	
Telefonnummer:	
E-Mail:	
<u>3. - Beschwerde</u>	
3.A - Vollständige Angabe des Kryptoasset-Dienstes, auf den sich die Beschwerde bezieht (d. h. Name des Kryptoasset-Dienstleisters, Referenznummer des Kryptoasset-Dienstes oder andere Angaben zu den betreffenden Transaktionen)	
Identifizierung der Person, gegen die sich die Beschwerde richtet:⁸	

⁶Bitte nur ausfüllen, wenn dem Vertreter eine LEI zugewiesen wurde.

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

⁸Bitte füllen Sie das Feld nur aus, wenn sich die Beschwerde gegen eine bestimmte Person richtet.

3.B – Beschreibung des Beschwerdegegenstands⁹	
3.C - Datum/Daten in Bezug auf die Tatsachen, die Anlass zur Beschwerde gaben:	
3.D – Beschreibung und Ausmaß des verursachten Schadens:¹⁰	
3.E – Sonstige Kommentare oder relevante Informationen:	
In _____, am _____ _____ Unterschrift des Beschwerdeführers oder seines Vertreters	

Eingereichte Unterlagen (zutreffendes Kästchen ankreuzen):

Vollmacht oder anderes offizielles Dokument, das die Bestellung eines Vertreters belegt.	☐
Eine Kopie der Vertragsdokumente bezüglich der Investitionen, auf die sich die Beschwerde bezieht	☐
Weitere Dokumente, die die Beschwerde unterstützen:	☐

⁹Bitte reichen Sie alle Ihnen bekannten Dokumente und Beweismittel ein, die die in der Begründung der Beschwerde dargelegten Behauptungen belegen.

¹⁰Bitte nur ausfüllen, wenn ein Schaden entstanden ist.