



RÈGLEMENT INTERNE RELATIF AU TRAITEMENT DES PLAINTES

1 FONDEMENT JURIDIQUE

1.1 Le présent règlement intérieur relatif au traitement des réclamations a été élaboré conformément aux dispositions suivantes :

- a) Article 71 du règlement MiCA ;
- b) DN 2025/294;
- c) Article 11 du décret n° 2025/305.

2 DÉFINITIONS

2.1 Les termes en majuscules utilisés dans le présent règlement intérieur ont la signification suivante :

employé administratif	est un employé du département administratif de la société
Responsable de la conformité	est la personne responsable du contrôle interne au sein de l'entreprise
ROUCOULER	est membre de l'organe de direction de la Société et directeur général des opérations de la Société ;
DN 2025/294	Le règlement délégué (UE) 2025/294 de la Commission du 1er octobre 2024 complète le règlement (UE) 2023/1114 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les normes techniques de réglementation et précise les exigences, les modèles et les procédures de traitement des réclamations par les prestataires de services de crypto-actifs.
DN 2025/305	Le règlement délégué (UE) 2025/305 de la Commission du 31 octobre 2024 complète le règlement (UE) 2023/1114 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les normes techniques réglementaires précisant les informations à inclure dans une demande d'agrément en tant que prestataire de services de crypto-actifs.
Règlement MiCA	est le règlement (UE) 2023/1114 du Parlement européen et du Conseil du 31 mai 2023 concernant les marchés de crypto-actifs et modifiant les règlements (UE) n° 1093/2010 et (UE) n° 1095/2010 et les directives 2013/36/UE et (UE) 2019/1937
Personnes autorisées	sont l'une des personnes suivantes : a) membres des organes de la Société ; b) Employés de l'entreprise ; c) tiers fournissant des services à la Société en sous-traitance conformément à l'article 73 du règlement MiCA
Personne autorisée	a le sens qui lui est donné à l'article 7.7
Plainte reçue	a le sens qui lui est donné à l'article 7.4
Entreprise	La société Okazio s.r.o., dont le siège social est situé Bottova 2A, Bratislava - Staré Mesto 811 09, immatriculée sous le numéro 54 724 732 au registre du commerce du tribunal municipal de Bratislava III, section Sro, sous le numéro 163835/B, est une société de droit s.r.o.

3 SUJET DE MODIFICATION DU RÈGLEMENT INTERNE

3.1 Le présent règlement intérieur s'applique au traitement des réclamations des clients de la

Société. Il définit la procédure uniforme et efficace mise en place par la Société pour traiter les réclamations des clients concernant les activités, la régularité des actions ou la qualité de l'exécution des activités des Personnes Autorisées.

- 3.2 Le but de ce règlement intérieur est d'établir des procédures efficaces et transparentes pour le traitement approprié, rapide et gratuit des réclamations des clients et des règles pour la tenue d'un registre de chaque réclamation et des mesures prises pour la résoudre, conformément aux exigences des dispositions légales visées à l'article 1.1.

4 DÉFINITION DES TERMES DE BASE

- 4.1 Une réclamation est une expression de mécontentement adressée à la Société en lien avec la fourniture d'un ou plusieurs services liés aux crypto-actifs à des clients, des clients potentiels ou une personne anonyme.
- 4.2 Dans le cas d'une soumission anonyme, une plainte au sens du présent règlement intérieur est une soumission anonyme contenant des données spécifiques, suffisamment certaines et vérifiables pointant vers la conduite ou les faits visés à l'article 4.1.
- 4.3 Un plaignant est un client, un client potentiel ou une personne anonyme qui dépose une plainte.
- 4.4 Le terme client est interprété conformément à l'article 3(1)(39) du règlement MiCA.
- 4.5 Une réclamation ne constitue pas une communication du plaignant concernant des services ou activités non soumis à la supervision de la Banque nationale de Slovaquie, ni une communication concernant des services ou activités d'une entité autre que la Société et pour lesquels cette dernière n'est pas responsable. Toutefois, même dans ces cas, la Société s'efforcera de répondre au plaignant de manière appropriée et de lui faire part de sa position. Si elle dispose de ces informations, elle l'orientera vers l'entité chargée du traitement de sa réclamation afin qu'il puisse faire valoir ses droits, et lui communiquera à cet effet les coordonnées de cette entité.

5 CONDITIONS DE RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTÉ

- 5.1 La plainte doit viser les activités ou services fournis par la Société ou par ses employés agissant pour son compte. Elle ne peut viser les activités ou services d'entités autres que la Société.
- 5.2 Le client qui dépose la plainte doit être identifié dans celle-ci conformément aux dispositions de l'annexe n° 1 du présent règlement intérieur. Cette obligation ne s'applique pas aux plaintes anonymes.
- 5.3 La plainte doit être soumise selon l'une des modalités prévues à l'article 6 du présent règlement intérieur.
- 5.4 L'objet de la plainte doit être suffisamment précis. Le plaignant est tenu d'identifier et de produire tous les éléments de preuve et moyens de preuve relatifs à l'objet de la plainte et dont il dispose.

6 MÉTHODES DE SOUMISSION ET FIABILITÉ DES PLAINTES

- 6.1 Le plaignant peut déposer une plainte de la manière suivante :
- a) par écrit, par courrier postal envoyé à l'adresse du siège social de la société : **Okazio s.r.o.**, Bottova 2A, Bratislava - Quartier de la vieille ville 811 09, République slovaque;
 - b) oralement à un employé ou à un membre du personnel de la société ; ou
 - c) par voie électronique en envoyant un courriel à l'adresse électronique suivante de la société désignée pour le dépôt des plaintes : kontakt@okazio.sk.
- 6.2 En cas de réclamation orale, le salarié ou membre de l'organe de la Société qui la reçoit est tenu d'en établir un procès-verbal. Ainsi, tout salarié ou membre de l'organe de la Société habilité à recevoir une réclamation doit la transmettre immédiatement, pour traitement, à un agent administratif ou, si la réclamation vise un agent administratif, directement à la personne désignée à l'article 7.6. Le procès-verbal est établi selon le modèle figurant à l'annexe 1 du présent règlement intérieur.
- 6.3 La personne visée par la plainte est exclue de la possibilité de recevoir une plainte en vertu de l'article 6.2.
- 6.4 Une plainte ou un compte rendu écrit d'une plainte orale doit contenir les informations suivantes :
- a) nom, prénom et adresse du domicile du plaignant, s'il s'agit d'une personne physique, nom ou raison sociale, numéro d'identification et siège social du plaignant, s'il s'agit d'une personne morale ;
 - b) l'adresse de contact du plaignant si elle est différente de son lieu de résidence dans le cas d'une personne physique ou de son siège social dans le cas d'une personne morale ;
 - c) contact téléphonique et/ou par courriel pour le plaignant ;
 - d) l'objet et la justification de la plainte, y compris les documents envoyés par le plaignant (le cas échéant) ;
 - e) identification de la personne autorisée contre laquelle la plainte est dirigée, si la plainte est dirigée contre une personne autorisée spécifique (ou plusieurs personnes autorisées) ;
 - f) la date du dépôt de la plainte; et
 - g) la manière dont le plaignant doit être informé du résultat de sa plainte.
- 6.5 Le dépôt d'une plainte et son traitement conformément à ce règlement interne sont gratuits.
- 6.6 Si le plaignant a joint des documents papier à sa plainte, la société les lui retournera de manière appropriée une fois la plainte résolue. Sauf accord contraire entre la société et le plaignant, les documents lui seront retournés à l'adresse indiquée dans sa plainte. La société est autorisée à en faire des copies.
- 6.7 Le plaignant peut également utiliser le formulaire de plainte joint en annexe n° 1 au présent règlement intérieur, qui sera publié sur le site web de la société, pour déposer une plainte.
- 6.8 La plainte peut être déposée en slovaque, en anglais ou dans la langue officielle de l'État membre hôte de l'Union.
- 6.9 Ce règlement intérieur est disponible en bas du site web de la société. <https://okazio.sk> Dans la section « Informations », sous la rubrique « Réclamations », en cliquant sur le bouton « Réclamations », le visiteur du site web de la Société est redirigé vers une page dédiée où est publié le texte de ce règlement intérieur. Le visiteur (client ou prospect) est ainsi informé de la

possibilité de déposer une réclamation gratuitement, ainsi que des modalités de dépôt et de la procédure de traitement que la Société suivra.

7 TRAITEMENT DES PLAINTES

- 7.1 L'employé administratif est chargé du traitement de la demande conformément au présent règlement intérieur et transmet la réclamation, au sens de l'article 7, à la personne compétente. Il est responsable du respect des obligations de l'entreprise au titre du présent règlement intérieur, sauf disposition contraire expresse de ce dernier.
- 7.2 Si la plainte ne contient pas les éléments prévus à l'article 6.4, l'agent administratif invitera le plaignant à la compléter. Si la plainte n'est pas complétée dans les 10 jours suivant la notification, la société n'est pas tenue d'en tenir compte.
- 7.3 L'article 7.2 ne s'applique pas aux plaintes anonymes. Si une plainte anonyme ne contient pas tous les éléments prévus à l'article 6.4, la société peut ne pas en tenir compte.
- 7.4 La société évaluera, sans délai indu et au plus tard cinq jours ouvrables après réception de la plainte, si celle-ci est claire et complète et confirmera par écrit au plaignant la réception de sa plainte et sa transmission pour traitement en cas de :
- a) une plainte complète conforme aux exigences de l'article 6.4 ;
 - b) une plainte dûment remplie conformément à la procédure prévue à l'article 7.2 ; ou
 - c) plainte incomplète, que la société décide d'accepter.

(ci-après dénommé «**Plainte reçue**»).

L'accusé de réception écrit de la plainte doit notamment contenir :

- a) informations sur la recevabilité de la plainte ;
 - b) date de réception de la plainte ;
 - c) les coordonnées et l'identification, y compris l'adresse électronique et le numéro de téléphone, de la personne que le plaignant peut contacter pour toute question relative à la plainte ;
 - d) une indication approximative du temps nécessaire pour résoudre la plainte ; et
 - e) dans le cas d'une plainte déposée par voie électronique, également une copie de la plainte reçue ;
- 7.5 La procédure prévue à l'article 7.4 ne s'applique pas en cas de plainte anonyme.
- 7.6 Si la plainte est dirigée contre un employé administratif, ce dernier doit la transmettre immédiatement au directeur des opérations dès sa réception, lequel procédera conformément au présent article 7.
- 7.7 L'employé administratif transmettra la plainte reçue pour traitement conformément à l'article 8 :
- a) Le supérieur hiérarchique direct de l'employé de la société contre lequel la plainte est dirigée ;
 - b) Le directeur des opérations, qui est responsable de la personne autorisée, sauf si la personne autorisée est un employé de la société qui a un supérieur hiérarchique direct

- contre lequel la plainte est dirigée ;
- c) Responsable de la conformité, si la plainte vise un dirigeant de l'entreprise, ou si la plainte ne vise pas une personne en particulier

(ci-après dénommé «**Personne autorisée**»).

8 GESTION DES PLAINTES

8.1 La personne autorisée procède de la manière suivante lors du traitement d'une plainte :

- a) Elle évaluera le bien-fondé de la plainte en examinant les documents et en vérifiant les informations fournies par le plaignant dans sa plainte, afin de déterminer objectivement la situation réelle, tandis que :
- a. examine également les causes des lacunes identifiées et leurs conséquences ;
 - b. Lors de l'évaluation d'une plainte, celle-ci se fonde sur son objet, indépendamment du plaignant et de la personne visée par la plainte, ainsi que de la manière dont le plaignant l'a décrite ;
 - c. Si seule une partie de la requête constitue une plainte, elle ne sera évaluée que dans cette mesure, alors qu'elle est tenue d'évaluer tous les points de la plainte ;
 - d. Si la plainte comporte plusieurs points distincts, chacun d'eux sera évalué séparément.
- b) Décision relative à la plainte :
- a. en la rejetant (avec des motifs) si elle est infondée ou irrecevable ; ou
 - b. Il l'accepte et invite les dirigeants de la société à prendre des mesures pour remédier aux lacunes identifiées ; si le directeur des opérations traite la plainte, il invite le directeur général à remédier aux lacunes identifiées, tout en étant lui-même tenu d'agir et d'apporter les corrections nécessaires.
- c) L'entreprise informera le plaignant, par écrit ou par voie électronique, du résultat du traitement de sa réclamation et des mesures prises pour remédier aux manquements constatés, en motivant sa décision. Le mode d'information sera choisi en fonction des modalités de réception de la réclamation par l'entreprise.

8.2 La personne habilitée doit traiter la réclamation au plus tard 30 jours après sa réception ou son acceptation et informer immédiatement le plaignant du résultat de son traitement. Dans des cas justifiés, ce délai peut être porté à 60 jours, à condition que le motif de cette prolongation et l'impossibilité de traiter la réclamation soient clairement indiqués. La personne habilitée est tenue d'en informer le plaignant dans les 30 jours suivant la réception ou l'acceptation de la réclamation. Sur demande ou après confirmation de la réception de la réclamation, la personne habilitée fournit au plaignant par écrit des informations sur la procédure de traitement.

8.3 Le directeur des opérations est tenu de prendre les mesures nécessaires pour remédier aux défaillances relevées sur la base de la plainte et d'assurer l'élimination des causes de leur apparition dans un délai de 30 jours à compter de la date de la demande formulée en ce sens par la personne autorisée.

8.4 Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, il peut déposer une nouvelle plainte auprès du Commissaire dans les 15 jours calendaires suivant la notification de la

décision relative au traitement de sa plainte. Cette nouvelle plainte sera considérée comme telle et traitée conformément au présent règlement intérieur.

- 8.5 Le plaignant est tenu de coopérer pleinement au bon traitement de sa réclamation, notamment en fournissant, sur demande, toute information complémentaire ou tout document nécessaire. À défaut de coopération, le responsable du traitement suspendra le traitement de la réclamation jusqu'à réception de sa coopération. Durant cette suspension, le délai de 30 ou 60 jours prévu par le présent règlement intérieur pour le traitement des réclamations reste inchangé. Le responsable du traitement est en droit d'accorder au plaignant un délai raisonnable, d'au moins 30 jours, pour coopérer. La société informera le plaignant des étapes suivies dans le traitement de sa réclamation. En cas de questions, la société répondra sans délai à ce dernier.
- 8.6 Lors du traitement des plaintes, le commissaire doit se conformer aux décisions rendues précédemment dans des affaires similaires. Il est possible de s'écarter d'une décision antérieure relative à une plainte similaire, mais cet écart doit être dûment et de manière convaincante justifié.
- 8.7 La personne désignée dispose des ressources suffisantes et d'un accès à toutes les informations relatives à la plainte et ayant une incidence sur son traitement.
- 8.8 Le commissaire mettra tout en œuvre pour recueillir et examiner tous les renseignements pertinents disponibles concernant la plainte. Il ne demandera pas au plaignant de renseignements ou de documents qu'il possède déjà au moment du traitement de la plainte.
- 8.9 Le commissaire doit utiliser un langage non technique, simple et compréhensible lorsqu'il communique avec le plaignant ou lorsqu'il traite les plaintes. Il doit communiquer avec le plaignant et traiter la plainte dans la langue dans laquelle celle-ci a été déposée.
- 8.10 Si le commissaire ne donne pas suite à la plainte ou n'y donne que partiellement suite, il doit justifier clairement et de manière compréhensible sa décision de traiter la plainte et informer le plaignant des voies de recours disponibles.
- 8.11 Le commissaire tient un registre du traitement d'une plainte conformément au présent article 8.

9 PLAINTÉ RÉPÉTÉE

- 9.1 Une plainte répétée est une plainte déposée par le même plaignant, concernant le même sujet, si elle ne contient pas de faits nouveaux.
- 9.2 En cas de plainte répétée, le commissaire examinera le dossier de la plainte précédente, puis :
 - a) Si elle constate que la plainte précédente a été traitée correctement, elle en informera le plaignant par écrit, en motivant sa position de manière exhaustive et en l'informant qu'aucune nouvelle plainte ne sera prise en compte. Elle l'informera également de la possibilité de contacter les autorités publiques compétentes en la matière, notamment la Banque nationale de Slovaquie, autorité de surveillance des activités de la société, et, le cas échéant, toute autre autorité publique qui, selon la nature de la plainte, pourra la traiter dans le cadre des compétences que lui confèrent les dispositions légales applicables ; ou
 - b) Si elle constate que la plainte précédente n'a pas été traitée correctement, elle traitera la

plainte conformément à la procédure prévue à l'article 8.

10 REGISTRE DES PLAINTES

10.1 Les dossiers de réclamation, les rapports de traitement des réclamations et la documentation relative aux réclamations sont conservés par l'employé administratif. Ces dossiers sont conservés conformément au règlement intérieur de l'entreprise en matière d'archivage. Les documents papier (y compris les réclamations écrites) sont numérisés et archivés sous forme électronique, conformément aux dispositions précédentes.

10.2 Le registre prévu à l'article 10.1 comprend notamment :

- a) le nom, le prénom et l'adresse du domicile du plaignant, s'il s'agit d'une personne physique, le nom ou la raison sociale et le siège social du plaignant, s'il s'agit d'une personne morale ;
- b) l'adresse de contact du plaignant si elle est différente de son lieu de résidence dans le cas d'une personne physique ou de son siège social dans le cas d'une personne morale ;
- c) contact téléphonique et/ou par courriel pour le plaignant ;
- d) identification de la personne autorisée ;
- e) l'objet de la plainte, y compris les documents envoyés par le plaignant ;
- f) contre qui la plainte est dirigée ;
- g) date de livraison ou de réception de la plainte ;
- h) procédure de traitement des plaintes ;
- i) la procédure d'évaluation de la plainte et la manière dont elle a été traitée (y compris la réponse envoyée au plaignant) ;
- j) si la plainte était justifiée, les mesures prises pour éliminer les lacunes identifiées ;
- k) date de résolution de la plainte ;
- l) une liste des documents sur la base desquels la décision relative à la plainte a été prise.

10.3 Après chaque résolution de réclamation, quelle qu'en soit la méthode, la Société analyse en continu les raisons qui ont conduit le plaignant à déposer une réclamation. Si la Société identifie un motif récurrent de réclamation, elle évalue si ce motif affecte également d'autres processus internes ou d'autres produits ou services, même s'ils n'ont fait l'objet d'aucune réclamation jusqu'à présent. La Société prend alors les mesures nécessaires pour mettre en œuvre une solution permettant d'éliminer autant que possible ce motif de réclamation. Le directeur des opérations est responsable de la mise en œuvre de cette solution.

10.4 L'entreprise analyse et évalue en permanence :

- a) le temps moyen nécessaire pour traiter intégralement une plainte, y compris les délais de confirmation, d'enquête et de réponse ;
- b) le nombre de plaintes reçues, y compris celles que la société n'a pas traitées en temps opportun ;
- c) les catégories de sujets auxquels se rapportent les plaintes; et
- d) résultats du traitement des réclamations.

10.5 L'employé administratif doit régulièrement, mais au moins une fois par an, soumettre au COO un rapport sur la mise en œuvre et l'efficacité des procédures de traitement des plaintes en vertu du présent règlement intérieur, qui doit inclure des informations conformément à l'article 10.4 du présent règlement intérieur ainsi que des informations sur toutes les mesures correctives prises ou à prendre à la suite des conclusions tirées du traitement des plaintes.

11 ACCÈS AU RÉGLEMENTATION INTERNE

- 11.1 Conformément à l'article 1(3) du décret ministériel 2025/294, la société met ce règlement intérieur à la disposition de ses clients sur son site internet.

12 RESPONSABILITÉ

- 12.1 L'employé administratif est responsable du respect des obligations découlant du présent règlement intérieur. Ceci est sans préjudice des dispositions dudit règlement intérieur qui attribuent expressément une responsabilité particulière à une autre fonction au sein de l'entreprise.
- 12.2 Dans le cas où, pour quelque raison que ce soit, l'employé administratif ne serait pas responsable de remplir les obligations prévues par le présent règlement interne conformément à l'article 12.1 de ce règlement, le directeur des opérations sera responsable du respect des obligations prévues par le présent règlement interne.
- 12.3 La personne responsable visée à l'article 12.1 est tenue de tenir un registre de toutes les activités, événements et opérations réalisés conformément au présent règlement intérieur.

13 DISPOSITIONS FINALES

- 13.1 Les dirigeants de la société sont conjointement responsables du suivi de la bonne mise en œuvre des procédures et obligations définies dans le présent règlement intérieur.
- 13.2 Si un employé administratif constate une quelconque violation de ce règlement interne dans le cadre de ses fonctions, il doit en informer sans délai le directeur des opérations.
- 13.3 Ce règlement intérieur a été approuvé par décision du conseil d'administration le 20 juin 2025 et entre également en vigueur à cette date.
- 13.4 Le présent règlement intérieur entrera en vigueur à la date de la décision de la Banque nationale de Slovaquie accordant à la Société une licence pour fournir des services liés aux crypto-actifs.

À Bratislava, le 10 août 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, directeur général

ANNEXE N° 1
FORMULAIRE DE PLAINTE

Okazio s.r.o.	
Formulaire de plainte	
<u>1.A - Plaignant</u>	
Nom et prénom / raison sociale :	
Numéro de référence du client, le cas échéant :	
IDENTIFIANT: ¹	
Adresse du domicile / Siège social : (rue, numéro d'immatriculation, code postal)	
État:	
Adresse de contact : ²	
Numéro de téléphone:	
E-mail:	
LOI: ³	
Veuillez indiquer comment vous souhaitez être informé(e) du traitement de votre réclamation. (par voie électronique (courriel) ou par courrier postal):	
<u>1.B – Coordonnées (à remplir uniquement si elles diffèrent des coordonnées du point 1.A)</u>	
Nom et prénom / raison sociale :	
Adresse du domicile / Siège social : (rue, numéro d'immatriculation, code postal)	
État	
IDENTIFIANT: ⁴	
Numéro de téléphone:	
E-mail:	
<u>2.A - Représenté:⁵</u>	

¹À remplir uniquement si le plaignant est une personne morale.

²Remplissez ce champ uniquement si cette adresse est différente de l'adresse de résidence / du siège social.

³Remplissez ce formulaire uniquement si un LEI a été attribué au plaignant.

⁴À remplir uniquement si le plaignant est une personne morale.

⁵Le plaignant ne remplit ces informations que s'il ne dépose pas la plainte en son nom propre. Dans ce cas, il doit également fournir un document attestant de sa représentation et de son autorisation à agir en son nom (par exemple, une procuration).

Nom et prénom / raison sociale du représentant :	
Numéro de naissance / numéro d'identification du représentant :	
Adresse du domicile / Siège social : (rue, numéro d'immatriculation, code postal)	
LOI: ⁶	
Numéro de téléphone:	
E-mail:	
<u>2.B – Coordonnées du représentant (à remplir uniquement si elles diffèrent des coordonnées indiquées au point 2.A)</u>	
Nom et prénom / raison sociale :	
Adresse du domicile / Siège social : (rue, numéro d'immatriculation, code postal)	
État	
IDENTIFIANT: ⁷	
Numéro de téléphone:	
E-mail:	
<u>3. - Réclamation</u>	
3.A - Référence complète au service de crypto-actifs auquel la plainte se rapporte (c.-à-d. nom du fournisseur de services de crypto-actifs, numéro de référence du service de crypto-actifs ou autres références aux transactions concernées)	
Identification de la personne visée par la plainte :⁸	

⁶Remplissez ce champ uniquement si un LEI a été attribué au représentant.

⁷À remplir uniquement si le plaignant est une personne morale.

⁸Ne remplissez cette case que si la plainte vise une personne en particulier.

3.B - Description de l'objet de la plainte⁹	
3.C - Date(s) relative(s) aux faits ayant donné lieu à la plainte :	
3.D - Description et ampleur des dommages causés :¹⁰	
3.E - Autres commentaires ou informations pertinentes :	
En _____, le _____ _____ Signature du plaignant ou de son représentant	

Documents soumis (cochez la case appropriée) :

Procuration ou autre document officiel attestant la nomination d'un représentant	
Une copie des documents contractuels relatifs aux investissements faisant l'objet de la plainte	
Autres documents à l'appui de la plainte :	

⁹Veuillez soumettre tous les documents et preuves qui étayent les allégations énoncées dans les motifs de la plainte et dont vous avez connaissance.

¹⁰Ne remplissez cette case que si des dommages ont été causés.