



REGOLAMENT INTERN DWAR L-IMMANIĠĠJAR TAL-ILMENTI

1 BAŻI LEGALI

1.1 Dan ir-regolament intern dwar l-immaniġġjar tal-ilmenti ġie mfassal skont:

- a) L-Artikolu 71 tar-Regolament MiCA;
- b) DN 2025/294;
- c) L-Artikolu 11 tad-DN 2025/305.

2 DEFINIZZJONIJIET

2.1 Termini b'ittri kapitali użati f'dawn ir-regolamenti interni għandhom it-tifsiriet li ġejjin:

Impjegat amministrattiv	huwa impjegat tad-dipartiment amministrattiv tal-Kumpanija
Uffiċjal tal-Konformità	hija l-persuna responsabbli għall-kontroll intern fil-Kumpanija
Kap Operattiv	huwa membru tal-korp maniġerjali tal-Kumpanija u l-Uffiċjal Kap Operattiv tal-Kumpanija;
DN 2025/294	huwa r-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2025/294 tal-1 ta' Ottubru 2024 li jissupplimenta r-Regolament (UE) 2023/1114 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill fir-rigward ta' standards tekniċi regolatorji li jispeċifikaw rekwiżiti, mudelli u proċeduri għall-immaniġġjar ta' lmenti minn fornituri ta' servizzi ta' kryptoassi
DN 2025/305	huwa r-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2025/305 tal-31 ta' Ottubru 2024 li jissupplimenta r-Regolament (UE) 2023/1114 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill fir-rigward tal-istandards tekniċi regolatorji li jispeċifikaw l-informazzjoni li għandha tiġi inkluża f'applikazzjoni għal awtorizzazzjoni bħala fornitur ta' servizzi ta' kryptoassi
Regolament tal-MiCA	huwa r-Regolament (UE) 2023/1114 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-31 ta' Mejju 2023 dwar is-swieq tal-kryptoassi u li jemenda r-Regolamenti (UE) Nru 1093/2010 u (UE) Nru 1095/2010 u d-Direttivi 2013/36/UE u (UE) 2019/1937
Persuni awtorizzati	huma xi waħda mill-persuni li ġejjin: a) membri tal-korpi tal-Kumpanija; b) Impjegati tal-kumpanija; c) partijiet terzi li jipprovdu servizzi lill-Kumpanija fuq bażi ta' outsourcing skont l-Artikolu 73 tar-Regolament MiCA
Persuna awtorizzata	għandu t-tifsira mogħtija fl-Artikolu 7.7
Ilment riċevut	għandu t-tifsira mogħtija fl-Artikolu 7.4
Kumpanija	hija l-kumpanija Okazio s.r.o., bl-uffiċċju reġistrat tagħha f'Bottova 2A, Bratislava - distrett ta' Staré Mesto 811 09, ID tal-Kumpanija: 54 724 732, irreġistrata fir-Reġistru Kummerċjali tal-Qorti Muniċipali ta' Bratislava III, sezzjoni Sro, numru tad-dħul 163835/B

3 SUĠĠETT TAL-MODIFIKAZZJONI TAR-REGOLAMENT INTERN

3.1 Dan ir-regolament intern japplika għall-immaniġġjar ta' lmenti mill-klijenti tal-Kumpanija. Dan ir-regolament intern jistabbilixxi l-proċedura uniformi u effettiva tal-Kumpanija għall-immaniġġjar ta' lmenti tal-klijenti dwar l-attivitajiet, il-korrettezza tal-azzjonijiet jew il-kwalità tat-twettiq tal-attivitajiet tal-Persuni Awtorizzati.

- 3.2 L-għan ta' dan ir-regolament intern huwa li jistabbilixxi proċeduri effettivi u trasparenti għall-immaniġġjar xieraq, rapidu u f'heles tal-ilmenti tal-klijenti u regoli għaž-żamma ta' rekords ta' kull ilment u l-miżuri meħuda biex dan jiġi solvut, skont ir-rekwiżiti tar-regolamenti legali msemmija fl-Artikolu 1.1.

4 DEFINIZZJONI TAT-TERMINI BAŻIĊI

- 4.1 Ilment huwa espressjoni ta' nuqqas ta' sodisfazzjon indirizzata lill-Kumpanija b'konnessjoni mal-provvista ta' servizz wieħed jew aktar ta' kriptoassi lil klijenti, klijenti potenzjali jew persuna anonima.
- 4.2 Fil-każ ta' sottomissjoni anonima, ilment skont it-tifsira ta' dan ir-regolament intern huwa sottomissjoni anonima li fiha dejta speċifika, ċerta biżżejjed u verifikabbli li tipponta lejn l-imġiba jew il-fatti msemmija fl-Artikolu 4.1.
- 4.3 Ilmentatur huwa klijent, klijent potenzjali, jew persuna anonima li tressaq ilment.
- 4.4 It-terminu klijent huwa interpretat skont l-Artikolu 3(1)(39) tar-Regolament MiCA.
- 4.5 Ilment mhuwiex sottomissjoni mill-ilmentatur li tikkonċerna servizzi u attivitajiet li mhumix soġġetti għas-superviżjoni mill-Bank Nazzjonali tas-Slovakkja, jew sottomissjoni li tikkonċerna servizzi u attivitajiet ta' entità għajr il-Kumpanija u li għalihom il-Kumpanija mhijiex responsabbli. Madankollu, anke f'każijiet bħal dawn, il-Kumpanija se tagħmel kull sforz biex twieġeb lill-ilmentatur b'mod xieraq u tipprovdi lill-ilmentatur bil-pożizzjoni tagħha, jew, jekk il-Kumpanija għandha tali informazzjoni għad-dispożizzjoni tagħha, se tirreferi lill-ilmentatur għall-eżerċizzju tat-talbiet tiegħu kontra l-entità li hija responsabbli għall-immaniġġjar tal-ilment tiegħu u għal dan il-għan se tipprovdi lill-ilmentatur bid-dejta ta' identifikazzjoni meħtieġa ta' din l-entità.

5 KUNDIZZJONIJIET GĦALL-AMMISSIBILITÀ TA' ILMENT

- 5.1 L-ilment għandu jkun dirett kontra attivitajiet jew servizzi pprovduti mill-Kumpanija jew minn impjegati tal-Kumpanija f'isimha. L-ilment ma jstax ikun dirett kontra attivitajiet jew servizzi ta' entitajiet oħra għajr il-Kumpanija.
- 5.2 Il-klijent li jressaq l-ilment irid jiġi identifikat fl-ilment sal-punt speċifikat fl-Anness Nru 1 ta' dan ir-regolament intern. Dan ma japplikax għal ilmenti anonimi.
- 5.3 L-ilment għandu jiġi ppreżentat b'wieħed mill-modi speċifikati fl-Artikolu 6 ta' dawn ir-regolamenti interni.
- 5.4 Is-suġġett tal-ilment irid ikun speċifiku biżżejjed. Min jagħmel l-ilment huwa obligat li jidentifika u jippreżenta l-evidenza u l-mezzi ta' prova kollha relatati mas-suġġett tal-ilment u li huma għad-dispożizzjoni tiegħu.

6 METODI TA' SOTTOMISSJONI U AFFIDABBILTÀ TAL-ILMENTI

- 6.1 L-ilmentatur jista' jressaq ilment bil-modi li ġejjin:
- a) bil-miktub permezz ta' posta mibgħuta lill-indirizz tal-uffiċċju reġistrat

tal-Kumpanija: **Okazio s.r.o.**, Bottova 2A, Bratislava - id-distrett tal-Belt il-Qadima 811 09, ir-Repubblika Slovakkja;

- b) verbalment lil impjegat jew membru tal-korp tal-Kumpanija; jew
- c) elettronikament billi tibgħat email lill-indirizz elettroniku li ġej tal-Kumpanija magħżul għat-tressiq ta' lmenti: kontakt@okazio.sk.

- 6.2 Fil-każ ta' lment orali, l-impjegat tal-Kumpanija jew membru tal-korp tal-Kumpanija li jirċievi l-ilment orali huwa obbligat li jfhejji rekord bil-miktub ta' tali lment. B'dan il-mod, kwalunkwe impjegat tal-Kumpanija jew membru tal-korp tal-Kumpanija huwa intitolat li jirċievi lment, li, malli jirċevih, jibgħat immedjatament tali lment għall-ipproċessar lil impjegat Amministrattiv, jew direttament lil persuna skont l-Artikolu 7.6, jekk l-ilment ikun dirett kontra impjegat Amministrattiv. Ir-rekord bil-miktub jitfhejja skont il-mudell speċifikat fl-Anness Nru 1 ta' dawn ir-regolamenti interni.
- 6.3 Il-persuna li kontriha jkun dirett l-ilment hija eskluża milli tirċievi lment skont l-Artikolu 6.2.
- 6.4 Ilment jew rekord bil-miktub ta' ilment orali għandu jkun fih l-informazzjoni li ġejja:
- a) l-isem, il-kunjom u l-indirizz residenzjali tal-ilmentatur, jekk tkun persuna fiżika, l-isem jew l-isem tan-negozju, in-numru tal-identifikazzjoni u l-uffiċċju rreġistrat tal-ilmentatur, jekk tkun persuna ġuridika;
 - b) l-indirizz ta' kuntatt tal-ilmentatur jekk ikun differenti mill-post tar-residenza tiegħu/tagħha fil-każ ta' persuna fiżika jew mill-uffiċċju rreġistrat tiegħu/tagħha fil-każ ta' persuna ġuridika;
 - c) kuntatt bit-telefon u/jew bl-email għall-ilmentatur;
 - d) is-suġġett u l-ġustifikazzjoni tal-ilment, inklużi d-dokumenti mibgħuta mill-ilmentatur (jekk disponibbli);
 - e) identifikazzjoni tal-Persuna Awtorizzata li kontriha huwa dirett l-ilment, jekk l-ilment huwa dirett kontra Persuna Awtorizzata speċifika (jew diversi Persuni Awtorizzati);
 - f) id-data li fiha tressqet l-ilment; u
 - g) il-mod kif min jagħmel l-ilment għandu jiġi infurmat dwar l-eżitu tal-ilment.
- 6.5 It-tressiq ta' ilment u l-immaniġġjar tiegħu skont dan ir-regolament intern huma bla ħlas.
- 6.6 Jekk min ikun qed jagħmel l-ilment ikun issottometta dokumenti f'forma ta' karta mal-ilment, dawn jintbagħtulu lura mill-Kumpanija b'mod xieraq wara li l-ilment ikun ġie solvut. Sakemm il-Kumpanija ma taqbilx mod ieħor mal-min ikun qed jagħmel l-ilment, id-dokumenti jintbagħtulu lura fl-indirizz iddikjarat fl-ilment. Il-Kumpanija għandha d-dritt li tagħmel kopji ta' dawn id-dokumenti.
- 6.7 L-ilmentatur jista' juża wkoll il-formola tal-ilment meħmuża bħala Anness Nru 1 ma' dan ir-regolament intern, li se tiġi ppubblikata fuq il-websajt tal-Kumpanija, biex jippreżenta lment.
- 6.8 L-ilment jista' jsir bis-Slovakk, bl-Ingliż jew bil-lingwa uffiċjali tal-Istati Membri ospitanti tal-Unjoni.
- 6.9 Dan ir-regolament intern huwa disponibbli fil-qiegħ tal-websajt tal-Kumpanija <https://okazio.sk>/fit-taqsimha "Informazzjoni" taħt l-intestatura "Ilmenti". Wara li jikklikkja fuq il-buttna "Ilmenti", il-viżitatur tal-websajt tal-Kumpanija jiġi ridirett lejn is-subpaġna tal-Kumpanija, fejn jiġi ppubblikat it-test ta' dan ir-regolament intern. Il-viżitatur tal-websajt (klijent jew klijent potenzjali) jiġi b'hekk infurmat dwar il-possibbiltà li jressaq

ilment bla ħlas, kif ukoll dwar il-metodu ta' kif jiġi ppreżentat ilment u l-proċedura li l-Kumpanija se ssegwi meta tipproċessa u tittratta l-ilment.

7 IPPROĊESSAR TA' LMENTI

- 7.1 L-Impjegat Amministrattiv huwa responsabbli għall-ipproċessar tal-applikazzjoni skont dan ir-regolament intern u jibgħat l-ilment skont it-tifsira ta' dan l-Artikolu 7 lill-persuna rilevanti għall-ipproċessar. L-Impjegat Amministrattiv huwa responsabbli għat-twettiq tal-obbligi tal-Kumpanija skont dan ir-regolament intern, sakemm ma jkunx iddikjarat espressament mod ieħor f'dan ir-regolament intern.
- 7.2 Jekk l-ilment ma fihx l-elementi speċifikati fl-Artikolu 6.4, l-Impjegat Amministrattiv jistieden lill-ilmentatur biex jissupplimentah. Jekk l-ilment ma jiġix supplimentat fi żmien 10 ijiem mid-data tal-kunsinna tal-istedina, il-Kumpanija m'għandhiex għalfejn tikkunsidra l-ilment.
- 7.3 L-Artikolu 7.2 ma għandux japplika fil-każ ta' lment anonimu. Jekk ilment anonimu ma jkunx fih l-elementi kollha stabbiliti fl-Artikolu 6.4, il-Kumpanija ma tistax tikkunsidra tali lment.
- 7.4 Il-Kumpanija għandha, mingħajr dewmien żejjed, mhux aktar tard minn ħamest ijiem ta' xogħol minn meta tirċievi l-ilment, tivvaluta jekk l-ilment huwiex ċar u komplut u għandha tikkonferma bil-miktub lill-ilmentatur li rċeviet l-ilment u li ntbagħtet għall-ipproċessar fil-każ ta':
- a) ilment sħiħ li jikkonforma mar-rekwiżiti tal-Artikolu 6.4;
 - b) ilment debitament mimli wara l-proċedura skont l-Artikolu 7.2; jew
 - c) ilment mhux komplut, li l-Kumpanija tiddeċiedi li taċċetta.

(minn hawn 'il quddiem imsejjaħ "**ilment riċevut**").

Il-konferma bil-miktub tar-riċevuta tal-ilment għandha tinkludi b'mod partikolari:

- a) informazzjoni dwar jekk l-ilment huwiex ammissibbli;
 - b) id-data tal-wasla tal-ilment;
 - c) l-identifikazzjoni u d-dettalji ta' kuntatt, inkluż l-indirizz elettroniku u n-numru tat-telefon, tal-persuna li l-ilmentatur jista' jikkuntattja għal kwalunkwe mistoqsija relatata mal-ilment;
 - d) indikazzjoni approssimattiva tal-ħin li se jieħu biex tissolva l-ilment; u
 - e) fil-każ ta' lment ippreżentat elettronicament, ukoll kopja tal-ilment riċevut;
- 7.5 Il-proċedura skont l-Artikolu 7.4 ma tapplikax fil-każ ta' lment anonimu.
- 7.6 Jekk l-ilment ikun dirett kontra Impjegat Amministrattiv, dan tal-aħħar għandu jibgħatu immedjatament lis-COO malli jirċevih, li għandu jipproċedi skont dan l-Artikolu 7.
- 7.7 L-Impjegat Amministrattiv se jibgħat l-ilment li jkun irċieva għall-ipproċessar skont l-Artikolu 8:
- a) Is-superjur dirett tal-impjegat tal-Kumpanija li kontrib huwa dirett l-ilment;
 - b) Is-COO, li huwa responsabbli għall-Persuna Awtorizzata, sakemm il-Persuna Awtorizzata ma tkunx impjegat tal-Kumpanija li għandu superjur dirett li kontrib ikun dirett l-ilment;
 - c) Uffiċjal tal-Konformità, jekk l-ilment ikun dirett kontra eżekuttiv tal-kumpanija, jew jekk l-ilment ma jkunx dirett kontra persuna speċifika

(minn hawn 'il quddiem imsejjaħ "Persuna awtorizzata").

8 TRATTAMENT TAL-ILMENTI

8.1 Il-persuna awtorizzata tipproċedi bil-mod li ġej meta tittratta lment:

a) Se tivvaluta l-merti tal-ilment billi teżamina d-dokumenti u tivverifika l-informazzjoni pprovduta mill-ilmentatur fl-ilment, sabiex tiddetermina b'mod oġġettiv is-sitwazzjoni vera tal-kwistjoni, filwaqt li:

- a. jeżamina wkoll il-kawżi tan-nuqqasijiet identifikati u l-konsegwenzi tagħhom;
- b. meta jiġi vvalutat ilment, dan ikun ibbażat fuq is-suġġett tiegħu, irrISPettivament minn min ikun qed jagħmel l-ilment u l-persuna li kontriha jkun dirett l-ilment, kif ukoll kif iddeskrivieh min ikun qed jagħmel l-ilment;
- c. jekk parti biss mis-sottomissjoni hija lment, hija se tivvalutaha biss sa dak il-punt, filwaqt li hija obbligata li tivvaluta l-punti kollha tal-ilment; u
- d. Jekk l-ilment jikkonsisti f'diversi punti separati, kull wieħed minnhom jiġi vvalutat separatament.

b) Jiddeċiedi dwar l-ilment:

- a. billi tiċċadha (bir-raġunijiet) jekk tkun bla bażi jew inammissibbli; jew
- b. jaċċettah u jistieden lill-manijers tal-Kumpanija biex jieħdu miżuri biex jirrimedjaw in-nuqqasijiet identifikati; jekk is-COO qed jittratta l-ilment, huwa jistieden lis-CEO biex jirrimedja n-nuqqasijiet identifikati, filwaqt li hu stess huwa wkoll obligat li jaġixxi u jagħmel il-korrezzjoni.

c) Għandha tinforma lill-ilmentatur, bil-miktub jew elettronikament, dwar l-eżitu tal-immaniġġjar tal-ilment tiegħu u l-miżuri meħuda biex jiġu rimedjati n-nuqqasijiet identifikati, filwaqt li tiġġustifika d-deċiżjoni tagħha. Il-metodu ta' kif jiġi infurmat l-ilmentatur għandu jintgħažel billi jitqies il-mod kif l-ilment wasal għand il-Kumpanija.

8.2 Il-persuna awtorizzata għandha tittratta l-ilment mhux aktar tard minn 30 jum mid-data tal-kunsinna jew l-aċċettazzjoni tal-lment Aċċettat u immedjatament wara t-trattament tiegħu, tinforma lill-ilmentatur dwar ir-riżultat tat-trattament tal-ilment. F'każijiet ġustifikati, dan il-perjodu jista' jiġi estiż għal 60 jum, filwaqt li r-raġuni speċifika għall-estensjoni tal-perjodu u l-impossibbiltà li jiġi ttrattat l-ilment hija l-persuna awtorizzata obbligata li tinnotifika lill-ilmentatur fi żmien 30 jum mid-data tal-kunsinna jew l-aċċettazzjoni tal-lment Aċċettat. Il-persuna awtorizzata għandha tipprovdi lill-ilmentatur bil-miktub, fuq talba jew wara konferma tal-kunsinna tal-ilment, b'informazzjoni dwar il-proċedura għat-trattament tal-ilment.

8.3 Is-COO huwa obligat li jieħu l-miżuri meħtieġa biex jelimina n-nuqqasijiet identifikati abbażi tal-ilment u jiżgura l-eliminazzjoni tal-kawżi tal-okkorrenza tagħhom fi żmien 30 jum mid-data tat-talba biex jagħmel dan mill-Persuna Awtorizzata.

8.4 Jekk min jagħmel l-ilment ma jkunx sodisfatt bil-mod kif ġie ttrattat l-ilment, jista' jressaq ilment lill-Kummissarju fi żmien 15-il jum kalendarju mill-għoti tad-deċiżjoni dwar il-mod kif ġie ttrattat l-ilment lill-ilmentatur. Tali ilment għandu jitqies bħala ilment ġdid u għandu jiġi pproċessat u ttrattat skont dan ir-regolament intern.

- 8.5 L-ilmentatur huwa obbligat li jipprovdi l-kooperazzjoni meħtieġa għall-immaniġġjar xieraq tiegħu meta jsolvi l-ilment, b'mod partikolari, huwa obbligat li jipprovdi informazzjoni addizzjonali jew dokumenti meħtieġa fuq talba. Sakemm l-ilmentatur ma jipprovdix din il-kooperazzjoni, il-Persuna Awtorizzata għandha tissospendi l-immaniġġjar tal-ilment sakemm l-ilmentatur jipprovdi kooperazzjoni. Matul l-interruzzjoni tal-immaniġġjar tal-ilment, il-perjodu ta' 30 jum jew 60 jum stabbilit f'dan ir-regolament intern għall-immaniġġjar tal-ilment ma għandux jiskadi. Il-Persuna Awtorizzata għandha d-dritt li tistabbilixxi perjodu ta' żmien raġonevoli biex l-ilmentatur jipprovdi kooperazzjoni, ta' mill-inqas 30 jum. Il-Kumpanija għandha tinforma lill-ilmentatur dwar il-passi meħuda fl-immaniġġjar tal-ilment. Fil-każ ta' mistoqsijiet mill-ilmentatur, il-Kumpanija għandha tinformah mingħajr dewmien żejjed.
- 8.6 Meta jittratta lmenti, il-Kummissarju għandu jipproċedi skont id-deċiżjonijiet preċedenti dwar ilmenti simili. Deċiżjoni preċedenti dwar ilment simili tista' tiġi derogata, iżda tali deroga trid tkun ġustifikata b'mod debitament u konvinċenti.
- 8.7 Il-persuna magħżula għandha biżżejjed riżorsi u aċċess għall-informazzjoni kollha relatata mal-ilment u li għandha impatt fuq l-immaniġġjar tiegħu meta jiġi mmaniġġjat l-ilment.
- 8.8 Il-Kummissarju se jagħmel kull sforz biex jiġbor u jirrevedi l-informazzjoni rilevanti kollha disponibbli dwar l-ilment. Il-Kummissarju mhux se jitlob informazzjoni jew dokumenti mingħand l-ilmentatur li diġà jkunu fil-pussess tiegħu/tagħha meta jkun qed jittratta l-ilment.
- 8.9 Il-Kummissarju għandu juża lingwaġġ mhux tekniku, sempliċi u li jinftehem meta jikkomunika mal-ilmentatur jew meta jittratta lmenti. Il-Kummissarju għandu jikkomunika mal-ilmentatur u jittratta l-ilment fil-lingwa li biha ġie ppreżentat l-ilment.
- 8.10 Jekk il-Kummissarju ma jikkonformax mal-ilment jew jikkonforma miegħu biss parzjalment, irid jiġġustifika b'mod ċar u komprensiv id-deċiżjoni tiegħu li jittratta l-ilment u jinforma lill-ilmentatur dwar il-mezzi ta' rimedju disponibbli.
- 8.11 Il-Kummissarju għandu jżomm rekord tal-immaniġġjar ta' ilment skont dan l-Artikolu 8.

9 ILMENT RIPETUT

- 9.1 Ilment ripetut huwa ilment mill-istess ilmentatur, fl-istess kwistjoni, jekk ma jkunx fih fatti ġodda.
- 9.2 Fil-każ ta' lment ripetut, il-Kummissarju se jirrevedi r-rekord tal-ilment preċedenti u mbagħad:
- a) jekk issib li l-ilment preċedenti ġie ttrattat b'mod korrett, se tinnotifika lill-ilmentatur dwar dan il-fatt bil-miktub b'ġustifikazzjoni komprensiva tal-pożizzjoni tagħha u istruzzjoni li lment ripetut ieħor mhux se jitqies u fl-istess ħin se tagħti struzzjonijiet lill-ilmentatur dwar il-possibbiltà li jikkuntattja lill-awtoritajiet pubbliċi rilevanti f'din il-kwistjoni, b'mod partikolari l-Bank Nazzjonali tas-Slovakkja bħala l-awtorità li tissorvelja l-attivitajiet tal-Kumpanija u, jekk applikabbli, awtorità pubblika oħra li, skont in-natura tal-ilment, tista' tittratta l-ilment inkwistjoni fit-tifsira tal-kompetenzi tagħha mogħtija mir-regolamenti legali rilevanti; jew
 - b) Jekk issib li l-ilment preċedenti ma ġiex immaniġġjat b'mod korrett, se tittratta l-ilment skont il-proċedura stabbilita fl-Artikolu 8.

10 REĠISTRU TAL-ILMENTI

- 10.1 Ir-rekords tal-ilmenti, ir-rekords tal-immaniġġjar tal-ilmenti u d-dokumentazzjoni relatata mal-ilmenti jinżammu mill-Impjegat Amministrattiv. Dawn ir-rekords jinżammu skont ir-regolamenti interni tal-Kumpanija dwar iż-żamma tar-rekords. Fil-każ ta' dokumenti fiżiċi (inklużi lmenti ppreżentati bil-miktub), l-Impjegat Amministrattiv jikkonvertihom f'forma elettronika u jaħżen dawn id-dokumenti f'forma elettronika skont is-sentenza preċedenti.
- 10.2 Ir-rekord skont l-Artikolu 10.1 għandu jinkludi b'mod partikolari:
- a) l-isem, il-kunjom u l-indirizz residenzjali ta' min qed jagħmel l-ilment, jekk tkun persuna fiżika, l-isem jew l-isem tan-negozju u l-uffiċċju reġistrat ta' min qed jagħmel l-ilment, jekk tkun persuna ġuridika;
 - b) l-indirizz ta' kuntatt tal-ilmentatur jekk ikun differenti mill-post tar-residenza tiegħu/tagħha fil-każ ta' persuna fiżika jew mill-uffiċċju reġistrat tiegħu/tagħha fil-każ ta' persuna ġuridika;
 - c) kuntatt bit-telefon u/jew bl-email għall-ilmentatur;
 - d) identifikazzjoni tal-Persuna Awtorizzata;
 - e) is-suġġett tal-ilment, inklużi d-dokumenti mibgħuta minn min għamel l-ilment;
 - f) kontri min huwa dirett l-ilment;
 - g) id-data tal-kunsinna jew tal-irċevuta tal-ilment;
 - h) proċedura għall-ipproċessar tal-ilmenti;
 - i) il-proċedura għall-valutazzjoni tal-ilment u l-mod kif ġie ttrattat (inkluża t-tweġiba mibgħuta lill-ilmentatur);
 - j) jekk l-ilment kien ġustifikat, il-miżuri meħuda biex jiġu eliminati n-nuqqasijiet identifikati;
 - k) id-data tar-riżoluzzjoni tal-ilment;
 - l) lista tad-dokumenti li abbażi tagħhom ittiehdet id-deċiżjoni dwar l-ilment.
- 10.3 Wara li kull ilment jiġi solvut, irrispettivament mill-metodu ta' riżoluzzjoni, il-Kumpanija tanalizza kontinwament ir-raġunijiet li wasslu lill-ilmentatur biex iressaq ilment. Fil-każ li l-Kumpanija tidentifika raġuni rikorrenti għall-preżentazzjoni ta' ilment, se tivvaluta jekk din ir-raġuni għall-preżentazzjoni ta' ilment taffettwax ukoll proċessi oħra fi ħdan il-Kumpanija jew prodotti jew servizzi oħra tal-Kumpanija, anke jekk s'issa ma kinux is-suġġett ta' xi lment. Il-Kumpanija mbagħad tiegħu l-passi meħtieġa biex tirranġa rimedju b'tali mod li din ir-raġuni għall-preżentazzjoni ta' ilment tiġi eliminata kemm jista' jkun. Is-COO huwa responsabbli għall-arranġament ta' rimedju skont is-sentenza preċedenti.
- 10.4 Il-kumpanija tanalizza u tevalwa kontinwament:
- a) il-ħin medju meħud biex ilment jiġi ttrattat bis-sħiħ, inklużi l-ħinijiet ta' konferma, investigazzjoni u rispons;
 - b) l-għadd ta' lmenti li waslu, inklużi lmenti li l-Kumpanija ma ttrattatx fil-ħin;
 - c) il-kategoriji ta' suġġetti li magħhom jirrelataw l-ilmenti; u
 - d) riżultati tal-immaniġġjar tal-ilmenti.
- 10.5 L-impjegat amministrattiv għandu regolarment, iżda mill-inqas darba fis-sena, jippreżenta lis-COO rapport dwar l-implimentazzjoni u l-effettività tal-proċeduri tal-immaniġġjar tal-ilmenti skont dan ir-regolament intern, li għandu jinkludi informazzjoni skont l-Artikolu 10.4 ta' dan ir-regolament intern kif ukoll informazzjoni dwar kwalunkwe miżura korrettiva meħuda jew li għandha tittieħed wara l-konklużjonijiet li jirriżultaw mill-immaniġġjar tal-ilmenti.

11 AĊĊESS GĦAR-REGOLAMENT INTERN

- 11.1 Il-kumpanija, skont l-Artikolu 1(3) tad-DN 2025/294, tagħmel dan ir-regolament intern disponibbli għall-klijenti fuq il-websajt tagħha.

12 RESPONSABILITÀ

- 12.1 L-Impjegat Amministrattiv huwa responsabbli għat-twettiq tal-obbligi skont dan ir-regolament intern. Dan huwa mingħajr preġudizzju għal kwalunkwe dispożizzjoni ta' dan ir-regolament intern li speċifikament tattribwixxi responsabbiltà partikolari lil funzjoni oħra fi ħdan il-Kumpanija.
- 12.2 Fil-każ li, għal kwalunkwe raġuni, l-Impjegat Amministrattiv ma jkunx responsabbli biex iwettaq l-obbligi skont dan ir-regolament intern skont l-Artikolu 12.1 ta' dan ir-regolament intern, is-COO jkun responsabbli biex jikkonforma mal-obbligi skont dan ir-regolament intern.
- 12.3 Il-persuna responsabbli msemmija fl-Artikolu 12.1 hija obbligata li żżomm rekords tal-attivitajiet, l-avvenimenti u l-attivitajiet kollha mwettqa skont dan ir-regolament intern.

13 DISPOŻIZZJONIJIET FINALI

- 13.1 Il-manijers tal-Kumpanija huma responsabbli b'mod kongunt għall-monitoraġġ tal-implimentazzjoni xierqa tal-proċeduri u l-obbligi stabbiliti f'dawn ir-regolamenti interni.
- 13.2 Jekk Impjegat Amministrattiv jiskopri xi ksur ta' dan ir-regolament intern fl-ambitu tad-dmirijiet tiegħu/tagħha, għandu/għandha jinforma lis-COO dwar dan mingħajr dewmien żejjed.
- 13.3 Dan ir-regolament intern għie approvat bid-deċiżjoni tad-diretturi fl-20 ta' Ġunju 2025, u jidhol fis-seħħ ukoll f'din id-data.
- 13.4 Dan ir-regolament intern għandu jidhol fis-seħħ fid-data tad-deċiżjoni tal-Bank Nazzjonali tas-Slovakkja li tagħti lill-Kumpanija liċenzja biex tipprovdi servizzi ta' kryptoassi.

Fi Bratislava, fl-10 ta' Awwissu 2026



Okazio s.r.o.

Martin Bittara, Direttur Maniġerjali

ANNESS NRU 1
FORMOLA TA' ILMENT

Okazio s.r.o.	
Formola ta' Iment	
<u>1.A - Ilmentatur</u>	
Isem u kunjom / isem tan-negozju:	
Numru ta' referenza tal-klijent, jekk disponibbli:	
ID: ¹	
Indirizz residenzjali / Uffiċċju rreġistrat: (<i>triq, numru ta' reġistrazzjoni, kodiċi postali</i>)	
Stat:	
Indirizz ta' kuntatt: ²	
Numru tat-telefon:	
Email:	
LIĠI: ³	
Jekk jogħġbok indika kif tixtieq tiġi infurmat dwar l-immaniġġjar tal-ilment tiegħek. (<i>elettronikament bl-e-mail jew bil-posta</i>):	
<u>1.B – Dettalji ta' kuntatt (imla biss jekk differenti mid-dettalji fil-punt 1.A)</u>	
Isem u kunjom / isem tan-negozju:	
Indirizz residenzjali / Uffiċċju rreġistrat: (<i>triq, numru ta' reġistrazzjoni, kodiċi postali</i>)	
Stat	
ID: ⁴	
Numru tat-telefon:	
Email:	
<u>2.A - Rappreżentat:⁵</u>	

¹Għandha timtela biss jekk min qed jagħmel l-ilment huwa entità legali.

²Imla biss jekk dan l-indirizz huwa differenti mill-indirizz tar-residenza / l-uffiċċju rreġistrat.

³Imla biss jekk l-ilmentatur ġie assenjat LEI.

⁴Għandha timtela biss jekk min qed jagħmel l-ilment huwa entità legali.

⁵L-ilmentatur jimla din l-informazzjoni biss jekk ma jkunx qed jippreżenta l-ilment f'ismu stess. F'każ b'hal dan, l-ilmentatur huwa meħtieġ ukoll li jippreżenta dokument li juri r-rappreżentazzjoni u l-awtorizzazzjoni biex jaġixxi f'isem l-ilmentatur (eż. prokura).

Isem u kunjom / isem tan-negozju tar-rappreżentant:	
Numru tat-twelid / numru tal-karta tal-identità tar-rappreżentant:	
Indirizz residenzjali / Uffiċċju rreġistrat: (<i>triq, numru ta' reġistrazzjoni, kodiċi postali</i>)	
LIĠI: ⁶	
Numru tat-telefon:	
Email:	
<u>2.B – Dettalji ta' kuntatt tar-rappreżentant</u> <u>(imla biss jekk differenti mid-dettalji fil-punt</u> <u>2.A)</u>	
Isem u kunjom / isem tan-negozju:	
Indirizz residenzjali / Uffiċċju rreġistrat: (<i>triq, numru ta' reġistrazzjoni, kodiċi postali</i>)	
Stat	
ID: ⁷	
Numru tat-telefon:	
Email:	
<u>3. - Ilment</u>	
3.A - Referenza sħiħa għas-servizz tal-kriptoassi li għalih jirrelata l-ilment (jiġifieri isem il-fornitur tas-servizz tal-kriptoassi, numru ta' referenza tas-servizz tal-kriptoassi jew referenzi oħra għat-tranzazzjonijiet rilevanti)	
Identifikazzjoni tal-persuna li kontriha huwa dirett l-ilment:⁸	

⁶Imla biss jekk ir-rappreżentant ġie assenjat LEI.

⁷Għandha timtela biss jekk min qed jagħmel l-ilment huwa entità legali.

⁸Imla biss jekk l-ilment huwa dirett kontra persuna speċifika.

3.B - Deskrizzjoni tas-sugġett tal-ilment⁹	
3.C - Data/i relatata/i mal-fatti li wasslu għall-ilment:	
3.D - Deskrizzjoni u ammont ta' ħsara kkawżata:¹⁰	
3.E - Kwalunkwe kumment ieħor jew informazzjoni rilevanti:	
Fi _____, nhar _____ _____ _____ Firma ta' min qed jagħmel l-ilment jew tar-rappreżentant tiegħu	

Dokumentazzjoni sottomessa (immarka l-kaxxa xierqa):

Prokura jew dokument uffiċjali ieħor li juri l-ħatra ta' rappreżentant	
Kopja tad-dokumenti kuntrattwali relatati mal-investimenti li għalihom jirrelata l-ilment	
Dokumenti oħra li jappoġġjaw l-ilment:	

⁹Jekk jogħġbok ibgħat id-dokumenti u l-evidenza kollha li jippruvaw l-istqarrijiet iddikjarati fir-raġunijiet tal-ilment u li taf bihom.

¹⁰Imla biss jekk ikun sar ħsara.