



ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

1 ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ

1.1 Ο παρών εσωτερικός κανονισμός για την επεξεργασία παραπόνων έχει καταρτιστεί σύμφωνα με:

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

2 ΟΡΙΣΜΟΙ

2.1 Οι όροι που γράφονται με κεφαλαία γράμματα και χρησιμοποιούνται σε αυτούς τους εσωτερικούς κανονισμούς έχουν τις ακόλουθες έννοιες:

Διοικητικός υπάλληλος	είναι υπάλληλος του διοικητικού τμήματος της Εταιρείας
Υπεύθυνος Συμμόρφωσης	είναι το άτομο που είναι υπεύθυνο για τον εσωτερικό έλεγχο εντός της Εταιρείας
ΕΡΩΤΟΛΟΓΩ	είναι μέλος του διοικητικού οργάνου της Εταιρείας και ο Γενικός Διευθυντής Λειτουργιών της Εταιρείας·
DN 2025/294	είναι ο κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2025/294 της Επιτροπής, της 1ης Οκτωβρίου 2024, για τη συμπλήρωση του κανονισμού (ΕΕ) 2023/1114 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τα ρυθμιστικά τεχνικά πρότυπα που καθορίζουν τις απαιτήσεις, τα πρότυπα και τις διαδικασίες για την αντιμετώπιση καταγγελιών από παρόχους υπηρεσιών κρυπτονομισμάτων.
DN 2025/305	είναι ο κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2025/305 της Επιτροπής, της 31ης Οκτωβρίου 2024, για τη συμπλήρωση του κανονισμού (ΕΕ) 2023/1114 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τα ρυθμιστικά τεχνικά πρότυπα που καθορίζουν τις πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται σε αίτηση αδειοδότησης ως παρόχου υπηρεσιών κρυπτοπεριουσιακών στοιχείων.
Κανονισμός MiCA	είναι ο κανονισμός (ΕΕ) 2023/1114 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 31ης Μαΐου 2023, για τις αγορές κρυπτονομισμάτων και την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 και των οδηγιών 2013/36/ΕΕ και (ΕΕ) 2019/1937
Εξουσιοδοτημένα άτομα	είναι οποιοδήποτε από τα ακόλουθα πρόσωπα: a) μέλη των οργάνων της Εταιρείας· b) Υπάλληλοι της εταιρείας; c) τρίτα μέρη που παρέχουν υπηρεσίες στην Εταιρεία σε βάση εξωτερικής ανάθεσης σύμφωνα με το Άρθρο 73 του Κανονισμού MiCA
Εξουσιοδοτημένο άτομο	έχει την έννοια που δίνεται στο Άρθρο 7.7
Παραλήφθηκε καταγγελία	έχει την έννοια που δίνεται στο Άρθρο 7.4
Εταιρεία	είναι η εταιρεία Okazio s.r.o., με έδρα την οδό Bottova 2A, Μπρατισλάβα - περιοχή Staré Mesto 811 09, Αριθμός Εταιρείας:

	54 724 732, καταχωρημένη στο Εμπορικό Μητρώο του Δημοτικού Δικαστηρίου Μπρατισλάβα III, τμήμα Sro, αριθμός καταχώρισης 163835/B.
--	--

3 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

- 3.1 Ο παρών εσωτερικός κανονισμός εφαρμόζεται στον χειρισμό παραπόνων από τους πελάτες της Εταιρείας. Ο παρών εσωτερικός κανονισμός καθορίζει την ενιαία και αποτελεσματική διαδικασία της Εταιρείας για τον χειρισμό παραπόνων πελατών σχετικά με τις δραστηριότητες, την ορθότητα των ενεργειών ή την ποιότητα εκτέλεσης των δραστηριοτήτων των Εξουσιοδοτημένων Προσώπων.
- 3.2 Στόχος του παρόντος εσωτερικού κανονισμού είναι η θέσπιση αποτελεσματικών και διαφανών διαδικασιών για την κατάλληλη, ταχεία και ελεύθερη διεκπεραίωση των παραπόνων των πελατών και κανόνων για την τήρηση αρχείων κάθε παραπόνου και των μέτρων που λαμβάνονται για την επίλυσή του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των νομικών κανονισμών που αναφέρονται στο Άρθρο 1.1.

4 ΟΡΙΣΜΟΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΟΡΩΝ

- 4.1 Ένα παράπονο είναι μια έκφραση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στην Εταιρεία σε σχέση με την παροχή μίας ή περισσότερων υπηρεσιών κρυπτονομισμάτων σε πελάτες, πιθανούς πελάτες ή σε ένα ανώνυμο άτομο.
- 4.2 Σε περίπτωση ανώνυμης υποβολής, μια καταγγελία κατά την έννοια του παρόντος εσωτερικού κανονισμού είναι μια ανώνυμη υποβολή που περιέχει συγκεκριμένα, επαρκώς σίγουρα και επαληθεύσιμα δεδομένα που υποδεικνύουν τη συμπεριφορά ή τα γεγονότα που αναφέρονται στο Άρθρο 4.1.
- 4.3 Ένας καταγγέλλων είναι ένας πελάτης, ένας πιθανός πελάτης ή ένα ανώνυμο άτομο που υποβάλλει καταγγελία.
- 4.4 Ο όρος «πελάτης» ερμηνεύεται σύμφωνα με το άρθρο 3(1)(39) του κανονισμού MiCA.
- 4.5 Μια καταγγελία δεν αποτελεί υποβολή από τον καταγγέλλοντα που αφορά υπηρεσίες και δραστηριότητες που δεν υπόκεινται στην εποπτεία της Εθνικής Τράπεζας της Σλοβακίας ή υποβολή που αφορά υπηρεσίες και δραστηριότητες οντότητας διαφορετικής από την Εταιρεία και για τις οποίες η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη. Ωστόσο, ακόμη και σε τέτοιες περιπτώσεις, η Εταιρεία θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντήσει στον καταγγέλλοντα κατάλληλα και να παράσχει στον καταγγέλλοντα τη θέση της ή, εάν η Εταιρεία έχει στη διάθεσή της τέτοιες πληροφορίες, θα παραπέμψει τον καταγγέλλοντα στην άσκηση των αξιώσεών του κατά της οντότητας που είναι υπεύθυνη για την επεξεργασία της καταγγελίας του και για τον σκοπό αυτό θα παράσχει στον καταγγέλλοντα τα απαραίτητα στοιχεία ταυτοποίησης της εν λόγω οντότητας.

5 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΚΤΟ ΜΙΑΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

- 5.1 Η καταγγελία πρέπει να στρέφεται κατά δραστηριοτήτων ή υπηρεσιών που παρέχονται από την Εταιρεία ή από υπαλλήλους της Εταιρείας για λογαριασμό της. Η καταγγελία δεν μπορεί να στρέφεται κατά δραστηριοτήτων ή υπηρεσιών οντοτήτων άλλων από την Εταιρεία.

- 5.2 Ο πελάτης που υποβάλλει το παράπονο πρέπει να αναφέρεται στην καταγγελία στο βαθμό που ορίζεται στο Παράρτημα Αρ. 1 του παρόντος εσωτερικού κανονισμού. Αυτό δεν ισχύει για ανώνυμες καταγγελίες.
- 5.3 Η καταγγελία πρέπει να υποβληθεί με έναν από τους τρόπους που ορίζονται στο Άρθρο 6 του παρόντος εσωτερικού κανονισμού.
- 5.4 Το αντικείμενο της καταγγελίας πρέπει να είναι επαρκώς συγκεκριμένο. Ο καταγγέλλων υποχρεούται να προσδιορίσει και να υποβάλει όλα τα αποδεικτικά στοιχεία και τα αποδεικτικά μέσα που σχετίζονται με το αντικείμενο της καταγγελίας και τα οποία έχει στη διάθεσή του.

6 ΜΕΘΟΔΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

- 6.1 Ο καταγγέλλων μπορεί να υποβάλει καταγγελία με τους ακόλουθους τρόπους:
- a) γραπτώς μέσω ταχυδρομείου που αποστέλλεται στη διεύθυνση της έδρας της Εταιρείας: **Okazio s.r.o.**, Bottova 2A, Μπρατισλάβα - Παλιά Πόλη 811 09, Σλοβακική Δημοκρατία
 - b) προφορικά σε υπάλληλο ή μέλος του οργάνου της Εταιρείας· ή
 - c) ηλεκτρονικά, αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στην ακόλουθη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της Εταιρείας που έχει οριστεί για την υποβολή παραπόνων: kontakt@okazio.sk.
- 6.2 Σε περίπτωση προφορικής καταγγελίας, ο υπάλληλος της Εταιρείας ή το μέλος του οργάνου της Εταιρείας που παραλαμβάνει την προφορική καταγγελία υποχρεούται να συντάξει γραπτό πρακτικό της εν λόγω καταγγελίας. Με αυτόν τον τρόπο, κάθε υπάλληλος της Εταιρείας ή μέλος του οργάνου της Εταιρείας δικαιούται να λάβει καταγγελία, η οποία, μόλις παραληφθεί, διαβιβάζεται αμέσως για επεξεργασία σε Διοικητικό υπάλληλο ή απευθείας σε πρόσωπο σύμφωνα με το Άρθρο 7.6, εάν η καταγγελία στρέφεται κατά Διοικητικού υπαλλήλου. Το γραπτό πρακτικό συντάσσεται σύμφωνα με το υπόδειγμα που ορίζεται στο Παράρτημα Αρ. 1 του παρόντος εσωτερικού κανονισμού.
- 6.3 Το πρόσωπο κατά του οποίου στρέφεται η καταγγελία αποκλείεται από την παραλαβή καταγγελίας βάσει του Άρθρου 6.2.
- 6.4 Μια καταγγελία ή ένα γραπτό πρακτικό προφορικής καταγγελίας πρέπει να περιέχει τις ακόλουθες πληροφορίες:
- a) όνομα, επώνυμο και διεύθυνση κατοικίας του καταγγέλλοντος, εάν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, όνομα ή επωνυμία, αριθμός ταυτότητας και έδρα του καταγγέλλοντος, εάν πρόκειται για νομικό πρόσωπο·
 - b) η διεύθυνση επικοινωνίας του καταγγέλλοντος, εάν αυτή διαφέρει από τον τόπο κατοικίας του σε περίπτωση φυσικού προσώπου ή από την έδρα του σε περίπτωση νομικού προσώπου·
 - c) τηλέφωνο ή/και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο επικοινωνίας για τον καταγγέλλοντα·
 - d) το αντικείμενο και η αιτιολόγηση της καταγγελίας, συμπεριλαμβανομένων των εγγράφων που απέστειλε ο καταγγέλλων (εάν υπάρχουν)·
 - e) ταυτοποίηση του Εξουσιοδοτημένου Προσώπου κατά του οποίου στρέφεται η

- καταγγελία, εάν η καταγγελία στρέφεται κατά ενός συγκεκριμένου Εξουσιοδοτημένου Προσώπου (ή περισσότερων Εξουσιοδοτημένων Προσώπων).
- f) την ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας· και
- g) τον τρόπο με τον οποίο ο καταγγέλλων θα πρέπει να ενημερώνεται για την έκβαση της καταγγελίας.
- 6.5 Η υποβολή καταγγελίας και η διεκπεραίωσή της σύμφωνα με τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό είναι δωρεάν.
- 6.6 Εάν ο καταγγέλλων έχει υποβάλει έγγραφο σε έντυπη μορφή μαζί με την καταγγελία, αυτά θα του επιστραφούν από την Εταιρεία με τον κατάλληλο τρόπο μετά την επίλυση της καταγγελίας. Εκτός εάν η Εταιρεία συμφωνήσει διαφορετικά με τον καταγγέλλοντα, τα έγγραφα θα του επιστραφούν στη διεύθυνση που αναφέρεται στην καταγγελία. Η Εταιρεία δικαιούται να λάβει αντίγραφα των εν λόγω εγγράφων.
- 6.7 Ο καταγγέλλων μπορεί επίσης να χρησιμοποιήσει το έντυπο καταγγελίας που επισυνάπτεται ως Παράρτημα Αρ. 1 στον παρόντα εσωτερικό κανονισμό, το οποίο θα δημοσιευτεί στον ιστότοπο της Εταιρείας, για να υποβάλει καταγγελία.
- 6.8 Η καταγγελία μπορεί να υποβληθεί στα σλοβακικά, τα αγγλικά ή στην επίσημη γλώσσα των κρατών μελών υποδοχής της Ένωσης.
- 6.9 Αυτός ο εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας είναι διαθέσιμος στο κάτω μέρος της ιστοσελίδας της Εταιρείας <https://okazio.sk/> στην ενότητα «Πληροφορίες» στην ενότητα «Παράπονα». Αφού κάνει κλικ στο κουμπί «Παράπονα», ο επισκέπτης του ιστότοπου της Εταιρείας ανακατευθύνεται στην υποσελίδα της Εταιρείας, όπου δημοσιεύεται το κείμενο αυτού του εσωτερικού κανονισμού. Ο επισκέπτης του ιστότοπου (πελάτης ή πιθανός πελάτης) ενημερώνεται έτσι για τη δυνατότητα υποβολής δωρεάν παραπόνου, καθώς και για τη μέθοδο υποβολής παραπόνου και τη διαδικασία που θα ακολουθήσει η Εταιρεία κατά την επεξεργασία και διεκπεραίωση του παραπόνου.

7 ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- 7.1 Ο Διοικητικός Υπάλληλος είναι υπεύθυνος για την επεξεργασία της αίτησης βάσει του παρόντος εσωτερικού κανονισμού και διαβιβάζει την καταγγελία κατά την έννοια του παρόντος Άρθρου 7 στο αρμόδιο πρόσωπο για επεξεργασία. Ο Διοικητικός Υπάλληλος είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της Εταιρείας βάσει του παρόντος εσωτερικού κανονισμού, εκτός εάν ορίζεται ρητά διαφορετικά στον παρόντα εσωτερικό κανονισμό.
- 7.2 Εάν η καταγγελία δεν περιέχει τα στοιχεία που ορίζονται στο Άρθρο 6.4, ο Διοικητικός Υπάλληλος θα καλέσει τον καταγγέλλοντα να τη συμπληρώσει. Εάν η καταγγελία δεν συμπληρωθεί εντός 10 ημερών από την ημερομηνία επίδοσης της πρόσκλησης, η Εταιρεία δεν υποχρεούται να λάβει υπόψη την καταγγελία.
- 7.3 Το Άρθρο 7.2 δεν εφαρμόζεται σε περίπτωση ανώνυμης καταγγελίας. Εάν μια ανώνυμη καταγγελία δεν περιέχει όλα τα στοιχεία που ορίζονται στο Άρθρο 6.4, η Εταιρεία δύναται να μην λάβει υπόψη την εν λόγω καταγγελία.
- 7.4 Η Εταιρεία, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, το αργότερο εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της καταγγελίας, θα αξιολογήσει εάν η καταγγελία είναι

σαφής και πλήρης και θα επιβεβαιώσει εγγράφως στον καταγγέλλοντα την παραλαβή της καταγγελίας και την προώθησή της για επεξεργασία σε περίπτωση:

- a) μια πλήρη καταγγελία που συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Άρθρου 6.4·
- b) μια δεόντως συμπληρωμένη καταγγελία σύμφωνα με τη διαδικασία του Άρθρου 7.2· ή
- c) ελλιπής καταγγελία, την οποία η Εταιρεία αποφασίζει να αποδεχτεί.

(εφεξής καλούμενο «**Παραλήφθηκε καταγγελία**»).

Η γραπτή βεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας περιέχει ιδίως:

- a) πληροφορίες σχετικά με το παραδεκτό της καταγγελίας·
- b) ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας·
- c) τα στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένης της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και του αριθμού τηλεφώνου, του ατόμου με το οποίο μπορεί να επικοινωνήσει ο καταγγέλλων για τυχόν ερωτήσεις σχετικά με την καταγγελία·
- d) μια κατά προσέγγιση ένδειξη του χρόνου που θα χρειαστεί για την επίλυση του παραπόνου· και
- e) σε περίπτωση ηλεκτρονικής καταγγελίας, επίσης αντίγραφο της παραληφθείσας καταγγελίας·

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

7.6 Εάν η καταγγελία στρέφεται κατά Διοικητικού Υπαλλήλου, ο τελευταίος οφείλει να την διαβιβάσει αμέσως στον Γενικό Διευθυντή Διαδικτύου (COO) μόλις την παραλάβει, ο οποίος ενεργεί σύμφωνα με το παρόν Άρθρο 7.

7.7 Ο Διοικητικός Υπάλληλος θα προωθήσει την ληφθείσα καταγγελία για επεξεργασία σύμφωνα με το Άρθρο 8:

- a) Ο άμεσος προϊστάμενος του υπαλλήλου της Εταιρείας κατά του οποίου στρέφεται η καταγγελία·
- b) Ο COO, ο οποίος είναι υπεύθυνος για το Εξουσιοδοτημένο Πρόσωπο, εκτός εάν το Εξουσιοδοτημένο Πρόσωπο είναι υπάλληλος της Εταιρείας που έχει άμεσο προϊστάμενο εναντίον του οποίου στρέφεται η καταγγελία·
- c) Υπεύθυνος Συμμόρφωσης, εάν η καταγγελία στρέφεται κατά στελέχους της εταιρείας ή εάν η καταγγελία δεν στρέφεται κατά συγκεκριμένου προσώπου

(εφεξής καλούμενο «**Εξουσιοδοτημένο άτομο**»).

8 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

8.1 Το εξουσιοδοτημένο άτομο ενεργεί ως εξής κατά την επεξεργασία μιας καταγγελίας:

- a) Θα αξιολογήσει την ουσία της καταγγελίας εξετάζοντας τα έγγραφα και επαληθεύοντας τις πληροφορίες που παρείχε ο καταγγέλλων στην καταγγελία, προκειμένου να προσδιορίσει αντικειμενικά την πραγματική κατάσταση της υπόθεσης, ενώ:

- a. εξετάζει επίσης τα αίτια των εντοπισμένων ελλείψεων και τις συνέπειές τους·
- b. κατά την αξιολόγηση μιας καταγγελίας, αυτή βασίζεται στο αντικείμενό της,

ανεξάρτητα από τον καταγγέλλοντα και το άτομο κατά του οποίου στρέφεται η καταγγελία, καθώς και στον τρόπο με τον οποίο την περιέγραψε ο καταγγέλλων.

- c. εάν μόνο ένα μέρος της υποβολής αποτελεί καταγγελία, θα την αξιολογήσει μόνο στο βαθμό που αυτό ισχύει, ενώ υποχρεούται να αξιολογήσει όλα τα σημεία της καταγγελίας· και
- d. Εάν η καταγγελία αποτελείται από πολλά ξεχωριστά σημεία, καθένα από αυτά θα αξιολογηθεί ξεχωριστά.

b) Αποφασίζει επί της καταγγελίας:

- a. απορρίπτοντάς το (με αιτιολογία) εάν είναι αβάσιμο ή απαράδεκτο· ή
 - b. το αποδέχεται και καλεί τους διευθυντές της Εταιρείας να λάβουν μέτρα για την αποκατάσταση των διαπιστωμένων ελλείψεων· εάν ο COO χειρίζεται το παράπονο, καλεί τον Διευθύνοντα Σύμβουλο να διορθώσει τις διαπιστωμένες ελλείψεις, ενώ ο ίδιος υποχρεούται να ενεργήσει και να προβεί στη διόρθωση.
- c) Ενημερώνει τον καταγγέλλοντα, γραπτώς ή ηλεκτρονικά, για το αποτέλεσμα της διεκπεραίωσης του παραπόνου του και τα μέτρα που έλαβε για την αποκατάσταση των διαπιστωμένων ελλείψεων, αιτιολογώντας την απόφασή του. Η μέθοδος ενημέρωσης του καταγγέλλοντος επιλέγεται λαμβάνοντας υπόψη τον τρόπο με τον οποίο η Εταιρεία παρέλαβε το παράπονο.

- 8.2 Το εξουσιοδοτημένο πρόσωπο οφείλει να χειριστεί την καταγγελία το αργότερο εντός 30 ημερών από την ημερομηνία παράδοσης ή αποδοχής της Παραδεκτής Καταγγελίας και αμέσως μετά την επεξεργασία της, να ενημερώσει τον καταγγέλλοντα για το αποτέλεσμα της επεξεργασίας της. Σε δικαιολογημένες περιπτώσεις, η προθεσμία αυτή μπορεί να παραταθεί σε 60 ημέρες, ενώ ο ειδικός λόγος για την παράταση της προθεσμίας και η αδυναμία χειρισμού της καταγγελίας είναι το εξουσιοδοτημένο πρόσωπο που υποχρεούται να ειδοποιήσει τον καταγγέλλοντα εντός 30 ημερών από την ημερομηνία παράδοσης ή αποδοχής της Παραδεκτής Καταγγελίας. Το εξουσιοδοτημένο πρόσωπο οφείλει να παρέχει στον καταγγέλλοντα γραπτώς, κατόπιν αιτήματος ή μετά την επιβεβαίωση της παράδοσης της καταγγελίας, πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού της καταγγελίας.
- 8.3 Ο Διευθυντής Λειτουργίας (COO) υποχρεούται να λάβει τα απαραίτητα μέτρα για την εξάλειψη των ελλείψεων που εντοπίστηκαν βάσει της καταγγελίας και να διασφαλίσει την εξάλειψη των αιτιών εμφάνισής τους εντός 30 ημερών από την ημερομηνία υποβολής του σχετικού αιτήματος από το Εξουσιοδοτημένο Πρόσωπο.
- 8.4 Εάν ο καταγγέλλων δεν είναι ικανοποιημένος με τον τρόπο χειρισμού του παραπόνου, μπορεί να υποβάλει καταγγελία στον Επίτροπο εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την έκδοση της απόφασης σχετικά με τον τρόπο χειρισμού του παραπόνου στον καταγγέλλοντα. Το εν λόγω παράπονο θεωρείται ως νέο παράπονο και διεκπεραιώνεται και διεκπεραιώνεται σύμφωνα με τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό.
- 8.5 Ο καταγγέλλων υποχρεούται να παρέχει την απαραίτητη συνεργασία για την ορθή διεκπεραίωσή του κατά την επίλυση του παραπόνου, ιδίως υποχρεούται να παρέχει πρόσθετες πληροφορίες ή απαραίτητα έγγραφα κατόπιν αιτήματος. Εφόσον ο καταγγέλλων δεν παρέχει αυτή τη συνεργασία, το Εξουσιοδοτημένο Πρόσωπο αναστέλλει την διεκπεραίωση του παραπόνου έως ότου ο καταγγέλλων παράσχει τη συνεργασία. Κατά τη διάρκεια της διακοπής της διεκπεραίωσης του παραπόνου, η

προθεσμία των 30 ή 60 ημερών που ορίζεται στον παρόντα εσωτερικό κανονισμό για την διεκπεραίωση του παραπόνου δεν λήγει. Το Εξουσιοδοτημένο Πρόσωπο δικαιούται να ορίσει εύλογη προθεσμία για την παροχή συνεργασίας από τον καταγγέλλοντα, τουλάχιστον 30 ημερών. Η Εταιρεία ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για τα βήματα που έχει κάνει για την διεκπεραίωση του παραπόνου. Σε περίπτωση ερωτήσεων από τον καταγγέλλοντα, η Εταιρεία τον ενημερώνει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

- 8.6 Κατά την εξέταση καταγγελιών, ο Επίτροπος ενεργεί σύμφωνα με προηγούμενες αποφάσεις επί παρόμοιων καταγγελιών. Επιτρέπεται η παρέκκλιση από προηγούμενη απόφαση επί παρόμοιας καταγγελίας, αλλά η παρέκκλιση αυτή πρέπει να αιτιολογείται δεόντως και πειστικά.
- 8.7 Το ορισμένο πρόσωπο διαθέτει επαρκείς πόρους και πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με την καταγγελία και οι οποίες επηρεάζουν τον χειρισμό της κατά την επεξεργασία της καταγγελίας.
- 8.8 Ο Επίτροπος θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να συγκεντρώσει και να εξετάσει όλες τις διαθέσιμες σχετικές πληροφορίες σχετικά με την καταγγελία. Ο Επίτροπος δεν θα ζητήσει πληροφορίες ή έγγραφα από τον καταγγέλλοντα που βρίσκονται ήδη στην κατοχή του κατά την επεξεργασία της καταγγελίας.
- 8.9 Ο Επίτροπος χρησιμοποιεί μη τεχνική, απλή και κατανοητή γλώσσα κατά την επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα ή κατά τον χειρισμό καταγγελιών. Ο Επίτροπος επικοινωνεί με τον καταγγέλλοντα και χειρίζεται την καταγγελία στη γλώσσα στην οποία υποβλήθηκε η καταγγελία.
- 8.10 Εάν ο Επίτροπος δεν συμμορφωθεί με την καταγγελία ή συμμορφωθεί μόνο εν μέρει με αυτήν, οφείλει να αιτιολογήσει με σαφήνεια και κατανοητό τρόπο την απόφασή του να διεκπεραιώσει την καταγγελία και να ενημερώσει τον καταγγέλλοντα σχετικά με τα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας.
- 8.11 Ο Επίτροπος τηρεί αρχείο για τον χειρισμό μιας καταγγελίας σύμφωνα με το παρόν Άρθρο 8.

9 ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

- 9.1 Επαναλαμβανόμενη καταγγελία θεωρείται καταγγελία από τον ίδιο καταγγέλλοντα, για το ίδιο θέμα, εάν δεν περιέχει νέα γεγονότα.
- 9.2 Σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καταγγελίας, ο Επίτροπος θα εξετάσει το αρχείο της προηγούμενης καταγγελίας και στη συνέχεια:
 - a) εάν διαπιστώσει ότι η προηγούμενη καταγγελία διεκπεραιώθηκε σωστά, θα ειδοποιήσει τον καταγγέλλοντα εγγράφως για το γεγονός αυτό, με πλήρη αιτιολόγηση της θέσης της και εντολή ότι δεν θα ληφθεί υπόψη περαιτέρω επαναλαμβανόμενη καταγγελία και ταυτόχρονα θα ενημερώσει τον καταγγέλλοντα σχετικά με τη δυνατότητα επικοινωνίας με τις αρμόδιες δημόσιες αρχές για το θέμα αυτό, ιδίως με την Εθνική Τράπεζα της Σλοβακίας ως την αρχή που εποπτεύει τις δραστηριότητες της Εταιρείας και, κατά περίπτωση, με άλλη δημόσια αρχή η οποία, ανάλογα με τη φύση της καταγγελίας, μπορεί να διεκπεραιώσει την εν λόγω καταγγελία κατά την έννοια των αρμοδιοτήτων που της παρέχονται από τις σχετικές νομοθετικές διατάξεις·

- b) εάν διαπιστώσει ότι η προηγούμενη καταγγελία δεν διεκπεραιώθηκε σωστά, θα την διεκπεραιώσει σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζεται στο Άρθρο 8.

10 ΜΗΤΡΩΟ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

10.1 Τα αρχεία παραπόνων, τα αρχεία χειρισμού παραπόνων και η τεκμηρίωση που σχετίζεται με τα παράπονα τηρούνται από τον Διοικητικό Υπάλληλο. Τα αρχεία αυτά τηρούνται σύμφωνα με τους εσωτερικούς κανονισμούς της Εταιρείας περί τήρησης αρχείων. Στην περίπτωση των φυσικών εγγράφων (συμπεριλαμβανομένων των καταγγελιών που υποβάλλονται γραπτώς), ο Διοικητικός Υπάλληλος τα μετατρέπει σε ηλεκτρονική μορφή και τα αποθηκεύει σε ηλεκτρονική μορφή σύμφωνα με την προηγούμενη πρόταση.

10.2 Το αρχείο σύμφωνα με το Άρθρο 10.1 περιλαμβάνει ιδίως:

- a) το όνομα, το επώνυμο και η διεύθυνση κατοικίας του καταγγέλλοντος, εάν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, το όνομα ή την επωνυμία και την έδρα του καταγγέλλοντος, εάν πρόκειται για νομικό πρόσωπο·
- b) η διεύθυνση επικοινωνίας του καταγγέλλοντος, εάν αυτή διαφέρει από τον τόπο κατοικίας του σε περίπτωση φυσικού προσώπου ή από την έδρα του σε περίπτωση νομικού προσώπου·
- c) τηλέφωνο ή/και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο επικοινωνίας για τον καταγγέλλοντα·
- d) ταυτοποίηση του Εξουσιοδοτημένου Προσώπου·
- e) το αντικείμενο της καταγγελίας, συμπεριλαμβανομένων των εγγράφων που απέστειλε ο καταγγέλλων·
- f) εναντίον του οποίου στρέφεται η καταγγελία·
- g) ημερομηνία παράδοσης ή παραλαβής της καταγγελίας·
- h) διαδικασία επεξεργασίας παραπόνων·
- i) η διαδικασία αξιολόγησης της καταγγελίας και ο τρόπος με τον οποίο διεκπεραιώθηκε (συμπεριλαμβανομένης της απάντησης που εστάλη στον καταγγέλλοντα)·
- j) εάν η καταγγελία ήταν δικαιολογημένη, τα μέτρα που ελήφθησαν για την εξάλειψη των διαπιστωμένων ελλείψεων·
- k) ημερομηνία επίλυσης της καταγγελίας·
- l) κατάλογο των εγγράφων βάσει των οποίων ελήφθη η απόφαση επί της καταγγελίας.

10.3 Μετά την επίλυση κάθε παραπόνου, ανεξάρτητα από τη μέθοδο επίλυσης, η Εταιρεία αναλύει συνεχώς τους λόγους που οδήγησαν τον καταγγέλλοντα στην υποβολή παραπόνου. Σε περίπτωση που η Εταιρεία εντοπίσει έναν επαναλαμβανόμενο λόγο υποβολής παραπόνου, θα αξιολογήσει εάν αυτός ο λόγος υποβολής παραπόνου επηρεάζει και άλλες διαδικασίες εντός της Εταιρείας ή άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες της Εταιρείας, ακόμη και αν δεν έχουν αποτελέσει αντικείμενο καμίας παραπόνου μέχρι στιγμής. Η Εταιρεία θα λάβει στη συνέχεια τα απαραίτητα μέτρα για να διευθετήσει μια αποκατάσταση κατά τρόπο ώστε αυτός ο λόγος υποβολής παραπόνου να εξαλειφθεί στο μέγιστο δυνατό βαθμό. Ο COO είναι υπεύθυνος για την διευθέτηση μιας αποκατάστασης σύμφωνα με την προηγούμενη πρόταση.

10.4 Η εταιρεία αναλύει και αξιολογεί συνεχώς:

- a) ο μέσος χρόνος που απαιτείται για την πλήρη διεκπεραίωση μιας καταγγελίας, συμπεριλαμβανομένων των χρόνων επιβεβαίωσης, διερεύνησης και απόκρισης·
- b) τον αριθμό των παραπόνων που ελήφθησαν, συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων που η Εταιρεία δεν χειρίστηκε εγκαίρως·

- c) τις κατηγορίες θεμάτων στα οποία αναφέρονται οι καταγγελίες· και
- d) αποτελέσματα της διεκπεραίωσης των παραπόνων.

10.5 Ο διοικητικός υπάλληλος υποβάλλει τακτικά, αλλά τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, στον Γενικό Διευθυντή (COO) έκθεση σχετικά με την εφαρμογή και την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών χειρισμού παραπόνων βάσει του παρόντος εσωτερικού κανονισμού, η οποία θα περιλαμβάνει πληροφορίες σύμφωνα με το Άρθρο 10.4 του παρόντος εσωτερικού κανονισμού, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τυχόν διορθωτικά μέτρα που ελήφθησαν ή πρόκειται να ληφθούν μετά τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τη διαχείριση των παραπόνων.

11 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ

11.1 Η εταιρεία, σύμφωνα με το άρθρο 1(3) του ΔΝ 2025/294, διαθέτει τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό στους πελάτες μέσω της ιστοσελίδας της.

12 ΕΥΘΥΝΗ

12.1 Ο Διοικητικός Υπάλληλος είναι υπεύθυνος για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό. Αυτό ισχύει με την επιφύλαξη τυχόν διατάξεων του παρόντος εσωτερικού κανονισμού που αποδίδουν συγκεκριμένα μια συγκεκριμένη ευθύνη σε άλλη λειτουργία εντός της Εταιρείας.

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

12.3 Το υπεύθυνο πρόσωπο που αναφέρεται στο Άρθρο 12.1 υποχρεούται να τηρεί αρχεία όλων των δραστηριοτήτων, εκδηλώσεων και δραστηριοτήτων που διεξάγονται σύμφωνα με τον παρόντα εσωτερικό κανονισμό.

13 ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

13.1 Οι διευθυντές της Εταιρείας είναι από κοινού υπεύθυνοι για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής των διαδικασιών και των υποχρεώσεων που ορίζονται στον παρόντα εσωτερικό κανονισμό.

13.2 Εάν ένας Διοικητικός Υπάλληλος διαπιστώσει οποιαδήποτε παραβίαση του παρόντος εσωτερικού κανονισμού στο πλαίσιο των καθηκόντων του/της, οφείλει να ενημερώσει σχετικά τον Διευθυντή Λειτουργίας χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

13.3 Αυτός ο εσωτερικός κανονισμός εγκρίθηκε με απόφαση των διευθυντών στις 20 Ιουνίου 2025 και τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία αυτή.

13.4 Ο παρών εσωτερικός κανονισμός τίθεται σε ισχύ την ημερομηνία της απόφασης της Εθνικής Τράπεζας της Σλοβακίας για τη χορήγηση άδειας στην Εταιρεία για την παροχή υπηρεσιών κρυπτονομισμάτων.

Στην Μπρατισλάβα, στις 10 Αυγούστου 2026

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

Okazio s.r.o.

Μάρτιν Μπιτάρα, Διευθύνων Σύμβουλος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΡ. 1
ΦΟΡΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΙΑΣ

Okazio s.r.o. Φόρμα παραπόνων	
<u>1.Α - Καταγγέλλων</u>	
Όνομα και επώνυμο / επωνυμία επιχείρησης:	
Αριθμός αναφοράς πελάτη, εάν υπάρχει:	
ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ: ¹	
Διεύθυνση κατοικίας / Εγγεγραμμένο γραφείο: (οδός, αριθμός κυκλοφορίας, ταχυδρομικός κώδικας)	
Κατάσταση:	
Διεύθυνση επικοινωνίας: ²	
Αριθμός τηλεφώνου:	
E-mail:	
ΝΟΜΟΣ: ³	
Παρακαλούμε να υποδείξετε πώς θα θέλατε να ενημερωθείτε σχετικά με την επεξεργασία του παραπόνου σας. (ηλεκτρονικά μέσω email ή ταχυδρομικώς):	
<u>1.Β – Στοιχεία επικοινωνίας</u> <u>(συμπληρώστε μόνο εάν διαφέρουν από τα στοιχεία του σημείου 1.Α)</u>	
Όνομα και επώνυμο / επωνυμία επιχείρησης:	
Διεύθυνση κατοικίας / Εγγεγραμμένο γραφείο: (οδός, αριθμός κυκλοφορίας,	

¹Συμπληρώνεται μόνο εάν ο καταγγέλλων είναι νομικό πρόσωπο.

²Συμπληρώστε μόνο εάν αυτή η διεύθυνση είναι διαφορετική από τη διεύθυνση κατοικίας / έδρας.

³Συμπληρώστε μόνο εάν στον καταγγέλλοντα έχει αποδοθεί LEI.

ταχυδρομικός κώδικας)	
Κατάσταση	
ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ: ⁴	
Αριθμός τηλεφώνου:	
E-mail:	
<u>2.Α - Εκπροσωπείται:</u> ⁵	
Όνομα και επώνυμο / επωνυμία του εκπροσώπου:	
Αριθμός γέννησης / αριθμός ταυτότητας εκπροσώπου:	
Διεύθυνση κατοικίας / Εγγεγραμμένο γραφείο: (οδός, αριθμός κυκλοφορίας, ταχυδρομικός κώδικας)	
ΝΟΜΟΣ: ⁶	
Αριθμός τηλεφώνου:	
E-mail:	
<u>2.Β – Στοιχεία επικοινωνίας του εκπροσώπου (συμπληρώστε μόνο εάν διαφέρουν από τα στοιχεία του σημείου 2.Α)</u>	
Όνομα και επώνυμο / επωνυμία επιχείρησης:	
Διεύθυνση κατοικίας / Εγγεγραμμένο γραφείο: (οδός, αριθμός κυκλοφορίας, ταχυδρομικός κώδικας)	
Κατάσταση	
ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ: ⁷	

⁴Συμπληρώνεται μόνο εάν ο καταγγέλλων είναι νομικό πρόσωπο.

⁵Ο καταγγέλλων συμπληρώνει αυτές τις πληροφορίες μόνο εάν δεν υποβάλλει την καταγγελία για λογαριασμό του. Σε αυτήν την περίπτωση, ο καταγγέλλων υποχρεούται επίσης να υποβάλει έγγραφο που να αποδεικνύει την εκπροσώπηση και την εξουσιοδότηση να ενεργεί για λογαριασμό του καταγγέλλοντος (π.χ. πληρεξούσιο).

⁶Συμπληρώστε μόνο εάν στον εκπρόσωπο έχει αποδοθεί ΛΕΙ.

⁷Συμπληρώνεται μόνο εάν ο καταγγέλλων είναι νομικό πρόσωπο.

Αριθμός τηλεφώνου:	
E-mail:	
<u>3. - Παράπονο</u>	
3.A - Πλήρης αναφορά στην υπηρεσία κρυπτοπεριουσιακών στοιχείων στην οποία αναφέρεται η καταγγελία (δηλαδή, όνομα του παρόχου υπηρεσιών κρυπτοπεριουσιακών στοιχείων, αριθμός αναφοράς υπηρεσίας κρυπτοπεριουσιακών στοιχείων ή άλλες αναφορές στις σχετικές συναλλαγές)	
Στοιχεία ταυτότητας του ατόμου κατά του οποίου στρέφεται η καταγγελία:⁸	
3.B - Περιγραφή του αντικειμένου της καταγγελίας⁹	
3.Γ - Ημερομηνία(-ες) που σχετίζεται(-ουν) με τα γεγονότα που οδήγησαν στην καταγγελία:	
3.Δ - Περιγραφή και ποσό της προκληθείσας ζημίας:¹⁰	
3.E - Οποιαδήποτε άλλα σχόλια ή σχετικές πληροφορίες:	

⁸Συμπληρώστε μόνο εάν η καταγγελία στρέφεται εναντίον συγκεκριμένου προσώπου.

⁹Παρακαλούμε να υποβάλετε όλα τα έγγραφα και τα αποδεικτικά στοιχεία που αποδεικνύουν τους ισχυρισμούς που αναφέρονται στο σκεπτικό της καταγγελίας και τα οποία γνωρίζετε.

¹⁰Συμπληρώστε μόνο εάν έχει προκληθεί ζημιά.

Το _____, στις _____ _____ Υπογραφή του καταγγέλλοντος ή του εκπροσώπου του	
---	--

Υποβληθέντα δικαιολογητικά (επιλέξτε το κατάλληλο πλαίσιο):

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