Tiwala Solutions Kft. (CoinCash)

ÁLTAL LÉTREHOZOTT PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYZAT

Kiadás dátuma:	2026. szeptember 24.
Verziószám:	3.0

Tartalomjegyzék

1. Szabályzat célja és feladata....3

2. A Szabályzat hatálya és alkalmazása....3

3. Alkalmazott jogszabályok és szabályzatok....4

4. A panasz bejelentése....4

5. A Panasz kezelése....6

5.1 A szóbeli Panaszra vonatkozó speciális szabályok....6

5.2 Írásbeli Panaszra vonatkozó speciális szabályok....7

5.3 Időkeret....8

6. A Társaság által a Panaszra adott válasz....8

7. Jogorvoslat....10

8. Felügyelet, jelentéskészítés....11

9. Ellenőrzés és vezetői felügyelet....11

10. Nyilvántartások kezelése....12

11. Felülvizsgálat....12

12. Panaszkezelésre szánt forrásokért felelős személy....13

13. Átmeneti rendelkezések....13

1. számú melléklet....13

2. számú melléklet....15

1. Szabályzat célja és feladata

A jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban „**Szabályzat**”) célja, hogy egyértelmű és naprakész tájékoztatást adjon a Tiwala Solutions Kft. (Cg. 01-09-343101; székhely: 1131 Budapest, Mosoly utca 40/A 1. em. 3.) (a továbbiakban „**Társaság**”) panaszkezelési eljárásáról. A Szabályzat a Társasághoz beérkező panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint kötelező nyilvántartás vezetésének szabályairól tájékoztatja a Panaszosokat.

2. A Szabályzat hatálya és alkalmazása

Jelen Szabályzat hatálya kiterjed a Társaság panaszkezeléssel kapcsolatos tevékenységére.

Jelen Szabályzat korlátozás nélkül kiterjed a Társaság összes munkavállalójára, a Társasággal munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyekre (a továbbiakban együtt „**Alkalmazott”**), továbbá a Társasággal szerződött vagy a Társaság nevében eljáró összes szolgáltatóra (beleértve azokat, amelyek kiszervezett szolgáltatásokat végeznek a Társaságnak) és a Társaság összes társult vállalkozására (a továbbiakban együttesen „**Szolgáltatók”**), ezek összes munkavállalójára, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyeire (a továbbiakban a „**Szolgáltatók alkalmazottai”**).

A Társaság ügyfelének (továbbiakban „**Ügyfél”**) kell tekinteni mindenkit, aki a Társaságtól szolgáltatást vesz igénybe. Jelen Szabályzat vonatkozásában a panaszos a panaszbejelentéssel élő Ügyfél, valamint valamennyi olyan személy, aki a Társaság kereskedelmi kommunikációja, vagy ajánlata címzettjének minősül (továbbiakban együtt “**Panaszos**”).

Panasznak minősül a Panaszos részéről vagy nevében a Társaság felé írásban vagy szóbeli formában tett, egy vagy több kriptoeszköz-szolgáltatás nyújtásával vagy a Társaság kereskedelmi kommunikációjával kapcsolatos elégedetlenségi nyilatkozat amely kapcsán a Panaszos kifejezetten vagy burkoltan választ vagy megoldást vár. (továbbiakban „**Panasz**”). A Panaszos által előterjesztett Panaszra a jelen Szabályzat szerinti eljárás vonatkozik. Panasznak minősülnek továbbá az alternatív vitarendezési szervezeteken, más hatóságokon stb. (pl. MNB vagy Pénzügyi Békéltető Testület) keresztül érkező vagy általuk kezdeményezett Panaszok is.

Nem minősül Panasznak, azaz nem esik a jelen Szabályzat hatálya alá a Panaszos elégedetlenségét kifejező, negatív vagy bármilyen visszajelzés, amely nem igényel megoldást vagy utánkövetést a Társaság részéről, továbbá az anonim panasz.

A Társaság közvetlen kapcsolattartói az Ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatást nyújtanak; Panaszt érdemben nem bírálnak el. A hozzájuk szóban vagy írásban érkező Panaszt haladéktalanul továbbítják a panaszkezelésért felelős személynek, és erről a Panaszost tájékoztatják.

A Társaság megfelelően dokumentálja a panaszkezelési eljárásokat, és azokat minden érintett munkatársnak megfelelő belső csatornán keresztül kommunikálja, valamint a panaszkezelésben részt vevő munkatársak részére legalább évente, továbbá a Szabályzat módosításakor képzést tart, amelynek megtartását dokumentálja.

A panaszkezelési eljárással összefüggésben kezelt személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályait a Társaság Adatkezelési szabályzata tartalmazza, amelynek kivonatát a Társaság Adatkezelési Tájékoztató formájában a honlapján tette közzé.

3. Alkalmazott jogszabályok és szabályzatok

Jelen Szabályzat a következő jogszabályok és szabályzatok alapulvételével készült, az azokban meghatározott és alkalmazott fogalmakkal:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 2016. április 27. napján kelt rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (Általános Adatvédelmi Rendelet, GDPR)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI. 25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- A BIZOTTSÁG (EU) 2025/294 FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE az (EU) 2023/1114 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a kriptoeszköz-szolgáltatók általi panaszkezelésre vonatkozó követelményeket, mintadokumentumokat és eljárásokat meghatározó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről
- A kriptoeszközök piacairól, valamint az 1093/2010/EU és az 1095/2010/EU rendelet, továbbá a 2013/36/EU és az (EU) 2019/1937 irányelv módosításáról 2023/1114/EU Rendelet (MiCA)
- a kriptoeszközök piacairól szóló 2024. évi VII. törvény (Kriptotv.), különösen annak a panaszkezelésre vonatkozó 10. §-a (szóbeli – személyes és telefonos – és írásbeli panasz, a telefonos panasz hangfelvétele és annak 5 évig történő megőrzése, a panasz és a válasz 5 évig történő megőrzése, a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó bejelentése, a panaszkezelés nyelve);
- a 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról, amelynek 1. § (2) bekezdése alapján az 5. § (3)–(9) bekezdésének alkalmazásában a kriptoeszköz-szolgáltató is szolgáltatónak minősül.

4. A panasz bejelentése

Panasz bejelenthető közvetlenül a Társaságnál írásban vagy szóban.

A Társaság a jelen Szabályzatot a honlapján (coincash.eu), a Panaszkezelés menüpont alatt nyilvánosságra hozza, és elérhetővé teszi a székhelyén. A Társaság ugyanitt, letölthető formában teszi közzé a jelen Szabályzat 2. számú melléklete szerinti panasz-sablont – magyar és angol nyelven – és 1. számú melléklete szerinti minta meghatalmazást, valamint a jelen Szabályzat angol nyelvű változatát.

A panaszt a Társaság részére szóban vagy írásban, magyar és angol nyelven tehetők meg.

A Társaság által a Panaszosnak címzett minden közleményt azon a nyelven küldi meg, amelyen a Panaszos a Panaszát benyújtotta, feltéve, hogy azt a Panaszos a fenti nyelvek egyikén tette.

A Társaság az írásbeli Panasz kézhezvételét követően írásban tájékoztatja a Panaszost a panaszkezelési eljárásról, szóbeli panasz esetén pedig tájékoztatja a jelen Szabályzat elérhetőségéről.

A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye, illetve – megnyitásától – az ügyfélfogadásra nyitva álló irodahelyisége. A Társaság elsődleges panaszbejelentési csatornája a support@coincash.eu elektronikus levélcím. A Panaszok az alábbi csatornákon és módokon keresztül juttathatóak el a Társasághoz:

– **Írásbeli Panasz**

Írásbeli panasz tehető szabadszöveges megfogalmazással

- személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén (1131 Budapest, Mosoly utca 40/A 1. em. 3.) vagy a Társasággal előzetesen egyeztetett helyen, előzetesen egyeztetett időpontban – az ügyfélfogadásra nyitva álló irodahelyiség megnyitásától ott, nyitvatartási időben,
- a Társaság részére postán elküldött névvel ellátott levél útján: 1131 Budapest, Mosoly utca 40/A 1. em. 3. címre küldve,
- e-mail útján a support@coincash.eu címre küldve folyamatosan (üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva); a korábbi info@coincash.eu címre érkező megkereséseket a Társaság a support@coincash.eu címre irányítja át,

- a Társaság honlapjáról letölthető panasz-sablon kitöltésével, és annak e-mailben vagy postai úton történő megküldésével.

– **Szóbeli Panasz**

Szóbeli Panasz tehető:

- személyesen a Társaság székhelyén (1131 Budapest, Mosoly utca 40/A 1. em. 3.) vagy a Társasággal előzetesen egyeztetett helyen, előzetesen egyeztetett időpontban – az ügyfélfogadásra nyitva álló irodahelyiség megnyitásától ott, nyitvatartási időben; valamint
- telefonon, a Társaság rögzített panaszbejelentési telefonvonalán: +36 1 800 1355, munkanapokon 9–17 óra között (a hívásfogadási időn kívül hangposta); a hívást a Társaság rögzíti, és erről a hívás megkezdésekor tájékoztatást ad.

A Társaság a telefonos csatornán kizárólag Panaszt fogad; váltási megbízást telefonon nem vesz fel. A telefonos panaszbejelentési csatorna elérhetőségének változásáról a Társaság a honlapján és a jelen Szabályzat módosításával tájékoztatja az Ügyfeleket.

Amennyiben az Ügyfél a Társaság közvetlen kapcsolattartójának szóban tesz Panaszt, a kapcsolattartó a Panaszt az 5.1. pont szerint jegyzőkönyvezi, és azt haladéktalanul továbbítja a panaszkezelésért felelős személynek.

Képviselet

A Panaszos a panaszkezelés során eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A meghatalmazást írásba kell foglalni, és annak legalább az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- természetes személy Panaszos esetén születési nevét, születési helyét és idejét, anyja nevét, személyigazolvány számát és lakcímét, ennek hiányában tartózkodási helyét;
- jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet Panaszos esetén a cégnevét/szervezet nevét, cégjegyzékszámát vagy nyilvántartási számát, székhelyét, adószámát, valamint képviselőjének nevét és pozícióját;
- a meghatalmazott esetében a nevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja nevét, személyigazolvány számát és lakcímét, ennek hiányában tartózkodási helyét;
- a meghatalmazott milyen jogkörben, szóban vagy írásban jogosult eljárni a panaszkezelési eljárás során;
- a meghatalmazás érvényességi idejét;
- keltezést és a Panaszos részéről történő aláírást; és
- amennyiben a meghatalmazást két tanú jelenlétben írják alá, akkor a két tanú nevét, személyigazolványszámukat, valamint lakcímüket vagy tartózkodási helyüket.

A fentieknek megfelelő minta meghatalmazás a jelen Szabályzat 1. számú mellékletben található.

5. A Panasz kezelése

A Panasz kivizsgálása díjmentes.

A Társaság a Panasz beérkezését haladéktalanul, legkésőbb a beérkezést követő 3 munkanapon belül írásban visszaigazolja a Panaszos felé, a jelen Szabályzat 3. számú melléklete szerinti tartalommal.

A Társaság indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja a Panaszost arról, hogy a Panasz elfogadható-e, és amennyiben nem, közli az elutasítás indokait.

A Társaság a Panasz beérkezésének visszaigazolásakor megadja a Panaszosnak annak a személynek vagy részlegnek az elérhetőségeit – elektronikus levélcímét és telefonszámát –, akihez vagy amelyhez a Panasszal kapcsolatos kérdésekkel fordulhat, valamint tájékoztatást nyújt a válaszadás várható időkeretéről. A visszaigazolás továbbá tartalmazza a Panasz beérkezésének idejét, az 5.3 pontban meghatározott időkeretre való hivatkozást és elektronikus panaszbeadvány benyújtása esetén a Panaszos által benyújtott Panasz másolatát.

A Panasz kivizsgálása

A Panasz az összes releváns körülmény figyelembevételével kerül kivizsgálásra. A Panasz, valamint az arra adott akár pozitív, akár negatív válasz, a döntés okaival együtt, rögzítésre kerül a panaszkezelő rendszerben.

A Társaság a Panaszost haladéktalanul tájékoztatja arról, ha a Társaságnak a Panasz kivizsgálásához további információra van szüksége.

A Társaság a kivizsgálás alatt a panaszkezelési folyamat állásáról és a Panasz kezelése érdekében tett további lépésekről kérésre, megfelelően tájékoztatja a Panaszost. A Társaság a Panaszos ésszerű információkéréseire indokolatlan késedelem nélkül válaszol.

A Társaság törekszik rá, hogy a Panaszosok felé történő mindennemű, Panaszokkal kapcsolatos kommunikáció és a panaszkezelési folyamat egyértelmű és egyszerű, könnyen érthető nyelvezettel kerüljön megfogalmazásra.

A Társaság kommunikációja, ha a Panaszos a papíron történő válaszadást kifejezetten nem kéri, elektronikus úton, írásban történik. A panaszkezelési eljárásba bevont résztvevőknek rendelkezniük kell a megfelelő (kommunikációs) készségekkel, és egyben a kellő szaktudással ahhoz, hogy a Panaszosokkal megfelelően kommunikáljanak és a kifogásokat érdemben és lehetőleg teljes körűen megválaszolják. A Panaszos felé kellő empátiával kell fordulni. A panaszkezelési eljárásba bevont alkalmazottaknak ismerniük kell és be kell tartaniuk a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, valamint a jelen Szabályzatot. A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A Társaság biztosítja, hogy a Panaszok tisztességes és hatékony kivizsgálásához megfelelő erőforrásokat álljanak rendelkezésre. A belső eljárásokat úgy alakítja ki, hogy a Panaszok kezelése során ne lépjenek fel érdekellentétek.

5.1 A szóbeli Panaszra vonatkozó speciális szabályok

A szóbeli Panaszt lehetőség szerint azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell, kivéve, ha ez az adott esetben nem lehetséges.

A Társaság a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és a Panaszosnak átadja. A szóbeli Panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja a Panaszost a Panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint közli a Panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A személyesen tett szóbeli Panasz írásban történő rögzítésére - eltekintve attól az esettől, ha a Panasz azonnal nem vizsgálható ki vagy orvosolható - kizárólag a Panaszos erre irányuló kifejezett hozzájárulása esetén kerülhet sor.

Szóbeli Panasz esetén a Társaság a Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszát a jegyzőkönyvvel együtt küldi meg a Panaszosnak. A szóbeli Panasz összefoglalását tartalmazó jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- Panaszos neve,
- Panaszos címe vagy székhelye, amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a Panasz bejelentésének és a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és a bejelentés módja,
- a Társaság neve, címe,
- a Panasz részletes ismertetése annak minden elemét külön rögzítve,
- a Panasszal érintett szerződés száma, az esettől függően a Panaszos azonosító száma vagy más azonosítója és a Panasz azonosító száma,
- a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok felsorolása,
- a jegyzőkönyv rögzítésének helye és időpontja,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása,
- amennyiben a Panaszt nem a jegyzőkönyvet készítő kezeli, az azt kezelő szervezeti egység megnevezése,

A Társaság a telefonon bejelentett Panaszt rögzíti, melyről az Ügyfelet a telefonhívás megkezdésekor tájékoztatja, és megadja a hívás egyedi azonosítószámát. A hangfelvételt a Társaság 5 évig megőrzi. A Panaszos kérésére a Társaság térítésmentesen biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, valamint térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített jegyzőkönyv másolatát a kérés kézhezvételétől számított 25 napon belül, a megőrzési idő során. A Társaság a Panaszost e jogáról a telefonbeszélgetés során tájékoztatja. A telefonon közölt Panaszt a Társaság – ha az azonnal nem orvosolható – az 5.1. pont szerint jegyzőkönyvezi, és a jegyzőkönyvet a válasszal együtt küldi meg a Panaszosnak.

A szóbeli Panaszra egyebekben az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések az irányadóak.

5.2 Írásbeli Panaszra vonatkozó speciális szabályok

Írásbeli Panasz a Társaság honlapjáról letölthető panasz-sablon kitöltésével, vagy attól eltérő, szabadszöveges formában is előterjeszthető.

A Társaság az írásbeli Panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját legkésőbb a Panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi a Panaszosnak. Kivételes körülmények esetén, amikor a Társaság nem tudja betartani a panaszkezelési eljárásban meghatározott harmincnapos határidőt, késedelem nélkül tájékoztatja a panaszost a késedelem okairól és a döntés várható időpontjáról; a Társaság a végleges választ ilyen esetben is legkésőbb a Panasz közlésétől számított 2 hónapon belül megküldi.

A Panasz kezelése során az alábbi adatok és dokumentumok kérhetők be és rögzíthetők a Panaszosról:

- a panaszbejelentő neve - ha nem azonos a Panaszossal,

- a panaszbejelentő email címe,
- a panaszbejelentő székhelye, címe és levelezési címe,
- a panaszbejelentő telefonszáma,
- értesítés módja,
- a Panaszban érintett termék vagy szolgáltatás,
- a Panasz ismertetése, oka,
- a Panaszos követelése,
- a Panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában levő olyan dokumentumok másolata, amelyek nem állnak rendelkezésre a Panaszt kezelő munkatársnál,
- teljes bizonyító erővel rendelkező meghatalmazás (és annak részletei) a harmadik félen keresztül eljáró panaszbejelentő esetén,
- a Panasz kivizsgálásához és megválaszolásához szükséges egyéb adatok.

5.3 Időkeret

5.3.1. A Panasz beérkezésének visszaigazolása: A Panasz beérkezése haladéktalanul, legkésőbb a beérkezést követő 3 munkanapon belül írásban visszaigazolásra kerül a 3. számú melléklet szerinti tartalommal, és megadásra kerül a kapcsolattartó személy vagy részleg elektronikus levélcíme és telefonszáma.

5.3.2. További információk kérése: Amennyiben szükséges, a Panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül az esetleges kiegészítő információk bekérése a panaszostól.

5.3.3. A Panasz kivizsgálása: A Panasz teljes körű kivizsgálására legfeljebb 20 naptári nap áll rendelkezésre.

5.3.4. Válaszadás: A vizsgálat lezárását követően, de legkésőbb a Panasz beérkezésétől számított 30 naptári napon belül írásban tájékoztatjuk a Panaszost a döntésről, beleértve a döntés indoklását és az elérhető jogorvoslati lehetőségeket.

5.3.5. Értesítések: Kivételes körülmények esetén, amikor a Társaság nem tudja betartani a panaszkezelési eljárásban meghatározott harmincnapos határidőt, késedelem nélkül tájékoztatja a Panaszost a késedelem okairól és a döntés várható időpontjáról; a végleges válasz megküldésének végső határideje a Panasz közlésétől számított 2 hónap.

6. A Társaság által a Panaszra adott válasz

A Társaság a Panasz kivizsgálását követően haladéktalanul végleges választ küld a Panaszos részére, amelyben részletesen kitér a Panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a Panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A válasz - szükség szerint - tartalmazza a Panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét. A Társaság a választ közérthető formában fogalmazza meg.

A válasznak mindig érdeminek, a megértéshez szükséges mértékben kifejtettnek, szakszerűnek, de ugyanakkor közérthetőnek kell lennie és mindig naprakész információkkal kell szolgálnia, továbbá a fogalmakat következetesen kell alkalmaznia. A válasznak teljeskörűnek kell lennie, vagyis ki kell terjednie minden, a Panaszban foglalt kifogásra.

A hasonló körülmények között benyújtott Panaszok következetes döntéseket eredményeznek, kivéve, ha a Társaság objektív indoklást tud adni a korábban hozott döntéstől való eltérésre.

Ettől eltérően, ha a Panaszos a korábban előterjesztett, a Társaság által már elutasított Panaszával azonos tartalommal ismételt Panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a Panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Fogyasztónak minősülő Panaszos

A Társaság a fogyasztónak minősülő Panaszost a Panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a Panasz

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a Társaság szerint a Panasz az a) és b) pontot is érinti, akkor a Panaszost tájékoztatja arról, hogy a Panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A Társaság a fogyasztónak minősülő Panaszos kérése esetén az MNB honlapján, a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi. E formanyomtatványokat továbbá az MNB honlapján keresztül is elérhetőek: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok

A Társaság a válaszát oly módon küldi meg a Panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A Társaság a Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - a Panaszos eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton, a Panaszos kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címre teljesíti.

Az elektronikus válaszadás feltétele, hogy a Társaság

- a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak jogosulatlan harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosítsa és
- a választ oly módon küldje meg, amely alkalmas a címzett és az értesítési cím beazonosítására, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is melyet olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosít, amely a Panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

A fogyasztónak minősülő Panaszos Panaszának elutasítása esetén a Társaság válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Társaság általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló elektronikus levelezési és postai címet.

A jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettségeket a Társaság a 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet 5. §-ában foglaltakkal összhangban teljesíti.

A Társaság a válaszát a jelen Szabályzat 4. számú melléklete szerinti válaszlevél-sablon alkalmazásával adja meg. A válasz nem tartalmazhat olyan adatot vagy tájékoztatást, amelynek közlését jogszabály – így

különösen a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről szóló törvény vagy a pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedésekről szóló jogszabályok – tiltja; ilyen esetben a Társaság a válaszában a jogszabály által megengedett tartalmú tájékoztatást adja meg.

A Panaszos jogosult Panaszának érvényesítésére bíróságon kívüli eljárásban vagy bíróságon is, amelyről - a Panasz elutasítása esetén - a Társaság szintén a Panaszra adott válaszában tájékoztatja a Panaszost, továbbá arról is, hogy tett-e alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület (továbbiakban „**PBT**”) eljárására (amellyel rá nézve kötelezőként és végrehajthatóként fogadja el a testület határozatát), valamint meg kell adnia a PBT székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, továbbá a Panaszos külön kérésére meg kell küldenie a PBT által készített kérelem nyomtatványt.

A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására nem tett általános alávetési nyilatkozatot.

A Társaság a fogyasztókra vonatkozó információkról figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.

A Panaszos személyes adatai a személyes adatok védelméről szóló jogszabályok hatálya alá esnek és azokat a Társaság az adatvédelmi szabályok szerint kezeli.

A Panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Társaság 5 évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatja.

7. Jogorvoslat

Ha a Panasz elutasításra kerül vagy annak kivizsgálására rendelkezésre álló 30 naptári napos határidőn belül nem kerül sor, a Panaszos eljárást kezdeményezhet az MNB-nél, mint pénzügyi felügyeletet és fogyasztóvédelmi felügyeletet ellátó szervnél, a PBT-nél vagy a bíróságon az alábbiak szerint.

Ha a Panaszos fogyasztónak minősül[1]:

- a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének vizsgálatát kérheti az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központnál (ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu), amelyhez benyújtandó kérelem formanyomtatványa a https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok linken található;
- a Társasággal kötött vagy kötendő szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, valamint szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a PBT- hez fordulhat (ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP Pf. 172, telefon: +36-80-203-776 vagy +36-1-489-9700, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu), amelyhez benyújtandó kérelem formanyomtatványa a https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok linken található;

Az Európai Unió online vitarendezési platformja az (EU) 2024/3228 rendelet alapján 2025. július 20. napján megszűnt, ezért online vitarendezési eljárás e platformon nem kezdeményezhető.

A fentiek szerinti, bírósági úton kívüli jogérvényesítési lehetőségek nem zárják ki, hogy a fogyasztónak minősülő Panaszos bármely fenti kérdésben a Társaság székhelye szerint illetékes bírósághoz forduljon jogorvoslatért.

A fogyasztónak nem minősülő Panaszos a Társaság székhelye szerint illetékes bírósághoz fordulhat jogorvoslatért.

[1] fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személ (66/2021 MNB rendelet 1.§(2))

8. Felügyelet, jelentéskészítés

A panaszkezelésért felelős munkavállaló felelőssége és kötelezettsége, hogy rögzítse a panaszbejelentést és a Panasz megoldásának folyamatát. A munkavállaló köteles rögzíteni a Panasz adatait és a megoldási folyamatot a Társaság panaszkezelési nyilvántartásában.

A panaszkezelési nyilvántartást a Társaság elkülönített, hozzáférés-korlátozott elektronikus nyilvántartásban vezeti, amelyhez a panaszkezelésért felelős személy és a megfelelőségért felelős vezető fér hozzá.

A Társaság a panaszkezelési nyilvántartása alapján elemzi a Panaszokat és

- észszerű időközönként tárgyuk szerint csoportosítja őket,
- feltárja és azonosítja a Panasznak okot adó tényeket és eseményeket,
- megvizsgálja, hogy az előző pontban azonosított tények és események érinthetnek-e egy másik folyamatot, terméket vagy szolgáltatást;
- eljárást kezdeményez ezen tények és események kijavítására,
- összegzi az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat és jogi kockázatokat.
- havi jelentést készít, amelyet benyújt az ügyvezetésnek,
- a panaszkezelésre vonatkozó, jogszabályban vagy az MNB által előírt felügyeleti adatszolgáltatást az előírt tartalommal és gyakorisággal teljesíti.

A Társaság folyamatosan elemzi a panaszkezelési adatokat, beleértve az átlagos feldolgozási időt minden lépésre vonatkozóan, a beérkezett Panaszok számát és a határidőn túl kezelt eseteket, a Panaszok témakörök szerinti kategorizálását, valamint a vizsgálatok eredményeit.

A panaszkezelésért felelős személy a panaszkezelési eljárások végrehajtásáról és hatékonyságáról rendszeresen beszámol a Társaság Igazgatóságának, amely a beszámoló alapján szükség szerint intézkedik.

9. Ellenőrzés és vezetői felügyelet

Vezetői felelősség

A panaszkezelési politikák és eljárások meghatározása és jóváhagyása az Igazgatóság hatáskörébe tartozik.

A Társaság Igazgatósága felelős a megfelelő végrehajtás nyomon követéséért és időszakos felülvizsgálatáért a MiCA 68. cikk (6) bekezdésének megfelelően, valamint felügyeli, hogy a jelen Szabályzat biztosítja-e a Panaszok hatékony kezelését, és indokolt esetben kezdeményezi annak felülvizsgálatát.

A panaszkezelésért felelős személy feladata

A panaszkezelésért felelős személy folyamatosan elemzi a Panaszokkal kapcsolatos adatokat és a Társaság panaszkezelési gyakorlatát, hogy lehetővé tegye bármely ismétlődő vagy rendszerszintű probléma, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatok azonosítását, kezelését, kizárását. Az elemzés során:

- vizsgálja az egyes panasztípusok kiváltó okait, hogy az azonosított problémák forrásuknál kerüljenek kijavításra
- értékeli, hogy a kiváltó ok érinthet-e más folyamatokat vagy termékeket is, ideértve azokat, amelyekre a Panaszok nem vonatkoztak közvetlenül.

A panaszkezelésért felelős személy tájékoztatja a megfelelőségért felelős vezetőt és az ügyvezetést bármely ismétlődő vagy rendszerszintű problémáról.

A panaszkezelésért felelős személy a Társaság ügyvezetője, Mogyorósi Attila.

A Társaság a Kriptotv. 10. § (5) bekezdése szerinti fogyasztóvédelmi kapcsolattartót jelöl ki: Mogyorósi Attila ügyvezető; a kijelölést és annak változását a Társaság a Magyar Nemzeti Banknak a kijelöléstől, illetve a változástól számított 15 napon belül bejelenti.

Összeférhetetlenség. Amennyiben a Panasz a panaszkezelésért felelős személy saját döntését, eljárását vagy mulasztását kifogásolja, a Panasz kivizsgálását és megválaszolását a megfelelőségért felelős vezető végzi, és az arra adott választ ő jegyzi.

A fogyasztónak minősülő Panaszos Panaszát elutasító választ a kiküldést megelőzően a megfelelőségért felelős vezető ellenőrzi.

10. Nyilvántartások kezelése

A Társaság nyilvántartást vezet a beérkezett Panaszokról és a rendezésükre, megoldásukra tett intézkedésről, amely tartalmazza az alábbiakat:

- a Panasz leírását, jelezve a Panasz tárgyát képező eseményt, vagy tényt,
- a Panasz rögzítésének (benyújtásának) napját,
- a Panasz megoldására tett intézkedés leírását, vagy a Panasz elutasítása esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy nevét,
- a Panaszra írt válaszlevél kiküldésének időpontját.
- a Panasz bejelentésének csatornáját és nyelvét, a Panasz azonosítóját, a Panaszos nevét és elérhetőségét, az érintett szolgáltatást, a Panasz beérkezésének visszaigazolásának időpontját, a kivizsgálás lépéseit és azok időpontját, a Panasz elfogadhatóságáról hozott döntést, a Panasz kimenetelét (helyt adott / részben helyt adott / elutasított), valamint azt, hogy a Panaszos fogyasztónak minősül-e.

A Társaság a panaszkezelési nyilvántartást, a Panaszról felvett jegyzőkönyvet, a Panaszt és a Panaszra adott válasz másolati példányát a Panasz lezárásától számított 5 évig megőrzi.

11. Felülvizsgálat

Jelen Szabályzat felülvizsgálatára legalább évente, továbbá soron kívül a szolgáltatási kör, a panaszbejelentési csatornák, a panaszkezelést támogató rendszerek, illetve a vonatkozó jogszabályi vagy felügyeleti környezet változása esetén kerül sor. A felülvizsgálatért az ügyvezetés a felelős, végrehajtását a megfelelőségért felelős vezető végzi; a módosított Szabályzatot az Igazgatóság hagyja jóvá, és a Társaság a honlapján – magyar és angol nyelven – közzéteszi.

12. Panaszkezelésre szánt forrásokért felelős személy

A panaszkezelésre szánt forrásokért felelős személy a mindenkori megfelelőségért felelős vezető (Chief Compliance Officer).

13. Átmeneti rendelkezések

A Társaság jelen Szabályzat hatálybalépésekor az alábbi működési feltételek mellett nyújtja szolgáltatásait:

a) ügyfélszolgálati jegykezelő rendszert nem üzemeltet; a Panaszokat a 8. pont szerinti elektronikus nyilvántartásban tartja nyilván;

b) telefonos ügyfélszolgálatot nem működtet; a rögzített telefonvonalon kizárólag Panasz terjeszthető elő, váltási megbízás telefonon nem adható;

c) az ügyfélfogadásra nyitva álló irodahelyiség megnyitásáig a személyes panaszbejelentés és a személyes panaszfelvétel előzetes időpont-egyeztetéssel, a Társaság székhelyén vagy a Társasággal egyeztetett helyen történik; az irodahelyiség megnyitásáról és nyitvatartásáról a Társaság a honlapján tájékoztat;

d) olyan elektronikus ügyfélfelületet, amelyen a Panaszos a Panaszát önállóan rögzíthetné, nem üzemeltet; a Társaság honlapján a jelen Szabályzat, a panasz-sablon és a minta meghatalmazás letölthető formában érhető el;

e) az Ügyfelekkel való kapcsolattartás – ideértve a Panasz beérkezésének visszaigazolását és a válaszadást – elektronikus levélben, a support@coincash.eu címről történik, kivéve, ha a Panaszos a papíron történő válaszadást kifejezetten kéri.

A fenti körülmények bármelyikének megváltozása esetén a Társaság a jelen Szabályzatot soron kívül felülvizsgálja, a módosított szöveget a honlapján közzéteszi, és a változásról az Ügyfeleket tájékoztatja.

1. számú melléklet

MINTA MEGHATALMAZÁS

Alulírott

Név:

Születési név:

Anyja neve:

Születési hely, idő:

Személyazonosító igazolvány száma:

Lakcím:

(továbbiakban: Meghatalmazó)

meghatalmazom

Név:

Születési név:

Anyja neve:

Születési hely, idő:

Személyazonosító igazolvány száma:

Lakcím:

Ügyvédi igazolvány száma (jogi képviselővel történő eljárás esetén):

(továbbiakban: Meghatalmazott)

hogy helyettem és nevemben eljárjon a **Tiwala Solutions Kft.** (székhely: 1131 Budapest, Mosoly utca 40/A 1. em. 3.; cégjegyzékszám: 01-09-343101; továbbiakban: „**Társaság**”) előtt írásban vagy szóban, teljes körűen a

_____

_____

tárgyú panaszkezelési eljárásban.

A jelen meghatalmazás a fentiekben meghatározott panasszal kapcsolatos eljárásra vonatkozóan, visszavonásig érvényes.

Kelt: _____, _____ / _____

Aláírás	**Aláírás**
Meghatalmazó	**Meghatalmazott**

A jelen lévő tanúk aláírásukkal igazolják, hogy a meghatalmazását a Meghatalmazó előttük írta alá:

Tanú 1	Tanú 2
Aláírás:	Aláírás:
Név:	Név:
Személyazonosító igazolvány száma:	Személyazonosító igazolvány száma:
Lakcím:	Lakcím:

2. számú melléklet

PANASZ SABLON

PANASZ BEJELENTÉSE

(Jelen sablon az írásbeli panaszokhoz használható, de a panasz szabadszöveges formában is előterjeszthető a kriptoeszköz szolgáltató részére.)

1.a a panasztevő személyes adatai

VEZETÉKNÉV / JOGI SZEMÉLY NEVE	KERESZTNÉV	NYILVÁNTARTÁSI vagy AZONOSÍTÓ SZÁM	LEI (HA ELÉRHETŐ)	ÜGYFÉLAZONOSÍTÓ (HA ELÉRHETŐ)

Cím:			
UTCA, HÁZSZÁM, EMELET (a cégek bejegyzett székhelye számára)	IRÁNYÍTÓSZÁM	VÁROS	ORSZÁG

TELEFON		EMAIL	

1.b Kapcsolattartási adatok (ha eltér a 1.a pontban szereplőtől)

VEZETÉKNÉV / JOGI SZEMÉLY NEVE	KERESZTNÉV

Cím:			
UTCA, HÁZSZÁM, EMELET (a cégek bejegyzett székhelye számára)	IRÁNYÍTÓSZÁM	VÁROS	ORSZÁG

TELEFON		EMAIL	

2.a A jogi képviselő személyes adatai (ha alkalmazható) (meghatalmazás vagy más hivatalos dokumentum a képviselő kinevezésének igazolására)

VEZETÉKNÉV	KERESZTNÉV / JOGI SZEMÉLY NEVE	NYILVÁNTARTÁSI SZÁM ÉS LEI (HA ELÉRHETŐ)

Cím:

UTCA, HÁZSZÁM, EMELET (a cégek bejegyzett székhelye számára)	IRÁNYÍTÓSZÁM	VÁROS	ORSZÁG

TELEFON		EMAIL	

2.b Kapcsolattartási adatok (ha eltérnek a 2.a-tól)

VEZETÉKNÉV / JOGI SZEMÉLY NEVE	KERESZTNÉV

Cím:			
UTCA, HÁZSZÁM, EMELET (a cégek bejegyzett székhelye számára)	IRÁNYÍTÓSZÁM	VÁROS	ORSZÁG

TELEFON		EMAIL	

3.a A panaszról szóló információk*A kriptoeszköz szolgáltatás vagy megállapodás teljes hivatkozása, amelyhez a panasz kapcsolódik (pl. a kriptoeszköz szolgáltató neve, kriptoeszköz szolgáltatási hivatkozási száma vagy egyéb hivatkozások a vonatkozó tranzakciókról...)*

3.b A panasz tárgyának leírása

3.c Kérjük, nyújtsa be a tényeket alátámasztó dokumentációt.*A panaszhoz vezető tény(ek) dátuma(i)*

3.d A panasz által okozott kár, veszteség vagy hátrány leírása (ha releváns)

3.e Egyéb megjegyzések vagy releváns információk (ha releváns)

Kelt _____(hely), _____(dátum)

ALÁÍRÁS

PANASZTEVŐ/JOGI KÉPVISELŐ*Benyújtott dokumentáció (jelölje be a megfelelő négyzetet):*

Meghatalmazás vagy más releváns dokumentum	
A panasszal kapcsolatos befektetések szerződéses dokumentumainak másolata	
Egyéb dokumentumok, amelyek alátámasztják a panaszt:	

3. számú melléklet – A Panasz beérkezésének visszaigazolása (sablon)

[A Társaság fejléce] – Tárgy: Panaszának visszaigazolása – panaszazonosító: [P-ÉÉÉÉ-NNNN]

Tisztelt [Panaszos neve]!

Tájékoztatjuk, hogy a Tiwala Solutions Kft. (CoinCash) az Ön [dátum, időpont]-kor, [csatorna: e-mailben / postai úton / személyesen / telefonon] közölt panaszát megkaptuk, és azt [P-ÉÉÉÉ-NNNN] azonosító alatt nyilvántartásba vettük. [Elektronikus panasz esetén: A benyújtott panasz másolatát mellékeljük.]

Panaszát a Panaszkezelési Szabályzatunk szerint vizsgáljuk ki. A panasz elfogadhatóságáról indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatjuk; indokolással ellátott végleges válaszunkat a panasz közlésétől számított 30 napon belül, kivételes esetben – amelyről külön értesítjük – legkésőbb 2 hónapon belül küldjük meg Önnek, a panasz nyelvén.

A panaszával kapcsolatos kérdéseivel a következő elérhetőségeken fordulhat hozzánk: [az ügyintéző neve és beosztása], e-mail: support@coincash.eu, telefon: +36 1 800 1355 (munkanapokon 9–17 óra között). Amennyiben a kivizsgáláshoz további adatra vagy dokumentumra van szükségünk, azt Öntől 5 munkanapon belül kérjük.

A Panaszkezelési Szabályzatunk és a panaszbejelentő formanyomtatvány a coincash.eu honlapon, a Panaszkezelés menüpont alatt magyar és angol nyelven elérhető. Válaszunkat – eltérő kérése hiányában – elektronikus úton, az Ön által megadott e-mail-címre küldjük.

Budapest, [dátum]

Tisztelettel: Tiwala Solutions Kft. (CoinCash) – panaszkezelés

4. számú melléklet – Válaszlevél (sablon)

[A Társaság fejléce] – Tárgy: Válasz a [P-ÉÉÉÉ-NNNN] azonosítójú panaszra

Tisztelt [Panaszos neve]!

1. A panasz tárgya: [a panasz rövid, tárgyilagos összefoglalása, minden kifogás külön nevesítve; a panasz közlésének napja és csatornája].

2. A kivizsgálás: [a megvizsgált iratok, adatok és körülmények; az érintett szerződési feltétel, illetve szabályzati rendelkezés pontos szövege, ha a panasz tárgyára vonatkozik].

3. Döntésünk: [a panasznak helyt adunk / részben helyt adunk / a panaszt elutasítjuk] – indokolás minden kifogásra külön. [Helyt adás esetén: a panasz rendezésére tett intézkedés és határideje.] [Ismételt, azonos tartalmú panasz esetén: hivatkozás a korábbi válaszlevélre.]

4. Tájékoztatás a jogorvoslatról (elutasítás esetén, fogyasztónak minősülő Panaszosnak): Álláspontunk szerint panasza [a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére / b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására] irányult [ha mindkettőre: mely része melyikre]. Ön a) esetben a Pénzügyi Békéltető Testülethez (ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP Pf. 172.; telefon: +36-80-203-776 vagy +36-1-489-9700; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu; internet: https://www.mnb.hu/bekeltetes), b) esetben a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777.; telefon: +36-80-203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu) fordulhat; a kérelem benyújtásához szükséges formanyomtatványokat kérésére költségmentesen megküldjük, azok az MNB honlapján is elérhetők. A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására általános alávetési nyilatkozatot nem tett. Ön panaszát bíróság előtt is érvényesítheti. [Fogyasztónak nem minősülő Panaszos esetén: a Társaság székhelye szerint illetékes bírósághoz fordulhat.]

5. Egyéb: [a válasz nem tartalmazhat olyan adatot, amelynek közlését jogszabály tiltja]. Kérdés esetén állunk rendelkezésére a support@coincash.eu címen vagy a +36 1 800 1355 telefonszámon (munkanapokon 9–17 óra között).

Budapest, [dátum]

Tisztelettel: Tiwala Solutions Kft. (CoinCash) – [aláíró: a panaszkezelésért felelős személy; elutasítás esetén ellenjegyzi a megfelelőségért felelős vezető]