



BELSŐ PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1 JOGALAP

1.1 Ez a panaszkezelési belső szabályzat a következőkkel összhangban készült:

- a) A MiCA-rendelet 71. cikke;
- b) DN 2025/294;
- c) A DN 2025/305. számú határozat 11. cikke.

2 MEGHATÁROZÁSOK

2.1 A jelen belső szabályzatokban használt nagybetűs kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

adminisztratív alkalmazott	a vállalat adminisztratív osztályának alkalmazottja
Megfelelőségi tisztviselő	a Társaságon belül a belső ellenőrzésért felelős személy
TURBÉKOL	a Társaság vezető testületének tagja és a Társaság operatív vezérigazgatója;
DN 2025/294	A Bizottság (EU) 2025/294 felhatalmazáson alapuló rendelete (2024. október 1.) az (EU) 2023/1114 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a kriptoeszköz-szolgáltatók által benyújtott panaszok kezelésére vonatkozó követelményeket, sablonokat és eljárásokat meghatározó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről.
DN 2025/305	A Bizottság (EU) 2025/305 felhatalmazáson alapuló rendelete (2024. október 31.) az (EU) 2023/1114 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a kriptoeszköz-szolgáltatóként való engedélyezés iránti kérelemben feltüntetendő információkat meghatározó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről.
MiCA-rendelet	az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2023/1114 rendelete (2023. május 31.) 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
Felhatalmazott személyek	a következő személyek bármelyike: a) a Társaság szerveinek tagjai; b) Cégekalkalmazottak; c) harmadik felek, akik a MiCA rendelet 73. cikke értelmében kiszervezett alapon nyújtanak szolgáltatásokat a Társaságnak
Meghatalmazott személy	a 7.7. cikkben meghatározott jelentéssel bír
Panasz érkezett	a 7.4. cikkben meghatározott jelentéssel bír
Vállalat	az Okazio s.r.o. vállalat, amelynek székhelye a Bottova 2A, Pozsony - Staré Mesto járás 811 09, cégjegyzékszáma: 54 724 732, bejegyezve a Pozsonyi III. Városi Bíróság cégnyilvántartásába, Sro szakasz, 163835/B bejegyzési számon.

3 A BELSŐ SZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSÁNAK TÁRGYA

3.1 Ez a belső szabályzat a Társaság ügyfeleitől érkező panaszok kezelésére vonatkozik. Ez a belső szabályzat határozza meg a Társaság egységes és hatékony eljárását az ügyfeleknek a

Meghatalmazott Személyek tevékenységével, intézkedéseinek helyességével vagy tevékenységük minőségével kapcsolatos panaszainak kezelésére.

- 3.2 Jelen belső szabályzat célja, hogy hatékony és átlátható eljárásokat állapítson meg az ügyfélpanaszok megfelelő, gyors és ingyenes kezelésére, valamint szabályokat állapítson meg az egyes panaszok és a megoldásukra tett intézkedések nyilvántartására, az 1.1. cikkben hivatkozott jogszabályok követelményeivel összhangban.

4 ALAPFOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

- 4.1 A panasz a Társaságnak címzett elégedetlenség kifejezése egy vagy több kriptoeszköz-szolgáltatás ügyfeleknek, potenciális ügyfeleknek vagy anonim személynek történő nyújtásával kapcsolatban.
- 4.2 Névtelen beadvány esetén a jelen belső szabályzat értelmében panasznak minősül az a névtelen beadvány, amely konkrét, kellően biztos és ellenőrizhető adatokat tartalmaz, amelyek a 4.1. cikkben említett magatartásra vagy tényekre utalnak.
- 4.3 A panaszos egy ügyfél, potenciális ügyfél vagy névtelen személy, aki panaszt nyújt be.
- 4.4 Az „ügyfél” kifejezést a MiCA rendelet 3. cikke (1) bekezdésének 39. pontjával összhangban kell értelmezni.
- 4.5 A panasz nem minősül a panaszos által benyújtott olyan beadványnak, amely a Szlovák Nemzeti Bank felügyelete alá nem tartozó szolgáltatásokra és tevékenységekre vonatkozik, illetve olyan beadványnak, amely a Társaságtól eltérő szervezet szolgáltatásaira és tevékenységeire vonatkozik, és amelyért a Társaság nem felelős. A Társaság azonban ilyen esetekben is mindent megtesz annak érdekében, hogy megfelelően válaszoljon a panaszosnak, és tájékoztassa a panaszost az álláspontjáról, vagy ha a Társaság rendelkezik ilyen információkkal, a panaszost a panasz kezeléséért felelős szervezettel szembeni követeléseinek érvényesítésére irányítja, és ebből a célból a panaszos rendelkezésére bocsátja az adott szervezet szükséges azonosító adatait.

5 A PANASZ ELFOGADHATÓSÁGÁNAK FELTÉTELEI

- 5.1 A panasznak a Társaság vagy a Társaság nevében eljáró alkalmazottai által végzett tevékenységek vagy szolgáltatások ellen kell irányulnia. A panasz nem irányulhat a Társaságon kívüli szervezetek tevékenységei vagy szolgáltatásai ellen.
- 5.2 A panaszt benyújtó ügyfelet a jelen belső szabályzat 1. számú mellékletében meghatározott mértékben kell a panaszban azonosítani. Ez nem vonatkozik a névtelen panaszokra.
- 5.3 A panaszt a jelen belső szabályzat 6. cikkében meghatározott módok egyikén kell benyújtani.
- 5.4 A panasz tárgyának kellően konkrétnek kell lennie. A panaszos köteles azonosítani és benyújtani minden olyan bizonyítékot és bizonyítási eszközt, amely a panasz tárgyával kapcsolatos és rendelkezésére áll.

6 A PANASZOK BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI ÉS A PANASZOK MEGBÍZHATÓSÁGA

- 6.1 A panaszos a következő módokon nyújthat be panaszt:

- a) írásban, postai úton, a Társaság székhelyének címére küldve: **Okazio s.r.o.**, Bottova 2A, Pozsony - Óvárosi kerület 811 09, Szlovák Köztársaság;
 - b) szóban a Társaság egy alkalmazottjának vagy testületének tagjának; vagy
 - c) elektronikus úton, e-mailben, a Társaság panasztételre kijelölt alábbi e-mail címére küldve: kontakt@okazio.sk.
- 6.2 Szóbeli panasz esetén a Társaság azon alkalmazottja vagy a Társaság szervének tagja, akihez a szóbeli panasz érkezik, köteles a panaszról írásbeli jegyzőkönyvet felvenni. Ily módon a Társaság bármely alkalmazottja vagy a Társaság szervének tagja jogosult a panasz átvételére, aki a kézhezvételt követően haladéktalanul továbbítja azt feldolgozásra egy adminisztratív alkalmazottnak, vagy közvetlenül a 7.6. cikk szerinti személynek, ha a panasz egy adminisztratív alkalmazott ellen irányul. Az írásbeli jegyzőkönyvet a jelen belső szabályzat 1. számú mellékletében meghatározott minta szerint kell elkészíteni.
- 6.3 Az a személy, aki ellen a panasz irányul, a 6.2. cikk értelmében nem jogosult panaszt fogadni.
- 6.4 A panasznak vagy a szóbeli panaszról készült írásos feljegyzésnek a következő információkat kell tartalmaznia:
- a) a panaszos neve, vezetéknéve és lakcíme, ha természetes személy, a panaszos neve vagy cégneve, azonosító száma és székhelye, ha jogi személy;
 - b) a panaszos elérhetőségi címe, ha az eltér a lakóhelyétől természetes személy esetén, vagy a székhelyétől jogi személy esetén;
 - c) a panaszos telefonos és/vagy e-mailos elérhetősége;
 - d) a panasz tárgya és indoklása, beleértve a panasztevő által küldött dokumentumokat (ha rendelkezésre állnak);
 - e) a panasz ellen felhatalmazott személy azonosítása, ha a panasz egy adott felhatalmazott személy (vagy több felhatalmazott személy) ellen irányul;
 - f) a panasz benyújtásának dátuma; és
 - g) azt a módot, ahogyan a panaszost tájékoztatni kell a panasz kimeneteléről.
- 6.5 A panasz benyújtása és annak ezen belső szabályzat szerinti kezelése ingyenes.
- 6.6 Amennyiben a panaszos papír alapon benyújtott dokumentumokat a panasszal együtt, azokat a Társaság a panasz rendezése után megfelelő módon visszaküldi számára. Hacsak a Társaság másként nem állapodik meg a panaszossal, a dokumentumokat a panaszban megadott címre küldi vissza számára. A Társaság jogosult az ilyen dokumentumokról másolatot készíteni.
- 6.7 A panasztevő a jelen belső szabályzat 1. számú mellékletét képező panaszbejelentő lapot is használhatja panasz benyújtására, amely a Társaság honlapján kerül közzétételre.
- 6.8 A panaszt szlovákul, angolul vagy az Unió fogadó tagállamának hivatalos nyelvén lehet benyújtani.
- 6.9 Ez a belső szabályzat a Társaság weboldalának alján érhető el <https://okazio.sk/az> „Információk” részben, a „Panaszok” címszó alatt. A „Panaszok” gombra kattintás után a Társaság weboldalának látogatója átirányításra kerül a Társaság aloldalára, ahol közzéteszik a jelen belső szabályzat szövegét. A weboldal látogatója (ügyfél vagy potenciális ügyfél) így tájékoztatást kap az ingyenes panasztétel lehetőségéről, valamint a panasztétel módjáról és a Társaság által a panasz feldolgozása és kezelése során követett eljárásról.

7 PANASZKEZELÉS

- 7.1 Az Adminisztratív Alkalmazott felelős a kérelem e belső szabályzat szerinti feldolgozásáért, és a jelen 7. cikk szerinti panaszt továbbítja az illetékes személynek feldolgozásra. Az Adminisztratív Alkalmazott felelős a Társaság e belső szabályzat szerinti kötelezettségeinek teljesítéséért, kivéve, ha a jelen belső szabályzat kifejezetten másként rendelkezik.
- 7.2 Amennyiben a panasz nem tartalmazza a 6.4. cikkben meghatározott elemeket, az Adminisztratív Alkalmazott felhívja a panasztevőt annak kiegészítésére. Amennyiben a panasz a felhívás kézbesítésétől számított 10 napon belül nem kerül kiegészítésre, a Társaságnak a panaszt nem kell figyelembe vennie.
- 7.3 A 7.2. cikk nem alkalmazandó névtelen panasz esetén. Amennyiben a névtelen panasz nem tartalmazza a 6.4. cikkben meghatározott összes elemet, a Társaság a panaszt nem veheti figyelembe.
- 7.4 A Társaság indokolatlan késedelem nélkül, legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított öt munkanapon belül megvizsgálja, hogy a panasz világos és teljes-e, és írásban visszaigazolja a panaszosnak a panasz kézhezvételét és feldolgozásra történő továbbítását az alábbi esetekben:
- a) a 6.4. cikk követelményeinek megfelelő teljes panasz;
 - b) a 7.2. cikk szerinti eljárást követően megfelelően kitöltött panasz; vagy
 - c) hiányos panasz, amelyet a Társaság elfogad.

(a továbbiakban: „**Panasz érkezett**„).

A panasz átvételéről szóló írásbeli elismervénynek különösen a következőket kell tartalmaznia:

- a) információ arról, hogy a panasz elfogadható-e;
 - b) a panasz kézhezvételének dátuma;
 - c) annak a személynek az azonosító adatai és elérhetőségei, beleértve az e-mail címet és a telefonszámot, akihez a panaszos a panasszal kapcsolatos kérdésekkel fordulhat;
 - d) a panasz megoldásához szükséges hozzávetőleges időtartam; és
 - e) elektronikusan benyújtott panasz esetén a beérkezett panasz másolatát is;
- 7.5 A 7.4. cikk szerinti eljárás névtelen panasz esetén nem alkalmazandó.
- 7.6 Amennyiben a panasz egy adminisztratív alkalmazott ellen irányul, utóbbi a kézhezvételt követően haladéktalanul továbbítja azt az operatív igazgatónak, aki a jelen 7. cikknek megfelelően jár el.
- 7.7 Az adminisztratív alkalmazott a beérkezett panaszt a 8. cikk szerinti feldolgozásra továbbítja:
- a) A panasz ellen felhozott vállalati alkalmazott közvetlen felettese;
 - b) Az operatív igazgató, aki a meghatalmazott személyért felelős, kivéve, ha a meghatalmazott személy a Társaság olyan alkalmazottja, akinek közvetlen felettese van, aki ellen a panasz irányul;
 - c) Megfelelőségi tisztviselő, ha a panasz egy vállalati vezető ellen irányul, vagy ha a panasz nem egy adott személy ellen irányul

(a továbbiakban: „**Meghatalmazott személy**„).

8 PANASZKEZELÉS

8.1 A meghatalmazott személy a panaszkezelés során a következőképpen jár el:

- a) A panasz érdemét a dokumentumok vizsgálatával és a panaszos által a panaszban megadott információk ellenőrzésével fogja értékelni, hogy objektíven megállapítsa az ügy valódi állapotát, miközben:
 - a. vizsgálja a feltárt hiányosságok okait és azok következményeit is;
 - b. a panasz elbírálásakor annak tárgya alapján jár el, függetlenül a panasztevőtől és attól a személytől, aki ellen a panasz irányul, valamint attól, hogy a panaszos hogyan írta le azt;
 - c. ha a beadványnak csak egy része panasz, akkor azt csak abban a mértékben értékeli, míg a panasz minden pontját köteles értékelni; és
 - d. Ha a panasz több különálló pontból áll, akkor mindegyiket külön bíráljuk el.
- b) Dönt a panaszról:
 - a. elutasítja (indoklással), ha megalapozatlan vagy elfogadhatatlan; vagy
 - b. elfogadja azt, és felkéri a Társaság vezetőit, hogy tegyenek intézkedéseket a feltárt hiányosságok orvoslására; amennyiben az operatív igazgató kezeli a panaszt, felkéri a vezérigazgatót a feltárt hiányosságok orvoslására, miközben ő maga is köteles intézkedni és elvégezni a javítást.
- c) Írásban vagy elektronikus úton tájékoztatja a panaszost a panasz kezelésének eredményéről és a feltárt hiányosságok orvoslására tett intézkedésekről, döntését indokolva. A panaszos tájékoztatásának módját a panasz Társaság általi beérkezésének módjának figyelembevételével kell megválasztani.

8.2 A meghatalmazott személynek a panaszt a befogadott panasz kézbesítésétől vagy elfogadásától számított 30 napon belül kell kezelnie, és a kezelését követően haladéktalanul tájékoztatnia kell a panaszost a panasz kezelésének eredményéről. Indokolt esetekben ez az időszak 60 napra meghosszabbítható, azonban a határidő meghosszabbításának konkrét okát és a panasz kezelésének lehetetlenségét a meghatalmazott személy köteles a panaszost a befogadott panasz kézbesítésétől vagy elfogadásától számított 30 napon belül értesíteni. A meghatalmazott személy írásban, kérésre vagy a panasz kézbesítésének visszaigazolását követően tájékoztatást nyújt a panaszosnak a panasz kezelésének eljárásáról.

8.3 Az Ügyvezető Igazgató köteles megtenni a szükséges intézkedéseket a panasz alapján feltárt hiányosságok kiküszöbölésére, és gondoskodni azok okainak megszüntetéséről a Meghatalmazott Személy erre irányuló felhívásának időpontjától számított 30 napon belül.

8.4 Ha a panaszos nem elégedett a panasz kezelésének módjával, a panasz kezeléséről szóló határozat kézbesítésétől számított 15 naptári napon belül panaszt nyújthat be a Biztoshoz. Az ilyen panaszt új panasznak kell tekinteni, és a jelen belső szabályzatnak megfelelően kell feldolgozni és kezelni.

8.5 A panaszos köteles a panasz megfelelő kezeléséhez szükséges együttműködést biztosítani a panasz megoldása során, így különösen köteles kérésre további információkat vagy szükséges dokumentumokat rendelkezésre bocsátani. Amennyiben a panaszos ezt az együttműködést nem biztosítja, a Meghatalmazott Személy felfüggeszti a panasz kezelését, amíg a panaszos

együttműködést nem nyújt. A panasz kezelésének szüneteltetése alatt a panasz kezelésére a jelen belső szabályzatban meghatározott 30 vagy 60 napos időszak nem jár le. A Meghatalmazott Személy jogosult ésszerű, legalább 30 napos határidőt kitűzni a panaszos együttműködésére. A Társaság tájékoztatja a panaszost a panasz kezelése során megtett lépésekről. A panaszos kérdései esetén a Társaság indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja őt.

- 8.6 A panaszok elbírálása során a biztos a hasonló panaszokkal kapcsolatos korábbi határozatoknak megfelelően jár el. Egy hasonló panasszal kapcsolatos korábbi határozattól el lehet térni, de az ilyen eltérést megfelelően és meggyőzően kell indokolni.
- 8.7 A kijelölt személy elegendő erőforrással rendelkezik, és a panasz kezelése során hozzáférést kap minden, a panasszal kapcsolatos és annak kezelésére hatással lévő információhoz.
- 8.8 A biztos minden tőle telhetőt megtesz a panasszal kapcsolatos összes rendelkezésre álló releváns információ összegyűjtése és felülvizsgálata érdekében. A biztos nem kér a panaszostól olyan információkat vagy dokumentumokat, amelyek a panasz kezelésekor már a birtokában vannak.
- 8.9 A Biztos a panaszossal való kommunikáció vagy a panaszok kezelése során nem szakmai, egyszerű és érthető nyelvet használ. A Biztos azon a nyelven kommunikál a panaszossal és kezeli a panaszt, amelyen a panaszt benyújtották.
- 8.10 Ha a Biztos nem, vagy csak részben tesz eleget a panasznak, világosan és érthetően meg kell indokolnia a panasz kezeléséről szóló döntését, és tájékoztatnia kell a panaszost a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről.
- 8.11 A biztos nyilvántartást vezet a panaszok e 8. cikk szerinti kezeléséről.

9 ISMÉTELT PANASZ

- 9.1 Az ismételt panasz ugyanazon panaszos által, ugyanabban az ügyben benyújtott panasz, ha az nem tartalmaz új tényeket.
- 9.2 Ismételt panasz esetén a biztos felülvizsgálja az előző panasz jegyzőkönyvét, majd:
 - a) Amennyiben úgy találja, hogy a korábbi panaszt helyesen kezelték, írásban értesíti erről a panaszost, amelyben átfogóan indokolja álláspontját, és utasítja, hogy a további ismételt panaszt nem veszi figyelembe, és egyúttal tájékoztatja a panaszost arról a lehetőségről, hogy ebben az ügyben az illetékes hatóságokhoz forduljon, különösen a Szlovák Nemzeti Bankhoz, mint a Társaság tevékenységét felügyelő hatósághoz, és adott esetben egy másik hatósághoz, amely a panasz jellegétől függően a vonatkozó jogszabályok által biztosított hatáskörén belül eljárhat a szóban forgó panasszal; vagy
 - b) Amennyiben úgy találja, hogy a korábbi panaszt nem kezelték megfelelően, a 8. cikkben meghatározott eljárás szerint fogja kezelni a panaszt.

10 PANASZNYILVÁNTARTÁS

- 10.1 A panaszok nyilvántartását, a panaszkezelés nyilvántartását és a panaszokkal kapcsolatos dokumentációt az Adminisztratív Munkavállaló vezeti. Ezeket a nyilvántartásokat a Társaság belső nyilvántartási szabályzatainak megfelelően vezeti. Fizikai dokumentumok (beleértve az írásban benyújtott panaszokat is) esetén az Adminisztratív Munkavállaló elektronikus formába

alakítja át, és az előző mondatnak megfelelően elektronikus formában tárolja ezeket a dokumentumokat.

10.2 A 10.1. cikk szerinti nyilvántartásnak különösen a következőket kell tartalmaznia:

- a) a panasztevő keresztnéve, vezetéknéve és lakcíme, ha természetes személy, a panasztevő neve vagy cégneve és székhelye, ha jogi személy;
- b) a panaszos elérhetőségi címe, ha az eltér a lakóhelyétől természetes személy esetén, vagy a székhelyétől jogi személy esetén;
- c) a panaszos telefonos és/vagy e-mailes elérhetősége;
- d) a meghatalmazott személy azonosítása;
- e) a panasz tárgya, beleértve a panaszos által küldött dokumentumokat is;
- f) aki ellen a panasz irányul;
- g) a panasz kézbesítésének vagy kézhezvételének dátuma;
- h) panaszkezelési eljárás;
- i) a panasz elbírálására szolgáló eljárás és a kezelés módja (beleértve a panaszosnak küldött választ is);
- j) ha a panasz jogos volt, a feltárt hiányosságok kiküszöbölésére tett intézkedések;
- k) a panasz rendezésének dátuma;
- l) azon dokumentumok listája, amelyek alapján a panaszról döntést hozták.

10.3 Minden egyes panasz rendezése után, függetlenül a megoldás módjától, a Társaság folyamatosan elemzi azokat az okokat, amelyek a panasztevőt panasztételre késztették. Abban az esetben, ha a Társaság visszatérő okot azonosít a panasztételre, megvizsgálja, hogy ez a panasztételi ok hatással van-e a Társaság más folyamataira vagy a Társaság más termékeire vagy szolgáltatásaira is, még akkor is, ha azok eddig nem képezték panasz tárgyát. A Társaság ezt követően megteszi a szükséges lépéseket a jogorvoslat megszervezése érdekében oly módon, hogy a panasztétel ezen okát a lehető legnagyobb mértékben megszüntesse. Az előző mondat szerinti jogorvoslat megszervezéséért az operatív igazgató felelős.

10.4 A vállalat folyamatosan elemzi és értékeli:

- a) a panasz teljes körű kezelésének átlagos időtartama, beleértve a megerősítési, kivizsgálási és válaszadási időt;
- b) a beérkezett panaszok száma, beleértve azokat a panaszokat is, amelyeket a Társaság nem kezelt időben;
- c) a panaszok tárgyát képező témakörök kategóriái; és
- d) a panaszkezelés eredményei.

10.5 Az adminisztratív alkalmazott rendszeresen, de legalább évente egyszer jelentést nyújt be az operatív igazgatónak a jelen belső szabályzat szerinti panaszkezelési eljárások végrehajtásáról és hatékonyságáról, amely jelentésnek tartalmaznia kell a jelen belső szabályzat 10.4. cikke szerinti információkat, valamint a panaszkezelésből levont következtetéseket követően megtett vagy megteendő korrekciós intézkedésekre vonatkozó információkat.

11 HOZZÁFÉRÉS A BELSŐ SZABÁLYOZÁSHOZ

11.1 A vállalat a DN 2025/294. számú rendelet 1. cikkének (3) bekezdése értelmében ezt a belső szabályzatot a weboldalán teszi elérhetővé az ügyfelek számára.

12 FELELŐSSÉG

- 12.1 Az adminisztratív alkalmazott felelős a jelen belső szabályzat szerinti kötelezettségek teljesítéséért. Ez nem sérti a jelen belső szabályzat azon rendelkezéseit, amelyek kifejezetten egy adott felelősséget ruháznak fel a Társaságon belüli más funkcióval.
- 12.2 Abban az esetben, ha az adminisztratív alkalmazott bármilyen okból nem felelős a jelen belső szabályzat 12.1. cikke szerinti kötelezettségek teljesítéséért, az operatív igazgató felelős a jelen belső szabályzat szerinti kötelezettségek betartásáért.
- 12.3 A 12.1. cikkben említett felelős személy köteles nyilvántartást vezetni minden tevékenységről, eseményről és a jelen belső szabályzat alapján végrehajtott tevékenységről.

13 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 13.1 A Társaság vezetői közösen felelősek a jelen belső szabályzatokban meghatározott eljárások és kötelezettségek megfelelő végrehajtásának ellenőrzéséért.
- 13.2 Ha egy adminisztratív alkalmazott feladatkörében ezen belső szabályzat bármilyen megsértését észleli, indokolatlan késedelem nélkül köteles tájékoztatni az operatív igazgatót.
- 13.3 Ezt a belső szabályzatot az igazgatók 2025. június 20-i határozattal hagyták jóvá, és ezen a napon lép hatályba is.
- 13.4 Ez a belső szabályzat a Szlovák Nemzeti Bank azon határozatának napján lép hatályba, amely alapján a Társaság kriptoeszköz-szolgáltatások nyújtására engedélyt kap.

Pozsonyban, 2026. augusztus 10-én



Okazio s.r.o.

Martin Bittara, ügyvezető igazgató

1. SZÁMÚ MELLÉKLET
PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

Okazio s.r.o. Panaszbejelentő lap	
<u>1.A - Panasztevő</u>	
Név és vezetéknév / cégnév:	
Ügyfél referenciaszáma, ha van:	
Azonosító: ¹	
Lakcím / Székhely: (<i>utca, rendszám, irányítószám</i>)	
Állami:	
Elérhetőségi cím: ²	
Telefonszám:	
Email:	
TÖRVÉNY:³	
Kérjük, jelezze, hogyan szeretne tájékoztatást kapni panasz kezeléséről. (<i>elektronikus úton e-mailben vagy postai úton</i>):	
<u>1.B – Elérhetőségek (csak akkor töltse ki, ha eltér az 1.A pontban szereplő adatoktól)</u>	
Név és vezetéknév / cégnév:	
Lakcím / Székhely: (<i>utca, rendszám, irányítószám</i>)	
Állami	
Azonosító: ⁴	
Telefonszám:	
Email:	
<u>2.A - Képviselt:⁵</u>	

¹Csak akkor töltendő ki, ha a panasztevő jogi személy.

²Csak akkor töltse ki, ha ez a cím eltér a lakcímtől / bejegyzett iroda címétől.

³Csak akkor töltse ki, ha a panaszos rendelkezik LEI azonosítóval.

⁴Csak akkor töltendő ki, ha a panasztevő jogi személy.

⁵A panaszos csak akkor tölti ki ezt az információt, ha nem saját nevében nyújtja be a panaszt. Ilyen esetben a panaszosnak be kell nyújtania egy olyan dokumentumot is, amely igazolja a képviseletet és a nevében való eljárásra vonatkozó felhatalmazást (pl. meghatalmazás).

A képviselő keresztnéve és vezetéknéve / cégneve:	
Képviselő születési száma / személyi igazolvány száma:	
Lakcím / Székhely: (<i>utca, rendszám, irányítószám</i>)	
TÖRVÉNY: ⁶	
Telefonszám:	
Email:	
<u>2.B – A képviselő elérhetőségei (csak akkor töltse ki, ha eltér a 2.A pontban szereplő adatoktól)</u>	
Név és vezetéknév / cégnév:	
Lakcím / Székhely: (<i>utca, rendszám, irányítószám</i>)	
Állami	
Azonosító: ⁷	
Telefonszám:	
Email:	
<u>3. - Panasz</u>	
3.A – A panasz tárgyát képező kripto eszköz-szolgáltatás teljes hivatkozása (azaz a kripto eszköz-szolgáltató neve, a kripto eszköz-szolgáltatás referenciaszáma vagy a vonatkozó tranzakciókra vonatkozó egyéb hivatkozások)	
A panasz tárgyát képező személy azonosítása:⁸	

⁶Csak akkor töltse ki, ha a képviselőhöz LEI azonosító tartozik.

⁷Csak akkor töltendő ki, ha a panasztevő jogi személy.

⁸Csak akkor töltse ki, ha a panasz egy adott személy ellen irányul.

3.B - A panasz tárgyának leírása⁹	
3.C - A panasz alapjául szolgáló tényekhez kapcsolódó dátum(ok):	
3.D - A keletkezett kár leírása és mértéke:¹⁰	
3.E - Bármilyen egyéb megjegyzés vagy releváns információ:	
Be_ ..., _____ napon _ ... A panaszos vagy képviselőjének aláírása	

Benyújtott dokumentáció (jelölje be a megfelelő négyzetet):

Meghatalmazás vagy más hivatalos dokumentum, amely igazolja a képviselő kinevezését	
A panasz tárgyát képező befektetésekhez kapcsolódó szerződéses dokumentumok másolata	
A panaszt alátámasztó egyéb dokumentumok:	

⁹Kérjük, csatoljon minden olyan dokumentumot és bizonyítékot, amely alátámasztja a panasz indoklásában foglalt állításokat, és amelyről Ön is tudomást szerez.

¹⁰Csak akkor töltse ki, ha kár keletkezett.