

TÁJÉKOZTATÓ A FIZETÉSI KÉRELEMMEL KEZDEMÉNYEZETT AZONNALI BELFÖLDI FORINT ÁTUTALÁSSAL TELJESÍTETT FIZETÉSEK ESETÉN ALKALMAZANDÓ KIFOGÁSKEZELÉSI ELJÁRÁSRÓL

utolsó frissítés:2024.10.03

1. BEVEZETŐ

Jelen Tájékoztató a fizetési kérelem útján kezdeményezett azonnali belföldi forint átutalásokkal kapcsolatos Kifogáskezelési eljárásokra (továbbiakban: Kifogáskezelési eljárás) vonatkozó rendelkezéseket tartalmazza, amelyek során az adott azonnali belföldi forint átutalásokkal kapcsolatban pénzforgalmi ill. egyéb kifogások (pl. duplikált fizetés, hibás összeg terhelése, késedelmes vagy téves teljesítés, vásárlástól elállás stb.) kerülnek rendezésre.

Jelen Tájékoztatóval azon lakossági ügyfeleinknek szeretnénk segítséget nyújtani, akik a KDB Bank Európa Zrt-nél (a továbbiakban: Bank) a KDB NetBank rendszerben kereskedelmi fizetés során fizetési kérelemmel kezdeményezett azonnali belföldi forint átutalást hagytak jóvá, de az átutalási megbízás összegét vissza szeretnék kapni a Kedvezményezett kereskedőtől.

A Kifogáskezelési eljárás nem terjed ki:

- azon esetekre, ahol a Fizető fél nem természetes személy
- azon esetekre, ahol a Kedvezményezett természetes személy
- a fizetéssel kapcsolatos csalások, valamint a készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történő visszaélések kapcsán bejelentett esetekre, amelyeket a Bank mint, a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója saját hatáskörben kezel, illetve kártalanítja a Fizető felet
- a Kifogáskezelési folyamatba bevont Kedvezményezetti körre, Elfogadói (kereskedői) szerződés feltételeire, azok a Kifogáskezelési folyamatban a Fizető féllel szemben vállalt szerepére és a feladataira,
- a Kedvezményezett és a Fizető fél közötti áruértékesítési és szolgáltatásnyújtási alapjogviszony polgári jogi jogvitáira.

A Kifogáskezelési eljárás részletes szabályait a GIRO Zrt. BKR üzletszabályzatának 22. melléklete tartalmazza.

2. A KIFOGÁSKEZELÉSI ELJÁRÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

2024.09.01-től lakossági ügyfeleinknek lehetősége van arra, hogy internetes és fizikai kereskedelmi környezetben fizetési kérelemmel kezdeményezett azonnali belföldi forint átutalással történő fizetés esetén, ahol a Kedvezményezett számla vállalati/vállalkozói, Kifogáskezelési eljárásban rendezzék a felmerülő vitás eseteket. A Bank, mint a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója a Fizető Fél kérésére Kifogáskezelési eljárást folytat le, melynek feltétele, hogy a Fizető Fél és a Kedvezményezett között a kifogáskezelés pénzügyi rendezése korábban nem vezetett eredményre. A Fizető félnek a Kifogáskezelési igényét először közvetlenül a Kedvezményezett kereskedő felé kell jeleznie, akitől a szolgáltatást vagy a terméket megvásárolta. Ha sikerrel jár, a Kedvezményezett visszautalja a reklamált összeget (nem indul Kifogáskezelési eljárás). Ha azonban a felek között a reklamáció nem vezet eredményre, melyet a Fizető fél a levelezés vagy egyéb dokumentumok benyújtásával alá is tud támasztani, a Fizető fél Kifogáskezelési eljárást indíthat a pénzforgalmi szolgáltatójánál a fizetési kérelemmel

kezdemenyezett azonnali belföldi forint forintutalás teljes vagy részösszegének visszatérítésére vonatkozólag. A reklamált összeg a sikeresen lefolytatott eljárás eredményeként mindig a Fizető fél azon fizetési számlájára fog átutalásra kerülni, amelyről a kifogásolt tranzakciót kezdeményezte. (4.1 pont)

Sikeres Kifogáskezelési eljárás esetén a visszatérítésnek a Kedvezményezett által indított azonnali belföldi forint átutalással kell megtörténnie.

A kifogás okai a következők lehetnek: Duplikált fizetés, Hibás összeg terhelése, Nem érkezett meg a kifizetett áru, Késve teljesítés, Hibás teljesítés, Fraud – nem a Fizető fél kezdeményezte/ Fizető fél kezdeményezte, Vásárlástól való elállás, Egyéb

A Kifogáskezelési eljárás típusai:

Alapfokú eljárás, melynek eredménye lehet:

- a kifogás részben vagy egészben való elfogadása
- a kifogás elutasítása.

Végső döntéshozó testület (továbbiakban: VDT) közreműködésével megvalósuló Kifogáskezelési eljárás, amelynek eredménye lehet:

- a kifogás részben vagy egészben való elfogadása vagy
- a kifogás elutasítása.

A VDT szerepét a GIRO Zrt. látja el, 30 nap alatt hozza meg a döntést.

3. A KIFOGÁSKEZELÉSI ELJÁRÁS SZEREPLŐI

Fizető fél

Az a természetes személy, aki a Fizetési kérelem útján kezdeményezett azonnali belföldi forint átutalási megbízást benyújtja, és aki a Kifogáskezelési igényét a Banknak jelzi.

Kedvezményezett (Kereskedő, Szolgáltató)

Az a jogi személy vagy egyéni vállalkozó, aki a Kifogáskezelési eljárás alapjául szolgáló fizetési kérelemmel kezdeményezett azonnali belföldi forint átutalás Kedvezményezettje.

A Kifogáskezelési eljárás során a Kedvezményezett feladata a kifogáskezelési igény alapjául szolgáló dokumentumok benyújtása a Fizetési Kérelem Szolgáltató kérésére.

Fizetési kérelem szolgáltató

A kifogáskezelési folyamatban érintett, a Fizetési kérelem azonnali belföldi forint átutalási tranzakciót elfogadó Kedvezményezettek egy Fizetési Kérelem Szolgáltatóval szerződnek. A Fizetési Kérelem Szolgáltató az a pénzforgalmi szolgáltató, aki Elfogadói (kereskedői) szerződést köt a Kedvezményezettekkel. Továbbá Fizetési Kérelem Szolgáltatónak tekintendő az a pénzforgalmi szolgáltató is, aki a számlavezetett vállalatok, illetve egyéni vállalkozók részére elérhetővé teszi a fizetési kérelem küldését.

Fizetési kérelem szolgáltató feladata a Kifogáskezelési eljárásban:

- az alapul szolgáló információk és adatok Kedvezményezettől való bekérése.
- annak ellenőrzése, hogy a kifogáskezelési folyamat során személyes adatok ne kerüljenek megosztásra a hiba jegyekben, a dokumentumokban, illetve a csatolmányokban sem.

Bank, mint Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatója

A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója az a szolgáltató, amelyen keresztül a Fizető fél a Fizetési kérelemmel kezdeményezett azonnali belföldi forint átutalási megbízást jóváhagyta.

Bank feladata a Kifogáskezelési eljárásban:

- azonosítani és képviselni a Fizető felet a Kifogáskezelési eljárás során,
- kezelni a kifogáskezelési igényt az erre szolgáló rendszerben,

- szükség esetén csatolni az adott kifogáskezelési kódhoz kapcsolódóan alátámasztó dokumentumokat,
- ellenőrizni, hogy a kifogáskezelési folyamat során személyes adatok ne kerüljenek megosztásra a hiba jegyekben, a dokumentumokban, illetve a csatolmányokban sem.
- ellenőrizni, hogy egy visszatérítési igény rendezésére csak egy Kifogáskezelési eljárás induljon.

Végső Döntéshozói Testület (VDT)

Ha az alapfokú eljárás során a felek között nem születik megállapodás, a VDT jár el. A VDT szerepét a GIRO Zrt. látja el. A VDT írásban tájékoztatja a Bankot a döntési határozataról és a Bank ez alapján tájékoztatja az érintett Fizető felet.

4. A KIFOGÁSKEZELÉSI ELJÁRÁS FOLYAMATA

4.1 A FIZETŐ FÉL ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT KIFOGÁSKEZELÉSI ELJÁRÁS

A Fizető fél írásos formában jelzi a Kedvezményezettrel szembeni kifogáskezelési igényét a Banknál, mint pénzforgalmi szolgáltatójánál.

Benyújtási határidő: az azonnali belföldi forint átutalás teljesítésétől vagy amennyiben az későbbi, az áru/szolgáltatás teljesítésétől/teljesítési határidejétől számított az adott kifogáskezelési kód szerinti 180 nap vagy 60 nap.

A Bank a Fizető fél által indított Kifogáskezelési eljárásban az igény közlését, vagy írásos formában való beérkezését követően 15 munkanapon belül elindítja a kifogáskezelési eljárást a vonatkozó rendszerben.

Amennyiben a rögzítendő adatok köre, nem teljes, a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója hiánypótlásra hívja fel a Fizető felet.

A Fizetési Kérelem Szolgáltató 30 naptári napon belül köteles válaszolni. Amennyiben a rögzített információk nem tartalmazza a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója által kötelezően rögzítendő összes adatot, a Fizetési Kérelem Szolgáltató hiánypótlást kérhet a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójától, akinek 2 munkanapja van arra, hogy a Fizető féltől bekérje a hiányzó adatokat. A Fizető félnek 10 munkanapja van a hiánypótlásra. A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának 2 munkanapja van a benyújtott hiánypótlás rögzítésére.

A Fizetési Kérelem Szolgáltató (Kedvezményezett) hiánypótlást legfeljebb 2 alkalommal kezdeményezhet.

Hiánypótlást követően a 30 naptári nap újraindul.

A Fizetési Kérelem Szolgáltató haladéktalanul értesíti a beérkezett Kifogáskezelési eljárásról a Kedvezményezettet, továbbítva a kifogáskezelési igény elbírálásához szükséges információkat, adatokat.

A Kedvezményezett a kifogásnak helyt adhat vagy elutasíthatja a kifogáskezelési kérelmet.

Ha a Kedvezményezett helyt ad a kifogáskezelési kérelemnek a Kedvezményezett 5 munkanapon belül visszautalja a Kifogáskezelési eljárásban szereplő összeget a Fizető fél bankszámlaszámára.

A visszatérített összeg Fizető fél számláján való jóváírásának ellenőrzését követően a Bank 7 munkanapon belül lezárja a vonatkozó rendszerben a Kifogáskezelési folyamatot és értesíti a Fizető felet.

A Kedvezményezett negatív elbírálás esetén nem indít visszatérítést, hanem az elutasításról tájékoztatja a Fizetési Kérelem Szolgáltatót. A Kedvezményezett csatolja az elutasítás tényét igazoló dokumentációt.

A Fizetési Kérelem Szolgáltató a kapott tájékoztatás és az alátámasztó dokumentáció alapján jelzi az elutasítás tényét, és csatolja az alátámasztó dokumentumokat a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója felé.

A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója fogadja az elutasításról szóló tájékoztatást és értesíti a Fizető felet.

Amennyiben a Fizető fél vagy a Bank, mint a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója vitatja a Kifogáskezelési eljárás elutasításának jogosságát, és továbbra is igényt tart a visszatérítésre, a Végső Döntéshozó Testület közreműködésével megvalósuló Kifogáskezelési eljárást kezdeményezhet. (4.2 pont)

A vonatkozó rendszer esetleges hibájából adódó leállások esetén a Kifogáskezelési eljárás folyamatára vonatkozó határidők a leállás idejével meghosszabbodnak.

4.2 VÉGSŐ DÖNTÉSHOZÓ TESTÜLET (VDT) KÖZREMŰKÖDÉSÉVEL MEGVALÓSULÓ KIFOGÁSKEZELÉSI ELJÁRÁS

Amennyiben a fizető fél / Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója nem ért egyet az alapfokú Kifogáskezelési eljárás eredményével, 14 naptári napon belül jelezheti, ekkor a VDT kerül bevonásra. A VDT 30 naptári napon belül köteles a végső döntést meghozni.

Ha a VDT testület hiánypótlást kezdeményez, akkor a határidő 10 nappal meghosszabbodik.

A VDT eljárásban a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója és a Fizetési Kérelem Szolgáltató vesz részt. A VDT eljárása során kizárólag az alapfokú Kifogáskezelési eljárásban részt vett pénzforgalmi szolgáltatók által benyújtott dokumentumok alapján dönt.

Az eljárásban való részvétel nem zárja ki, hogy a felek bírósági eljárás keretében folyamodjanak jogorvoslatért.

5. A KIFOGÁSKEZELÉSI ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSA A BANKNÁL

A Kifogáskezelési eljárást lakossági ügyfeleink a „Kifogáskezelési nyilatkozat fizetési kérelemmel kezdeményezett azonnali belföldi forint átutalásra vonatkozóan” elnevezésű formanyomtatvány (továbbiakban: **Nyilatkozat**) Bankhoz történő benyújtásával kezdeményezhetik.

A Nyilatkozat a Bank honlapján az alábbi linken érhető el:

<https://www.kdbbank.eu/Magánszemélyek/Nyomtatványok,kérelmek/Egyéb dokumentumok,nyomtatványok>

A hiánytalanul kitöltött, és megfelelően aláírt Nyilatkozatot lakossági ügyfeleink személyesen bármelyik bankfiókban leadhatják vagy a KDB NetBankon keresztül szabadformátumú levél mellékleteként küldhetik el a Bank részére.

6. ÜGYFELEK TÁJÉKOZTATÁSA

A Bank az ügyfelet a Nyilatkozaton megadott e-mail címen és telefonszámon tájékoztatja, mennyiben a Kifogáskezelési eljárás során a Kedvezményezett kereskedő vagy szolgáltató hiánypótlást kér az ügyféltől.

A Kifogáskezelési eljárás eredményéről a Bank a Nyilatkozatot benyújtó ügyfelet a KDB NetBankon keresztül küldött szabad formátumú levélben és a Nyilatkozaton megadott telefonszámon tájékoztatja. Negatív elbírálás esetén az ügyfélnek 14 naptári napja van, hogy a KDB NetBankon keresztül jelezze a Banknak, hogy nem fogadja el a Kifogáskezelési eljárás eredményét.

A visszajelzést követően, a kifogás kapcsán a Giro Zrt., mint Végső Döntéshozói Testület jár el, és 30 naptári napon belül köteles meghozni a döntést, melynek eredményéről a Bank haladéktalanul értesíti az ügyfelet a KDB NetBankon keresztül.