

Panaszok és jogviták

63. § Panaszok és egyéb vitarendezési módok

1. A Felhasználó az Üzemeltető által nyújtott szolgáltatásokkal, különösen a fizetési szolgáltatásokkal, valamint az Üzemeltető tevékenységével kapcsolatban kifogásokat terjeszthet elő, amelyeket a jelen Szabályzat panaszként határoz meg, az alábbi formákban:

1. írásban – személyesen, vagy postai úton az alábbi címre: 1012 Budapest, Vérmező út 4.
2. szóban – telefonon a +36 1 9010 707 telefonszámon, illetve személyesen, jegyzőkönyvbe mondva a fenti 1.1. pontban megjelölt címen,
3. elektronikus úton – e-mail küldésével a következő címre: ugyfelszolgalat@konverz.hu, a kapcsolatfelvételi felület használatával, amint ez a funkció a Felhasználók számára elérhetővé válik, vagy a <https://konverz.hu/ugyfelszolgalat/> címen elérhető kapcsolati űrlap használatával.

2. A panasz meghatalmazott útján is benyújtható. Mivel az ilyen panaszra adott válasz szakmai titoknak minősülő információkat tartalmazhat, a meghatalmazást adó személy aláírását megfelelően hitelesíteni kell, továbbá a Szabályzatnak tartalmaznia kell egy olyan rendelkezést, amely feljogosítja a meghatalmazottat arra, hogy a megbízó nevében szakmai titoknak minősülő információkhoz hozzáférjen.

3. A Felhasználó által benyújtott panasznak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

1. a panasz okának megjelölését;
2. az ügyletben érintett felek azonosítását, különösen a Fizetési Művelettel vagy Devizaátváltási Ügylettel kapcsolatos panasz esetén;
3. az esemény részletes leírását;
4. a tranzakció számát;
5. a tranzakció összegét;
6. a tranzakció közleményét;
7. a Kedvezményezett megjelölését (adott esetben);
8. a tranzakció dátumát,
9. azon bank megnevezését és számlaszámát, amelyhez a tranzakció kapcsolódik (adott esetben).

4. Potenciális Felhasználó is benyújthat panaszt, ha a szolgáltatás nyújtását számára megtagadták. Az ilyen panasz az 1. pontban meghatározott formában nyújtható be. A 6–13. és 16–18. pontokban szereplő Felhasználóra való hivatkozást potenciális Felhasználóra történő hivatkozásként is értelmezni kell. A potenciális Felhasználóval kapcsolatos panasznak az alábbiakat kell tartalmaznia:

1. a potenciális Felhasználó teljes nevét, illetve – jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezeti egység esetén – annak megnevezését;
2. az esemény leírását és a panasz alapjául szolgáló körülményeket;
3. az esemény időpontját.

5. A panasz kapcsolattartási célból a Felhasználó vagy a potenciális Felhasználó e-mail-címét is tartalmazhatja.

6. Az Üzemeltető a benyújtott panaszt annak kézhezvételétől számított legfeljebb tizenöt (15) munkanapon belül megvizsgálja és megválaszolja. Különösen összetett esetekben, amelyek a panasz e határidőn belüli kivizsgálását és megválaszolását nem teszik lehetővé, az Üzemeltető haladéktalanul tájékoztatja a Felhasználót a panasz kivizsgálásának és megválaszolásának várható határidejéről, a késedelem okának megjelölésével, valamint azon körülmények feltüntetésével, amelyeket az ügy elbírálásához tisztázni szükséges. A panasz kivizsgálására és megválaszolására irányadó meghosszabbított határidő a panasz kézhezvételétől számított harmincöt (35) munkanapnál nem lehet hosszabb. A fent meghatározott határidők betartásához elegendő a választ azok lejárta előtt elküldeni,

írásbeli válasz esetén pedig azt a 2012. november 23-i lengyel postatörvény 3. cikke 13. pontja szerinti kijelölt postai szolgáltató postai létesítményében feladni.

7. Az Üzemeltető a panaszra papír alapon válaszol, amelyet a Felhasználó levelezési címére küld meg, vagy – a Felhasználó kérésére – a Felhasználó által megadott e-mail-címre elektronikus úton továbbít.

8. A panaszra adott választ hozzáférhető és közérthető módon kell megfogalmazni, és annak különösen az alábbiakat kell tartalmaznia:

1. tájékoztatást a panasz benyújtásának időpontjáról;
2. a panasz elbírálásának eredményét;
3. a bejelentett ügygel kapcsolatos átfogó tájékoztatást, a Szabályzat vonatkozó rendelkezéseinek és az irányadó jogszabályi rendelkezéseknek a megjelölésével, valamint lehetőség szerint azok szövegének idézésével, kivéve, ha ezt az előterjesztett igények jellege nem teszi szükségessé – a Fogyasztó által benyújtott panasz esetén;
4. az Üzemeltetőt képviselő, arra feljogosított munkavállaló azonosítását, teljes nevének és beosztásának feltüntetésével;
5. azon határidő megjelölését, amelyen belül a panaszban foglalt igények teljesítésre kerülnek, amely nem lehet hosszabb a válasz megadásának időpontjától számított harminc (30) napnál.

9. Ezen túlmenően, ha a panaszt egészben vagy részben elutasítják, a panaszra adott válasznak az alábbiakat is tartalmaznia kell:

1. ténybeli és jogi indokolást, kivéve, ha ezt az előterjesztett igények jellege nem teszi szükségessé;

2. tájékoztatást a peren kívüli vitarendezés igénybevételének lehetőségeiről és módjáról, a Pénzügyi Ombudsmanhoz fordulás lehetőségéről az ügy felülvizsgálata érdekében, illetve a rendes bíróság előtti eljárás megindításának lehetőségéről, megjelölve a perben alperesként feltüntetendő jogalanyt és az adott ügyben illetékes bíróságot.

10. Ha a panaszban megadott adatok vagy információk kiegészítésre szorulnak, az Üzemeltető a panasz kivizsgálását megelőzően a megjelölt körben felhívja a panaszost annak kiegészítésére.

11. A panaszos a panasszal összefüggésben köteles az Üzemeltető részére felvilágosítást adni és segítséget nyújtani, feltéve, hogy a felvilágosítás vagy segítségnyújtás nyújtását alkalmazandó jogszabály nem akadályozza.

12. Az Üzemeltető nem vizsgálja ki azokat a panaszokat, amelyek nem tartalmazzák a Felhasználó azonosítását lehetővé tevő adatokat.

13. Az Üzemeltető nem tekinthető olyan panaszok címzettjének, amelyek a Kedvezményezett által a Felhasználó javára fennálló azon kötelezettség nem megfelelő teljesítésére vonatkoznak, amelyre tekintettel a Felhasználó a Fizetési Megbízást megadta.

14. A panaszkezelési eljárás kimerítését követően a panaszos és az Üzemeltető közötti jogvita a pénzügyi piac szereplője és ügyfele közötti peren kívüli vitarendezési eljárás keretében rendezhető:

1. a Pénzügyi Ombudsman (<https://rf.gov.pl/>) által, a pénzügyi piaci szereplők panaszainak kezeléséről és a Pénzügyi Ombudsmanról szóló 2015. augusztus 5-i lengyel törvény rendelkezéseivel összhangban lefolytatott eljárás útján. Az ilyen eljárás a panaszos kérelmére indul. Amennyiben a Pénzügyi Ombudsman nem tagadja meg a jogvita elbírálását, az Üzemeltető részvétele az ilyen eljárásban kötelező;
2. a Pénzügyi Felügyeleti Hatóság mellett működő Választottbíróság előtt lefolytatott eljárás útján (https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny).

15. A Felhasználó jogosult az Üzemeltetővel szemben panaszt benyújtani a Pénzügyi

Felügyeleti Bizottsághoz. Az előző mondatban említett panasz benyújtásának joga azokat a jogalanyokat is megilleti, amelyek részére az Üzemeltető a jelen Szabályzat alapján megtagadta fizetési szolgáltatások nyújtását.

16. A fenti 13. pontban említett eljárás az ODR-platformon keresztül is megindítható, amely a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelettel (a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló ODR-rendelet) összhangban működik, a Pénzügyi Ombudsman vagy a Pénzügyi Felügyeleti Hatóság mellett működő Választottbíróóság mint alternatív vitarendezési szerv, azaz vitarendezési fórum megjelölésével. Az ODR-platform az alábbi címen érhető el: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

17. Fogyasztóként a Felhasználó jogosult a panaszok kezelésére és az igények érvényesítésére szolgáló peren kívüli eljárást igénybe venni az illetékes regionális kereskedelmi felügyeleti szerv mellett működő Állandó Fogyasztói Választottbíróóság előtt. A fogyasztói jogviták rendezésére vonatkozó részletes tájékoztatás, beleértve az ahhoz való hozzáférést és a vitarendezési eljárás szabályait, az alábbi címen érhető el: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php.

18. A Felhasználó az ügyben hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróság előtt is pert indíthat, amely főszabály szerint az alperes székhelye szerint illetékes rendes bíróság, vagyis az Üzemeltető ellen indított eljárás esetén a Poznań–Stare Miasto Kerületi Bíróság Poznańban. Ilyen esetben az alperes az Üzemeltető, amelynek adatait a 2. §, valamint minden esetben a panaszra adott válasz tartalmazza.

19. A Felhasználó által az Ügyfélszolgálathoz intézett telefonhívások rögzíthetők és archiválhatók. Az Üzemeltető a hangfelvételeket a Felhasználók rendelkezésére nem bocsátja. Indokolt esetben a Felhasználó jogosult a rögzített telefonhívás átíratába betekinteni, amely kizárólag az Üzemeltető székhelyén, a Felhasználó írásbeli kérelmére bocsátható rendelkezésre.