

Barion Payment Zrt.

Richtlinien zur Bearbeitung von Reklamationen

Gültig ab: 10. Februar 2022

Angaben zum Dokument	
Erstellt am	10.02.2022
Gültig bis	auf Widerruf

Versionsverwaltung			
Version	Erstellt von	Geändert	Anmerkung
1.0	Dr. Botond Noszlopi	18.06.2020	Grundversion
1.1	Dr. Márton Kövecses-Varga	10.02.2022	Aufnahme der Bestimmungen der Verordnung des Ungarischen Nationalbank (MNB) Nr. 66/2021. (XII. 20.)

Freigegeben	
Generaldirektor	
Konformitätsbeauftragter	

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	ii
1. Einleitung	3
2. Möglichkeiten zur Einreichung einer Reklamation:.....	3
3. Untersuchung der Reklamation:	4
3.1. Mündliche Reklamation (persönlich oder telefonisch):	4
3.2. Schriftliche Reklamation:.....	5
3.3. Prozess der Reklamationsbearbeitung:.....	5
4. Bei der Bearbeitung Ihrer Reklamation können wir insbesondere die folgenden Angaben von Ihnen verlangen:	5
5. Informationspflicht in Bezug auf die Bearbeitung von Reklamationen:	6
6. Registrierung der Reklamationen:.....	7

1. Einleitung

Die eingegangenen Reklamationen werden von Barion Payment Zrt. zur Erfüllung der Bestimmungen von § 288 des Gesetzes Nr. CCXXXVII von 2013 über Kreditinstitute und Finanzunternehmen und der Bestimmungen der MNB-Verordnung Nr. 66/2021 (XII.20.) gemäß der folgenden Richtlinie zur Bearbeitung von Reklamationen entgegengenommen und bearbeitet.

Als Reklamation gilt jede Beschwerde über das Verhalten, die Tätigkeit oder Unterlassung der Barion Payment Zrt. im Zusammenhang

- mit dem Abschluss des Vertrages, bzw.

- mit den Leistungen der Barion Payment Zrt. während der Laufzeit des Vertrages, sowie

- mit der Beendigung des Vertrages oder danach mit dem Vertrag (nachfolgend „Reklamation“ genannt).

2. Möglichkeiten zur Einreichung einer Reklamation:

Sollten Sie eine Reklamation haben, können Sie sie bei unserer Firma mündlich oder schriftlich einreichen.

Mündlich können Sie Ihre Reklamation auf zwei Art und Weise melden:

- persönlich in unserem Büro: Barion Payment Zrt., Irinyi József Straße 4-20., 1117 Budapest, von Montag bis Freitag 10:00-11:30 Uhr und 13:00-16:00 Uhr.
- telefonisch unter der Nummer +36 1 464 70 99, an Werktagen von 8:00 bis 20:00 Uhr. Im Falle einer telefonischen Reklamation stellen wir sicher, dass Ihr Anruf innerhalb einer angemessenen Wartezeit beantwortet und bearbeitet wird.

Wenn Sie Ihre mündliche Reklamation nicht dem zuständigen Sachbearbeiter melden, teilt Ihnen unser Mitarbeiter die Kontaktdaten des Mitarbeiters mit, der Ihre Reklamation weiterbearbeiten wird.

Fall Sie Ihre Reklamation **schriftlich** einreichen möchten, haben Sie dafür die folgenden Möglichkeiten:

- Sie können das von der Ungarischen Nationalbank (Magyar Nemzeti Bank) auf der Website der Barion Payment Zrt. veröffentlichte Formular verwenden.
- Sie können die Unterlagen persönlich oder durch Ihren Vertreter in unserem Büro einreichen: Barion Payment Zrt., Irinyi József Straße 4-20., 1117 Budapest.
- Auf dem Postweg: Barion Payment Zrt., Irinyi József Straße 4-20., 1117 Budapest.
- Auf elektronischem Wege auf unserer Website www.barion.com im Barion E-Wallet:

Falls die schriftliche Reklamation nicht an die Adresse der in der Richtlinie zur Bearbeitung von Reklamationen angegebene, für die Bearbeitung von Reklamationen zuständigen Stelle gesendet oder dem für die Bearbeitung von Reklamationen zuständigen Mitarbeiter in unserem Büro übergeben wird, leitet der Mitarbeiter, der die Reklamation entgegennimmt, die Reklamation unverzüglich nach Eingang an den für die Bearbeitung von Reklamationen zuständigen Mitarbeiter weiter.

Sie können bei der Bearbeitung von Reklamationen auch durch einen Bevollmächtigten handeln. In diesem Fall muss die Vollmacht die Anforderungen des Gesetzes Nr. CXXX von 2016 über die Zivilprozessordnung erfüllen.

3. Untersuchung der Reklamation:

Die Untersuchung der Reklamation ist kostenlos. Alle Reklamationen werden unter Einhaltung der Rechtsvorschriften sorgfältig geprüft und die erforderlichen Maßnahmen werden unter Berücksichtigung aller relevanten Umstände festgelegt.

3.1. Mündliche Reklamation (persönlich oder telefonisch):

Mündliche Reklamationen werden unverzüglich untersucht und, wenn möglich, sofort behoben.

Bei einer mündlichen Reklamation per Telefon werden Sie darauf hingewiesen, dass Ihre Reklamation aufgezeichnet wird und wir teilen Ihnen die Daten zur Identifizierung der Reklamation mit.

Falls Ihre Reklamation nicht sofort gelöst und behoben werden kann oder Sie mit der Bearbeitung der mündlichen Reklamation nicht einverstanden sind, wird unser Sachbearbeiter die Reklamation protokollieren und Ihnen eine Kopie des Protokolls vor Ort übergeben, bzw. nach telefonischer Bearbeitung zusammen mit der eigentlichen Antwort übermitteln. In diesem Fall wird Ihnen unsere Antwort auf Ihre Reklamation samt Begründung innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Mitteilung zugestellt.

Im Protokoll werden die folgenden Angaben erfasst:

- a) der Name der Barion-Wallet mit der Funktion Vertragsnummer/Kundennr.,
- b) Ihr Name, Ihre Anschrift, Ihr Geschäftssitz und gegebenenfalls Ihre Postanschrift,
- c) wo, wann und wie die Reklamation eingereicht wurde,
- d) eine ausführliche Beschreibung der Reklamation, wobei die Beschwerden, auf die sich die Reklamation bezieht, gesondert erfasst werden, damit alle in Ihrer Reklamation enthaltenen Beschwerden vollständig geprüft werden können,
- e) eine Liste der von Ihnen vorgelegten Unterlagen, Dokumente und sonstigen Beweise,
- f) eine Erklärung unserer Firma über unsere Stellungnahme zu Ihrer Reklamation, falls Sie mit unserer Antwort auf Ihre Reklamation nicht zufrieden sind,
- g) die Unterschrift der Person, die das Protokoll erfasst und - mit Ausnahme einer mündlichen Reklamation per Telefon - Ihre Unterschrift,
- h) Ort und Datum der Erfassung des Protokolls,
- i) im Falle einer mündlichen Reklamation per Telefon die eindeutige Identifikationsnummer der Reklamation (die bei der Anmeldung der Reklamation mitgeteilt wird).

Darüber hinaus wird Ihre telefonische Reklamation aufgezeichnet und für 5 Jahre aufbewahrt. Innerhalb dieses Zeitraums stellen wir Ihnen auf Wunsch eine Wiedergabe der Aufzeichnung sowie eine beglaubigte Abschrift oder eine Kopie der Aufzeichnung kostenlos zur Verfügung.

Falls Sie dies wünschen, bieten wir Ihnen die Möglichkeit, telefonisch einen Termin für ein persönliches Gespräch zu vereinbaren, das innerhalb von fünf Arbeitstagen nach dem Datum der Anfrage stattfinden wird.

Das Protokoll der Reklamation und eine Kopie der Antwort werden drei Jahre lang aufbewahrt und den Aufsichtsbehörden auf deren Verlangen vorgelegt.

3.2. Schriftliche Reklamation:

Innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Reklamation teilen wir Ihnen das Ergebnis der Untersuchung und unsere Stellungnahme zu der Reklamation samt Begründung mit, die bei elektronisch eingereichten Reklamationen auf demselben Weg wie die Reklamation, also auf elektronischem Wege, in allen anderen Fällen auf dem Postweg übermittelt wird.

3.3. Prozess der Reklamationsbearbeitung:

Sollten wir weitere Informationen zur Untersuchung Ihrer Reklamation benötigen, werden wir Sie diesbezüglich umgehend kontaktieren.

Wir bemühen uns, unsere Antworten klar und deutlich zu formulieren, wir gehen dabei auf das Ergebnis der vollständigen Untersuchung der Reklamation, auf die Maßnahme zur Lösung oder Behebung der Reklamation, bzw. im Falle der Ablehnung der Reklamation auf die Begründung der Ablehnung ein, und drüber hinaus enthalten unsere Antworten - soweit zutreffend - den genauen Wortlaut der für den Gegenstand der Reklamation geltenden Vertragsbedingungen, Richtlinien oder Statuten.

Wenn Sie ein Verbraucher sind, werden wir Ihnen bei Ablehnung der Reklamation

- darüber informieren, wenn die Reklamation unserer Ansicht nach
 - auf die Beilegung einer Streitigkeit in Verbindung mit dem Zustandekommen, der Gültigkeit, den Wirkungen und der Beendigung des Vertrags oder des Mitgliedsverhältnisses, sowie ferner auf eine Vertragsverletzung und deren Rechtsfolgen und/oder
 - auf die Untersuchung eines Verstoßes gegen die im Gesetz Nr. CXXXIX von 2013 über die Ungarische Nationalbank festgelegten Verbraucherschutzbestimmungen gerichtet hat;
- auf Wunsch unverzüglich und kostenlos die auf der Website der MNB veröffentlichten Formulare für die Einreichung von Anträgen auf Einleitung des Verfahrens der Finanzschlichtungsstelle oder der Inspektion der MNB zum Verbraucherschutz (nachstehend „Formulare“ genannt) übermitteln;
- in unserer Antwort den Sitz, die Telefonnummer und Internetadresse sowie die Postanschrift der Finanzschlichtungsstelle, die Postanschrift und Telefonnummer des MNB-Kundendienstes für finanzielle Verbraucherschutzanfragen sowie die elektronischen Kontaktdaten der Formulare angeben und Sie darüber informieren, dass Sie die Zusendung dieser Formulare kostenlos anfordern können.

4. Bei der Bearbeitung Ihrer Reklamation können wir insbesondere die folgenden Angaben von Ihnen verlangen:

- a) Name;
- b) Name der Barion-Wallet mit der Funktion Vertragsnummer/Kundennr.;

- c) Adresse, Geschäftssitz, Postanschrift;
- d) Telefonnummer;
- e) Art der Benachrichtigung;
- f) von der Reklamation betroffene Produkte oder Dienstleistungen;
- g) Beschreibung und Grund der Reklamation;
- h) Forderung des Reklamationsführers;
- i) eine Kopie der zur Begründung der Reklamation erforderlichen Dokumente;
- j) falls Sie durch einen Bevollmächtigten handeln, eine gültige Vollmacht;
- k) sonstige Angaben, die zur Untersuchung und Beantwortung der Reklamation erforderlich sind.

Ihre Daten werden in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Gesetzes Nr. CXII von 2011 über das Recht auf informationelle Selbstbestimmung und Informationsfreiheit verarbeitet.

5. Informationspflicht in Bezug auf die Bearbeitung von Reklamationen:

Rechtsbehelf und andere Reklamationsstellen:

Unser Hauptziel ist es, Ihre Reklamation auf eine zufriedenstellende Art und Weise zu lösen, deshalb bitten wir darum, dass insofern Sie mit der Bearbeitung Ihrer Reklamation, der Untersuchung oder der Antwort auf Ihre Reklamation nicht zufrieden sind, Ihre Anmerkung auch an unsere zentrale Reklamationsstelle zu melden.

In diesem Fall, bzw. wenn Ihre Reklamation abgelehnt wird oder die gesetzliche Frist von 30 Tagen für die Beantwortung der Reklamation ergebnislos verstrichen ist, haben Sie natürlich weitere Rechtsmittel und können sich an folgende Stellen, bzw. Behörden wenden:

- Ungarische Nationalbank (Magyar Nemzeti Bank) - Krisztina krt. 6., H-1122 Budapest, Postanschrift: 1525 Budapest BKKP Postfach: 172, Telefon: +36-80-203-776, E-Mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Zustandekommen, der Gültigkeit, den Rechtsfolgen und der Beendigung eines Vertrags sowie bei Vertragsverletzungen und deren Rechtsfolgen
 - Finanzschlichtungsstelle (Pénzügyi Békéltető Testület) - Krisztina krt. 6., H-1122 Budapest, Postanschrift: 1525 Budapest BKKP Postfach: 172, Telefon: +36-80-203-776, E-Mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Wir möchte Sie darauf hinweisen, dass die Entscheidung der Schlichtungsstelle nur eine Empfehlung an unsere Gesellschaft ist, wenn wir zu Beginn des Verfahrens erklären, dass wir die Entscheidung der Schlichtungsstelle nicht als verbindlich anerkennen. Sie kann zu einer verbindlichen Entscheidung werden, wenn wir die Entscheidung der Schlichtungsstelle in einer Erklärung zu Beginn des Verfahrens oder bei der Veröffentlichung der Entscheidung als für uns verbindlich anerkennen (Unterwerfung).

Der zuständige Rat der Finanzschlichtungsstelle kann mangels eines Vergleichs auch dann eine verbindliche Entscheidung erlassen, wenn keine Erklärung zur Unterwerfung abgegeben wurde, der Antrag jedoch begründet ist und die Forderung des als Verbraucher betrachteten Kunden - weder im Antrag noch zum Zeitpunkt der verbindlichen Entscheidung - eine Million HUF übersteigt.

- Ein Kunde, der nicht als Verbraucher betrachtet wird, kann sich zur Beilegung von Streitigkeiten hinsichtlich des Zustandekommens, der Gültigkeit, der Rechtsfolgen und der Beendigung eines Vertrages sowie bezüglich eines Vertragsbruchs und dessen Rechtsfolgen an ein Gericht wenden.

6. Registrierung der Reklamationen:

Über die Reklamationen, das Ergebnis ihrer Untersuchung, einschließlich der Antworten darauf, und die zu ihrer Behebung, bzw. Lösung getroffenen Maßnahmen führen wir ein elektronisches Register.

Das Register enthält die folgenden Informationen:

- Beschreibung der Reklamation, Angabe des Ereignisses oder der Tatsache, die Gegenstand der Reklamation ist,
- Datum der Einreichung der Reklamation,
- Beschreibung der zur Behebung oder Lösung der Reklamation getroffenen Maßnahmen und, im Falle einer Ablehnung, die Gründe dafür,
- Frist für die Durchführung der Maßnahme und Name der für die Durchführung zuständigen Person,
- Datum der Antwort auf die Reklamation.

Unser Register ist geeignet dafür, dass Barion Payment Zrt.:

- die Reklamationen nach ihrem Gegenstand gruppiert;
- die Tatsachen und Ereignisse, die zu der Reklamation geführt haben, ermittelt und identifiziert;
- prüft, ob Tatsachen und Ereignisse Auswirkungen auf andere Prozesse oder Produkte, Dienstleistungen haben könnten;
- ein Prozess zur Berichtigung der festgestellten Tatsachen und Ereignisse einleitet;
- wiederkehrende oder systembedingte Probleme und Rechtsrisiken zusammenfasst.

Wir bewahren die Reklamation und die Antwort darauf drei Jahre lang auf. Der Verbraucherschutzbeauftragter bei unserer Gesellschaft ist dafür verantwortlich, dass die Verfahren zur Bearbeitung von Reklamationen in Übereinstimmung mit den Rechtsvorschriften durchgeführt werden.