

Barion Payment Zrt.

Pravidlá pre riešenie sťažností

Dátum nadobudnutia účinnosti: 10. februára 2022.

Informácie o dokumentoch

Vydané	10. februára 2022.
Platnosť	až do odvolania

Sledovanie verzií

Verzia	Autor	Modifikované	Poznámka
1.0	Dr. Botond Noszlopi	18. júna 2020.	Základná verzia
1.1	Dr. Márton Kövecses-Varga	10. februára 2022.	Zapracovanie ustanovení vyhlášky MNB 66/2021 (20.12.2012)

Schválené

Generálny riaditeľ	
Komisár pre dodržiavanie predpisov	

Obsah

Obsah	ii
1. Úvod.....	3
2. Možnosti podania sťažnosti:	3
3. Prešetrenie sťažnosti:	4
3.1. Ústna sťažnosť (osobne alebo telefonicky):.....	4
3.2. Písomná sťažnosť:.....	5
3.3. Proces vybavovania sťažností:	5
4. Počas riešenia sťažnosti môžeme od vás požadovať najmä nasledujúce údaje:	5
5. Informačná povinnosť pri riešení sťažnosti:	6
6. Evidencia sťažnosti:	7

1. Úvod

Spoločnosť Barion Payment Zrt. v súlade s ustanoveniami § 288. zákona CCXXXVII z roku 2013 o úverových inštitúciách a finančných podnikoch a vyhlášky 66/2021 (20.XII.) MNB prijíma a vybavuje prijaté sťažnosti v súlade s týmito Zásadami vybavovania sťažností.

Za sťažnosť je považovaný každý podnet týkajúci sa správania, činnosti alebo opomenutia spoločnosti Barion Payment Zrt., ktorá súvisí s

- uzavretím zmluvy, alebo
- plnením zo strany spoločnosti Barion Payment Zrt. počas platnosti zmluvy, ako aj
- s výpoveďou zmluvy, respektíve s následným ukončením zmluvy (ďalej len "sťažnosť").

2. Možnosti podania sťažnosti:

Ak máte sťažnosť, môžete ju podať našej spoločnosti ústne alebo písomne.

Sťažnosť môžete podať **ústne** dvoma spôsobmi:

- osobne v našej kancelárii: Barion Payment Zrt., 1117 Budapest, Irinyi József u. 4-20, pondelok až piatok 10.00-11.30 a 13.00-16.00.
- telefonicky na čísle +36 1 464 70 99 v pracovných dňoch od 8.00 do 20.00 hod. V prípade telefonickej sťažnosti zabezpečíme, aby ste hovor prijali a vybavili v primeranej čakacej lehote.

Ak ústnu sťažnosť nepredložíte osobe určenej na vybavenie vašej sťažnosti, náš zamestnanec vám oznámi kontaktné údaje osoby, ktorá bude vašu sťažnosť v ďalších vybavovať.

Ak chcete podať sťažnosť **písomne**, môžete tak urobiť nasledujúcimi spôsobmi:

- Prostredníctvom formulára zverejneného Národnou bankou Maďarska (Magyar Nemzeti Bank) na webovej stránke spoločnosti Barion Payment Zrt.
- osobne alebo prostredníctvom dokumentu doručeného do našej kancelárie inou osobou: Barion Payment Zrt., 1117 Budapest, Irinyi József u. 4-20.
- poštou na adresu: Barion Payment Zrt., 1117 Budapest, Irinyi József u. 4-20.
- elektronicky na našej webovej stránke vo svojej peňaženke Barion: www.barion.com

Ak písomná sťažnosť nie je zaslaná na adresu organizačnej jednotky vybavovania sťažností uvedenú v Zásadách vybavovania sťažností alebo ak písomná sťažnosť v našej kancelárii nie je odovzdaná pracovníkovi zodpovednému za vybavovanie sťažností, zamestnanec, ktorý sťažnosť zistil, ju bezodkladne po prijatí postúpi pracovníkovi zodpovednému za vybavovanie sťažností.

V rámci riešenia sťažnosti môžete konať aj prostredníctvom splnomocnenca, ktorý musí spĺňať požiadavky zákona CXXX z roku 2016 o občianskom súdnom poriadku.

3. Prešetrenie sťažnosti:

Prešetrenie sťažnosti je bezplatné. Všetky sťažnosti starostlivo prešetříme v súlade so zákonom a potrebné opatrenia prijmeme pri zohľadnení všetkých relevantných okolností.

3.1. Ústna sťažnosť (osobne alebo telefonicky):

Ústnu sťažnosť okamžite prešetříme a podľa možnosti aj okamžite odstránime.

Ak podávate ústnu sťažnosť telefonicky, informujeme vás, že vaša sťažnosť bude zaznamenaná na zvukový záznam, a poskytneme vám údaje na identifikáciu sťažnosti.

Ak vašu sťažnosť nie je možné vybaviť a napraviť okamžite alebo ak nesúhlasíte s vybavením ústnej sťažnosti, náš administrátor vyhotoví zápisnicu o sťažnosti a odovzdá vám kópiu zápisnice na mieste, po ukončení telefonického vybavovania, vám ju zašle, spolu s vecnou odpoveďou. V takom prípade vám zašleme odôvodnenú odpoveď na vašu sťažnosť do 30 dní od dátumu oznámenia.

Zápisnica obsahuje tieto údaje:

- a) názov peňaženky Barion, ktorá zastupuje funkciu čísla zmluvy / čísla zákazníka,
- b) vaše meno, adresu, sídlo a v prípade potreby poštovú adresu,
- c) miesto, čas a spôsob predloženia sťažnosti,
- d) podrobný popis sťažnosti, pričom sa osobitne zaznamenávajú námietky, ktorých sa sťažnosť týka, v záujme komplexného preskúmania všetkých námietok uvedených v sťažnosti,
- e) zoznam vami predložených listín, dokumentov a iných dôkazov,
- f) vyjadrenie našej spoločnosti o našom stanovisku k vašej sťažnosti, ak nie ste spokojný s našou odpoveďou na vašu sťažnosť,
- g) podpis osoby, ktorá zápisnicu vyhotovila, a – okrem prípadu ústnej sťažnosti podanej telefonicky – aj váš podpis,
- h) miesto a čas zaznamenania zápisnice,
- i) v prípade ústnej sťažnosti podanej telefonicky jedinečné identifikačné číslo sťažnosti (o ktorom sme vás informovali v čase podania sťažnosti).

Okrem toho vašu telefonickú sťažnosť zaznamenáme a uchováваме po dobu 5 rokov. V rámci tohto obdobia vám na základe vašej žiadosti zabezpečíme odposluch záznamu, ako aj bezplatne vám poskytneme overenú zápisnicu zvukového záznamu alebo kópiu zvukového záznamu.

Ak o to požiadate, poskytneme vám možnosť telefonicky si rezervovať termín osobného vybavenia, ktorý bude poskytnutý do piatich pracovných dní odo dňa podania žiadosti.

Zápisnica o sťažnosti a kópia odpovede sa uchováujú tri roky a na požiadanie sa predložia dozorným orgánom.

3.2. Písomná sťažnosť:

Do 30 dní od prijatia sťažnosti vám oznámime výsledok prešetrenia a naše odôvodnené stanovisko k sťažnosti, ktoré vám zašleme v prípade sťažnosti podanej elektronicky rovnakým kanálom, akým kanálom bola sťažnosť podaná, elektronickým spôsobom, a vo všetkých ostatných prípadoch poštou.

3.3. Proces vybavovania sťažností:

Ak budeme potrebovať viac informácií na prešetrenie vašej sťažnosti, v záujme toho vás budeme okamžite kontaktovať.

Naše odpovede sa budeme snažiť jasne koncipovať, podrobne v nich uvedieme výsledok úplného prešetrenia sťažnosti, opatrenia prijaté na vyriešenie alebo urovanie sťažnosti, v prípade zamietnutia dôvody zamietnutia sťažnosti a naša odpoveď – v prípade potreby – obsahuje presné znenie zmluvných podmienok, pravidiel alebo stanov, ktoré sa vzťahujú na predmet sťažnosti.

Ak ste spotrebiteľ a vaša sťažnosť je zamietnutá,

- budeme vás informovať, ak podľa nášho názoru sťažnosť smerovala
 - na vysporiadanie právneho sporu v súvislosti so vznikom, právnymi účinkami a zánikom zmluvy, respektíve členského vzťahu, ďalej porušením zmluvy a jeho právnych účinkov, a/alebo
 - na vyšetrenie porušení nariadení na ochranu spotrebiteľa uvedených v zákone číslo CXXXIX. z roku 2013. o Maďarskej národnej banke;
- na vaše požiadanie Vám bezodkladne a bezplatne zašleme formuláre zverejnené na internetovej stránke MNB na podanie návrhu na začatie konania pred Finančným arbitrážnym súdom (Pénzügyi Békéltető Testület) alebo konania o kontrole ochrany spotrebiteľa MNB (ďalej len "formuláre");
- v našej odpovedi uvedieme sídlo, telefónne a internetové kontaktné údaje, poštovú adresu Finančného arbitrážneho súdu, poštovú adresu a telefónne číslo zákazníckeho servisu MNB vytvorenej pre otázky týkajúce sa ochrany spotrebiteľov vo finančných záležitostiach a elektronické kontaktné údaje formulárov a poskytneme vám informácie, že môžete požiadať o bezplatné zaslanie týchto formulárov.

4. Počas riešenia sťažnosti môžeme od vás požadovať najmä nasledujúce údaje:

- a) vaše meno;
- b) názov peňaženky Barion, ktorá zastupuje funkciu čísla zmluvy / čísla zákazníka;
- c) adresu bydliska, korešpondenčnú adresu;

- d) telefónne číslo;
- e) spôsob upovedomenia;
- f) produkt alebo službu, ktorej sa sťažnosť týka;
- g) popis sťažnosti, príčinu;
- h) požiadavku sťažovateľa;
- i) kópia dokumentov potrebných na odôvodnenie sťažnosti;
- j) ak konáte v zastúpení splnomocnenej osoby, platnú plnú moc;
- k) iný údaj potrebný pre prešetrenie, zodpovedanie sťažnosti;

Vaše údaje budú spracované v súlade s ustanoveniami zákona CXII. z roku 2011 o práve na informačné sebaurčenie a slobode informácií.

5. Informačná povinnosť pri riešení sťažnosti:

Fóra pre právnu nápravu a pre vybavovanie sťažností:

Našou prioritou je vyriešiť vašu sťažnosť uspokojivým spôsobom, preto ak nie ste spokojní s našim vybavením sťažnosti, jej prešetrovaním alebo našou reakciou na sťažnosť, nahláste svoju skúsenosť aj našej centrálnej službe pre vybavovanie sťažností.

Samozrejme, že v tomto prípade, alebo ak bola vaša sťažnosť zamietnutá, alebo ak bezvýsledne uplynula 30-dňová zákonná lehota na odpoveď na sťažnosť, máte aj ďalšie právne prostriedky a môžete sa obrátiť na tieto orgány alebo inštitúcie:

- Magyar Nemzeti Bank - 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Poštová adresa: 1525 Budapest BKKP PO BOX: 172, telefón: 06-80-203-776, e-mailová adresa: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- V prípade právnych sporov týkajúcich sa vzniku, platnosti, právnych účinkov a ukončenia zmluvy, ako aj porušenia zmluvy a jej právnych účinkov, sa môžete obrátiť na
 - Pénzügyi Békéltető Testület - 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Poštová adresa: 1525 Budapest BKKP PO BOX: 172, telefón: 06-80-203-776, e-mailová adresa: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Informujeme vás, že rozhodnutie zmierovacieho výboru je pre našu Spoločnosť len odporúčaním, ak na začiatku konania vyhlásime, že rozhodnutie výboru neprijímame ako záväzné. Rozhodnutím obsahujúcim záväzok sa môže stať vtedy, ak na začiatku konania alebo pri zverejnení rozhodnutia akceptujeme rozhodnutie zmierovacieho orgánu ako pre nás záväzné (podriadenie sa).

Ak nedôjde k dohode, konajúca rada Finančného zmierovacieho orgánu (Pénzügyi Békéltető Testület) môže prijať rozhodnutie obsahujúce záväzok, aj keď sme nepodali vyhlásenie o podriadení sa, ale žiadosť je opodstatnená a požiadavka na uplatnenie klienta, považovaného za spotrebiteľa – ani v žiadosti, ani v dobe vznesenia rozhodnutia obsahujúceho záväzok – nepresahuje sumu jeden milión forintov.

- Zákazník, ktorý nie je spotrebiteľom, sa so sporom týkajúcim sa vzniku, platnosti, právnych účinkov a ukončenia zmluvy, ako aj porušenia zmluvy a jeho právnych účinkov môže obrátiť na súd.

6. Evidencia sťažností:

O sťažnostiach, výsledkoch ich prešetrovania vrátane odpovedí na ne a o opatreniach prijatých na ich vysporiadanie a vyriešenie vedieme elektronické záznamy.

Záznamy obsahujú tieto informácie:

- popis sťažnosti, označenie udalosti lebo skutočnosti ktorá je predmetom sťažnosti,
- dátum predloženia sťažnosti,
- popis opatrenia, ktoré slúži na vysporiadanie alebo vyriešenie sťažnosti, v prípade odmietnutia jej odôvodnenia,
- termín uskutočnenia opatrenia a meno osoby zodpovednej za realizáciu,
- dátum odpovede na sťažnosť.

Naše záznamy sú vhodné na to, aby spoločnosť Barion Payment Zrt:

- mohla zoskupiť sťažnosti podľa ich predmetu;
- mohla zistiť a identifikovať skutočnosti a udalosti, ktoré sú dôvodom podania sťažnosti;
- mohla preskúmať, či skutočnosti a udalosti môžu mať vplyv na iné procesy alebo produkty či služby;
- mohla začať konanie o náprave zistených skutočností a udalostí;
- mohla zhrnúť opakujúce sa alebo systémové problémy, právne riziká.

Sťažnosť a na ňu poskytnutú odpoveď uschovávame po dobu troch rokov. V našej spoločnosti je za zabezpečenie postupov pri podávaní sťažností v súlade so zákonom zodpovedný pracovník pre ochranu spotrebiteľa.