

**EXC FINANCE
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉLEKET TARTALMAZÓ
ÜZLETSZABÁLYZATA**

Hatályos: 2023. december 11-től visszavonásig

Az EXC Finance Kft. (1012 Budapest, Vérmező út 4., továbbiakban: „EXC FINANCE”), a MoneyGram nemzetközi pénzügyi szolgáltatást az alábbiak szerint közvetíti az Ügyfél és a MoneyGram International SA között:

Vonatkozó jogszabályok:

- a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény,
- az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grtv.),
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR),
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban: Pmt.),
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény végrehajtásának az MNB által felügyelt szolgáltatókra vonatkozó, valamint az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény szerinti szűrőrendszer kidolgozásának és működtetése minimumkövetelményeinek részletes szabályairól szóló 45/2018. (XII. 17.) MNB rendelet,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet.

I. A szolgáltatás általános feltételei

1./ A MoneyGram készpénz-átutalási szolgáltatást a MoneyGram International SA (Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Brussels, Belgium.) (a továbbiakban: „MIS”) nyújtja, aki a készpénzátutalások során az ügyfél megbízása alapján teljesíti a szolgáltatást.

2./ Az EXC FINANCE a MoneyGram készpénzátutalási szolgáltatásainak nyújtása során a MIS magyarországi pénzforgalmi közvetítőjeként, a MIS megbízásából, nevében és kockázatára látja el ügyfélszolgálati és közvetítői tevékenységét.

3./ Az EXC FINANCE a tevékenységének ellátása során közvetítői alvállalkozókat vesz igénybe.

EXC Finance

- 4./ A MoneyGram készpénzátutalási szolgáltatásának általános feltételeit a Pénzfeladás (To send money) és Pénzkifizetés (To receive money) elnevezésű kinyomtatott adatlapon található Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.
- 5./ Az egyes országok MoneyGram partnerei a helyi jogszabályoknak, engedélyeknek és korlátozásoknak megfelelően ettől eltérő feltételekkel nyújthatják a szolgáltatást.
- 6./ A MoneyGram szolgáltatás igénybevételével az Ügyfél és a MIS között jön létre szerződéses jogviszony.

II. A PÉNZKÜLDÉS ÉS PÉNZFELVÉTEL SPECIÁLIS MAGYARORSZÁGI, ILLETVE AZ EXC FINANCE KÖZVETÍTŐI ALVÁLLALKOZÓI HÁLÓZATÁBAN ÉRVÉNYES FELTÉTELEI

- 1./ A készpénzátutalás pénz átutalása – fizetési számla nyitása nélkül – a fizető fél (Feladó) megbízása alapján a kedvezményezett (Címzett) részére abból a célból, hogy a pénz a kedvezményezett részére kifizetésre kerüljön. A MIS a kedvezményezett megbízásából eljáró pénzforgalmi szolgáltató útján nem nyújt szolgáltatást. Kifizetés kizárólag készpénzfelvétel útján történik.
- 2./ Az EXC FINANCE közvetítői alvállalkozói a MIS által nyújtott szolgáltatást az üzlethelyiségekben az ott meghirdetett pénztári órák alatt biztosítják. Az EXC FINANCE az Ügyfél kérésére legjobb tudása szerint tájékoztatást ad az egyéb MoneyGram szolgáltatók (pl. külföld) nyitvatartási idejéről.
- 3./ A MIS "MoneyGram" készpénz-átutalási szolgáltatását mindenki kizárólag saját nevében, a tényleges tulajdonosként birtokolt pénzüsszeg tekintetében veheti igénybe. Sem az összeg feladásakor, sem annak kifizetésekor nem járhat el meghatalmazott.
- 4./ A szolgáltatást a kinyomtatott adatlapon található MoneyGram Általános Szerződési Feltételei szerint csak nagykorú, 18. életévet betöltött természetes személy Ügyfél veheti igénybe.
- 5./ A MIS-nek nem áll módjában saját névre szóló készpénz-átutalási megbízások teljesítése. A MIS a Feladóval azonos névre szóló átutalási megbízásokat kizárólag abban az esetben teljesíti, amennyiben a Feladó és a Címzett – a névazonosság ellenére – hitelt érdemlő módon bizonyított, hogy egymástól különböző személy.
- 6./ A MIS-nek adott minden készpénz-átutalási ügyleti megbízás egyszeri, alkalmi megbízás. Tekintettel arra, hogy a megbízás teljesítésével a szerződés megszűnik, a MIS Ügyfeivel nem létesít tartós jogviszonyt.
- 7./ Naponta, személyenként legfeljebb 8.000,- USD, vagy ennek megfelelő Euro, vagy Forint utalható át, vagy vehető fel.
- 8./ A szolgáltatás teljesítésének ideje: a Feladó által feladott összeg a Címzett által a pénzátutalási referencia szám MoneyGram rendszer általi kiadását követően haladéktalanul elérhető. A megbízás teljesítésének tényleges időpontja függ a felvevőhely nyitvatartási idejétől, valamint annak az időpontjától, hogy a Címzett készpénzfelvétel céljából mikor jelenik meg személyesen a kifizetőhelyen úgy, hogy a kifizetés feltételeit teljesíti.
- 9./ A készpénzátutalás Címzettjének értesítése a Feladó feladata és felelőssége.

10. / Inaktív tranzakciók: Amennyiben az átutalt összeg a feladástól számított 90 napon belül nem kerül kifizetésre, úgy a tranzakció inaktív státusba kerül. Az inaktív tranzakciók kifizetésére kizárólag újbóli aktiválásuk után kerülhet sor. Csak az EXC Finance és annak közvetítői alvállalkozóinak kirendeltségeiből indított inaktív tranzakciókat áll módunkban aktiválni, a Feladó által személyesen, az eredeti készpénzfeladási bizonylat bemutatásával. A MIS, vagy annak bármely szerződött partnere az inaktív tranzakciók után kamatot nem fizet.

11. / A készpénz-átutalási megbízás teljesítéséről az EXC FINANCE ügyfélszolgálat, az azonosításhoz szükséges adatok megadását követően haladéktalanul felvilágosítással szolgál

III. Pénzküldés

1. / Készpénz-átutalási megbízást a Feladó kizárólag a személyazonossága igazolását követően, az erre szolgáló segédnyomtatvány kitöltésével és a küldeni kívánt pénzüsszeg, továbbá a Feladási díj készpénzben történő befizetésével adhat. A személyazonosság igazolására a MoneyGram kirendeltségek kizárólag érvényes személyazonosító okmányt fogadnak el. A Feladó adatai személyazonosítása keretében rögzítésre kerülnek.

A Feladó személyazonosságának igazolására a MoneyGram kirendeltsége kizárólag

- magyar állampolgár esetében érvényes személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványt és lakcímet igazoló hatósági igazolványt együttesen,
- külföldi állampolgár esetében pedig útlevelet, vagy személyi azonosító igazolványt, feltéve, hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít, vagy tartózkodási jogot igazoló okmányt vagy tartózkodásra jogosító okmányt fogad el.

Az elfogadható okmányok listáját jelen szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza. Feladó helyett meghatalmazott nem járhat el.

Egyes országokban a képviselőlet jogosultságára irányadó szabályok eltérőek lehetnek.

2. / A készpénz-átutalási megbízással egyidejűleg a Feladó köteles az átutalt pénzüsszeget, továbbá a feladási díjat, illetőleg az egyéb szolgáltatások díját az EXC FINANCE közvetítői alvállalkozói pénztárába befizetni. Az átutalt összeg és a kapcsolódó szolgáltatások díja kizárólag ugyanazon pénznemben teljesíthető

3. / A Feladó köteles megvárni a befizetett bankjegyek és érmék valódiságának vizsgálatát, valamint szám szerinti megszámlolását. Amennyiben eltávozik, úgy elfogadja, hogy távozása ráutaló magatartással tett jognyilatkozat, amely által elismeri és vállalja, hogy a távollétében a MIS, illetőleg az EXC FINANCE, vagy az EXC FINANCE közvetítői alvállalkozói által megállapított esetleges hiányokat és hamisítványokat valósnak fogadja el, és ellenértéküket kiegyenlíti. Hiány esetén a Feladó a hiány összegére számított, a Magyar Nemzeti Bank által jegyzett jegybanki alapkamat + 5% késedelmi kamat megfizetésére is köteles. Az eljáró MoneyGram kirendeltség visszautasíthatja a hiányos vagy más okból sérült, szennyezett fizetőeszközök elfogadását. Az eljáró MoneyGram kirendeltség jegyzőkönyv felvétele mellett bevonja mindazokat a bankjegyeket, érméket, melyek valódisága kérdéses. Az így bevont bankjegyeket, illetve érméket a Magyar Nemzeti Bankhoz vizsgálat céljából beküldi, mely időre az Ügyfelet térítés nem illeti, illetve bevonása az Ügyfél terhére történik.

4. / Az átutalás, továbbá a Feladó által esetlegesen igénybe vett szolgáltatásokért a Feladó a mindenkori díjszabás szerinti díjat fizet. A díjszabásról és az árfolyamokról a megbízás előtt az operátoroktól személyen,

EXC Finance

vagy a MoneyGram weboldalán tájékozódhat. A MIS a díjszabást a pénzüpiaci feltételeknek megfelelően időszakonként módosíthatja.

5. / A Feladó az általa az EXC FINANCE közvetítői alvállalkozói fiókjaiban indított készpénz-átutalási megbízást, a feladást követően a kifizetésig, bármely az EXC FINANCE közvetítői alvállalkozójának MoneyGram-szolgáltató kirendeltségében írásban módosíthatja, illetve visszavonhatja. A módosítás és a visszavonás kizárólag az eredeti készpénz-átutalási megbízás ügyfélpéldányának bemutatásával és a pénzküldésre vonatkozó szabályok szerint történhet. A megbízás módosítása vagy visszavonása esetén a Címzett bármilyen jogcímen támasztott követeléséért a MIS, illetőleg az EXC FINANCE nem vállal felelősséget, azokért a Feladó felel.

6. / A megbízás és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások feladáskor befizetett díja a MIS, illetőleg a nevében eljáró EXC FINANCE pénzforgalmi részére akkor is jár, amennyiben az átutalás címzettje az átutalt összeget nem veszi fel, vagy a Feladó megbízását később, az összeg felvételét megelőzően visszavonja. A megbízás és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások díja a Feladó részére akkor kerül visszafizetésre, amennyiben a megbízás a MIS vagy felelősségi körébe tartozó személy érdekkörében felmerült okból nem került teljesítésre, vagy hibásan került teljesítésre.

7. / Az EXC FINANCE, illetve közvetítői alvállalkozóinak fiókjaiban indított készpénz-átutalások esetében, a Címzett által át nem vett összeg a Feladó részére az EXC FINANCE, illetve szerződött partnerei bármely MoneyGram kirendeltségében - az eredeti készpénz-átutalási megbízás ügyfélpéldányának bemutatása és személyazonosságának igazolása után – a befizetett tőkeösszeg kamat mentesen visszafizetésre kerül, de a küldési díj nélkül.

8. / A készpénzátutalási formanyomtatványon feltüntetett minden adat valóságtartalmáért a Feladó felel. Amennyiben kitalált személyt vagy saját magát jelöli meg címzettként, úgy a MIS (szerződött közvetítőinek útján is) a megbízás teljesítését megtagadja. Amennyiben a feladást követően derül ki azon körülmény, hogy a Címzett a Feladóval azonos vagy kitalált személy, úgy a MIS, az EXC FINANCE vagy a közvetítői alvállalkozó az ilyen megbízásokból eredő kárért nem felel.

IV. Pénzfelvétel

1./ A MoneyGram készpénz-átutalási rendszerben feladott összeg a pénzáutalási ellenőrző szám kiadását követően azonnal elérhető és a rendeltetési ország MoneyGram partnereinek nyitvatartási idejétől függően a címzett részéről átvehető. Az inaktív (90 napnál régebben feladott és fel nem vett) tranzakciók nem kifizethetőek, azok kifizetéséhez a küldeménynek a Feladó általi újbóli aktiválása szükséges.

2./ Az átutalt összeg felvételéhez kizárólag az alábbiak szükségesek

- a) a Címzett neve,
- b) a Címzett személyazonosságának igazolása,
- c) a Feladó fél pontos nevének megadása Címzett által,
- d) a feladási ország megnevezése a Címzett által, USA és Mexikó esetén az állam is,
- e) a tranzakció átutalási ellenőrző számának (Referencia Szám) megadása a Címzett által,
- f) az átutalt összeg megadása a Címzett által (legfeljebb 10% eltéréssel), (1000 USD alatti összeg esetén)

Amennyiben a Címzett saját nevét a személyazonosságának igazolásával egyidejűleg megadja, a Feladó személyt és a feladási országot (USA és Mexikó esetén az államot is), az átutalási ellenőrző számot, továbbá a várt összeget legfeljebb 10% (1000 USD alatti összeg esetén) eltéréssel megadja, úgy az átutalt összeg részére a rendeltetési ország bármely MoneyGram partnerénél kifizetésre kerül. Előbbi körülmények megvalósulása a kifizetéskor minden alkalommal szigorúan ellenőrzésre és a pénzfelvételi formanyomtatványon rögzítésre kerül.

A Címzett személyazonosságát egy, a magyar törvények által elfogadható személyazonosságot igazoló okmánnal igazolja. Az elfogadható okmányok listáját jelen szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

Címzett helyett meghatalmazott nem járhat el.

3. / Érvényes személyazonosító okmány hiányában a pénz kifizetése nem lehetséges. Amennyiben az ügyfél nem rendelkezik elfogadható személyazonosító okmánnal a szolgáltatást a MIS magyarországi kifizetési feltételeinek megfelelően megtagadja.

4. / Amennyiben a Feladó a megbízáskor üzenet-továbbítási szolgáltatást is megrendelt, úgy az üzenet a kifizetéskor kézbesítésre kerül.

5. / Az átutalt összeg kifizetése készpénzben történik, de egyes rendeltetési országokban hatályos szabályok szerint a MoneyGram partnerek részben vagy egészben csekkel is teljesíthetik a kifizetést.

6. / Az átutalt összeg kifizetése rendszerint a rendeltetési ország valutájában történik, egyes országokban azonban a kifizetés az adott célország hivatalos pénznemében és/vagy USD-ben és/vagy EUR-ban történik, illetve mód van az átutalt összeg – hivatalos pénznemen túli – egyéb valutában történő kifizetésére is. Magyarországon az EXC FINANCE közvetítői alvállalkozóinak kirendeltségein Forint, USD és EUR kifizetésére van lehetőség

Amennyiben a feladott összeg nem a feladási pénznemben kerül kifizetésre, úgy annak átváltása a MoneyGram által jegyzett árfolyamon történik. Amennyiben a Feladó a feladáskor a kifizetés pénznemét és ezzel az átváltás árfolyamát rögzítette, úgy a kifizetés csak a Feladó által rögzített pénznemben és átváltási árfolyamon történhet.

Az EXC FINANCE közvetítőinek alvállalkozói kirendeltségeiben USD, EUR és Forint pénznemekben kerülhet sor az átutalt összeg kifizetésére - a fentiek figyelembevételével mellett előfordulhat, hogy bizonyos kirendeltségeken csak forintos kifizetés lehetséges.

Az összeg kifizetésekor a kifizetőhely kerekítést alkalmazhat: pl. USD-ben történő kifizetések esetén Cent, Forintban történő kifizetések esetén Fillér nem kerül kifizetésre. A váltópénz-összegek 50-es értékig lefelé, 51től fölfelé kerülnek kerekítésre.

Forint pénznemben történő kifizetés esetén a kerekítésre az 1 és 2 forintos címletű érmék bevonása következtében szükséges kerekítés szabályairól szóló 2008. évi III. tv. rendelkezései szerint kerül sor.

7./ A feladási formanyomtatványon a Címzett lakcímeként megadott cím

- a) nem minősül a megbízás teljesítési helyének, mivel az átutalás a rendeltetési országon belül bármelyik MoneyGram partnernél, a személyazonosság igazolása után vehető föl,
- b) azonossága a kifizetéskor felmutatott okmányban szereplő címmel nem feltétele a kifizetésnek, tekintettel arra, hogy egy személy egyszerre többféle személyazonosításra alkalmas okmánnal

EXC Finance

(útlevél, személyazonosító igazolvány), valamint több laccímmel is rendelkezhet, továbbá a személyazonosító okmányok nem mindig tartalmazzák a használatukra jogosult személy laccímét.

8./ Kifizetés során a tranzakciót végző operátor a benyújtott dokumentumok alapján végzi az adatok helyességét. A rendszer nemzetközileg egységes First Name Last Name (keresztnev és vezetéknév) mezőket használ. Amennyiben a rendszerben lévő név nem egyezik a dokumentumokban szereplő névvel, abban az esetben az operátor meg kell, hogy tagadja a kifizetést. Ilyenek továbbá többek között a rendszerben felcserélt keresztnev és vezetéknév, a második keresztnev hiánya, vagy a keresztnevek hibás sorrendje is.

V. Jogi megítélés

/ A MIS részére adott készpénz-átutalási megbízás a Ptk. szerinti, harmadik személy érdekében kötött megbízási szerződés, amellyel a Feladó megbízást ad a MIS-nak arra, hogy a Feladó által befizetett összeget a rendszer útján és szabályai szerint a megjelölt országban a Címzett számára felvehetővé tegye. A MIS és a Feladó között létrejövő szerződés nem minősül a Ptk. szerinti harmadik személy javára szóló szerződésnek, mivel a Címzett az átutalásról való értesítéssel nem válik közvetlenül jogosulttá, az átutalt összeggel annak Címzett részére történő kifizetéséig kizárólagosan a Feladó rendelkezik. A Feladó az átutalási megbízást a Címzetteknek történő kifizetést megelőzően visszavonhatja, vagy módosíthatja. A MIS az átutalási megbízás visszavonásából vagy módosításából eredő Címzetti követelésekért, valamint a Feladó és a Címzett egymással szembeni esetleges követeléseikért semmilyen tekintetben nem felel.

1. / A készpénz-átutalás fizetési számla megnyitása nélkül a fizető fél által befizetett pénz utalása a kedvezményezett vagy a kedvezményezett megbízásából eljáró pénzforgalmi szolgáltató részére abból a célból, hogy a pénz a kedvezményezett részére kifizetésre kerüljön. A MIS a kedvezményezett megbízásából eljáró pénzforgalmi szolgáltató útján nem nyújt szolgáltatást. Kifizetés kizárólag készpénzfelvétel útján történik.

2. / A MoneyGram készpénz-átutalási szolgáltatás igénybevételekor kiemelt fontosságú a szolgáltatás rendeltetésszerű használata. A MIS a készpénz-átutalási szolgáltatások nem rendeltetésszerű igénybevételét jelentő megbízások (különösen, de nem kizárólagosan: a feladóval megegyező személyű címzett, a tesztkérdés rendeltetésellenes használata, az átutalási szolgáltatás letétként, foglalóként, előlegként vagy vételi árként történő felhasználása, nem a célországban tartózkodó címzett) teljesítését – amennyiben az vélelmezhető – megtagadhatja, továbbá az ilyen megbízásokból eredő károkért egyébként is semmilyen körülmények között nem felel.

VI. Téves kifizetések

1. / Az EXC FINANCE tájékoztatja Ügyfeleit, hogy az átutalások teljesítése során bizonyos körülmények között sor kerülhet az átutalt összegnél alacsonyabb, illetve magasabb összegű kifizetésekre. Előbbiek esetén az EXC FINANCE minden esetben utólagosan írásban tájékoztatja az Ügyfelet az átutalt és az átvett összeg közötti különbözet nagyságáról.

2. / A MIS fenntartja magának a jogot, hogy a korábbi átutalások különbözetét ugyanazon személy által indított vagy fogadott későbbi tranzakciók során levonja vagy jóváírja előzetes írásbeli tájékoztatást követően.

VII. A tranzakciók biztonsága érdekében kérjük, tartsa szem előtt az alábbiakat:

- 1./ Felhívjuk figyelmét, hogy a MoneyGram készpénz-átutalás gyorsasága és biztonsága kizárólag annak rendeltetésszerű használatára vonatkozik.
- 2./ Az Ügyfél biztonsága érdekében megkérjük Ügyfeinket, hogy
 - a) **ismeretlen személy részére**,
 - b) internetes vásárlás (áru, szolgáltatás, élő állat) ellenértékeként (pl.: jármű, mobiltelefon, kutya...stb.)
 - c) bármilyen kereskedelmi tranzakció biztosítékként,
 - d) foglalóként, letétként, előlegként vagy bármilyen kezelési költség címén (pl.: albérleti díj, pénzkölcsön vagy örökség ígérete, szállítási költség, bankköltség)
 - e) kitalált személy részére
 - d) nem a célországban tartózkodó címzett esetén
ne küldjön pénzüsszeget.

A MoneyGram készpénz-átutalási rendszerben feladott összeg a pénzáttalási ellenőrző szám kiadását követően azonnal elérhető. A pénzfeladás olyan szándékból történő használata, ami az átutalás késleltetett kifizetésére irányul, a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatának minősül (pl.: feladaskor nem a célországban tartózkodó címzett). Az átutalás bármely (egy vagy több) adatának harmadik személy részére történő megadása tilos! Az ilyen megbízásokból eredő károkért a MIS és annak ügynökei semmilyen körülmények között nem felelnek.

VIII. Az EXC FINANCE tevékenységének felügyelete

1. / Az EXC FINANCE a MoneyGram International SA (Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Brussels, Belgium) (MIS) magyarországi Pénzforgalmi Közvetítője. Magyar Nemzeti Bank (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., központ levélcím: 1535 Budapest, 114. Pf. 777.) nyilvántartásba vette az EXC FINANCE-t mint Pénzforgalmi Közvetítőt.

További információ: felugyelet.mnb.hu

2. / A MoneyGram International SA (Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Brussels, Belgium) (MIS) felügyeletét az Belga Pénzügyi Szolgáltatások Belgiumi Ombudsmanja látja el, cím: North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2, 1000 Bruxelles, Belgium; e-mail cím: ombudsman@ombudsfm.be; fax: +32 2 545 77 79, vagy kitöltheti a www.ombudsfm.be weboldalukon található on-line formanyomtatványt, a végleges válasz dátumát keltét követő 6 hónapon belül. Továbbá jogosult Ön panaszával a helyi ombudsmanhoz fordulni az Ön országában és a helyi, bíróságon kívüli és jogorvoslati eljárásokat igénybe venni a panaszának nyilvántartásba vétele céljából. További információk a fogyasztói pénzügyi panaszokat kezelő európai hálózat weboldalán találhatóak a <https://ec.europa.eu> oldalon keresztül.

További kérdések tekintetében forduljon az EXC FINANCE ügyfélszolgálatához, melynek elérhetősége:

EXC Finance Kft.
1012 Budapest, Vérmező út 4.
Tel: **36-70-383-1081**
E-mail: **info@excfinance.hu**

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása.

Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. Az EXC FINANCE a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A panaszkezelés során az EXC FINANCE, az észszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől.

Az EXC FINANCE a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Fogalmi meghatározások:

Panasz: Az EXC FINANCE tevékenységével, a közvetített szolgáltatással szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos az EXC FINANCE eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az EXC FINANCE-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos: lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely az EXC FINANCE szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában az EXC FINANCE ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az EXC FINANCE eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy, illetve békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Ügyfél: Panaszos és Fogyasztó együttevője.

Termék: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt – és a dolog módjára hasznosítható természeti erő.

EXC Finance

Szolgáltatás: termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan – ellenszolgáltatás fejében végzett – tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában.

Áru: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás.

Eladási ár: a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár.

Egységár: a terméknek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár.

Kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.

Kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől.

Vásárlásra felhívás: kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele.

Ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá, hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

Forgalmazás: valamely termék vállalkozás által – értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen – történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is.

Meghatalmazott: a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

Meghatalmazás: A meghatalmazásnak a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 325. §-ában foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

9.1. Panaszkezelés menete

Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

Írásbeli panasz: - panaszbejelentő nyomtatványon - elektronikus levélben

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében az EXC FINANCE kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint írásban nyújtsák be panaszaikat. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: feladószelvény ügyfélpéldánya, tranzakciószám, tranzakció helye és időpontja) is kéri az EXC FINANCE megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén az EXC FINANCE vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért, ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:
Cégnév: EXC Finance Kft.
Cég postacíme: 1012 Budapest, Vérmező út 4.
EXC FINANCE e-mail címe: panasz@excfinance.hu

9.2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása:

Írásbeli panasz:

Írásbeli panasz esetén az EXC FINANCE a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén az EXC FINANCE a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az EXC FINANCE-nek kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az EXC FINANCE az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Az EXC FINANCE a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg legfeljebb 30 napon belül Ügyfelei részére.

Az EXC FINANCE a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

Az EXC FINANCE a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) Utalás 8 jegyű egyedi azonosító száma (Referencia szám);
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;

EXC Finance

- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

9.3. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően az EXC FINANCE elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szükség esetén szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panaszeljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban postán, e-mailben, stb.).

Az EXC FINANCE kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat; • az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét; • illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

9.4. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

9.4.1. A panasz elutasítása esetén az EXC FINANCE írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására nyitva álló 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

9.4.2. A panasz az EXC FINANCE-en kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy Fogyasztónak minősülő, vagy Fogyasztónak nem minősülő Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

9.4.3. Amennyiben az EXC FINANCE általi panaszkezelés nem jár a Fogyasztó számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény alapján Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat (Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., Tel.: +36 (1) 428 2600, Fax: +36 (1) 429 8000, E-mail: info@mnb.hu, Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Ügyfélszolgálati tel.: +36 (80) 203 776, Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu), továbbá

b) a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szabályai alapján a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat. A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és az EXC FINANCE között – szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kíséri meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

9.4.4. Amennyiben az EXC FINANCE általi panaszkezelés a fogyasztónak nem minősülő Panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szabályai szerint. Az EXC FINANCE székhelye szerinti illetékes bíróság a Pesti Központi Kerületi Bíróság, Cím: 1055 Budapest, Markó u. 25., Levelezési cím: 1887 Budapest, Pf: 28.)

9.5. Panasznyilvántartás

Az EXC FINANCE az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat • (pl.: panasz oka, gyakorisága)

Az EXC FINANCE az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiválja és azokat az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) kötelező megsemmisíteni.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Az EXC FINANCE ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

A panaszkezelésre az EXC FINANCE Panaszkezelési Szabályzatában foglaltak az irányadók.

X. Személyes adatok védelme

Az EXC FINANCE a MoneyGram pénzáttalási szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelés során a MIS adatfeldolgozójaként jár el, az adatok kezelésével kapcsolatos jogait és kötelezettségeit az adatkezelő határozza meg. Tevékenysége során a Pmt. ellenőrzés körében önálló adatkezelést végez, a Pénzmosási Szabályzatában részletezettek szerint.

Bizonyos információk, adatok elengedhetetlenek a szolgáltatás teljesítéséhez, enélkül a szolgáltatás teljesítése megtagadható, illetve jogszabályi rendelkezés esetén kötelező megtagadási ok. A szolgáltatás igénybevételével az Ügyfél teljes körű felelősséget vállal azért, hogy a megadott adatok hitelesek és a valóságnak megfelelnek. Az Ügyfél teljes körű felelősséget vállal továbbá, hogy harmadik személy személyes adatait jogszerűen kezeli és azok átadására jogosult. Az EXC FINANCE az Ügyfelek és más érintettek személyes adatainak kezelése során minden esetben a hatályos jogszabályi előírások így különösen a GDPR alapján jár el.

XI. Magatartási kódex

Magatartási kódex: olyan – piaci önszabályozás keretében létrehozott – megállapodás vagy szabályegyüttes, amely valamely kereskedelmi gyakorlat vagy tevékenységi ágazat vonatkozásában követendő magatartási szabályokat határoz meg azon vállalkozások számára, amelyek a kódexet magukra nézve kötelezőnek ismerik el (a továbbiakban: magatartási kódexnek való alávetés).

Az EXC FINANCE tájékoztatja Ügyfeleit, hogy magatartási kódexnek nem vetette alá magát.

Budapest 2023. június 24.

Jelen üzletszabályzat hatályba lép

2022. július 1-től

.....

EXC Finance Kft.

1. Számú melléklet: A MoneyGram átutalásokkal kapcsolatos ügyintézés során elfogadható személyazonosító okmányok

Magyar állampolgárok esetében:

- magyar személyi igazolvány (könyv formátum),
- magyar személyazonosító igazolvány (plastikkártya formátum) **ÉS** lakcímet igazoló hatósági igazolvány (lakcímkártya) együttesen,
- magyar útlevél **ÉS** lakcímet igazoló hatósági igazolvány (lakcímkártya) együttesen,
- új típusú (plastikkártya formátumú) magyar jogosítvány **ÉS** lakcímet igazoló hatósági igazolvány (lakcímkártya) együttesen,
- magyar személyazonosító igazolvány igénylőlapja a kiállításról számított 30 napig elfogadható.

Külföldi állampolgárok esetében:

- útlevél,
- magyar fényképes tartózkodási engedély (**kivéve** az AK betűjellel kezdődő állandó tartózkodási kártya),
- Európai Unió tagállamai illetve Andorra, Izland, Liechtenstein és Svájc országok által kiállított személyazonosító igazolvány.

Minden esetben csak olyan okmány fogadható el, ami magyarországi tartózkodásra jogosít.

Lejárt, érvénytelen, sérült, valamint a fentiekben nem felsorolt okmányok (pl. külföldi jogosítvány, külföldi tartózkodási engedély, külföldi részére kiállított magyar jogosítván, diákigazolvány, diplomata- vagy külügyi igazolvány, Tb-kártya, adóigazolvány) **nem fogadható el!**

Okmány hiányáról szóló hivatalos igazolást (pl.: rendőrségi vagy bevándorlási hivatal által kiállított jegyzőkönyv) nem fogadunk el.