

## Ügyféltájékoztató kifogáskezelési eljárás kezdeményezéséről

2024.09.01-jétől a szerződött partnereknél elérhetővé vált a mobil eszközzel, az egységes adatbeviteli megoldással /NFC, deeplink, QR-kód/ (EAM), továbbá a fizetési kérelemmel (RTP) kezdeményezett azonnali, egységesen qvik fizetés.

Abban az esetben, ha lakossági ügyfélként a qvik fizetés során kifogása merült fel (duplán terhelt vagy hibás összeg; hibás, késedelmes vagy téves vagy nemteljesítés; vásárlástól elállás; fraud eset; egyéb kifogás), és azt nem sikerült rendeznie a fizetést fogadó partnerrel, a tranzakciótól számított 180, illetve elállás /technikai hiba / egyéb kifogás esetén 60 napon belül ezen a banki online felületen benyújthatja a kifogáskezelési eljárási igényét. Ehhez szükséges megadnia nevét, elérhetőségi adatait, a tranzakció adatait, valamint csatolhatja az igazolást a kifogásolt tranzakció fizetést fogadó partner általi elutasításáról. Az eljárás alapját a Giro Zrt. által működtetett Bankközi Klíring Rendszer (BKR) Üzletszabályzat ([BKR\\_ÜSZ\\_2022\\_01\\_01.pdf \(giro.hu\)](#)) képezi, mely során a Bank a kifogáskezelés kezdeményezését vállalja.

A kifogáskezelési eljárás nem érinti az áruértékesítési és szolgáltatásnyújtási alapjogviszonyból eredő igényekkel kapcsolatos polgári jogi jogvitát (pl. jótállás, garancia stb.).

A kifogáskezelési eljárás kezdeményezése az ügyfél által tett kifejezett és önkéntes, előzetes hozzájárulás alapján, az eljárás feltételeinek és az adatkezelési tájékoztató előzetes megismerését követően történhet.

A Bank az igény benyújtását követően **15 munkanapon belül** elindítja a kifogáskezelési eljárást a partner pénzforgalmi szolgáltatója (továbbiakban: címzett) felé. A rendelkezésre álló adatok bank általi rögzítésének időpontja a kifogáskezelési eljárás kezdetének dátuma.

A címzett a kifogáskezelési eljárás megindításától – illetve hiánypótlás kérése esetén a hiánypótlás kézhezvételétől számított – **30 naptári napon belül** köteles válaszolni. Az eredményről, továbbá elutasítás esetén a jogorvoslati lehetőségekről a Bank haladéktalanul tájékoztatja Önt az eljárás során megadott email címén.

**Pozitív elbírálás esetén:** Önnek nincsen további teendője, a kifogási igény elfogadását követő **5 munkanapon belül** az Ön fizetési számláján megjelenik a vitatott összeget.

**Negatív elbírálás esetén:** Önnek **14 naptári napja** van arra, hogy a banki online felületen jelezze, amennyiben nem fogadja el a kifogáskezelési eljárás eredményét. Visszajelzését követően, a kifogás kapcsán a Giro Zrt., mint Végső Döntéshozói Testület jár el, és 30 naptári napon belül köteles meghozni a döntést, amiről a Bank haladéktalanul értesíti Önt az eljárás során megadott email címén.

Amennyiben a Végső Döntéshozói Testület döntését nem fogadja el, bírósághoz fordulhat.