

**EXCLUSIVE CASH
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉLEKET TARTALMAZÓ
ÜZLETSZABÁLYZATA**

Kublik Balázs
Ügyvezető

Hatályos: 2020. április 1 -től visszavonásig

Az Exclusive Cash Kft. (1051 Budapest, Szent István tér 3., továbbiakban: „EXCLUSIVE CASH”), a Western Union nemzetközi pénzáttalási szolgáltatást az alábbiak szerint közvetíti az Ügyfél és a Western Union Payment Services Ireland 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 Western Union készpénz-átutalási szolgáltatást a Western Union Payment Services Ireland Limited (Unit 9, Richview Office Park, Clonskeagh, Dublin 14, Írország) (a továbbiakban: „WUPSIL”) nyújtja, aki a készpénzáttalások során az ügyfél megbízása alapján teljesíti a szolgáltatást.
- 2./ Az EXCLUSIVE CASH a Western Union készpénzáttalási szolgáltatásainak nyújtása során a WUPSIL magyarországi pénzforgalmi közvetítőjeként, a WUPSIL megbízásából, nevében és kockázatára látja el ügyfélszolgálati és közvetítői tevékenységét.
- 3./ Az EXCLUSIVE CASH a tevékenységének ellátása során közvetítői alvállalkozókat vesz igénybe.
- 4./ A Western Union készpénzáttalási szolgáltatásának általános feltételeit a Pénzfeladás (To send money) és Pénzkifizetés (To receive money) elnevezésű kinyomtatott adatlapon található Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák. (<https://www.westernunion.com/hu/hu/terms-conditions.html>)
- 5./ Az egyes országok Western Union partnerei a helyi jogszabályoknak, engedélyeknek és korlátozásoknak megfelelően ettől eltérő feltételekkel nyújthatják a szolgáltatást.
- 6./ A Western Union szolgáltatás igénybevételével az Ügyfél és a WUPSIL között jön létre szerződéses

jogviszony.

II. A PÉNZKÜLDÉS ÉS PÉNZFELVÉTEL SPECIÁLIS MAGYARORSZÁGI, ILLETVE AZ EXCLUSIVE CASH 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 WUPSIL a kedvezményezett megbízásából eljáró pénzforgalmi szolgáltató útján nem nyújt szolgáltatást. Kifizetés kizárólag készpénzfelvétel útján történik.

2./ Az EXCLUSIVE CASH közvetítői alvállalkozói a WUPSIL által nyújtott szolgáltatást az üzlethelyiségekben az ott meghirdetett pénztári órák alatt biztosítják. Az EXCLUSIVE CASH az Ügyfél kérésére legjobb tudása szerint tájékoztatást ad az egyéb Western Union szolgáltatók (pl. külföld) nyitvatartási idejéről.

3./ A WUPSIL "Western Union" készpénz-átutalási szolgáltatását mindenki kizárólag saját nevében, a tényleges tulajdonosként birtokolt pénzeszeg tekintetében veheti igénybe. Sem az összeg feladásakor, sem annak kifizetésekor nem járhat el meghatalmazott.

4./ A szolgáltatást a kinyomtatott adatlapon található Western Union Általános Szerződési Feltételei szerint csak nagykorú, 18. életévet betöltött természetes személy Ügyfél veheti igénybe.

5./ A WUPSIL-nak nem áll módjában saját névre szóló készpénz-átutalási megbízások teljesítése. A WUPSIL 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 WUPSIL-nak adott minden készpénz-átutalási ügyleti megbízás egyszeri, alkalmi megbízás. Tekintettel arra, hogy a megbízás teljesítésével a szerződés megszűnik, a WUPSIL Ügyfeivel nem létesít tartós jogviszonyt.

7./ Naponta, személyenként legfeljebb 7.000,- USD, vagy ennek megfelelő Forint utalható át, vagy vehető fel.

8./ A szolgáltatás teljesítésének ideje: a Feladó által feladott összeg a Címzett által a pénzáutalási ellenőrző szám Western Union 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 45 napon belül nem kerül kifizetésre, úgy a tranzakció inaktív státusba kerül. Az inaktív tranzakciók kifizetésére kizárólag újbóli aktiválásuk után kerülhet sor. Csak az Exclusive Cash és annak közvetítői alvállalkozóinak kirendeltségeiből indított inaktív tranzakciókat áll módunkban aktiválni, a Feladó által személyesen, az eredeti készpénzfeladási bizonylat bemutatásával. A WUPSIL, vagy annak bármely szerződött partnere az inaktív tranzakciók után kamatot nem fizet.

11./ A készpénz-átutalási megbízás teljesítéséről az EXCLUSIVE CASH ügyfélszolgálat, az azonosításhoz szükséges adatok megadását követően haladéktalanul felvilágosítással szolgál. A megbízás állapotáról a Feladó és/vagy Címzett az átutalás adatainak megadásával a www.westernunion.com weboldalon is haladéktalanul információt kaphat.

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, illetőleg Egyéb szolgáltatások díja készpénzben történő befizetésével adhat. A személyazonosság igazolására a Western Union kirendeltségek kizárólag érvényes személyazonosító okmányt fogadnak el. A Feladó adatai személyazonosítása keretében rögzítésre kerülnek.

A Feladó személyazonosságának igazolására a Western Union 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 EXCLUSIVE CASH közvetítői alvállalkozói pénztárába befizetni. Magyarországon belüli és külföldre irányuló átutalásokat kizárólag Forint befizetésével lehet kezdeményezni. Ez alól kivételt a következő célországok jelentenek: Antigua és Barbuda, Bermuda, Kína, Venezuela, Vietnám, ezekbe az országokba közvetlenül USD is küldhető. Az átutalt összeg és a kapcsolódó szolgáltatások díja kizárólag ugyanazon pénznemben teljesíthető (ha Forintban kezdeményezték az átutalást, Forintban, ha USD-ben, akkor USD-ben).

3./ A Feladó köteles megvárni a befizetett bankjegyek és érmék valóságának vizsgálatát, valamint szám szerinti megszámlolását. Amennyiben eltávozik, úgy elfogadja, hogy távozása ráutaló magatartással tett jognyilatkozat, amely által elismeri és vállalja, hogy a távollétében a WUPSIL, illetőleg az EXCLUSIVE CASH, vagy az EXCLUSIVE CASH 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 Western Union kirendeltség visszautasíthatja a hiányos vagy más okból sérült, szennyezett fizetőeszközök elfogadását. Az eljáró Western Union kirendeltség jegyzőkönyv felvétele mellett bevonja mindazokat a bankjegyeket, érméket, melyek valósága 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, az ügyfélszolgálattól (tel: +36-1-267-4369), vagy a Western Union weboldalán (<https://www.westernunion.com/us/en/web/send-money/start>) tájékozódhat. A WUPSIL a díjszabást a pénzüpiaci feltételeknek megfelelően időszakonként módosíthatja.

5./ A Feladó az általa az EXCLUSIVE CASH közvetítői alvállalkozói fiókjaiban indított készpénz-átutalási megbízást, a feladást követően a kifizetésig, bármely az EXCLUSIVE CASH közvetítői alvállalkozójának Western Union-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 WUPSIL, illetőleg az EXCLUSIVE CASH nem vállal felelősséget, azokért a Feladó felel.

6./ A megbízás és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások feladáskor befizetett díja a WUPSIL, illetőleg a nevében eljáró EXCLUSIVE CASH pénzüforgalmi 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 WUPSIL vagy felelősségi körébe tartozó személy érdekkörében felmerült okból nem került teljesítésre, vagy hibásan került teljesítésre.

7./ Az EXCLUSIVE CASH, illetve közvetítői alvállalkozóinak fiókjaiban indított készpénz-átutalások esetében, a Címzett által át nem vett összeg a Feladó részére az EXCLUSIVE CASH, illetve szerződött partnerei bármely Western Union 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 készpénzátutalással együtt a Feladó kérésére további jutalékért néhány szavas, latin betűs üzenetet továbbítására is lehetőség van. A szolgáltatás jutalékát a díjszabás tartalmazza.

9./ A készpénzátutalási formanyomtatványon feltüntetett minden adat valóságtartalmáért a Feladó felel. Amennyiben kitalált személyt vagy saját magát jelöli meg címzettként, úgy a WUPSIL (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 WUPSIL, az EXCLUSIVE CASH vagy a közvetítői alvállalkozó az ilyen megbízásokból eredő kárért nem felel.

10./ Tesztkérdés: Bizonyos ország(ok)ba indított készpénz-átutalási megbízások kizárólag a személyazonosság igazolásával és a tesztkérdés használatával együttesen teljesíthetőek. A tesztkérdéses készpénz-átutalási megbízások lehetősége nem minden országban biztosított. Az Ügyfél a tesztkérdéses átutalások részletes szabályairól a pénzfeladáskor, az EXCLUSIVE CASH ügyfélszolgálatán vagy a www.westernunion.com weboldalon szerezhethet tájékoztatást.

11./ Árfolyam-rögzítés (Fixálás): Bizonyos országokban, ahol a kifizetés több pénznemben is lebonyolítható, a Feladó az összeg feladásakor rögzítheti, hogy a küldött összeg a Feladó által meghatározott pénznemben, a feladáskori árfolyamon számolva kerüljön a Címzett részére kifizetésre (fixálás). Amennyiben a Feladó ezen lehetőséggel nem él, és a kifizetés helyén a Western Union szolgáltatásra irányadó szabályok több valutánem használatát teszik lehetővé, úgy a kifizetés pénzneméről a Címzett dönt.

IV. Pénzfelvétel

1./ A Western Union készpénz-átutalási rendszerben feladott összeg a pénzáutalási ellenőrző szám kiadását követően azonnal elérhető és a rendeltetési ország Western Union partnereinek nyitvatartási idejétől függően a címzett részéről átvehető. Az inaktív (45 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 (kivéve tesztkérdéses tranzakciók):
- 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, Kanada és Mexikó esetén az állam is,
 - e) a tranzakció átutalási ellenőrző számának (MTCN: Money Transfer Control Number) megadása a Címzett által,¹
 - f) az átutalt összeg megadása a Címzett által (legfeljebb 10% eltéréssel), (1000 USD alatti összeg esetén)
 - g) azon országokban, amelyekben kizárólag tesztkérdéssel teljesíthető kifizetés, a fentiek mellett a tesztkérdésre adott helyes válasz. (Magyarországi kifizetés esetén használata nem megengedett)

Amennyiben a Címzett saját nevét a személyazonosságának igazolásával egyidejűleg megadja, a Feladó személyt és a feladási országot (USA, Kanada 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 Western Union partnerénél kifizetésre kerül. Előbbi körülmények megvalósulása a kifizetéskor minden alkalommal szigorúan ellenőrzésre és a pénzfelvételi

¹ Az átutalási ellenőrző szám (MTCN) ismeretére vonatkozó szabályozás országonként eltérő. Magyarországon a Címzettnek kötelező megadnia az MTCN-t a pénz felvételéhez, ám egyes országokban ez nem szükséges. Ezen országokról az Ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

formanyomtatványon rögzítésre kerül.

A Címzett személyazonosságát egy a magyar törvények által elfogadható személyazonosságot igazoló okmánnyal 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 okmánnyal a szolgáltatást a WUPSIL 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 Western Union partnerek részben vagy egészben csekkkel 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 történik, illetve mód van az átutalt összeg – hivatalos pénznemen túli – egyéb valutában történő kifizetésére is. Magyarországon az EXCLUSIVE CASH közvetítői alvállalkozóinak kirendeltségein minden esetben kizárólag Forint kifizetésére van lehetőség. Kivételt képez ez alól, ha a feladási ország az Egyesült Államok, ebben az esetben USD-ben is felvehető a tranzakció összege.

Amennyiben a feladott összeg nem a feladási pénznemben kerül kifizetésre, úgy annak átváltása a Western Union 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 EXCLUSIVE CASH közvetítőinek alvállalkozói kirendeltségeiben USD és Forint pénznemekben kerülhet sor az átutalt összeg kifizetésére - a fentiek figyelembe vétele 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, 51-től 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 Western Union 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 okmánnyal (útlevél, személyazonosító igazolvány), valamint több lakcímmel is rendelkezhet, továbbá a személyazonosító okmányok nem mindig tartalmazzák a használatukra jogosult személy lakcímét.

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 keresztnév és vezetéknév, a második keresztnév hiánya, vagy a keresztnévek hibás sorrendje is.

V. Jogi megítélés

1./ A WUPSIL részére adott készpénz-átutalási megbízás a Ptk. szerinti, harmadik személy érdekében kötött megbízási szerződés, amellyel a Feladó megbízást ad a WUPSIL-nak arra, hogy a Feladó által befizetett összeget a rendszer útján és szabályai szerint a megjelölt országban a Címzett számára felvehetővé tegye. A WUPSIL 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 Címzettnek történő kifizetést megelőzően visszavonhatja, vagy módosíthatja. A WUPSIL az átutalási megbízás visszavonásából vagy módosításából eredő Címzetti követelésekért, valamint a Feladó és a Címzett egymással szembeni esetleges követeléseikért semmilyen tekintetben nem felel.

2./ 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 WUPSIL a kedvezményezett megbízásából eljáró pénzforgalmi szolgáltató útján nem nyújt szolgáltatást. Kifizetés kizárólag készpénzfelvétel útján történik.

3./ A Western Union készpénz-átutalási szolgáltatás igénybevételekor kiemelt fontosságú a szolgáltatás rendeltetésszerű használata. A WUPSIL 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 célsországban 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 EXCLUSIVE CASH tájékoztatja Ügyfeleit, hogy az átutalások teljesítése során bizonyos körülmények között sor kerülhet az átutalt összegnél alacsonyabb, illetve magasabb összegű kifizetésekre. Előbbiek esetén az EXCLUSIVE CASH minden esetben utólagosan írásban tájékoztatja az Ügyfelet az átutalt és az átvett összeg közötti különbséget nagyságáról.

2./ A WUPSIL fenntartja magának a jogot, hogy a korábbi átutalások különbségét 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 Western Union készpénz-átutalás gyorsasága és biztonsága kizárólag annak rendeltetésszerű használata esetén garantált.

2./ Az Ügyfél biztonsága érdekében megkérjük Ügyfeleinket, hogy

- a) **ismeretlen személy részére,**
- b) internetes vásárlás (áru, szolgáltatás, élő állat) ellenértékeként (pl.: jármű, mobiltelefon, kutya...stb.)
- c) bármilyen kereskedelmi tranzakció biztosítékeként,
- 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 célsországban tartózkodó címzett esetén
ne küldjön pénzüsszeget.

A Western Union készpénz-átutalási rendszerben feladott összeg a pénzáutalási 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.: feladáskor nem a célsországban tartózkodó címzett). Az átutalás bármely (egy vagy több) adatának harmadik személy részére történő megadása tilos! Az ilyen megbízásokból eredő károkért a WUPSIL és annak ügynökei semmilyen körülmények között nem felelnek.

VIII. Az EXCLUSIVE CASH tevékenységének felügyelete

1./ Az EXCLUSIVE CASH a Western Union Payment Services Ireland Limited (Unit 9, Richview Office Park, Clonskeagh, Dublin 14, Írország) (WUPSIL) magyarországi Pénzforgalmi Közvetítője. Magyar Nemzeti Bank (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., központ levélcím: 1535 Budapest, 114. Pf. 777.) nyilvántartásba vette az EXCLUSIVE CASH-t mint Pénzforgalmi Közvetítőt.

További információ: felugyelet.mnb.hu

2./ A Western Union Payment Services Ireland Limited (Unit 9, Richview Office Park, Clonskeagh, Dublin 14, Írország) (WUPSIL) felügyeletét az Ír Pénzügyi Szolgáltatások Írországi Ombudsmanja látja el, mely elérhetőségei a következők: postacím: 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, telefon: +353 1 6620899-es számon, e-mail: enquiries@financialombudsman.ie

További kérdések tekintetében forduljon az EXCLUSIVE CASH ügyfélszolgálatához, melynek elérhetősége:

Exclusive Cash Kft.
1056 Budapest, Váci utca 84.
Tel: 36-1-267-4369
E-mail: info@exclusivcash.hu

IX. Panaszkezelés

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 EXCLUSIVE CASH 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 EXCLUSIVE CASH, az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől.

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

Fogalmi meghatározások

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

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az EXCLUSIVE CASH-tól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos: lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely az EXCLUSIVE CASH szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában az EXCLUSIVE CASH ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az EXCLUSIVE CASH 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 együttléve.

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.

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:

- a) Szóbeli panasz: - telefonon
- b) Írásbeli panasz: - egyedi sorszámozású panaszbejelentő nyomtatványon
- elektronikus levélben (panasz@exclusive.hu)

Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél: hétköznap 09:00 órától 17:00 óráig a +36 1-267-4369 telefonszámon fordulhat az EXCLUSIVE CASH Ügyfélszolgálatához.

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében az EXCLUSIVE CASH kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint írásban nyújtsák be panaszukat. 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 panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: feladószelvény ügyfélpéldánya, tranzakciószám, tranzakció helye és időpontja) is kéri az EXCLUSIVE CASH megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén az EXCLUSIVE CASH 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: Exclusive Cash Kft.

Cég postacíme: 1051 Budapest, Váci utca 84.

EXCLUSIVE CASH e-mail címe: panasz@exclusivecash.hu

9.2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása

Szóbeli panasz

Tekintettel arra, hogy az EXCLUSIVE CASH a szolgáltatásait közvetítői alvállalkozókon keresztül nyújtja, így szóbeli panaszra csak a telefonos ügyfélszolgálat útján van lehetőség.

Telefonon közölt panasz esetén az EXCLUSIVE CASH biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az EXCLUSIVE CASH a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben az EXCLUSIVE CASH az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett megrendelés/szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) az EXCLUSIVE CASH nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- j) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén az EXCLUSIVE CASH 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 EXCLUSIVE CASH a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

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

Az EXCLUSIVE CASH 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 EXCLUSIVE CASH a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

Az EXCLUSIVE CASH a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) MTCN (Money Transfer Control Number) utalás 10 jegyű egyedi azonosító száma;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- 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.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

9.3. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően az EXCLUSIVE CASH 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 panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban postán, e-mailben, stb.).

Az EXCLUSIVE CASH 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-elégedettségét.

9.4. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

9.4.1. A panasz elutasítása esetén az EXCLUSIVE CASH 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 EXCLUSIVE CASH-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 EXCLUSIVE CASH 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@mnbb.hu, Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Ügyfélszolgálati tel.: +36 (80) 203 776, Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.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 EXCLUSIVE CASH között – szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó – jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljárásen 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 EXCLUSIVE CASH 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 EXCLUSIVE CASH székhelye szerinti illetékes bíróság a Pesti Központi Kerületi Bíróság, Cím: 1055 Budapest, Markó u. 25., Levelezési cím: 1887 Budapest, Pf: 28.)

9.5. Panasznyilvántartás és adatvédelem

Az EXCLUSIVE CASH 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 EXCLUSIVE CASH 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 EXCLUSIVE CASH 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.

IX. Magatartási kódex

Magatartási kódex: olyan – piaci önszabályozás keretében létrehozott – megállapodás vagy szabálygyűttes, 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 EXCLUSIVE CASH tájékoztatja Ügyfeleit, hogy magatartási kódexnek nem vetette alá magát.

Budapest 2020. március 3.

Jelen üzletszabályzat hatályba lép

2020. április 1-től

Kublik Balázs
Ügyvezető
Exclusive Cash Kft képviselőként

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

Magyar állampolgárok esetében:

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

Külföldi állampolgárok esetében:

- útlevel,
- 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.