

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### A SimplePay fizetési műveletek elfogadása pénzforgalmi szolgáltatás vPOS Kártyaelfogadási szolgáltatásához

**Közzététel dátuma: 2023. augusztus 25.**

**Hatályba lépés dátuma: 2023. augusztus 25.**

#### **OTP Mobil Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (az „OTPM”)**

Rövidített név:	OTP Mobil Kft.
Cégjegyzékszám:	01-09-174466
Nyilvántartja:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Székhelye:	1143 Budapest, Hungária krt. 17-19.
Postacíme:	1143 Budapest, Hungária krt. 17-19.
Adószáma:	24386106-2-43
Képviseli:	Benyó Péter ügyvezető
Tevékenységi engedély száma:	H-EN-I-21/2023.
Tevékenységi engedély dátuma:	2023. február 22.
E-mail címe:	ugyfelszolgalat@simple.hu
Honlap:	<a href="http://www.simplepay.hu">http://www.simplepay.hu</a>

## Tartalomjegyzék

I.	ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
1.	A szabályzat célja.....	3
2.	Alapelvek .....	3
3.	Fogalmi meghatározások .....	3
II.	A PANASZKEZELÉS MENETE.....	3
1.	A panasz bejelentése, rögzítése.....	4
2.	A panasz befogadása, kivizsgálása .....	5
3.	A panaszokhoz szükséges további adatok bekérése a Panaszostól.....	7
4.	A panasz nyilvántartása .....	8
5.	A panasz kezelése .....	8
6.	Adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezések .....	10
7.	Jogorvoslati lehetőségek .....	10
III.	EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	10
1.	A szabályzat elérhetősége .....	10
2.	Hatálybalépés.....	10
	1. sz. melléklet MEGHATALMAZÁS .....	11
	2. sz. melléklet A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE .....	13

# I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

## 1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a Kereskedők elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának, a vita rendezésének folyamata egységes, a Panaszosok által megismerhető szabályok és elvek alapján történjen meg.

A szabályzat elősegíti, hogy a Panaszosok panaszait egyszerűen és eredményesen tehesék meg, ezzel is támogatva az általuk tett kifogások gyorsabb megoldását.

A jelen szabályzat kizárólag az itt meghatározott Panaszosok panaszainak kezelésére vonatkozó elveket és szabályokat tartalmazza. Azon, az OTPM előtt panasszal élő személyek panaszait, akik a Kereskedőtől valamely terméket vásárolnak, vagy szolgáltatást vesznek igénybe és az ellenértéket a vPOS kártyaelfogadási szolgáltatáson keresztül Kártyával egyenlítik ki online, az OTPM az illetékes félhez, így különösen a Kereskedőhöz irányítja vissza .

## 2. Alapelvek

Panaszkezelés fő alapkövetelményei: a Panaszosok panaszainak hatékony, gyors, teljes körű kivizsgálása, érdemi, szakszerű rendezése és a panaszokra adott pontos, közérthető, egyértelmű, a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő válasz.

## 3. Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** minden olyan szóban vagy írásban előterjesztett kifogás, amelyben a Panaszos elégedetlenségét fejezi ki a vPOS Kártyaelfogadási szolgáltatással, mint pénzforgalmi szolgáltatással (a továbbiakban Kártyaelfogadás), illetve az OTPM Kártyaelfogadással foglalkozó munkatársai tevékenységével kapcsolatban. Panasznak minősül továbbá amennyiben a Panaszos az OTPM Kártyaelfogadással kapcsolatos szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés OTPM általi teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.
- **Nem minősül panasznak,** ha a Panaszos meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, általános tájékoztatást, információt, véleményt vagy állásfoglalást igényel vagy kifogást nem tartalmazó észrevételt tesz. Nem minősül panasznak továbbá a kártyatranzakciókkal kapcsolatos kereskedői reklamáció.
- **Panaszos:** azon Kereskedő, amely Panaszt terjeszt elő.
- **Kereskedő:** természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek az OTPM Kártyaelfogadás szolgáltatást nyújt, illetve aki ilyen szolgáltatás nyújtását kéri az OTPM-től.
- **Meghatalmazott:** a Panaszos meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott lehet bármely 18. életévét betöltött természetes vagy a jogi személy.

## II. A PANASZKEZELÉS MENETE

### 1. A panasz bejelentése, rögzítése

A Panaszosok által igénybe vehető panasz-bejelentési módok:

- a) Szóbeli panasz: - személyesen
  - telefonon
- b) írásbeli panasz: - személyesen vagy más által átadott irat útján
  - postai úton
  - elektronikus levélben
  - telefaxon

#### 1.1. Bejelentés szóbeli panasz esetén

A Panaszosok a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be:

- a) személyesen:

Az OTPM székhelyén nyitvatartási időben: 9:00 – 16:00 óra.

- b) telefonon:

Az Ügyfélszolgálat központi száma: + 06 1 3666 611

+ 06 70 3666 611

+ 06 30 3666 611

+ 06 20 3666 611

Hívásfogadási idő: hétfő - vasárnap: 0-24 óra

#### 1.2. Bejelentés írásbeli panasz esetén

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján az OTPM székhelyén 1143 Budapest, Hungária Krt. 17-19., 9:00 – 16:00 óra között;
- b) postai úton az OTPM-nak címezve az alábbi címre: 1143 Budapest, Hungária Krt. 17-19.;
- c) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: [ugyfelszolgalat@simple.hu](mailto:ugyfelszolgalat@simple.hu));).

A Panaszos a panasz ügyintézése során meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazáshoz a mintanyomtatványt az 1. számú melléklet tartalmazza.

Az OTPM lehetővé teszi, hogy a Panaszosok az írásbeli panasz benyújtásához alkalmazhassák a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján közzétett panaszkezelési formanyomtatványt, mely az OTPM székhelyén, valamint az OTPM honlapjáról ([www.simplepay.hu](http://www.simplepay.hu)) is elérhető, és amely a jelen szabályzat 2. számú mellékletében is megtalálható.

Ha a Panaszos az írásbeli panaszát nem a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységnek küldi meg, vagy ha a Panaszos az írásbeli panaszt az OTPM székhelyén nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az OTPM a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a

panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységének.

Az elektronikus elérhetőségek bármelyikének meghibásodása esetén a panaszokat a Panaszosok a fentebb felsorolt módokon nyújthatják be.

A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok további megadása kérhető a Panaszostól:

- Panaszos neve
- Panaszos adószáma/szerződésszáma
- Panaszos székhelye/levelezési címe
- Panaszos telefonszáma
- Panaszos e-mail címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- Értesítés módja
- Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- Panaszban érintett termék(ek), szolgáltatások
- Panasz tárgyát képező esemény vagy tény részletes leírása, oka
- Panaszos igénye
- Panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő dokumentumok (másolata, illetve indokolt esetben eredeti példány)
- Meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás (eredeti példány)
- Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Az OTPM a panaszt benyújtó Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli. Az OTPM a panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az OTPM Üzletszabályzat és Általános Szerződési Feltételek vPOS Kártyaelfogadói szerződéshez „Adatkezelési Tájékoztató” -ban nyújt részletes információt, a 2018. évi XXXVIII. törvény, amely az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek az Európai Unió adatvédelmi reformjával összefüggő módosítása, rendelkezéseivel összhangban.

## **2. A panasz befogadása, kivizsgálása**

Az ügyintézők a hozzájuk érkező panaszt teljeskörűen kivizsgálják, mérlegelik és törekednek azt hatékonyan és gyorsan kezelni. A panaszkezelési eljárás során a Kereskedők szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva járnak el. Az ügyintézők az együttműködés és tájékoztatás során az olyan kereskedői magatartást veszik alapul, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A személyesen tett szóbeli panaszt, amennyiben lehetséges az ügyintéző *azonnal*

megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz azonnal nem rendezhető, vagy a Panaszos nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a panaszt, valamint az OTPM álláspontját írásos *jegyzőkönyvbe* kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a jegyzőkönyvet a panasz kezelő rendszerben rögzíti, azt két példányban kinyomtatja, és a Panaszosnak 1 példányt átad.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat *tartalmazza*:

- a Panaszos neve
- a Panaszos székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön
- (amennyiben releváns) a panasszal érintett szerződés száma
- a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása.

Ha a Panaszos a jegyzőkönyv tartalmával *egyetért*, egy - a Panaszos által aláírt - példányt az ügyintéző részére visszaad.

Amennyiben a Panaszos *nem ért egyet* a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panasz tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés esetén és aláírást követően megtörténik a *panaszbejelentés elektronikus nyilvántartásba vétele*, amely során a panasz egyedi azonosítószámot kap.

Telefonon közölt panasz esetén az Ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított *öt percen belüli bejelentkezése* érdekében az OTPM úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, így biztosítva a hívásfogadást és ügyintézését.

A telefonos Ügyfélszolgálattal folytatott, valamint a panasz kezelését végző ügyintézők által kezdeményezett beszélgetések *hanganyaga rögzítésre kerül*.

A telefonon bejelentett panaszt, amennyiben lehetséges, a telefonos Ügyfélszolgálat ügyintézője *azonnal* megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a Panaszos a panasz telefonon történő kezelésével *nem ért egyet*, vagy annak azonnali kivizsgálása *nem lehetséges*, a panaszról, valamint az OTPM azzal kapcsolatos álláspontjáról a telefonos Ügyfélszolgálat ügyintézője *jegyzőkönyvet* készít, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat és tájékoztatja a Panaszost a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után a Panaszos *jóváhagyja*, a telefonos Ügyfélszolgálat ügyintézője a *panaszkezelő rendszerben rögzíti* azt. A jegyzőkönyv másolati

példányát a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak *megküldi*.

A telefonhívásoknál az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének a megadásával az OTPM biztosítja a Panaszos kérésére a *rögzített hívás visszahallgatását*, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen *rendelkezésre bocsátja* – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

Amennyiben a Panaszos nem jelöli meg, hogy a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát kéri, az OTPM a hangfelvétel másolatát tartalmazó hanghordozót 25 napon belül bocsátja a Panaszos rendelkezésére.

A Panaszos és az OTPM pozíciója közötti egyensúly megőrzése érdekében a telefonbeszélgetést folytató *Panaszos számára is biztosított, hogy rögzítse a beszélgetést*. A Panaszos ezen tevékenysége kizárólag azon cél elérése érdekében történhet, mely miatt az OTPM is rögzíti a beszélgetést. A Panaszos a hangrögzítésről a telefonbeszélgetés megkezdésekor köteles tájékoztatni az OTPM-t.

A Panaszos sem az OTPM, sem a Panaszos által rögzített hanganyagot *nem hozhatja nyilvánosságra*, azt kizárólag az OTPM-mel folytatott esetleges jogvita során használhatja fel.

Vita esetén az OTPM minden esetben az OTPM által rögzített hanganyagot veszi figyelembe.

*A panaszt tartalmazó hanganyagokat az OTPM 5 évig őriz meg*, ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt, amelyet egy évig őriz meg.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, szükséges a Panaszos azonosítása. A 3 személyes adatot (pl. név, születési adatok), valamint a panasz tárgyához kapcsolódó adatot (pl. szerződésben rögzített azonosító vagy szerződési feltételek körülírása) megadó Panaszost tekinti az OTPM *azonosított*nak. A sikeres azonosítást követően az OTPM a Panaszost egy *elektronikus válaszüzenetben értesíti* arról, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

*Azonosításra alkalmas adatok hiányában a Panaszos részére kizárólag általános tájékoztatás adható*. Az ügyintéző azonosítás hiányában a Kereskedőnek a Kereskedő számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve a Panaszosnak konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, ezért külön díj nem kerül felszámításra.

### **3. A panaszokhoz szükséges további adatok bekérése a Panaszostól**

Amennyiben a panasz *nem tartalmaz elegendő információt* annak érdemi kivizsgálásához, az OTPM telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok, a panasz jogosságát alátámasztó dokumentumok pótlása érdekében. Ezek hiányában a panasz elutasításra kerülhet.

Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés *hanganyaga rögzítésre kerül*, amelynek tényéről a hívás elején az ügyintéző tájékoztatja a Panaszost. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel az ügyintéző a hívás elején elvégzi a Panaszos *azonosítását*, melynek során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Az Kereskedők adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfélazonosítást követően tesz fel az ügyintéző a benyújtott panasszal kapcsolatos

adatokra vonatkozóan kérdéseket.

#### **4. A panasz nyilvántartása**

Az OTPM a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a Panaszos nevét,
- a Panaszos adószámát/szerződésszámát,
- a Panaszos levelezési címét, illetve székhelyét,
- a Panaszos telefonszámát,
- a Panaszos email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a panasz típusát,
- a panasszal érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,
- a panasz bejelentésének időpontját és módját,
- a panasz bejelentésének okát,
- a Panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
- a panasz benyújtásának időpontját, amely megegyezik az elektronikus nyilvántartásba vétel (jegyzőkönyv felvételének) időpontjával,
- a panasz kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- a kivizsgáláshoz, illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedések teljesítésének határidejét, valamint
- a panasz megválaszolásának időpontját, amely megegyezik a válaszlevél postára adásának dátumával

#### **5. A panasz kezelése**

Az OTPM a panasz kezelését az *egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvényben (Fsztv.), a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletben* foglaltaknak megfelelően végzi.

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélkiszolgálás érdekében a panaszbejelentések kezelése az *Ügyfélszolgálaton* vagy a *szakterületeken (Risk & Compliance csoport, Ügyfélkapcsolat menedzsment)* történik, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg a Kereskedők megkereséseit. A panaszkezelés



magyar nyelven történik, *kivéve*, ha az OTPM és a Panaszos eltérő nyelvben állapodik meg.

Az OTPM a panasz kivizsgálásának *eredményéről szóló tájékoztatást* pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, mely – szükség szerint – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel és szabályzat pontos szövegét.

A *panaszra küldött válaszlevélben feltüntetésre kerül* a panaszt kezelő, illetékes szakértő ügyintézők neve, valamint az OTPM írásbeli és telefonos elérhetőségei, melyek a Panaszosok rendelkezésére állnak.

Amennyiben a Panaszos panaszja több szolgáltatást, illetve területet érint, az OTPM a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy *egységes levélben* adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

Az OTPM a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és összes általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át.

Ha ugyanazon Panaszos a korábban előterjesztett, az OTPM által elutasított panaszával *azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő* és az OTPM a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a törvényi határidőn belül a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A panasz kivizsgálása érdekében esetenként a *panaszt kezelő ügyintéző felveszi a kapcsolatot az érintett szakterülettel*. A Panaszos - a panasz jellegétől és összetettségétől függően - az általa benyújtott panasz átvételétől számított vonatkozó törvényi határidőn belül kap választ vagy az Ügyfélszolgálattól vagy a szakterülettől.

Az OTPM az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a Kártyaelfogadással összefüggő írásbeli panasz esetén *15 munkanapon* belül megküldi a Panaszosnak. Ha a Kártyaelfogadással összefüggő panasz valamennyi eleme az OTPM-on kívül álló okból *15 munkanapon belül nem válaszolható meg*, az OTPM ideiglenes választ küld a Panaszosnak, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a *panasz közlését követő 35. munkanap*.

A Panaszos panaszának elutasítása esetén az OTPM tájékoztatja a Panaszost, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az *illetékes polgári bírósághoz* fordulhat.

Az OTPM a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - a Panaszos eltérő rendelkezésének hiányában - *elektronikus úton*, vagy az OTPM által üzemeltetett, kizárólag az OTPM Kereskedő-ügyfele által hozzáférhető *internetes portálon* keresztül küldi meg. Utóbbi esetben az OTPM a választ a panasz előterjesztésére igénybe vettl megegyező csatornán küldi meg a Panaszosnak.

Az OTPM *válaszát oly módon küldi meg* a Panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az OTPM a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén ennek teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer

alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

Az OTPM a *panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.*

Az OTPM a panaszvizsgálás folyamatára vonatkozóan ügyfél-elégedettségi felmérést végezhet.

## **6. Adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezések**

Az OTPM Adatkezelőként tájékoztatja a panaszbejelentőt, mint az adatkezelés érintettjét arról a tényről, hogy a *panaszkezelési tevékenységet* az OTPM és az OTP Bank Nyrt. (1051 Budapest, Nádor u. 16.) közötti közös adatkezelési szerződés alapján az *OTPM és az OTP Bank Nyrt. közös adatkezelőként végzi*. Az OTPM és az OTP Bank Nyrt. panaszkezeléshez kapcsolódóan személyes adatot közös Adatkezelőkként szerződéses jogalapon kezelnek (akár panaszosként, akár a Panaszos által meghatalmazott természetes személyként tett panaszbejelentést), és azokat semmilyen formában nem jogosultak harmadik személyek részére átadni, vagy bármilyen formában hozzáférhetővé tenni. Kivételt képeznek ez alól az adatkezelésre vonatkozó általános adatvédelmi rendelet (továbbiakban: GDPR) kötelező rendelkezése alapján történő adatátadások (pl. hatósági megkeresések teljesítése), a szerződés teljesítésének körébe esetlegesen bevont közös Adatkezelők és Adatfeldolgozók, valamint a GDPR szerinti Szolgáltatók részére történő adatátadás az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott körben, amelyről az OTPM a [www.simplepay.hu](http://www.simplepay.hu) honlapon – az Adatkezelési Tájékoztató részeként – mindenkor tájékoztatást ad.

## **7. Jogorvoslati lehetőségek**

Az OTPM a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten *elkerülje a jogvita kialakulását*.

Amennyiben a Panaszos a panaszra kapott *válással nem ért egyet*, esetleg *új információval* vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az OTPM-től az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül.

A Panaszos az általa tett panasz *elutasítása* vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi *válaszadási határidő eredménytelen eltelte* esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

## **III. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

### **1. A szabályzat elérhetősége**

Jelen panaszkezelési szabályzatot az OTPM a honlapján ([www.simplepay.hu](http://www.simplepay.hu)) közzé teszi.

### **2. Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2023. augusztus 25. napjától hatályos.

## Mellékletek

### 1. sz. melléklet MEGHATALMAZÁS

Alulírott (születési név): .....;(születés helye, ideje): .....; (anya neve): ..... (azonosító okmány száma, típusa): .....; (adóazonosító jele): ..... szám alatti lakos ezúton

#### **meghatalmazom**

.....-t (meghatalmazott neve) (születési név): .....; (születés helye, ideje): .....; (anya neve): .....; (azonosító okmány száma, típusa): .....; (adóazonosító jele): ..... szám alatti lakost/ügyvédet (ügyvédi igazolvány száma): ..... hogy helyettem és nevemben az OTP Mobil Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaságnál a vPOS Kártyaelfogadási szolgáltatással kapcsolatos panaszügyemben eljárjon, teljes jogkörrel/ az ügyvédi törvényben meghatározott teljes jogkörrel képviseljen.

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes

Kelt..... (helység) ..... (dátum)

Meghatalmazó  
(Kereskedő)

Meghatalmazott\*

Előttünk, mint tanúk\*

előtt:

Név:

Név:

Állandó lakcím:

Aláírás:

Állandó lakcím:

Aláírás:

**\*ha a meghatalmazott ügyvéd, nem szükséges a tanúk részt kitölteni**

**A nyomtatvány kizárólag panaszbeadványok esetében használható. Az OTP Mobil Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság az adott ügylet jellegzetességeinél fogva és az ügyfelek jogainak és törvényes érdekeinek védelme miatt további tartalmi elemek meghatalmazásban való szerepeltetését is előírhatja.**

**2. sz. melléklet**  
**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)**  
**BENYÚJTANDÓ PANASZ PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS**  
**VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

Kereskedő	
<b>Név:</b>	
<b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>	
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	

Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	
--	--

**Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\***

--

\*személyesen tett panasz esetén

**I. Panaszos panasza és igénye**

**Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):**

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva a Panaszosnak írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld a Panaszosnak, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

**Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

**Panasz oka:**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást                      | <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                         |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet            |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet   |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették                     | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet             |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                                  | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították                 |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak            |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                            |
|  | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van                               |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

**II. A panasz részletes leírása:**

**[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]**

Kelt:

Aláírás: