

**OTP MOBIL KFT.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**A SimplePay fizetési műveletek elfogadása pénzforgalmi szolgáltatás vPOS
Kártyaelfogadási szolgáltatásához és SimplePay szolgáltatásokhoz**

Hatályba lépés: 2024.09.12.

OTP MOBIL SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

Rövidített név: OTP Mobil Kft.

Cégjegyzékszám: 01-09-174466

Nyilvántartja: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Székhelye: 1138 Budapest, Váci út 135-139. B ép. 5. em

Postacíme: 1138 Budapest, Váci út 135-139. B ép. 5. em

Adószáma: 24386106-2-44

Képviseli: Bese Péter János ügyvezető

Tevékenységi engedély száma: H-EN-I-21/2023.

Tevékenységi engedély dátuma: 2023. február 22.

E-mail címe: ugyfelszolgalat@simple.hu

Honlap: <http://www.simplepay.hu>

OTP Mobil Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság.....	2
I. Bevezető rész	4
I.1. A szabályzat célja.....	4
I.2. Alapelvek.....	4
I.3. Fogalmi meghatározások	4
II. Panaszkezelés menete	5
II.1. A panasz bejelentése, rögzítése	5
II.1.2. Bejelentés szóbeli panasz esetén.....	6
II.1.3. Bejelentés írásbeli panasz esetén	6
II.2. A panasz befogadása, kivizsgálása	7
II.2.3. Elektronikus levélben tett panasz.....	9
II.3. A panaszokhoz szükséges további adatok bekérése a Panaszostól	10
II.4. A panasz nyilvántartása	10
II.5. A panasz kezelése	11
II.6. Adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezések	12
II.7. Jogorvoslati lehetőségek.....	13
III. egyéb rendelkezések	13
III.1. A szabályzat elérhetősége	13
III.2. Hatálybalépés	13
IV. Mellékletek.....	13

I. BEVEZETŐ RÉSZ

I.1. A szabályzat célja

(1) A szabályzat célja, hogy a Kereskedők elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében szabályozza az OTP Mobil Kft.-n ("OTP Mobil" vagy "Társaság") belül a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának, a vita rendezésének rendjét és folyamatát.

(2) A szabályzat elősegíti, hogy a Panaszosok panaszait egyszerűen és eredményesen tehesék meg, és ezek kezelése az OTP Mobilon belül a vonatkozó jogszabályokkal és az OTP Mobil szabályzataival összhangban történjen, ezzel is támogatva az általuk tett kifogások gyorsabb megoldását.

(3) Jelen szabályzat kizárólag az itt meghatározott Panaszosok panaszainak kezelésére vonatkozó elveket és szabályokat tartalmazza. Azon, az OTP Mobil előtt panasszal élő személyek panaszait, akik a Kereskedőtől valamely terméket vásárolnak, vagy szolgáltatást vesznek igénybe és az ellenértéket a vPOS kártyaelfogadási szolgáltatáson keresztül Kártyával vagy a SimplePay szolgáltatáson keresztül Kártyával vagy azonnali átutalással egyenlítik ki (a továbbiakban: **Fizető felek**), az OTP Mobil az illetékes félhez, így különösen a Kereskedőhöz irányítja vissza, ha a panasz a Kereskedő eljárására vonatkozik.

I.2. Alapelvek

(4) 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.

(5) Az OTP Mobil a panaszkezelési tevékenysége során a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy a Panaszosok igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján az OTP Mobil a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

I.3. Fogalmi meghatározások

(6) **Panasz:** minden olyan szóban vagy írásban előterjesztett kifogás, amelyben a Panaszos elégedetlenségét fejezi ki a vPOS Kártyaelfogadási szolgáltatással, mint pénzforgalmi szolgáltatással (a továbbiakban Kártyaelfogadás), az OTP Mobil Kártyaelfogadással foglalkozó munkatársai tevékenységével kapcsolatban, valamint a SimplePay Payment Integrátori szolgáltatással mint pénzforgalmi szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatással (a továbbiakban: SimplePay szolgáltatás) és az OTP Mobil SimplePay szolgáltatással foglalkozó munkatársai tevékenységével kapcsolatban. Panasznak minősül továbbá, amennyiben a Panaszos az OTP Mobil Kártyaelfogadással és SimplePay szolgáltatással kapcsolatos szerződéskötést

megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés OTP Mobil általi teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.

(7) **Nem minősül panasznak**, ha a Panaszos Kereskedő meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, vagy egyébként bármely Panaszos általános tájékoztatást, információt, véleményt vagy állásfoglalást igényel vagy kifogást nem tartalmazó észrevételt tesz. Nem minősül panasznak továbbá a kártyatranzakciókkal kapcsolatos kereskedői reklamáció.

(8) **Panaszos:** azon Kereskedő vagy Ügyfél, amely Panaszt terjeszt elő, valamint valamint azon Fizető felek, akik a Kereskedőtől valamely terméket vagy szolgáltatást vásárolnak, illetve vesznek igénybe és amelynek az ellenértékét a SimplePay szolgáltatás útján fizetik ki.

(9) **Kereskedő:** természetes személy, beleértve az egyéni vállalkozót is, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek az OTP Mobil Kártyaelfogadás vagy SimplePay szolgáltatást nyújt, illetve aki ilyen szolgáltatás nyújtását kéri az OTP Mobiltól.

(10) **Meghatalmazott:** a Panaszos meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott lehet bármely 18. életévét betöltött természetes vagy a jogi személy.

(11) **GDPR:** AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) 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 (általános adatvédelmi rendelet).

(12) **Infotv.:** 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.

II. PANASZKEZELÉS MENETE

II.1. A panasz bejelentése, rögzítése

(13) 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

II.1.2. Bejelentés szóbeli panasz esetén

(14) A Panaszosok a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be:

a) személyesen:

Az OTP Mobil székhelyén munkanapokon nyitvatartási időben: 9:00-16:00 óra között.

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

II.1.3. Bejelentés írásbeli panasz esetén

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján az OTP Mobil székhelyén 1138 Budapest, Váci út 135-139 B-ép. 5.em., munkanapokon 9:00 – 16:00 óra között;
- b) postai úton az OTP Mobilnak címezve az alábbi címre: 1138, Budapest Váci út 135-139. B ép. 5. em.
- c) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@simple.hu).

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

(16) Az OTP Mobil lehetővé teszi, hogy a Panaszosok az írásbeli panasz benyújtásához alkalmazhassák a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján közzétett panaszkezelési formanyomtatványt, mely az OTP Mobil székhelyén, valamint az OTP Mobil honlapjáról (<https://simplepay.hu/panaszkezeles/>) is elérhető, és amely a jelen szabályzat 2. számú mellékletében is megtalálható.

(17) 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 OTP Mobil székhelyén nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az OTP Mobil a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységének.

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

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

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

(20) Az OTP Mobil a panaszt benyújtó Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli. Az OTP Mobil a panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az OTP Mobil Üzletszabályzat és Általános Szerződési Feltételek vPOS Kártyaelfogadói szerződéshez „Adatkezelési Tájékoztató”-ban és a SimplePay szolgáltatáshoz tartozó „SimplePay kereskedői kapcsolattartói adatok kezelésére vonatkozó adatkezelési tájékoztató”-ban és „Árajánlatot kérői adatok kezeléséről szóló adatkezelési tájékoztató”-ban nyújt részletes információt a GDPR-ral és az Infotv.-nyel összhangban.

II.2. A panasz befogadása, kivizsgálása

(21) 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.

II.2.1. Személyesen tett szóbeli panasz

(22) A személyesen tett szóbeli panaszt, amennyiben lehetséges az ügyintéző *azonnal* megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

(23) Amennyiben a panasz azonnal nem rendezhető, vagy a Panaszos nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a panaszt, valamint az OTP Mobil 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.

(24) A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat *tartalmazza*:

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

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

(26) 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.

II.2.2. Telefonos panasz

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

(28) A telefonos Ügyfélszolgálatlalt folytatott, valamint a panasz kezelését végző ügyintézők által kezdeményezett beszélgetések *hanganyaga rögzítésre kerül*.

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

(30) Ha a Panaszos a panasz telefonon történő kezelésével *nem ért egyet*, vagy annak azonnali kivizsgálása *nem lehetséges*, a panaszról, valamint az OTP Mobil 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*.

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

(32) Amennyiben a Panaszos nem jelöli meg, hogy a hangfelvételről készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát kéri, az OTP Mobil a hangfelvétel másolatát tartalmazó hanghordozót 25 napon belül bocsátja a Panaszos rendelkezésére.

(33) A Panaszos és az OTP Mobil 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 OTP Mobil is rögzíti a beszélgetést. A Panaszos a hangrögzítésről a telefonbeszélgetés megkezdésekor köteles tájékoztatni az OTP Mobilt.

(34) A Panaszos sem az OTP Mobilt, sem a Panaszos által rögzített hanganyagot *nem hozhatja nyilvánosságra*, azt kizárólag az OTP Mobillal folytatott esetleges jogvita során használhatja fel. Vita esetén az OTP Mobil minden esetben az OTP M által rögzített hanganyagot veszi figyelembe.

(35) A *panaszt tartalmazó hanganyagokat* az OTP Mobil 5 évig *őrzi meg*, ide nem értve a *visszahívásról készült hangfelvételt*, amelyet egy évig *őriz meg*.

II.2.3. Elektronikus levélben tett panasz

(36) Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, szükséges a Panaszos azonosítása. Az azonosító adatokat (természetes személy esetén név, születési hely és idő, lakcím; jogi személy esetén jogi személy neve, nyilvántartásba vételi száma és adószáma és a képviselőtében telefonáló személy neve, pozíciója, anyja neve, születési ideje), valamint a panasz tárgyához kapcsolódó adatot (pl. szerződésben rögzített azonosító vagy szerződési feltételek körülírása) megadó Panaszost tekinti az OTP Mobil *azonosítottnak*. A sikeres azonosítást követően az OTP Mobil a Panaszost egy *elektronikus válaszüzenetben értesíti* arról, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

(37) *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.

(38) A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra.

II.3. A panaszokhoz szükséges további adatok bekérése a Panaszostól

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

(40) 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 azonosító 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.

II.4. A panasz nyilvántartása

(41) Az OTP Mobil a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a/ a Panaszos nevét,
- b/ a Panaszos adószámát/szerződésszámát,
- c/ a Panaszos levelezési címét, illetve székhelyét,
- d/ a Panaszos telefonszámát,
- e/ a Panaszos email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- f/ az értesítés módját,
- g/ a panasz típusát,
- h/ a panasszal érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,
- i/ a panasz bejelentésének időpontját és módját,
- j/ a panasz bejelentésének okát,
- k/ a Panaszos igényét,
- l/ a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
- m/ a panasz benyújtásának időpontját, amely megegyezik az elektronikus nyilvántartásba vétel (jegyzőkönyv felvételének) időpontjával,
- n/ a panasz kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- o/ a kivizsgáláshoz, illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,
- p/ az intézkedések teljesítésének határidejét, valamint

- q/ a panasz megválaszolásának időpontját, amely megegyezik a válaszlevél postára adásának dátumával

II.5. A panasz kezelésmegfelelőségének biztosítása

(42) Az OTP Mobil a panasz kezelését az *egyres 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 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben és a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről* foglaltaknak megfelelően végzi.

(43) Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében a panaszbejelentések kezelése az Ügyfélszolgálaton vagy a szakterületeken (Risk & Customer Operations terület, Ügyfélkapcsolat menedzsment) történik, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg a Panaszosok megkereséseit. A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha az OTP Mobil és a Panaszos eltérő nyelven állapodik meg.

(44) Az OTP Mobil 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.

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

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

(47) Az OTP Mobil a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és összes általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át.

(48) Ha ugyanazon Panaszos a korábban előterjesztett, az OTP Mobil által elutasított panaszával *azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő* és az OTP Mobil 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.

(49) A panasz kivizsgálása érdekében esetenként a *panaszt kezelő ügyintéző felveszi a kapcsolatot az érintett szakterülettel, illetve a SimlePay szolgáltatást érintő, fizető fél Panaszos által benyújtott panasz esetén a Kereskedővel.* 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 szakterületről.

(50) Az OTP Mobil 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 OTP Mobilon kívül álló okból *15 munkanapon belül nem válaszolható meg*, az OTP Mobil 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 SimplePay szolgáltatás esetén az írásbeli panaszt az OTP Mobil 30 napon belül érdemben megválaszolja, a panasz elutasítása esetén azt megindokolja.*

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

(52) Az OTP Mobil a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - a Panaszos eltérő rendelkezésének hiányában - *elektronikus úton* küldi meg. Az OTP Mobil a választ a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező elektronikus csatornán küldi meg a Panaszosnak.

(53) Az OTP Mobil *válaszát oly módon küldi meg* a Panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az OTP Mobil 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, címetét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

(54) Az OTP Mobil a *panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.*

(55) Az OTP Mobil a panaszvizsgálás folyamatára vonatkozóan ügyfél-elégedettségi felmérést végezhet.

II.6. Adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezések

Az OTP Mobil Adatkezelőként tájékoztatja a panaszbejelentőt, mint az adatkezelés érintettjét arról a tényről, hogy a *panaszkezelési tevékenységet* az OTP Mobil és az OTP Bank Nyrt. (1051 Budapest, Nádor u. 16.) közötti közös adatkezelési szerződés alapján az *OTP Mobil és az OTP Bank Nyrt. közös adatkezelőként végzi*. Az OTP Mobil és az OTP Bank Nyrt. panaszkezeléshez kapcsolódóan személyes adatot közös Adatkezelőként 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 tájékoztatókban meghatározott körben, amelyről az OTP Mobil a www.simplepay.hu honlapon – az adatkezelési tájékoztatók részeként – mindenkor tájékoztatást ad.

II.7. Jogorvoslati lehetőségek

(56) Az OTP Mobil a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten *elkerülje a jogvita kialakulását*.

(57) Amennyiben a Panaszos a panaszra kapott *válasszal nem ért egyet*, esetleg *új információval* vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az OTP Mobiltól az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben üggye egy magasabb döntéshozói szintre kerül.

(58) 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

III.1. A szabályzat elérhetősége

(59) Jelen panaszkezelési szabályzatot az OTP Mobil a honlapján (<https://simplepay.hu/panaszkezeles/>) közzé teszi.

III.2. Hatálybalépés

(60) Jelen szabályzat 2024.szeptember 12. napjától hatályos.

IV. MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet: Meghatalmazás minta
2. sz. melléklet: Panasz Formanyomtatvány

**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	
Név:	

Felek adatai

Kereskedő	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

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

*személyesen tett panasz esetén

I. Panaszos panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (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:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- 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: