

**SimplePay Zrt.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**A SimplePay Fizetési Műveletek Elfogadása pénzforgalmi szolgáltatás vPOS
SimplePay Payment Integrátori szolgáltatásokhoz**

Hatályba lépés: 2025.07.01

Verzió: 1.0

SIMPLEPAY ZÁRTKÖRŰ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Rövidített név:	SimplePay Zrt.
Cégjegyzékszám:	01-10-143303
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:	32835155-2-41
Képviseli:	Bese Péter János vezérigazgató
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

SIMPLEPAY ZÁRTKÖRŰ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG	2
I. BEVEZETŐ rész	4
I.1. A szabályzat célja.....	4
I.2. Alapelvek.....	4
I.3. Fogalmi meghatározások	4
II. panaszkezelés menete	6
II.1. A panasz bejelentése, rögzítése	6
II.1.2. Bejelentés szóbeli panasz esetén.....	6
II.1.3. Bejelentés írásbeli panasz esetén	7
II.2. A panasz befogadása, kivizsgálása	8
II.2.3. Elektronikus levélben tett panasz.....	10
II.3. A panaszokhoz szükséges további adatok bekérése a Panaszostól	11
II.4. A panasz nyilvántartása	11
II.5. A panasz kezelésmegfelelőségének biztosítása	12
II.6. Adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezések	14
II.7. Jogorvoslati lehetőségek.....	14
III. egyéb rendelkezések	15
III.1. A szabályzat elérhetősége	15
III.2. Hatálybalépés	15
IV. mellékletek	15

I. BEVEZETŐ RÉSZ

I.1. A szabályzat célja

(1) A szabályzat célja, hogy a Kereskedők elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében szabályozza a SimplePay Zrt.-n ("SimplePay" 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 tehessék meg, és ezek kezelése a Társaságon belül a vonatkozó jogszabályokkal és a Társaság szabályzataival összhangban történjen, ezzel is támogatva az általuk tett kifogások gyorsabb megoldását.

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

I.2. Alapelvek

(4) A Panaszkezelés fő alapkövetelményei: a Panaszosokkal történő együttműködés a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően, 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) A SimplePay a panaszkezelési tevékenysége során a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy a Panaszosok igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a SimplePay a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

(6) A SimplePay biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, az MNB ajánlásnak és a SimplePay belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, a Panaszosok érdekei védelme szem előtt tartásával történjen.

I.3. Fogalmi meghatározások

(7) **Panasz:** minden olyan szóban vagy írásban előterjesztett kifogás, amelyben a Panaszos elégedetlenségét fejezi ki a SimplePay fizetési műveletek elfogadásával,

mint pénzforgalmi szolgáltatással (a továbbiakban Fizetési Műveletek Elfogadása), illetve a Társaság Fizetési Műveletek Elfogadásával foglalkozó munkatársai tevékenységével kapcsolatban, valamint a SimplePay Payment Integrátori szolgáltatással mint pénzforgalmi szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatással (a továbbiakban: SimplePay szolgáltatás) és a Társaság SimplePay szolgáltatással foglalkozó munkatársai tevékenységével kapcsolatban. Panasznak minősül továbbá amennyiben a Panaszos a Társaság Fizetési Műveletek Elfogadásával és SimplePay szolgáltatással kapcsolatos szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés Társaság általi teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.

(8) **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.

(9) **Etikai bejelentés:** Az Etikai Kódexben meghatározott értékek megsértésére, az Etikai Kódexben meghatározott értékkel ellentétes, az Etikai Kódex szabályainak megszegését jelentő magatartásra vagy mulasztásra vonatkozó bejelentés.

(10) **Jogsértésről szóló jelentés:** A prudens működésre vonatkozó jogszabályok előírásainak tényleges vagy potenciális megsértésére vonatkozó bejelentés.

(11) **Javaslat, vélemény:** A meglévő szolgáltatások, termékek továbbfejlesztésére vagy új szolgáltatások bevezetésére tett javaslatok.

(12) **Elismerés, dicséret:** A szolgáltatással, ügyintézással, valamint a termékekkel kapcsolatos elismerés, mely nem tartalmaz egyéb szerződést érintő kérést, kérelmet.

(13) **Kérelem:** Olyan megkeresés, amelyben a bejelentő (továbbiakban: ügyfél) arra vonatkozóan fogalmaz meg igényt, hogy egyedi bánásmódban részesüljön. Valamely okra, körülményre hivatkozva kéri például a szerződésben szereplő adatának, vagy bármely, az üzletszabályzatban, hirdetményben meghatározott feltételek módosítását, illetve egyedi kamat, költség stb. alkalmazását.

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

(15) **Kereskedő:** természetes személy, beleértve az egyéni vállalkozót is, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek a SimplePay Fizetési Műveletek Elfogadása vagy SimplePay szolgáltatást nyújt, illetve aki ilyen szolgáltatás nyújtását kéri a Társaságtól.

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

(17) **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).

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

(19) Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ.

(20) Ügyfélszolgálat: az OTP Bank Ügyfélszolgálat és a SimplePay Zrt. panaszkezelési feladatkörrel rendelkező kijelölt munkavállalói által végzett, az ügyfelek megkereséseit intéző tevékenysége.

II. PANASZKEZELÉS MENETE

II.1. A panasz bejelentése, rögzítése

(21) 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

II.1.1. Bejelentés szóbeli panasz esetén

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

- a) személyesen:

A Társaság 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.1.2. Bejelentés írásbeli panasz esetén

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

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

(24) 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 a Társaság székhelyén nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységének.

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

II.2. Tájékoztatási kötelezettség

(26) A Panaszos erre irányuló kérelme esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtásakor a panasz beérkezésének visszaigazolásakor az Ügyfélszolgálat írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról.

II.3. Ügyfélazonosítás, a panasz bejelentésének általános szabályai

(27) 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.

(28) A Társaság a panaszt benyújtó Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli. A Társaság a panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – a Társaság 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 Infotörvénnyel összhangban.

(29) A Panaszos a panasz ügyintézése során meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazáshoz a *mintanyomtatványt* a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza, továbbá a Társaság székhelyén, valamint a Társaság honlapján (<https://simplepay.hu/panaszkezeles/>) is elérhető. Amennyiben a Panaszosok nem a mintanyomtatványt veszik alapul, az Ügyfélszolgálat tájékoztatja a Panaszosokat arról, hogy a meghatalmazásnak milyen elengedhetetlen formai kellékei vannak.

II.4. A panasz befogadása, kivizsgálása

(30) Az ügyintézők a hozzájuk érkező panaszt teljeskörűen kivizsgálják, mérlegelik és törekednek azt hatékonyan és gyorsan kezelni.

(31) 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.

(32) 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.4.1. Személyesen tett szóbeli panasz

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

(34) Amennyiben a panasz azonnal nem rendezhető, vagy a Panaszos nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a panaszt, valamint a Társaság álláspontját

írástos *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.

(35) 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.

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

(37) 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.4.2. Telefonos panasz

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

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

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

(41) Ha a Panaszos a panasz telefonon történő kezelésével *nem ért egyet*, vagy annak azonnali kivizsgálása *nem lehetséges*, a panaszról, valamint a Társaság 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 panaszkezelő terület küldi meg a Panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak.

(42) 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.

(43) A telefonhívásoknál az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének a megadásával a Társaság 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.

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

(45) A Panaszos és a Társaság 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 a Társaság is rögzíti a beszélgetést. A Panaszos a hangrögzítésről a telefonbeszélgetés megkezdésekor köteles tájékoztatni a Társaságot.

(46) A Panaszos sem a Társaságot, sem a Panaszos által rögzített hanganyagot *nem hozhatja nyilvánosságra*, azt kizárólag a Társasággal folytatott esetleges jogvita során használhatja fel. Vita esetén a Társaság minden esetben a Társaság által rögzített hanganyagot veszi figyelembe.

(47) A *panaszt tartalmazó hanganyagokat* a Társaság 5 évig *őrzi meg*, ide nem értve a *visszahívásról készült hangfelvételt*, amelyet egy évig *őriz meg*.

II.4.3. Írásbeli panasz

(48) Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, szükséges a Panaszos azonosítása. Az azonosító adatokat valamint a panasz tárgyához kapcsolódó adatot (pl. SimplePay tranzakciószám, tranzakció időpontja, összege, a kártya maszkolt adatai) megadó Panaszost tekinti a Társaság *azonosítottnak*. A sikeres azonosítást követően a Társaság a Panaszost egy *elektronikus válaszüzenetben értesíti* arról, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

(49) *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.

II.5. A panaszokhoz szükséges további adatok bekérése a Panaszostól

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

II.6. Panasznak nem minősülő beadványok ügyintézése

(51) Az etikai bejelentéseket és a jogsértésről szóló jelentéseket a mindenkor hatályos, az Etikai bejelentési rendszer ügyviteli utasítás szerint kell kezelni. Amennyiben etikai bejelentés vagy jogsértésről szóló jelentés kerül rögzítésre, azt az Ügyfélszolgálat illetékességből - a mindenkor hatályos, az Etikai bejelentési rendszer ügyviteli utasítás szerint - továbbítja a Társaság compliance officerére részére, és erről tájékoztatja az ügyfelet (megadva a compliance officer elérhetőségeit). Amennyiben az ügyfélbejelentés részben etikai bejelentést, vagy a jogsértésről szóló jelentést tartalmaz, az Ügyfélszolgálat az arra vonatkozó részt adja át a Társaság ügyfelet (megadva a compliance officer elérhetőségeit). Az ügyfélbejelentés további részét jelen utasítás szerint intézi az Ügyfélszolgálat.

(52) A személyes adat kezelésére vonatkozó panaszt - mely a személyes adatok kezelése elleni tiltakozásra irányul, illetve a személyes adat kezelését, esetleges továbbításának jogosságát vitatja -, vagy a személyes adat kezelésével kapcsolatos kérelmet, különösen a GDPR 15. cikk (Az érintett hozzáférési joga) szerinti kérelmet - amely a nyilvántartott személyes adat kezeléséről szóló tájékoztatásra, személyes adat helyesbítésére, zárolására, törlésére, vagy személyes adat kezelésével kapcsolatos kártérítésre, vagy sérelemdíj igényre irányul - haladéktalanul továbbítani kell a Társaság adatvédelmi tisztviselője részére (e-mail: dpo@simplepay.com).

II.7. A panasz nyilvántartása

(53) A Társaság a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a/ a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- b/ a panasz benyújtásának időpontját,
- c/ a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d/ az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e/ a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

II.8. A panaszkezelés megfelelőségének biztosítása

(54) A Társaság 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 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben és a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről foglaltaknak megfelelően végzi.

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

(56) ATársaság a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítja a Panaszosokkal való kapcsolat teljes folyamatában. Ennek érdekében a Társaság és munkatársai törekednek az együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.

(57) Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, a Társaság gondoskodik a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, és ennek érdekében a panaszkezelést végző munkatársak összegyűjtik és megvizsgálják a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.

(58) Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében a panaszbejelentések kezelése az Ügyfélszolgálaton vagy a szakterületeken történik, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg a Panaszosok megkereséseit.

(59) A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a Társaság és a Panaszos eltérő nyelvben állapodik meg.

(60) A Társaság 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.

(61) A panaszra küldött válaszlevélben feltüntetésre kerül a panaszt kezelő, illetékes szakértő ügyintézők neve, valamint a Társaság írásbeli és telefonos elérhetőségei, melyek a Panaszosok rendelkezésére állnak.

(62) Amennyiben a Panaszos panasza több szolgáltatást, illetve területet érint, a Társaság a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

(63) A Társaság a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és összes általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át.

(64) Ha ugyanazon Panaszos a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő és a Társaság 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.

II.9. Az ügyintézés folyamata

(65) A panasz kivizsgálása érdekében esetenként a *panaszt kezelő ügyintéző felveszi a kapcsolatot az érintett szakterülettel, a Fizetési Szolgáltatással, illetve a SimplePay 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 szakterülettől.

(66) A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a Fizetési Műveletek Elfogadásával összefüggő írásbeli panasz esetén *15 munkanapon* belül megküldi a Panaszosnak. Ha a Fizetési Szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból *15 munkanapon belül nem válaszolható meg*, a Társaság 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 a Társaság 30 napon belül érdemben megválaszolja, a panasz elutasítása esetén azt megindokolja.

(67) A Társaság a panaszok kezelése során *érdemi, kifejtő válaszadásra* törekszik, kitérve a Panaszosok minden kifogására, kivéve, ha a jelen szabályzat szerint a panaszt a Kereskedőhöz továbbítja. A *közérthetőségi* elvárásoknak megfelelően a panaszkezelést végző munkatárs a releváns jogszabályhelyekre hivatkozás mellett azokat röviden értelmezi és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

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

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

(70) A Társaság *válaszát oly módon küldi meg* a Panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság 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.

II.10. A panasz nyomon követése

(71) A Társaság a panaszokat, továbbá az azokkal kapcsolatban beszerzett dokumentumokat, valamint a Panaszosok adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván.

(72) A Társaság a panaszokban foglalt kifogásokat folyamatosan figyelemmel kíséri és összegzi, továbbá visszajelzést ad az érintett, így különösen a termékfejlesztésért felelős terület részére.

(73) A Társaság aktívan monitorozza az esetleges közreműködőkkel és a megbízása alapján eljáró közvetítőkkel összefüggő panaszokat, továbbá megfelelő megelőző és szükség esetén korrekciós intézkedéseket tesz a Panaszosok érdekei sérelmének kiküszöbölésére.

(74) A Társaság a panaszvizsgálgás folyamatára vonatkozóan ügyfél-elégedettségi felmérést végezhet.

(75) A Társaság a *panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.*

II.6. Adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezések

(76) (65) A Társaság a Adatkezelőként tájékoztatja a panaszbejelentőt, mint az adatkezelés érintettjét arról a tényről, hogy a *panaszkezelési tevékenységet* a SimplePayZrt. és az OTP Bank Nyrt. (1051 Budapest, Nádor u. 16.) közötti közös adatkezelési szerződés alapján a *SimplePayZrt. és az OTP Bank Nyrt. közös adatkezelőként végzi.*

(77) A Társaság 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 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 a SimplePayZrt. a www.simplepay.hu honlapon – az adatkezelési tájékoztatók részeként – mindenkor tájékoztatást ad.

II.12. Jogorvoslati lehetőségek

(66) A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten *elkerülje a jogvita kialakulását.*

(78) Amennyiben a Panaszos a panaszra kapott *válasszal nem ért egyet*, esetleg *új információval* vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Társaságtól a megjelölt

elérhetőségek valamelyikén a panasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül.

(79) 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

(80) Jelen panaszkezelési szabályzatot a SimplePay Zrt. honlapján (<https://simplepay.hu/panaszkezeles/>) közzé teszi.

III.2. Hatálybalépés

(81) Jelen szabályzat 2025. július 1. napjától hatályos.

IV. MELLÉKLETEK

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

1. sz. melléklet
MEGHATALMAZÁS

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

meghatalmazom

.....-t (meghatalmazott neve) (születési név):
.....; (születés helye, ideje):
(anyja neve):; (azonosító okmány száma, típusa):
.....; (adóazonosító jele):
..... szám alatti lakost/ügyvédet (ügyvédi igazolvány száma): hogy helyettem és nevemben a Társaság Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaságnál a vPOS Fizetési Műveletek Elfogadás 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:

Állandó lakcím:

Név:

Aláírás:

Állandó lakcím:

Aláírás:

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

A nyomtatvány kizárólag panaszbeadványok esetében használható. A Társaság 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 panasz 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 | ☐ Hiányosan tájékoztatták |
| ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást megszüntették | ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet |
| ☐ Kára keletkezett | ☐ A kártérítést visszautasították |
| ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| ☐ Téves tájékoztatást 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: