

HELLOPAY ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

**A HelloPay bankkártya elfogadása POS Kártyaelfogadási szolgáltatásához és
HelloPay szolgáltatásokhoz**

Hatályba lépés: 2025.04.17.

I. HELLOPAY ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Rövidített név:	HelloPay Zrt.
Cégjegyzékszám:	0110 048364
Nyilvántartja:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Székhelye:	1037 Budapest, Montevideo u. 10.
Postacíme:	1037 Budapest, Montevideo u. 10.
Adószáma:	25155781241
Képviseli:	Varga Norbert vezérigazgató
E-mail címe:	info@helloyay.hu
Honlap:	http://www.helloyay.hu

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

II. BEVEZETŐ RÉSZ

II.1. A szabályzat célja

(1) A szabályzat célja, hogy a Kereskedők elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében szabályozza a HelloPay Zrt.-n ("HelloPay" 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 HelloPay-en belül a vonatkozó jogszabályokkal és a HelloPay 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, a HelloPay előtt panasszal élő személyek panaszait, akik a Kereskedőtől valamely terméket vásárolnak, vagy szolgáltatást vesznek igénybe és az ellenértéket a POS bankkártyaelfogadási szolgáltatáson keresztül Kártyával vagy a HelloPay szolgáltatáson keresztül egyenlítik ki (a továbbiakban: **Fizető felek**), a HelloPay az illetékes félhez, így különösen a Kereskedőhöz irányítja vissza, ha a panasz a Kereskedő eljárására vonatkozik.

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

II.3. Fogalmi meghatározások

(6) **HelloPay szolgáltatás:** A Kereskedő/Ügyfél számára, az HelloPay vonatkozó Általános Szerződési feltételeiben (<https://hellopay.hu/aszf/>) meghatározott szolgáltatásainka köre.

(7) **Panasz:** minden olyan szóban vagy írásban előterjesztett kifogás, amelyben a Panaszos elégedetlenségét fejezi ki az igénybevett HelloPay szolgáltatással, és a HelloPay szolgáltatással foglalkozó munkatársai tevékenységével kapcsolatban. Panasznak minősül továbbá amennyiben a Panaszos a HelloPay szolgáltatással kapcsolatos szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés HelloPay 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/Ügyfél 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) **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.

(10) **Kereskedő/Ügyfél:** természetes személy, beleértve az egyéni vállalkozót is, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek a HelloPay Kártyaelfogadás vagy SimplePay szolgáltatást nyújt, illetve aki ilyen szolgáltatás nyújtását kéri az HelloPaytól.

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

(12) **Ügyfélszolgálat:** A HelloPay ügyfélszolgálati feladatait ellátó munkatársai (továbbiakban Ügyfélszolgálat), akik a szakterületeiket érintően, (jellemzően értékesítési, üzemeltetési, és pénzügyi szakterületeken) szakmai segítséget nyújtanak, illetve tanácsokat adnak az ügyfeleknek, vagy felhasználóknak, akiknek problémája van a HelloPay által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban.

(13) **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).

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

III. PANASZKEZELÉS MENETE

III.1. A panasz bejelentése, rögzítése

(15) 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

III.2. Bejelentés szóbeli panasz esetén

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

a) személyesen:

A HelloPay székhelyén munkanapokon nyitvatartási időben: 10:00-16:00 óra között.

b) telefonon:

Az Ügyfélszolgálat technikai hibabejelentő telefonszáma: +36 1 7003870

Hívásfogadási idő: hétfő-vasárnap 10-16 óra

III.2.2. Bejelentés írásbeli panasz esetén

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a HelloPay székhelyén: 1037 Budapest, Montevideo u. 10., munkanapokon 10:00 - 16:00 óra között;
- b) postai úton az HelloPaynak címezve az alábbi címre: 1037 Budapest Montevideo u. 10.
- c) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: panasz@hellopay.hu).

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

(18) A HelloPay lehetővé teszi, hogy a Panaszosok az írásbeli panasz benyújtásához alkalmazhassák a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján közzétett panaszkezelési formanyomtatványt, mely a HelloPay székhelyén, valamint jelen szabályzat 2. számú mellékletében is megtalálható.

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

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

(21) 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

III.2.2.1.2. A HelloPay a panaszt benyújtó Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli. A HelloPay a panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan - ideértve a jogorvoslati lehetőséget is - a HelloPay Zrt. Általános Szerződési Feltételeiben és az „Adatkezelési Tájékoztató”-ban nyújt részletes információt a GDPR-ral és az Infotv.-nyel összhangban. (<https://hellopay.hu/>)

III.3. A panasz befogadása, kivizsgálása

(22) 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

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

(24) Amennyiben a panasz azonnal nem rendezhető, vagy a Panaszos nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a panaszt, valamint a HelloPay 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.

(25) 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.

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

(27) 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.

III.3.1.1.2.

II.2.2. Telefonos panasz

(28) A technikai hibákkal kapcsolatos telefonon közölt panasz esetén az Ügyfélszolgálati az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától a HelloPay úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, így biztosítva a hívásfogadást és ügyintézését.

(29) A technikai hibabejelentések, panaszok telefonos Ügyfélszolgálattal folytatott, valamint a panasz kezelését végző ügyintézők által kezdeményezett beszélgetések *hanganyaga rögzítésre kerül.*

(30) A telefonon bejelentett technikai hibából fakadó panaszt, amennyiben lehetséges, a telefonos Ügyfélszolgálat ügyintézője *azonnal/megvizsgálja*, és szükség szerint orvosolja.

(31) Ha a Panaszos a technikai hibával kapcsolatos panasz telefonon történő kezelésével *nem ért egyet*, vagy annak azonnali kivizsgálása *nem lehetséges*, a panaszról, valamint a HelloPay 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*.

(32) A telefonhívásoknál az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének a megadásával a HelloPay 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.

(33) Amennyiben a Panaszos nem jelöli meg, hogy a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát kéri, a HelloPay a hangfelvétel másolatát tartalmazó hanghordozót 30 napon belül bocsátja a Panaszos rendelkezésére.

(34) A Panaszos és a HelloPay 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 HelloPay is rögzíti a beszélgetést. A Panaszos a hangrögzítésről a telefonbeszélgetés megkezdésekor köteles tájékoztatni az HelloPayt.

(35) A Panaszos sem az HelloPayt, sem a Panaszos által rögzített hanganyagot *nem hozhatja nyilvánosságra*, azt kizárólag az HelloPayal folytatott esetleges jogvita során használhatja fel. Vita esetén a HelloPay minden esetben a HelloPay által rögzített hanganyagot veszi figyelembe.

(36) A panaszt tartalmazó hanganyagokat a HelloPay 5 évig őrzi meg, ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt, amelyet 1 évig őriz meg.

II.2.3. Elektronikus levélben tett panasz

(37) 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 képviselőjében 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 a HelloPay *azonosított*nak. A sikeres azonosítást követően a HelloPay a Panaszost egy *elektronikus válaszüzenetben értesíti* arról, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

(38) *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.

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

III.4. A panaszokhoz szükséges további adatok bekérése a Panaszostól

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

(41) Technikai hibára vonatkozó 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.

III.5. A panasz nyilvántartása

(42) A HelloPay 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

III.6. A panasz kezelésmegfelelőségének biztosítása

(43) A HelloPay nem nyújt pénzügyi szolgáltatást, azonban 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.

(44) Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében a panaszbejelentések kezelése az Ügyfélszolgálaton vagy a szakterületeken

(45) történik, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg a Panaszosok megkereséseit. A panaszkezelés magyar nyelven történik, *kivéve*, ha a HelloPay és a Panaszos eltérő nyelvben állapodik meg.

(46) A HelloPay 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.

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

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

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

(50) Ha ugyanazon Panaszos a korábban előterjesztett, a HelloPay által elutasított panaszával *azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő* és a HelloPay 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.

(51) A panasz kivizsgálása érdekében esetenként a *panaszt kezelő ügyintéző felveszi a kapcsolatot az érintett szakterülettel, illetve a HelloPay 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 Ügyfélszolgálatról vagy a szakterületről.

(52) A HelloPay az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a HelloPay szolgáltatás bankkártyaelfogadással összefüggő írásbeli panasz esetén *15 munkanapon* belül megküldi a Panaszosnak. Ha a bankkártyaelfogadással összefüggő panasz valamennyi eleme az HelloPayon kívül álló okból *15 munkanapon belül nem válaszolható meg*, a HelloPay 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. *Egyéb HelloPay szolgáltatás esetén az írásbeli panaszt a HelloPay 30 napon belül érdemben megválaszolja, a panasz elutasítása esetén azt megindokolja.*

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

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

(55) A HelloPay *válaszát oly módon küldi meg* a Panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a HelloPay 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 válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

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

(57) A HelloPay a panaszvizsgálgás folyamatára vonatkozóan ügyfél-elégedettségi felmérést végezhet.

III.7. Adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezések

A HelloPay Adatkezelőként tájékoztatja a panaszbejelentőt, mint az adatkezelés érintettjét arról a tényről, hogy a *panaszkezelési tevékenységet* a HelloPay adatkezelési tájékoztatója alapján a HelloPay *végzi*. A HelloPay a panaszkezeléshez kapcsolódóan személyes adatot kezelnek (akár panaszosként, akár a Panaszos által meghatalmazott természetes személyként tett panaszbejelentést), és azokat semmilyen formában nem jogosult 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 a HelloPay a www.hellopay.hu honlapon - az adatkezelési tájékoztatók részeként - mindenkor tájékoztatást ad.

III.8. Jogorvoslati lehetőségek

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

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

(60) 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 bírószághoz fordulhat.

IV. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

IV.1. A szabályzat elérhetősége

(61) Jelen panaszkezelési szabályzatot a HelloPay a honlapján (www.hellopay.hu) közzé teszi.

IV.2. Hatálybalépés

(62) Jelen szabályzat 2025.04.18. napjától hatályos.

V. MELLÉKLETEK

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

1. sz. melléklet

MEGHATALMAZÁS

HelloPay szolgáltatással kapcsolatos panaszügyben teljes jogkörű eljárásra a nevemben

Alulírott

Születési név	
Születés helye	
Születési ideje	
Anyja neve	
Azonosító okmány típusa/száma	
Adóazonosító jele	
Lakcíme	

meghatalmazom,

Meghatalmazott neve	
Meghatalmazott születési neve	
Születési helye	
Születési ideje	
Anyja neve	
Azonosító okmány típusa/száma	
Adóazonosító jele	
Lakcíme	
Meghatalmazott ügyvéd esetén (ügyvédi igazolvány száma):	

hogy helyettem és nevemben a HelloPay szolgáltatással kapcsolatos panaszügyemben eljárjon, teljes jogkörrel/ az ügyvédi törvényben meghatározott teljes jogkörrel képviseljen.

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes

Kelt.....(helység)(dátum)

.....	
Meghatalmazó	Meghatalmazott*
(Kereskedő/Ügyfél)	

Előttünk, mint tanúk* előtt:

Tanu 1.:

Név:.....

Állandó lakcím:

Aláírás:

Tanu 2.:

Név:.....

Állandó lakcím:

Aláírás:

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

A nyomtatvány kizárólag panaszbeadványok esetében használható. A HelloPay Zrt. 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 | ☐ 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: