

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A SIX Payment Services (Europe) S.A. Magyarországi Fióktelepe (a továbbiakban: „Szolgáltató”) 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdésében foglaltaknak eleget téve az alábbi Panaszkezelési Szabályzat szerint kezeli az Ügyfelek panaszait.

## 1. A panasz bejelentésének módjai

Az Ügyfél panaszt szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban tehet.

**Szóbeli** panaszt az alábbiak szerint teheti meg:

- személyesen, az irodánkban: SIX Payment Services (Europe) S.A. Magyarországi Fióktelepe (1117 Budapest, Budafoki út 91-93. C. épület fszt.), hétfőtől péntekig 8.00 és 16.00 óra között; vagy
- telefonon, a +36 1 490 0234 telefonszámon, munkanapokon hétfőtől péntekig 8:00 és 20:00 óra között.

**Írásbeli** panaszt az következő módon teheti meg:

- személyesen vagy más által átadott irat útján az irodánkban: SIX Payment Services (Europe) S.A. Magyarországi Fióktelepe (1117 Budapest, Budafoki út 91-93. C. épület fszt.),
- postai úton a szolgáltató székhelyére címezve (1117 Budapest, Budafoki út 91-93. C. épület fszt.),
- a [info.hu@six-payment-services.com](mailto:info.hu@six-payment-services.com) e-mail címen,
- a szolgáltató honlapján:  
<https://www.six-payment-services.com/hu/shared/contacts/customer-care/customer-care-hu.html#contact-form>

Ügyfél jogosult meghatalmazott útján is eljárni, a meghatalmazott (beleértve az Ügyfél megbízásából eljáró jogi képviselőt) köteles az Ügyfél által adott meghatalmazást is a panaszhoz csatolni. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek eleget kell tennie, és tartalmaznia kell a fizetési titok kiadására vonatkozó felhatalmazást a kiszolgáltatható fizetési titok körének pontos megjelölésével.

Írásbeli panasz a Magyar Nemzeti Bank „Fogyasztói panasz” formanyomtatványán is megtehető, amely a honlapunkon az alábbi helyen elérhető:

[www.six-payment-services.com/consumercomplaintform](http://www.six-payment-services.com/consumercomplaintform)

Telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

## 2. A panasz kivizsgálása

A Szolgáltató a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

### 2.1. Szóbeli panasz (személyesen vagy telefonon)

A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk.

Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy azonnali intézkedés nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát az Ügyfél részére a helyszínen átadja, telefonos ügyintézés esetén az érdemi válasszal egyidejűleg küldi meg az Ügyfél részére. A Szolgáltató a panaszra adott indokolással ellátott választ a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az Ügyfél részére.

Amennyiben a jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, úgy ez legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve, lakcíme, illetve székhelye, illetve, amennyiben szükséges, levelezési címe,
- b) a panasz benyújtásának helye, ideje, módja,

- c) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- d) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) a Szolgáltató nyilatkozata az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben az Ügyfél a panaszra adott válasszal elégedetlen,
- g) a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a panasszal érintett Szolgáltató neve és székhelye.

A telefonon történt panaszkezelés esetén a Szolgáltató és az Ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvételen rögzítésre kerül, amelyről a telefonos ügyintézés kezdetekor az Ügyfelet a Szolgáltató tájékoztatja. A hangfelvételt a Szolgáltató a készítéstől számított 5 (öt) évig megőrzi. Ezen időtartamon belül az Ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvételnek a visszahallgatását, valamint térítésmentesen – kérésének megfelelően – 25 napon belül rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

## **2.2. Írásbeli panasz**

A Szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg az Ügyfél részére.

Ha a Szolgáltató pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő panasz valamennyi eleme a Szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Szolgáltató ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

## **3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Szolgáltatónak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további, így különösen az Ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt.

A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfétől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcím, székhely, levelezési cím;
- d) telefonszám;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolata;
- j) amennyiben meghatalmazott útján jár el, az érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Szolgáltató az Ügyfél adatait az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

#### **4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

A Szolgáltató a panasz kivizsgálását követően a válaszában részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A panasz megválaszolására előírt határidő eredménytelen eltelte esetén, illetve amennyiben a Szolgáltató a panaszt elutasítja, a Szolgáltató a válaszában tájékoztatja az Ügyfelet, hogy Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet (Magyar Nemzeti Bank - 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, telefon: 06-1-489-9100, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz fordulhat;
- c) amennyiben az Ügyfél fogyasztónak minősül, úgy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti (Pénzügyi Békéltető Testület - 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1525 Budapest BKKP Postafiók: 172, telefon: 06-1-489-9100, e-mail: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu)).

Tájékoztatjuk, hogy a Szolgáltató nem tett általános alávétési nyilatkozatot. A Békéltető Testület határozata a Szolgáltatóra nézve csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozunk, hogy a testület döntését kötelezőként nem fogadja el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatunkban a Békéltető Testület döntését magunkra nézve kötelezőként ismerjük el (alávetés).

A Szolgáltató tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy Magyar Nemzeti Bankhoz benyújtandó fogyasztói megkeresés, vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez intézhető vitarendezésre irányuló eljárás megindítására vonatkozó kérelem formanyomtatvány elektronikus elérhetőségi helye a két szervezet internetes honlapja. A Szolgáltató tájékoztatja továbbá a fogyasztónak minősülő Ügyfelet, hogy a panasz elutasítása esetén ezeket a kérelem formanyomtatványokból kérésére megküldi a részére.

#### **5. A panasz nyilvántartása**

A Szolgáltató a panaszokról, azok kivizsgálásának eredményéről, az azokra adott válaszról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely az alábbi információkat tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató 5 (öt) évig megőrzi, és azt a felügyeleti hatóság kérésére bemutatja.

A Szolgáltatónál a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős munkatárs feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.