

---

OTP Mobil Kft.

Pénzügyi elszámolás dokumentáció és  
ajánlások partnereink számára

2023. 07. 19.

---



---

## TARTALOMJEGYZÉK

1	Általános információk .....	3
1.1	Az OTP Mobil Kft. szolgáltatásai .....	3
1.2	Fogalmak .....	3
1.3	Fizetési módok .....	4
1.3.1	Online kártyás fizetés .....	4
1.3.2	Instant Transfer (azonnali banki átutalásos) fizetés .....	5
1.3.3	SimpleBusiness fizikai (SoftPOS) bankkártyás fizetés .....	5
1.3.4	Fizetési kérelem küldése .....	6
1.4	Fizetési kötelezettségek .....	7
1.4.1	Csatlakozási-, szerződésátruházási-, szerződésmódosítási díj.....	7
1.4.2	Havi díj .....	7
1.4.3	Deposit.....	7
1.4.3.1	Deposit bankköltség .....	8
1.4.4	Tranzakciós jutalék .....	8
1.4.5	Banki költség .....	9
2	OTP Kedvezményprogram .....	9
3	Pénzügyi elszámolások .....	10
4	Támogatás .....	10
5	Partneri ajánlások és Gyakran Ismételt Kérdések .....	11
5.1	Bankkártyás visszaélések és reklamációk .....	11
5.2	Sales és szerződéskötés.....	13

---

## 1 Általános információk

### 1.1 Az OTP Mobil Kft. szolgáltatásai

Az OTP Mobil Kft. által fejlesztett és üzemeltett SimplePay online kártya-elfogadást és azonnali fizetési megoldásokat biztosít Webshop üzemeltetőknek és szolgáltatóknak. A cég legújabb termékeivel pedig immár a fizikai környezetben is jelen van.

### 1.2 Fogalmak

A dokumentációban használt fogalmak:

**Egyedi Szerződés:** a partner és az OTP Mobil Kft. között a SimplePay Szolgáltatás partner által történő igénybevételére vonatkozó szerződés.

**Elszámolási időszak:** A felek megállapodása alapján az Egyedi Szerződésben meghatározott időintervallum, amely elteltével az OTP Mobil Kft. a partnerrel elszámolja a SimplePay rendszeren keresztül bonyolított sikeres tranzakciók összegét és a tranzakciós jutalékot. A SimplePay az Egyedi Szerződésben a HUF-tól eltérő deviza alapú elszámolásnál minimum elszámolási összeget is meghatározhat, ebben az esetben a kifizetés eltérhet a szerződésben meghatározott elszámolási időszaktól.

**Élesítés:** a sikeres tesztek után a partner számára aktiválva lesz az éles fiók a SimplePay rendszerében. Ezen a fiókon tud online fizetéseket fogadni.

**Éles rendszer:** valós tranzakciók kezelésére használható rendszer. Csak a teszt rendszeren elvégzett fejlesztés és sikeres tesztelés után érhető el. Technikailag megegyezik a Sandbox rendszerrel. Az éles rendszeren történt tranzakciók esetén minden esetben felszámoljuk a jutalékot, és kizárólag éles bankkártyával történhetnek tranzakciók.

**Elszámoló riport, analitika:** az elszámolási időszakban lezajlott sikeres tranzakciókat tartalmazó, a SimplePay által összeállított elektronikus pénzügyi kimutatás, amely tartalmazza az elszámolt tranzakciók fizetési módját, egyedi tranzakció azonosítóját/referencia számát, összegét, devizanemét, időpontját, jutalékát, valamint partneri és vásárlói adatokat.

**Fizetési mód:** az a fizetési típus, amellyel a vevő a vásárolt terméket vagy szolgáltatást kiegyenlítheti. A SimplePay rendszerében ez Bankkártyás, azonnali átutalásos (Instant Transfer) vagy Fizetési kérelmes fizetési mód lehet.

**Forgalom devizaneme:** a tranzakciók elfogadásának devizaneme, ami HUF, EUR, USD lehet. A devizanem partneri fiókhoz kötött.

**Jutalék:** az Egyedi Szerződésben meghatározott, a SimplePay-t megillető és a partner által a SimplePay Szolgáltatás ellenértékeként felszámolt jutalék.

**Partneri Back Office felület:** az OTP Mobil Kft. által üzemeltetett olyan - partnerenként, azon belül fizetési elfogadóhelyenként berendezett - böngészőprogramon keresztül elérhető felület, amelyhez csak a partner fér hozzá, és amely tartalmazza a tranzakciók státuszát, adatait, valamint a partneri fiók beállításait. Ezenkívül tartalmaz egyéb, a kártya elfogadással kapcsolatos fontos információkat és funkciókat. A partneri riportok és számlák innen is elérhetőek és letölthetők a partnerek számára.

**Partneri egyenleg:** más néven „merchant balance”, egy partner fizetési elfogadóhelyéhez létrehozott nyilvántartási számla, amely nyilvántartja az adott fizetési elfogadóhely tekintetében teljesített tranzakciókból befolyt és visszatérített összegeket. Egy partnerhez fiókonkénti egyenleg kerül meghatározásra.

**Partneri kifizetés devizaneme:** A felek megállapodása alapján az Egyedi Szerződésben meghatározott partneri kifizetés (pénzügyi elszámolás) devizaneme, ami HUF, EUR, USD lehet. A kifizetés devizaneme partneri fiókhoz kötött.

**Sandbox rendszer:** teszt rendszer, az éles rendszerrel technikailag megegyező funkcionalitással, azonban a rajta végrehajtott tranzakciók esetén nem történik valós fizetés. Ezen a rendszeren csak a fejlesztéshez szükséges tesztelésekhez lehet tranzakciót indítani. A pénzügyi elszámolások ezen a rendszeren nem tesztelhetők, mert ezek a folyamatok csak valós tranzakciók esetében értelmezhetőek.

**Tranzakció:** a SimplePay rendszerén keresztül a vevő által – fizetési módtól függően – bankkártyával vagy banki átutalással lebonyolított, valamely termék megvásárlására, vagy szolgáltatás igénybevételére irányuló fizetés.

**Visszatérítés:** más néven „refund”, a partner jelzése alapján a kártyabirtokos részére történő, az eredeti tranzakció teljes- vagy részösszegű visszatérítése vagy visszautalása.

**Visszaterhelés:** más néven „chargeback”, olyan eljárás, amely során az elfogadó bank az OTP Mobil Kft. pénzforgalmi bankszámláját – annak külön hozzájárulása nélkül – megterheli a tranzakció vitatott összegével. Kártyabirtokosi reklamáció esetén a visszaterhelési folyamat a nemzetközi kártyatársaságok chargeback szabályzata szerint történik. A SimplePay a visszaterhelés miatti pénzügyi veszteséget a partnerrel szemben érvényesítheti.

### 1.3 Fizetési módok

Az OTP Mobil Kft. a SimplePay Szolgáltatás keretében az alábbi fizetési módokat támogatja:

- **Online bankkártyás fizetés**
  - **Egyedi linkes bankkártyás fizetés**
  - **Egyszeri és eseti hozzájárulásos ismétlődő bankkártyás fizetés**
- **SZÉP kártyás fizetés**
- **Instant Transfer (azaz azonnali banki átutalásos) fizetés**
- **SimpleBusiness fizikai (SoftPOS) bankkártyás fizetés**
- **Fizetési kérelem küldése**

A partner által ténylegesen igénybe vett fizetési módokat és az ezekért felszámolt jutalékot az Egyedi Szerződés tartalmazza.

Az összegek kártyás Instant Transfer és Fizetési kérelmes fizetés esetén is az OTP Mobil Kft.-hez érkeznek be, melyből a partnert megillető kifizetést az elszámolási periódus lezárása után teljesíti (amennyiben az adott partner egyenlege pozitív – nem mutat tartozást).

#### 1.3.1 Online kártyás fizetés

Az online kártyás fizetés a SimplePay által biztosított kártya elfogadási módozat, amely alapján a vevő a tranzakció során megadott kártya adataival online kártyás fizetés indítását kezdeményezheti.

A SimplePay fenntartja magának a jogot, hogy az elfogadott kártyák körét egyoldalúan meghatározhassa. A SimplePay jelenleg a következő kártya-típusokat fogadja el az online kártyaelfogadás során: **VISA, VISA Electron, Mastercard, Maestro, American Express, OTP SZÉP kártya.**

Lehetőség van **bankkártyás tranzakciók teljes és részleges visszatérítése** IRN beküldésével vagy a Partneri Back Office felületen keresztül (az IRN működéséről a SimplePay technikai dokumentáció nyújt további információt). A tranzakció visszatérítése és az összeg jóváírása a kártyabirtokosnak a SimplePay rendszerén keresztül automatikusan megtörténik. Amennyiben a jóváírás sikertelen, az OTP Mobil Kft. munkatársai minden tőlük telhetőt megtesznek a jóváírás sikerességéért. **Tájékoztatjuk, hogy a jóváírás gyorsaságára a SimplePay munkatársainak nincs ráhatása, a jóváírás ideje minden esetben a kártyabirtokos kártyakibocsátó bankjának elszámolási rendjétől függ.**

### 1.3.2 Instant Transfer (azonnali banki átutalásos) fizetés

Az azonnali átutalás leírása:

1. A vevő kiválasztja az Instant Transfer (átutalásos) fizetési lehetőséget a fizetési elfogadóhelyen;
2. A partner rendszere átadja a tranzakció adatait a SimplePay rendszerének;
3. A vevő – a partner által előre meghatározott napon belül - banki átutalás útján kiegyenlíti a tartozását;
4. A fizetett összeg megérkezik a SimplePay bankszámlájára, amiről a SimplePay értesíti a partnert;
5. Az elszámolás és kifizetés az Egyedi Szerződésben rögzített feltételek szerint történik.

A SimplePay ezen fizetési mód esetében az alábbi szolgáltatásokat nyújtja a partnernek:

- a tranzakciót nyomonköveti, és ennek keretében a vevő általi fizetés megtörténte érdekében minden tőle telhetőt megtesz (vevő megkeresése e-mailben)
- a banki átutalás útján teljesített tranzakciókat a többi fizetési csatornán hozzá beérkező összegekkel együtt az általa biztosított riportokban megjeleníti;
- az egyes elszámolási időszakokban hozzá beérkezett összegekkel az elszámolási időszak lejártát követően a partnerrel elszámol;
- teljes körűen kezeli az esetlegesen felmerülő **visszatérítési (refund)** igényeket;
- értesíti a partnert, ha a tranzakció összege a SimplePay bankszámláján jóváírásra került;
- hibás (téves) vagy hiányos fizetés (kevesebb/több utalt összeg, hiányos vagy nem megfelelő közlemény, stb.) esetén a SimplePay ügyfélszolgálat munkatársai veszik fel a kapcsolatot a vevővel a körülmények tisztázása végett.

Az **átutalásos tranzakciók teljes és részleges visszatérítését** a Partneri Back Office felületen keresztül lehet kezdeményezni kizárólag akkor, ha a tranzakció már megerősítésre került, tehát a vásárló elutalta a megfelelő összeget és ez beazonosításra került. A tranzakció visszatérítése és az összeg jóváírása közvetlenül a vásárlónak, a SimplePay rendszerén keresztül automatikusan megtörténik.

### 1.3.3 SimpleBusiness fizikai (SoftPOS) bankkártyás fizetés

A SimpleBusiness az OTP Mobil Kft. által fejlesztett okostelefonos alkalmazás, amely mind Android, mind iOS készülékekre elérhető. Az applikáció egy bankfüggetlen szolgáltatás, amely bármely banknál vezetett számlával igénybe vehető.

Minden partnernek és szolgáltatónak, aki a 2021. januárjától esedékes törvényi változások értelmében szeretne elektronikus fizetési lehetőséget biztosítani vásárlóinak, a SimpleBusiness alkalmazás segítségével meg tudja tenni. Továbbá azon partnerek is biztosítani tudják vásárlóiknak a bankkártyás fizetést, akik nem üzemeltetnek webshopot, valamint nem állnak szerződésben egyetlen fizikai POS-terminált biztosító céggel sem.

Fontos, hogy a SimpleBusiness NEM EGYENLŐ A POS-TERMINÁLLAL. A SimpleBusiness egy mobilalkalmazás, amelyet a partnernek le kell töltenie az okostelefonjára, szerződést kell kötnie a SimpleBusiness oldalon található partneri csatlakozási felületen, majd az ott kapott adatok felhasználásával belépnie a letöltött alkalmazásba. Ezt követően szinte azonnal használható az alkalmazás készpénzmentes fizetési lehetőség biztosítására.

A SimpleBusiness szolgáltatás igénybevétele esetén nem telepítünk POS-terminált, mivel lényegében maga az okostelefon tölti be annak a szerepét

A SimpleBusiness applikáció továbbá kiegészítésre került a fizikai bankkártyás fizetés lehetőségével. Ez a SimplePay által biztosított fizikai (ún. SoftPOS) bankkártya-elfogadási módozat, amely során a vásárló odaérinti a bankkártyát a partner telefonjához (vagy tabletjéhez, amin a SimpleBusiness applikáció fut).

SoftPOS tranzakciók esetén kizárólag **HUF tranzakciók kezelése értelmezhető, MasterCard és VISA kártyák** elfogadása során.

#### 1.3.4 Fizetési kérelem küldése

A **fizetési kérelem tulajdonképpen egy üzenet**, ami önmagában nem jár pénzmozgással.

Partner által a SimplePay rendszer Admin felületén keresztül beküldött fizetési kérelemmel olyan tranzakció indítható, amihez bankkártya használatra nincs szükség, mert a tranzakciók **a vásárló internetes banki felületén, vagy banki applikációjában hagyhatók jóvá és azonnali banki átutalásként teljesülnek.**

Továbbá a SimplePay Admin felületén lehetőség van import fájl feltöltésével tömeges fizetési kérelmek beküldésére is.

A fizetési kérelemnek tartalmaznia kell a

- vevő nevét, email címét,
- bankszámlaszámát (ez opcionális),
- kért forint összeget, legfeljebb 10 millió Ft-ig,
- fizetési határidejét, legfeljebb 60 napos érvényesség állítható be,
- egyedi tranzakció azonosítót és
- egyedi csomag azonosítót.

**A fizetési kérelmes tranzakció elindítható webáruházakból is API-n keresztül** a bankkártyás fizetésekhez nagyon hasonló módszerrel, ahol a SimplePay fizetőoldal a bankkártya adatok helyett a vásárló bankszámlaszámát kéri be.

A fizetési kérelem címzettje szabadon dönthet arról, hogy a kérelem elfogadásával elindítja-e a kért átutalást. A fizetési kérelem beérkezése után a címzett a kérelmet

- elfogadhatja azonnal vagy egy későbbi időpontban, de az fizetési határidőn időn belül, vagy

- elutasíthatja, vagy
- figyelmen kívül is hagyhatja.

A fentiekén felül a SimplePay ezen fizetési mód esetében is ugyanazokat a szolgáltatásokat nyújtja a partnernek mint az Instant Transfer szolgáltatása esetén, erről részletesebben az [1.3.2. pontban](#) olvashat.

## 1.4 Fizetési kötelezettségek

A SimplePay Szolgáltatáshoz az alábbi fizetési kötelezettségek tartoznak:

- **Csatlakozási díj**
- **Szerződésátruházási díj**
- **Szerződésmódosítási díj**
- **Havi díj (opcionális)**
- **Deposit (opcionális)**
- **Tranzakciós jutalék**
- **Banki költség**

A partnerrel megállapodott költség típusokat és annak mértékeit az Egyedi Szerződés tartalmazza.

### 1.4.1 Csatlakozási-, szerződésátruházási-, szerződésmódosítási díj

A csatlakozási díj a partner által az OTP Mobil Kft. részére a SimplePay Szolgáltatás igénybevételéért egyszeri alkalommal fizetendő, az Egyedi Szerződésben meghatározott összeg. A csatlakozási vagy szerződésátruházási díj megfizetése az Egyedi Szerződés hatályba lépésének feltétele. A szerződésmódosítási díj későbbi, már hatályos szerződések utólagos módosítására kérhető az OTP Mobil Kft. által.

**Az élesítés feltétele pénzügyi szempontból, hogy A csatlakozási-, vagy a szerződésátruházási díj kerüljön átutalásra az OTP Mobil Kft. díjbekérőn szereplő bankszámlaszámára. A csatlakozási-, vagy szerződésátruházási díj utalását a partnernek az Egyedi Szerződésben rögzített bankszámlaszámáról kell utalni, a közlemény rovatban pedig a szerződésszámot kell feltüntetnie. A befizetett díj összegéről az OTP Mobil Kft. számlát állít ki a partner részére.**

### 1.4.2 Havi díj

A havi díj a Partner által, a SimplePay számára a SimplePay Szolgáltatás üzemeltetéséért havi rendszerességgel fizetendő díj, amelynek összegét az Egyedi Szerződés határozza meg.

### 1.4.3 Deposit

A deposit a Partner által a SimplePay kapcsán az Egyedi Szerződés létrejöttével egyidejűleg vagy a SimplePay egyoldalú felhívására ezt követően letétbe helyezett pénzösszeg, amely - különösen, de nem kizárólagosan - partneri, vevői vagy kártyaadatokkal való visszaélések, egyéb visszaélések és kártyabirtokosi reklamáció következtében a SimplePay-nél bármilyen költség, kár, pénzösszeg megfizetésére vonatkozó kötelezettség megfizetésére szolgál abban az esetben, ha a partner egyenlege a szerződés fennállása alatt több, mint 60 napot meghaladóan negatív, vagyis tartozást mutat, és akkor is, ha a partner egyenlege a szerződés megszűnésekor

negatív, vagyis tartozást mutat. A deposit pontos összege és megfizetésének módja a SimplePay szolgáltatásra vonatkozó Egyedi Szerződésben, illetve egyoldalú felhívás esetén a SimplePay felhívásában kerül meghatározásra. A deposit óvadéknak minősül. Az OTP Mobil Kft. a depositból fennmaradó, a SimplePay követelések kielégítésére fel nem használt összeget az Egyedi Szerződés megszűnését követő 180 nap elteltével utalja vissza a partnernek.

**Amennyiben szerződéskötéskor került megállapításra deposit, abban az esetben annak átutalása előfeltétele az élesítésnek. A partner köteles a depositot az Egyedi Szerződés felek által történő aláírásától számított 5 munkanapon belül a SimplePay Egyedi Szerződésben megjelölt pénzforgalmi bankszámlájára átutalni.**

#### 1.4.3.1 Deposit bankköltség

A deposit az OTP Mobil Kft. által vezetett letéti számlán történő elhelyezésének, oda történő átutalásának valamennyi költségét a Partner viseli, beleértve mindazon banki és egyéb költségeket is, amelyek a deposit nem magyar forintban történő elhelyezésével kapcsolatban nemzetközi banki átutalással (így például SEPA, SWIFT átutalással) kapcsolatban merülnek fel, beleértve mindazon ilyen banki és egyéb költségeket, amelyeket az átutalásban résztvevő bármely pénzügyi intézmény közvetlenül a Partnerrel, vagy az OTP Mobil Kft.-vel szemben érvényesít. A deposit letéti számlán történő elhelyezésével, oda történő átutalásával kapcsolatban.

Ha a fenti Deposit átutalásával kapcsolatos banki és egyéb költséget az átutalásban résztvevő pénzügyi intézmény az OTP Mobil Kft.-vel szemben érvényesíti, azt az OTP Mobil Kft. továbbhárítja, továbbbszámlazza a Partnerre. A SimplePay a vele szemben érvényesített banki költséget a depositból közvetlenül levonja, a deposit összege ezen levonással csökken. A SimplePay rendszere a deposit banki költséggel való csökkentéséről a banki költségről szóló számla megküldésével értesíti a partnert.

Ha a deposit a letéti számlára történő utalásával kapcsolatosan felmerült, a OTP Mobil Kft.-re terhelt banki költséget nem fedezi, a deposit által nem fedezett részt a Partner köteles a SimplePay pénzforgalmi bankszámlájára a számlában megjelölt határidőben megfizetni banki átutalással.

#### 1.4.4 Tranzakciós jutalék

A SimplePay minden sikeresen feldolgozott tranzakcióért az Egyedi Szerződésben meghatározott mértékű jutalékot számít fel a partnernek.

Úgynevezett **bontott IC++ árazás** esetén a jutalék további elemeit (bankközi jutalékok és rendszerdíjak mértékét) a [www.otpbank.hu/kartyaelfogadas](http://www.otpbank.hu/kartyaelfogadas) oldalon található, kártyaelfogadói díjakról szóló Hirdetmény tartalmazza.

A bontott (IC++) árazás, az Európai Parlament és az Európai Unió Tanácsa kártyaalapú fizetési műveletekről szóló 2015/751 számú rendeletével (különösen annak 9. és 12. cikkelyével) összhangban az alábbi elemekből áll össze:



Bankközi jutalék (interchange fee)	Kártyatársasági díj vagy rendszerdíj (card scheme fee)	SimplePay Kereskedői díj
Kártyatársaságoktól és bankkártya típustól függő mértékű tétel. A mindenkor hatályos mértékeket a kártyatársaságok hirdetményeik teszik közzé	Kártyaelfogadó pénzügyintézetektől és bankkártya típustól függő mértékű díjtétel. A mindenkor hatályos mértékeket a kártyaelfogadó pénzügyintézetek teszik közzé	Az Egyedi szerződésben meghatározott, SimplePay szolgáltatásért felszámított díjtétel

**A SimplePay a jutalékokat a partnertől a teljes, sikeres tranzakciókból álló forgalomból vonja le, így a partneri kifizetés a forgalom jutalékkal csökkentett összege lesz (amennyiben az Egyedi Szerződés máshogy nem rendelkezik).** A partner a jutalék levonással történő megfizetéséhez az Egyedi Szerződés aláírásával hozzájárul.

Az előző hónapban felhalmozódott tranzakciós jutalékról a SimplePay minden esetben elektronikus aláírással hitelesített e-számlát állít ki a partnernek a következő hónap 15. napjáig bezárólag.

#### 1.4.5 Banki költség

**Azon partnerek esetében, akik részére a SimplePay az elszámolási időszak lejártát követően HUF-tól eltérő devizában vagy külföldi pénzügyintézetnél vezetett bankszámlaszámra teljesít kifizetést, azt a kifizetést a partner számlavezető bankja által mindenkor alkalmazott költség (utalási díj) terheli.** Ennek mértékéről a partner a saját számlavezető bankjánál tud érdeklődni.

## 2 OTP Kedvezményprogram

Az OTP Bank Nyrt. 2016. március 1. napjától lakossági ügyfelei részére **OTP Kedvezményprogramot** biztosít, melynek keretében az OTP Bank Nyrt. ügyfelei a partnernél bankkártyával történő vásárlások összegéből a program keretében kedvezményben részesülhetnek. A programban való vevő-résztétel feltételeiről, valamint a program működéséről az OTP Kedvezményprogram Szabályzat rendelkezik. A program célja elsősorban a partnernél történő vásárlások, valamint az OTP bankkártya használatának ösztönzése. A partnernek a bankkal szerződést kell kötnie a programban való részvételre vonatkozóan.

A SimplePay a bankkal Payment Integrátori szerződést kötött, amely alapján a SimplePay vállalja, hogy a programban történő részvételre a bankkal szerződött partner által a bank ügyfelei részére biztosított kedvezmény összegét levonja a partnertől.

**A SimplePay a partnerrel történő elszámoláskor a pénzügyi riportokba bevonja a kedvezményeket is, és vállalja, hogy minden elszámoláskor a tranzakciók jutalékkal és kedvezménnyel csökkentett összegét utalja át a partner bankszámlájára.** A SimplePay-t megillető jutalék alapját nem csökkenti a partner által biztosított kedvezmény összege.

---

### 3 Pénzügyi elszámolások

Az OTP Mobil Kft-n keresztül lebonyolított tranzakciók elszámolásával kapcsolatos részletes tájékoztatást, riport specifikációkat, illetve minta fájlokat az alábbi linken tesszük közzé: [OTP Mobil Kft riport formátumok leírása \(magyar\)](#)

### 4 Támogatás

További információért, pénzügyi támogatásért kérjük lépjen kapcsolatba az OTP Mobil Kft. munkatársaival az [settlement@otpmobil.com](mailto:settlement@otpmobil.com) címen. Kérjük, a gyorsabb ügyintézés érdekében minden esetben írja meg azt az adatot, ami alapján beazonosítható a probléma, vagy kérdés.

#### **Tranzakciók**

Tranzakcióval kapcsolatos kérdés esetén a fizetés SimplePay azonosítóját adja meg. Az azonosító kilenc számjegyű azonosító.

#### **Partneri kifizetések**

Partneri kifizetésekkel kapcsolatos kérdés esetén a cég nevét és fiókjának nevét adja meg, majd azt a partneri kifizetést és/vagy elszámolási periódust, amivel kapcsolatban kérdése van.

#### **Elszámoló riportok, analitikák**

Forgalmi kimutatásokkal kapcsolatos kérdés esetén a cég nevét és fiókjának nevét adja meg, majd azt az elszámolási periódust vagy forgalmi kimutatási azonosítót, amivel kapcsolatban kérdése van.

#### **Jutalékszamlák**

Jutalékszamlákkal kapcsolatos kérdés esetén a cég nevét és fiókjának nevét adja meg, majd azt az elszámolási periódust vagy számla azonosítót, amivel kapcsolatban kérdése van.

#### **Számlarészletezők**

Számlarészletezőkkel kapcsolatos kérdés esetén a cég nevét és fiókjának nevét adja meg, majd azt az elszámolási periódust vagy számla azonosítót, amivel kapcsolatban kérdése van.

## 5 Partneri ajánlások és Gyakran Ismételt Kérdések

A következő rész célja, hogy nem kötelező érvényű, de hasznos ajánlásokat adjon a hatékony, költségkímélő és biztonságos üzletmenet tekintetében. Az ajánlásokkal kapcsolatban az OTP Mobil Kft. semmilyen felelősséget nem vállal, azok nem részei sem a partner és az OTP Mobil Kft. közti ÁFF-nek, sem az Egyedi Szerződésnek.

### 5.1 Bankkártyás visszaélések és reklamációk

Lehetséges kérdés	Javasolt válasz és eljárás
<b>Mit jelent a bankkártya fraud?</b>	Bankkártya adatokkal történő visszaélés angol gyűjtőneve. Jelenthet adatlopást, adatokkal történő kereskedést, adatok illegális felhasználását és kezelését. A SimplePay világában a leggyakoribb a lopott kártyaadatokkal történő vásárlás megkísérlése, amely a partnerek számára jelent veszélyt. A SimplePay és az elfogadó bank is rendelkezik saját csalást megelőző védelmi szűrőrendszerrel.
<b>Lehetséges, hogy lopott kártyával fognak nálam fizetni?</b>	A lopott kártyaadatokkal visszaélők nem tesznek érdemi különbséget a partnerek között, így minden online kártyaelfogadás esetén lehetséges a visszaéléssel történő próbálkozás. A SimplePay kifinomult biztonsági rendszere törekszik a visszaélések megelőzésére.
<b>Mi történik, ha nálam lopott kártyával fizetnek?</b>	Amennyiben online bankkártya csalást követnek el Önnél és Ön már ki is szolgálta a csalót, abban az esetben az alábbi folyamatra számíthat: <ul style="list-style-type: none"><li>Amennyiben a kártya eredeti tulajdonosa észleli a visszaélést, reklamációt fog benyújtani kártyakibocsátó bankjánál a csaló által végrehajtott tranzakcióval kapcsolatban.</li><li>Az OTP Mobil Kft. adatbekérő levelet fog küldeni Önnek, amelyben kéri az adatok megadását, amelyek igazolják, hogy Ön végrehajtotta a termék vagy szolgáltatás teljesítését a vásárló felé.</li><li>Ezen információkat az OTP Mobil Kft. továbbítja az elfogadó bank felé, akik a nemzetközi kártyatársasági szabályok alapján megbizonyosodnak a reklamáció jogosságáról vagy elutasítják azt.</li></ul>
<b>Mit jelent számomra, ha reklamáció érkezett egy tranzakció esetében?</b>	
<b>Mi történik ha teljesítettem a megrendelést, de megreklamálják a tranzakciót?</b>	Amennyiben az OTP Mobil Kft.-nek (és az elfogadó banknak) a reklamációt sikerül elutasítania, abban az esetben nincs további teendő. Amennyiben a bank a reklamációt jogosnak ítéli, az alábbi folyamatra számíthat: <ul style="list-style-type: none"><li>A kártyatulajdonos visszakapja a reklamált összeget,</li><li>A partner a hatályos ÁFF és az Egyedi Szerződés alapján köteles az online bankkártya csalás költségét viselni.</li></ul>
<b>Miért én viselem a lopott kártyával történő csalás költségét?</b>	A jelenlegi kártyatársasági szabályok alapján visszaélés esetén a kártyabirtokos kártalanítása az elsődleges. A többi szereplő kártalanítása ezek után következhet csak.
<b>Ki kártalanít, ha lopott kártyával fizetnek nálam?</b>	Az esetleges anyagi kár esetén a szereplők rendőrségi feljelentést tehetnek, és minden információt megadnak az ügy felderítéséhez. Fontos partneri teendő a vásárlással

<b>Egy tételt nem fizettek ki reklamáció miatt. Mikor fogják kifizetni?</b>	kapcsolatos adatok gyors és teljeskörű megadása az OTP Mobil Kft. által küldött adatbekérő levélre válaszolva.
<b>Mi a különbség a lejelentés és a reklamáció között?</b>	Reklamációról (egyszerűsítve) akkor beszélünk, ha a kártyabirtokos nem ismeri el valamely kártyájával végrehajtott tranzakciót, vagy vitatja a terhelés jogosságát.
<b>Mit jelent számomra, ha lejelentésre kerül egy tranzakcióm?</b>	Lejelentésről (egyszerűsítve) akkor beszélünk, amikor a kártyabirtokos jelenti a kibocsátó bankja felé, hogy kártyáját elvesztette/ellopták, esetleg a kártyaadatok kompromittálódtak.
<b>Érdemes rendőrségi feljelentést tennem?</b>	Minden esetben javasolt rendőrségi feljelentést tenni. Amennyiben az OTP Mobil Kft.-hez hatósági megkeresés érkezik, a nyomozás sikerességének érdekében a hatóság számára minden adatot és információt biztosít.
<b>Mik a rendőrségi feljelentés lépései?</b>	A partner székhelye szerinti Rendőr Kapitányságon kell feljelentést tenni, ahol a partner a szükséges információkat meg fogja kapni a további lépések tekintetében.
<b>A vásárló nem akarja megadni a kártyaadatait az interneten?</b>	A SimplePay bankkártyás fizetési rendszerben az adatok védve vannak a nemzetközi elvárásoknak megfelelő, auditált biztonsági rendszerek által, tehát a bankkártyás fizetés teljesen biztonságos; a fizetéskor használt bankkártya-adatok csak a vásárló monitorán jelennek meg. A SimplePay bankkártyás fizetőfelülete rendelkezik SSL tanúsítvánnyal. A valós intézményi honlapok esetén a böngésző alsó sávján/felső címsorában szerepel a biztonságos kapcsolat meglétét jelző kis lakat ikon, továbbá az ilyen oldalak elérésekor és használatakor a normál „http://” helyett „https://” védett kapcsolat épül fel az ügyfél gépe és az intézmény webszervere között.
<b>Honnan tudom, hogy biztonságos a fizetőoldal?</b>	Ha HTTPS-t (biztonságos kapcsolatot) használó webhelyet nyit meg, a webhely szervere tanúsítvánnyal igazolja a webhely azonosságát a böngészők (például a Chrome) előtt. Bárki létrehozhat tanúsítványt, bármilyen webhelyként feltüntetve magát. Az Ön internetes biztonsága érdekében a Chrome csak megbízható szervezetektől származó tanúsítványokat fogad el a webhelyektől.
<b>Mikor kezdjem meg a megrendelés teljesítését?</b>	A megrendelés teljesítését akkor érdemes megkezdeni, ha megbizonyosodott a partner a tranzakció sikerességéről. Ezen felül javasoljuk (amennyiben ez lehetséges) a tárgynapot követő teljesítés megkezdését, mert az esetleges visszaélésről történő értesítésre marad idő.
<b>Mennyi időn belül kell válaszolnom a csalással kapcsolatos levelekre?</b>	A gyors és hatékony ügymenet érdekében a haladéktalan válaszadás indokolt. Az ÁFF-ben szabályozott időn kívül sajnos a SimplePay-nek nem áll módjában minden esetben elfogadni és feldolgozni az információkat.
<b>Gyanús tranzakció esetén mit kommunikáljak a vásárló / visszaélő felé?</b>	Amennyiben érdeklődik, csak arról szükséges tájékoztatni a vásárlót, hogy a bankkártyás fizetés szolgáltatója még nem erősítette meg a tranzakciót, szíves türelmét kérjük.

## 5.2 Sales és szerződéskötés

Lehetséges kérdés	Javasolt válasz és eljárás
<b>Melyik SimplePay által küldött levélre érdemes válaszolni?</b>	Minden SimplePay által küldött levélre érdemes haladéktalanul válaszolni, mert lehetséges, hogy adatbekérő levélről van szó.
<b>Az adataimat miért érdemes frissen tartani?</b>	A partner adatainak naprakészen tartásának előnye, hogy az esetleges kapcsolatfelvétel esetén az OTP Mobil Kft. releváns személyt képes elérni, mindezt megfelelő időben.
<b>Mi a különbség, ha csak számlázz.hu-s szerződést kötök az OTP Mobil Kft.-vel?</b>	A számlázz.hu-n keresztüli szerződéskötés esetén az OTP Mobil Kft.-vel közvetlenül nincsen kapcsolatban, a SimplePay a számlázz.hu-val van szerződéses viszonyban. Ezzel a megoldással a számlakibocsátással egy időben küldenek a vásárlónak egy díjbekérő linket, amin ki tudja fizetni a terméket, de ez nem a webshop felületén történik. Amennyiben a weboldala klasszikus értelemben vett webshopként működik (tehát termék kiválasztása → kosár → fizetés → szállítás, számlázás) akkor a SimplePay online bankkártyás fizetési szolgáltatásra tud szerződni, mert ezt a folyamatot a számlázz.hu-n történő szerződés nem tudja kielégíteni. Ez esetben a webáruházába tudja beépíteni a szolgáltatást, ehhez a szükséges technikai dokumentációt és fizetési mintakódot az OTP Mobil Kft. biztosítja Önnek a szerződéskötés után.
<b>Az OTP Mobil Kft. el is végzi a fejlesztést a webáruházamban?</b>	A SimplePay munkatársai a fejlesztés teljes ideje alatt folyamatos támogatást nyújtanak az Ön webáruházát fejlesztő munkatársak részére, biztosítandó, hogy a rendszerek összekötése gyorsan, és a megfelelő színvonalon történjen meg. A rendszerek összekötése során a SimplePay munkatársai csak támogatási és tesztelési feladatokat látnak el, nincs arra lehetőség, hogy a teljes integrációt ők végezzék el. (Amennyiben nem áll rendelkezésére fejlesztő, aki el tudná végezni az integrációt, ezt kérjük, jelezze, és a SimplePay munkatársai szívesen ajánlanak egyet megbízható fejlesztő partnereik közül.)
<b>Hol vannak a használati útmutatók, és az egyéb használandó anyagok (logo csomag, műszaki leírás, stb).</b>	A SimplePay szolgáltatáshoz kapcsolódó dokumentációk letölthetők a simplepay.hu oldalról.
<b>Az informatikai fejlesztés költségét ki fizeti?</b>	A VPOS és egyéb műszaki fejlesztés költsége minden esetben a partnert terhelik. Az SimplePay csapata ingyenes IT és operációs támogatást ad a sikeres beépítéshez.