

# HIRDETMÉNY

## Lakossági ügyfelek részére nyújtott Soft azonosítás keretében elérhető szolgáltatások a Contact Centerben

Hatálybalépés napja: 2026.06.09.

(A változások a szövegben dőlten szedve olvashatók)

### **I. Soft azonosítás<sup>1</sup> keretében végezhető tranzakciók**

#### **1. Az OTP Bank Nyrt. Soft azonosítás keretében a következő banki és egyéb műveletek bonyolítását vállalja lakossági ügyfelek részére:**

##### **1.1. OTPdirekt szolgáltatás**

- OTPdirekt szerződés megszüntetésének elindítása
- Mobil Aláíráshoz rögzített mobiltelefonszám szolgáltatójának módosítása

##### **1.2. Digitális Szolgáltatási Szerződés**

- Aktív, vagy felfüggesztett státuszú Digitális Szolgáltatási Szerződés regisztráció törlése
- *Digitális Szolgáltatási Szerződés felfüggesztése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*
- *Eszközregisztráció törlése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*

##### **1.3. Bankszámla, betéti kártya**

- Számlakivonat kérése postai kiküldéssel
- Számlakivonat kézbesítési mód változtatása (pl.: postai kiküldés vagy Internetbankban lekérdezhető számlakivonat)
- Igazolás kérése lekönyvelt tranzakciókról, (jóváírás, terhelés), lekötött betétről, csoportos beszedési felhatalmazásról, állandó átutalási megbízás meglétéről, aktuális számlaegyenlegről postai kiküldéssel
- Nagy összegű készpénzfelvétel bejelentése (forint, valuta)
- Hatósági letiltás (inkasszó) lekérdezése
- Külföldi utazás bejelentése
- Aktív betéti kártyához tartozó új PIN kód igénylése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Betéti kártya tiltása, kártya blokkolása és a blokkolás feloldása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Új *kártya rendelése* és letiltott betéti kártya esetén pótkártya igénylésének kezdeményezése, *új és pótkártya* napon belüli igénylésének visszavonása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- *Bankkártya átkérése egyik bankfiókból a másikba (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*
- *Bankkártya kiküldési módjának módosítása (postai helyett bankfióki átvétel kérése; (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető))*
- *Bankkártya későbbi átvételének rögzítése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*

<sup>1</sup> Soft azonosítottak tekintjük az Általános Üzletszabályzat II. fejezetében leírtak szerint azonosított ügyfeleket.

# HIRDETMÉNY

## Lakossági ügyfelek részére nyújtott Soft azonosítás keretében elérhető szolgáltatások a Contact Centerben

Hatálybalépés napja: 2026.06.09.

(A változások a szövegben dőlten szedve olvashatók)

- Lekötési megbízás megadásának kezdeményezése/lekötési megbízás visszavezetése<sup>2,5</sup>(OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Hátralékkézelési hívásokban lekötési megbízás visszavezetése <sup>3</sup> (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Átutalási megbízások visszahívása (azonnali utalások és IG2 rendszeren belüli utalások esetében *(kivéve nemzetközi utalások és saját számlák közötti utalások)*) (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Csoportos beszédési megbízás teljesítésére szóló felhatalmazás rögzítése és törlése<sup>4</sup> (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Hátralékkézelési hívásokban azonnali átutalás <sup>5</sup> meghatározott hátralékos (hitel)számlák esetén (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Lakossági betéti számla nyitása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Betéti számlával rendelkező ügyfelek részére számlacsomaghoz választható csomagelemek/kedvezményelemek beállítása/ lemondása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)

### 1.4. Fogyasztási hitel, hitelkártya

- Csekk igénylése áruhitelhez (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Fogyasztási hitelhez tartozó telefonszám módosítása (pl.: személyi kölcsön) (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Aktív hitelkártyához tartozó új PIN kód igénylése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- *Új és pót hitelkártya igénylése, tiltása blokkolása, valamint a blokkolás feloldása* (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Tiltott hitelkártya esetén pótkártya igénylése/napon belüli igénylés visszavonása<sup>6</sup> (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Hitelkártya részletfizetési szolgáltatások igénylése/módosítása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- *Hitelkártya csoportos beszédésre adott megbízás teljesítésére szóló felhatalmazás rögzítése és törlése* (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)<sup>5</sup>
- Új személyi kölcsön vagy saját banki hitel kiváltására (feltöltés/ráfolyósítás) indított személyi kölcsön igénylése szerződéskötéssel és az engedélyezett hitelösszeg folyósításával (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)

<sup>2</sup> Lekötött betét visszavezetése abban az esetben indítható, amennyiben legalább a visszavezetett összeggel megegyező mértékű lekötési megbízás kerül rögzítésre

<sup>3</sup> a számla tulajdonosa aktív telefonos ügyintézői szolgáltatási szerződéssel és ahhoz kapcsolódó megfelelő jogosultsággal rendelkezik

<sup>4</sup> Törlésre abban az esetben van lehetőség, ha feldolgozásra kerül a hívásban azonos szolgáltató-, és külső ügyfél azonosítóval egy új megbízás.

<sup>5</sup> Amennyiben az Ügyfél adósként, vagy adóstársként kapcsolódik az elmaradásban érintett számlához, a folyószámlája aktív státuszú, valamint rendelkezik aktív vagy első használatra váró státuszú OTPdirekt szerződéssel (telefonos csatornán beállított átutalási joggal).

<sup>6</sup> Társkártya birtokosnak a főkártya birtokos hozzájárulásával lehetséges az igénylés.

**OTP BANK Nyrt.**

# HIRDETMÉNY

## Lakossági ügyfelek részére nyújtott Soft azonosítás keretében elérhető szolgáltatások a Contact Centerben

Hatálybalépés napja: 2026.06.09.

(A változások a szövegben dőlten szedve olvashatók)

- *Bankkártya átkérése egyik bankfiókból a másikba (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*
- *Bankkártya kiküldési módjának módosítása (postai helyett bankfióki átvétel kérése; (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető))*
- *Bankkártya későbbi átvételének rögzítése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*
- *Fogyasztási hitel törlesztési napjának módosítása*

### 1.5. OTP Pénztárak

- SZÉP és Egészségpénztári kártya aktiválása, tiltása, Telekód alapértékre történő visszaállítása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- SZÉP kártya esetén pót- és cserekártya igénylése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- SZÉP kártyabirtokosok esetén személyes és elérhetőségi adatok módosítása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Portál Regisztráció törlése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)

### 1.6. Banknál nyilvántartott személyes és kapcsolattartási adatokkal kapcsolatos esetek

- *Ügyfél levelezési címének módosítása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*
- Adóazonosító jel rögzítése (ha OTP ügyfeladat nyilvántartásban megtalálható), módosítása (számcseré), Nyugdíjtörzsszám rögzítése (*meghatározott esetekben*)
- Ügyfél elérhetőségek megadása/módosítása/törlése (telefonszám, e-mail cím)

### 1.7. Egyéb műveletek

- Biztosítások kötése (OTP hitelszámlához igénybe vehető törlesztési biztosítások, OTP fizetési számlához igénybe vehető biztosítások, OTP Egészségpénztári számlához igénybe vehető biztosítások)
- Csomagváltás rögzítése Mentőöv életszínvonal biztosítás esetén (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Jövedelem/nyugdíj bankszámlára történő átutalására vonatkozó nyomtatvány igénylése
- Termékekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó tájékoztató anyagok igénylése
- Elhalálozás bejelentése (mely nem minősül a Bank részéről hitelt érdemlő tudomásszerzésnek)
- Csoporttagi adatkezelési nyilatkozat módosítása, törlése, illetve megadása (OTP Ingatlanpont, OTP Pénzügyi Pont, OTP Mobil és saját banki nyilatkozat esetén)

**OTP BANK Nyrt.**

## **HIRDETMÉNY**

### **Lakossági ügyfelek részére nyújtott Soft azonosítás keretében elérhető szolgáltatások a Contact Centerben**

Hatálybalépés napja: 2026.06.09.

*(A változások a szövegben dőlten szedve olvashatók)*

- *Online hitelfelvétel nyilatkozat rögzítése (online hitelfelvétel tiltása; (kizárólag OTP Chat szolgáltatás keretében elérhető))*
- *Ügyfélbejelentések rögzítése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*
- *Információnyújtás az ügyfél meglévő termékeivel, szolgáltatásaival, valamint folyamatban lévő igényléseivel kapcsolatban*
- *Szerződéskötés meghatározott megtakarítási termékek esetén (Takarékszámla, Lakossági Megtakarítási számla) (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*

## **II. Záró rendelkezések**

A Hirdetmény módosításának az oka:

- *a Soft azonosítással végezhető tranzakciók, műveletek körének pontosítása, bővítése*
- *a lakossági OTPdirekt internetes szolgáltatás kivezetése*

Jelen Hirdetmény hatálybalépésével a jövőre nézve hatályát veszti Lakossági ügyfelek részére nyújtott Soft azonosítás keretében elérhető szolgáltatások a Contact Centerben címet viselő 2025. április 8-tól hatályos Hirdetmény.

**OTP Bank Nyrt.**

**Közzététel: 2026. április 09.**

**OTP BANK Nyrt.**