OTP Bank Digitális Szolgáltatási szerződés Üzletszabályzat

A változások a szövegben dőlten szedve, zöld háttérrel olvashatók

Tartalomjegyzék

I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK 4

I.1. Meghatározások 4

II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK 11

II.1. Általános szerződési feltételek 11

II.1.1. Digitális szerződés megkötése 12

II.1.1.1. Online szerződéskötés részleges vagy teljes ügyfél-azonosítással *12*

II.1.1.1.1. Online termékigénylési folyamat keretében történő szerződéskötés 13

II.1.1.2. Szerződéskötés OTP Bankfiókban személyesen *13*

II.1.1.3. Digitális szerződés keretében elérhető termékekre vonatkozó szabályok *14*

II.1.2. Digitális szerződés módosítása 17

II.1.2.1. Szerződéshez kapcsolódó azonosító adatok módosítása *17*

II.1.2.1.1. E-mail cím módosítása 17

II.1.2.1.2. Mobiltelefonszám módosítása 18

II.1.2.1.3. Titkos jelszó módosítása 18

II.1.3. Digitális szerződés felfüggesztése az Ügyfél által 19

II.1.4. Digitális szerződés megszüntetése 19

II.1.4.1. Digitális szerződés megszüntetése a Bank által *19*

II.1.4.2. Digitális szerződés megszüntetése az Ügyfél által *20*

II.2. Ügyfél azonosítására vonatkozó rendelkezések 20

II.3. Harmadik fél szolgáltatón keresztüli hozzáféréssel kapcsolatos rendelkezések 22

III. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK 23

III.1. Digitális szerződés keretében elérhető szolgáltatások 23

III.1.1. Digitális fiók, online kommunikációs csatorna 24

III.1.1.1. Az Ideiglenes Digitális fiók által nyújtott szolgáltatások és az igénybevétel feltételei 24

III.1.1.1.1. Az Ideiglenes Digitális fiók igénybevételének módja 25

III.1.1.1.2. A regisztrációt követően igénybevehető funkciók 25

III.1.1.1.3. Az Ideiglenes Digitális fiók megszűnése és megszüntetése 25

III.1.2. InternetBank szolgáltatás 26

III.1.2.1. Személyes pénzügyi kimutatás (Kiadásfigyelő) *27*

III.1.2.2. Online szerződéskötés *28*

III.1.2.3. Online megkötött szerződés Ügyfél általi megszüntetése *28*

III.1.3. MobilBank szolgáltatás 29

III.1.3.1. MobilBank eszköz-regisztráció 29
III.1.3.2. MobilBank használat 30
III.1.3.2.1. Postai QR fizetés 31
III.1.3.2.2. Bankfióki jognyilatkozatok aláírása 32
III.1.3.3. MobilBank eszköz-regisztráció törlése 33
III.1.3.4. Neked szolgáltatás 33
III.1.3.5. Karbonlábnyom 33
III.1.4. Digitális üzenetküldés 34
III.1.4.1. MobilBank üzenet 35
III.1.4.1.1. MobilBank üzenetküldés 35
III.1.4.2. Értesítés kártyás tranzakciókról és pénzmozgásokról 35
III.1.4.3. Értesítés csoportos beszedési megbízásokról 36
III.1.4.4. Értesítés értékpapír ügyleti státuszváltozásokról és számlamozgásokról . 37
III.1.5. SingleMarket 38
III.2. OpenBank szolgáltatás 38
III.3. Digitális szolgáltatások keretében elérhető OTP Chat szolgáltatás 39
III.3.1. Automatizált ügyfélkiszolgálás 39
III.3.2. Ügyintézőn keresztüli ügyfélkiszolgálás 40
III.3.3. OTP Chat szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb rendelkezések 40
III.4. Fizetési kérelem (qvik-kérelem) szolgáltatás 40
III.5. A Digitális szolgáltatásokon keresztül megadott megbízások teljesítése ... 41
IV. VEGYES RENDELKEZÉSEK 46
IV.1. Biztonsági előírások 46
IV.1.1. Mobil Aláírás alkalmazása 49
IV.2. Felelősségviselés 51
IV.2.1. Mobiltelefonon keresztül elérhető szolgáltatások 54
IV.3. Reklamáció 55
IV.4. Díjak, költségek 56
IV.5. Az Üzletszabályzat módosítása 57
IV.6. Egyéb rendelkezések 58
IV.7. Hatályba lépés 60

I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

(1) Az OTP Bank Nyrt. (továbbiakban: Bank) – az Állami Pénz és Tőkepiaci Felügyelet jogutódjaként létrejött Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 1997. november 27. napján kelt, 983/1997/F. számú tevékenységi engedélyében foglalt felhatalmazása alapján jogosult devizabelföldi és devizakülföldi természetes személyek - a továbbiakban: Ügyfél - részére hitelintézeti szolgáltatásokat nyújtani.

I.1. Meghatározások

a/ Digitális Állampolgárság Program (DÁP)

aa/ A 2023. évi CIII. törvényben (a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól) szabályozott kormányzati digitális szolgáltatások.

b/ Digitális Állampolgárság elektronikus aláírás (DÁP eAláírás)

ba/ *A Digitális Állampolgárság Program keretében biztosított elektronikus aláírási szolgáltatás, amelyet az Ügyfél a Bank által meghatározott folyamatokban elektronikus jognyilatkozat megtételére, illetve dokumentumok elektronikus aláírására használhat.*

c/ Digitális Állampolgárság mobilalkalmazás

ca/ Olyan, mobiltelefonra fejlesztett keretalkalmazás, amelyen keresztül a Digitális Állampolgárság Program keretében biztosított digitális szolgáltatások elérhetőek, illetve igénybevehetőek.

d/ Digitális fiók

da/ Az OTP Bank Digitális szolgáltatási szerződés (továbbiakban: Digitális szerződés) megkötésével automatikusan létrejövő olyan online felület, amely az OTP InternetBank keretében az Ügyfél és a Bank közötti elektronikus kapcsolattartásra, valamint az Ügyfél számára az elektronikusan tárolt és digitalizált dokumentumok elérésére szolgál.

db/ Az Ügyfél a Bank több szolgáltatását (pl. OTP Vállalati Digitális Szolgáltatási szerződés) is kezelheti egy Digitális fiók alatt, amennyiben azokat ugyanazon e-mail címmel kívánja elérni.

dc/ Amennyiben az Ügyfél Felhasználóként egy vagy több OTP Vállalati Digitális Szolgáltatási szerződésbe is bevonásra kerül, akkor akár több Digitális fiókkal is rendelkezhet, amennyiben több eltérő e-mail címet ad meg a Digitális fiókokhoz kapcsolódó azonosítóként.

dd/ Egy adott azonosító e-mail címhez kapcsolódó Digitális fiókot érintő módosítás (pl. e-mail cím módosítás, felfüggesztés) valamennyi érintett hozzáférésre automatikusan érvényesül.

de/ A korlátozott funkcionalitást nyújtó Ideiglenes Digitális fiók a III.1.1.1. alcímben foglalt esetekben és feltételekkel jelen Üzletszabályzat elfogadásával jön létre.

e/ Digitális szerződés

ea/ Jelen Üzletszabályzatban „*Digitális szerződésnek*" nevezzük az OTP Digitális szolgáltatások (továbbiakban: Digitális szolgáltatások) igénybevételére kötött szolgáltatási szerződést.

eb/ A Digitális szerződés egy adott természetes személyhez kapcsolódik. Ennek megfelelően egy természetes személy csak egy lakossági Digitális szerződéssel rendelkezhet.

f/ Digitális szolgáltatások

fa/ OTP InternetBank szolgáltatás (továbbiakban: *InternetBank*)

fb/ OTP MobilBank szolgáltatás (továbbiakban: *MobilBank*)

fc/ OTP Digitális üzenetek szolgáltatás (továbbiakban: *Digitális üzenetküldés*)

fd/ OTP SingleMarket *(továbbiakban: SingleMarket)*

g/ Digitális üzenetküldés

ga/ A Bank mobiltelefonon igénybevehető digitális bankszolgáltatása, amelynek keretében az Ügyfél a Bank által küldött MobilBank értesítés (push) és/vagy SMS üzenetek segítségével automatikus értesítést kaphat a beállított számlákra vonatkozóan az azokon történt terhelésekről, jóváírásokról, kártyával végrehajtott tranzakciókról, illetve a későbbiekben bővítésre kerülő eseményekről.

h/ Felhasználói profilok

ha/ Lakossági Digitális szerződés esetében a (20) bekezdésben foglaltak szerint létrehozott profilok.

hb/ Amennyiben egy adott e-mail címhez kapcsolódó Digitális fiókhoz több különböző Felhasználói profil is hozzárendelésre került, akkor azok az Ügyfél számára az InternetBanki, illetve MobilBanki belépést követően a profilválasztó segítségével válnak elérhetővé.

i/ Harmadik Fél szolgáltatók (TPP-k)

ia/ A harmadik fél szolgáltatók olyan külső piaci szereplők, amelyek a megfelelő hatósági engedélyek birtokában, továbbá az ügyfelek hozzájárulása alapján az e célból kialakított nyílt banki interfész használatával jogosultak számlainformációs és/vagy fizetés-kezdeményezési szolgáltatást, valamint kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszközt kibocsátó szolgáltatást nyújtani azon banki ügyfelek számára, akiknek a fizetési számlája online módon hozzáférhető. A harmadik fél szolgáltatók által a Bank irányába kezdeményezett műveletekkel kapcsolatos meghatározások és általános rendelkezések a pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló mindenkor hatályos Üzletszabályzatban olvashatók.

j/ InternetBank

ja/ A Bank internetes honlapján elérhető digitális bankszolgáltatás, amely az Ügyfél részére - az OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményében közzétett funkcionalitással - az interneten keresztül kezdeményezett aktív tranzakciók végrehajtására, banki (pl. számla-, betét-) információk lekérdezésére, valamint a szolgáltatás keretében igényelhető termékekre vonatkozó szerződések megkötésére, illetve a Bankkal történő kapcsolattartásra szolgál.

k/ InternetBank - titkos jelszó

ka/ Az InternetBank szolgáltatás esetében a titkos jelszó a szolgáltatás igénybevételéhez, illetve a MobilBank szolgáltatás esetében az eszköz-regisztráció végrehajtásához – az InternetBank Azonosítóval együtt az Ügyfelet kizárólagosan és egyértelműen azonosító minimum 8 karakter hosszúságú alfanumerikus jelsor. A titkos jelszót az Ügyfél a Digitális szerződés megkötésekor az igénylési folyamat keretében adja meg, vagy a jelen Üzletszabályzatban meghatározott esetekben a Bank az Ügyfél által megadott és megerősített mobiltelefonszámra küldi meg SMS üzenetben a Digitális szerződés Bank általi elfogadását és aktiválását követően, és azt a későbbiekben tetszőlegesen megváltoztathatja.

kb/ A titkos jelszót az Ügyfél mindenki előtt titokban köteles tartani.

l/ InternetBank Azonosító

la/ Az Ügyfél által a Digitális szerződés megkötésekor, az igénylési folyamat keretében megadott saját használatú, egyedi e-mail cím, amely az Ügyfelet a Digitális szerződés tekintetében a Bank ügyfeleként azonosítja. Egy adott e-mail cím kizárólag egy Digitális fiókhoz kapcsolódhat. Amennyiben az e-mail

cím már foglalt, akkor azzal újabb Digitális fiók igénylési folyamat nem kezdeményezhető.

m/ Költségviselő számla

ma/ A Digitális szerződésben megjelölt számla, amelyen a szerződés keretében igénybevett digitális szolgáltatásokkal kapcsolatosan felmerülő havi- és üzenet díjak kerülnek terhelésre.

n/ Mobil Aláírás

na/ A Bank biztonságnövelő szolgáltatása, amely az InternetBank használatához, valamint a MobilBank eszköz-regisztráció folyamatához kapcsolódóan kerül alkalmazásra a pénzforgalmi szolgáltatásról szóló Üzletszabályzatban meghatározott erős ügyfél-hitelesítés biztosítása érdekében.

o/ MobilBank

oa/ A Bank digitális bankszolgáltatása, amely az OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményében közzétett funkcionalitással és a Bank honlapján közzétett technikai feltételek teljesülése esetén vehető igénybe. A Bank a MobilBank szolgáltatás regisztrációját a Digitális szerződéssel rendelkező ügyfélkör számára biztosítja. Az Ügyfél az arra alkalmas mobileszközre letöltött MobilBank alkalmazáson keresztül – az alkalmazásban végrehajtott sikeres regisztrációt követően – aktív és lekérdező banki tranzakciókat hajthat végre. Regisztráció nélkül kizárólag az általános banki információk elérése lehetséges.

p/ MobilBank értesítés (push)

pa/ A Bank számítástechnikai rendszere által, jelen Üzletszabályzatban meghatározott esetekben és rendszerességgel készített automatikus üzenet, amely az Ügyfél által a MobilBankra regisztrált mobil készülékekre kerül alkalmazás-üzenetként megküldésre. Amennyiben a MobilBankra regisztrált mobil készüléken engedélyezett az alkalmazás-üzenetek fogadása, akkor a MobilBankban történő alkalmazás értesítés funkció engedélyezésétől függetlenül sor kerülhet a Bank általi általános tájékoztató üzenetek küldésére is.

q/ MobilBank PIN kód

qa/ A MobilBank szolgáltatás igénybevételéhez az Ügyfelet az alkalmazásba történő bejelentkezés során egyértelműen és kizárólagosan azonosító 6 számjegyből álló számsor, amely regisztrációnként eltérő is lehet. A PIN-kódot

a MobilBankban, a szolgáltatás teljes körű használatához szükséges regisztráció végrehajtása során az Ügyfél választja meg, és azt a későbbiekben az alkalmazáson belül tetszőlegesen megváltoztathatja.

qb/ A PIN-kódot az Ügyfél mindenki előtt titokban köteles tartani.

qc/ Az Ügyfélnek – az arra alkalmas iOS, valamint Android operációs rendszerű készülék használata esetén – a PIN-kód megválasztását követően a regisztráció során, valamint a későbbiekben bármikor lehetősége van arra, hogy a MobilBankba történő bejelentkezéshez és a kezdeményezett aktív tranzakciók jóváhagyásához a PIN-kóddal történő azonosítás helyett ujjnyomattal történő azonosítást vagy a mobileszközbe beépített arcfelismerő funkción keresztüli arcfelismeréssel történő azonosítást válasszon.

r/ Napi Átutalási Limit:

ra/ Az a legmagasabb értékhatár, amelynek erejéig átutalási megbízásokat (ide nem értve a saját számlák közötti átvezetéseket) a Digitális Szerződéssel elérhető elektronikus csatornákon a Bank teljesítésre befogad. A napi limit az adott napon 0-24 óráig érvényes.

rb/ Deviza átutalások esetében az átutalható összeg a megbízás Bank által történő elfogadásának napján érvényes deviza vételi árfolyamon kerül meghatározásra.

s/ OpenBank – külső fizetési számlához történő hozzáférés

sa/ A Bank kényelmi szolgáltatása, amelynek segítségével, az Ügyfél Hirdetményben jelzett számlavezető pénzforgalmi szolgáltatóknál vezetett számlái is elérhetők az egyes megjelölt funkcionalitásokban (pl. Számlainformációs szolgáltatás stb.).

t/ Partner

ta/ Az Ügyfél által rögzített olyan megbízható kedvezményezett, akinek a kedvezményezetti adatai az InternetBank és MobilBank szolgáltatások keretében eltárolásra kerülnek. A Mobil Aláírás szolgáltatás használata esetén a Partnerek részére indított tranzakciók jóváhagyásakor nem történik erős ügyfél-hitelesítés.

u/ Pénzkérés simán

ua/ A Digitális szerződéshez kapcsolódó szolgáltatás, amely során a MobilBank regisztrációval rendelkező Ügyfél megbízza a Bankot az általa megadott fizetési adatok alapján az Egységes Adatbeviteli Megoldáshoz qvik QR kód, és/vagy

qvik NFC előállítására, és a Fizető fél Klíringtagja által küldött visszajelző üzenet megküldésére, valamint az ezzel kapcsolatos továbbítási feladatok ellátására

v/ QR kód (Quick Response = gyors válasz)

va/ A Digitális szerződés keretében QR kód alkalmazása történik az InternetBank szolgáltatás esetében a belépés, illetve a tranzakciók Mobil Aláírással történő jóváhagyása esetén, amennyiben az Ügyfél a MobilBank szolgáltatásra vonatkozó érvényes eszköz-regisztrációval rendelkezik, valamint egyes szerződéskötési folyamatokban, amennyiben az Ügyfél a MobilBank szolgáltatásra vonatkozó érvényes és aktivált eszköz-regisztrációval rendelkezik.

w/ qvik QR

wa/ A qvik fizetés benyújtásához az Egységes Adatbeviteli Megoldás QR-kód alapú eszköze.

x/ qvik NFC

xa/ A qvik fizetés benyújtásához az Egységes Adatbeviteli Megoldás NFC alapú eszköze.

y/ SingleMarket

ya/ A Bank által az Ügyfél számára, az OTP Digitális Szolgáltatások keretében, a Befektetési Szolgáltatási Üzletági Üzletszabályzat szerinti Egyedi Ügylet megkötésére, ajánlatkérésre, szerződéskötésre, megbízás adására (ezek közé értve a folyamatos árfolyamjegyzés melletti azonnali deviza adásvételi ügyletek megkötését, az ügyletek megkötését megelőző ajánlatkérést, továbbá a valós idejű (real-time) adatszolgáltatásra irányuló előfizetői szerződés megkötését is) és kapcsolattartásra biztosított elektronikus kommunikációs platform, melynek keretében a Bank és az Ügyfél elektronikus úton tart kapcsolatot, továbbá a Bank a SingleMarketen tesz eleget az Ügyfél felé fennálló egyes tájékoztatási kötelezettségeinek. Az Ügyfél által a SingleMarketen adott megbízás alapján a Bank és az Ügyfél között létrejött egyedi szerződés - az alkalmazandó üzletszabályzatok alapján – elektronikus úton, írásban kötött szerződésnek, a SingleMarket pedig egyéb tartós adathordozónak, egyéb Kereskedési Csatornának minősül.

z/ SMS (Short Message Service)

za/ Távközlési szolgáltató azon szolgáltatása, mely lehetővé teszi maximum 160 karakter terjedelmű alfanumerikus jelsorozat továbbítását mobiltelefon készülékre.

aa/ Számlainformációs szolgáltatás

aaa/ A Számlainformációs szolgáltatás keretében az Ügyfél a megfelelő, OTP Bankon keresztül történő hozzáférésre vonatkozó felhatalmazás birtokában az InternetBankban, illetve a MobilBankban lekérdezheti és megtekintheti a külső számlavezető pénzforgalmi szolgáltató által biztosított terjedelem függvényében, az adott számlák számlaszámát, elnevezését és a mindenkor hatályos Digitális szolgáltatások Hirdetményben meghatározott egyéb információt.

bb/ Személyes hitelesítési adat

bba/ A Digitális szerződéshez kapcsolódó InternetBank titkos jelszó, a Szerződés azonosító, a MobilBank PIN kód, valamint a Mobil Aláírás keretében SMS-ben kiküldött véletlenszerű számsor vagy megjelenített QR kód, illetve Push üzenet együttesen.

cc/ Személyes pénzügyi kimutatás (Kiadásfigyelő)

cca/ Olyan automatizált mechanizmus, amely az Ügyfél saját tulajdonú számláin történt forgalmakat kategorizáltan, grafikus formában ábrázolja az InternetBank és MobilBank szolgáltatások felületein.

dd/ Szerződés azonosító

dda/ A Digitális szerződés megkötésekor az igénylési folyamat keretében a Bank által automatikusan generált 8 számjegyű egyedi azonosító számsor, amely az Ügyfelet a lakossági Digitális szerződés keretében elérhető szolgáltatások tekintetében egyértelműen azonosítja.

ee/ Technikai támogatás keretében igénybe vett EAM szolgáltatás

eea/ Olyan EAM-al kezdeményezett fizetés, amely során az Ügyfél megbízza a Bankot az általa megadott fizetési adatok alapján ~~az~~ qvik QR kód vagy qvik NFC előállítására, és a Fizető fél Klíringtagja által küldött visszajelző üzenet megküldésére, valamint az ezzel kapcsolatos továbbítási feladatok ellátására.

ff/ Utalásőr

ffa/ Az OTP Digitális szerződéshez kapcsolódó olyan kiegészítő biztonsági szolgáltatás, melynek keretén belül a Digitális Szerződéssel rendelkező - azaz OTP InternetBank vagy OTP MobilBank regisztrációval rendelkező - ügyfelek, az általuk beállított limitösszeg feletti utalásaik esetében előzetesen felkérhetnek egy második jóváhagyót, akinek jóváhagyása nélkül a későbbiekben a limitösszeg felett indított átutalási tranzakció nem teljesíthető.

gg/Ügyfél

gga/ A Bankkal Digitális szerződést megkötő, a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételeket teljesítő természetes személy.

ggb/ Több tulajdonosú számlák esetén valamennyi Számlatulajdonos külön Ügyfélnek minősül, tehát a Digitális szerződés megkötésére önállóan jogosult, azonban a számla társtulajdonosait a szerződéskötés tényéről a Számlatulajdonos tájékoztatni köteles.

ggc/ Az Ügyfél az általa állandó, teljes körű meghatalmazottként, törvényes képviselőként, gondnokként kezelhető számlák esetében a szerződéskötés tényéről az érintett számlák tulajdonosait tájékoztatni köteles.

II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

II.1. Általános szerződési feltételek

(2) A Digitális szerződés keretében elérhető szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződés megkötését a Bank természetes személy ügyfele kezdeményezheti, aki a következő szerződési feltételeknek eleget tesz:

a/ 18. életévét betöltött természetes személy, aki

aa/ a Bank által biztosított online termékigénylési vagy

ab/ Digitális szolgáltatás szerződéskötési folyamat keretében vagy

ac/ bankfióki ügyintézés keretében

sikeresen azonosításra kerül, illetve a Bank nyilvántartásában szerepel már átvilágított ügyfélként.

b/ Korlátozottan cselekvőképes (14-18 éves) kiskorú Junior forint folyószámla tulajdonos esetében a szolgáltatás igénybevételéhez a Digitális szerződés

aláírásával a törvényes képviselő is hozzájárul. Kivételt képez ez alól, ha a korlátozottan cselekvőképes kiskorú házasság kötésével vált cselekvőképessé (házassági anyakönyvi kivonattal igazolnia kell). Ebben az esetben a Digitális szerződés megkötésére a korlátozottan cselekvőképes kiskorú számlatulajdonos önállóan jogosult. A törvényes képviselő saját Digitális szerződésében korlátozott jogosultsággal éri el a Junior számlát, külön profilba rendezve.

c/ Cselekvőképtelen (7-14 éves) kiskorú Junior forint folyószámlával rendelkező számlatulajdonos esetében a Digitális szerződés megkötésére kizárólag a törvényes képviselő jogosult. A törvényes képviselő saját Digitális szerződésében korlátozott jogosultsággal éri el a Junior számlát, külön profilba rendezve.

d/ Cselekvőképtelen (0-7 éves) kiskorú Junior forint folyószámlával rendelkező számlatulajdonos esetében Digitális szerződés nem köthető. A törvényes képviselő saját Digitális szerződésében korlátozott jogosultsággal éri el a Junior számlát, külön profilba rendezve.

e/ A Digitális szerződés megkötéséhez az igénylési folyamatban azonosításra alkalmas, kizárólag saját használatú e-mail címet, valamint mobiltelefonszámot ad meg és ezen azonosító adatokat a banki folyamatok keretében kialakított módon megerősíti.

II.1.1. Digitális szerződés megkötése

II.1.1.1. Online szerződéskötés részleges vagy teljes ügyfél-azonosítással

(3) A II.1 fejezet (2)a/ vagy (2)b/ vagy (2)c/ és a (2)e/ pontjában foglalt szerződési feltételeknek eleget tevő természetes személy a Digitális szerződés igénylését a Bank által biztosított – az OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményében felsorolt – egyes online termékigénylési folyamatok keretében kezdeményezheti.

(4) Az online termékigénylési folyamatok keretében kötött Digitális szerződés írásbeli módon létrejött szerződésnek minősül, melyre az OTP Bank elektronikus csatornákon kötött szerződésekkel kapcsolatos magatartási kódexének előírásai érvényesülnek.

(5) Az online csatornán keresztül megkötött szerződés távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésnek minősül, melyre a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló, 2005. évi XXV. törvény (Tétv.) rendelkezései is alkalmazandóak.

(6) A Digitális fiók igénybevételéhez szükséges kezdeti jelszót a Bank az Ügyfél által megadott és megerősített mobiltelefon számra küldi meg SMS üzenetben a Digitális

szerződés Bank általi elfogadását és aktiválását követően. A kezdeti jelszó a Digitális fiókba történő első belépéskor az Ügyfél által kötelezően megváltoztatandó.

II.1.1.1.1. Online termékigénylési folyamat keretében történő szerződéskötés

(7) A Digitális szerződést igénylő természetes személynek az online termékigénylési folyamat keretében a folyamatba épített módon, sikeres ügyfél-azonosításon kell átesnie. Ennek hiányában a Digitális szerződés igénylési folyamat nem folytatható.

(8) A Digitális szerződés online termékigénylési folyamatok keretében történő létrejöttéhez az érintett termékfolyamatra vonatkozó üzletági szabályozásokban meghatározott feltételek teljesítése, valamint az ott meghatározottak szerinti részleges vagy teljes ügyfél-azonosítás szükséges.

(9) Részleges ügyfél-azonosítás alkalmazása esetén a Digitális szerződés korlátozott funkcionalitással lesz elérhető az Ügyfél számára mindaddig, ameddig nem történik meg a Bank által a 2017. évi LIII. törvény (Pmt.) szerinti ügyfélátvilágítása.

(10) A részleges ügyfél-azonosítással létrehozott Digitális fiók kizárólag olyan műveletek elvégzésére szolgál, illetőleg olyan korlátozott funkcionalitást biztosít, amelyek az adott termékigénylési folyamathoz kapcsolódóan megkönnyítik az Ügyfél számára a termék igénybevételére vonatkozó döntés meghozatalát, illetőleg a kapcsolódó dokumentumok online elérésének biztosításával kényelmesebbé teszik a termékigénylés folyamatát. Ezen túlmenően a Bank a felületen az általános használati funkciók elérését (pl. jelszó módosítás) biztosítja.

(11) A termékigénylési folyamat keretében történő szerződéskötés bankfióki ügyintéző támogatásával is kezdeményezhető a Bank fiókjaiban, személyesen.

II.1.1.2. Szerződéskötés OTP Bankfiókban személyesen

(12) A II.1 fejezet (2)a/ vagy (2)b/ vagy (2)c/ és a (2)e/ pontjában foglalt szerződési feltételeknek eleget tevő természetes személy a Digitális szerződés igénylését a Bank fiókjaiban kezdeményezheti.

(13) Az igénylési folyamat során az Ügyfél átvilágítására, illetve azonosítására a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvényben (továbbiakban: Pmt.), valamint a Bank Ügyfél-azonosítási rendjéről szóló Hirdetményben foglaltak az irányadók.

(14) Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a szerződés megkötésekor az ügyintézőnek az Ügyfél személyét illetően kétségei merülnek fel, úgy a Bank jogosult:

a/ további, az Ügyfél azonosítására alkalmas adatok kérésére és/vagy

b/ a Digitális szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéskötés elutasítására.

(15) A sikeres azonosítást követően az igénylést kezdeményező természetes személynek meg kell adnia egy kizárólag saját használatú egyedi e-mail címet, valamint mobiltelefonszámot, amelyet a Bank a Digitális szerződés létrejöttét követően kapcsolattartásra, valamint a Digitális szerződés keretében történő ügyfél azonosításra alkalmaz.

(16) A Digitális szerződés létrejöttéhez szükséges adatok sikeres megadását, valamint a Digitális szerződés Ügyfél általi aláírását, illetve Bank általi elfogadását követően a Digitális fiók igénybevételéhez szükséges kezdeti jelszót a Bank az Ügyfél által megadott és megerősített mobiltelefonszámra küldi meg SMS üzenetben. A kezdeti jelszó a Digitális fiókba történő első belépéskor az Ügyfél által kötelezően megváltoztatandó.

(17) A fentieket követően a Bank egy megerősítő üzenetet küld a természetes személy számára az igénylési folyamatban rögzített egyedi e-mail címre. A Digitális szerződés véglegesítéséhez, illetve az aktiváláshoz a természetes személynek meg kell erősítenie a szerződéskötést az e-mailben küldött gombra történő kattintással. Ezt követően a Digitális szerződés a Bank által is aktiválásra kerül, a szolgáltatások a megadott hozzáférési adatokkal automatikusan használhatóvá válnak. Amennyiben az Ügyfél a szerződést aláírópad használatával írta alá, a Digitális szerződés elektronikus példányához való hozzáférést a Bank az InternetBank dokumentum lekérdező funkciója keretében biztosítja.

(18) Amennyiben a Digitális szerződés igénylés a természetes személy által 48 órán belül nem kerül megerősítésre a kiküldött e-mailben található gombra kattintással, akkor a Bank a Digitális szerződés igénylést a rendelkezésre álló időkeret leteltét követően automatikusan törli. Ilyen esetben az OTP Bank Digitális szolgáltatások igénybevétele új Digitális szerződés igénylés kezdeményezésével lehetséges.

II.1.1.3. Digitális szerződés keretében elérhető termékekre vonatkozó szabályok

(19) A Bank a Digitális szerződés keretében a következő típusú számlák, számlacsomagok kezelését biztosítja.

a/ Lakossági Bázis Számlacsomag

b/ Lakossági Junior Számlacsomag

c/ Lakossági EU Alapszámla

d/ Lakossági OTP OKÉ 5 Számla

e/ Lakossági Elektronikus Számlacsomag

f/ Lakossági Alap Számlacsomag

g/ Lakossági Tempó Számlacsomag

h/ Lakossági Net Számlacsomag

i/ Lakossági Prémium Plusz Számlacsomag

j/ Privát Banki Számlacsomag

k/ Kiemelt Privát Banki Számlacsomag

l/ Direkt Privát Banki Számlacsomag

m/ Lakossági Grátisz Számlacsomag

n/ Lakossági Smart Számlacsomag

o/ Junior forint folyószámla

p/ Lakossági JUMP Számlacsomag

q/ OTP Takarékszámla

r/ OTP Otthon Takarékszámla

s/ OTP Nyugdíj-takarékszámla

t/ OTP Start Betétszámla

u/ Lakossági Osztálypénz számla

v/ Lakossági OTP Class számla

w/ Lakossági Megtakarítási számla

x/ Tartós Befektetési Betétszámla

y/ Lakossági devizaszámla

z/ Lakossági Smart devizaszámla

aa/ Lakossági deviza megtakarítási számla

bb/ Merkantil mobil betétszámla

cc/ Összevont értékpapírszámla

dd/ Nyugdíj Előtakarékossági értékpapírszámla

ee/ Tartós Befektetési értékpapírszámla

ff/ Stabilitás Megtakarítási értékpapírszámla

gg/ START Értékpapírszámla

hh/ Gyámhatósági forint számla

ii/ Gyámhatósági deviza számla

jj/ Hitelkártya számla

kk/ Személyi kölcsön hitelszámla

ll/ Babaváró hitel

mm/ Munkáshitel

nn/ Ingatlanhitel számla

(20) A Digitális szerződés keretében kezelhető számlák köre, illetve az ezekhez kapcsolódóan igénybevehető funkciók az Ügyfél adott számlához kapcsolódó szerepköre (pl. számlatulajdonos, törvényes képviselő, stb.) alapján automatikusan kerülnek a Bank által elérhetővé tételre a Digitális szolgáltatások keretében az érintett – (19) bekezdésben felsorolt típusú – számlára vonatkozó üzletági szabályozások, valamint az OTP Bank Digitális szolgáltatások Hirdetményben közzétett funkcionalitás figyelembevételével.

A Digitális szerződés keretében az Ügyfél által kezelhető számlák külön Felhasználói profilokba rendezve kerülnek megjelenítésre.

a/ Az Ügyfél által számlatulajdonosi jogosultsággal kezelhető számlák, illetve az adósként kezelhető Hitelkártya számlák, valamint Személyi kölcsön hitelszámlák és Ingatlanhitel számlák a Digitális szerződés keretében egy „saját” profilba rendezve válnak elérhetővé. Az Ingatlan hitel számlák az alábbi számlatípusok kivételével érhetők el:

aa/ Gyűjtőszámlák

ab/ Lakástakarék kölcsönök

ac/ Megbízásból kezelt munkáltatói és önkormányzati kölcsönök

b/ Amennyiben az Ügyfél állandó, teljes körű meghatalmazottként, törvényes képviselőként, gondnokként kapcsolódik egy-egy adott számlához, akkor az érintett számla a Digitális szerződés keretében számlatulajdonosonként külön-külön profilokba rendezve válik elérhetővé a számla feletti jogosultság érvényességének időtartama alatt.

ba/ A Digitális szerződés keretében a 2004. május 13-át követően adott meghatalmazások kezelhetőek. Amennyiben a meghatalmazotti viszony ezt az időpontot megelőzően jött létre az adott számla az Ügyfél profiljában nem jelenik meg.

c/ Digitális fiókba bevont további banki szolgáltatások (pl. OTP Vállalati Digitális Szolgáltatási szerződés) külön profilban válnak elérhetővé.

(21) Gondnokság alá helyezett Számlatulajdonos számára a gondnokolti számla a Digitális Szerződésen keresztül kizárólag lekérdező jogosultsággal vehető igénybe.

(22) Ha az Ügyfél adósságrendezési eljárást kezdeményez, az adósságrendezési eljárás bírósági szakaszának ideje alatt az Ügyfél számára az adósságtörlesztési fizetési számlán a Digitális szolgáltatás kizárólag lekérdező jogosultsággal vehető igénybe. Ebben az időszakban a családi vagyonfelügyelő az Ügyfél számláit saját Digitális szerződésében, másodlagos profilban éri el és teljes jogosultsággal kezelheti.

(23) Egy adott számla feletti rendelkezési jogosultság változása, megszűnése automatikusan – legkésőbb a változást követő 2. naptól – érvényesül a Digitális szerződés keretében elérhető szolgáltatások tekintetében is.

II.1.2. Digitális szerződés módosítása

II.1.2.1. Szerződéshez kapcsolódó azonosító adatok módosítása

II.1.2.1.1. E-mail cím módosítása

(24) A Digitális fiókhoz azonosító adatként regisztrált saját használatú e-mail cím módosítására – aktív státuszú Digitális szerződés esetén – bankfióki ügyintézés keretében nyílik lehetőség. Az Ügyfélnek a kapcsolódó nyilatkozat aláírásával szükséges hozzájárulnia az azonosító e-mail cím módosításához. Tekintettel arra, hogy egy adott e-mail cím kizárólag egyetlen Digitális fiókhoz kapcsolódhat, a sikeres módosítás feltétele, hogy a megadandó új e-mail cím a módosítás időpontjában ne legyen még nyilvántartva másik Digitális fiók azonosító adataként. Új e-mail cím beállításához szükséges továbbá, hogy az Ügyfél igazolja, hogy az adott e-mail cím használatára jogosult. Ennek érdekében a banki rendszer automatikus üzenetet küld az Ügyfél által megadott új e-mail címre, melyet követően az Ügyfélnek 24 óra áll rendelkezésére ahhoz, hogy az üzenetben elhelyezett gombra történő kattintással megerősítse az e-mail fiók használatát, valamint az adatmódosítási szándékot. Ennek elmaradása esetén az azonosító e-mail cím módosítása nem valósul meg, miáltal a 24 óra leteltével a korábbi e-mail cím marad érvényben az Ügyfél Digitális fiókjához kapcsolódóan. A megerősítő e-mail kiküldését követően annak lejártáig vagy Ügyfél általi megerősítéséig az InternetBankba történő bejelentkezés, valamint új mobileszköz

regisztráció nem lehetséges. Amennyiben az azonosító e-mail címhez kapcsolódó Digitális fiók alatt több különböző Felhasználói profilhoz (lakossági és vállalati) történő hozzáférés is biztosított, akkor a módosítás automatikusan valamennyi érintett Felhasználói profilra érvényesül.

II.1.2.1.2. Mobiltelefonszám módosítása

(25) A Digitális fiókhoz a bankfióki igénylési folyamat keretében az Ügyfél által megadott vagy az online szerződéskötési folyamatok keretében megadott, azonosító adatként regisztrált mobiltelefonszám, illetve kapcsolódó szolgáltató módosítására bankfióki ügyintézés keretében nyílik lehetőség. Tekintettel arra, hogy egy adott mobiltelefonszám kizárólag egyetlen lakossági Digitális fiókhoz kapcsolódhat, a sikeres módosítás feltétele, hogy a megadandó új mobiltelefonszám a módosítás időpontjában ne legyen még nyilvántartva másik lakossági Digitális fiók azonosító adataként. Egy új mobiltelefonszám beállításához szükséges továbbá, hogy az Ügyfél a bankfióki ügyintéző számára igazolja, hogy a beállítani kívánt telefonszám használatára jogosult. Ennek érdekében az ügyintézés során az adott telefonszámra egy egyszer használatos kódot tartalmazó SMS üzenet kerül kiküldésre, mely kódot az ügyintéző kérésére fel kell olvasni. Ezt követően az Ügyfélnek a kapcsolódó nyilatkozat aláírásával szükséges hozzájárulnia az azonosító telefonszám módosításához. Amennyiben az adott azonosító e-mail címhez kapcsolódó Digitális fiók alatt több különböző Felhasználói profilhoz (lakossági és vállalati) történő hozzáférés is biztosított, akkor a mobiltelefonszám módosítás automatikusan valamennyi érintett Felhasználói profilra érvényesül.

II.1.2.1.3. Titkos jelszó módosítása

(26) Az Ügyfél az InternetBank titkos jelszó módosítását a szolgáltatás felületére belépve kezdeményezheti.

(27) Amennyiben az Ügyfél elfelejtette az InternetBank esetében használatos jelszavát, akkor a szolgáltatás bejelentkező felületén elhelyezett erre szolgáló link segítségével, vagy bankfióki ügyintézés keretében nyílik lehetősége új kezdeti jelszót igényelni, amely az adott ügyintézési, illetve online igénylési folyamat sikeres lezárultával SMS útján kerül a részére megküldésre. Az új kezdeti jelszót az internetes szolgáltatásba történő első bejelentkezéskor kötelezően meg kell változtatni. Ideiglenes jelszóval OTP MobilBank eszköz-regisztráció nem lehetséges. Amennyiben az adott azonosító e-mail címhez kapcsolódó Digitális fiók alatt több különböző Felhasználói profilhoz (lakossági és vállalati) történő hozzáférés is biztosított, akkor a jelszó módosítás automatikusan valamennyi érintett Felhasználói profilra érvényesül.

II.1.3. Digitális szerződés felfüggesztése az Ügyfél által

(28) Az Ügyfél a lakossági Digitális szerződés felfüggesztését kezdeményezheti az InternetBank és MobilBank keretében erre szolgáló funkció használatával, a Bank által a Digitális szerződéshez megadott e-mail címre küldött figyelmeztető üzenetekben (pl. esetleges illetéktelen hozzáférés, sikertelen elfelejtett jelszó igénylés stb.) található gombra kattintással, illetve az OTP Bankfiókokban történő személyes rendelkezéssel, valamint telefonos ügyfélszolgálaton keresztül.

(29) A lakossági Digitális szerződés felfüggesztése esetén a lakossági Digitális szolgáltatások igénybevételi lehetőségét a Bank felfüggeszti. Amennyiben egy adott azonosító e-mail címhez kapcsolódó Digitális fiók alatt több különböző Felhasználói profilhoz (lakossági és vállalati) történő hozzáférés is biztosított, akkor a felfüggesztés az érintett vállalati Felhasználói profil(ok)ra nem érvényesül.

(30) A szerződés újra aktiválását, ezzel a lakossági Digitális szolgáltatások igénybevételi lehetőségének biztosítását az Ügyfél a Bank fiókjaiban kezdeményezheti.

II.1.4. Digitális szerződés megszüntetése

II.1.4.1. Digitális szerződés megszüntetése a Bank által

(31) A Bank jogosult az Ügyféllel kötött lakossági Digitális szerződést bármely szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén – az Ügyfél egyidejű tájékoztatása mellett, az elutasítás indoklásával együtt – azonnali hatállyal felmondani, illetve az adott szolgáltatás igénybevételére vonatkozó lehetőséget megszüntetni. Nem rendeltetésszerű használatnak minősül különösen, de nem kizárólagosan a jelen Üzletszabályzat IV.1. Biztonsági előírások fejezetében részletezett előírások szándékos megsértése. Amennyiben egy adott azonosító e-mail címhez kapcsolódó Digitális fiók alatt több különböző Felhasználói profilhoz (lakossági és vállalati) történő hozzáférés is biztosított, akkor a lakossági Digitális szerződés felmondásával a Digitális fiók alatt az érintett OTP Vállalati Digitális Szolgáltatási szerződéshez való hozzáférés megmarad.

(32) A Bank jogosult az Ügyféllel kötött lakossági Digitális szerződést indoklás nélkül 30 napos határidővel felmondani. Amennyiben egy adott azonosító e-mail címhez kapcsolódó Digitális fiók alatt több különböző Felhasználói profilhoz (lakossági és vállalati) történő hozzáférés is biztosított, akkor a lakossági Digitális szerződés felmondásával a Digitális fiók alatt az érintett OTP Vállalati Digitális Szolgáltatási szerződéshez való hozzáférés megmarad.

II.1.4.2. Digitális szerződés megszüntetése az Ügyfél által

(33) Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy számára a Bank a Digitális szolgáltatásokhoz való hozzáférést mindaddig biztosítja, ameddig az Ügyfél nem kezdeményezi – OTP Bankfiókban vagy a Chat szolgáltatás használatával vagy telefonos ügyfélszolgálaton keresztül – a szerződés felmondását. A Digitális szolgáltatások keretében kezelt számlák felmondása vagy megszűnése nem jelenti a Digitális szerződés automatikus felmondását.

(34) Amennyiben az Ügyfél a Digitális szerződés igénylési folyamat keretében téves e-mail címet ad meg, akkor a Bank lehetőséget biztosít a kezdeményezett szerződési igény 24 órán belüli törlésére a (33)-os bekezdésben felsorolt csatornák igénybevételével. A törlést követően a Digitális szerződés igénylés az Ügyfél által újra kezdeményezhető.

(35) Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a lakossági Digitális szerződése megszüntetésével a továbbiakban a Bank nem tudja számára biztosítani a Digitális fiókja keretében elérhetővé tett elektronikus dokumentumokhoz való hozzáférést. Az Ügyfél a Digitális szerződés fennállása alatt a Digitális fiókjában, InternetBankban elérhető elektronikus dokumentumokat jogosult letölteni. Amennyiben az Ügyfél számára a Digitális szerződés megszüntetését követően szükségessé válik egy elektronikus dokumentumhoz való hozzáférés, akkor a Bank fiókjaiban tud a szükséges dokumentumokról – a vonatkozó díj felszámítása mellett – hiteles másolatot kérni. Amennyiben egy adott azonosító e-mail címhez kapcsolódó Digitális fiók alatt több különböző Felhasználói profilhoz (lakossági és vállalati) történő hozzáférés is biztosított, akkor a lakossági Digitális szerződés felmondásával a Digitális fiók alatt az érintett OTP Vállalati Digitális Szolgáltatási szerződéshez való hozzáférés megmarad.

(36) Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Digitális szerződése megszüntetésével egyidejűleg a Bank az aktív Persely számlát megszünteti, annak egyenlegét a kapcsolt fizetési számlára visszavezeti.

II.2. Ügyfél azonosítására vonatkozó rendelkezések

(37) Az InternetBank szolgáltatás igénybevételekor az Ügyfél azonosítása a Digitális fiókhoz rögzített egyedi e-mail cím és titkos jelszó segítségével történik. Az erős ügyfélhitelesítést igénylő műveleteknél (beleértve a belépést is) szükséges az azonosítás második faktorral (Mobil Aláírás) történő megerősítése, amelyre az alábbiak szerint kerülhet sor.

a/ Amennyiben az Ügyfél érvényes eszköz-regisztrációval rendelkezik a MobilBank szolgáltatásra és készülékére engedélyezte az alkalmazásüzenetek fogadását, akkor a Bank által küldött alkalmazásüzenetre történő kattintással és ezt követően a készülék beállítások függvényében a MobilBank PIN kód megadásával, vagy e helyett ujjnyomattal történő azonosítással vagy a mobileszközbe beépített arcfelismerő funkción keresztüli arcfelismeréssel történő azonosítással.

b/ Amennyiben az Ügyfél érvényes eszköz-regisztrációval rendelkezik a MobilBank szolgáltatásra és készülékére nem engedélyezte az alkalmazásüzenetek fogadását, akkor a Bank által a felületen megjelenítésre kerülő QR kód MobilBankon keresztüli beolvasásával és ezt követően a készülék beállítások függvényében a MobilBank PIN kód megadásával, vagy e helyett ujjnyomattal történő azonosítással vagy a mobileszközbe beépített arcfelismerő funkción keresztüli arcfelismeréssel történő azonosítással.

c/ Amennyiben az Ügyfél nem rendelkezik a MobilBankra vonatkozó érvényes eszköz-regisztrációval, akkor a Bank által a Mobil Aláíráshoz rögzített mobiltelefon számra kiküldött egyszer használatos jóváhagyó kód megadásával.

(38) Amennyiben az Ügyfél regisztrált a MobilBank szolgáltatásra, akkor a belépés megerősítése az alkalmazásban, a kiválasztott szerződés eszköz-regisztrációhoz tartozó MobilBank PIN kóddal vagy – az arra alkalmas iOS és Android operációs rendszerrel működő készülék használata esetén, az Ügyfél választása alapján – ujjnyomat azonosítással vagy a mobileszközbe beépített arcfelismerő funkción keresztüli arcfelismeréssel történik.

(39) Amennyiben az Ügyfél rendelkezik Digitális Állampolgárság mobilapplikációval és aktivált Digitális Állampolgárság regisztrációval, továbbá végrehajtotta az „internetbank belépés DÁP mobilalkalmazással” funkcióval elérhető összerendelési folyamatot, a folyamat sikeres lezárását követően már e-mail cím és jelszó megadása helyett, a bejelentkezési felületen megjelenő QR kód Digitális Állampolgárság mobilapplikációval történő beolvasásával is végrehajthatja az OTP InternetBank bejelentkezést.

(40) A MobilBank szolgáltatásra történő, a mobileszközre letöltött alkalmazásban kezdeményezett eszköz-regisztráció során az Ügyfél azonosítása a Digitális szerződéshez tartozó egyedi e-mail cím és titkos jelszó segítségével, valamint a Mobil Aláírás telefonszámra SMS-ben kiküldött egyszer használatos jóváhagyó kód megadásával történik.

(41) Az ujjnyomattal történő azonosítási funkció használata csak abban az esetben engedélyezett, ha az adott mobilkészülék ujjnyomat-hitelesítési funkcióját kizárólag az Ügyfél használja. Az ujjnyomat általi azonosítási funkció MobilBankban történő aktiválása során ezért az Ügyfélnek nyilatkoznia kell arról, hogy mobilkészülékének ujjnyomat-hitelesítési funkcióját kizárólagosan használja-e. Pozitív tartalmú nyilatkozat esetén a funkció aktiválását követően sem engedélyezett további személy(ek) részére ujjnyomat mintát rögzíteni az érintett mobilkészüléken mindaddig, amíg az alkalmazásban a funkció aktivált állapotú. Negatív tartalmú nyilatkozat esetén az ujjnyomat általi azonosítási funkció nem kerül aktiválásra.

(42) Amennyiben a Digitális szerződés igénylés, illetve a MobilBankban történő eszköz-regisztráció során a titkos jelszó vagy az egyszer használatos Mobil Aláírás jóváhagyó kód megadása három egymást követő esetben is sikertelen, akkor a Digitális szerződés igénylés,

illetve a MobilBankban kezdeményezett eszköz-regisztráció lehetősége 24 órán keresztül letiltásra kerül. A letiltás 24 óra elteltével automatikusan feloldásra kerül.

(43) Amennyiben az Ügyfél azonosítása (titkos jelszó, illetve második faktor megadása) három egymást követő esetben is sikertelen az InternetBankba bejelentkezéskor vagy MobilBank regisztráció során, akkor a lakossági Digitális szerződés automatikusan – ideiglenesen felfüggesztésre kerül a Bank által. A felfüggesztés eredményeként az Ügyfél számára az InternetBank használata, valamint új eszköz-regisztráció kezdeményezése nem biztosított. Ugyanakkor amennyiben az Ügyfél rendelkezik érvényes eszköz-regisztrációval, akkor a MobilBank használata számára a felfüggesztés időtartama alatt továbbra is rendelkezésre áll. Az ideiglenes felfüggesztés feloldása az Ügyfél által az OTP Bankfiókokban, a személyazonosság igazolását követően új kezdeti jelszó igénylésével kezdeményezhető. Emellett az InternetBanki bejelentkező felületen kezdeményezett új kezdeti jelszóigénylési folyamat sikeres befejezése is automatikusan az ideiglenes felfüggesztés feloldását eredményezi. Az automatikus felfüggesztés időtartamának letelte után az azonosító adatok helyesen történtő megadásával az InternetBank az Ügyfél által újra használható.

(44) A MobilBankba történő bejelentkezés során az egymás utáni háromszori sikertelen azonosítás – MobilBank PIN kód megadása, ujjnyomat azonosítás, a mobileszközbe beépített arcfelismerő funkción keresztüli arcfelismeréssel történő azonosítás – esetén az érintett eszköz-regisztrációt a Bank automatikusan törli. Ebben az esetben a szolgáltatás használatához az Ügyfél által ismételt eszköz-regisztráció végrehajtása szükséges.

II.3. Harmadik fél szolgáltatón keresztüli hozzáféréssel kapcsolatos rendelkezések

(45) Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Digitális Szolgáltatási szerződés keretében elérhető fizetési számlái online módon hozzáférhető fizetési számlának minősülnek, miáltal azok a számára harmadik fél szolgáltatón keresztül is hozzáférhetők. Ezen számlák tekintetében – a külső szolgáltatóknak adott hozzájárulás megadását követően – igénybe vehetők A pénzforgalmi szolgáltatásról szóló Üzletszabályzatban részletezett számlainformációs és fizetéskezdeményezési szolgáltatások.

(46) A számlainformációs, valamint fizetés-kezdeményezési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó hozzájárulás megadását az adott harmadik fél szolgáltatón keresztül szükséges kezdeményezni. Ilyen esetben a TPP átirányítja az ügyfelet az azonosításra, illetve az adott művelet jóváhagyására kialakított banki online felületre, ahol az OTP Bank Nyrt. által alkalmazott autentikációs eljárással történik meg a felhasználó hitelesítése, valamint a művelet jóváhagyása.

(47) A harmadik fél szolgáltatókon keresztül kezdeményezett műveletek Ügyfél általi jóváhagyásakor az OTP Bank Nyrt. – a pénzforgalmi üzletszabályzatban definiáltak szerint –

erős ügyfél-hitelesítést alkalmaz, de fenntartja a jogot a kapcsolódó jogszabályokban megengedett kivételszabályok alkalmazására.

(48) Az egyes harmadik fél szolgáltatók számára adott hozzájárulás annak érvényességi ideje alatt az InternetBanki felület beállításai között az Ügyfél által módosítható és visszavonható. Emellett lehetőség nyílik a harmadik fél szolgáltatókon keresztüli műveletek előzetes és generálisan érvényes korlátozására is. Ezek alkalmazása esetén a harmadik fél szolgáltató felületén kezdeményezett felhatalmazás megadását az OTP Bank Nyrt. visszautasítja mindaddig, amíg az Ügyfél a korlátozást az InternetBankon keresztül fel nem oldja. Amennyiben a harmadik fél szolgáltatók esetében az Ügyfél szerződés szintű korlátozást alkalmaz az InternetBankon keresztül, akkor e korlátozás automatikusan kiterjed a későbbiekben esetlegesen megnyitásra kerülő fizetési számláira is.

(49) A fizetés-kezdeményezési szolgáltatás igénybevételével kezdeményezett fizetési megbízásokat az OTP Bank Nyrt. a fizető fél által közvetlenül elektronikus csatornán továbbított fizetési megbízásokkal azonos módon kezeli, különösen az időzítés, az elsőbbség és a díjak tekintetében. A fizetés-kezdeményezési szolgáltatás keretében továbbított fizetési megbízások díjai megegyeznek az OTP InternetBank szolgáltatás keretében igénybe vett fizetési megbízások díjaival.

III. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

III.1. Digitális szerződés keretében elérhető szolgáltatások

(50) Az Ügyfél a Digitális szerződés keretében elérhető szolgáltatások igénybevételével kezdeményezhető tranzakciók mindenkori köréről-, az igénybevétel módjáról-, illetve a rendszer kezeléséről a következő módon tájékozódhat:

a/ Az OTP Bank honlapján (www.otpbank.hu)

b/ Az OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményből

c/ Az informacio@otpbank.hu e-mail címen

d/ Az InternetBank és MobilBank esetén a Chat szolgáltatás, valamint a beépített Súgók igénybevételével

e/ A Bank telefonos ügyfélszolgálatának igénybevételével

f/ Bármelyik OTP bankfiókban személyesen

III.1.1. Digitális fiók, online kommunikációs csatorna

(51) Az InternetBank szolgáltatást a Bank alapértelmezetten online kommunikációs csatornaként kezeli. A Digitális szerződés létrejöttével automatikusan elérhetővé válik az Ügyfél számára Digitális fiókja, amelyen keresztül a Bankkal történő digitális kapcsolattartásra, az Ügyfélhez kapcsolódó digitalizált dokumentumok elérésére van lehetőség.

(52) A Bank az Ügyfél Digitális fiókjába tájékoztató üzeneteket, értesítéseket, - hozzájárulása alapján – termékajánlatokat juttathat el. A Bank az Ügyfelet a szolgáltatásban hátralékkezeléssel kapcsolatban megkeresheti és adósvédelmi programban való részvételt felajánlhat.

(53) A Bank az Ügyfél számára az InternetBankban a „saját” profilon keresztül jogosult elérhetővé tenni, illetve megküldeni valamennyi, a Bankkal megkötött szerződéseivel kapcsolatos hátralékkezelés során küldendő dokumentumot, fizetési felszólítást. Továbbá a Bank jogosult arra, hogy az InternetBank szolgáltatáshoz az Ügyfél által megadott telefonszámon, illetve e-mail címen a Bankkal megkötött, egyéb szerződései vonatkozásában is hátralékkezelés céljából a kapcsolatot az Ügyféllel felvegye.

(54) A Digitális szerződés megszűnésével együtt az Ügyfél számára a lakossági Digitális fiók elérhetőségi lehetősége is automatikusan megszűnik. Amennyiben egy adott azonosító e-mail címhez kapcsolódó Digitális fiók alatt több különböző Felhasználói profilhoz (lakossági és vállalati) történő hozzáférés is biztosított, akkor a lakossági Digitális szerződés megszűnésével a Digitális fiók alatt az érintett OTP Vállalati Digitális Szolgáltatási szerződéshez való hozzáférés megmarad.

III.1.1.1. Az Ideiglenes Digitális fiók által nyújtott szolgáltatások és az igénybevétel feltételei

(55) A Digitális fiók Digitális Szolgáltatási szerződés megkötése nélkül is igénybevehető ideiglenes használati céllal, jelen Üzletszabályzat és a kapcsolódó adatkezelési tájékoztató elfogadásával. A korlátozott funkcionalitást nyújtó Ideiglenes Digitális fiók igénylésére a vonatkozó üzletági szabályozásokban meghatározott termékigénylési folyamatok során nyílik lehetőség akár olyan felhasználók számára is, akik még nem estek át a 2017. évi LIII. törvény (Pmt.) szerinti ügyfélátvilágításon.

(56) Ideiglenes Digitális Fiók igénylése nem biztosított azoknak az Ügyfeleknek, akik az igénylés időpontjában rendelkeznek Digitális Szolgáltatási szerződéssel.

(57) Az ideiglenes céllal létrehozott Digitális fiók kizárólag olyan műveletek végzésére szolgál, illetőleg olyan korlátozott funkcionalitást biztosít, amelyek az adott termékigénylési folyamathoz kapcsolódóan megkönnyítik a felhasználó számára a termék igénybevételére

vonatkozó döntés meghozatalát, illetőleg a kapcsolódó dokumentumok online elérésének biztosításával kényelmesebbé teszik a termékigénylés folyamatát.

(58) Az Ideiglenes Digitális fiók igénylése és igénybevétele díjmentes és semmilyen kötelezettséggel nem jár az adott termékre vonatkozó végső igény benyújtását illetően.

III.1.1.1.1. Az Ideiglenes Digitális fiók igénybevételének módja

(59) Az Ideiglenes Digitális fiók igénylése az adott termékigénylési folyamat során a regisztráció végrehajtása céljából a Bank rendszere által kiküldött e-mailen keresztül kezdeményezhető. Ennek előfeltétele jelen Üzletszabályzat, valamint a kapcsolódó kiegészítő adatkezelési tájékoztató elfogadása. Az Ideiglenes Digitális fiók létrehozása csak olyan e-mail cím és mobiltelefonszám használatával lehetséges, amelyek a Digitális Szolgáltatások tekintetében a banki rendszerben egyedinek minősülnek.

(60) A regisztrációs folyamatban az e-mail cím és a mobiltelefonszám birtoklásának megerősítését követően az Ügyfélnek meg kell adnia a bejelentkezéshez használni kívánt jelszavát.

III.1.1.1.2. A regisztrációt követően igénybevehető funkciók

(61) Az Ideiglenes Digitális fiókba történő bejelentkezés a regisztrációhoz megadott e-mail cím és a választott jelszó megadásával lehetséges.

(62) A korlátozott funkcionalitással igénybevehető Ideiglenes Digitális fiókon keresztül a Bank elérhetővé és letölthetővé teszi a felhasználó számára mindazon dokumentumokat, amelyek megismerése elengedhetetlen az adott termék igénylésével kapcsolatos döntés meghozatalához, illetőleg szükséges az igénylési folyamat esetleges folytatásához.

(63) Az OTP MobilBank, illetőleg a Digitális Szolgáltatási szerződés keretében elérhető egyéb szolgáltatások igénybevétele Ideiglenes Digitális fiókkal rendelkező Ügyfelek számára nem engedélyezett.

(64) Az Ideiglenes Digitális fiókkal rendelkező és a jelen Üzletszabályzat II.1-es fejezetében foglalt feltételeket teljesítő ügyfelek teljes értékű Digitális fiókra válthatnak a Digitális Szolgáltatási szerződés megkötésével a II. 1.1-es alfejezetben foglaltak szerint.

III.1.1.1.3. Az Ideiglenes Digitális fiók megszűnése és megszüntetése

(65) A jelen fejezetben részletezett Ideiglenes Digitális fiók automatikusan megszűnik, amennyiben az azt létrehozó felhasználó Digitális Szolgáltatási szerződést köt a jelen Üzletszabályzat II. 1.1-es alfejezetében leírtak szerint.

(66) Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Bank jogosult megszüntetni az olyan Ideiglenes Digitális fiókokat, amelyekhez kapcsolódóan a termékigénylési folyamat bármely okból sikertelenül zárult (a termék igénybevételére irányuló szerződés megkötésére nem került sor) és a fiók létrehozása óta legalább 90 nap eltelt.

III.1.2. InternetBank szolgáltatás

(67) A Bank a szolgáltatás keretében az OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményében meghatározott banki és egyéb műveletek lebonyolítását vállalja.

(68) Egy adott számla felett állandó, teljes körű meghatalmazással, illetve törvényes képviselői, valamint gondnok jogosultsággal rendelkező Ügyfél esetén az internetes szolgáltatás keretében az érintett számla tekintetében az egyes funkciók igénybevételi lehetősége az érintett számlára vonatkozó üzletági rendelkezések figyelembevételével biztosított.

(69) Az InternetBank szolgáltatás esetében az Ügyfél által fizetési műveletek kezdeményezésére erős ügyfél-hitelesítéssel kerülhet sor, az alábbiak figyelembevételével:

a/ Az Ügyfél saját számláira irányuló (beleértve a betétlekötést és feltörést, valamint az értékpapír műveleteket), valamint elmentett Partner adatok használatával kezdeményezett tranzakciók esetében az Ügyfél számára a Mobil Aláírás keretében nem kerül sor erős ügyfél-hitelesítéssel történő megerősítésre.

b/ Egyes fizetési műveletek esetében – a kockázatok mérlegelése mellett – a Bank további megerősítésre kérheti az ügyfelet, melyre a Digitális szerződéséhez kapcsolódó azonosító e-mail címre küldött egyszer használatos jóváhagyó kód megadásával kerül sor.

c/ A Bank jogosult műveletkockázati alapon, saját módszertana alapján alacsony kockázatúnak tekintett fizetési műveletek esetében az erős ügyfél-hitelesítés használatától eltekinteni.

(70) Partner adatok mentése, illetve módosítása az internetes szolgáltatás keretében kizárólag a Mobil Aláírás használatával történő megerősítéssel lehetséges. A Bank az InternetBank szolgáltatás keretében, az erre szolgáló funkcióval biztosítja az Ügyfél számára a WebKÁRTYA adatainak lekérdezési lehetőségét.

(71) A Bank az Ügyfél számára az InternetBankban a „saját” profilon keresztül elérhetővé tesz valamennyi, a Bankkal elektronikus úton megkötött szerződést, a Bank által számára elektronikus formában átadandó, illetve a postai úton továbbított, de ezzel együtt a Bank által elektronikus formában is tárolt dokumentumokat.

(72) A Bank a Digitális szerződés létrejöttével az Ügyfél számára a „saját” profiljában, valamint az adóstársként kezelt számlákhoz tartozó számlakivonatokat, igazolásokat és elszámolásokat elektronikusan, az InternetBank szolgáltatáson keresztül teszi elérhetővé. Abban az esetben, ha Digitális Szerződéssel rendelkező ügyfél törvényes képviselőként eljárva más számlatulajdonos számláinak kezelésére nem saját profilként jogosult, a Bank jogosult az ezen számlatulajdonos számára postai úton kézbesített kivonatok és más dokumentumok elektronikus kézbesítésére, a postai kiküldés mellőzése mellett. Ezen rendelkezés vonatkozásában a törvényes képviselőként eljáró ügyfél és a profilként kezelt más számlatulajdonos kifejezetten tudomásul veszi a jelen Üzletszabályzat I.1. fejezet (1)ggc/ pontjában foglalt tájékoztatási kötelezettséget.

(73) Az (72) bekezdéstől eltérően az alábbi számla típusok esetén a Bank minden dokumentumot kizárólag írásban (papír alapon) bocsát az Ügyfél rendelkezésére:

a/ Merkantil mobil betétszámla

b/ Gyámhatósági forint számla

c/ Gyámhatósági deviza számla

(74) Az InternetBank szolgáltatás megfelelő menüpontjában végrehajtott regisztrációval az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy OTP SZÉP kártyájának adatai – ideértve a számla egyenlegét, valamint a forgalmi adatokat – számára az InternetBankban megjelenítésre kerüljenek.

(75) Az InternetBank szolgáltatás megfelelő menüpontjában végrehajtott regisztrációval az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy az OTP Egészségpénztári, illetve OTP Nyugdíjpénztári számláinak adatai az internetes szolgáltatás keretében számára megjelenítésre kerüljenek. A lekérdezés ténye a banki rendszer által rögzítésre kerül. Az internetes szolgáltatás keretében kizárólag az Ügyfél saját számláinak regisztrálása lehetséges.

III.1.2.1. Személyes pénzügyi kimutatás (Kiadásfigyelő)

(76) Az InternetBank és MobilBank szolgáltatások keretében a Bank az Ügyfél „saját” profiljába sorolt számlák vonatkozásában biztosítja a személyes pénzügyi kimutatás igénybevételét.

(77) A Bank az Ügyfél „saját” profiljába sorolt számláihoz kapcsolódó pénzügyi tranzakciókat automatikusan kategorizálja és ez alapján megjeleníti a felületen az Ügyfél adott időszakra vonatkozó kategorizált költéseit grafikus formában. Az egyes tranzakciók besorolási kategóriáját az Ügyfél a „saját” profilba sorolt számlákhoz kapcsolódó tranzakciók listájában az érintett tranzakció mellett található kategória módosítási lehetőséggel megváltoztathatja, akár egyéni kategóriát is létrehozhat. Az Ügyfél által létrehozott egyéni kategória kizárólag az Ügyfél „saját” profiljában jelenik meg. Társtulajdonos vagy közös tulajdon esetén az egyéni

kategóriába sorolt tranzakció a másik félnél a tranzakció eredeti kategóriájának megfelelően jelenik meg.

(78) Az Ügyfél számára lehetőség van az InternetBank és a MobilBank felületén a kimutatással kapcsolatos beállítások módosítására (pl. mely számlák jelenjenek meg a kimutatásban), illetve a funkció kikapcsolására.

III.1.2.2. Online szerződéskötés

(79) Az Ügyfél az InternetBank szolgáltatás keretében a „saját" profilba sorolt, illetve sorolható termékek tekintetében kezdeményezheti a mindenkori OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményben meghatározott termékekre, szolgáltatásokra, továbbá az ügyfélszolgálati csatornákon igényelt egyéb termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó elektronikus szerződéskötést. A „saját" profilban a kívánt termékre, szolgáltatásra vagy a banki ügyintéző útmutatása alapján a Dokumentumaim menüpontra kattintva megjelenik a kiválasztott termékre vonatkozóan a Bank ajánlata szerződéses dokumentumként, amelyet az Ügyfél ezt követően a szolgáltatás keretében adott jognyilatkozatával el tud fogadni, amennyiben az mindenben megegyezik a szerződéskötésre irányuló akaratával.

a/ OTP Lakástakarék szerződéskötés esetén az Ügyfél tesz ajánlatot az OTP Lakástakarék felé, amelyet az OTP Lakástakarék igazol vissza az „Üzletszabályzat a 2023. március 1-től kötött lakás-előtakarékossági szerződések vonatkozásában" című dokumentumban részletezett módon.

b/ Összevont Értékpapírszámla Szerződés vagy *Tartós Befektetési Értékpapírszámla Szerződés* OTP InternetBank szolgáltatás keretében történő megkötése esetén az Ügyfél tesz ajánlatot a Bank felé, amelyet a Bank a Ptk. és a Befektetési Szolgáltatási Üzletági Üzletszabályzatban foglaltak szerint fogad el és igazol vissza.

(80) A szerződéskötés előtt minden esetben megjelenik és az Ügyfél minden esetben megtekinti a megkötni kívánt szerződés rendelkezéseit, valamint az abban szereplő feltételeket kifejezetten elfogadja, tudomásul veszi.

(81) Az elektronikus szerződéskötés során létrejött szerződéses dokumentumokat az Ügyfél az InternetBank dokumentum lekérdező felületén változatlan formában érheti el. A hozzáférhetővé tétellel a szerződés hatályba lép.

III.1.2.3. Online megkötött szerződés Ügyfél általi megszüntetése

(82) A Digitális szolgáltatások igénybevételével kötött szerződés távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésnek minősül, melyre a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény

rendelkezéseit is alkalmazni kell. Az Ügyfél a Digitális szolgáltatások segítségével történő szerződéskötés esetén a szerződéstől a szerződéskötés napjától számított tizennégy (14) napon belül indokolás nélkül elállhat, amennyiben nem járult hozzá a szerződés teljesítésének azonnali megkezdéséhez. A szerződéstől való elállás pontos feltételei az igényelt termékre vonatkozó mindenkor hatályos üzletszabályzatban olvashatók. Amennyiben az Ügyfél hozzájárul a szerződés teljesítésének azonnali megkezdéséhez, abban az esetben az Ügyfelet a felmondási jog illeti meg.

(83) A felmondási jog gyakorlásának feltételei az igényelt termékre vonatkozó mindenkor hatályos üzletszabályzatban olvashatók.

III.1.3. MobilBank szolgáltatás

(84) A MobilBank szolgáltatás igénybevételével végezhető tranzakciók mindenkor érvényes körét a Bank az OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményben teszi közzé. A (96) bekezdésben foglalt eltérésekkel a sikeres eszköz-regisztrációt követően igénybe vehető funkciók köre megegyezik a MobilBank aktiválását követően igénybe vehető funkciókkal.

(85) A MobilBank szolgáltatás igénybevételéhez szükséges alkalmazás elérhetőségét, az igénybevétel feltételeit a Bank a honlapján (www.otpbank.hu) teszi közzé.

(86) A MobilBank szolgáltatás azonosítást igénylő műveletekre vonatkozó funkcióinak igénybevétele a mobileszközre letöltött alkalmazásban végrehajtott sikeres eszköz-regisztrációt követően válik lehetővé.

III.1.3.1. MobilBank eszköz-regisztráció

(87) A MobilBank szolgáltatásra történő eszköz-regisztráció a szükséges technikai feltételeket teljesítő mobil készülékeken kezdeményezhető a MobilBank letöltését és elindítását követően.

(88) Egy adott Digitális fiókhoz kapcsolódóan akár több különböző mobil készüléken kezdeményezett MobilBank eszköz-regisztráció is kapcsolódhat. Ugyanakkor egy adott mobil készüléken csak egy adott Digitális szerződéshez kapcsolódó eszköz-regisztrációra van lehetőség.

(89) A MobilBank eszköz-regisztráció során az ügyfél azonosítás érdekében az Ügyfélnek meg kell adnia a Digitális fiókhoz rögzített azonosító e-mail címét és jelszavát.

(90) Amennyiben az eszköz-regisztrációt kezdeményező természetes személy nem rendelkezik még aktív Digitális szerződéssel, akkor előbb az erre vonatkozó szerződés igénylést szükséges végrehajtania. Majd a Digitális szerződés létrejöttét és aktiválását követően kezdeményezhető a MobilBankra történő eszköz-regisztráció.

(91) Amennyiben a megadott adatok alapján azonosítható az érintett Digitális szerződés, akkor a rendszer automatikusan egy egyszer használatos jóváhagyó kódot küld SMS-ben az Ügyfél Mobil Aláíráshoz rögzített mobiltelefon számára. Ezt a jóváhagyó kódot meg kell adni a továbblépéshez az alkalmazásban.

(92) A jóváhagyó kód háromszori sikertelen megadása esetén a MobilBank eszköz-regisztráció lehetősége 24 órára letiltásra kerül.

(93) A sikeres jóváhagyást követően az Ügyfélnek ki kell választani és meg kell adnia a MobilBank PIN kódját, amely az alkalmazásban történő későbbi azonosításhoz szükséges.

(94) A MobilBank eszköz-regisztráció keretében az Ügyfélnek lehetősége van a MobilBank üzenetek engedélyezésére. Amennyiben ez beállításra kerül, akkor a Mobil Aláírás üzenetek alapértelmezetten MobilBank üzenetként kerülnek az Ügyfél regisztrált mobiltelefon készülékeire továbbításra, mindaddig, ameddig rendelkezik legalább egy érvényes MobilBank eszköz-regisztrációval.

(95) A MobilBank eszköz-regisztráció sikeres aktiválásához 24 órán belül a Bank által meghatározott számú SMS-ben küldött egyszer használatos jóváhagyó kóddal végrehajtott MobilBankban kezdeményezett tranzakcióra van szükség. A MobilBank eszköz-regisztrációt követő 24 óra elteltével az első SMS-ben küldött egyszer használatos jóváhagyó kód használatát követően megtörténik a MobilBank eszköz-regisztráció aktiválása. Amennyiben az Ügyfél már korábban sikeresen regisztrált és aktivált egy adott azonosítóval rendelkező eszközt a Digitális szerződéséhez, akkor az újra regisztráció esetén nem lesz szükség újra aktiválásra, az automatikusan megtörténik a háttérben.

(96) A MobilBank eszköz-regisztráció sikeres aktiválását követően SMS-ben küldött egyszer használatos jóváhagyó kód kiküldésére a továbbiakban már nem kerül sor, az alkalmazás használata, illetve az InternetBanki belépés és tranzakció jóváhagyás is végrehajtható a készülék beállításoknak megfelelően MobilBank PIN kód megadásával, ujjnyomat azonosítással vagy a mobileszközbe beépített arcfelismerő funkción keresztüli arcfelismeréssel történő azonosítással. Az InternetBank szolgáltatás esetében a QR kód alkalmazásával, valamint a MobilBank értesítéssel (push) történő belépés; a bankkártyával kezdeményezett tranzakció MobilBank értesítés (push) alapján történő jóváhagyása, valamint Partner adatok mentése csak a MobilBank eszköz-regisztráció sikeres aktiválását követően lehetséges.

III.1.3.2. MobilBank használat

(97) Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a MobilBank szolgáltatás keretében fizetési műveletek (pl. átutalás, mobiltelefon feltöltés) kezdeményezése az InternetBank keretében alkalmazott, a (69) bekezdésben részletezett feltételek szerint biztosított.

(98) A MobilBankban az Ügyfél számára lehetőség van a rögzített partner adatok felhasználásával tranzakciók kezdeményezésére. Az eszköz-regisztráció sikeres aktiválását követően a partner adatok rögzítése, módosítása során minden esetben erős ügyfél-hitelesítéssel (Mobil Aláírás) történő jóváhagyásra van szükség, a már rögzített partner felé indított tranzakciók, megbízható kedvezményezettként, nem igényelnek Mobil Aláírást.

(99) Fizetési műveletek kezdeményezésekor a beállított Mobil Aláírás opcióknak megfelelően a jóváhagyás a bejelentkezéshez használt PIN kód vagy ujjnyomat megadásával vagy a mobileszközbe beépített arcfelismerő funkción keresztüli arcfelismeréssel történik. A Bank jogosult műveletkockázati alapon, saját módszertana alapján alacsony kockázatúnak tekintett fizetési műveletek esetében az erős ügyfél-hitelesítés használatától eltekinteni.

(100) Az Ügyfél a sikeres eszköz-regisztrációt követően a MobilBankba történő belépést követően rendelkezhet arról, hogy a MobilBank elindításakor egyes (maximum 5 db) számláinak egyenlege bejelentkezés nélkül is megjelenítésre kerüljön. Az Ügyfél vállalja, hogy a bejelentkezés nélkül megjelenített számlaegyenleg harmadik fél által ne legyen megismerhető, az ebből eredő esetleges károkért a Bank nem felel.

(101) A Bank a MobilBank szolgáltatás keretében a Bankkártyák lekérdezésére szolgáló menüpontban biztosítja az Ügyfél számára az általa igényelt WebKÁRTYA adatainak lekérdezési lehetőségét. A WebKÁRTYA részletes adatainak eléréséhez a MobilBank PIN kód, illetve az arra alkalmas készülékeken ujjnyomat megadása vagy a mobileszközbe beépített arcfelismerő funkción keresztüli arcfelismeréssel történő azonosítás szükséges. Ennek hiányában a WebKÁRTYA adatok lekérdezési lehetősége nem biztosított.

(102) Ügyfél tudomásul veszi, hogy érvényes eszköz-regisztráció esetén az internetes biztonsági kód szolgáltatás keretében engedélyezhető betéti- és hitelkártyás fizetések jóváhagyása alapértelmezetten a MobilBank szolgáltatás használatával történik.

(103) Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a MobilBankon keresztül elérhető egyes funkciók esetében automatikusan – külön ügyfél-hitelesítés nélkül – átirányításra kerül az OTP InternetBankba, ahol az érintett funkciót igénybe tudja venni. Az átirányítással a készüléken az InternetBank további funkciói is elérhetővé válnak.

III.1.3.2.1. Postai QR fizetés

(104) A MobilBank szolgáltatásban elérhető Postai QR számlafizetés funkció használatával kezdeményezett bankkártyás fizetési tranzakciók lebonyolítását az OTP Bank Nyrt. és annak szerződött partnereként a Magyar Posta Zrt. közösen végzi. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az ilyen típusú megbízások esetén a tranzakció összege nem közvetlenül érkezik a kedvezményezett QR-kódban található fizetési számlájára, annak továbbítását a Magyar Posta Zrt. biztosítja. A továbbítás időpontjáról, az egy fizetési tranzakció keretében megadható maximális összeg mértékéről, valamint az ilyen típusú fizetési megbízások

Magyar Posta Zrt. általi átvételére vonatkozó határidőkről, illetőleg egyéb, jelen Üzletszabályzatban nem részletezett szabályokról és tudnivalókról a Magyar Posta Zrt. által közzétett, mindenkor hatályos, a készpénzátutalási megbízás és postai számlabefizetési megbízás más szolgáltató által üzemeltetett, Postai kód (QR-kód) olvasására kialakított informatikai alkalmazáson keresztül kezdeményezett fizetési szolgáltatás igénybevételéről szóló Általános Szerződési Feltételeiben foglalt rendelkezések az irányadók. A vonatkozó Általános Szerződési Feltételek mindenkor megtekinthetők a www.otpbank.hu weboldalon is.

(105) A Postai QR fizetés funkció igénybevételének feltétele, hogy az Ügyfél az ilyen típusú fizetés első kezdeményezését megelőzően a MobilBank adott felületén elfogadja a Magyar Posta Zrt. előző bekezdésben említett Általános Szerződési Feltételeit. Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek a Magyar Posta Zrt. által a későbbiekben módosításra kerülnek, a módosítás hatályba lépését követő első fizetés-kezdeményezés alkalmával újfent szükséges az Ügyfél részéről a dokumentum elfogadása.

(106) Egy adott tranzakció jóváhagyásának további feltétele, hogy az Ügyfél az alkalmazásban a fizetési adatokat tartalmazó képernyőn rögzítse vagy az alkalmazás által felkínált címek közül kiválasztva megadja azt az általa használt elektronikus levelezési címet, amelyre a Magyar Posta Zrt. az adott tranzakciót követően a fizetés eredményéről szóló visszaigazolását megküldheti. Az Ügyfél elektronikus levelezési címének a Magyar Posta Zrt. részére történő bank általi átadására vonatkozó adatkezelési tudnivalók a jelen üzletszabályzathoz kapcsolódó Kiegészítő Adatkezelési Tájékoztatóban olvashatók.

(107) Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a postai QR fizetési funkció használatának keretében harmadik fél részére sem a személyes adatai, sem a fizetési számlájához, illetőleg bankkártyájához kapcsolódó adatok nem kerülnek átadásra, a Magyar Posta Zrt. kizárólag a fizetési megbízásban szereplő összeg és közleményadatok továbbítását végzi a tranzakció tényleges kedvezményezettje felé.

III.1.3.2.2. Bankfióki jognyilatkozatok aláírása

(108) Bankfiókban megtett jognyilatkozatok esetén a Bank MobilBank értesítéssel (push) is kezdeményezheti az Ügyfél általi dokumentum aláírást. Az értesítésben megjelölt dokumentumot az Ügyfélnek a MobilBank alkalmazásban át kell tekintenie és el kell fogadnia. Az Ügyfél által történő elfogadás egyszerű elektronikus aláírásnak minősül, amelyet a dokumentumon a Bank digitálisan rögzíti, az Ügyfél így teszi meg a jognyilatkozatát.

(109) Az elektronikus dokumentum hiteles példányához való hozzáférést a Bank az InternetBank és MobilBank Dokumentum lekérdező funkciója keretében biztosítja.

III.1.3.3. MobilBank eszköz-regisztráció törlése

(110) Az Ügyfél a MobilBank szolgáltatás használatának lemondását az érintett mobiltelefon készülék tekintetében a MobilBank eszköz-regisztrációjának törlésével kezdeményezheti:

a/ a MobilBankban az eszköz-regisztráció törlésére szolgáló funkcióval

b/ az InternetBank erre szolgáló menüpontjában

c/ a Bank telefonos ügyfélszolgálatán keresztül

d/ bármely bankfiókban személyesen.

(111) Amennyiben a MobilBank az adott mobileszközről – az érvényes eszköz-regisztráció törlése nélkül – eltávolításra kerül, az alkalmazás használhatósága megszűnik, de az eltávolításkor érvényes eszköz-regisztráció az InternetBank erre szolgáló menüpontjában továbbra is érvényes eszköz-regisztrációként jelenik meg.

III.1.3.4. Neked szolgáltatás

(112) *A Bank a MobilBank szolgáltatás keretében biztosíthatja az Ügyfél számára a „Neked" elnevezésű személyre szabott pénzügyi információs szolgáltatást. A szolgáltatás célja az Ügyfél pénzügyi tudatosságának támogatása, a pénzügyi tranzakciók és költések átláthatóbb megjelenítése, valamint az Ügyfél pénzügyeihez kapcsolódó személyre szabott információk biztosítása. A Bank a szolgáltatás keretében az Ügyfél tranzakcióihoz, költési szokásaihoz és a Digitális szolgáltatások használatához kapcsolódó adatok elemzése alapján személyre szabott pénzügyi információkat, költési összesítéseket és tájékoztatásokat jeleníthet meg.*

(113) *Az utazásokhoz kapcsolódó információk és összesítések előállítása során a Bank a tranzakciókhoz kapcsolódó adatok, valamint az elfogadóhelyhez vagy kereskedőhöz kapcsolódó adatok felhasználásával készíthet elemzéseket és jeleníthet meg tartalmakat.*

(114) *A szolgáltatás keretében megjelenő tartalmak köre, csoportosítása, megjelenítési módja és egyes funkciói a Bank által időről időre módosíthatók, bővíthetők vagy megszüntethetők. A megjelenített tartalmak köre az Ügyfél tranzakcióitól, pénzügyi aktivitásától és a rendelkezésre álló adatoktól függően eltérhet, valamint egyes kategóriákban vagy időszakokban tartalom nem feltétlenül áll rendelkezésre.*

III.1.3.5. Karbonlábnyom

(115) *A Bank a MobilBank szolgáltatás keretében biztosíthatja az Ügyfél számára a személyes karbonlábnyomra vonatkozó információk megjelenítését. A szolgáltatás célja, hogy az Ügyfél részére a pénzügyi tranzakciói alapján becsült környezeti hatásokra*

vonatkozó tájékoztatást nyújtson, valamint támogassa az Ügyfél környezeti fenntarthatósággal kapcsolatos tudatosságát.

(116) *A Bank a szolgáltatás keretében az Ügyfél tranzakcióihoz kapcsolódó adatok elemzése alapján becsült karbonlábnyom-értékeket, összesítéseket és egyéb kapcsolódó információkat jeleníthet meg. A megjelenített értékek tájékoztató jellegűek, azok becslésen alapulnak, és nem tekinthetők az Ügyfél tényleges környezeti hatásának pontos mérésére szolgáló adatoknak.*

(117) *A szolgáltatás keretében megjelenő tartalmak köre, csoportosítása, megjelenítési módja és egyes funkciói a Bank által időről időre módosíthatók, bővíthetők vagy megszüntethetők. A megjelenített információk köre az Ügyfél tranzakcióitól, pénzügyi aktivitásától és a rendelkezésre álló adatoktól függően eltérhet. A szolgáltatás használatát az Ügyfél a MobilBankban elérhető beállítások szerint kikapcsolhatja.*

III.1.4. Digitális üzenetküldés

(118) Az üzenetküldési szolgáltatás keretében a Bank az Ügyfél által elérhető számlák tekintetében a számlán történő terhelésekről és jóváírásokról, valamint a számlákhoz kapcsolódó aktív státuszú betéti kártyákkal végrehajtott készpénzfelvételi, illetve vásárlási tranzakciókról küld üzenetben értesítést. Hitelkártya számla esetében kizárólag az aktív státuszú hitelkártyával végrehajtott tranzakciókról történik üzenetküldés.

(119) A szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja megegyezik a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó megbízás megadásának időpontjával.

(120) A Digitális üzenetküldési szolgáltatás igénylését az Ügyfél a MobilBank eszköz-regisztrációs folyamat keretében az alkalmazás üzenetek engedélyezésének beállításával kezdeményezheti. Ezzel a beállítással az üzenetek küldése az Ügyfél Digitális szerződésében elérhető valamennyi releváns számla tekintetében automatikusan beállításra kerül. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a MobilBank értesítés beállítása automatikusan a Digitális üzenetküldési szolgáltatás aktiválását is magával vonja.

(121) Az üzenetküldési beállítás az Ügyfél által a későbbiekben megnyitásra kerülő új számlatermékek, illetve a bevezetésre kerülő új értesítés típusok esetében is automatikusan érvényesül.

(122) Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az üzenetekben megküldött rendelkezésre álló egyenlegre, illetve bankkártyás tranzakciók esetében a terhelés összegére vonatkozó információ csak tájékoztató jellegű. A számla tényleges egyenlege, illetve a kártyás tranzakció miatti terhelés összege ettől eltérhet. A számlán végrehajtott fizetési műveletekről a számlakivonat ad teljes körű pontos tájékoztatást.

(123) Az üzenetek küldését a Bank magyar nyelven biztosítja.

(124) A Digitális üzenetküldés keretében a Bank a következő típusú üzenetek küldését biztosítja.

III.1.4.1. MobilBank üzenet

III.1.4.1.1. MobilBank üzenetküldés

(125) Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a MobilBank üzenetek engedélyezése esetén a Bank az általa regisztrált mobil készülékekre általános tájékoztató jellegű, *tranzakció engedélyezésével és egyeztetésével kapcsolatos,* illetve hozzájárulása esetén termékajánlatra vonatkozó üzenetek küldésére is jogosult.

(126) Amennyiben az Ügyfél valamennyi Mobilalkalmazásra regisztrált készüléke törlésre kerül, akkor a MobilBank üzenetküldési szolgáltatás is automatikusan megszűnik, nem kerülnek üzenetek kiküldésre.

(127) Új készülék regisztráció esetén, amennyiben a készüléken a MobilBank értesítés engedélyezésre kerül, akkor a korábbi üzenetküldési beállítások kerülnek alkalmazásra a sikeres eszköz-regisztráció időpontjától.

III.1.4.2. Értesítés kártyás tranzakciókról és pénzmozgásokról

(128) A szolgáltatás igénybevételét az Ügyfél az InternetBank, valamint a MobilBank szolgáltatáson keresztül kezdeményezheti.

(129) A szolgáltatás igénybevételével az Ügyfél az alábbi tranzakciókról szóló – az Ügyfél által megadott mobiltelefonszámra – SMS vagy MobilBank értesítés (push) értesítések kiküldését kérheti:

a/ adott számlán könyvelt jóváíró és/vagy terhelő tranzakciókról, illetve a számlán valamely ok miatt (fedezet hiány, offline időszakban megadott hibás megbízás stb.) nem teljesült tételekről,

b/ számlához tartozó aktív státuszú bankkártyákkal végzett sikeres vagy sikertelen vásárlási és/vagy ATM készpénzfelvételi tranzakciókról.

(130) A szolgáltatáshoz kapcsolódóan az Ügyfél értesítési limitet határozhat meg. A beállított limit összeg alatti tételek esetében nem történik üzenetküldés. Az értesítési limit beállításából adódó kockázatokat az Ügyfél maga viseli.

(131) Amennyiben az Ügyfél által végrehajtott vásárlási tranzakció több lépésben valósul meg, azaz előengedélyezésre, esetleg annak módosítására is sor kerül a tranzakció

véglegesítéséig, akkor ebben az esetben a bank az Ügyfél által megadott mobiltelefonszámra az előengedélyezés(ek)ről külön üzentet küld. Azaz ilyen tranzakciók esetében az Ügyfél részére két (vagy több) tájékoztató üzenet (az előengedélyezésekről és a tényleges fizetésről) kerül továbbításra. Az Ügyfél valamennyi, a tranzakcióhoz kapcsolódó üzenet után köteles a mindenkori OTP Bank Digitális szolgáltatások Hirdetményben meghatározott mértékű díjat megfizetni.

III.1.4.3. Értesítés csoportos beszedési megbízásokról

(132) A szolgáltatás igénybevételét az Ügyfél az InternetBank, valamint a MobilBank szolgáltatáson keresztül kezdeményezheti.

(133) A szolgáltatás keretében az Ügyfélnek lehetősége nyílik a számlakörébe bevont számlákhoz kapcsolódó szolgáltatói beszedési megbízások esetében a beszedés Bankhoz történő benyújtását követően, annak SMS-ben vagy MobilBank értesítésben (push) történő engedélyezésére/ elutasítására. A tranzakció engedélyezését követően, az Ügyfél nem kifogásolhatja a számlája terhére teljesített fizetési megbízást.

(134) A szolgáltatás keretében a Bank a következő számlák kezelését vállalja:

a/ Lakossági Bázis Számla

b/ Lakossági Junior Számla

c/ Lakossági OTP Diákhitel Számla

d/ Lakossági EU Alapszámla

e/ Lakossági OTP OKÉ 5 Számla

f/ Lakossági Elektronikus Számlacsomag (Elektronikus Számla)

g/ Lakossági Alap Számlacsomag

h/ Lakossági Tempó Számlacsomag

i/ Lakossági Net Számlacsomag (Net Számla)

j/ Lakossági Prémium Plusz Számlacsomag (Prémium Plusz Számla)

k/ Privát Banki Számlacsomag (Privát Banki Számla)

l/ Lakossági Grátisz Számlacsomag

m/ Junior forint folyószámla

n/ Lakossági JUMP Számlacsomag (JUMP Számla)

(135) A szolgáltatás igénybevétele esetén a Bank az Ügyfél által megjelölt szolgáltatói beszedési megbízások esetében SMS vagy MobilBank értesítő üzenetet küld az Ügyfél által megadott mobiltelefonszámra. Az üzenet tartalmazza a beszedést benyújtó szolgáltató megnevezését, a beszedés aktuális összegét, egy azonosító számot és a válaszadásra rendelkezésre álló időkorlátot.

(136) A beszedési megbízás jóváhagyás, illetve elutasítása az alábbiak szerint történhet:

a/ SMS üzenetben: Az Ügyfél az általa megadott mobiltelefonszámra megküldött üzenet alapján, az üzenetben szereplő azonosítószám és a jóváhagyásra vagy elutasításra vonatkozó paraméter (Y-igen, N-nem) Bank részére – a mindenkori OTP Bank Digitális szolgáltatások Hirdetményben meghatározott telefonszámra – történő visszaküldésével rendelkezhet az adott szolgáltatói beszedés teljesítéséről. Amennyiben a beszedést benyújtó szolgáltató késedelmesen juttatja el a terhelésre vonatkozó adatállományt a Bank felé, a Bank által küldött üzenet csak tájékoztató jellegű, és nem nyújt lehetőséget az adott szolgáltatói beszedés teljesítésének jóváhagyására vagy elutasítására

b/ MobilBank értesítésben (push): A push üzenetre tappintva az ezt követően megjelenő felületen tudja kezdeményezni az Ügyfél az adott beszedési megbízást elutasítását vagy engedélyezését. Ha szolgáltató az Ügyfél által megadott teljesítési limit feletti összeget szeretne levonni, akkor azt – a felületen megjelenő utasításokat követve – az Ügyfélnek lehetősége van engedélyezni

III.1.4.4. Értesítés értékpapír ügyleti státuszváltozásokról és számlamozgásokról

(137) A szolgáltatás igénybevételét az Ügyfél az InternetBank, valamint a MobilBank szolgáltatáson keresztül kezdeményezheti.

(138) A szolgáltatás keretében a Bank kizárólag a következő értékpapírszámlák kezelését vállalja:

a/ Összevont értékpapírszámla

b/ Nyugdíj Előtakarékossági értékpapírszámla

c/ Tartós Befektetési értékpapírszámla

(139) A szolgáltatás keretében a megbízásban meghatározott mobiltelefonra SMS vagy MobilBank értesítő üzenetben az Ügyfél által megadott beállításoktól függően megküldésre kerülnek az adott értékpapírszámlán a részvény, befektetési jegy, kötvény típusú értékpapír tranzakciók egyes státuszváltozásairól, az értékpapírokkal kapcsolatos esedékességekről,

valamint az egyéb értékpapír számlamozgásokról szóló értesítések. Az értékpapír tranzakciók esetében az Ügyfél értesítési limitet is meghatározhat, amely összeg alatti tételek esetében nem történik üzenetküldés.

(140) Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás keretében érintett számlához kapcsolódó forint, illetve deviza számla tekintetében rendelkezik a III.1.4.2 fejezet szerinti szolgáltatással, úgy az adott értékpapír tranzakcióhoz kapcsolódó pénzmozgásról szóló értesítések azon szolgáltatás keretében, a beállított limitek figyelembevételével kerülnek megküldésre.

III.1.5. SingleMarket

(141) A Bank a SingleMarket keretében az OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményében meghatározott szolgáltatások nyújtását vállalja.

III.2. OpenBank szolgáltatás

(142) Az OpenBank szolgáltatást kizárólag a Digitális szerződéssel rendelkező ügyfelek vehetik igénybe. Az OpenBank szolgáltatás használatához az Ügyfélnek el kell fogadnia az arra vonatkozó jóváhagyó nyilatkozatot és a jogszabályi előírásoknak megfelelően egy limitált időszakra és meghatározott felhasználási módra szóló felhatalmazást kell adnia az adott számlát vezető pénzforgalmi szolgáltatónál a Bankon keresztül történő hozzáféréséhez. A folyamat az InternetBankból, illetve a MobilBankból egyaránt kezdeményezhető, a jóváhagyó nyilatkozat elfogadása után az Ügyfél ideiglenesen átirányításra kerül az általa kiválasztott külső számlavezető pénzintézethez, ahol erős ügyfél-hitelesítéssel megadja az OpenBank működéséhez szükséges felhatalmazást. A felhatalmazás jóváhagyására, annak visszavonására, a jogosultak körére, illetve az erős ügyfél-hitelesítés módjára a külső számlavezető pénzintézet vonatkozó rendelkezései az irányadók. A Bankon keresztüli hozzáférés csak jóváhagyott és érvényben lévő felhatalmazás birtokában lehetséges.

(143) A felhatalmazás a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően legfeljebb 180 (százhetvenkilenc) naptári napra adható és lejáratát követően megújítható. Az Ügyfél jogosult az OpenBank szolgáltatást bármikor megszüntetni azzal, hogy a szolgáltatásba bevont fizetési számlára vonatkozó felhatalmazást törli az InternetBank, vagy a MobilBank felületén. A törlési kérést a Bank a számlavezető felé is megkísérli eljuttatni, ha erre vonatkozó szolgáltatás rendelkezésre áll. A lejárt, de még nem törölt felhatalmazás az InternetBankból, illetve a MobilBankból egyaránt megújítható, aminek megkönnyítésére a számla elnevezése és száma a lejáratot követő 60. napig letárolásra kerül, de amennyiben a megújítás nem történik meg, úgy automatikusan és véglegesen törlődik.

(144) A Bank az InternetBankban, illetve a MobilBankban az Ügyfél lekérése alapján a külső számlavezető pénzforgalmi szolgáltató által szolgáltatott adatokat jeleníti meg, amelyek helytelenségéből eredő esetleges károk vonatkozásában a felelősségét kizárja.

III.3. Digitális szolgáltatások keretében elérhető OTP Chat szolgáltatás

(145) Az InternetBank és a MobilBank részeként elérhető OTP Chat szolgáltatás olyan digitális asszisztens megoldás, amely az ügyfélkérdések megválaszolását és egyes ügyféligények kiszolgálását támogatja magyar nyelven, a jelen fejezetben részletezettek szerint.

(146) Az ügyfélkiszolgálás a felhasználó által felvetett téma vagy a felhasználó választásának függvényében történhet a digitális asszisztens által automatizáltan vagy banki ügyintéző közreműködésével.

III.3.1. Automatizált ügyfélkiszolgálás

(147) A Chat szolgáltatás keretében elérhető automatizált folyamatok az általános tájékoztató szerepük mellett az Internet- és MobilBank egyes funkcióinak alternatív igénybevételi módját is biztosítják. Az Internet- és MobilBankba történő sikeres bejelentkezést követően kezdeményezett chat folyamatokban az Ügyfél erős ügyfélhitelesítésen átesett felhasználóként vesz részt. Ezt követően az erős ügyfélhitelesítést kívánó műveletek megerősítése jelen Üzletszabályzat II.2-es alfejezetében leírtak szerint történik.

(148) Az Internet- és MobilBanki chaten keresztül végrehajtott műveletek és tranzakciók az adott csatornán kezdeményezettnek minősülnek, az azokhoz kapcsolódó díjak, költségek, határidők és egyéb feltételek alkalmazásával. A Chat szolgáltatás keretében automatizáltan végezhető műveletek körét a Digitális szolgáltatások hirdetmény tartalmazza.

(149) Az OTP Chatben a Bank szolgáltatásaival kapcsolatban nyújtott tájékoztatás nem teljeskörű, így azok teljességéért a Bank felelősséget nem vállal. A Bank javasolja az OTP Chat szolgáltatást igénybe vevő Ügyfélnek, hogy ügyleti döntéseit ne alapozza kizárólag az ezen szolgáltatás keretében kapott tájékoztatásra. Az OTP Chatben a Bank szolgáltatásaival kapcsolatban nyújtott tájékoztatás nem minősül ajánlattételnek, befektetési ajánlásnak, befektetési elemzésnek, befektetés vagy adótanácsadásnak. A termékek és szolgáltatások részletes leírását a fiókokban és a Bank honlapján közzétett vonatkozó Üzletszabályzatok és Hirdetmények tartalmazzák.

III.3.2. Ügyintézőn keresztüli ügyfélkiszolgálás

(150) Az OTP Chat szolgáltatás lehetőséget biztosít banki ügyfélszolgálati ügyintézővel történő chat beszélgetésre is. Az egyes banki témákban illetékes chat ügyfélszolgálat nyitvatartási idejét a Bank a honlapján (www.otpbank.hu) teszi közzé. Az ügyfélszolgálattal folytatott chat beszélgetések keretében az ügyfélkérdések megválaszolására, valamint a mindenkori Soft azonosítás keretében elérhető szolgáltatások köréről szóló lakossági Hirdetményben, továbbá az egyes érintett termékekre vonatkozó üzletszabályzatokban meghatározott banki és egyéb műveletek kezdeményezésére van lehetőség.

III.3.3. OTP Chat szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb rendelkezések

(151) Az OTP Chat szolgáltatás igénybevételéhez – a sikeres Internet- és MobilBanki bejelentkezést követően – nincs szükség külön banki azonosító adatok megadására, ügyintézőink semmilyen körülmények között nem kérik az Ügyfél jelszavait, PIN-kódját, és nem is kérik fel ezek módosítására.

(152) Az Internet- és MobilBankon keresztül folytatott chatbeszélgetések leiratait az Ügyfél utólag is megtekintheti és letöltheti.

(153) A Bank fenntartja magának a jogot, hogy a chatet megszakítsa azzal a látogatóval, aki trágár, vagy becsületsértő kifejezéseket használ, illetve rasszista, gyűlöletkeltésre alkalmas megnyilvánulásokat tartalmazó, vagy a Bank szolgáltatásaihoz semmilyen módon nem kapcsolódó üzeneteket küld az ügyintézőnek.

(154) A Bank nem felel semmilyen, az OTP Chat szolgáltatás működéséből adódó hibáért, vagy üzemzavarért. A Bank fenntartja a jogot, hogy az OTP Chat szolgáltatást külön bejelentés nélkül karbantartás miatt szüneteltesse.

III.4. Fizetési kérelem (qvik-kérelem) szolgáltatás

(155) A Fizetési kérelem funkció a Pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló Üzletszabályzatban meghatározott számlatípusokkal vehető igénybe.

(156) A fizetési kérelem szolgáltatás használatával kapcsolatban az Ügyfél tudomásul veszi az alábbiakat:

a/ A Digitális szolgáltatások keretében – az OTP Bank Digitális szolgáltatások Hirdetményben közzétett csatornákon – a beérkezett fizetési kérelmek lekérdezésére és megválaszolására, valamint új fizetési kérelem rögzítésére nyílik lehetőség.

b/ A beérkezett fizetési kérelem elfogadása vagy elutasítása a Fizető fél döntésén alapul. Ameddig a Fizető fél a beérkezett fizetési kérelemre nem reagál, a kérelem státusza „Válaszra vár”. Elfogadás esetén azonnali átutalási tranzakcióval történik meg a kérelem teljesítése és „Teljesített” státuszba kerül. Értéknap választására a tranzakció kezdeményezésekor a Fizető fél által nincs lehetőség, valamint a kérelem összege nem haladhatja meg az azonnali átutalás értékhatárát. A beérkezett fizetési kérelem Fizető fél általi elutasítása esetén a kérelem „Elutasított” státuszra módosul. Amennyiben a kérelemben szereplő érvényességi idő leteltéig a Fizető fél nem reagál a kérelemre, az automatikusan „Válasz nélkül lejárt” státuszba kerül, és ezt követően már nem válaszolható meg.

c/ A fizetési határidő értéke a Fizető fél számára kizárólag tájékoztató jellegű adatként kerül továbbításra, egy-egy fizetési kérelem az érvényességi idő lejártáig a fizetési határidő értékétől függetlenül megválaszolható.

d/ A fizetési kérelem teljesítésének összege módosítható, amennyiben a fizetési kérelem küldője a kérelem összegét módosíthatónak jelölte meg.

e/ A fizetési kérelem közlemény mezője a teljesítést megelőzően a Fizető fél által szabadon módosítható, amennyiben a kérelem küldője azt módosíthatónak jelölte meg. A kérelem küldője által nem módosíthatóként megjelölt közlemény mező a teljesítést megelőzően kizárólag kiegészíthető.

f/ Az azonnali átutalás értékhatárát meghaladó fizetési kérelmeket az OTP Bank Nyrt. a Fizető Fél értesítése nélkül visszautasítja.

III.5. A Digitális szolgáltatásokon keresztül megadott megbízások teljesítése

(157) Az Ügyfél Digitális szerződése keretében kezelhető számláihoz kapcsolódó megbízások megadására és teljesítésére – a jelen üzletszabályzatban foglaltakon túlmenően – a Lakossági bankszámlákról, betétekről és a Folyószámlahitelről szóló Üzletszabályzat – Fizetési számlák című Üzletszabályzatban, a Befektetési Szolgáltatási Üzletági Üzletszabályzatban, a Hitelkártya Üzletszabályzatban, a Merkantil Bank Zrt. megbízásából a Bank-nál vezetett MOBIL Betétszámla Üzletszabályzatában, valamint az Üzletszabályzat a pénzforgalmi szolgáltatásról című dokumentumban foglalt rendelkezések az irányadóak azzal, hogy meghatalmazott állítására és az egyedi átutalások sorba állítására nincs lehetőség.

(158) A Bank a Digitális szolgáltatások rendszerében rögzített megbízásokat az írásbeli megbízásokkal azonos tartalmi követelményeknek megfelelően fogadja be és teljesíti azzal az eltéréssel, hogy az OTP InternetBank és MobilBank szolgáltatáson keresztül kezdeményezett azonnali átutalási megbízás olyan módon is megadható, hogy a

kedvezményezett nevét és fizetési számlájának pénzforgalmi jelzőszámát másodlagos számlaazonosító jelöli.

(159) A Digitális szolgáltatások rendszere által felvett fizetési megbízást az Ügyfélnek meg kell erősítenie, melynek elmaradása esetén az adott megbízás a Bank által teljesítésre át nem vett fizetési megbízásnak minősül. A fizetési megbízások teljesítéséről az Ügyfél a számlakivonaton kap tájékoztatást.

(160) Az Ügyfél számláihoz kapcsolódó megbízások megadására és teljesítésére a (240) bekezdésben felsorolt vonatkozó Üzletszabályzatokban és Hirdetményekben foglalt rendelkezések az irányadóak.

(161) Napi Átutalási Limit

a/ A Napi Átutalási Limit Bank által rögzített alapértelmezett értéke 1.000.000 Ft, mely mindaddig érvényben marad, amíg az Ügyfél eltérő beállítást nem alkalmaz. A Bank az alapértelmezett érték meghatározása során azt a középértéket veszi alapul, amely nem akadályozza jelentősen mindennapi élettel járó pénzmozgásokat, de már alkalmas arra, hogy hatékony védelmet nyújtson a jelentős összegű visszaélések ellen. A Bank jogosult az alapérték felülvizsgálatára és annak módosítására, amennyiben a Bank ügyfeleinek fizetési szokásai és a csalási tendenciák módosulása alapján ez indokolt. A napi limit személyre szabásához a Bank az ügyfélnek segítséget nyújt az OTP Mobilbank felületén megjelenített átlagos átutalási érték kijelzésével, melynek tízszeres értékét javasolja felelős limitbeállításként.

b/ A Napi Átutalási Limitet az Ügyfél Bankfiókban és az OTP Mobilbank felületén tudja módosítani, az OTP Mobilbank felületén történő módosítás feltétele a megfelelően regisztrált és aktivált Mobilbank applikáció. Az OTP Bank fenntartja a jogot, hogy az Ügyfél kifejezett és megfelelően indokolt kérelme alapján a napi átutalási limit emelésére vonatkozó kérést a feltüntetett csatornáktól eltérő módon is befogadja.

c/ A napi átutalási limit érvényesítése minden esetben a tranzakciót kezdeményező Ügyfél Digitális szerződéséhez tartozó érték alapján történik akkor is, amennyiben a számlatulajdonos és a tranzakciót kezdeményező Ügyfél (meghatalmazott, törvényes képviselő, gondnok) személye eltér.

d/ Napi limit beállítása az alábbiak szerint lehetséges:

da/ Nincs limit: Az Ügyfél a rendelkezése alatt álló valamennyi számláról korlátozás nélkül kezdeményezhet átutalásokat a mindenkor rendelkezésre álló egyenleg erejéig, beleértve a rendelkezésre álló hitelkeret(ek) összegét is.

db/ Állandó napi utalási limit: Az Ügyfél a rendelkezése alatt álló valamennyi számláról legfeljebb a beállított Állandó napi átutalási limitet elérő összegben kezdeményezhet átutalásokat. Az állandó napi átutalási limit összegét meghaladó megbízások automatikusan visszautasításra kerülnek.

dc/ Korlátlan utalási limit mára opció: Beállítása esetén, tárgynap éjfélig az Ügyfél a rendelkezése alatt álló valamennyi számláról korlátozás nélkül kezdeményezhet átutalásokat a mindenkor rendelkezésre álló egyenleg erejéig, beleértve a rendelkezésre álló hitelkeret(ek) összegét is. Tárgynapot követő nap 0:00-kor a napi átutalási limit automatikusan visszaáll az állandó napi utalási limit értékére.

(162) A megbízás akkor tekintendő a Bank részéről elfogadottnak, ha az Ügyfél számára a rendszer visszaigazolja a megbízás végrehajtásának/átvételének tényét.

(163) Utalásőr

a/ Az Utalásőr biztonsági funkció igénybevétele kizárólag az OTP InternetBank és OTP MobilBank felületén lehetséges, a funkció használata során csak olyan személy kérhető fel második jóváhagyóként, aki aktív OTP MobilBank regisztrációval rendelkezik. A funkció beállítása során a Bank a második jóváhagyó e-mail címe alapján azonosítja az érintett Digitális fiókot. Amennyiben a megadott e-mail alapján a második jóváhagyónak nincs érvényes Digitális szerződése, valamint regisztrált és aktivált OTP MobilBank alkalmazása, vagy a második jóváhagyó elutasítja a felkérést, az Utalásőr funkció nem kerül beállításra.

b/ Az Utalásőr funkcióban a második jóváhagyó szerepkörre történő felkérés elfogadására 7 nap áll a második jóváhagyó rendelkezésre, ezen időkorlát lejártával a felkérés elfogadása már nem lehetséges.

c/ Az Utalásőr funkcióval beállított második jóváhagyó törlése, valamint az Utalásőr funkcióhoz tartozó limit érték növelése kizárólag az OTP Bank bankfiókjaiban lehetséges.

d/ Az Utalásőr napi limit értéke nem lehet kevesebb, mint ~~*50.000*~~ *10.000*,- Ft.

e/ Az Utalásőr limit értéke tranzakciónkénti értéket jelent és független a napi átutalási limit értékétől, tehát a második jóváhagyó engedélye mellett az átutalás akkor is elutasításra kerül, ha annak értéke meghaladja a napi átutalási limitben korábban meghatározott napi összesített utalási összeg értékét.

f/ A második jóváhagyó Ügyfélnek 24 óra áll rendelkezésére, hogy az OTP MobilBank felületén engedélyezze az utalás teljesítését. Amennyiben a második jóváhagyó 24

órán belül nem hagyja jóvá vagy elutasítja a tranzakciót, a Bank nem teljesíti az utalási megbízást.

g/ Az Utalásőr funkció igénylésével az Ügyfél kifejezetten felhatalmazza az OTP Bank Nyrt.-t, hogy az utalásra vonatkozó, banktitoknak minősülő adatokat a második jóváhagyónak átadja, és a tranzakció jóváhagyása vagy elutasítása érdekében azokat a második jóváhagyó számára megismerhetővé tegye. Az Utalásőr funkció keretében átadott adatok köre: ügyfél neve, az utalás összege, devizaneme, kedvezményezett és kezdeményező számla száma és az utalás közleménye.

h/ Az Utalásőr funkció igénybevétele érdekében az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az Utalásőr funkcióval felkért második jóváhagyó tevékenysége a hitelesítési folyamat szerves része, azaz a fizetési megbízás a második jóváhagyó hitelesítését jóváhagyását követően kerül átvételre és teljesítésre.

i/ Ügyfél tudomásul veszi, hogy az Utalásőr funkció által második jóváhagyással is jóváhagyott utalások tekintetében továbbra is az Ügyfél tartozik felelősséggel.

(164) Pénzkérés simán

a/ A Pénzkérés simán szolgáltatás kizárólag a MobilBank felületén érhető el, MobilBank regisztrációval rendelkező Ügyfelek részére. A MobilBank szolgáltatás igénybevételének feltételeiről a jelen Üzletszabályzat III.1.3 fejezet rendelkezései az irányadóak.

b/ A Pénzkérés simán szolgáltatással a MobilBankban a kedvezményezett Ügyfél megbízása alapján a technikai támogatás keretében igénybe vett EAM szolgáltatással előállított qvik QR kóddal és/vagy qvik NFC-vel kezdeményezhető qvik fizetés a Fizető fél felé. A Fizető fél által a mobileszközével beolvasott adattartalom alapján automatikusan előállított qvik fizetést jóváhagyhatja vagy elutasíthatja.

c/ A Pénzkérés simán szolgáltatás végrehajtásának feltétele a kedvezményezett Ügyfél és a Fizető fél egyidejű és azonos helyszínen történő személyes jelenléte.

d/ A Pénzkérés simán szolgáltatás során előállított qvik QR kód, és/vagy qvik NFC érvényességi ideje a generálástól számított 5 perc, amely időtartamon belül kizárólag egyszeri fizetésre jogosít.

e/ A Fizető fél által elutasított qvik QR kód, és/vagy qvik NFC a kedvezményezett Ügyfél számára az eredeti érvényességi időn belül ismételten elérhetővé válik a MobilBank felületén újbóli felhasználásra. Az érvényességi idő lejártát követően az qvik QR kód, és/vagy az qvik NFC felhasználása érvénytelennek minősül. A Fizető

fél által beolvasott adattartalom érvényességi időn túl történő jóváhagyása esetén az azonnali fizetés automatikusan elutasításra kerül.

f/ A Pénzkérés simán szolgáltatással előállított EAM-okat (qvik QR kód, qvik NFC) a Bank ügyfelenként naponta maximálisan 20 db, maximum 500.000,- Ft értékben biztosítja. Az értékhatárt, valamint a darabszám limitet meghaladó EAM előállítást a Bank visszautasítja.

g/ A Pénzkérés simán szolgáltatással előállított qvik QR kód és/vagy qvik NFC fogadása bármely olyan magyarországi pénzintézetnél végrehajtható, amely rendelkezik az EAM befogadásához szükséges technikai feltételekkel.

h/ A Pénzkérés simán szolgáltatás kizárólag forint lakossági fizetési számlával vehető igénybe.

i/ A Pénzkérés simán NFC szolgáltatás kizárólag olyan mobileszközön vehető igénybe, amely rendelkezik a szükséges NFC funkcionalitással.

(165) A Digitális szolgáltatások igénybevételével kezdeményezett, a napközbeni elszámolás keretében teljesülő belföldi forint átutalások, valamint azonnali átutalási megbízások teljesítése az „Üzletszabályzat a pénzforgalmi szolgáltatásról” című dokumentumban foglaltak szerint történik.

(166) A tárgynapra forintszámla terhére, forintban rögzített egyszeri átutalási megbízás, valamint a terhelési nap megjelölésével megadott egyszeri átutalási megbízás átvételét a Bank a mindenkori OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményben meghatározott átvételi időszak alatt biztosítja. Az átvételi határidőn túlmenően az előzőekben felsorolt tárgynapi teljesítésre szóló bankon kívüli átutalási megbízásokat a Digitális szolgáltatások keretében a Bank nem fogad be.

(167) A Bank az InternetBank, valamint MobilBank szolgáltatás igénybevétele útján megadott megbízások tárgynapi teljesítéséből reá háruló feladatok végrehajtását – a mindenkori OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményben meghatározott időszakban biztosítja.

(168) A Bank az átvételi határidőn túl, illetve a számlavezető rendszerének nyitvatartási időszakán kívül benyújtott megbízásokat – ide nem értve a bankkártyás vásárlásnak minősülő tranzakciókat (pl. prepaid típusú telefon egységkártya feltöltése) – a Digitális szolgáltatások rendszerében várakoztatja.

a/ A várakoztatott megbízások feldolgozása a következő munkanapon – a megbízás feldolgozásakor érvényes árfolyam- és kamat feltételekkel – történik. A megbízások részteljesítése nem lehetséges, amennyiben nem áll rendelkezésre a megbízás végrehajtásához szükséges teljes fedezet (megbízás összege és teljesítéskor

esedékes díja) a rendelkezésre álló időn belül nem kerül biztosításra, a megbízás nem kerül végrehajtásra.

(169) A Digitális szolgáltatások rendszerében benyújtott – várakoztatott – megbízások visszavonására (beleértve a fizetés-kezdeményezési szolgáltatás igénybevételével adott fizetési megbízásokat is) az Ügyfél a megbízások teljesítésének megkezdéséig jogosult.

(170) A szolgáltatás keretében rögzítésre került nemzetközi átutalási megbízások visszavonására az Ügyfél a megbízás feldolgozásának megkezdéséig jogosult.

(171) Az Ügyfél hatályos jogszabályi rendelkezéseknek nem megfelelő, hiányos, hibás vagy egyébként nem megfelelő adatokat tartalmazó megbízásait a Bank nem fogadja be, illetve esetleges sikeres befogadás esetén annak teljesítését a Bank jogosult visszautasítani.

(172) Azon beérkező fizetési megbízás, amely rögzítése közben bármilyen technikai probléma miatt a megbízás keretszerződés szerinti jóváhagyása (hitelesítése) elmarad, át nem vett fizetési megbízásnak minősül.

(173) A teljesített megbízások visszavonására az Ügyfél nem jogosult.

(174) A Digitális szolgáltatások rendszerében rögzítésre került és teljesített belföldi forint átutalási megbízások visszahívásának kezdeményezésére az Ügyfél az „Üzletszabályzat a pénzforgalmi szolgáltatásról” című dokumentumban meghatározott módon jogosult.

(175) A Digitális szolgáltatások igénybevételével egyedi kamatozású forint és deviza lekötött betét elhelyezésére, valamint egyedi árfolyamon végrehajtott konverzióra nincs lehetőség.

(176) A Digitális üzenetküldés esetén az Ügyfél által meghatározott számlákon a tranzakció végrehajtását követően a számlán történt könyveléssel, vagy azonnali átutalások esetén a teljesítéssel (előjegyzéssel) egyidejűleg automatikusan, illetve az adott számlákhoz kapcsolódó aktív bankkártyákkal végrehajtott tranzakciókról szóló tájékoztató üzenetek a tranzakció végrehajtását követően rövid időn belül megküldésre kerülnek.

(177) Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Bank a Digitális szolgáltatások keretében kezdeményezett tranzakciók végrehajtását minden esetben a jelen Üzletszabályzatban szabályozott módon teljesíti.

IV. VEGYES RENDELKEZÉSEK

IV.1. Biztonsági előírások

(178) Az Ügyfél a személyes hitelesítési adatait (InternetBank Azonosító e-mail cím, Szerződés azonosító, titkos jelszó, a MobilBank PIN kód, valamint a Mobil Aláírás keretében

SMS-ben kiküldött véletlenszerű számsor vagy megjelenített QR kód, illetve Push üzenet együttesen) köteles megőrizni és biztosítani, hogy azokról harmadik személy – az e-mail címet kivéve – tudomást ne szerezhessen, valamint harmadik személy a Digitális szolgáltatásokhoz hozzá ne férhessen.

a/ Ennek keretében kifejezetten tilos:

aa/ a személyes hitelesítési adatokat harmadik személy részére átadni, hozzáférhetővé tenni, vagy bármely más módon harmadik személy tudomására hozni,

ab/ az InternetBank vagy MobilBank szolgáltatás használatát harmadik személynek átengedni,

ac/ az InternetBank vagy MobilBank szolgáltatás igénybevételére használt bármely eszközre távoli hozzáférést biztosító alkalmazásokat telepíteni,

ad/ az InternetBank vagy a MobilBank használatára igénybe vett eszközét harmadik személynek átadni vagy felügyelet nélkül hagyni a szolgáltatásból történő kijelentkezés, illetve a készülék biztonságos zárolásának mellőzésével,

ae/ a MobilBank használatára igénybe vett mobil eszközön más személy részére is lehetővé tenni a biometrikus hitelesítést,

af/ az InternetBank vagy MobilBank szolgáltatást nyilvános, az Ügyfél ellenőrzési körén kívül eső, vagy harmadik személy által a rendelkezésére bocsátott eszközökön használni.

(179) A (178) bekezdés aa/ alpontjának alkalmazásában nem minősül harmadik személynek a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény szerinti fizetés-kezdeményezési szolgáltatást és számlainformációs szolgáltatást jogszerűen végző pénzforgalmi szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához, valamint az ügyfél-hitelesítéshez szükséges mértékben történő adatátadás esetén. Magyar Nemzeti Bank weboldalán a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást és számlainformációs szolgáltatást jogszerűen végző pénzügyi szolgáltatók bármikor díjmentesen ellenőrizhetők.

(180) Ügyfél haladéktalanul köteles a Bank felé bejelenteni, ha

a/ az azonosítására vonatkozó adatokat elvesztette, vagy egyébként tart attól, hogy azok jogosulatlan harmadik személy tudomására jutottak,

b/ a Digitális szerződésben rögzített mobiltelefon számhoz tartozó telefonkészülék vagy SIM kártya elvesztése vagy ellopása esetén, vagy ha attól tart, hogy ahhoz harmadik személy hozzáférhetett,

c/ a bankszámlakivonatán jogosulatlan műveletet tüntettek fel,

d/ olyan tranzakciót (a fizetési műveleteken túlmenően ideértve a MobilBank eszköz-regisztrációt, Partner létrehozását vagy beállítás módosítását) jóváhagyó kódot kap SMS-ben, melyet nem ő kezdeményezett vagy nem az általa a tranzakció kezdeményezésekor megadott adatokat tartalmazza,

e/ az InternetBank belépéshez szükséges Mobil Aláírás SMS kód nem érkezik meg az InternetBank szerződésben rögzített telefonszámára,

f/ biometrikus hitelesítési eljárást alkalmaztak akaratán kívül/szándéka ellenére.

(181) Legkésőbb az első a Bank kapcsolattartásra fenntartott csatornáin tett bejelentéssel egyidejűleg az Ügyfél köteles választása szerint:

a/ a titkos jelszót megváltoztatni, vagy letiltani,

b/ biometrikus hitelesítést más azonosítási módra változtatni,

c/ a MobilBank PIN kódot megváltoztatni és/vagy,

d/ a Digitális szerződés felfüggesztését, illetve a MobilBank eszköz-regisztráció törlését jelen Üzletszabályzatban meghatározott módon a bejelentéssel egy időben elvégezni vagy annak elvégzését a Banktól kérni.

(182) A (181) bekezdésben rögzítetteken túlmenően az Ügyfél köteles az InternetBank és MobilBank szolgáltatások biztonságos használata, valamint személyes hitelesítési adatainak biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben elvárható magatartást tanúsítani, így különösen:

a/ Jogszerűen licencszelt szoftver környezetben igénybe venni az InternetBank vagy MobilBank szolgáltatást.

b/ Az InternetBank vagy MobilBank szolgáltatás igénybevételére használt számítástechnikai eszközén, illetve mobil eszközén gyártói támogatás alá eső és elérhető legújabb szoftver komponenseket alkalmazni.

c/ Gondoskodni az InternetBank és MobilBank szolgáltatások igénybevételére használt számítástechnikai eszköz, illetve mobil eszköz legalább alapszintű vírusvédelméről.

d/ Internetes böngészés során kerülni a rosszindulatú, kártékony vagy kockázatosnak ítélt honlapok, ideértve különösen az ún. adathalász megkeresésekben hivatkozott honlapok látogatását.

e/ Mindenkor megtiltani, hogy az InternetBank és MobilBank szolgáltatások igénybevételére használt számítástechnikai eszközén, illetve mobil eszközén harmadik fél saját vagy az Ügyfél által nem ismert szoftvert/alkalmazást telepítsen.

f/ Gondoskodni arról, hogy az InternetBank és MobilBank szolgáltatások igénybevételére használt számítástechnikai eszközén, illetve mobil eszközén csak olyan szoftvert//alkalmazást telepítsen melynek működéséről, funkciójáról megfelelő ismeretekkel bír, és amely biztosan nem alkalmas arra, hogy harmadik fél számára hozzáférést biztosítson a számítástechnikai eszközhöz vagy mobil eszközhöz.

g/ Különös figyelemmel lenni arra, hogy az SMS-ben kézbesített egyszer használatos kódot, vagy az InternetBank felületen megjelenített QR kódot, illetve push üzenetet harmadik személy ne ismerhesse meg.

h/ Az InternetBank és MobilBank szolgáltatás igénybevételére használt számítástechnikai eszközén, illetve mobil eszközén megfelelő biztonságú zárolási lehetőségeket beállítani.

(183) Az Ügyfél és a Bank egyaránt köteles az Ügyfél biztonságos azonosításához szükséges, jelen Üzletszabályzatban foglalt, illetve a Bank honlapján közzétett előírásokat maradéktalanul betartani és elvégezni.

(184) A Digitális szolgáltatásokkal kapcsolatosan felmerülő visszaélés gyanúja esetében a Bank az Ügyfél értesítése mellett jogosult a szolgáltatásokhoz történő hozzáférés felfüggesztését kezdeményezni. A felfüggesztés ez esetben kizárólag az Ügyféllel folytatott személyes egyeztetést követően, az Ügyfél bankfiókban megadott írásbeli rendelkezése mellett oldható fel. A Bank fenntartja a jogot, hogy az Ügyfél kifejezett és megfelelően indokolt kérelme alapján a vonatkozó kérést a feltüntetett csatornáktól eltérő módon is befogadja. Az adott azonosítóhoz kapcsolódóan a szolgáltatások felfüggesztéséből eredő, az Ügyfelet ért esetleges károkért a Bank felelősséget nem vállal.

IV.1.1. Mobil Aláírás alkalmazása

(185) Az Ügyfél számára kötelező a Mobil Aláírás biztonságnövelő funkció igénybevétele. Az SMS alapú Mobil Aláírás szolgáltatás keretében az Ügyfél az InternetBankba történő bejelentkezéskor, az általa kezdeményezett tranzakció engedélyezésekor – a (69) bekezdésben foglaltakat is figyelembe véve – a mobiltelefon készülékére SMS formájában egy véletlenszerűen képzett kódot kap.

(186) A Mobil Aláírás igénybevételéhez az Ügyfél köteles mobiltelefon számot megadni, melyet módosíthat bármely OTP bankfiókban.

(187) Az InternetBank szolgáltatás igénybevételéhez a Bank által automatikusan beállításra kerül a Mobil Aláírás szolgáltatás bejelentkezéskori opciója. Ennek kikapcsolására az Ügyfél által nincs lehetőség.

(188) A Bank által ugyancsak automatikusan beállításra kerül a Mobil Aláírás szolgáltatás tranzakciónkénti opciója. Ennek kikapcsolására az Ügyfél által nincs lehetőség.

(189) InternetBank szolgáltatás keretében az egyes funkciók igénybevételi lehetősége a meghatározott Mobil Aláírás beállításoknak megfelelően biztosított.

a/ A Mobil Aláírás szolgáltatás csak bejelentkezéskori, illetve csak tranzakciónkénti opcióval történő igénybevételére nincs lehetőség.

b/ A fizetési tranzakciók végrehajtása kizárólag a Mobil Aláírás szolgáltatás tranzakciónkénti opciójának igénybevétele esetén biztosított, az alábbi kivételekkel:

ba/ A tranzakciónkénti Mobil Aláírás opció beállításával az Ügyfél által a saját számlák közötti tranzakciók indítása, betét lekötés és feltörés, valamint az elmentett Partner adatok igénybevételével történő tranzakciók végzése esetén nem kerül sor erős ügyfél-hitelesítésre.

(190) A kizárólag Mobil Aláírás igénybevételével elérhető, nem fizetési tranzakciókhoz kapcsolódó funkciók körét a Bank honlapján (www.otpbank.hu) teszi közzé.

(191) Az Ügyfél köteles a Mobil Aláírás keretében a Bank által küldött üzenetek tartalmát minden esetben a tranzakció jóváhagyását megelőzően ellenőrizni, hogy az valóban megfelel-e a szándékának, egyezik-e az általa kezdeményezett tranzakció adataival. Amennyiben a Bank által küldött üzenet tartalma nem egyezik meg az Ügyfél által kezdeményezett tranzakcióval, erről az Ügyfél köteles haladéktalanul értesíteni a Bankot.

(192) Amennyiben az Ügyfél érvényes eszköz-regisztrációval rendelkezik a MobilBank szolgáltatásra vonatkozóan, akkor számára automatikusan a MobilBank értesítés (push) alapú Mobil Aláírás kerül alapértelmezettként beállításra. Ebben az esetben az internetes szolgáltatásba történő belépés, illetve a tranzakciók jóváhagyása az Ügyfél által regisztrált mobileszközökre küldött MobilBank értesítésre tapintással a MobilBank igénybevételéhez szükséges MobilBank PIN kód megadásával, ujjnyomat azonosítással vagy a mobileszközbe beépített arcfelismerő funkción keresztüli arcfelismeréssel történő azonosítással valósul meg.

(193) Amennyiben a MobilBank értesítés nem érkezik meg az Ügyfél által regisztrált mobileszközökre, akkor lehetőség van a felületen a jóváhagyáshoz QR kód megjelenítésre. Ez esetben az internetes szolgáltatásba történő belépés, illetve a tranzakciók jóváhagyása az Ügyfél által regisztrált mobileszközökre letöltött MobilBankból történő QR kód beolvasással lehetséges. A QR kód beolvasását követően a jóváhagyás a MobilBank igénybevételéhez

szükséges MobilBank PIN kód megadásával, ujjnyomat azonosítással vagy a mobileszközbe beépített arcfelismerő funkción keresztüli arcfelismeréssel történő azonosítással valósul meg.

(194) Amennyiben az Ügyfél által regisztrált mobileszközök esetében nem áll rendelkezésre internetes kapcsolat, ekkor lehetőség van a felületen SMS üzenet kérésére, amely az Ügyfél által megadott Mobil Aláírás telefonszámra kerül továbbításra. Szintén SMS alapú Mobil Aláírás kerül alkalmazásra, amennyiben az Ügyfél nem rendelkezik érvényes Mobilalkalmazás eszköz-regisztrációval.

(195) Az SMS alapú Mobil Aláírás szolgáltatás keretében a Bank SMS-ben egy véletlenszerű számsort küld, amelyet az Ügyfélnek az InternetBank szolgáltatásba történő belépéskor, a MobilBank szolgáltatásra történő eszköz-regisztrációkor, illetve az InternetBank keretében kezdeményezett aktív tranzakció engedélyezésekor kell megadnia. Az SMS-ben küldött számsor kizárólag az üzenetben megjelölt időpontig és csak egyszer használható fel.

(196) A MobilBank szolgáltatás keretében a tranzakciók jóváhagyása a szolgáltatásra történő eszköz-regisztrációkor megadott PIN kóddal vagy – az arra alkalmas iOS és Android operációs rendszerrel működő készülék használata esetén, az Ügyfél választása alapján – ujjnyomat azonosítással vagy a mobileszközbe beépített arcfelismerő funkción keresztül arcfelismeréssel történő azonosítással valósul meg.

(197) Az Ügyfél a Mobil Aláírás funkcióról jelen Üzletszabályzatból, a technikai feltételeiről a Bank honlapján, valamint a mindenkori OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményből tájékozódhat.

(198) Amennyiben a megadott mobiltelefonszám kikerül az Ügyfél birtokából és nem tud helyette másik mobiltelefon számot megadni, valamint nem rendelkezik másik mobilkészülékre vonatkozóan érvényes MobilBank eszköz-regisztrációval, akkor az InternetBank szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Bank számára nem tudja biztosítani. Amennyiben az Ügyfél az azonosító mobiltelefon számmal kapcsolatban az OTP Bankfiókban tesz bejelentést, akkor ezzel együtt a Digitális szolgáltatási szerződése új mobiltelefonszám megadásáig a Bank által felfüggesztésre kerül.

IV.2. Felelősségviselés

(199) A jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel kapcsolatos alapvető felelősségvállalási szabályokról, valamint a jóvá nem hagyott fizetési műveletek összegének megtérítéséről, az OTP Bank Üzletszabályzat a pénzforgalmi szolgáltatásról X. pontja rendelkezik.

(200) A (180) bekezdésben meghatározott bejelentés megtételét megelőzően bekövetkezett kárt legfeljebb tizenötezer forint erejéig az Ügyfél tartozik viselni, kivéve, ha

a/ a Digitális szolgáltatások használatához szükséges személyes hitelesítési adatainak ellopását, birtokából történő kikerülését vagy jogosulatlan használatát a fizető fél a fizetési művelet teljesítését megelőzően nem észlelhette,

b/ a kárt a Bank alkalmazottjának, pénzforgalmi közvetítőjének, fióktelepének vagy a pénzforgalmi szolgáltató részére kiszervezett tevékenységet végzőnek az intézkedése vagy mulasztása okozta,

c/ a Bank, az adott tranzakció végrehajtásához nem írt elő erős ügyfél-hitelesítést,

d/ a kárt készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz vagy távközlési eszköz használatával történt vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt személyes biztonsági elemek - így a személyazonosító kód (PIN kód) vagy egyéb kód - nélkül használták,

e/ a (181) bekezdésben meghatározott kötelezettségének az Ügyfél a Banknak felróható okból nem tudott eleget tenni.

(201) A Bank mentesül felelőssége alól, ha a kárt az Ügyfél valamennyi körülményt figyelembe véve csalárd módon eljárva okozta, vagy szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartást tanúsítva

a/ a Digitális szolgáltatásokat nem szerződésszerűen használta, vagy

b/ a Digitális szolgáltatások használatához szükséges személyes hitelesítési adatai biztonságban tartása érdekében nem tanúsította az általában elvárható magatartást – ideértve különösen a (182) bekezdésben foglaltakkal ellentétes magatartást –, vagy

c/ nem jelentette az észlelését követően haladéktalanul a Bank felé a Digitális szolgáltatások jogosulatlan használatát vagy a Digitális szolgáltatások használatához szükséges személyes hitelesítési adatok birtokából történő kikerülését, vagy a (180) pontban foglalt további események bármelyikét. A bejelentést követően keletkezett esetleges kárért a Bank felel.

(202) A Bank az Ügyfél szerződésszegésének tekinti különösen

a/ az Ügyfél olyan tevőleges magatartását vagy mulasztását, amely a jelen Üzletszabályzatban előírt, a IV.1 pontban hivatkozott, a Digitális szolgáltatások biztonságos kezelésével kapcsolatos kötelezettsége teljesítésével ellentétes,

b/ az Ügyfél olyan tevőleges magatartását, amelynek eredményeképpen Mobil Aláírás SMS, vagy QR kód, illetve push üzenet segítségével – az üzenet

tartalmának ismerete ellenére – harmadik fél által kezdeményezett tranzakció kerül jóváhagyásra,

c/ az Ügyfél olyan tevőleges magatartását, amelynek eredményeképpen a Mobil Aláírás SMS üzenet tartalmának ismerete ellenére harmadik fél által kezdeményezett Mobilalkalmazás eszköz-regisztráció kerül jóváhagyásra,

d/ és annak eredményeként az Ügyfélnek vagy a Banknak kára keletkezik vagy ilyen kár keletkezésének a lehetősége bekövetkezik.

(203) A MobilBank szolgáltatás ujjnyomat-azonosítási funkciója kapcsán adott, az érintett mobilkészülék ujjnyomat-hitelesítési funkciójának kizárólagos használatára vonatkozó nyilatkozat tartalmától eltérő, akár szándékos, akár súlyosan gondatlan magatartás – mind a nyilatkozat benyújtásának időpontjában, mind pedig azt követően – szerződésszegésnek minősül, az ebből eredő károkért az Ügyfél felelősséggel tartozik.

(204) A Bank fenntartja a jogot, hogy banki nyitvatartási időben előzetes tájékoztatás mellett előre meghirdetett időpontban, illetve ezen időszakon kívül külön bejelentés nélkül karbantartási munkálatokat végezzen, ekkor a Digitális szolgáltatások nem érhetők el-, illetve korlátozott szolgáltatási körrel állnak az Ügyfél rendelkezésére.

(205) Az Ügyfél a Digitális szolgáltatások igénybevételével adott megbízás fedezethiány ellenére történő teljesítése esetén viselni tartozik a számla fedezetlensége esetére a Bank (240) bekezdésben foglalt vonatkozó mindenkor hatályos Üzletszabályzataiban foglalt jogkövetkezményeket.

(206) A Bank a Digitális szolgáltatások keretében kezdeményezett autópályamatrica-vásárlás teljesítése során csak a pénzügyi tranzakció (fizetés) lebonyolításáért tartozik felelősséggel az erre vonatkozó szabályok által meghatározott mértékben. Az Ügyfélnél esetlegesen bekövetkezett, az autópályamatrica rendelkezésre állásának hiányából fakadó további károkért a szolgáltató (OTP Mobil Kft. – OTP Simplepay Zrt.) a Bankkal kötött szerződés értelmében tartozik helytállni.

(207) Az InternetBank, illetve MobilBank szolgáltatásokon keresztül megadott megbízásokat a Bank számítástechnikai rendszere rögzíti. Az Ügyfél elfogadja a Bank elektronikus banki rendszerében rögzített adatok valódiságát, esetleges vita esetén mind a megbízás megadására, mind annak teljesítésére vonatkozóan bizonyítékként ismeri el azokat. A Bank a fentiekben hivatkozott magatartások bizonyítására minden elérhető kiegészítő információ mellett, főként zárt informatikai rendszereiben rögzített naplóállományait használja fel. Ilyen naplóállományokban rögzített információk többek között a megbízás során használt informatikai eszközről gyűjtött adatok, a megbízás kezdeményezésének helyszínére vonatkozó adatok és a megbízással kapcsolatos alapvető adatok (tranzakció időpontja, tranzakció összege és devizaneme, indító és kedvezményezett fél).

(208) Az OpenBank szolgáltatás biztosításának a Bank érdekkörén kívül eső okból történő meghiúsulásáért a Bank a felelősséget kizárja.

IV.2.1. Mobiltelefonon keresztül elérhető szolgáltatások

(209) A Bank annyiban felel a szolgáltatások teljesítéséhez igénybe vett távközlési szolgáltatók – így a mobilszolgáltató, valamint a Bank által bérelt telefonvonal tekintetében a bérbe adó – érdekkörében bekövetkezett, vagy nekik felróható okból felmerült, az Ügyfélnél bekövetkezett károkért, amennyiben a szolgáltató jogszabály, vagy szerződés alapján helytállni tartozik.

(210) A Bank, ha saját felróható magatartása következtében az üzenetet nem, hibás, vagy téves tartalommal, nem az Ügyfél által megadott mobiltelefon számra, vagy késedelmesen indította el a mobilszolgáltató felé, vagy az üzenet indítása vagy fogadása kizárólag a Banknak felróható okból részben vagy egészben meghiúsult, a Bank a ténylegesen felmerült és igazolt kár erejéig, az általános polgári jogi felelősségi szabályok szerint tartozik helytállni.

(211) A szolgáltatás teljesítése során a mobilszolgáltató érdekkörében felmerült okból, a Bank által szerződésszerűen megadott mobiltelefon számtól eltérő számra történő üzenettovábbításból eredően az Ügyfélnél ténylegesen felmerült és igazolt károk tekintetében a Bank az általános polgári jogi felelősségi szabályok szerint tartozik helytállni.

(212) A Bank nem felel a szolgáltatók rendszerében bekövetkezett üzemzavarokért, továbbá a szolgáltatók által megfelelő időpontban, előzetesen bejelentett, illetve be nem jelentett rendszerbeli változásokért.

(213) Az Ügyfél bármely okból bekövetkezett üzemzavar esetén, a MobilBank szolgáltatással teljes mértékben azonos tartalmú információkat közlő OTP Bank Internetes szolgáltatást, valamint az OTP ATM berendezések, illetve az OTP Bankfiókok szolgáltatásait veheti igénybe, mely kártérítési igény érvényesítése esetén a kárenyhítési kötelezettség teljesítésének feltétele.

(214) Az Ügyfél maga tartozik helytállni azon károkért, amelyek abból eredően következnek be, hogy az általa megadott mobiltelefonszám, saját érdekkörében felmerült, vagy neki felróható okból az üzenetek fogadására alkalmatlan, így különösen:

a/ a mobiltelefon, vagy ahhoz tartozó SIM kártya az Ügyfél birtokából kikerült,

b/ a szolgáltatás felfüggesztése, illetve megszüntetése, a készülék és/vagy SIM kártya letiltása esetén,

c/ a mobiltelefonszám, illetve a szolgáltató megváltozása, ha arról a Bankot a változás beálltát követően a lehető legrövidebb időn belül nem értesíti,

d/ a mobiltelefonszám a mobiltelefonnak, a SIM kártyának, egyéb kiegészítő berendezésnek nem rendeltetésszerű használata miatt nem elérhető,

e/ a mobiltelefon megsemmisülése, üzemképtelenné válása, kikapcsolása, egyéb okok miatti el nem érhetősége esetén.

(215) A Bank és a mobilszolgáltatók között létrejött megállapodás szerződő felei tudomással bírnak arról, hogy a Mobil Aláírás üzenetküldés, valamint a Digitális üzenetküldés igénybevételekor minden tudomásukra jutott olyan információt, mely a banktitok, üzleti titok, távközlési titok kategóriába tartozik, a hatályos jogszabályok alapján kötelesek kezelni.

(216) Az Ügyfél által megadott mobiltelefon számra megküldött SMS üzenetek érvényességi ideje 10 naptári nap, mely időpontot követően az Ügyfél által megbízásban megadott mobiltelefon számnak – bármely okból eredő – el nem érhetősége miatt továbbíthatatlan üzenetek törlésre kerülnek.

(217) Az Ügyfél által megadott mobiltelefonszám bármely ok miatti el nem érhetősége esetén, a Bank által továbbításra átadott üzenet fenti időpontig történő ismételt megküldése a mobilszolgáltató feladata.

(218) A Bank a MobilBank szolgáltatás elvárt működésére, illetve a nem elvárt működésből eredő esetleges kár megtérítésére nem vállal felelősséget az Ügyfél felé abban az esetben, ha az Ügyfél által használt készülék feltört (pl. jailbrake-elt iPhone, iPad és rootolt Android készülék).

IV.3. Reklamáció

(219) Az Ügyfél a Digitális szolgáltatások keretében adott megbízásokkal kapcsolatban

a/ az informacio@otpbank.hu e-mail címre küldött üzenetben,

b/ a Bank honlapján keresztül a Kapcsolat menüpontban, a „Panaszom van” blokkban,

c/ az InternetBank szolgáltatásból indított azonosított postaláda üzenetben (amennyiben a funkció a Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményben foglaltak alapján elérhető),

d/ Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül,

e/ az OTP Bank Nyrt. címére (1876 Budapest) megküldött levélben,

f/ továbbá bármely bankfiókban írásban, más által leadott irat, illetve meghatalmazott útján vagy szóban panaszbejelentést tehet.

(220) A panaszbejelentésekkel kapcsolatos státuszváltozásokról az Ügyfél a MobilBank szolgáltatás keretein belül értesülhet a Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményben foglaltak szerint.

(221) Az Ügyfél tudomással bír arról, hogy az InternetBank és MobilBank szolgáltatások keretében megadott bármely megbízás adatait és annak teljesítését a Bank számítástechnikai rendszere elektronikus úton rögzíti és tárolja. A megbízások elektronikus módon tárolt adatai az írásbeli megbízás helyettesítésére szolgálnak, azzal mindenben egyenértékűnek minősülnek.

(222) Az Ügyfél elfogadja a Bank számítógépes rendszerében rögzített adatok valódiságát, esetleges jogvita esetén bizonyítékként ismeri el, mind a megbízás adására, mind annak teljesítésére vonatkozóan.

(223) Az Ügyfél jogosult az InternetBank és MobilBank szolgáltatások keretében korábban megadott és teljesített megbízásokra vonatkozó elektronikus módon tárolt adatok Bank telephelyén történő megtekintésére a Bank rendszerében való tárolásuk időpontjáig, amelynek időtartama a megbízás megadásától számított 8 év.

(224) A Bank befogad, nyilvántartásba vesz minden, a Digitális szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült panaszt. A panaszokat a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, valamint a Bank Általános Üzletszabályzatában foglaltak szerint vizsgálja ki és válaszolja meg.

IV.4. Díjak, költségek

(225) A Bank a Digitális szolgáltatások igénybevételéért a mindenkori OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményben megadott időpontban esedékes és ott meghatározott mértékű díjat, költséget számít fel.

(226) Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Bank a Mobil Aláírás, illetve a Digitális üzenetküldés keretében kiküldött üzenetek után a mindenkori OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményben meghatározott mértékű díjat számítja fel.

(227) Az üdvözlő SMS és a tájékoztatási célú (pl. stornó üzenet, a rendszer nem megfelelő működéséről küldött üzenet) üzenetekért a Bank díjat nem számít fel.

(228) A Bank által felszámított díjakra vonatkozó számlaként az Ügyfél számára rendelkezésre bocsátott számlakivonat szolgál.

(229) A Bank a Digitális szerződés megkötésének időpontjában irányadó díjak és költségek mértékét jogosult egyoldalúan, az Ügyfél számára kedvezőtlenül megváltoztatni, amennyiben

azt a jelen Üzletszabályzat IV.5. fejezetben meghatározott feltételek, illetve körülmények lehetővé teszik.

(230) A Bank a Digitális szerződés díjváltozásait - azok hatályossá válását megelőzően 2 hónappal - a mindenkori OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményben köteles közzétenni.

(231) Amennyiben az Ügyfél a közzétételtől a hatálybalépésig terjedő időtartam alatt észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, a módosítást a Bank az Ügyfél részéről elfogadottnak tekinti. Amennyiben az Ügyfél a felmondási idő alatt a Szerződést felmondja, a Szerződés a felmondási idő lejártáig az eredeti feltételekkel áll fenn.

(232) A Digitális szerződés alapján felszámított díjak, költségek – beleértve a százalékos mértékben meghatározott díjak minimum és maximum értékét is – minden évben a KSH által közzétett inflációs ráta mértékével (a matematikai kerekítési szabályokat figyelembe véve) módosulnak annak közzétételét követő 2. hónap első napjától.

(233) A Bank jogosult üzletpolitikai okokból az automatikus díj és költségváltozástól eltérően az Ügyfél számára kedvezőbb díj- és költségtételeket alkalmazni.

IV.5. Az Üzletszabályzat módosítása

(234) A Bank jogosult jelen Üzletszabályzatot és a szerződés egyéb feltételeit egyoldalúan módosítani, ha

a/ a Felek Üzletszabályzat hatálya alá tartozó jogviszonyára irányadó rendelkezést tartalmazó jogszabály, közjogi szervezetszabályozó eszköz, az Európai Unió jogi aktusa, bírósági vagy hatósági határozat vagy végzés, ajánlás vagy iránymutatás, ezek hatósági vagy bírósági értelmezésének megváltozása, bevezetése, hatályba lépése, jogerőre emelkedése, hatályon kívül helyezése, vagy

b/ a bank tevékenységére, működési feltételeire vonatkozó vagy azt érintő jogszabályváltozás, jegybanki rendelkezés vagy a bankra kötelező egyéb szabályozók megváltozása, a hitelező közteher- (pl. adó-) fizetési kötelezettségének növekedése, a kötelező tartalékolási szabályok változása, vagy

c/ a Bank forrásköltségeinek, az Ügyfélnek nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban a Banknál felmerülő, harmadik személyek által meghatározott költségek igazolt változása, vagy

d/ az Üzletszabályzat hatálya alá tartozó új szolgáltatások, pénzügyi eszközök, ügyletek bevezetése, Ügyfél részére történő elérhetővé tétele, ezek megszűnése vagy Ügyfél részére történő elérhetetlenné válása, vagy

e/ az Ügyfélnek nyújtott szolgáltatás, ügylet, pénzügyi eszköz feltételeinek a teljesítésében közreműködő személy általi megváltoztatása,

f/ a Lakossági OTP OKÉ5 számla tekintetében az egyes szerződéseket érintő egyedi feltételekről szóló HIRDETMÉNY-ben foglalt kiegészítéseket figyelembe véve, az Üzletszabályzat módosítását indokolja.

(235) A Bank jogosult jelen Üzletszabályzatát üzletpolitikájának, termékpolitikájának változásával egyoldalúan módosítani.

(236) Módosításnak minősül az Üzletszabályzat és a szerződés bármely rendelkezésének módosítása, az Üzletszabályzat és a szerződés új rendelkezésekkel történő kiegészítése, egyes rendelkezések hatályon kívül helyezése vagy az Üzletszabályzat teljes egészének hatályon kívül helyezése és új Üzletszabályzat bevezetése.

(237) A Bank felhívja a Számlatulajdonos figyelmét arra, és fokozottan ajánlja, hogy kísérje folyamatosan figyelemmel az Üzletszabályzat és a szerződés egyéb feltételeinek módosításait és hatályos szövegét.

(238) Az Üzletszabályzat módosítását a Bank a módosítás hatályba lépését legalább 2 hónappal megelőzően a Bank honlapján, illetve az OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményben köteles közzétenni.

(239) Amennyiben az Ügyfél a közzétételtől a hatálybalépésig terjedő időtartam alatt észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, a módosítást részéről a Bank elfogadottnak tekinti.

IV.6. Egyéb rendelkezések

(240) A Bank jelen, OTP Bank Digitális Szolgáltatási szerződés Üzletszabályzatában nem rendezett kérdésekben

a/ a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,

b/ a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról, valamint

c/ a 2023. év CIII. törvény a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól,

d/ a pénzforgalomról szóló jogszabályok,

e/ az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2366 Irányelve (PSD2),

f/ a Bizottság (EU) 2018/389 felhatalmazáson alapuló rendelete (RTS),

g/ a Magyar Nemzeti Bank rendeletei,

h/ a takarékbetétekre vonatkozó jogszabályok,

i/ az ügyfél-azonosítási rendjéről szóló jogszabályok,

j/ a Bank mindenkor hatályos

ja/ Általános Üzletszabályzatának,

jb/ a Lakossági bankszámlákról, betétekről és a Folyószámlahitelről – Fizetési számlák (Bankszámlák) című Üzletszabályzatának,

jc/ a Lakossági bankszámlákról, betétekről és a Folyószámlahitelről – Betétek című Üzletszabályzatának,

jd/ a Lakossági fizetési számlák (bankszámlák) kamatairól és díjairól szóló Hirdetményének,

je/ a Lakossági OTP OKÉ fizetési számlák (bankszámlák) és betéti kártyák kamatairól és díjairól szóló Hirdetményének,

jf/ 2022.12.31-ig szerződött ügyfelek esetében a privát banki üzletágban érvényes kamatokról, költségekről és díjakról szóló Hirdetményének, 2023.01.01-jétől szerződött ügyfelek esetében az OTP Private Banking Szolgáltatás kamatairól, költségeiről és díjairól szóló hirdetményének,

jg/ az OTP Bank Nyrt. ügyfél-azonosítási rendjéről szóló Hirdetményének,

jh/ a Betéti Kártya Üzletszabályzatnak, valamint a lakossági betéti kártyákra vonatkozó hirdetményeinek,

ji/ Hitelkártya Üzletszabályzatának és Hirdetményének,

jj/ a Merkantil Bank Zrt. Üzletszabályzata az OTP Bank Nyrt.-nél nyitható MOBIL Betétszámláról, valamint a Hirdetmény a Merkantil Bank Zrt. megbízásából az OTP Bank Nyrt. által kezelt MOBIL Betétszámla kamatairól és költségeiről,

jk/ az OTP Befektetési Szolgáltatási Üzletági Üzletszabályzatának és az OTP Bank Nyrt. értékpapír üzletági szolgáltatásainak díjtételei Hirdetményének, valamint a Nyugdíj-előtakarékossági Pénzszámla, a Tartós Befektetési Értékpapírszámla Pénzszámla és a Tartós Befektetési Értékpapírszámla Deviza Pénzszámla költségeiről szóló Hirdetményének,

jl/ Üzletszabályzat a pénzforgalmi szolgáltatásról című dokumentumának,

jm/ az OTP Bank Digitális szolgáltatásokról szóló Hirdetményének,

jn/ a devizával történő kereskedelmi tevékenységről szóló Üzletszabályzatának

k/ az OTP Lakástakarék Zrt. mindenkor hatályos

ka/ Általános Szerződési Feltételeinek,

kb/ „Üzletszabályzat a 2023. március 1-től kötött lakáselőtakarékossági szerződések vonatkozásában” című dokumentumának

rendelkezései az irányadóak.

(241) Adatvédelem

a/ A Banknak, mint adatkezelőnek a Digitális szolgáltatásokkal, valamint az ahhoz kapcsolódó direkt marketing ajánlatokkal összefüggő adatkezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatást az OTP Bank Általános Üzletszabályzata és az „OTP Bank Digitális Szolgáltatási szerződés Üzletszabályzat - kiegészítő adatkezelési tájékoztató” rögzíti. Az adatkezelési tájékoztató elérhető a bankfiókokban és az interneten a következő linken:

aa/ https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kondiciok/Maganszemelyek/Digitalis_bankolas?lak-index=1

IV.7. Hatályba lépés

(242) Jelen Üzletszabályzat *2026. szeptember 25-én* lép hatályba.

(243) A dokumentum módosítását az alábbi változások indokolják:

a/ Digitális Állampolgárság elektronikus aláírás (DÁP eAláírás) bevezetése

b/ Neked funkció részletezése

c/ Karbonlábnyom funkció részletezése

d/ Utalásőr napi limit értékének változása

e/ MobilBank üzenetküldés szolgáltatás kiegészítése