



## **BETÉTI KÁRTYA ÜZLETSZABÁLYZAT**

### **I. Általános rendelkezések**

Hatályos: *2017. április 1.*  
(a változások a szövegben dőlten szedve olvashatóak)

**OTP Bank Nyrt.**  
Tevékenységi engedély száma: 983/1997/F. sz. ÁPTF határozat  
(1997. november 27.)  
Nyilvántartásba vette a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága a 01-10-041585. cégjegyzékszámom  
Székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 16.  
Honlap: <http://www.otpbank.hu>

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>3</b>
<b>I. MEGHATÁROZÁSOK .....</b>	<b>4</b>
<b>II. A SZERZŐDÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>8</b>
<b>II. 1. Az egyoldalú szerződésmódosítás .....</b>	<b>8</b>
<b>II. 2. Díj, költség automatikus módosulása .....</b>	<b>10</b>
<b>III. VEGYES RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>11</b>
<b>III. 1. Információszolgáltatás, együttműködés .....</b>	<b>11</b>
<b>III. 2. HelpDesk .....</b>	<b>12</b>
<b>III. 3. Reklamáció .....</b>	<b>12</b>
<b>III. 4. Felelősségviselés .....</b>	<b>14</b>
<b>III. 5. Díjak, költségek .....</b>	<b>15</b>
<b>III. 6. Tranzakciók engedélyezése és elszámolása, valamint az alkalmazott árfolyamok .....</b>	<b>15</b>
<b>IV. EGYÉB RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>17</b>
<b>IV. 1. A személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezések .....</b>	<b>17</b>
<b>V. EGYES KÁRTYÁKHOZ KAPCSOLÓDÓ SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK .....</b>	<b>18</b>
<b>V. 1. Sürgősségi szolgáltatások .....</b>	<b>18</b>
<b>V. 2. Utasbiztosítási szolgáltatás .....</b>	<b>19</b>

## BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A jelen Betéti Kártya Üzletszabályzat I. Általános rendelkezések című része, II. Lakossági betéti és Prepaid kártyák című része és III. Üzleti betéti kártyák című része továbbiakban együttesen: Üzletszabályzat hatálya kiterjed a Bank által természetes személyek részére a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt. 3.§. (1) bekezdés d) pontja alapján a lakossági forint és deviza alapú betéti kártyák, prepaid kártyák, valamint üzleti forint és deviza alapú betéti kártyák kibocsátására és az ezzel kapcsolatos szolgáltatás nyújtására. Jelen Üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képezik a mindenkor hatályos a jelen Üzletszabályzat Bevezető rendelkezések 1. k) – v) pontjaiban felsorolt Hirdetmények.

A Bank és a Szerződő Fél közötti jogviszonyra irányadó szabályok

1. A Bank és a Szerződő Fél közötti, a Betéti Kártya Üzletszabályzat tárgyát képező jogviszony tartalmát az adott jogviszonyra vonatkozó

- a) egyedi szerződés,
- b) a Multipont kártyákhoz kapcsolódóan a Multipont Programszabályzat,
- c) a Saját kártyákhoz kapcsolódóan a képfeltöltés általános feltételeiről szóló Nyilatkozat,
- d) a MCO ISIC kártyákhoz kapcsolódóan a hallgatói jogviszonyról szóló Nyilatkozat,
- e) az adott jogviszonyra vonatkozóan a Betéti Kártya Üzletszabályzat II. Lakossági betéti és Prepaid kártyák című része,
- f) az adott jogviszonyra vonatkozóan a Betéti Kártya Üzletszabályzat III. Üzleti betéti kártyák című része,
- g) a Betéti Kártya Üzletszabályzat I. Általános rendelkezések című része,
- h) Üzletszabályzat a Pénzforgalmi szolgáltatásról,
- i) OTP Bank Nyrt. Általános Üzletszabályzata,
- j) az OTPay Mobilalkalmazáshoz kapcsolódóan az Általános Szerződési Feltételek az OTP Bank OTPay Mobilalkalmazásának Igénybevételére,
- k) Hirdetmény a Lakossági forint alapú kártyákról,
- l) Hirdetmény a Multipont kártyákról,
- m) Hirdetmény a Lakossági deviza alapú kártyáról,
- n) Hirdetmény a MasterCard Privát Banki Limited Edition kártyáról,
- o) Hirdetmény az Üzleti betéti kártyákról,
- p) Hirdetmény a Prepaid (Meglépetés) kártyákról a 2014. március 1 előtt kötött szerződések esetén,
- q) Hirdetmény a Prepaid (Meglépetés) kártyákról a 2014. március 1 után kötött szerződések esetén,
- r) Hirdetmény a Prepaid Maestro PayPass kártyáról,
- s) Hirdetmény a Lakossági fizetési számlák (bankszámlák) és betéti kártyák – OKÉ 5, OKÉ 6, OKÉ 7 és OKÉ Junior,
- t) HIRDETMÉNY az OTP Bank Nyrt. és az AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe közti megállapodás alapján állomány átruházással érintett, forintban vezetett vállalkozói bankszámlák és üzleti betéti kártyák tekintetében érvényes jutalékokról, díjakról, költségekről,
- u) Hirdetmény az egyes szerződéseket érintő egyedi feltételekről,
- v) Hirdetmény az OTP Bank Nyrt. által kibocsátott bankkártyákba épített GB680 Balesetbiztosításról és Asszisztencia-szolgáltatásokról,
- w) az egyes Kártyákhoz tartozó, utasbiztosítási feltételeket tartalmazó Kiegészítések, rendelkezései alapján kell megállapítani.

A jogviszony tartalmának megállapítása során a fenti felsorolás egyben értelmezési sorrendet is jelent.

Amennyiben valamely kérdésről az egyedi szerződés rendelkezései eltérnek az Üzletszabályzat rendelkezéseitől, akkor az egyedi szerződés rendelkezéseit kell alkalmazni.

Ha az Üzletszabályzat II. vagy III. részének rendelkezései eltérnek a jelen Üzletszabályzat I. Általános rendelkezéseket tartalmazó részében foglaltaktól, akkor az Üzletszabályzat II. vagy III. részében foglaltakat kell alkalmazni az adott jogviszonyra.

Amennyiben valamely, az adott jogviszony részét képező kérdésre az egyedi szerződés nem tartalmaz rendelkezést, úgy az Üzletszabályzat II. vagy III. része az irányadó. Ha az adott kérdésre az Üzletszabályzat II. vagy III. része sem tartalmaz rendelkezést, a jelen Üzletszabályzat rendelkezése irányadó, ennek hiányában pedig az Üzletszabályzat a pénzforgalmi szolgáltatásról és az OTP Bank Nyrt. Általános Üzletszabályzatának rendelkezései az irányadók.

2. A Bank és a Szerződő Fél közötti jogviszonyban az 1. pontban meghatározott dokumentumokban nem szabályozott kérdésekben a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról, a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról, valamint a Szerződés tárgyát képező jogviszonnyal összefüggő egyéb jogszabályok és a „Polgári Törvénykönyvről” szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései az irányadók.

3. A Bank és a Szerződő Fél közötti tájékoztatás és kölcsönös információcsere hivatalos nyelve a magyar.

Az OTP Bank kijelenti, hogy a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásról szóló Magatartási Kódex rendelkezéseinek kötelező érvénnyel alávetette magát. A kódex rendelkezései megtekinthetők a Magyar Nemzeti Bank honlapján ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)), valamint az OTP Bank Nyrt. honlapján ([www.otpbank.hu](http://www.otpbank.hu)).

A Bank felügyeleti szervének neve: Magyar Nemzeti Bank, székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.

## I. MEGHATÁROZÁSOK

A Betéti Kártya Üzletszabályzat tekintetében az alábbi fogalmi meghatározások az irányadók:

### **ATM** (Automated Teller Machine)

Bankjegykiadó automata, amely alkalmas készpénzfelvételre, adott esetben készpénz befizetésére és egyéb szolgáltatások igénybevételére.

### **Bank**

OTP Bank Nyrt.

Központ: 1051 Budapest, Nádor u. 16.

Levelezési cím: 1876 Budapest, Pf. 5.

Tevékenységi engedély: Állami Bankfelügyelet 983/1997/F. sz. ÁPTF határozat (1997. november 27.)

Kártya kibocsátásra vonatkozó engedélyeket a Magyar Nemzeti Bank tartja nyilván.

Honlap: <http://www.otpbank.hu>

### **Beváltóhely**

Elfogadóhely, ahol a Bankkal kötött, erre vonatkozó külön megállapodás alapján a Kártya segítségével készpénz vehető fel.

### **Bizonylat**

Az Elfogadóhelyen a Kártyabirtokos rendelkezésére bocsátott, a Tranzakció lebonyolítását igazoló dokumentum.

### **Card-not-present tranzakció**

Olyan virtuális tranzakció, ahol a tranzakció során a kártya fizikailag nincs jelen, csupán a kártya adatai szolgálják a tranzakció lebonyolítását.

### **Credit default swap (cds)**

Jelen Üzletszabályzat, valamint a felek között létrejövő kölcsönszerződés alkalmazásában a cds egy adott hitel kockázata ellen védelmet vevő és védelmet eladó között létrejött kétoldalú szerződés, amely egy meghatározott, ún. referencia-adós valamely adósságának hitelkockázatára vonatkozik. Eszerint, ha a szerződésbeli hitelesemény bekövetkezik, akkor a védelmet eladó megfizeti a védelmet vevőnek a követelésében keletkezett kárt, aminek ellentételezéseként a vevő díjat fizet.

Jelen Üzletszabályzat, valamint a felek között létrejött szerződés alkalmazásában a swap ügylet valamely pénzügyi instrumentum cseréjére vonatkozó olyan összetett megállapodás, amely általában egy azonnali és egy határidős adásvételi ügyletből vagy több határidős ügyletből tevődik össze, és általában jövőbeni pénzáramlások cseréjét vonja maga után.

Jelen Üzletszabályzat, valamint a felek között létrejött szerződés alkalmazásában swap hozam alatt a bankközi kamatlábakból számított, független pénzügyi információs rendszeren közzétett kamatláb értendő.

### **Cserekártya**

A lejárt Kártya helyébe lépő, a Bank által automatikusan legyártott Kártya. A hozzá tartozó PIN kód és TeleKód megegyezik a lejárt Kártya PIN kódjával és TeleKódjával.

### **CVM (Cardholder Verification Method) ellenőrzés**

A Kártyabirtokos ellenőrzéséhez szükséges PIN kód megadás vagy aláírás.

### **Elfogadóhely**

Mindazon hely, ahol a Kártya pénzügyi funkciója alapján rendeltetésszerűen használható. Elfogadóhely lehet:

- a) bankfiók,
- b) beváltóhely,
- c) Kereskedői elfogadóhely,
- d) ATM.

### **Ellenőrző kód (CVV2 vagy CVC2 kód)**

Egyes Kártyák aláírási panelén a kártyaszám után található 3-jegyű szám, amelyet internetes, telefonos, levélben történő vásárlások során kell megadni.

### **Elő-autorizáció**

Olyan Engedélyezés, amelyet nem közvetlenül követ a Tranzakció lebonyolítása. Ezen Engedélyezés a Tranzakció várható összegére történik, amelynek erejéig a Kártyaszámla egyenlege zárolásra kerül. A zárolás

- a) nem jelent terhelést, csupán a Tranzakció tényleges összegének fedezetét hivatott biztosítani,
- b) a kibocsátó bank által meghatározott ideig, de legkésőbb a Tranzakció elszámolási szakaszának befejezéséig (a Tranzakció tényleges összegének terheléséig) vagy a Tranzakció meghiúsulásáig áll fenn.

Elő-autorizációt végezhetnek többek között a kereskedői elfogadóhelyek: szállodák, autókölcsönző cégek, repülőjegy értékesítés, utazási irodák, stb.

### **Engedélyezés (autorizáció)**

A Kártya kibocsátója vagy annak megbízottja által az Elfogadóhelyre továbbított Tranzakció lebonyolítását engedélyező üzenet.

### **Érintés**

Érintőkártyával végrehajtott egyérintéses (korábban PayPass vagy payWave) vásárlási vagy vásárlás készpénzfelvétellel tranzakció.

### **Érintőkártya**

Érintésre, azaz egyérintéses tranzakcióra alkalmas Maestro, MasterCard vagy VISA emblémás kártya.

### **Értéknap**

Az a nap, amelyet a Bank a Kártyaszámla javára vagy terhére elszámolt pénzösszeg utáni kamatszámítás szempontjából figyelembe vesz.

### **Fizetési művelet jóváhagyása**

A Bank a Kártyabirtokos által végrehajtott tranzakciókat jóváhagyottnak tekinti, amennyiben a Kártyabirtokos a tranzakció során megadta a PIN kódját és/vagy a tranzakcióról készült bizonylatot aláírta és/vagy a tranzakció során megadta kártyaadatát, valamint érintés, azaz egyérintéses tranzakció esetén a kártyát a terminálhoz érintette. A tranzakció jóváhagyásához szükséges

kártyaadat a Kártya száma és lejárat dátuma. Ezen túl a fizető felületet üzemeltető bank – saját döntése alapján – kérheti a Kártya CVC2 vagy CVV2 kódját, a Kártyabirtokos nevét, címét stb.

### **Fordulóhónap**

A kártya érvényességi ideje alatt évente a gyártás – és lejárat – hónapja.

### **Fordulónap**

A fordulóhónap utolsó napja.

### **Honos fiók (Számlavezető fiók)**

A Bank azon fiókja, amely a Szerződést és az azzal összefüggő dokumentumokat kezeli.

### **Hirdetmény**

A Bank ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, valamint a Bank honlapján megtalálható, Bank által kiadott hivatalos közlemény, amely az egyes Kártyákkal összefüggő rendelkezéseket tartalmazza. A Bank Hirdetményben teszi közzé egyebek mellett a Szerződéssel és a Kártyával kapcsolatos

- a) feltételeket,
- b) díjak, költségek és egyéb tételek mértékét, az azokkal összefüggő rendelkezéseket,
- c) egyéb információkat, valamint
- d) a Szerződéssel létrehozott jogviszonyt érintő, a Bank által eszközölt egyoldalú módosításokat.

A jelen Üzletszabályzat hatálya alá tartozó jogviszonyra irányadóak a Bevezető rendelkezések 1. pontjában felsorolt Hirdetmények.

### **Kártya**

A Bank által saját emblémával és/vagy Nemzetközi Kártyaszervezet emblémájával kibocsátott (MSZ ISO/IEC 7813 szabvány) készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (ide értendő a plasztik vagy egyéb formátumú kártyaadatokat hordozó eszköz vagy eljárás), amely hordozza a Bankra, a Kártyabirtokosra és a Kártyaszámlára vonatkozó adatokat. A Kártya rendeltetésszerűen használható

- a) készpénzkímélő fizetési eszközként bankkártyával végezhető Tranzakciók végrehvitelére (pénzügyi funkció), és/vagy
- b) a Kártyabirtokos Banknál történő személyazonosítására (személyazonosító funkció), és/vagy
- c) a Bank által bevezetett egyéb szolgáltatások igénybe vételére.

### **Kártyabirtokos**

Azon természetes személy, aki a Bankkal kötött szerződés alapján az elektronikus fizetési eszköz használatára jogosult.

### **Kártya éves díj**

A Kártya éves díja a Kártyához tartozó szolgáltatásokkal kapcsolatos költségeket tartalmazza.

### **Kártya kibocsátási díj**

Az egyszeri Kártya kibocsátási díj a Kártya gyártásával és megszemélyesítésével kapcsolatos költségeket tartalmazza.

### **Kártyaszámla**

A Kártyával lebonyolított Tranzakciók, valamint a Kártyával összefüggő díjak, költségek és egyéb tételek elszámolására szolgáló

- a) Banknál vezetett számla vagy
- b) Banknál vezetett számlához kapcsolódóan kezelt elkülönített számla.

### **Kereskedői elfogadóhely**

Valamely Kártya kibocsátóval szerződéses viszonyban álló, és Kártya kibocsátási rendszerhez szerződéssel csatlakozó kereskedelmi vagy szolgáltató egység, ahol a Kártya segítségével pénzügyi ellenszolgáltatás (árak, szolgáltatások ellenértéke) egyenlíthető ki. A Kártya elfogadásának módját a Kártya kibocsátó és a Kereskedői elfogadóhely által kötött szerződés tartalmazza. (Kártyaelfogadói Szerződés)

## **Limit**

A Tranzakciók számára vagy összegére, vagy számára és összegére vonatkozó megkötés. Az egyes kártyákhoz kapcsolódó limittípusokat az Üzletszabályzat II. vagy III. része tartalmazza.

### **Készpénzfelvételi limit**

Egy nap alatt felvehető összeg mértéke.

### **Vásárlási limit**

Engedélyeztetéshez kötött vásárlásokra vonatkozó egy nap alatt elkölthető összeg mértéke.

### **Pénztárca limit**

Egy adott országban elfogadott, alapesetben CVM ellenőrzés nélkül, érintésként, azaz egyérintéses tranzakcióval elkölthető összeg felső határa. A Bank jogosult a Pénztárca limit összegét meg nem haladó egyérintéses tranzakciót is CVM ellenőrzéssel engedélyezni. A Pénztárca limit fölött is lehetőség van egyérintéses tranzakciók végrehajtására CVM ellenőrzéssel. A limit összegét az adott kártyához tartozó mindenkor hatályos Hirdetmény tartalmazza.

## **Lejárat dátum**

A Kártya előlapján vagy WebKÁRTYA esetén az OTPdirekt internetes vagy OTP Simple Direkt internetes szolgáltatás „Bankkártya, hitelkártyák / webKÁRTYA adatok” menüpontjában megtalálható dátum, amely hónap/év bontásban (az évszám utolsó két számjegye) kerül feltüntetésre. (pl. 02/20 = 2020. február utolsó napján lejáró Kártya). A Kártya a feltüntetett hónap utolsó napjának éjfélig érvényes.

## **Logo**

A Kártyához kapcsolódó, a Kártya használatát jelentő embléma, amely megjelenik a Kártyán és az Elfogadóhelyen, ahol a Kártyaelfogadást jelzi. Az egyes kártyákhoz kapcsolódó logo-kat az Üzletszabályzat II. vagy III. része tartalmazza

## **Nemzetközi Kártyaszervezet**

MasterCard Nemzetközi Kártyaszervezet és VISA Nemzetközi Kártyaszervezet, valamint mindazon nemzetközi szervezet, amellyel a Bank annak termékei kibocsátásra és/vagy elfogadásra vonatkozó megállapodást köt.

## **On-line Tranzakció**

A Bank engedélyező központja felé Engedélyezés céljából, elektronikus úton azonnal továbbított és a központ által azonnal elbírált Tranzakció. Ilyen Tranzakció mind elektronikus (on-line) Kártyával, mind dombornyomott (off-line) Kártyával véghezvihető.

## **Off-line Tranzakció**

A Bank engedélyező központja felé nem, vagy nem azonnal továbbított Tranzakció. Ilyen Tranzakció kizárólag dombornyomott MasterCard és VISA típusú kártyákkal vihető véghez.

## **On-us Tranzakció (saját Tranzakció)**

A Kártyával a Bank saját Elfogadóhelyénél eszközölt Tranzakció.

## **PIN kód (Personal Identification Number)**

A Kártyához tartozó és kizárólag a Kártyabirtokos által ismert négyjegyű személyi azonosító szám, amely azonosítja a Kártyabirtokost.

## **POS (Point of Sale Terminal)**

A pénzbeli ellenszolgáltatás Kártyával történő teljesítését a Kártyán lévő mágneses adathordozón vagy chipen lévő adatok alapján lehetővé tévő elektronikus berendezés.

## **Pótkártya**

A pótlásra szoruló Kártya helyébe lépő Kártya. A pótkártya lejárat ideje megegyezik az eredeti kártya lejárat idejével. A pótkártyához mindig új PIN kód tartozik.

## **Számlakivonat**

A Bank által készített dokumentum, amely a Kártyaszámla forgalmára vonatkozó adatokat tartalmazza, valamint az egyes bankműveletek azonosítására szolgáló valamennyi adatot feltünteti. A Bank a számlakivonatot a Számlaszerződés alapján bocsátja a Szerződő Fél rendelkezésére.

## **Szerződő Fél**

A Bankkal a Szerződést megkötő jogalany.

## **Szerződés**

A Szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi dokumentumok:

- a) egyedi szerződés
- b) Betéti Kártya Üzletszabályzat I. Általános rendelkezések és II. Lakossági betéti és Prepaid kártyák vagy III. Üzleti betéti kártyák részei,
- c) az egyes Kártyákhoz tartozó, utasbiztosítási feltételeket tartalmazó Kiegészítések,
- d) az adott kártyára vonatkozó Hirdetmények,
- e) a Multipont kártyákra vonatkozó Multipont Programszabályzat,
- f) a Sajátkártyákra vonatkozó képfeltöltés általános szabályairól szóló Nyilatkozat,
- g) a MCO ISIC kártyákra vonatkozó hallgatói jogviszonyról szóló Nyilatkozat.

A Szerződés kizárólag a fenti dokumentumokkal együtt érvényes.

Az **Egyedi szerződés** a Szerződő Fél és a Bank által megkötött szerződés, amely

- a) a Kártyával és a Kártyabirtokossal összefüggő jogviszonyt létrehozza, és
- b) a Kártyával kapcsolatos adatokat és rendelkezéseket tartalmazza.

## **Tranzakció**

A Kártya – pénzügyi funkciója alapján történő – rendeltetésszerű használata, valamint a használat alapján

- a) a Kártyaszámlán jelentkező terhelés és jóváírás, továbbá
- b) a Kereskedői elfogadóhellyel történő elszámolás folyamata.

## **Üzletszabályzat**

A Betéti Kártya Üzletszabályzat I. rész Általános rendelkezések, a Betéti Kártya Üzletszabályzat II. rész Lakossági betéti és prepaid kártyák és a Betéti Kártya Üzletszabályzat III. rész Üzleti betéti kártyák című jelen dokumentum, amely a lakossági forint és deviza alapú betéti kártyák, a prepaid kártyák és az üzleti forint és deviza alapú betéti kártyák általános és speciális szerződési feltételeit tartalmazza.

## **Zárolás**

A kibocsátó Bank döntése alapján meghatározott ideig a számlán foglalásra kerül a tranzakció összege, amely csökkenti a felhasználható egyenleg összegét. A Bank által meghatározott ideig, vagy a tranzakció elszámolási szakaszának befejezéséig – a tranzakció tényleges összegének terheléséig – vagy a tranzakció meghiúsulásáig áll fenn.

## **II. A SZERZŐDÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK**

### **II. 1. Az egyoldalú szerződésmódosítás**

- (1) A Bank a Szerződés díjának, jutalékának, egyéb költségének mértékét és az egyéb szerződési feltételeket a Szerződés fennállása alatt jogosult egyoldalúan megváltoztatni a jelen Üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően.
- (2) Nem minősül egyoldalú szerződésmódosításnak, ha a Bank az Üzletszabályzat hatálya alá tartozó új szolgáltatásokat, pénzügyi eszközöket, ügyleteket vezet be, melyeket a Szerződő Fél részére elérhetővé tesz és melyeket a Szerződő Fél kifejezetten elfogad.
- (3) Az OTP Bank Nyrt. felhívja az Ügyfél figyelmét arra, és fokozottan ajánlja, hogy az Ügyfél kísérelje folyamatosan figyelemmel az Üzletszabályzat és a kapcsolódó Hirdetmények módosításait, valamint hatályos szövegét.



- (4) A Szerződéssel összefüggő díjak, jutalékok, és egyéb költségek mértékének az e pontban írottak szerinti megváltozása esetén a Szerződő Fél köteles a Banknak az ekként megváltozott mértékű díjat, jutalékot, egyéb költséget megfizetni.
- (5) A Bank az alábbi okok bekövetkezése esetén jogosult a díjat, jutalékot, egyéb költséget és a szerződés egyéb feltételeit a Szerződő Fél számára kedvezőtlenül, egyoldalúan módosítani:
- A) A jogi, szabályozói környezet megváltozása
- a) A Bank – hitelviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő – tevékenységére, működési feltételeire vonatkozó vagy ahhoz kapcsolódó jogszabályváltozás, jegybanki rendelkezés vagy a hitelezőre kötelező egyéb szabályozók megváltozása;
  - b) A Bank – hitelviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő – tevékenységéhez kapcsolható közteher – (pl. adó) – változása, a kötelező tartalékolási szabályok változása,
  - c) Kötelező betétbiztosítás összegének, vagy díjának változása
- B) A pénzügyi feltételek, a makrogazdasági környezet módosulása
- a) a Bank forrásköltségeinek változása / pénzügyi forrásszerzési lehetőségek változása, így különösen, de nem kizárólagosan:
    - aa) Magyarország hitelbesorolásának változása,
    - ab) az országkockázati felár változása (credit default swap),
    - ac) Jegybanki alapkamat, jegybanki repo- és betéti kamatlábak változása,
    - ad) A bankközi pénzügyi kamatlábak / hitelkamatok változása,
    - ae) A Magyar Állam vagy a hitelező által kibocsátott kötvény SWAP hozamgörbék egymáshoz képest történő elmozdulása,
    - af) Refinanszírozást biztosító, nyilvánosan kibocsátott értékpapír hozamának, valamint kibocsátója elismert külső hitelminősítő szervezet általi kockázati besorolásának változása vagy az ilyen besoroláshoz kapcsolódó költségek megváltozása,
    - ag) A hitelező lekötött ügyfélbetéteinek kamatának változása
  - b) a Nemzetközi Kártyaszervezetek által végrehajtott módosítások így különösen, de nem kizárólagosan:
    - ba) kártyaszervezeti díjstruktúra változása
    - bb) kártyaszervezeti díjszabásra vonatkozó szabályok változása
- (6) A Bank a fentiek mellett vis maior események – hirtelen bekövetkező nagyfokú pénz- és tőkepiaci zavarok – bekövetkezése esetén jogosult átmenetileg, a zavarok fennállásáig egyoldalúan díjat, jutalékot, költséget a Szerződő Fél számára kedvezőtlenül módosítani.
- (7) Díjat, jutalékot, egyéb költséget és a szerződés egyéb feltételeit csak akkor jogosult a Bank egyoldalúan, az ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani, ha a jelen Üzletszabályzat (5) és (6) bekezdéseiben a Bank számára meghatározott feltételek és körülmények megváltozása indokoltá teszi.
- (8) A Bank a szerződés díjat, jutalékot és egyéb költséget és a szerződés egyéb feltételeit érintő - az ügyfél számára kedvezőtlen - módosítását a módosítás hatálybalépését legalább két hónappal megelőzően, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggesztett, az adott kártyákhoz tartozó Hirdetmény útján teszi közzé.
- (9) Az ügyfél a díj, költség számára kedvezőtlen módosítása esetén a módosítás hatálybalépése előtt jogosult a szerződés díjmentes felmondására.
- (10) A Bank jogosult a jelen Üzletszabályzatban foglalt (díjat, jutalékot, egyéb költséget nem érintő) szerződési feltételeit a (5) és (6) bekezdéseiben meghatározott feltételek és körülmények alapján, továbbá az alábbi feltételek és körülmények esetén az Ügyfélre kedvezőtlenül egyoldalúan módosítani:
- a) a Bank által nyújtott szolgáltatások teljesítésével, fenntartásával összefüggő banküzemi eljárások, valamint elszámolási rend változása,
  - b) a Bank által az Ügyfelek számára nyújtott új pénzügyi termék vagy szolgáltatás bevezetése, meglévő termékekkel kapcsolatos szolgáltatások módosítása, bővítése, fejlesztése, valamint valamely termék vagy szolgáltatás kivezetése, megszüntetése,

- (11) A Bank jogosult termék vagy szolgáltatás kivezetése/módosítása esetén a Szerződő Fél számára a kivezetett/módosított termék vagy szolgáltatás helyett, azzal egyenértékű vagy magasabb színvonalú termék vagy szolgáltatás rendelkezésre bocsátására a szerződés egyoldalú módosításával, oly módon, hogy a módosítást a termék vagy szolgáltatás kivezetését/módosítását 30 nappal megelőzően, az adott kártyákhoz tartozó Hirdetmény útján közzé teszi.
- (12) A Bank a Szerződés módosítását a Szerződő Fél részéről akkor tekinti elfogadottnak, ha a Szerződő Fél a módosítás hatályba lépését megelőzően a Bankot nem tájékoztatja arról, hogy a módosítást nem fogadja el. A módosítás hatálybalépése előtti napig a Szerződő Fél jogosult a Szerződés azonnali és díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségmentes felmondására.
- (13) A MasterCard Standard OKÉ kártyára, a Multipont MasterCard Prémium OKÉ kártyára és a MasterCard Üzleti OKÉ kártyára vonatkozóan az egyoldalú szerződésmódosítás szabályozása kiegészítésre kerül „Az egyes szerződéseket érintő egyedi feltételekről” szóló Hirdetményben foglaltakkal.

## **II. 2. Díj, költség automatikus módosulása**

- (14) A Szerződés alapján felszámított fix díjak, jutalékok és költségek – beleértve a százalékos mértékben meghatározott díjak jutalékok és költségek fix összegű minimum és maximum értékét is - a Központi Statisztikai Hivatal által, a Központi Statisztikai Hivatal honlapján közzétett előző évi éves fogyasztói árindex (infláció) alapján annak mértékével, évente, a megelőző év december 31-i értékhez képest automatikusan (a matematikai kerekítési szabályokat figyelembe véve) módosulnak a honlapon történt közzététel napját követő hónap 30. napjától. A Szerződő Fél ezt követően a módosult díjat, jutalékot és költséget köteles megfizetni a Bank részére. A díjak, jutalékok és költségek éves fogyasztói árindex változásával járó megváltozása nem minősül egyoldalú szerződésmódosításnak. A módosult díjak, jutalékok és költségek értékét a Bank – legkésőbb a Központi Statisztikai Hivatal honlapján történő közzétételt követő hónap 30. napjáig – az adott kártyákhoz tartozó Hirdetmény útján közli a Szerződő Féllel.
- (15) A díjak, jutalékok és költségek Bank által alkalmazott kerekítési szabályai:
- a) A forintban meghatározott díjak, jutalékok és költségek
    - aa) fix összege – minimum és maximum értéke is – egész összegre,
    - ab) százalékos összege két tizedes jegy pontossággal kerülnek kerekítésre.
  - b) A devizában meghatározott díjak, jutalékok és költségek
    - ba) fix összege – minimum és maximum értéke is – két tizedes jegy pontossággal,
    - bb) százalékos összege két tizedes jegy pontossággal kerülnek kerekítésre.
- (16) A Szerződő Félnek nyújtott szolgáltatás, ügylet, pénzügyi eszköz díjainak, költségének, a teljesítésben közreműködő harmadik személy általi megváltoztatása esetén módosulnak a Bank által felszámított díjak és költségek (pl. postaköltség) a változás időpontjától.
- (17) Amennyiben a Nemzetközi Kártyaszervezet a Kártyabirtokost terhelő díjait, költségeit módosítja, vagy a kártyaszervezeti díjstruktúra és a díjszabásra vonatkozó szabályok változnak, vagy új díjtétel kerül bevezetésre, változást követően a Bank a módosított díjakkal, költségekkel jogosult a számlát megterhelni.
- (18) A Bank jogosult üzletpolitikai okokból az automatikus díj és költségváltozástól eltérően a Szerződő Fél számára kedvezőbb díj- és költségteleket alkalmazni.
- (19) A Bank a módosulásról az ügyfelet az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggesztett, az adott kártyákhoz tartozó Hirdetmény útján (vagy más, szerződésben meghatározott módon) értesíti.

### III. VEGYES RENDELKEZÉSEK

#### III. 1. Információszolgáltatás, együttműködés

- (20) A Bank és a Szerződő Fél közötti kapcsolattartás alapvetően írásban
- a Bank részéről a Szerződő Fél által megadott belföldi levelezési címén,
  - a Szerződő Fél részéről a Bank Honos fiókjának postacímén történik.
- (21) A fentiekén kívül a Bank a Szerződő Felet a Szerződés fennállása alatt az alábbi módokon tájékoztathatja:
- a Szerződő Fél által megadott belföldi postázási címre küldött számlakivonattal,
  - bankfiókban kihelyezett, valamint a Bank honlapján megjelentetett az adott kártyákhoz tartozó Hirdetmény útján,
  - a Szerződő Fél által megadott belföldi mobiltelefonszámra küldött SMS-sel,
  - a Szerződő Fél által megadott e-mail címre küldött levéllel,
  - a Bank honlapján keresztül,
  - a Szerződő Fél által megadott belföldi vezetékes vagy mobil telefonszámon a Bank által kezdeményezett és rögzített telefonos hívással,
  - OTPdirekt internetes vagy OTP Simple Direkt internetes szolgáltatással rendelkező ügyfelek esetében a szolgáltatás postaládáján keresztül.
  - A Bank honlapjának eléréséhez bármely internetezésre alkalmas személyi számítógép megfelel.
- (22) A Szerződő Fél részéről az írásban történő kapcsolat tartás módjai:
- a Honos fiókjának postacímére küldött levél,
  - az [informacio@otpbank.hu](mailto:informacio@otpbank.hu) e-mail címre küldött e-mail (reklamáció, információkérés, javaslat benyújtás)
- (23) A Bank a vonatkozó jogszabályok, Bankra kötelező szabályok és szerződések rendelkezéseinek megfelelően Számlakivonat útján rendszeresen tájékoztatja a Szerződő Felet.
- (24) A Számlakivonat
- a Kártyaszámlán végrehajtott bankműveletek azonosítására szolgáló valamennyi adatot tartalmazza, és
  - a Kártyaszámla elszámolási időszak forgalmát igazolja.
- (25) A Szerződő Fél köteles a Bankot haladéktalanul értesíteni abban az esetben, ha a Számlakivonatot a megelőző elszámolási időszak zárónapját követő hónap 20. napjáig nem kapja kézhez, vagy az számára nem elérhető, valamint ha a Számlakivonaton vagy a Kártyaszámlán jogosulatlan művelet szerepel.
- (26) A Szerződő Fél a Szerződés megkötésével hozzájárulását adja ahhoz, hogy
- az általa önként megadott adatokat a Bank központi adós-nyilvántartási rendszerébe felvegye és kezelje,
  - az általa önként megadott és a törvényben meghatározott adatokat a Bank a „központi hitelinformációs rendszerről” szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján, a hiteladat-szolgáltatók által működtetett központi hitelinformációs rendszernek átadja,
  - a Bankkal szemben fennálló tartozás behajtásához szükséges személyes adatait az érintett nyilvántartási szervek erre irányuló, írásos kérelem alapján a Bank részére kiszolgáltassák.
- (27) A Szerződő Fél és a Kártyabirtokos köteles haladéktalanul közölni a Bankkal az általa megadott adatokban, valamint a Szerződéssel összefüggő valamennyi lényeges körülményben bekövetkező változásokat. A Szerződő Fél hivatalos okmányaiban szereplő adatok módosítása kizárólag személyesen, az új adatokat tartalmazó okmányok bemutatásával lehetséges.
- (28) A Szerződő Fél kötelezettséget vállal arra nézve, hogy a „polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról” szóló 1992. évi LXVI. törvény alapján nyilvántartott adatait a nyilvántartási szerveknél a Bankkal szemben nem tiltja le. Amennyiben a Szerződés megszűnését

megelőzően ezen adatokat a Szerződő Fél letiltja, és a letiltást a Bank kérésére sem oldja fel, a Bank jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

- (29) A Bank a Szerződéssel összefüggésben tudomására jutott személyes adatok tekintetében az „információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltaknak megfelelően jár el.
- (30) A Bank és a Szerződő Fél, valamint a Kártyabirtokosok között felmerülő vitás kérdéseket egyeztetés útján kell rendezni. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a jogviták eldöntése rendes bírósági eljárás keretében lehetséges.
- (31) A Bank nem részese a Szerződő Fél és a Kártyabirtokosok, valamint a Kártyabirtokosok egymás között felmerülő jogvitáinak.
- (32) A Kártyabirtokos a Szerződés hatályba lépésének időpontjától információ- és segítségkérés céljából igénybe veheti a Bank OTPdirekt automata telefonos vagy OTP Simple Direkt automata telefonos szolgáltatását és a HelpDesk szolgáltatását.
- (33) 18. életévét be nem töltött kiskorú Kártyabirtokos esetén, a Kártyabirtokos mellett a törvényes képviselő részére is kiadható információ, amennyiben a törvényes képviselő
- a) a számlához törvényes képviselőként kapcsolódik vagy
  - b) a számlához társtulajdonosként vagy állandó meghatalmazottként kapcsolódik és törvényes képviselőként azonosítható.
- (34) A felek együttműködésük során kötelesek a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozásának megelőzésére és megakadályozására irányadó jogszabályok betartására. Ennek során a Bank a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, a belső szabályzatában foglaltak szerint jár el.

### **III. 2. HelpDesk**

- (35) A HelpDesk a Bank élőhangos Kártya-ügyfélszolgálat, amely az év minden napján, a nap 24 órájában igénybe vehető.
- (36) A HelpDesk szolgáltatásai:
- a) Információs szolgáltatás
    - aa) a Bank által kibocsátott Kártyákról,
    - ab) a Kártyákhoz kapcsolódó szolgáltatásokról,
    - ac) az Elfogadóhelyekről,
    - ad) az OTPdirekt-ről vagy OTP Simple Direkt-ről, és
    - ae) egyéb kérdésekben.
  - b) Problémakezelés az alábbi kérdésekben:
    - ba) Kártya letiltás,
    - bb) Kártya meghibásodás,
    - bc) Kártyabevonás,
    - bd) ATM működés,
    - be) OTPdirekt vagy OTP Simple Direkt szolgáltatások.
- (37) A HelpDesk telefonszámait és telefax számát az adott kártyákhoz tartozó Hirdetmények tartalmazzák.
- (38) A VISA Arany Üzleti kártyával és a MasterCard Privát Banki Limited Edition kártyával igénybe vehető Aranykártya HelpDesk telefonszámait a kártya mellé csomagolt „Fontos telefonszámok” füzet tartalmazza.
- (39) A HelpDesk szolgáltatások igénybe vétele díj- és költségmentes.

### **III. 3. Reklamáció**

- (40) A Szerződő Fél és a Kártyabirtokos, a szükséges dokumentumok másolatát mellékelve jogosult reklamációt bejelenteni, a Szerződéssel létrehozott jogviszonnyal kapcsolatos, Bank által

rendelkezésre bocsátott Kártyával, a Kártya használatával, vagy az elszámolt tranzakciókkal kapcsolatos problémák miatt.

- (41) A tranzakciók elszámolásával összefüggő probléma miatt kizárólag a Szerződő Fél jelenthet be reklamációt.
- (42) A reklamáció bejelentése történhet:
- a Bank bármely fiókjában személyesen a hivatali órákban, ebben az esetben a Bank a reklamáció bejelentőjének rendelkezésére bocsátja a reklamációval kapcsolatosan kitöltött adatlap másolatát,
  - írásban,
  - telefonon az OTPdirekt telefonos ügyintézői vagy OTP Simple Direkt telefonos ügyintézői szolgáltatásán vagy a HelpDesk szolgáltatáson keresztül,
  - Interneten keresztül ([www.otpbank.hu/reklamacio](http://www.otpbank.hu/reklamacio) vagy [reklamacio@otpbank.hu](mailto:reklamacio@otpbank.hu)).
- (43) Zárolt tételekkel kapcsolatos probléma esetén a Honos fiók felé igazolni kell a zárolás feloldhatóságának jogosságát (pl. készpénzfizetésről szóló bizonylat, az elfogadóhely levele a zárolás feloldhatóságáról).
- (44) A Szerződő Fél és a Kártyabirtokos köteles minden, a reklamáció jogosságát alátámasztó dokumentumot a reklamáció benyújtásával egyidejűleg a Bank rendelkezésére bocsátani. Ezek hiányában a reklamáció elutasításra kerül, az ebből eredő károk a Kártyabirtokost terhelik.
- (45) Reklamáció a kérdéses Tranzakciót feltüntető számlakivonaton szereplő elszámolási időszak zárónapjától vagy a fizetett áru, szolgáltatás várható teljesítésének dátumától számított 40 napon belül jelenthető be. A várható teljesítési dátumnak igazoltnak és ellenőrizhetőnek kell lennie, ezért a fizetett áru, szolgáltatás várható teljesítési dátumát a Szerződő Félnek/Kártyabirtokosnak dokumentummal szükséges alátámasztania. Az elfogadóhely által kiadott áruvisszavét bizonylat keltétől vagy az elfogadóhely jóváírásról szóló írásos értesítésének dátumától számított 40 napon belül jelenthető be a reklamáció. A fenti határidők közül az az irányadó, ami a konkrét reklamáció esetében legkésőbb jár le.
- (46) Amennyiben a Szerződő Fél vagy a Kártyabirtokos a reklamációt rajta kívülálló okból nem tudta bejelenteni a fenti határidőn belül, a bejelentést a kérdéses Tranzakció időpontjától számított 13 hónapos jogvesztő határidőn belül megteheti.
- (47) A reklamáció ügyintézésének határideje – OTP Bank elfogadói hálózatában OTP által kibocsátott Kártyával végzett tranzakció esetén a bejelentés időpontjától számított 30 nap, egyéb esetben a Nemzetközi Kártyaszervezetek előírásainak megfelelően –, a bejelentés időpontjától számított 360 nap.
- (48) A Bank a reklamált, elszámolt Tranzakciót a reklamáció Bankkártya Reklamációs Osztályra való beérkezését követő 7 (hét) munkanapon belül előzetesen jóváírja, az eredeti kamatnappal. A jóváírás csak akkor tekinthető véglegesnek, ha a reklamáció jogosságáról a reklamációs folyamat során a Bank meggyőződött, és erről a Szerződő Fél – a panasz benyújtásakor az általa megjelölt módon – értesítette. A Szerződő Fél bejelentésében rendelkezhet arról, hogy az OTP Bank Nyrt Bankkártya Reklamációs Osztályától milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, valamint telefaxon keresztül. A reklamáció kivizsgálásának érdemi befejezéséig az érintett Kártyaszámla nem szüntethető meg. Telefonon keresztül történő kommunikáció esetében a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül.
- (49) Amennyiben a reklamáció jogtalanul bizonyul a reklamált tétel visszaterhelésre kerül a Szerződő Fél számlájára, az eredeti értéknapal.
- (50) Bank nem teljesít előzetes jóváírást különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben:
- Lopott, elvesztett Kártyával a letiltás bejelentését megelőzően végzett tranzakció esetén,
  - zárolt tétel esetében, valamint
  - amennyiben hatósági eljárás van folyamatban az ügyben.

(51) Abban az esetben, ha a Szerződő Fél olyan bankközi reklamációs eljárásra ad megbízást, amelyet a Bank nem tart indokoltnak, úgy annak a Nemzetközi Kártyaszervezetek által felszámított költségét a Szerződő Fél viseli. Az eljárás várható áthárított költségéről a Bank az eljárás elindítása előtt tájékoztatja a Szerződő Felet.

(52) Amennyiben a reklamáció korábban már elutasításra került, új eljárás az elutasítást tartalmazó dokumentum kézhezvételének időpontjától számított 15 napon belül kezdeményezhető, a kérelem indokoltságát alátámasztó további információk feltárásával.

### **III. 4. Felelősségviselés**

(53) Az olyan jóvá nem hagyott tranzakciók (fizetési műveletek) vonatkozásában, amelyek a Kártyabirtokos birtokából kikerült vagy ellopott Kártyával történtek, vagy a Kártya jogosulatlan használatából erednek, a Szerződő Fél viseli negyvenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a kártya letiltására vonatkozó bejelentés megtételét megelőzően.

(54) Nem terheli a Szerződő Felet a (53) bekezdésben meghatározott felelősség, ha a kárt készpénz-helyettesítő fizetőeszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz vagy távközlési eszköz használatával történt vagy a személyes biztonsági elemek – így a PIN kód vagy egyéb kód – nélkül használták, vagy a Bank nem biztosította a bejelentés lehetőségét a Szerződő Fél részére.

(55) A kártya letiltására vonatkozó bejelentést követően a Bank viseli a kárt az olyan jóvá nem hagyott tranzakciók (fizetési műveletek) vonatkozásában, amelyek a Kártyabirtokos birtokából kikerült vagy ellopott Kártyával történtek, vagy a Kártya jogosulatlan használatából erednek.

(56) A Bank a Szerződő Fél és a Kártyabirtokos szándékos vagy súlyosan gondatlan szerződésszegésének tekinti a Szerződő Fél és a Kártyabirtokos olyan tevőleges magatartását vagy mulasztását, amely a jelen Üzletszabályzatban előírt, – és ezen belül különösen a PIN kód, mPIN, TeleKód – biztonságos kezelésével kapcsolatos kötelezettsége teljesítésével ellentétes, és amelynek eredményeként a Szerződő Félnak vagy a Kártyabirtokosnak vagy a Banknak kára keletkezik vagy ilyen kár keletkezésének a lehetősége bekövetkezik.

(57) A Bank mentesül a felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a jóvá nem hagyott tranzakcióval (fizetési művelettel) összefüggésben keletkezett kárt a Kártyabirtokos csalárd módon eljárva okozta, vagy a kárt

a) lakossági kártyák esetén jelen Üzletszabályzat II. részének (151) bekezdésében,

b) üzleti kártyák esetén jelen Üzletszabályzat III. részének (111) bekezdésében

meghatározott kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta.

(58) A Bank gondoskodik arról, hogy a Szerződő Fél vagy a Kártyabirtokos bármikor megtehesse a kártya letiltására vonatkozó bejelentést.

(59) A Bank a bejelentésekről olyan nyilvántartást vezet, amely 18 hónapig biztosítja a bejelentések időpontjának és tartalmának bizonyítását.

(60) A Bank a bejelentést követően Kártyával végrehajtott tranzakciókat (fizetési műveleteket) nem teljesíthet.

(61) A Bank felelős a Kártyának a Kártyabirtokos részére történő átadásért. A Kártyának a Kártyabirtokoshoz történő eljuttatása során keletkezett kárt a Bank viseli.

(62) A Bank nem vállal felelősséget a Kártyának a Kártyabirtokos rendelkezésére bocsátását követően keletkezett hibákból eredő, a Szerződő Felet vagy a Kártyabirtokost ért károkért.

(63) A Bank felelős a Kártyával kezdeményezett átutalás, a Kártyával kezdeményezett készpénzfelvétel elmulasztásáért, valamint ezek hibás végrehajtásáért akkor is, ha ezeket a műveleteket olyan eszközönél (terminálnál) vagy berendezésnél kezdeményezték, amely nem tartozik közvetlen vagy kizárólagos felügyelete alá, kivéve, ha a műveletet a Bank által használt nem engedélyezett eszközönél (terminálnál) vagy berendezésnél kezdeményezték.

(64)A Bank felelős azon műveletek végrehajtásáért, amelyek nem a Szerződő Fél megbízásán alapulnak.

(65)A Bank köteles a (63) és (64) bekezdésben foglaltak esetén a Szerződő Felet ért kárt megtéríteni.

(66)A Bank nem részese a Kártyabirtokos és az Elfogadóhely között felmerülő, a nem közvetlenül Kártya használatával összefüggő jogvitának. Ezen jogvitában a szükséges tájékoztatás és adat megadására a banktitokra vonatkozó jogszabályok, a Szerződésben foglaltak és a Kártyabirtokos erre vonatkozó írásbeli nyilatkozata szerint jogosult.

(67)A Kártyabirtokos kérésére a Bank minden ésszerű segítséget megad ahhoz, hogy a vitás kérdés megnyugtatóan rendeződjék.

### **III. 5. Díjak, költségek**

(68)A Kártyával összefüggő díjakat, költségeket és egyéb tételeket a Bank jogosult a Szerződő Félre hárítani, és azokkal a Kártyaszámlát vagy a Szerződésben és annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban meghatározott egyéb számlát automatikusan megterhelni.

(69)A Kártyával összefüggő díjak, költségek és egyéb tételek mértékét az adott kártyákhoz tartozó Hirdetmények tartalmazzák.

(70)A Kártyával összefüggő díjak, költségek és egyéb tételek elszámolása azok felmerülésekor esedékes. Az ettől eltérő rendelkezéseket az adott kártyákhoz tartozó Hirdetmények tartalmazzák.

(71)Az OTP Bank részletesen meghatározza azon feltételeket és körülményeket, melyek egyértelműen lehetővé teszik az adott kártyákhoz tartozó Hirdetményben meghatározott díjak, költségek mértékének és elszámolási gyakoriságának egyoldalú, a Szerződő Fél számára kedvezőtlen módosítását.

(72)Amennyiben a Bank a Szerződő Fél kérelme alapján közreműködik egy tranzakció bizonylatának beszerzésében, ennek költségét jogosult a Szerződő Félre hárítani. A bizonylat beszerzésének költségét az adott kártyákhoz tartozó Hirdetmények tartalmazzák.

### **III. 6. Tranzakciók engedélyezése és elszámolása, valamint az alkalmazott árfolyamok**

#### **III. 6.1. Forint alapú kártyák árfolyamai**

(73)A tranzakciók engedélyezésekor használt árfolyamok

- a) A forintban végzett tranzakciók, az eredeti összeg változtatása nélkül, forintban kerülnek engedélyezésre.
- b) Az euróban/amerikai dollárban végzett tranzakciók engedélyezésekor a Bank az euró/amerikai dollár összeget az engedélyezés időpontjában érvényes, napi első deviza eladási árfolyamán számítja át forintra és ezen összeg kerül engedélyezésre.
- c) A külföldön és belföldön nem forintban/euróban/amerikai dollárban végzett Tranzakciók engedélyezésekor a tranzakció eredeti pénznemét a MasterCard és VISA Nemzetközi Kártyaszervezetek forintra átszámítva küldik meg a Banknak és ezen összeg kerül engedélyezésre.

(74)A terhelési tranzakciók elszámolásakor használt árfolyamok

- a) Maestro, MasterCard és VISA típusú kártyákkal a külföldön és a belföldön nem forintban végzett tranzakciók (kivéve: OTP által üzemeltett euró töltésű ATM-ekben végzett készpénzfelvételi tranzakciók, valamint az OTP belföldi hálózatában, euróban és amerikai dollárban végzett tranzakciók) eredeti pénznemét a Nemzetközi Kártyaszervezet átszámítja az általa alkalmazott árfolyamon euróra. A Bank a Nemzetközi Kártyaszervezet által elszámolt összeget a Kártyaszervezet általi elszámolás napján a Banknál érvényben lévő, aznapi első deviza eladási árfolyamon számítja át forintra.

- b) Az OTP Bank által üzemeltett euró töltésű ATM-ekben végzett tranzakciók, valamint az OTP hálózatában, euróban és amerikai dollárban végzett tranzakciók árfolyama a tranzakció napján a Banknál érvényes, aznapi első deviza eladási árfolyam.

(75)A jóváíró (kereskedői áruvisszavétel vagy sztornó, stb.) tranzakciók elszámolásakor használt árfolyamok

- a) Maestro, MasterCard és VISA típusú kártyákkal a külföldön és a belföldön nem forintban végzett tranzakciók (kivéve: az OTP belföldi hálózatában, euróban és amerikai dollárban végzett tranzakciók) eredeti pénznemét a Nemzetközi Kártyaszervezet átszámítja az általa alkalmazott árfolyamon euróra. A Bank a Nemzetközi Kártyaszervezet által elszámolt összeget a Kártyaszervezet általi elszámolás napján a Banknál érvényben lévő, aznapi első deviza eladási árfolyamon számítja át forintra.
- b) Az OTP hálózatában, euróban és amerikai dollárban végzett tranzakciók árfolyama a tranzakció napján a Banknál érvényes, aznapi első deviza eladási árfolyam.

(76)Euróban és amerikai dollárban meghatározott kártya díjak és költségek elszámolásakor használt árfolyamok

- a) A külföldön kártyával elvégzett készpénzfelvétel euróban meghatározott tranzakciós díját, a Bank a készpénzfelvételi tranzakció nemzetközi Kártyaszervezet általi elszámolás napján, a Banknál a feldolgozás napján rendelkezésre álló, aznapi első deviza eladási árfolyamon számítja át forintra.
- b) A Sürgősségi szolgáltatások és visszamondásának euróban vagy amerikai dollárban meghatározott díját a Bank a terhelés időpontjában a Banknál érvényes deviza eladási árfolyamon számítja át forintra.

### III. 6.2. Euró alapú kártyák árfolyamai

(77)A tranzakciók engedélyezésekor használt árfolyamok

- a) Az euróban végzett tranzakciók, az eredeti összeg változtatása nélkül, euróban kerülnek engedélyezésre.
- b) A forintban/amerikai dollárban végzett tranzakciók engedélyezésekor a Bank a forint/amerikai dollár összeget az engedélyezés időpontjában érvényes, napi első deviza eladási árfolyamán számítja át euróra és ezen összeg kerül engedélyezésre.
- c) A külföldön és belföldön nem forintban/euróban/amerikai dollárban végzett tranzakciók engedélyezésekor a tranzakció eredeti pénznemét a MasterCard Nemzetközi Kártyaszervezet euróra átszámítva küldi meg a Banknak és ezen összeg kerül engedélyezésre.

(78)Belföldön forintban végzett terhelési tranzakciók elszámolásakor használt árfolyam

- a) OTP hálózatában végzett készpénzfelvételi és vásárlási tranzakciók esetén: a tranzakció napján érvényes, aznapi első OTP deviza vételi árfolyam.
- b) Más belföldi hálózatban végzett készpénzfelvételi és vásárlási tranzakciók esetén: a Bank a MasterCard Nemzetközi Kártyaszervezet által elszámolt összeget a Kártyaszervezet általi elszámolás napján érvényes, aznapi első OTP deviza vételi árfolyamon számítja át euróra.

(79)Külföldön és belföldön nem forintban végzett terhelési tranzakciók elszámolásakor használt árfolyam

- a) Az OTP Bank által üzemeltetett euró töltésű ATM-ekben végzett készpénzfelvételi tranzakciók esetén és az OTP hálózatában, euróban végzett Tranzakciók esetén a Tranzakciók eredeti összege kerül terhelésre a Devizakártya mögött álló euró alapú devizaszámlán.
- b) Az OTP hálózatában, amerikai dollárban végzett Tranzakciók a Banknál a tranzakció napján érvényes, első OTP deviza eladási árfolyamon átszámításra kerülnek először forintra, majd euróra.
- c) A külföldön és belföldön nem forintban végzett Tranzakciók (kivéve: OTP által üzemeltett euró töltésű ATM-ekben végzett készpénzfelvételi tranzakciók, valamint az OTP belföldi hálózatában, euróban és amerikai dollárban végzett tranzakciók) minden esetben euróban érkeznek meg a Bankhoz. Amennyiben a Tranzakció eredeti pénzneme nem euró, a MasterCard Nemzetközi Kártyaszervezet a tranzakció eredeti pénznemét átszámítja az általa alkalmazott árfolyamon euróra, és euróban küldi meg a Banknak.



- (80) Belföldön forintban végzett jóváíró (kereskedői áruvisszavétel vagy sztoró, stb.) tranzakciók elszámolásakor használt árfolyam
- OTP hálózatában végzett tranzakciók esetén: a tranzakció napján érvényes, aznapi első OTP deviza vételi árfolyam.
  - Más belföldi hálózatban végzett tranzakciók esetén: a Bank a MasterCard Nemzetközi Kártyaszervezet által elszámolt összeget a Kártyaszervezet általi elszámolás napján érvényes, aznapi első OTP deviza vételi árfolyamon számítja át euróra.
  - Az OTP által üzemeltetett ATM berendezéseken keresztül készpénzbefizetés esetén: a befizetés napján érvényes, aznapi első OTP deviza eladási árfolyam.
- (81) Külföldön és belföldön nem forintban végzett jóváíró (kereskedői áruvisszavétel vagy sztoró, stb.) tranzakciók elszámolásakor használt árfolyam
- Az OTP hálózatában, euróban végzett Tranzakciók esetén az euróban végzett tranzakció összege kerül jóváírásra a Devizakártya mögött álló euró alapú devizaszámlán.
  - Az OTP hálózatában, amerikai dollárban végzett Tranzakciók a Banknál a tranzakció napján érvényes, első OTP deviza eladási árfolyamon átszámításra kerülnek először forintra, majd euróra.
  - A külföldön és belföldön nem forintban végzett Tranzakciók (kivéve: az OTP belföldi hálózatában euróban és amerikai dollárban végzett tranzakciók) minden esetben euróban érkeznek meg a Bankhoz. Amennyiben a Tranzakció eredeti pénzneme nem euró, a MasterCard Nemzetközi Kártyaszervezet a tranzakció eredeti pénznemét átszámítja az általa alkalmazott árfolyamon euróra, és euróban küldi meg a Banknak.

#### **IV. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

- (82) A Kártyaszámlához kapcsolódó valamennyi érvényes Kártya érvénytelenítése, vagy felhívás esetén a Bank részére történő visszaszolgáltatása nélkül a Szerződő Fél a Kártyaszámlát nem szüntetheti meg. Kivételt képez ez alól az elveszett vagy elloptott Kártya feltéve, hogy a letiltás megtörtént, és Pótkártya igénylés nem történt.
- (83) Amennyiben a Szerződő Fél a Szerződést meg kívánja szüntetni, de a Kártyát felhívás ellenére nem szolgáltatja vissza, a Szerződő Fél terhére a Kártyát a Bank az adott kártyára vonatkozó Hirdetményben közzétett díj felszámításával letiltja.
- (84) A Nemzetközi Kártyaszervezet emblémájával kibocsátott Kártya esetén a Bank az adott szervezet szabályainak figyelembevételével jár el.
- (85) A mindenkor Üzletszabályzat hatályba lépésének időpontja az annak megjelenését vagy módosítását közzétevő Hirdetmény hatályba lépésének napja.
- (86) A Szerződésben és annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban nem, vagy eltérően nem szabályozott kérdésekben elsősorban a Bankra kötelező szabályok mindenkor hatályos rendelkezései az irányadók.
- (87) A Szerződéssel összefüggő jogviták tekintetében a magyar jog szabályait kell alkalmazni.

#### **IV. 1. A személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezések**

- (88) Az OTP Bank Nyrt. jogosult a szerződésben foglalt szolgáltatás, valamint a vállalt kötelezettségek teljesítése érdekében, a Szerződő Fél, Kártyabirtokos és egyéb kötelezett személyi adataira vonatkozó, és a velük szemben fennálló kockázat mértékének megállapításához szükséges dokumentumokat és nyilatkozatokat bekérni. A kötelezettek jogosultak megismerni minden olyan adatot, amelyet az OTP Bank Nyrt. személyükkel kapcsolatban kezel.
- (89) A rendelkezésre bocsátott adatok kezelésének célja: a szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek teljesítésének igazolása, az adatkezelő jogos érdekeinek érvényesítése, a szerződésben szabályozott jogviszony szerinti elszámolás, kockázat-elemzés és értékelés, kapcsolattartás.

- (90)Az adatkezelés időtartama: jogszabály eltérő rendelkezése hiányában a jogviszony megszűnését követő 5. év vége. A „pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról” szóló 2007. évi CXCV. törvényben megjelölt személyes adatokat, az OTP Bank Nyrt. – a hivatkozott törvény rendelkezése szerint – a jogviszony megszüntetését követően 8 évig, azonban a felügyeletet ellátó szerv, a pénzügyi információs egységként működő hatóság, a nyomozó hatóság, az ügyészség és a bíróság megkeresésére a megkeresésben meghatározott ideig, de legfeljebb 10 évig köteles megőrizni.
- (91)Az adatkezelést és feldolgozást az OTP Bank Nyrt. saját szervezetében végzi. Amennyiben kiszervezés keretében adatátadásra kerülne sor, a „hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról” szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény alapján a kiszervezett tevékenység körét és a kiszervezett tevékenység végzőjét az OTP Bank Nyrt. Általános Üzletszabályzatában feltünteti.
- (92)Adós és egyéb kötelezett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az „információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadóak.

## **V. EGYES KÁRTYÁKHOZ KAPCSOLÓDÓ SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK**

### **V. 1. Sürgősségi szolgáltatások**

- (93)A Kártyabirtokos a Sürgősségi szolgáltatások díjának felszámítása mellett a következő Sürgősségi szolgáltatásokat veheti igénybe:
- a) sürgősségi készpénzfelvétel és
  - b) sürgősségi kártyapótlás.
- (94)A sürgősségi szolgáltatások díját az adott kártyákra vonatkozó Hirdetmény tartalmazza.
- (95)Sürgősségi készpénzfelvételre az adott kártya tekintetében csakis egy alkalommal van lehetőség.
- (96)Sürgősségi kártyapótlás esetén a sürgősségi Kártya érvényessége az alábbiak szerint korlátozott:
- a) érvényességi ideje 1 hónap,
  - b) kizárólag bankfiókban történő készpénzfelvételre használható.
- (97)A Sürgősségi szolgáltatásokat az alábbi kártyákkal lehet igénybe venni:
- a) MasterCard Privát Banki Limited Edition kártya,
  - b) MasterCard Online ISIC kártya,
  - c) MasterCard Online ISIC Junior kártya,
  - d) Lakossági MasterCard Devizakártya,
  - e) VISA Arany Üzleti kártya,
  - f) MasterCard Nemzetközi Üzleti kártya,
  - g) MasterCard Unembossed Üzleti kártya,
  - h) MasterCard Széchenyi kártya,
  - i) MasterCard Agrár Széchenyi kártya,
  - j) MasterCard Üzleti Devizakártya,
  - k) MasterCard Üzleti OKÉ kártya.

#### **V. 1.1. A sürgősségi szolgáltatások igénybe vétele**

- (98)A Szerződő Fél abban az esetben veheti igénybe a Sürgősségi szolgáltatásokat, ha
- a) külföldön tartózkodik, és
  - b) Kártyáját elvesztette, ellopták, vagy az ATM bevonta és azt a berendezés üzemeltetője nem szolgáltatva vissza.
- (99)A Sürgősségi szolgáltatások a Nemzetközi Kártyaszervezetek által kiépített hálózat segítségével, Magyarország kivételével, a világ bármely országában igénybe vehetők.
- (100) A Sürgősségi szolgáltatásokat a Szerződő Fél átmeneti megoldásként veheti igénybe, ezért
- a) az elveszett, elloptott Kártya pótlása érdekében haladéktalanul intézkednie kell,

b) a sürgősségi Kártyát a hazaérkezést követően haladéktalanul át kell adni a Banknak.

- (101) A Sürgősségi szolgáltatások igénybevétele telefonon a HelpDesk szolgáltatásán keresztül történik:
- a) VISA Arany Üzleti kártya és a MasterCard Privát Banki Limited Edition kártya esetén az Aranykártya HelpDesk-en,
  - b) egyéb kártyák esetén a Bankkártya HelpDesk-en.
- (102) Az ügyintézés folyamatáról az első kapcsolatfelvétel során a HelpDesk ad tájékoztatást.
- (103) A Szerződő Félnek a sürgősségi szolgáltatások igénybevételéhez meg kell adnia a HelpDesk által kért adatokat.

## **V. 2. Utasbiztosítási szolgáltatás**

- (104) A Bank és a Groupama Biztosító Zrt. között létrejött szerződés alapján Utazási Garancia Biztosítás tartozik az alábbi kártyákhoz:
- a) MasterCard Privát Banki Limited Edition kártya,
  - b) MasterCard Nemzetközi Üzleti kártya,
  - c) MasterCard Üzleti Devizakártya,
  - d) VISA Arany Üzleti kártya.
- (105) A kártyákhoz kapcsolódó Utasbiztosítás feltételeit a Groupama Biztosító Zrt. által kibocsátott Kiegészítések tartalmazzák:
- a) a MasterCard Privát Banki Limited Edition kártyához: „A Betéti Kártya Üzletszabályzat Kiegészítése MasterCard Privát Banki Limited Edition kártyához tartozó Utazási Garancia Biztosításról” és az „Adat- és panaszkezelési tudnivalók a bankkártyákba épített Utazási Garancia Biztosításhoz”,
  - b) a MasterCard Nemzetközi Üzleti kártyához és a MasterCard Üzleti Devizakártyához kapcsolódóan: „A Betéti Kártya Üzletszabályzat Kiegészítése MasterCard Nemzetközi Üzleti kártyához és MasterCard Üzleti Devizakártyához tartozó Utazási Garancia Biztosításról” és az „Adat- és panaszkezelési tudnivalók a bankkártyákba épített Utazási Garancia Biztosításhoz”,
  - c) a VISA Arany Üzleti Kártyához kapcsolódóan: „A Betéti Kártya Üzletszabályzat Kiegészítése VISA Arany Üzleti kártyához tartozó Utazási Garancia Biztosításról” és az „Adat- és panaszkezelési tudnivalók a bankkártyákba épített Utazási Garancia Biztosításhoz”.

Jelen Üzletszabályzat hatályba lépésének napja *2017. április 1.*

Jelen Üzletszabályzat hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a *2017. január 7-től* hatályos Betéti Kártya Üzletszabályzat.

Budapest, *2017. március 1.*

OTP Bank Nyrt.