

Tárgy: reklamációs eljárás

## Tisztelt Partnerünk!

Tájékoztatjuk Önöket, hogy a Pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény és az európai illetékességű Payment Services Directive (PSD) előírja a bankok számára, hogy a kártyabirtokosok kártyáját/számláját csak olyan tranzakciókkal, díjakkal terhelhetik meg, melyeket a kártyabirtokos/ügyfél jóváhagyott.

Bankkártyás tranzakciók esetén a hozzájárulás úgy testesül meg, hogy a kártyabirtokos a bankkártyás tranzakció során a pinkód-ja megadásával vagy a POS terminál által kinyomtatott bizonylat aláírásával egyetért a bizonylat tartalmával, a bizonylaton szereplő tranzakció típusával és összegével. A nemzetközi kártyatársaságok szabályai hasonlóan rendelkeznek e témában.

A fentiek miatt a Bank az alábbi intézkedéseket vezette be.

Abban az esetben, ha az elfogadóhelyen történt vásárlás alkalmával az elfogadó a vásárlás tényleges összegénél kevesebbel terhelte meg a vásárló számláját, és a Banktól kéri a pótlólagos terhelést, **a Bank kizárólag a kártyabirtokos jóváhagyásával terhelheti meg utólagosan a különbözettel a kártyabirtokos számláját.**

A Bank felveszi a kapcsolatot a kártyabirtokossal, illetve nem a Bank által kibocsátott kártyával bonyolított tranzakció esetén a kártyát kibocsátó bankkal, és megkísérli a kártyabirtokos jóváhagyását beszerezni.

A Bank az ilyen tranzakciókat az Általános Szerződési Feltételek Kártyaelfogadói Szerződéshez V.10.(1) pontja hatálya alá eső tranzakciónak tekinti, és eszerint jár el. A hivatkozott V.10.(1) pont szerint, ha az elfogadás nem a Szerződésben, illetve annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban meghatározott módon történt, a Banknak csak abban az esetben áll módjában jóváírási kérelemmel fordulni a kártyabirtokos bankjához, ha a vitatott tranzakció összege meghaladja a 10.000 Forintot. A 10.000 Forint alatti tételek rendezését Bankunk minden esetben elutasítja.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a fent hivatkozott jogszabály, illetve az Általános Szerződési Feltételek Kártyaelfogadói Szerződéshez V.10.(1) pontja értelmében Bankunknak **az alábbi reklamációs esetekben azon 10.000 Forintot meghaladó esetekben áll módjában az utólagos pénzügyi rendezést elvégezni, melynek terheléséhez a kártyabirtokos hozzájárul:**

1. Az elfogadó a vásárlás tényleges összegénél kevesebbel terhelte meg a vásárló számláját.
2. Az elfogadó tévesen sztornozta a tranzakciót.
3. Az elfogadó a vásárlás indítása helyett áruvisszavét tranzakciót kezdeményezett.
4. Az elfogadó az előengedélyezés tranzakciót tévesen végzi el, vagyis nem fejezi be a tranzakciót.
5. A szállodai, autóbérléssel összefüggő költségek, terhelések utólagos elszámolását Bankunknak kizárólag akkor áll módjában elindítani, ha a kártyabirtokos igazolható módon tájékoztatást kapott az utólagos tranzakciók végrehajtásának lehetőségéről.

Bankunk a jelen levélben megfogalmazott tájékoztatást nem tekinti az Általános Szerződési Feltételek Kártyaelfogadói Szerződéshez módosításának, a reklamációs esetek ügyintézése a továbbiakban is az ÁSZF-ben és annak mellékleteiben meghatározott módon történik.

A reklamációk elkerülése közös érdekünk, ezért kérjük, a kártyaelfogadás során fokozott figyelemmel járjanak el a fenti esetekben.

Budapest, 2012. augusztus 29.

OTP Bank Nyrt.  
Kártyaelfogadói Főosztály

OTP Bank Nyrt.  
Bankkártya Reklamációs Osztály