

## Az OTP Bank kártyaelfogadói szolgáltatásával kapcsolatos elérhetőségek

### Tisztelt Partnerünk!

Bankunk célja, hogy magas szintű szolgáltatásunk nyújtásával elősegítsük a zökkenőmentes kártyaelfogadás lebonyolítását. Kérjük, hogy amennyiben a szolgáltatással kapcsolatosan bármilyen kérdése, illetve problémája merülne fel, az alábbi elérhetőségek egyikén jelezze, ahol munkatársaink készséggel állnak rendelkezésére.



**A nap 24 órájában elérhető Bankkártya HelpDesk ügyfélszolgálatunk telefonszáma: +36 1 366 6100**

### Elfogadói tételes elszámolói lista

Ha az Ön bejelentése az **Elfogadói Tételes Elszámolói Lista hiányára, pótlására** vonatkozik, kérjük, ezt szíveskedjen jelezni az [otpker@otpbank.hu](mailto:otpker@otpbank.hu) e-mail címen. Kérjük, hogy bejelentésében lehetőség szerint a Kártyaelfogadói Szerződésen található kereskedői kódot és az átutalás dátumát, illetve összegét is szíveskedjen feltüntetni. Mind az e-mailes, mind pedig a papír alapú **analitika küldésével kapcsolatos módosítási igényüket** (címmódosítás, küldés módjának megváltoztatása) az [etel@otpbank.hu](mailto:etel@otpbank.hu) e-mail címre kérjük küldeni.

### Elszámolás

**Amennyiben bármilyen, elszámolással kapcsolatos problémája merül fel, pl.:**

- nem került átutalásra valamely tranzakció ellenértéke,
- több vagy kevesebb összeget kapott meg, mint nyilvántartása szerint kellett volna,
- illetve bármilyen reklamációs, visszaterheléses ügy, levonással kapcsolatos kérdése esetén,

**a kérdéses tranzakció részleteivel**

- kártyaszám utolsó négy karaktere – fizikai kártyaelfogadás esetén –,
- tranzakció dátuma,
- tranzakció összege,
- a POS (internetes kártyaelfogadás esetén VPOS) terminál azonosítója,

**forduljon Bankunkhoz bizalommal, és jelezze reklamációját az alábbi elérhetőségeink egyikén:**

- A [www.otpbank.hu/kartyaelfogadas](http://www.otpbank.hu/kartyaelfogadas) oldalon a lap alján található [Kereskedői kártyareklamációs adatlap](#) kitöltésével
- **Bankkártya Panaszkezelési Osztály** – postacím: 1876 Budapest; fax: **+36 1 366 2366**

**A felszámított POS bérleti díjjal kapcsolatos** észrevételeit (pl.: POS bérleti díj számla hiánya, bérleti díj összegével nem ért egyet) a [posberletidij@otpbank.hu](mailto:posberletidij@otpbank.hu) email címen jelezheti bankunk felé.

### Szerződés

Amennyiben a Kártyaelfogadói Szerződéssel kapcsolatosan bármilyen **adattváltozás** történik (pl. név, cím, bankszámlaszám), vagy ügyintézés a terminál beüzemeltetéssel/leszereléssel kapcsolatos, keresse Bankunkat az alábbi elérhetőségek egyikén:

- **Kártyaelfogadás életciklus menedzsment Chapter** – postacím: 1876 Budapest; fax: **+36 1 298 3289**, e-mail: [kartyaelfogadas@otpbank.hu](mailto:kartyaelfogadas@otpbank.hu)

Amennyiben a **Kártyaelfogadói Szerződéssel kapcsolatosan egyéb kérdései** merülnének fel (pl.: szerződéses viszonytal kapcsolatos változások, új elfogadóhely bekapcsolása, új POS-terminál igény, új üzemeltető), kérjük, jelezze a **Külső Értékesítési Főosztálynál** a [terminaligeny@otpbank.hu](mailto:terminaligeny@otpbank.hu) e-mail címen.

## Műszaki segítség

Amennyiben a napi kártya elfogadás során a POS terminállal kapcsolatosan bármi kérdése merül fel (műszaki, kezelési probléma, hibabejelentés vagy bizonylatpapír pótlása stb.), kérjük, lépjen kapcsolatba a **Bankkártya HelpDesk**-kel az alábbi elérhetőségeken:

- **Bankkártya HelpDesk** – telefon: **+36 1 366 6100**

## Bankkártyás visszaélés

Bármilyen, bankkártyás visszaéléssel kapcsolatos kérdése esetén (kivételt képez ez alól a vásárlások során a 10-es kódú engedélykérés, melyet a **Bankkártya HelpDesk** végez), kérjük, lépjen kapcsolatba kollégáinkkal az alábbi elérhetőségek egyikén:

- **Bankkártya és Informatika Biztonsági Ügyeleti Osztály** – postacím: 1876 Budapest; fax: **+36 1 298 3787**, e-mail: [bkboelfogadoi@otpbank.hu](mailto:bkboelfogadoi@otpbank.hu)

Ezúton tájékoztatjuk, hogy a **Bankkártya Elfogadói Kézikönyvet és kiegészítéseit, a Jegyzőkönyvet a bevont kártyákhoz, valamint egyéb hasznos tájékoztató anyagot** bankunk honlapján érheti el a letölthető dokumentumok és tájékoztatók között.

[www.otpbank.hu/kartyaelfogadas](http://www.otpbank.hu/kartyaelfogadas)