

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 otpkar@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-mailben, mind pedig a papír alapú analitika küldésével kapcsolatos módosítási igényüket (címmódosítás, küldés módjának megváltoztatása) az 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,

vagy a felszámított POS bérleti díjjal kapcsolatosan (pl.: POS bérleti díj számla hiánya, bérleti díj összegével nem ért egyet), forduljon Bankunkhoz bizalommal, és jelezze reklamációját az alábbi elérhetőségeink egyikén:

- A www.otpbank.hu/kartyaelfogadas oldalon a lap alján található Kereskedői kártyareklamációs adatlap kitöltésével
- Bankkártya Reklamációs Osztály – postacím: 1876 Budapest; fax: +36 1 366 2366

Szerződés

Amennyiben a Kártyaelfogadói Szerződéssel kapcsolatosan bármilyen adatváltozás történik (pl. név, cím, bankszámlaszám, vagy ügyintézés a terminál beüzemeltetéssel/leszereléssel kapcsolatos, keresse Bankunkat az alábbi elérhetőségek egyikén: Kártya Elfogadói Főosztály – postacím: 1876 Budapest; fax: +36 1 298 3289, e-mail: kartyaelfogadas@otpbank.hu

Amennyiben a Kártyaelfogadói Szerződéssel kapcsolatosan egyéb kérdései merülnének fel (pl.: szerződéses viszonytalos változások, új elfogadóhely bekapcsolása, új POS/VPOS terminál igény, új üzemeltető), kérjük, jelezze üzletkötő kollégánknál. Az üzletkötő kollégáink elérhetőségét honlapunkon megtalálja:

www.otpbank.hu/kartyaelfogadas → Csatlakozzon Ön is! → Üzletkötőink

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-vel 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 Biztonsági Osztály – postacím: 1876 Budapest; fax: +36 1 298 3787, e-mail: 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