

OTP SZÉP kártya számlára történt átutalás visszahívásának folyamata

Jogszabályváltozás miatt **2019. januártól a SZÉP-kártya kibocsátást** a korábbi elektronikus utalvány forgalmazásból **pénzforgalmi szolgáltatássá kellett átalakítani**. Az átalakítás kapcsán a munkavállalóknak fizetési számlákat nyitottunk, a munkáltatók ezekre a számlákra utalják a SZÉP-kártya juttatásokat. Ebből következően **az elutalt összegek visszahívásának módja is megváltozott**.

A visszahívással kapcsolatos **általános szabályok**:

- **Visszahívást kezdeményezni kizárólag a tranzakciót indító pénzügyintézetben** (a munkáltató számlavezető bankján) **keresztül lehet**, közvetlenül az OTP Pénztárszolgáltatónak címzett levélben nem.
- Az OTP Pénztárszolgáltató **kizárólag a kártyabirtokos egyenlege erejéig teljesíti a visszahívást**. Vagyis ha a kártyabirtokos a visszahívás jóváhagyását megelőzően elköltötte a számláról az érintett összeget vagy annak egy részét, akkor fedezet hiányában az OTP Pénztárszolgáltató a visszahívást nem, vagy csak részben teljesíti.

A visszahívás **folyamata**:

1. **A visszahívást az utalást indító fél – vagyis a munkáltató – kell, hogy kezdeményezze**. Ebből következően a kártyabirtokos jelzése alapján nem indítunk el a számláról visszautalást. Ha a kártyabirtokos észleli, hogy a számlájára feltehetően tévesen érkezett jóváírás, azt az utalást indító félnek kell jeleznie, aki a visszahívást kezdeményezi.
2. **A visszahívást annál a pénzügyintézetnél kell kezdeményezni, ahonnan az érintett átutalást elindították**. Vagyis a munkáltatónak a számlavezető bankjával kell felvenni a **kapcsolatot a visszahívás indítása érdekében**. Az OTP Pénztárszolgáltató a hozzá intézett levél, e-mail vagy egyéb jelzés alapján nem indít visszautalást. A visszahívást elektronikus formában – a GIRO rendszeren keresztül – célszerű elindítani.
3. A beérkezett **visszahívás kezelése attól függ, hogy azt az utalást követő 1 munkanapon belül, vagy azon túl indította-e el a munkáltató számlavezető bankja**.
 - 3.1 Amennyiben a visszahívást a munkáltató számlavezetője **az utalást követő munkanap éjfélig szabályosan elindította, a visszautalást automatikusan, a számlatulajdonos hozzájárulása nélkül végrehajtjuk**. Vagyis pl. ha az utalás pénteken történt, akkor az arra a tranzakcióra hétfő éjfélig szabályszerűen elindított visszahívás kérést automatikusan teljesítjük, a rendelkezésre álló egyenleg erejéig.
 - 3.2 Amennyiben a visszahívás kérést a számlavezető **T+1 napot követően** – az utalást követő munkanap éjfélnél később – **indította el, a visszautalás teljesítéséhez a számlatulajdonos ügyfelünk előzetes, írásos jóváhagyása szükséges**. Ebben az esetben az egyenleg mindaddig költhető, amíg a számlatulajdonos hozzájáruló nyilatkozata be nem érkezik.

A kártyabirtokos írásos hozzájárulásához szükséges nyomtatványt főszabályként az **OTP Pénztárszolgáltató készíti elő**. Ebből következően kitölthető „üres” formanyomtatványt erre a célra nem rendszeresítünk.

Az OTP Pénztárszolgáltató általi előkészítést a következők miatt preferáljuk. Egyrészt így biztosan minden olyan adat szerepelni fog a dokumentumon, ami az érintett tranzakciót és a nyilatkozatot tevő kártyabirtokost pontosan azonosítja. Másrészt a dokumentumot vonalkóddal látjuk el, ami alapján a visszaküldést követően egyszerűen és gyorsan tudjuk azonosítani, így a visszautalás is gyorsabban végrehajtható. A dokumentumot a kártyabirtokosnak, valamint 2 tanúnak is alá kell írni.

Ezzel együtt amennyiben a kártyabirtokos saját maga fogalmaz hozzájáruló nyilatkozatot, és azon minden olyan adat szerepel, ami a személyének, illetve a tranzakciónak az azonosításához szükséges, illetve a nyilatkozat tartalma egyértelmű, és ezt a dokumentumot eredetiben, aláírva és tanúzva postai úton beküldi az OTP Pénztárszolgáltatónak, a visszautalást ez alapján is végrehajtjuk.

3.2.1 Amennyiben a visszahívást az OTP Pénztárszolgáltatóval szerződésben álló munkáltató indította el, a munkavállalói hozzájáruláshoz szükséges dokumentumot az OTP Pénztárszolgáltató PDF formátumban elhelyezi a www.otpportalok.hu oldal munkáltatói felületén, ahonnan a munkáltató a Portálra belépve letöltheti azt. A letöltött dokumentumot át kell adni a munkavállalónak, és általa kitöltve, és rajta kívül még 2 tanú által aláírva vissza kell küldeni postai úton az OTP Pénztárszolgáltató Zrt., 1243 Budapest, Pf.: 564. címre.

Ha a munkáltatónak nem áll módjában a dokumentumot a kártyabirtokossal aláírni (mert pl. már nem a munkavállalója, vagy mert nem ismeri azt a kártyabirtokost, akinek tévesen utalt), akkor a dokumentumot az azon szereplő név és cím adat alapján tovább postázhatja az érintett kártyabirtokosnak, vagy jelezheti a problémát az OTP Pénztárszolgáltatónak az info@otpszepekartya.hu e-mail címen, és akkor mi elpostázzuk a kártyabirtokosnak a dokumentumot.

3.2.2 Amennyiben a visszahívást az OTP Pénztárszolgáltatóval nem szerződött munkáltató indította, a munkavállaló írásos hozzájárulásához szükséges dokumentumot az OTP Pénztárszolgáltató közvetlenül az érintett munkavállalónak küldi meg postai úton. A kitöltött, aláírt és tanúzott dokumentumot ebben az esetben is postai úton kell visszaküldeni az OTP Pénztárszolgáltató Zrt., 1243 Budapest, Pf.: 564. címre.

3.3 A visszaérkezett dokumentumok alapján – a kártyabirtokos jóváhagyása esetén – az OTP Pénztárszolgáltató visszautalja az összeget a munkáltatónak, a fennálló egyenleg erejéig.

Ha a kártyabirtokos nem járul hozzá a visszahíváshoz, akkor a visszautalást az OTP Pénztárszolgáltató nem hajtja végre, és erről a visszahívást indító bankot értesíti.

MUNKÁLTATÓ VISSZA KÍVÁN HÍVNI
egy korábban elutalt összeget

A munkáltatónak **A SZÁMLAVEZETŐ BANKJÁNÁL**
KELL A VISSZAHÍVÁST KEZDEMÉNYEZNI, ahonnan az
utalást indította.

Visszahívás kérés **BEÉRKEZIK** az
OTP Pénztárszolgáltató Zrt.-hez

HA a visszahívás kérés
az utalást követő
1 MUNKANAPON BELÜL
indul

Az **OTP Pénztárszolgáltató Zrt.**
VISSZAUTALJA az összeget a
munkáltatónak, ha az a
kártyabirtokos számláján a
fedezet rendelkezésre áll.

HA a visszahívás kérés
az utalást követő
1 MUNKANAPON TÚL
indul

A visszautaláshoz **A**
MUNKAVÁLLALÓ ÍRÁSOS
HOZZÁJÁRULÁSA SZÜKSÉGES.

A hozzájáruló **DOKUMENTUMOT**
AZ OTP PÉNZTÁRSZOLGÁLTATÓ
KÉSZÍTI ELŐ, nincs rá kitölthető
formanyomtatvány.

HA a visszahívást az OTP
Pénztárszolgáltatóval **SZERZŐDÖTT**
MUNKÁLTATÓ indította

A munkavállalók nevére előkészített
hozzájáruló dokumentumot az **OTP**
Pénztárszolgáltató ELHELYEZI A
MUNKÁLTATÓ PORTÁL FELÜLETÉN,
ahonnan a munkáltató le tudja tölteni.

A munkavállaló által **aláírt, tanúzott**
dokumentumot postai úton kell
visszaküldeni az OTP
Pénztárszolgáltatónak az 1243 Budapest,
Pf. 564. címre

HA a visszahívást az OTP
Pénztárszolgáltatóval **NEM SZERZŐDÖTT**
MUNKÁLTATÓ indította

A munkavállalók nevére előkészített
hozzájáruló dokumentumot az OTP
Pénztárszolgáltató **POSTAI ÚTON**
MEGKÜLDI A MUNKAVÁLLALÓNAK.

A munkavállaló által **aláírt, tanúzott**
dokumentumot postai úton kell
visszaküldeni az OTP
Pénztárszolgáltatónak az 1243 Budapest,
Pf. 564. címre

A dokumentum alapján,
jóváhagyó nyilatkozat esetén
elindítjuk a visszautalást.

Information Guide for Employers

The process of recalling amounts transferred to OTP SZÉP card accounts

In the wake of changes in the relevant legal regulations the **issuance of SZÉP cards had to be transformed** from 'distribution of electronic vouchers' into a 'payment service' with effect from **January 2019**. Accordingly, we have opened payment accounts for employees where employers can transfer the SZÉP card benefits. As a consequence, the **way in which amounts transferred can be recalled has also been modified**.

The **general rules** on recalling transfers are as follows:

- **A recall may be requested only through the financial institution initiating the relevant transaction** (through the bank managing the employer's accounts), and via a letter addressed to OTP Pénztárszolgáltató.
- OTP Pénztárszolgáltató **shall perform recall orders only to the extent covered by the balance on the cardholder's account**. In other words, if the cardholder has spent any or the entire amount in question from his/her account prior to the approval of the recall, OTP Pénztárszolgáltató will not perform the recall order or will only perform it partially.

The recall **process**:

4. **An order for the recall of a transfer is to be submitted by the party initiating the transfer, that is, the employer**. Consequently, we shall not commence such refund transfers from the accounts at the cardholder's request. In the event the cardholder finds that an amount has been credited to his/her account presumably by mistake, the cardholder should notify the originator of the transfer thereof, who will then initiate the recall.
5. **A recall order is to be submitted to the financial institution which initiated the relevant transfer**. In other words, **the employer has to contact its account managing bank to have the recall initiated**. OTP Pénztárszolgáltató shall not commence a refund transfer based on a letter, e-mail or other notification addressed to it. It is advisable to commence a recall electronically, through the GIRO system.
6. **The management of a recall transfer transaction** received by OTP Pénztárszolgáltató **depends on whether it was initiated by the employer's account managing bank within or after 1 working day following the transfer**.
 - 6.1 If the recall was **correctly commenced** by the employer's account managing bank **by midnight following the first working day of the transfer, the recall is effected automatically, without the account owner's consent**. In other words, if a transfer took place on a Friday, a recall order initiated in accordance with the applicable rules by midnight on Monday will be automatically performed to the extent of the available balance on the account.
 - 6.2 If the recall order was initiated by the account keeping bank **after T+1 day**, i.e. after midnight of the next working day after the transfer, **the refund transfer will require the**

account holder's prior written approval. In this case the balance may be spent until we receive the account holder's declaration of consent.

The printed form required for the cardholder's written consent shall, as a general rule, be prepared by OTP Pénztárszolgáltató. Accordingly, we will not use a 'blank' form to be filled out for this purpose.

We prefer OTP Pénztárszolgáltató to prepare the form for the following reasons. On the one hand, this will ensure that all relevant data required for identifying the specific transaction and the cardholder making the declaration is on the form. On the other hand, the document will be identified with a bar code facilitating its simple and prompt identification when it is returned, allowing us to refund the required amount without delay. The document must be signed by the cardholder and 2 witnesses.

Nonetheless, if the cardholder himself/herself drafts a declaration of consent with all of the necessary data required for his/her and the transaction's identification and the declaration is clear and comprehensible, and this document is sent by mail to OTP Pénztárszolgáltató in an original copy, signed and witnessed, the refund transfer will also be performed based on such declaration.

6.2.1 If the recall was ordered by the employer with a contract with OTP Pénztárszolgáltató, the document required for the employee's consent will be posted by OTP Pénztárszolgáltató in a pdf format on the employer's page at the www.otpportalok.hu website, and the employer can download the document from here by entering the Portal. The downloaded document shall be handed over to the employee and then returned – with the signatures of the employee and 2 witnesses – by mail to OTP Pénztárszolgáltató Zrt., at 1243 Budapest, Pf.: 564.

If the employer cannot arrange to have the cardholder sign the document (e.g. because the cardholder is no longer its employee or the employer does not know the cardholder to whom the amount was transferred by mistake), the document can be mailed to the relevant cardholder based on the name and address indicated in the document, or notify OTP Pénztárszolgáltató at info@otpszepkartya.hu in response to which we shall mail the document to the cardholder.

6.2.2 If the recall was initiated by an employer that has no contract in place with OTP Pénztárszolgáltató, the document required for obtaining the employee's written consent will be mailed by OTP Pénztárszolgáltató directly to the employee concerned. Again, the document, filled out, and signed by the employee and witnesses, shall be **mailed to OTP Pénztárszolgáltató Zrt., at 1243 Budapest, Pf.: 564.**

6.3 Based on the documents received – if the cardholder has given his/her consent – OTP Pénztárszolgáltató transfers the relevant amount back to the employee, up to the extent of the available balance.

If the cardholder does not consent to the recall, OTP Pénztárszolgáltató will not carry out the refund transfer, and will notify the bank from which the recall order was received of this fact.

