



**ÜZLETSZABÁLYZAT
AZ OTP SZÉCHENYI PIHENŐKÁRTYA
KIBOCSÁTÁSÁRÓL**

OTP Pénztárszolgáltató Zrt.

Pénzforgalmi tevékenységi engedély száma: H-EN-I-532/2018
NYILVÁNTARTÁSBA VETTE A FŐVÁROSI TÖRVÉNYSZÉK CÉGBÍRÓSÁGA A
01-10-045076. CÉGJEGYZÉKSZÁMON
Székhelye, Főiroda: 1133 Budapest, Váci út 76.
Levélezési címe: 1243 Budapest, Pf.: 564.
Elektronikus levelezési címe: info@otpszepekartya.hu
Honlap: <http://www.otpportalok.hu>

OTP Pénztárszolgáltató Zrt.

Közzététel dátuma: 2019. december 31.
Hatályba lépés dátuma: 2020. március 2.

TARTALOM

I. FEJEZET	4
<i>BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK</i>	4
I/1. Az Üzletszabályzat hatálya	4
I/2. Értelmező rendelkezések.....	5
II. FEJEZET	9
<i>AZONOSÍTÁS</i>	9
III. FEJEZET	9
<i>EGYÜTTMŰKÖDÉS ÉS TÁJÉKOZTATÁS</i>	9
III/1. Együttműködés	10
III/2. Kapcsolattartás módja	10
III/3. A kapcsolattartás nyelve	10
III/4. Az Ügyfelek tájékoztatása	11
IV. FEJEZET	11
<i>KERETSZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE</i>	11
V. FEJEZET	12
<i>FIZETÉSI SZÁMLA-KIVONAT</i>	12
V/1. A számlakivonatra vonatkozó rendelkezések.....	12
V/2. A számlakivonat rendelkezésre bocsátása	12
VI. FEJEZET	13
<i>FIZETÉSI SZÁMLA MEGNYITÁSA</i>	13
VII. FEJEZET	14
<i>FIZETÉSI SZÁMLA FELETTI RENDELKEZÉS</i>	14
VIII. FEJEZET	15
<i>FIZETÉSI MEGBÍZÁSOK</i>	15
VIII/1. Általános szabályok.....	15
VIII/2. A fizetési megbízások átvétele, jóváhagyása	16
VIII/3. A fizetési megbízások és műveletek teljesítési rendje.....	17
VIII/4. Azonnali átutalás	17
VIII/5. A fizetési megbízások visszautasítása	18
IX. FEJEZET	18
<i>FIZETÉSI MÓDOK</i>	18

IX/2. Kártyás fizetés.....	19
IX/2.1. A Kártya használata	19
IX/2.2. A Kártyával végezhető tranzakciók	20
IX/2.3. A Kártya letiltása	21
IX/2.4. Pótkártya	22
X. FEJEZET	23
<i>KERETSZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA ÉS MEGSZÜNTETÉSE</i>	23
X/1. Keretszerződés módosítása	23
X/2. Keretszerződés megszüntetése	23
XI. FEJEZET	24
<i>KAMATOK, DÍJAK, KÖLTSÉGEK</i>	24
XII. FEJEZET	25
<i>FELELŐSSÉGI ÉS KÁRVISELÉSI SZABÁLYOK</i>	25
XIII. FEJEZET	28
<i>ÜGYFÉLVÉDELME ÉS JOGORVOSLAT</i>	28
XIV. FEJEZET	29
<i>AZ ÜZLETSZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA</i>	29
XV. FEJEZET	30
<i>TITOKTARTÁSI SZABÁLYOK</i>	30
XVI. FEJEZET	31
<i>SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME</i>	31
XVII. FEJEZET	31
<i>MELLÉKLETEK</i>	31

I. FEJEZET

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

I/1. Az Üzletszabályzat hatálya

1. Jelen Üzletszabályzat a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvényben (továbbiakban: Pft.) foglalt pénzforgalmi szolgáltatás keretébe tartozó, a Széchenyi Pihenő Kártya kibocsátásának és felhasználásának szabályairól szóló 76/2018. (IV. 20.) kormányrendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) szerinti fizetési műveletek az OTP Pénztárszolgáltató Zrt.-nél történő lebonyolításának általános szerződési feltételeit tartalmazza. Az OTP Pénztárszolgáltató pénzforgalmi szolgáltatónak minősül a Pft. alapján.
2. Az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. (a továbbiakban: OTP Pénztárszolgáltató) az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény (a továbbiakban: Fsz.) alapján pénzforgalmi intézmény, amely engedéllyel rendelkezik pénzforgalmi szolgáltatási tevékenység végzésére. A pénzforgalmi intézmény pénzforgalmi szolgáltatási tevékenységének, kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységének Magyarország területén történő engedélyezésére, bejelentésére és felügyeletére az Fsz. alkalmazandó.
3. Az OTP Pénztárszolgáltató felügyeleti szervének neve: Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB), székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.
4. Az OTP Pénztárszolgáltató az MNB által kiadott, 2018. október 11. napján kelt, H-EN-I-532/2018. számú engedélyben foglalt felhatalmazás alapján jogosult fizetési számlát vezetni és készpénz-helyettesítő fizetési eszközt kibocsátani.
5. Az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfél számára, a Széchenyi Pihenő Kártya juttatás felhasználása érdekében korlátozott rendeltetésű fizetési számlákat (a továbbiakban: fizetési számla) nyit és vezet. A fizetési számlák meghatározott fizetési megbízások és fizetési műveletek teljesítésére szolgál.
6. Az OTP Pénztárszolgáltatónál megnyitásra kerülő minden fizetési számla az Ügyfél (Számlatulajdonos) nevét és a pénzforgalmi jogszabályok szerint kialakított pénzforgalmi jelzőszámot (számlaszám) viseli.
7. Az OTP Pénztárszolgáltató által az Ügyfél számlakövetelése terhére teljesített fizetések csökkentik, az Ügyfél javára érkezett fizetések növelik a fizetési számla egyenlegét.
8. Az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfél fizetési számlája felett bármiféle rendelkezést - ha jogszabály vagy az OTP Pénztárszolgáltató és az Ügyfél közti megállapodás eltérően nem rendelkezik - kizárólag az Ügyféltől fogad el. Az Ügyfél kifejezetten elfogadja, hogy amennyiben az Ügyfél fizetési számlájára tévesen utalt összegeket a küldő fél legkésőbb

a téves utalást követő munkanapon a számlavezető bankján keresztül visszahívja, abban az esetben az OTP Pénztárszolgáltató a téves utalás összegét zárolja, majd visszafordítja a küldő fél azon számlaszámára, amelyről az utalást indította, amennyiben a fedezet az Ügyfél számláján még rendelkezésre áll.

9. Az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfelet számlakivonat útján értesíti a fizetési számla javára és terhére írt összegekről, valamint a fizetési számla egyenlegéről.
10. Az OTP Pénztárszolgáltató és az Ügyfél között létrejövő Keretszerződés elválaszthatatlan részét képezi a jelen üzletszabályzatba foglalt általános szerződési feltételek (a továbbiakban: Üzletszabályzat) és a kondíciós listát tartalmazó Hirdetmény.
11. Az OTP Pénztárszolgáltató a korlátozott rendeltetésű fizetési számlák egyszerűbb kezelése, illetve a számlákkal kapcsolatos információk és tájékoztatások átadása érdekében internetes oldalt (Portál) és mobilapplikációt működtet, melyet az Ügyfelek térítésmentesen vehetnek igénybe. A felületek egyes funkcióinak használatát az OTP Pénztárszolgáltató előzetes regisztrációhoz köti.
12. Az OTP Pénztárszolgáltató és az Ügyfél között pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására létrejövő Keretszerződésben nem szabályozott kérdésekben mindenekelőtt az Üzletszabályzat (ideértve a vonatkozó Hirdetményt is), az itt nem szabályozott kérdésekben a Pft., az Fsz., a Kormányrendelet, a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII.14.) MNB rendelet (a továbbiakban: Rendelet), a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) , a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.), a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (a továbbiakban: Vht.), a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény (a továbbiakban: Szja tv.), valamint a pénzforgalmat érintő további hatályos jogszabályok, és a fizetésszámla-szerződés tárgyát képező jogviszonnyal összefüggő egyéb jogszabályok rendelkezései az irányadók.
13. Az OTP Pénztárszolgáltató az Üzletszabályzatban foglalt jogait és kötelezettségeit mindenkor a hatályos jogszabályok eltérést nem engedő rendelkezéseinek keretei között gyakorolja és teljesíti.
14. A panaszkezelés rendjéről az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfeleit az Üzletszabályzat 1. számú mellékletét képező Panaszkezelési szabályzatban tájékoztatja.

I/2. Értelmező rendelkezések

Jelen Üzletszabályzat alkalmazásában:

- **Átutalás:** a fizető fél rendelkezése alapján végzett olyan pénzforgalmi szolgáltatás, amelynek során a fizető fél fizetési számláját a kedvezményezett javára megterhelik, valamint a hatósági átutalás és az átutalási végzés alapján történő átutalás.

- **Bizonylat:** az Elfogadóhelyen a Kártyabirtokos rendelkezésére bocsátott, a Tranzakció lebonyolítását igazoló dokumentum. POS terminálon történő fizetés esetén a terminál által kiadott Bizonylaton feltüntetésre kerül az Ügyfél azon fizetési számlájának aktuális egyenlege, amely fizetési számláról a tranzakció történt.
- **Cserekártya:** az érvényességi idő lejártát követően a Kártya helyébe lépő, az OTP Pénztárszolgáltató által legyártott kártya.
- **Engedélyezés** (autorizáció): az OTP Pénztárszolgáltató által az Elfogadóhelyre továbbított Tranzakció lebonyolítását engedélyező elektronikus üzenet.
- **Fizetési megbízás:** a fizető félnek vagy a kedvezményezettnek a saját pénzforgalmi szolgáltatója részére fizetési művelet teljesítésére adott megbízása, valamint a hatósági átutalási megbízás és az átutalási végzés.
- **Fizetési művelet jóváhagyása:** az OTP Pénztárszolgáltató a Kártyabirtokos által végrehajtott tranzakciókat jóváhagyottnak tekinti, amennyiben a Kártyabirtokos a tranzakció során a tranzakcióról készült bizonylatot aláírta és/vagy a tranzakció során megadta kártyaadatait.
- **Fizetési számla:** a Pft. 2. § 8. pontja szerinti fizetési számla, amely kizárólag SZÉP Kártyával lebonyolított Tranzakciók és SZÉP Kártya juttatások elszámolására szolgál, és amelyet a Kormányrendelet korlátozott rendeltetésű fizetési számlaként határoz meg.
- **Fordulóhónap:** a Kártya érvényességi ideje alatt a lejárat hónapja.
- **Fordulónap:** a fordulóhónap utolsó napja.
- **Főiroda:** az a hely, ahol az OTP Pénztárszolgáltató központi döntéshozatala történik.
- **Főkártya:** az OTP Pénztárszolgáltató által az Ügyfél részére kibocsátott kártya.
- **Hitelesítés:** olyan eljárás, amely lehetővé teszi, hogy az OTP Pénztárszolgáltató azonosítsa az ügyfél kilétét vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, ezen belül az ügyfél személyes hitelesítési adatai használatának érvényességét.
- **Hirdetmény:** az OTP Pénztárszolgáltató ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, valamint az OTP Pénztárszolgáltató által üzemeltetett Portálon megtalálható, az OTP Pénztárszolgáltató által kiadott hivatalos közlemény.
- **Kártyabirtokos:** azon természetes személy, aki az OTP Pénztárszolgáltatóval kötött Keretszerződés alapján a Kártya használatára jogosult.
- **Keretszerződés:** az OTP Pénztárszolgáltató és az Ügyfél között létrejött, a SZÉP kártyához kapcsolódó pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására vonatkozó megállapodás, amely egy adott időszakra vonatkozóan meghatározza a Keretszerződésen alapuló

fizetési megbízások, illetve fizetési műveletek lényeges feltételeit, ideértve a fizetési számlák megnyitását is. A Keretszerződés három fizetési számlát foglal magában.

- **Közei hozzátartozó:** a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, a testvér és az élettárs.
- **Lejárat dátum:** a Kártya előlapján megtalálható dátum, amely hónap/év bontásban (az évszám utolsó két számjegye) kerül feltüntetésre. (pl. 02/20 = 2020. február utolsó napján lejárat 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, ez utóbbinál a Kártyaelfogadást jelzi.
- **Munkanap:** a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti nap.
- **Munkáltató:** a Kártyabirtokossal munkaviszonyban álló személy, amely béren kívüli juttatásként SZÉP kártya juttatásokat utal a Kártyabirtokos fizetési számlájára/számláira.
- **Mobilapplikáció:** a kártyabirtokosok számára kialakított, díjmentesen igénybe vehető mobiltelefon alkalmazás, amelyen keresztül a kártyabirtokos az OTP SZÉP kártyájával kapcsolatos információkat érhet el, és műveleteket kezdeményezhet (pl. az alszámlák egyenlegének és a kártyával fizetett tranzakciók listájának megtekintése, elfogadóhelyek keresése).
- **On-line Tranzakció:** az OTP Pénztárszolgáltató engedélyező központja felé Engedélyezés céljából, elektronikus úton azonnal továbbított és a központ által azonnal elbírált Tranzakció.
- **OTP Széchenyi Pihenő Kártya kibocsátása:** az OTP Pénztárszolgáltató és Ügyfél között létrejött Keretszerződés alapján nyújtott szolgáltatás, amely alapján az OTP Pénztárszolgáltató a Kártyabirtokosnak Kártyát biztosít.
- **Pénzforgalmi közvetítő:** az a személy (jelen esetben az OTP Bank), amely a pénzforgalmi intézmény (jelen esetben az OTP Pénztárszolgáltató) nevében, javára és kockázatára pénzforgalmi szolgáltatásokat nyújt.
- **Portál:** a Kártyabirtokosok, Munkáltatók és Elfogadóhelyek számára kialakított internetes oldal. Elérhetősége: www.otpportalok.hu
- **POS (Point of Sale Terminal):** a pénzbeli ellenszolgáltatás Kártyával történő teljesítését a Kártyán lévő mágneses adathordozón lévő adatok alapján lehetővé tévő elektronikus berendezés.
- **Pótkártya:** a még le nem járt, de elveszett vagy ellopott, vagy megrongálódott Kártya helyébe lépő Kártya. A pótkártya lejárat ideje a pótkártya gyártásától számított 5 év.

- **Soft azonosítás:** ellenőrző kérdésekre adott szóbeli válaszok alapján történő azonosítás. Azonosított ügyfélnek tekinthető az a telefonos ügyintézői szolgáltatások által kezelt (bejövő hívások fogadása, kezdeményezett kimenő hívások), „soft azonosítással” beazonosított Ügyfél, aki legalább 3 személyes adatot (pl. lakcím, születési idő, anyja születési neve), továbbá legalább 3 szerződéses adatot (pl. szerződési feltételek körülírása) az OTP Pénztárszolgáltatónál nyilvántartottakkal egyezően megad.
- **Számlakivonat:** az OTP Pénztárszolgáltató által az Ügyfél számára elérhetővé tett (a továbbiakban: rendelkezésre bocsátott), az Ügyfél fizetési számlája terhére és javára lebonyolított fizetési műveletekkel kapcsolatos utólagos tájékoztatás.
- **Széchenyi Pihenő Kártya juttatás** (a továbbiakban: SZÉP Kártya juttatás): az Szja tv. 71. § (1) bekezdés szerinti munkáltatói juttatás. A fizetési számlákon jóváírásra került összegek kizárólag a Kormányrendeletben meghatározott célokra használhatók fel. SZÉP Kártya juttatást az Ügyfél számára egy időben több munkáltató is utalhat.
- **Széchenyi Pihenő Kártya:** olyan műanyag formájú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (ideértve a Főkártyát és Társkártyát), amely
 - a) a Kártyabirtokos számára kizárólag a fizetési számlán jóváírt SZÉP Kártya juttatások terhére tesz lehetővé fizetési megbízások megtételét,
 - b) elektronikus elfogadóhelyi terminál által olvasható, és azon keresztül is alkalmas a fizetési megbízások megtételére (a továbbiakban: Kártya).
- **Szolgáltató/Kereskedői Elfogadóhely:** az OTP Pénztárszolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló természetes személy, jogi személy vagy egyéb gazdálkodó szervezet, amely a Kormányrendeletben meghatározott szolgáltatásokat ténylegesen nyújtja, ide nem értve a szolgáltatás közvetítőjét. A Kártya elfogadásának módját/módjait az OTP Pénztárszolgáltató és a Szolgáltató (Kereskedői elfogadóhely) által kötött szerződés tartalmazza.
- **Tartós adathordozó:** olyan eszköz, amely az ügyfél, illetve az OTP Pénztárszolgáltató számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.
- **Társkártya:** az OTP Pénztárszolgáltató által az Ügyfél rendelkezése alapján a Társkártyabirtokos részére kibocsátott Kártya, amelynek feltétele a Főkártya megléte.
- **Távoli fizetési művelet:** interneten keresztül vagy távoli kommunikációval kezdeményezett fizetési művelet.
- **Telefonos felhatalmazó központ:** az OTP Pénztárszolgáltató vagy megbízottja, vállalkozója által működtetett telefonos ügyfélszolgálat, amely a Szolgáltató és az Ügyfél azonosítását követően, az általa telefonon megadott azonosítási adatok ellenőrzése alapján igazolja, hogy az Ügyfél fizetési számláján rendelkezésre áll a szolgáltatás - Szolgáltató által közölt - ellenértékének megfelelő pénzeszköz, és azt az ellenérték

összege erejéig az Ügyfél vagy a Társkártyabirtokos által adott fizetési megbízás alapján teljesíteni tudja.

- **TeleKód:** automata telefonos szolgáltatás igénybevételéhez és a SZÉP kártya internetes Portál egyenleg-lekérdezés funkciójának regisztráció nélküli használatához szükséges azonosító szám, amely alapesetben a kártyaszám utolsó három számjegye, és a Kártya átvételét követően a telefonos szolgáltatáson keresztül megváltoztatható.
- **Tranzakció:** a Kártya rendeltetésszerű használata (vásárlás), valamint a használat alapján a fizetési számlán jelentkező terhelés és jóváírás, továbbá az OTP Pénztárszolgáltató által a Kereskedői elfogadóhellyel történő elszámolás folyamata.
- **Ügyfél:** az OTP Pénztárszolgáltatónál fizetési számlával rendelkező természetes személy, illetve a természetes személy közeli hozzátartozója (Kártyabirtokos és Társkártyabirtokos is), aki fogyasztónak minősül.
- **Zárolás:** Az OTP Pénztárszolgáltató döntése alapján meghatározott ideig a számlán foglalásra kerül a tranzakció összege, amely csökkenti a felhasználható egyenleg összegét. Az OTP Pénztárszolgáltató által meghatározott ideig, vagy a tranzakció elszámolási szakaszának befejezéséig – a tranzakció tényleges összegének terheléséig – vagy a tranzakció megghiúsulásáig áll fenn.

Jelen Üzletszabályzatban a fentieken kívüli alkalmazott fogalmak alatt a Pft.-ben, az Fsz.-ben, a Rendeletben, illetőleg a Kormányrendeletben meghatározottakat kell érteni.

II. FEJEZET

AZONOSÍTÁS

1. Az OTP Pénztárszolgáltató jogosult meggyőződni az Ügyfél személyazonosságáról. Ezen célból kérheti, hogy az Ügyfél a személyazonosságát hitelt érdemlően igazolja.
2. Az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfelet telefonos csatornán Soft azonosítás keretében azonosítja.

III. FEJEZET

EGYÜTTMŰKÖDÉS ÉS TÁJÉKOZTATÁS

III/1. Együttműködés

1. Az OTP Pénztárszolgáltató és az Ügyfél a pénzforgalomra vonatkozó szerződéses kapcsolataikban megfelelően együttműködnek és így az ügylet szempontjából jelentős tényekről, azok változásáról egymást késedelem nélkül értesítik.
2. Az ügylettel összefüggő egymáshoz intézett kérdésekre – kivéve, ha a jogszabály rövidebb határidőt állapít meg – kötelesek legkésőbb 30 napon belül választ adni, és felhívni egymás figyelmét az esetleges tévedésekre, mulasztásokra.

III/2. Kapcsolattartás módja

1. Az OTP Pénztárszolgáltató Üzletszabályzata nyilvános, azt az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, vagyis az OTP Bank Nyrt. országos fiókhálózatában (a továbbiakban még: Telephely) és az OTP Pénztárszolgáltató Portálján bárki megtekintheti. Az OTP Bank Nyrt. országos fiókhálózatának elérhetőségi adatai a www.otpbank.hu oldalon megtekinthetők.
2. Az OTP Pénztárszolgáltató az alábbi módokon tarthat kapcsolatot az Ügyféllel:
 - a) írásban: levélben, e-mailben, hirdetmény, számlakivonat útján;
 - b) szóban: a Telephelyén, illetve telefonon.
3. Az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfélnek szóló írásbeli értesítéseket arra a címre küldi, amelyet az Ügyfél erre a célra megadott.
4. Az Ügyfélnek az értesítéseit a Pénztárszolgáltató levelezési címére, vagy e-mail címére (info@otpszekartya.hu) kell megküldenie.
5. Az Ügyfél az OTP Pénztárszolgáltatót köteles értesíteni a lakcíme és levelezési címe változásáról. Ennek elmulasztásából származó kárért az OTP Pénztárszolgáltatót nem terheli felelősség.

III/3. A kapcsolattartás nyelve

1. Az Ügyfél és az OTP Pénztárszolgáltató közötti kapcsolattartás nyelve a magyar.
2. Amennyiben az értesítés magyar nyelven és idegen nyelven is megküldésre kerül a másik fél részére, akkor a két verzió közötti bármely értelmezési eltérés esetén a magyar nyelvű verzió az irányadó. Az idegen nyelvű értesítésben használt fogalmak jelentését az Üzletszabályzattal és a magyar jogszabályokkal összhangban kell meghatározni.

III/4. Az Ügyfelek tájékoztatása

1. Az OTP Pénztárszolgáltatónak a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására irányuló Keretszerződés kötését megelőzően előzetes, illetve a Keretszerződésen alapuló fizetési megbízás tekintetében előzetes és utólagos tájékoztatási kötelezettsége van.
2. Az OTP Pénztárszolgáltató a Keretszerződés kötése előtti, illetve a Keretszerződésen alapuló fizetési megbízással kapcsolatos előzetes tájékoztatási kötelezettségének a Telephelyén közzétett, illetve a Portálon elérhető Üzletszabályzatok, Hirdetmények útján tesz eleget.
3. Az Ügyfél kérésére az OTP Pénztárszolgáltató térítésmentesen bocsátja rendelkezésre a 2. pontban meghatározott papíralapú dokumentumokat.
4. A Keretszerződés megkötése írásban történik, melyet az OTP Pénztárszolgáltató a Keretszerződés megkötését követően az Ügyfél rendelkezésére bocsát.
5. Az OTP Pénztárszolgáltató a Keretszerződésen alapuló fizetési megbízásra vonatkozó utólagos, számlakivonat alapján biztosított tájékoztatási kötelezettségének a Portál felületén, tartós adathordozón – PDF formátumú fájl Portálon történő elhelyezésével – tesz eleget.
6. Az Ügyfél kérésére az OTP Pénztárszolgáltató a szerződési feltételeket és a Keretszerződés megkötését megelőző tájékoztatás adatait a Keretszerződés fennállása alatt bármikor, papíralapon vagy tartós adathordozón rendelkezésre bocsátja.

IV. FEJEZET

KERETSZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE

1. A Keretszerződés megkötésének, illetőleg módosításának feltétele, hogy az Ügyfél
 - a) a személyazonosságát igazolja; és
 - b) az OTP Pénztárszolgáltató mindenkor hatályos Üzletszabályzatába foglalt általános szerződési feltételeket az egyedi szerződés aláírásával maradéktalanul elfogadja; és
 - c) legalább egy Kártyát igényeljen.
2. A Keretszerződés megkötése történhet többek között az OTP Bank bankfiókjaiban, valamint az OTP Bankkal történt előzetes munkáltatói egyeztetést követően a munkáltató telephelyére történő kitelepülés keretében.
3. A fizetésszámla-szerződés elválaszthatatlan részét képezi az Üzletszabályzat és a kapcsolódó Hirdetmény, melyeket együttesen az OTP Pénztárszolgáltató a Pft. előírásainak megfelelő Keretszerződésnek tekint.

V. FEJEZET

FIZETÉSI SZÁMLA-KIVONAT

V/1. A számlakivonatra vonatkozó rendelkezések

1. Az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfelet fizetési számlák tételes forgalmáról - az utólagos tájékoztatási kötelezettsége keretében - számlakivonattal értesíti.
2. Az OTP Pénztárszolgáltató a fizetési számla megterhelését követően a következő adatokról tájékoztatja az Ügyfelet:
 - a) a fizetési művelet azonosítását lehetővé tevő hivatkozásról, és esetlegesen a kedvezményezett adatairól,
 - b) a fizetési műveletnek a fizetési megbízásban meghatározott devizanemben számított, vagy az Ügyfél fizetési számláján történt terhelés devizanemében meghatározott összegéről,
 - c) tételesen az Ügyfél által az OTP Pénztárszolgáltató részére fizetendő valamennyi díjról, költségről vagy egyéb fizetési kötelezettségről,
 - d) az OTP Pénztárszolgáltató által, a fizetési művelet teljesítése során alkalmazott átváltási árfolyamról és az átváltást követő összegről, valamint
 - e) a fizetési megbízás átvételének napjáról vagy a terhelés értéknapjáról.
3. Az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfél részére forgalmazás vagy terhelés esetén havonta egy alkalommal készíti el, és bocsátja rendelkezésre a két zárlati nap közötti számlaforgalomról szóló számlakivonatot.

V/2. A számlakivonat rendelkezésre bocsátása

1. Az OTP Pénztárszolgáltató lehetővé teszi az Ügyfél részére a fizetési számlája forgalmának és egyenlegének internetes lekérdezését, egyedi tranzakciónkénti és forgalmi időszaki bontásban, valamint a fizetési számlája egyenlegének telefonon történő lekérdezhetőségét.
2. Az OTP Pénztárszolgáltató a számlakivonatot elektronikus úton bocsátja rendelkezésre az OTP Pénztárszolgáltató Portálján keresztül, oly módon, hogy az Ügyfél az adatokat az adatok céljának megfelelő ideig tartósan tárolhassa, és a tárolt adatokat változatlan formában és tartalommal megjeleníthesse.

A Portál szolgáltatás igénybevétele nem igényel semmilyen különleges böngésző beállítást, a szolgáltatás a böngészők alap beállításával használható. Azon eszközök műszaki és szoftver követelményeinek leírása, amelyek útján az OTP Pénztárszolgáltató tájékoztatási kötelezettségének eleget tesz, a 2. sz. mellékletet képező Technikai feltételek az internetes Portál használatához tartalmazza (ideértve a kapcsolattartás módját is).

3. Az Ügyfél kérésére az OTP Pénztárszolgáltató havonta egy alkalommal az előző elszámolási időszakra szóló számlakivonatot papíralapon és díjmentesen átadja, amennyiben azt papíron korábban nem adta át. Az Ügyfél ezt a kérést közvetítői megállapodás alapján az OTP Bank bankfiókjaiban jogosult megtenni.

VI. FEJEZET

FIZETÉSI SZÁMLA MEGNYITÁSA

1. Az OTP Pénztárszolgáltató a Kormányrendeletben meghatározott fizetési forgalom lebonyolítása céljából a mindenkor hatályos pénzforgalmi jogszabályok, illetve az Ügyféllel kötött Keretszerződés alapján három fizetési számlát nyit és vezet forintban.
2. Az OTP Pénztárszolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy nyilvántartja az Ügyfél rendelkezésére álló pénzeszközöket és teljesíti azok terhére a Kártyás fizetéseket, valamint jóváírja az Ügyfél javára érkező pénzeszközöket.
3. A Keretszerződés alapján megnyitott három fizetési számla a következő:
 - a) „szálláshely” megjelölésű fizetési számla;
 - b) „vendéglátás” megjelölésű fizetési számla;
 - c) „szabadidő” megjelölésű fizetési számla.
4. A fizetési számlák megfeleltethetők az Szja tv. 71. § (1) bekezdés szerinti alszámlákkal.
5. Az OTP Pénztárszolgáltató a fizetési számlákon tartja nyilván az Szja tv. 71. § (1) bekezdés a)–c) alpontja szerinti egyes SZÉP Kártya juttatásokat azzal, hogy a számlákra utalt pénzeszközök másik számlára nem utalhatók át, azokat kizárólag a munkáltató általi utalásban megjelölt számlán tartja nyilván, és csak a számlának megfelelő 5. § (1) bekezdés a)–c) pontja szerinti szolgáltatás ellenértékének megfizetésére - ide nem értve a szolgáltatás közvetítését - lehet felhasználni.
6. A fizetési számláknak csak egy természetes személy lehet a tulajdonosa.
7. A Keretszerződés határozatlan időtartamra jön létre.
8. Az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfél számára vezetett fizetési számlákat a hatósági átutalási megbízások és átutalási végzések, valamint biztosítási intézkedések teljesítése, illetve az OTP Pénztárszolgáltató követelésének érvényesítése esetében egységes fizetési számlának tekinti.
9. A Keretszerződéshez egy Főkártya igényelhető.
10. Az Ügyfél a Közeli hozzátartozói részére Társkártyát igényelhet. A Társkártya igényléséhez szerződéskötés szükséges. A Társkártya szerződés a Főkártya szerződéssel megegyező

módon jöhet létre- A Kártyabirtokos és a Társkártyabirtokos kapcsolatát az OTP Pénztárszolgáltató felé nyilatkozattal igazolni szükséges.

11. Az Ügyfél a Keretszerződés aláírásával elfogadja a Kártya elfogadására szerződött Szolgáltatókat megbízható kedvezményezetteként. A megbízható kedvezményezettek a mindenkor aktuális listája elérhető az OTP Pénztárszolgáltató Portálján. Ezen elfogadóhelyek tekintetében az OTP Pénztárszolgáltató nem alkalmaz ún. erős ügyfél-hitelesítést.
12. Az OTP Pénztárszolgáltató úgy alakítja ki a SZÉP Kártya elfogadásának rendszerét, hogy az mind a saját, mind a más által működtetett elektronikus elfogadóhelyi terminálon keresztül elfogadható legyen.

VII. FEJEZET

FIZETÉSI SZÁMLA FELETTI RENDELKEZÉS

VII/1. Általános szabályok

1. Az Ügyfél, illetve az Ügyfél által az erre feljogosított Társkártyabirtokos a fizetési számla felett a mindenkor hatályos pénzforgalmi szabályok figyelembevételével rendelkezhet, rendelkezése nélkül vagy rendelkezése ellenére az OTP Pénztárszolgáltató csak a jogszabályban, vagy az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben terhelheti meg a fizetési számlát.
2. Az Ügyfél a fizetési számlák felett kizárólag Kártyával rendelkezhet.
3. Az Ügyfél rendelkezési jogot a fizetési számlák pozitív egyenlege felett Társkártya igényléssel adhat.
4. A kártyás vásárlás összege minden esetben a fizetés során meghatározott fizetési számla vonatkozásában kerül könyvelésre.
5. A Kártyát kizárólag a Kormányrendeletben meghatározott belföldi szolgáltatásokra lehet felhasználni az OTP Pénztárszolgáltatóval szerződött Elfogadóhelyeken, a Kormányrendeletben meghatározott, belföldön igénybe vett szolgáltatások kiegyenlítésére.
6. A Társkártyával rendelkező Közeli hozzátartozót az Ügyféllel megegyező jogosultságok illetik meg a SZÉP Kártya juttatásként utalt pénzeszköz feletti rendelkezés tekintetében.

VII/2. Téves utalás visszahívásának szabályai

1. Amennyiben az Ügyfél fizetési számlájára tévesen került utalásra pénzösszeg, annak visszahívását a küldő félnek kell kezdeményezni azon pénzügyi intézménynél, ahonnan az

utalást indította. Az Ügyfél a fizetési számlájára tévesen utalt összeg küldő félnek történő visszautalásáról egy maga nem rendelkezhet.

2. Amennyiben a küldő fél a téves átutalási tranzakciót az utalást követő munkanapon visszahívja, az OTP Pénztárszolgáltató az összeget az I.1.8. pont szerint zárolja, majd visszafordítja, ha az Ügyfél számláján a fedezet rendelkezésre áll. Ha az összeg az Ügyfél számláján nem áll rendelkezésre, az OTP Pénztárszolgáltató a visszafordítást a számla aktuális egyenlege erejéig teljesíti.
3. Amennyiben a küldő fél az utalást követő munkanapot követően indítja el a tranzakció visszahívását, a visszautalás teljesítéséhez az Ügyfél legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt írásos hozzájárulása szükséges.
4. A visszahívás teljesítése érdekében szükséges Ügyfél-hozzájárulást tartalmazó dokumentumot az OTP Pénztárszolgáltató készíti el, előre kitöltve az Ügyfél és a tranzakció adataival. A dokumentumot az Ügyfélnek és két tanúnak szükséges aláírni.
 - a) Amennyiben a visszahívást az OTP Pénztárszolgáltatóval szerződött munkáltató indítja el, a hozzájáruló dokumentumot az OTP Pénztárszolgáltató az munkáltatónak teszi elérhetővé a Portál munkáltatói felületén, illetve e-mail értesítést küld a munkáltatónak a dokumentumok rendelkezésre bocsátásáról. Ez esetben az Ügyfél általi aláírást a Munkáltató intézi.
 - b) Amennyiben a visszahívás kezdeményezője nem szerződött munkáltató, a hozzájáruló dokumentumot az OTP Pénztárszolgáltató közvetlenül az Ügyfélnek küldi meg postai úton.
5. A hiánytalanul kitöltött, az Ügyfél és két tanú aláírásával ellátott, fentiekben hivatkozott hozzájáruló dokumentumot postai úton kell megküldeni az OTP Pénztárszolgáltató Zrt., 1243 Budapest, Pf. 564. címre.

VIII. FEJEZET

FIZETÉSI MEGBÍZÁSOK

VIII/1. Általános szabályok

1. A fizetési számlák terhére a munkáltatótól érkező SZÉP Kártya juttatások erejéig adható fizetési megbízás.
2. A Kártyával kezdeményezett fizetési művelet a Szolgáltatóknál elhelyezett elektronikus elfogadóhelyi terminálon, az OTP Pénztárszolgáltató által kialakított Portálon és mobilapplikáción, a Szolgáltató által kialakított saját internetes felületen keresztül vagy az OTP Pénztárszolgáltatónál működő telefonos felhatalmazó központ által kiadott engedély alapján történhet.

3. A Kártyával kezdeményezett, a telefonos felhatalmazó központ által kiadott engedély alapján történő fizetésre a Szolgáltatónak és az Ügyfélnek – Társkártya esetében az Ügyfél Közeli hozzátartozójának – az OTP Pénztárszolgáltató által kezelt személyazonosító adatai vagy az OTP Pénztárszolgáltató által adott egyedi azonosító alapján történő, a visszaélések elkerülését biztosító módon történő azonosítását követően kerülhet sor.
4. Az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfél rendelkezésére álló pozitív egyenleget készpénzre vagy készpénz-helyettesítő fizetési eszközre a Kormányrendelet értelmében nem válthatja át.

VIII/2. A fizetési megbízások átvétele, jóváhagyása

1. Az OTP Pénztárszolgáltató a fizetési megbízásokat a beérkezés sorrendjében veszi át.
2. Az OTP Pénztárszolgáltató a fizetési megbízás beérkezésekor a megbízás adatai mellett a fizetési megbízás beérkezésének időpontját (év, hó, nap, óra, perc) is rögzíti és tárolja. Az átvétel sorrendjére az OTP Pénztárszolgáltató nyilvántartása az irányadó.
3. Fizetési művelet teljesítésére - a hatósági átutalás és az átutalási végzés alapján végzett átutalás kivételével - akkor kerülhet sor, ha azt az Ügyfél előzetesen jóváhagyta.
4. Az OTP Pénztárszolgáltató a Kártyabirtokos által végrehajtott tranzakciókat jóváhagyottnak tekinti, amennyiben a Kártyabirtokos a Tranzakció során a tranzakcióról készült Bizonylatot aláírta és/vagy a Tranzakció során megadta kártyaadatát. Kezelőszemélyzet nélkül működő automatából történő vásárlás esetén a kártya automatán történő lehúzását az OTP Pénztárszolgáltató a tranzakció Kártyabirtokos általi jóváhagyásának tekinti.
5. Kártyás fizetés esetén a fizetési megbízásnak vagy a fizetési művelet teljesítése jóváhagyásának a kedvezményezett részére való átadását követően a Kártyabirtokos a fizetési megbízást nem vonhatja vissza.
6. Az OTP Pénztárszolgáltató akkor teljesíti a Kártyabirtokos megbízásait, ha annak összegére a fedezet rendelkezésre áll.
7. Az OTP Pénztárszolgáltató a pénzforgalmi megbízások teljesítése során mindenkor a hatályos pénzforgalmi jogszabályokra és a Kormányrendeletre figyelemmel jár el.
8. Az OTP Pénztárszolgáltató a megbízások teljesítéséhez – ha azt szükségesnek tartja – jogosult harmadik személy közreműködését igénybe venni a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak szerint.
9. Az OTP Pénztárszolgáltató jogosult a saját tévedésén alapuló jóváírásokat, illetve terheléseket az Ügyfél külön erre irányuló rendelkezése nélkül helyesbíteni.

VIII/3. A fizetési megbízások és műveletek teljesítési rendje

1. A munkanap kezdő időpontja 7:30 óra, a munkanap záró időpontja 16:30 óra, amely időpontok között az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfél, illetőleg Társkátyabirtokos fizetési megbízásait, illetőleg a fizetési műveleteket haladéktalanul átveszi.
2. A munkanap záró időpontját követően beérkezett fizetési megbízást, vagy fizetési műveletet az OTP Pénztárszolgáltató a következő munkanapon átvettnek tekinti.
3. Amennyiben a fizetési megbízásokkal kapcsolatos bármely határidő munkaszüneti napra esik, határidőnek a következő munkanapot kell tekinteni.
4. A fizetési számla javára az elszámolás-forgalomban érkező jóváírásokat az OTP Pénztárszolgáltató a Rendeletben meghatározottak szerint teljesíti.
5. A munkanap kezdő időpontja 7:30 óra, a munkanap záró időpontja 19:00 óra, amely időpontok között az OTP Pénztárszolgáltató jóváírást teljesít Ügyfelei fizetési számlái javára.
6. Az OTP Pénztárszolgáltató az 5. pontban foglaltaktól eltérően az azonnali átutalás teljesítéséből rá háruló feladatok teljesítésére, beleértve a fizetési művelet összegének jóváírási értéknapal való ellátását is, - törvény vagy MNB rendelet eltérő rendelkezése hiányában - folyamatosan, minden naptári napon 0 órától 24 óráig tartó munkanapot tart. Az azonnali átutalás teljesítésére a munkanap záró időpontja minden naptári napon 24:00 óra.
7. Az OTP Pénztárszolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jóváírások teljesítésére megjelölt időhatárt alkalmanként egyoldalúan meghosszabbítsa.
8. Ha az OTP Pénztárszolgáltató számláján való jóváírás nem munkanapon történt, a fizetési művelet összegét legkésőbb a következő munkanapon, haladéktalanul a kedvezményezett Ügyfél rendelkezésére bocsátja.
9. Hatósági átutalási megbízás és átutalási végzés átvétele teljesítésre esetén a munkanap záró időpontja és a végső benyújtási határidő 12:00 óra.
10. Az Üzletszabályzatban közölt időpontok a Budapesti Zónaidő szerint értelmezendők.

VIII/4. Azonnali átutalás

1. Azonnali átutalásnak minősül az egyedi, elektronikus csatornán megadott, legfeljebb 10 millió Ft összegű forint átutalási megbízás, ha azt a fizető fél forintban vezetett fizetési számlája terhére adja meg, és a beérkezés napját követő terhelési napot nem tartalmaz.
2. A fogyasztónak minősülő fizető fél által kötegenként benyújtott, az előző mondat szerinti feltételeknek megfelelő egyedi átutalási megbízás azonnali átutalási megbízásnak minősül.

Egyéb esetben kötegetelt megbízás nem minősül azonnali átutalási megbízásban. Az azonnali átutalás szempontjából kötegetelt fizetési megbízásnak minősül minden olyan átutalási megbízás, amikor a fizető féltől a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójához egyidejűleg egynél több fizetési megbízás érkezik be, vagy a fizető fél egyidejűleg egynél több fizetési megbízást hagy jóvá.

3. Az azonnali átutalás összege a fizetési megbízás átvételét követő 5 másodpercen belül az OTP Pénztárszolgáltató számláján jóváírásra kerül.
4. Azonnali átutalás esetén minden naptári napon 0-24 órában az OTP Pénztárszolgáltató a fizetési művelet összegének a saját számláján történt jóváírását követően haladéktalanul értéknappal látja el a fizetési művelet összegét, és elérhetővé teszi a fizetési művelet összegét a kedvezményezett részére oly módon, hogy azzal a kedvezményezett azonnal rendelkezni tudjon.
5. Másodlagos számlaazonosító szolgáltatást az OTP Pénztárszolgáltató nem nyújt.

VIII/5. A fizetési megbízások visszautasítása

1. Az OTP Pénztárszolgáltató - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - a fizetési számlán pénzügyi fedezet hiánya miatt nem teljesíthető fizetési megbízásokat visszautasítja.
2. A fizetési számla javára vagy terhére elszámolandó fizetési műveletek hibás, nem létező számlaszám, valamint lezárt, vagy megszűnt fizetési számla esetében visszautasításra kerülnek.
3. Amennyiben a belföldi fizetési forgalomban olyan Ügyfél javára érkezik átutalás, aki fizetési számlával nem rendelkezik, az OTP Pénztárszolgáltató a fizetési művelet teljesítését visszautasítja, és a fizetési művelet összeget visszautalja a fizető fél részére.

IX. FEJEZET

FIZETÉSI MÓDOK

IX/1. Általános szabályok

1. Az OTP Pénztárszolgáltató Ügyfelei számára a következő fizetési altípusok alkalmazását biztosítja a mindenkor hatályos pénzforgalmi jogszabályokban foglaltaknak megfelelően, nevezetesen:
 - a) átutalás fizetési művelet összegének jóváírása, terhelés;

- b) hatósági átutalás és átutalási végzés teljesítése;
- c) a fizető fél által a kedvezményezett útján kezdeményezett fizetés (Kártyás fizetés).

IX/2. Kártyás fizetés

1. A Főkártya és a Társkártya lejárat ideje 5 év.
2. Az OTP Pénztárszolgáltató lejáratkor a kártyabirtokosnak automatikusan új Kártyát, illetve Társkártyát biztosít, amennyiben a Kártyához tartozó három fizetési számla bármelyikére érkezett a lejárat időpontját megelőző 12 hónapon belül jóváírás, vagy ugyanezen időszakban történt bármelyik számla terhére tranzakció.
3. Amennyiben a kártyához tartozó számlákra a lejárat időpontját megelőző 12 hónapon belül nem érkezett jóváírás, illetve ugyanezen időtartamban nem történt tranzakció valamely számla terhére, abban az esetben az OTP Pénztárszolgáltató új Kártyát, illetve Társkártyát a kártyabirtokos írásos igénylése alapján biztosít. A Kártyabirtokos a lejáratot követően cserekártyát illetve cseretárskártyát a Portálon keresztül, vagy a Portálról letölthető formanyomtatvány kitöltésével és az OTP Pénztárszolgáltatónak postai úton történő megküldésével, vagy személyesen az OTP Bank bankfiókjaiban igényelhet.

IX/2.1. A Kártya használata

1. A Kártyát a Kártyabirtokos a Keretszerződésben foglalt szabályoknak megfelelően használhatja Magyarországon, szolgáltatások és áruk ellenértékének megfizetésére.
2. A Kártya használata során nincs fizetési műveleti minimum/maximum értékhatár.
3. A Kártyával a Kártyabirtokos csak a ténylegesen megtörtént vásárlások és szolgáltatások ellenértékét fizetheti meg, ideértve a szolgáltatások közterheit is. A Kártyabirtokos azonosítása a Kártya és az azon található aláírással megegyező aláírás ellenőrzése alapján történik. Ezen felül az OTP Pénztárszolgáltató előírhatja a Kártyabirtokos azonosítása céljából a személyazonosításra alkalmas hatósági igazolvány bemutatását is.
4. A Kártyabirtokos köteles a Tranzakcióról kiállított Bizonylaton feltüntetett adatok valódiságáról meggyőződni. A Kártyabirtokos – a VIII/2. fejezet 4. pontjában foglalt, kezelőszemélyzet nélkül működő automatákból történő értékesítésre vonatkozó kivételtől eltekintve – köteles a Tranzakcióról kiállított Bizonylatot a Kártyán szereplő módon aláírni. A Bizonylat aláírásával a Kártyabirtokos elismeri, hogy a Tranzakció a Kártyabirtokos akaratának megfelelően, a Bizonylaton szereplő tartalommal jött létre.
5. Az egyes Tranzakciókról készült Bizonylatok egy példánya a Kártyabirtokost illeti meg. A Kártyabirtokos a Bizonylatokat, valamint a Kártya használatával összefüggő és rendelkezésére álló valamennyi dokumentumot köteles a vonatkozó jogszabályoknak, és egyéb szabályoknak megfelelően megőrizni, és szükség esetén az OTP Pénztárszolgáltató rendelkezésére bocsátani.

6. A Kártyabirtokos a Kártyát csak azon elfogadóhelyeken használhatja, amelyeken a Kártyán feltüntetett „OTP Széchenyi Pihenőkártya Hivatalos Partner” logo szerepel és az OTP Pénztárszolgáltató a szerződésben másképp nem korlátozta az elfogadást. A Szolgáltató az OTP Pénztárszolgáltatóval kötött szerződés alapján köteles elfogadni az általa jelzett logóhoz tartozó kártyát.
7. A Kártyabirtokos a Kártyát csak rendeltetésszerűen jogosult használni, a Kártya nem rendeltetésszerű használatából eredő és a Kártyabirtokost, vagy harmadik személyt ért kárért az OTP Pénztárszolgáltató felelősséget nem vállal.
8. A Kártyabirtokos köteles a Kártyát a Szerződésben foglaltak szerint használni, a Kártyát és annak használatához szükséges személyes biztonsági elemek biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, így különösen köteles az OTP Pénztárszolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni, ha az alábbiakat észleli
 - a) a Kártya kikerült a birtokából (őrzése alól) vagy ellopták;
 - b) a Kártya vagy a kártya adata és a használatához szükséges kódok és egyéb adatok jogosulatlan harmadik személy tudomására jutott;
 - c) a Kártyájának jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát.
9. A bejelentés az OTP SZÉP vonal (+36 1 3 666 222) szolgáltatásán keresztül történhet, hétfőtől vasárnapig, 0-24 óra között.
10. A kereskedői elfogadóhely jogosult a Kártyát visszatartani a személyazonossággal kapcsolatos kétely esetén.
11. A Kártyabirtokos köteles minden tőle elvárható intézkedést megtenni annak érdekében, hogy megelőzze a Kártya elvesztését, ellopását. A Kártyabirtokos köteles a Kártyát fokozott gondossággal őrizni.

IX/2.2. A Kártyával végezhető tranzakciók

1. A Kártya forintban meghatározott pénzbeli ellenszolgáltatás kiegyenlítésére használható (vásárlás, szolgáltatás kifizetése).
2. A fizetési számlára terhelt összeg minden esetben megegyezik a Bizonylaton szereplő összeggel.
3. A Kártyabirtokos nem vonhatja vissza a Kártya használatával adott fizetési megbízását, vagy a Kártya igénybevételevel történt fizetési műveletét, kivéve, ha a megbízással, vagy a fizetési művelettel egyidejűleg az összeg nem került meghatározásra.
4. Pénzbeli ellenszolgáltatás kiegyenlítésére a fizetési számla egyenlegének erejéig van lehetőség.

IX/2.3. A Kártya letiltása

1. A Kártya letiltása a Kártyabirtokos vagy az OTP Pénztárszolgáltató saját rendelkezése alapján történhet.
2. Az OTP Pénztárszolgáltató jogosult letiltani a Kártyát:
 - a) ha a Fő és/vagy Társkártyával eszközölt tranzakcióval kapcsolatban reklamáció érkezett,
 - b) ha a Kártya elvesztéséről / ellopásáról vagy a Kártyával történő visszaélésről – akár a IX.2.3.7. vagy IX.2.3.8. pont szerinti bejelentésből, akár más forrásból – tudomást szerez, és a Kártyát nem tiltották le,
 - c) ha a Kártyabirtokos nem tartja be a Keretszerződésben és a hatályos jogszabályban foglaltakat.
3. Az OTP Pénztárszolgáltató jogosult letiltani a Társkártyát amennyiben a szerződésben foglalt feltételeket nem fogadja el.
4. A Kártyabirtokos biztonságának érdekében az OTP Pénztárszolgáltató jogában áll egyoldalúan a Kártyát letiltani, amennyiben a Kártyával elkövetett visszaélés gyanúja, vagy annak lehetősége áll fenn.
5. Ha a kártya – az előzőekben említett okok miatt – letiltásra kerül, az OTP Pénztárszolgáltató a Kártyabirtokost minden esetben a letiltást követően a lehető legrövidebb időn belül telefonon, vagy elektronikus levélben, vagy postai levél útján tájékoztatja.
6. Az OTP Pénztárszolgáltató a Kártya letiltását olyan esetben is alkalmazza, amikor az Ügyfél fizetési számláján a kifizetési forgalmat kénytelen letiltani a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően benyújtott hatósági intézkedések (pl. hatósági átutalási megbízás, átutalási végzés, zár alá vétel stb.) más fizetési megbízást megelőző teljesítése, valamint a jogszabály szerinti sorba állítás időtartamára.
7. A Kártyabirtokos haladéktalanul köteles az OTP Pénztárszolgáltatónak bejelenteni, ha észleli a Kártya birtokából történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát, így különösen a Kártya vagy a kártyaadatok elvesztését, ellopását vagy nem a Kártyabirtokos megbízásán alapuló tranzakciót (tehát nem a Kártyabirtokos által kezdeményezett vagy hozzájárulásával végrehajtott tranzakciót).
8. A Kártyabirtokos köteles haladéktalanul bejelenteni az OTP Pénztárszolgáltatónak, ha észlelte, hogy
 - a) a Kártya, vagy
 - b) a Kártya használatához szükséges TeleKód, lejárat dátum, vagy
 - c) a Kártya más hasonló azonosító adatai
 jogosulatlan harmadik személy tudomására jutottak.

9. A letiltás a bejelentés OTP Pénztárszolgáltatóhoz történő beérkezését követően azonnal életbe lép.
10. A bejelentés az OTP SZÉP vonal (+36 1 3 666 222) szolgáltatásán keresztül történhet, hétfőtől vasárnapig, 0-24 óra között.
11. A bejelentéshez az alábbi adatok szükségesek:
 - a) a Kártyabirtokos neve,
 - b) a Kártya száma vagy a fizetési számla száma,
 - c) a letiltás okának megjelölése,
 - d) az esetleges hatósági intézkedések ténye, valamint
 - e) az OTP Pénztárszolgáltató jogosult a kártya letiltását végző személytől egyéb adatokat kérni.

IX/2.4. Pótkártya

1. Az OTP Pénztárszolgáltató Pótkártyát bocsát a Kártyabirtokos rendelkezésére, ha
 - a) a Kártya rendeltetésszerű használatra alkalmatlan, vagy
 - b) a Kártyát a Kártyabirtokos letiltotta, és az Ügyfél megfelel a szerződéskötési feltételeknek, vagy
 - c) a Kártyabirtokosnál névváltozás történt.
2. A Pótkártyát külön kell igényelni.
3. Pótkártya igénylésére lehetőség van
 - a) elektronikusan a Portálon, bejelentkezést, illetve a kártya előzetes letiltását követően,
 - b) postai úton, a Portálon elérhető Pótkártya igénylő formanyomtatvány letöltésével, majd az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. 1243 Budapest, Pf. 564. címre történő beküldésével,
 - c) e-mailen, a b) pontban jelzett, hiánytalanul kitöltött és aláírt formanyomtatvány szkennelt formátumban történő beküldésével az info@otpszepekartya.hu e-mail címre;
 - d) telefonon, a +36-1-366-6222 SZÉP Kártya Vonalon, amennyiben az Ügyfél semmilyen személyes adata nem változott a legutóbbi kártyaigénylés óta, valamint
 - e) személyesen az OTP Bank fiókhálózatában.
4. Társkártya esetén a Pótkártya igénylésének módja megegyezik a Pót(fő)kártya igénylésének módjával.
5. Pótkártya rendelkezésre bocsátása Pótkártya díj megfizetése mellett történik. A Pótkártya díját a mindenkor hatályos Hirdetmény tartalmazza.
6. Pótkártyára automatikusan érvényes lesz a pótoltt Kártyához tartozó TeleKód.
7. A Pótkártya igénylésének rögzítésekor az OTP Pénztárszolgáltató a régi kártyát letiltja, amennyiben azt az Ügyfél még nem tette meg.

8. Amennyiben Pótkártya igénylése az OTP Pénztárszolgáltatónak felróható okból válik szükségessé (pl. névelírás, megrongálódott állapotú kártya), az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfél kérésére díjmentesen biztosít Pótkártyát.

X. FEJEZET

KERETSZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA ÉS MEGSZÜNTETÉSE

X/1. Keretszerződés módosítása

1. Az Ügyfél és az OTP Pénztárszolgáltató a Keretszerződést egyező akarattal, közösen módosíthatják és kiegészíthetik.
2. A Keretszerződés módosítását az OTP Pénztárszolgáltató egyoldalúan az Üzletszabályzat, illetve Hirdetmények útján is kezdeményezheti, az azokban foglalt, egyoldalú módosításra vonatkozó feltételek szerint.
3. Ha az OTP Pénztárszolgáltató által kezdeményezett Keretszerződés-módosítást az Ügyfél nem fogadja el, úgy a módosítás hatálybalépését megelőző napig jogosult a Keretszerződés azonnali hatállyal, díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségmentes felmondására.

X/2. Keretszerződés megszüntetése

1. A fizetési számla követelés kimerülése a Keretszerződést nem szünteti meg.
2. Az OTP Pénztárszolgáltató a fizetési számla vezetésére irányuló Keretszerződést felmondhatja, és a Kártyát, valamint a Társzámlát megszüntetheti, ha a fizetési számlán 24 hónapon keresztül folyamatosan nincs pénzeszköz.
3. A Keretszerződés felmondásáról, valamint a Kártya és a Társzámla megszüntetéséről az OTP Pénztárszolgáltató előzetesen, a felmondást megelőzően legalább 2 hónappal köteles tájékoztatni az Ügyfelet.
4. A három fizetési számlaszerződés és a készpénz-helyettesítő eszköz kibocsátására irányuló szerződés (Keretszerződés) csak együttesen mondható fel.
5. A fizetési számlához kapcsolódó valamennyi érvényes Kártya érvénytelenítése, vagy felhívás esetén az OTP Pénztárszolgáltató részére történő visszaszolgáltatása nélkül az Ügyfél a fizetési számlát nem szüntetheti meg. Kivételt képez ez alól az elveszett vagy ellopott Kártya, amennyiben a letiltás megtörtént, és Pótkártya igénylésre nem került sor.

6. Amennyiben az Ügyfél a Szerződést meg kívánja szüntetni, de a Kártyát felhívás ellenére nem szolgáltatja vissza, a Kártyát az OTP Pénztárszolgáltató letiltja.
7. Az Ügyfél a szerződést egyoldalú nyilatkozattal, rendes felmondással írásban felmondhatja. A felmondásra az OTP Pénztárszolgáltató erre a célra rendszeresített formanyomtatványa – illetve a tartalmában teljes mértékben megegyező okirat – használható a speciális jogkövetkezményre tekintettel, amely letölthető a www.otpportalok.hu honlapon, illetve beszerezhető az OTP bankfiókokban is. A kitöltött, az Ügyfél és két tanú által aláírt felmondó nyilatkozatot az OTP Pénztárszolgáltató Zrt., 1243 Budapest Pf. 564. címre kell postai úton megküldeni, illetve a nyilatkozat személyesen kitölthető és leadható bármelyik OTP bankfiókban is, ebben az esetben tanúk aláírására nincs szükség. Az OTP Pénztárszolgáltató a fenti követelményeknek megfelelő írásos felmondás postai úton történő beérkezését követő feldolgozásának időpontjában az Ügyfél szerződését azonnal megszünteti és a számlákhoz tartozó összes kártyát letiltja. A Kormányrendelet rendelkezése alapján az OTP Pénztárszolgáltató a fizetési számla egyenlegét az Ügyfél részére nem fizetheti ki.

X/3. Az Ügyfél halála esetén követendő eljárás

1. Az Ügyfél halála esetén OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfél fizetési számlája feletti rendelkezés, illetve a számlához való hozzáférés lehetőségét a hagyaték teljes hatályú átadásáról rendelkező hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány kiadásáig, hagyatéki per esetén a bírósági ítélet jogerőre emelkedéséig (a továbbiakban: jogerős határozat) felfüggeszti (zárolja), ha az Ügyfél után hagyatéki eljárás indult. Ez esetben az utalás évét követő második naptári év május 31-i hatánap nem kerül figyelembe vételre.
2. Az Ügyfél halála esetén az OTP Pénztárszolgáltató a jogerős határozatban igazolt jogosultak részére - a 3. pontban meghatározott kivétellel - a számla szerinti egyenleg összegét a jogosultak választása szerint készpénzben kifizeti vagy a jogosultak által meghatározott fizetési számlára átutalja, legkésőbb a jogerős határozatnak az OTP Pénztárszolgáltató részére történő bemutatásától számított 15 munkanapon belül.
3. Ha az igazolt jogosult a Kormányrendelet 2. § (1) bekezdésében meghatározott korlátozott rendeltetésű fizetésszámla-tulajdonos, akkor a 2. pont szerint a részére kifizetendő összeget a korlátozott rendeltetésű fizetési számlájának - a jogerős határozat az OTP Pénztárszolgáltató részére való bemutatásával egyidejűleg megtett nyilatkozata szerinti - számlájára történő átutalással köteles az OTP Pénztárszolgáltató teljesíteni.

XI. FEJEZET

KAMATOK, DÍJAK, KÖLTSÉGEK

1. Az OTP Pénztárszolgáltató a Keretszerződéshez kapcsolódó díjakat a vonatkozó Hirdetményben teszi közzé.
2. Az OTP Pénztárszolgáltató jogosult a díjakat a Kormányrendeletben meghatározott mindenkori legmagasabb mértékben, illetve körben meghatározni, a Hirdetményt jogszabály-változás esetén egyoldalúan módosítani.
3. Az OTP Pénztárszolgáltató a Keretszerződéshez Főkártyát díjmentesen biztosít.
4. Az OTP Pénztárszolgáltató a Társkártya és Pótkártya díjakat kiszámlázza az Ügyfél részére, majd a számla kiegyenlítését követően a Kártyát a Kártyabirtokos rendelkezésére bocsátja.
5. A fizetési számlára érkező SZÉP Kártya juttatás összege nem kamatozik, ebből eredő kamatbevétele az Ügyfélnek nem keletkezik.
6. Az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyféllel szemben jogosult a SZÉP Kártya juttatásként átutalt, az utalás évét követő második naptári év május 31-éig fel nem használt pénzeszköz erejéig és annak terhére havi díjat felszámítani.
7. A Kártyás fizetésnél az elszámolás során a legrégebben jóváírt pénzösszeg terhére számolja el az OTP Pénztárszolgáltató a felhasznált összeget. Az OTP Pénztárszolgáltató a fel nem használt egyenleg és az arra felszámított havi díj megállapítása során is így jár el.
8. Az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfelet tájékoztatja az 6. pont szerinti időpont előtt legalább 2 hónappal arra, hogy az 6. pont szerinti időponttól kezdve milyen mértékű díjat számít fel a fel nem használt pénzeszközre, a tájékoztatás időpontjában rendelkezésre álló adatok alapján a fel nem használt pénzeszköz összegének megjelölésével. Az OTP Pénztárszolgáltató jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettségének a Portál felületén, tartós adathordozón – PDF formátumú fájl Portálon történő elhelyezésével – tesz eleget.

XII. FEJEZET

FELELŐSSÉGI ÉS KÁRVISELÉSI SZABÁLYOK

1. A fizetési művelet nem teljesítéséért vagy hibás teljesítéséért az Ügyfél felé az OTP Pénztárszolgáltató felel.
2. Az OTP Pénztárszolgáltató haladéktalanul köteles a nem teljesített vagy hibásan teljesített fizetési művelet összegét az Ügyfél részére visszatéríteni, és a fizetési számlát olyan állapotba hozni, mintha a hibásan teljesített fizetési műveletre nem került volna sor. Az Ügyfél fizetési számláján a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az összeggel való megterhelés napja.

3. Az OTP Pénztárszolgáltatót nem terheli a 2. pontban foglalt kötelezettség, ha bizonyítja, hogy a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójához beérkezett, még abban az esetben sem, ha a fizetési művelet teljesítésére késedelmesen került sor. Ebben az esetben a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója biztosítja, hogy a kedvezményezett fizetési számláján a fizetési művelet összege jóváírásának az értéknapja ne legyen későbbi, mint az a nap, amely a hibátlan teljesítés esetén lett volna.
4. Az OTP Pénztárszolgáltatónak a jelen fejezetben meghatározott felelőssége nem érinti egyéb jogszabály alapján fennálló felelősségét.
5. Az OTP Pénztárszolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a jelen fejezetben meghatározott kötelezettségének teljesítését tevékenysége körén kívül eső elháríthatatlan ok (vis maior), vagy jogszabályban, vagy közösségi jogi aktusban előírt rendelkezések zárták ki.
6. Az Ügyfél a fizetési megbízás teljesítését követően haladéktalanul, de legfeljebb a fizetési művelet teljesítését követő tizenharmadik hónapnak a fizetési számla megterhelésének napjával megegyező napjáig kezdeményezheti a jóvá nem hagyott vagy a jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet helyesbítését. Ha a lejárat hónapjában nincs a terhelés napjának megfelelő naptári nap, akkor a határidő lejárt a hónap utolsó napja. A helyesbítést az Ügyfél az OTP Pénztárszolgáltató levélcímére (1243 Budapest, Pf.: 564.) postai úton megküldött levélben kezdeményezheti.
7. Az OTP Pénztárszolgáltató a helyesbítésre vonatkozó kérelem vizsgálata során az OTP Pénztárszolgáltató az Üzletszabályzat 1. számú mellékletét képező Panaszkezelési szabályzatban foglaltak szerint jár el.
8. A jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén azt követően, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatták a műveletről haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig az OTP Pénztárszolgáltató köteles az Ügyfél részére megtéríteni a fizetési művelet összegét, valamint helyreállítani a fizetési számlán a megterhelés előtti állapotot. Ennek keretében a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént. Mentesül az OTP Pénztárszolgáltató a haladéktalan jóváírási kötelezettség alól, ha az adott helyzetben ésszerű okból csalásra gyanakszik, és ezen okról írásban tájékoztatja a Magyar Nemzeti Bankot (Felügyelet).
9. Az OTP Pénztárszolgáltató a következő munkanap végéig abban az esetben is jóváírja az Ügyfél helyesbítés iránti kérelemben szereplő fizetési (vásárlási) tranzakciójának összegét és helyreállítja a fizetési számlán a terhelés előtti állapotot, ha nem tudja érdemben azonnal megvizsgálni a fizetési tranzakció jóváhagyásának körülményeit. Amennyiben a panasz elbírálására nyitva álló határidőben az OTP Pénztárszolgáltató megállapítja, hogy a helyesbítés iránti kérelem nem megalapozott, illetve csalás gyanúja merül fel, abban az esetben jogosult visszakövetelni a jóváírás teljes összegét. A követelés összegét az OTP Pénztárszolgáltató az Ügyfél bármelyik nála vezetett fizetési számlája terhére jogosult beszámítani és az összeggel megterhelni a fedezettel rendelkező fizetési számlát. Amennyiben nincs elegendő fedezet a fizetési számlákon, abban az esetben az egyenleg negatívba is vihető.

10. Az olyan jóvá nem hagyott Tranzakciók (fizetési műveletek) vonatkozásában, amelyek a Kártyabirtokos birtokából kikerült vagy ellopott Kártyával történtek, vagy a Kártya jogosulatlan használatából erednek, az Ügyfél viseli tizenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a kártya Ügyfél birtokából történő kikerülésére, ellopására, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatára vonatkozó bejelentés megtételét megelőzően.
11. Nem terheli az Ügyfelet a 9. pontban meghatározott felelősség, ha
- a) a Kártya ellopását, birtokából történő kikerülését vagy jogosulatlan használatát az Ügyfél a fizetési művelet teljesítését megelőzően nem észlelhette, vagy
 - b) a kárt az OTP Pénztárszolgáltató alkalmazottjának, pénzforgalmi közvetítőjének, fióktelepének vagy az OTP Pénztárszolgáltató részére kiszervezett tevékenységet végzőnek az intézkedése vagy mulasztása okozta, vagy
 - c) a kárt készpénz-helyettesítő fizetőeszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz vagy távközlési eszköz használatával történt vagy a személyes biztonsági elemek nélkül használták, vagy
 - d) az OTP Pénztárszolgáltató nem tett eleget annak a kötelezettségének, hogy az Ügyfél bármikor díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségtől mentesen megtehesse a Kártya birtokából történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatának bejelentését
 - e) az OTP Pénztárszolgáltató nem ír elő erős ügyfél-hitelesítést.
12. Az OTP Pénztárszolgáltató felelős a Kártyának a Kártyabirtokos részére történő átadásáért. A Kártyának a Kártyabirtokoshoz történő eljuttatása során keletkezett kárt az OTP Pénztárszolgáltató viseli.
13. Az OTP Pénztárszolgáltató gondoskodik arról, hogy a Kártyabirtokos bármikor megtehesse a kártya letiltására vonatkozó bejelentést.
14. Az OTP Pénztárszolgáltató a bejelentést követően Kártyával végrehajtott tranzakciókat (fizetési műveleteket) nem teljesít.
15. A Kártya Ügyfél birtokából történő kikerülésére, ellopására, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatára vonatkozó bejelentést követően az OTP Pénztárszolgáltató 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.
16. Az OTP Pénztárszolgáltató a Kártyabirtokos szándékos vagy súlyosan gondatlan szerződésszegésének tekinti az Ügyfél, illetve a Kártyabirtokos olyan tevőleges magatartását vagy mulasztását, amely a jelen Üzletszabályzatban előírt kötelezettsége teljesítésével ellentétes, és amelynek eredményeként a Kártyabirtokosnak vagy az OTP Pénztárszolgáltatónak kára keletkezik, vagy ilyen kár keletkezésének a lehetősége bekövetkezik.

17. Az Ügyfél kizárólag olyan módon tudja a kártyás fizetési műveletet jóváhagyni, hogy a fizetési művelet pontos összege ismert a jóváhagyás időpontjában (megjelenik a POS terminálon).
18. Az OTP Pénztárszolgáltató az általa igénybe vett harmadik személyért úgy felel, mintha maga járt volna el. Ha a közreműködő felelősségét jogszabály, nemzetközi megállapodás vagy - jogszabály kötelező érvényű rendelkezésének hiányában - üzletszabályzat korlátozza, az OTP Pénztárszolgáltató felelőssége is ehhez igazodik.

XIII. FEJEZET

ÜGYFÉLVÉDELEM ÉS JOGORVOSLAT

1. Az OTP Pénztárszolgáltató Ügyfelei a pénzforgalmi szolgáltatás igénybevétele során felmerült panaszaikkal az Üzletszabályzat 1. számú mellékletét képező Panaszkezelési szabályzatban foglaltak szerint járhatnak el, illetve élhetnek jogorvoslati lehetőségeikkel.
2. Abban az esetben, ha az Ügyfél nem kapott választ, a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát az OTP Pénztárszolgáltató nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van panaszával írásban az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulni, illetve az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság eljárását kezdeményezni.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777
telefon: (06 80) 203-776
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu

Pénzügyi Békéltető Testület
levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172
telefon: (06 80) 203 776
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu

3. Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatványok megtalálhatóak az MNB honlapján valamint az OTP Pénztárszolgáltató Portálján.
4. A Keretszerződéssel összefüggő jogviták tekintetében a magyar jog szabályait kell alkalmazni.
5. Kizárólagos hatáskör és illetékesség nem kerül kikötésre.

XIV. FEJEZET

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA

1. Az OTP Pénztárszolgáltató jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani.
2. Nem minősül egyoldalú szerződésmódosításnak, ha az OTP Pénztárszolgáltató az Üzletszabályzatot az annak hatálya alá tartozó újonnan bevezetett szolgáltatásokkal, pénzügyi eszközökkel, ügyletekkel egészíti ki, melyeket az Ügyfél részére elérhetővé tesz, és amelyeket az Ügyfél kifejezetten elfogad.
3. Az OTP Pénztárszolgáltató a díjat, illetve költséget és a szerződés egyéb feltételeit érintő - az ügyfél számára kedvezőtlen - módosítását legalább két hónappal korábban az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében és a Portálon közzéteszi Hirdetmény formájában.
4. Ha az Ügyfél a közzétételtől számított két hónapon (mely határidő azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján) belül észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, a módosítást részéről elfogadottnak kell tekinteni.
5. Amennyiben az Ügyfél az Üzletszabályzat módosítása következtében nem kívánja az OTP Pénztárszolgáltató pénzforgalmi szolgáltatásait igénybe venni, az OTP Pénztárszolgáltatóval kötött szerződés, vagy jogszabály ellenkező rendelkezéseinek hiányában az Ügyfél jogosult az OTP Pénztárszolgáltatóval kötött szerződést a módosítás hatálybalépése előtti napig azonnali hatállyal, díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségmentesen felmondani.
6. Az Ügyfél az Üzletszabályzat módosítását a javasolt hatálybalépés előtt is elfogadhatja vagy elutasíthatja. Elfogadás esetén a módosítás az OTP Pénztárszolgáltató által javasolt időpontban lép hatályba. A módosítás elutasítása a Keretszerződés azonnali hatályú felmondásának minősül.
7. Ha az Üzletszabályzat módosítása az OTP Pénztárszolgáltató által biztosított valamely szolgáltatás megszüntetésére irányul, az OTP Pénztárszolgáltató és az Ügyfél elszámolnak egymással. Ez esetben az OTP Pénztárszolgáltató a ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékére jogosult.

XV. FEJEZET

TITOKTARTÁSI SZABÁLYOK

1. Fizetési titok minden olyan, az egyes ügyfelekről az OTP Pénztárszolgáltató rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzforgalmi intézmény, elektronikuspénz-kibocsátó intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzforgalmi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik. Természetes személyek ezen adatai vonatkozásában a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályok is alkalmazandók.
2. Fizetési titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha
 - a) a pénzforgalmi intézmény ügyfele, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható fizetési titokkört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri, vagy erre felhatalmazást ad; nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a pénzforgalmi intézménnyel történő szerződéskötés keretében - ideértve a fizetési számla váltását is - nyújtja,
 - b) az Fsz. a fizetési titok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad,
 - c) a pénzforgalmi intézmény érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi,
 - d) a pénzforgalmi intézmény által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg.
3. A fizetési titokra vonatkozó rendelkezések szempontjából az OTP Pénztárszolgáltató ügyfelének kell tekinteni mindenkit, aki a pénzforgalmi intézménytől pénzügyi szolgáltatást, kiegészítő pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe.

Az OTP Pénztárszolgáltató ezúton tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy az OTP Pénztárszolgáltató által nyilvántartásba vett munkáltatója kérésére átadja az Ügyfél fizetési számláinak pénzforgalmi jelzőszámát az Ügyfél munkáltatójának a SZÉP Kártya juttatás átutalásának elősegítése érdekében. Az adatátadásra a munkáltató kérése alapján jelen Üzletszabályzat hatályba lépését megelőzően, 2018. december 1-jétől sor kerülhet.

XVI. FEJEZET

SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

1. Az OTP Pénztárszolgáltatónak, mint adatkezelőnek a szerződésekkel, valamint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra vonatkozó direkt marketing ajánlatokkal összefüggő adatkezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatást az Adatkezelési tájékoztató rögzíti.
2. Az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza az OTP Pénztárszolgáltató adatkezelési és adattovábbítási jogosultságát a fizetéssel kapcsolatos csalások, valamint a készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történő visszaélések megelőzése, vizsgálata és felderítése céljából, és ennek szabályait.

Az Adatkezelési tájékoztató mindenkor hatályos változata elérhető a Portálon.

XVII. FEJEZET

MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet Panaszkezelési szabályzat
2. sz. melléklet Technikai feltételek az internetes Portál használatához
3. sz. melléklet Hirdetmény díjakról



SZÉP KÁRTYA PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

OTP Pénztárszolgáltató Zrt.

Tevékenységi engedély száma: H-EN-I-532/2018.

(2018. október 11)

Nyilvántartásba vette a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága a 01-10-045076.
cégjegyzékszámon

Székhelye, főiroda: 1133 Budapest, Váci út 76.

Levélezési címe: 1243 Budapest, Pf.: 564.

Elektronikus levelezési címe: info@otpszepekartya.hu

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

OTP Pénztárszolgáltató Zrt.

Közzététel dátuma: 2019. december 31.

Hatályba lépés dátuma: 2020. március 2.

Tartalomjegyzék

I.	ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
1.	A szabályzat célja.....	3
2.	Alapelvek.....	3
3.	Fogalmi meghatározások	3
II.	A PANASZKEZELÉS MENETE.....	3
1.	A panasz bejelentése, rögzítése.....	3
1.1.	<i>Bejelentés szóbeli panasz esetén</i>	<i>4</i>
1.2.	<i>Bejelentés írásbeli panasz esetén.....</i>	<i>4</i>
2.	A bejelentés befogadása, kivizsgálása.....	5
3.	A bejelentésekhez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől.....	6
4.	A bejelentés nyilvántartása.....	6
5.	A bejelentés kezelése.....	7
6.	SZÉP Kártyás panaszokra vonatkozó kiegészítő rendelkezések	8
7.	Adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezések.....	8
8.	Jogorvoslati lehetőségek	9
III.	EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	9
1.	A szabályzat elérhetősége	9
2.	Hatálybalépés.....	10

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az ügyfelek elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében a bejelentések kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának, a vita rendezésének folyamata egységes, az ügyfelek által megismerhető szabályok és elvek alapján történjen meg.

A szabályzat elősegíti, hogy az ügyfelek bejelentéseiket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tehessék meg, ezzel is támogatva az általuk tett kifogások gyorsabb megoldását.

2. Alapelvek

Panaszkezelés fő alapkövetelményei: az ügyfelek bejelentéseinek hatékony, gyors, teljes körű kivizsgálása, érdemi, szakszerű rendezése és a bejelentéseikre adott pontos, közérthető, egyértelmű, a mindenkor jogszabályi előírásoknak megfelelő válasz.

3. Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** minden olyan szóban vagy írásban előterjesztett kifogás, amelyben az ügyfél elégedetlenségét fejezi ki az OTP Széchenyi Pihenőkártya (továbbiakban: SZÉP kártya) szolgáltatással kapcsolatosan, illetve a SZÉP kártyával foglalkozó munkatársaik tevékenységével kapcsolatban. Panasznak minősül továbbá amennyiben az ügyfél az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. (továbbiakban OTP PSZ) szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés OTP PSZ általi teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.
- **Nem minősül panasznak,** ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel vagy kifogást nem tartalmazó észrevételt tesz.
- **Ügyfél:** természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek az OTP PSZ SZÉP kártya szolgáltatást nyújt, illetve aki ilyen szolgáltatás nyújtását kéri az OTP PSZ- től.
- **Meghatalmazott:** az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott lehet bármely 18. életévét betöltött természetes vagy a jogi személy.

II. A PANASZKEZELÉS MENETE

1. A panasz bejelentése, rögzítése

Az ügyfelek által igénybe vehető panasz-bejelentési módok:

- a) Szóbeli panasz: - személyesen
 - telefonon
- b) Írásbeli panasz: - személyesen vagy más által átadott irat útján
 - postai úton
 - elektronikus levélben
 - telefaxon

1.1. Bejelentés szóbeli panasz esetén

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be:

- a) személyesen:
Bármelyik [OTP bankfiókban](#) nyitvatartási időben.
- b) telefonon:
Az ügyfélszolgálat központi száma: +36 1 3 666 222
Hívásfogadási idő: hétfő - péntek: 7:30-20.00h

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az OTP SZÉP kártya vonal nyitvatartási idején belül az alábbi ügyek hívásfogadási rendje eltérő:

0-3 menüpontok – Kártyaletiltás, Egyenleglekérdezés, Titkos kód módosítás, Kártya aktiválás: 0-24 a hét minden napján (automata)

7 menüpont - Szolgáltatói jutalék elszámolás: hétfő: 8.00 – 20.00h; kedd - péntek: 8.00 - 18:00h

8 menüpont - Portál: hétfő: 8.00 – 20.00h; kedd - péntek: 8.00 – 18.00h

1.2. Bejelentés írásbeli panasz esetén

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján az [OTP bankfiókokban](#),
- b) postai úton (1243 Budapest, Pf. 564);
- c) telefaxon (telefaxszám: +36 1366 2630);
- d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: info@otpszepkartya.hu).

A panaszos a bejelentés ügyintézése során meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazáshoz a mintanyomtatványt az 1. számú melléklet tartalmazza.

Az OTP PSZ lehetővé teszi, hogy az ügyfelek az írásbeli panasz benyújtásához alkalmazhassák a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján közzétett panaszkezelési formanyomtatványt, mely az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, valamint az OTP PSZ honlapjáról (www.otpportalok.hu) is elérhető.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységnek küldi meg, a beérkezést követően haladéktalanul továbbítjuk a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére.

A bejelentés jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok további megadását kérjük az ügyféltől:

- Ügyfél neve
- Ügyfél adóazonosító jele vagy adószáma/szerződésszáma
- Ügyfél SZÉP kártya száma
- Ügyfél állandó lakcíme/levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- Ügyfél e-mail címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- Értesítés módja
- Bejelentés helye, ideje, módja
- Bejelentésben érintett termék(ek), szolgáltatások
- Bejelentés részletes leírása, oka
- Bejelentő igénye
- Bejelentés alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok (másolata, illetve indokolt esetben eredeti példány)
- Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás (eredeti példány)
- Bejelentés kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Az OTP PSZ a panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is az OTP PSZ SZÉP Kártya „Adatkezelési Tájékoztató” -ban nyújt részletes információt, a 2018. évi XXXVIII. törvény, amely az információs önrendelkezési jogról és az

információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek az Európai Unió adatvédelmi reformjával összefüggő módosítása, rendelkezéseivel összhangban.

2. A bejelentés befogadása, kivizsgálása

Az ügyintézők a hozzájuk érkező bejelentést teljes körűen kivizsgálják, fogyasztóbarát módon mérlegelik és törekednek azt hatékonyan és gyorsan kezelni. A panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. Az ügyintézők az együttműködés és tájékoztatás során az olyan ügyfél magatartást veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A személyesen tett szóbeli bejelentést, amennyiben lehetséges a bankfióki ügyintéző azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a bejelentés azonnal nem rendezhető, vagy az ügyfél nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a bejelentést, valamint az ügyintéző szóbeli tájékoztatását írásos jegyzőkönyvbe kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a jegyzőkönyvet a bejelentés kezelő rendszerben rögzíti, azt két példányban kinyomtatja, és az ügyfélnek 1 példányt átad.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a Bejelentés előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Bejelentéssel érintett szolgáltató neve és címe,
- a Bejelentés részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- (amennyiben releváns) a panasszal érintett szerződés száma
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Ha az ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy - az ügyfél által aláírt - példányt az ügyintéző részére visszaad.

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a bejelentés tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés esetén és aláírást követően megtörténik a panaszbejelentés elektronikus nyilvántartásba vétele, amely során a bejelentés egyedi azonosítószámot kap.

Telefonon közölt bejelentés esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy járunk el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, így biztosítva a hívásfogadást és ügyintézt.

A telefonos ügyfélszolgálatlal folytatott, valamint a bejelentés kezelését végző ügyintézők által kezdeményezett beszélgetések hanganyaga rögzítésre kerül.

A telefonon bejelentett panaszt, amennyiben lehetséges, a telefonos ügyfélszolgálat ügyintézője azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a bejelentés telefonon történő kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról, valamint a telefonos ügyfélszolgálat azzal kapcsolatos álláspontjáról a telefonos ügyfélszolgálat ügyintézője jegyzőkönyvet készít, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. Amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után az ügyfél jóváhagyja, a telefonos ügyfélszolgálat ügyintézője a bejelentés kezelő rendszerben rögzíti azt. A jegyzőkönyv másolati példányát a bejelentésre adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi.

A telefonhívásoknál az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének a megadásával biztosítjuk az ügyfél kérésére a rögzített hívás visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül,

térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

Amennyiben az ügyfél nem jelöli meg, hogy a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát kéri, az OTP PSZ a hangfelvétel másolatát bocsátja az ügyfél rendelkezésére.

Az Ügyfél és az OTP PSZ pozíciója közötti egyensúly megőrzése érdekében a telefonbeszélgetést folytató Ügyfél számára is biztosított, hogy rögzítse a beszélgetést. Az Ügyfél ezen tevékenysége kizárólag azon cél elérése érdekében történhet, mely miatt az OTP PSZ is rögzíti a beszélgetést. Az Ügyfél a hangrögzítésről a telefonbeszélgetés megkezdésekor köteles tájékoztatni az OTP PSZ-t.

Az Ügyfél sem az OTP PSZ, sem az Ügyfél által rögzített hanganyagot nem hozhatja nyilvánosságra, azt kizárólag az OTP PSZ-szel folytatott esetleges jogvita során használhatja fel.

Vita esetén az OTP PSZ minden esetben az OTP PSZ által rögzített hanganyagot veszi figyelembe.

A panaszt tartalmazó hanganyagokat az OTP PSZ nyolc évig őrzi meg.

Amennyiben a bejelentés elektronikus levél formájában érkezik, az ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesítjük arról, hogy bejelentését nyilvántartásba vettük.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. Az ügyintéző azonosítás hiányában az ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki.

A számlá(k)ra vagy az ügylet(ek)re vonatkozóan az információt az OTP PSZ képviselőjében a OTP Bank kizárólag az ügyfél vagy meghatalmazottja számára szolgáltat ki.

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme az OTP PSZ-en kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A bejelentés kivizsgálása térítésmentes, ezért külön díj nem kerül felszámításra.

3. A bejelentésekhez szükséges további adatok bekérése az ügyfélről

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt az érdemi kivizsgálásához, a bejelentést kezelő ügyintéző telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amelynek tényéről a hívás elején az ügyintéző tájékoztatja az ügyfelet. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel az ügyintéző a hívás elején elvégzi az ügyfél azonosítását, melynek során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Az ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

4. A bejelentés nyilvántartása

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank a bejelentésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az ügyfél nevét,
- az ügyfél adószámát/szerződésszámát,
- az ügyfél SZÉP Kártya számát,
- az ügyfél állandó lakcímét/levelezési címét,

- az ügyfél telefonszámát,
- az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a bejelentés típusát,
- a bejelentéssel érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,
- a bejelentés időpontját és módját,
- a bejelentés okát,
- a bejelentő igényét,
- a bejelentés rövid leírását, a bejelentés tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
- a bejelentés benyújtásának időpontját, amely megegyezik az elektronikus nyilvántartásba vétel (jegyzőkönyv felvételének) időpontjával,
- a bejelentés kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- a kivizsgáláshoz illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedések teljesítésének határidejét, valamint
- a bejelentés megválaszolásának időpontját, amely megegyezik a válaszlevél postára adásának dátumával

5. A bejelentés kezelése

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank Nyrt. a panasz kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben (Hpt.), a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi.

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében az ügyfélbejelentések kezelése a Központi Panaszkezelési Főosztály, Bankkártya Panaszkezelési Osztályán történik, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg az ügyfelek megkereséseit.

A jóvá nem hagyott fizetési műveletek jóváírásának és kivizsgálásának tekintetében a mindenkor érvényes „SZÉP Kártya Üzletszabályzat” vonatkozó fejezetében foglaltak a mérvadók.

Az ügyintézők a bejelentés kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látják el.

A bejelentésre küldött válaszlevélben feltüntetésre kerül a bejelentést kezelő, illetékes szakértő ügyintézők neve, valamint a központi Call Center telefonos elérhetőségei, melyek az ügyfelek rendelkezésére állnak.

Amennyiben az ügyfél panaszja több szolgáltatást, illetve területet érint, az OTP PSZ képviselőjében eljáró OTP Bank Nyrt. a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

Az OTP PSZ képviselőjében OTP Bank Nyrt. a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát csatolja.

A bejelentés kivizsgálása érdekében esetenként a bejelentést kezelő ügyintéző felveszi a kapcsolatot az érintett szakterülettel. Az ügyfél az általa benyújtott bejelentés átvételétől számított – a vonatkozó - törvényi határidőn belül - kap választ - a bejelentés jellegétől és összetettségétől függően - vagy a Központi Panaszkezelési Főosztály, Bankkártya Panaszkezelési Osztályától, vagy a szakterülettől.

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az ügyfelet, hogy a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására (fogyasztóvédelmi kifogás),

vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult. Tájékoztatást ad , hogy fogyasztóvédelmi kifogás esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál kezdeményezhető fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás. Tájékoztatást ad továbbá, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), vagy az illetékes polgári bírósághoz fordulhat.

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank Nyrt.

- a panaszt és az arra adott választ 8 évig,
- a bírósági, hatósági vagy egyéb vitarendezési fórum előtti eljárással rendezett jogvita esetén, a vita végleges lezárását követő 10 évig őrzi meg.

Az OTP PSZ a panaszvizsgálás folyamatára vonatkozóan ügyfél-elégedettségi felmérést végezhet.

Az OTP PSZ fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelölt ki és erről tájékoztatja a Magyar Nemzeti Bankot.

6. SZÉP Kártyás panaszokra vonatkozó kiegészítő rendelkezések

Panaszok esetén az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank a panaszok kezelésére vonatkozó általános eljárásrenden túl, az alábbi kiegészítő rendelkezések szerint jár el.

A panasz kivizsgálásának érdemi befejezéséig az érintett Kártyaszámla nem szüntethető meg.

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank azonnali jóváírást teljesít, kivéve, ha az Ügyfél csalására gyanakszik.

A panasz elutasítása esetén az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank a vitatott és előzetesen jóváírt tétel összegével megterheli - fedezetvizsgálat nélkül - a Szerződő Fél számláját, az eredeti értéknappal.

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank a panaszkezelési eljárás során is jogosult letiltani a kártyát:

- a) ha a kártyával végrehajtott tranzakció kapcsán, visszaéléssel kapcsolatos panasz érkezett és az Ügyfél még nem intézkedett a kártya letiltásáról,
- b) ha a kártya elvesztéséről / ellopásáról, vagy a kártyával történt visszaélésről tudomást szerez, és azt még nem tiltották le,
- c) ha az Ügyfél nem tartja be a kártyára vonatkozó szerződésben és a hatályos vonatkozó jogszabályokban foglaltakat.

Zárolt tételekkel kapcsolatos probléma esetén a OTP PSZ megbízásából az OTP Bank felé igazolni kell a zárolás feloldhatóságának jogosságát (pl. készpénzfizetésről szóló bizonylat, az elfogadóhely levele a zárolás feloldhatóságáról).

A kereskedői elfogadóhelyen a tranzakcióval kapcsolatos panasz elfogadása esetén nincs lehetőség közvetlenül készpénz visszafizetésére. Ilyen esetben a kérdéses összeg az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank közreműködésével kerülhet jóváírásra.

Az OTP PSZ, illetőleg az OTP Bank nem részese az Ügyfél és bármelyik elfogadóhely között felmerülő, a nem közvetlenül kártya használatával összefüggő jogvitának. Ezen jogvitában a szükséges tájékoztatás és adat megadására az Ügyfél erre vonatkozó írásbeli nyilatkozata szerint jogosult.

7. Adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezések

Az OTP PSZ Adatkezelőként tájékoztatja a panaszbejelentőt, mint az adatkezelés érintettjét arról a tényről, hogy a panaszkezeléshez kapcsolódóan személyes adatait önálló Adatkezelőként szerződéses jogalapon kezeli (akár ügyfélként, akár az ügyfél által meghatalmazott természetes személyként tett panaszbejelentést), és azokat semmilyen formában nem jogosult harmadik személyek részére átadni, vagy bármilyen formában hozzáférhetővé tenni. Kivételt képeznek ez alól az adatkezelésre vonatkozó általános adatvédelmi rendelet (továbbiakban: GDPR) kötelező rendelkezése alapján történő

adatátadások (pl. hatósági megkeresések teljesítése), a szerződés teljesítésének körébe esetlegesen bevont közös Adatkezelők és Adatfeldolgozók, valamint a GDPR szerinti Szolgáltatók részére történő adatátadás az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott körben, amelyről a Pénztárszolgáltató Zrt. a www.otpportalok.hu honlapon – az Adatkezelési Tájékoztató részeként – mindenkor tájékoztatást ad.

8. Jogorvoslati lehetőségek

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank Nyrt. a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Központi Panaszkezelési Főosztálytól az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül.

Abban az esetben, ha az ügyfél törvényi határidőn belül nem kapott választ, vagy a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank Nyrt. nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van panaszával írásban a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulni, illetve az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság eljárását kezdeményezni.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelező tartalmú határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

Fogyasztóvédelmi kifogás esetén:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központi levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777 telefon: (06 80) 203-776 e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172 telefon: (06 80) 203 776 e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatványok megtalálhatóak az MNB honlapján, valamint bankfiókjainkban. A fogyasztónak minősülő ügyfél az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank Nyrt. bármely ügyfélszolgálati elérhetőségén kérheti a fenti formanyomtatványok költségmentes megküldését.

Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot. A Rendelet szerint az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani. A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóra, így az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank Nyrt-re is, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel. A fogyasztó a Rendelet szerint online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr> A felhasználói útmutató elérhető az online vitarendezési platform honlapján: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/>

Az ügyfél panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt vonatkozó törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

III. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatot a Pénztárszolgáltató Zrt. az OTP SZÉP kártya honlapján (www.otpportalok.hu) közzé teszi.

2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2020. március 2. napjától hatályos.

Mellékletek

1. sz. melléklet

Meghatalmazás

Alulírott (Ügyfél), (születési név):
.....; (születés helye,
ideje):.....; (anyja neve):;
(azonosító okmány száma, típusa):; (adóazonosító jele):
.....;
.....szám alatti lakos ezúton

meghatalmazom

.....-t (meghatalmazott neve) (születési
név):.....; (születés helye, ideje):.....; (anyja
neve):; (azonosító okmány száma, típusa):
.....; (adóazonosító jele):;
.....szám alatti lakost/
.....ügyvédet (ügyvédi igazolvány száma):
..... hogy helyettem és nevemben az OTP Pénztárszolgáltató Zrt-nél OTP Széchenyi
Pihenőkártyával kapcsolatos panaszügyemben eljárjon, teljes jogkörrel/ az ügyvédi törvényben
meghatározott teljes jogkörrel képviseljen.

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes

Kelt,.....(helység).....(dátum)

.....
Meghatalmazó (Ügyfél)

.....
Meghatalmazott*

Előttünk, mint tanúk* előtt:

Név:
Állandó lakcím:
Aláírás:

Név:
Állandó lakcím:
Aláírás:

***ha a meghatalmazott ügyvéd, nem szükséges a tanúk részt kitölteni**

A nyomtatvány kizárólag panaszbeadványok esetében használható. Az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. az adott ügylet jellegzetességeinél fogva és az ügyfelek jogainak és törvényes érdekeinek védelme miatt további tartalmi elemek meghatalmazásban való szerepeltetését is előírhatja.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ , BIZTOSÍTÓHOZ , STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást | ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást megszüntették | ☐ A kártérítést visszautasították |
| ☐ Kára keletkezett | ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | ☐ Szerződés felmondása |
| ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak | ☐ Egyéb panasz van |
| ☐ Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

2. sz. melléklet
Technikai feltételek az internetes Portál használatához

Javasolt böngésző típus:

- Google Chrome 35 és újabb verziók, melyek a következő honlapról tölthetők le:
<https://www.google.com/chrome/browser/desktop/index.html>
- Opera 22 és újabb verziók, melyek a következő honlapról tölthetők le:
<http://www.opera.com/hu>
- Mozilla Firefox 30 és újabb verziók, melyek a következő honlapról tölthetők le:
<https://www.mozilla.org/hu/firefox/new/>
- Internet Explorer 9 és újabb verziók, melyek a következő honlapról tölthetők le:
<https://support.microsoft.com/hu-hu/help/17621/internet-explorer-downloads>
- Microsoft Edge 20.10240 és újabb verziók, melyek a következő honlapról tölthetők le:
<https://www.microsoft.com/hu-hu/windows/microsoft-edge>

Javasolt képfelbontás: 1024 * 768 pixel

A PDF formátumú fájlok megnyitásához Acrobat Reader programra van szükség.

Az OTP Portálok megfelelő működéséhez a böngészőben a javascript engedélyezése szükséges.

HIRDETMÉNY

AZ OTP SZÉCHENYI PIHENŐ KÁRTYÁHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAKRÓL

OTP Pénztárszolgáltató Zrt.

Tevékenységi engedély száma: H-EN-I-532/2018.

(2018. 10. hó 11. nap)

Nyilvántartásba vette a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága a 01-10-045076. cégjegyzékszámon
Székhelye, Főiroda: 1133 Budapest, Váci út 76.

Levélezési címe: 1243 Budapest, Pf.: 564.

Elektronikus levelezési címe: info@otpszepekartya.hu

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

OTP Pénztárszolgáltató Zrt.

Közzététel dátuma: 2019. december 31.

Hatályba lépés dátuma: 2020. március 2.

Érvényes: visszavonásig

I. Kártyagyártáshoz, kártya letiltáshoz kapcsolódó díjak

	Főkártya	Társkártya
Kártyadíj (kártya kibocsátásonként)	díjmentes	1500 Ft
Pótkártya díj	1500 Ft	1500 Ft
Letiltási díj	díjmentes	díjmentes

II. A SZÉP Kártya juttatásként átutalt, az utalás évét követő második naptári év május 31-éig fel nem használt pénzeszköz erejéig és annak terhére felszámított havi díj

A SZÉP Kártya juttatásként átutalt, az utalás évét követő második naptári év május 31-éig fel nem használt pénzeszköz erejéig és annak terhére felszámított havi díj a fel nem használt pénzeszköz 3%-a, de legalább 100 forint. 100 forintnál alacsonyabb összegű fel nem használt pénzösszeg esetén a díj összege megegyezik a fel nem használt összeggel.

III. Tranzakciós díjak

A pénzbeli ellenszolgáltatás kiegyenlítése (vásárlás) díjmentes.

IV. Egyéb tranzakciók

Az egyenleg és a számlaforgalom lekérdezése minden csatornán díjmentes.

V. Ügyfélszolgálat, Portál használat

A HelpDesk szolgáltatások, valamint a Portál funkciók díjmentesen vehetők igénybe.

Közzététel dátuma: 2019. december 31.