

HIRDETMÉNY

Lakossági ügyfelek részére nyújtott Soft azonosítás keretében elérhető szolgáltatások a Contact Centerben

Hatálybalépés napja: 2024.04.08.

(A változások a szövegben dőlten szedve olvashatók)

I. Soft azonosítás¹ keretében végezhető tranzakciók

1. Az OTP Bank Nyrt. Soft azonosítás keretében a következő banki és egyéb műveletek bonyolítását vállalja lakossági ügyfelek részére:

1.1. OTPdirekt szolgáltatás

- OTPdirekt szerződéskötés elindítása (telefonos ügyintézői szolgáltatás, internetbank) és OTPdirekt szerződés megszüntetésének elindítása (a szerződéskötés indítása OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Kontroll SMS szolgáltatás igénylése/megszüntetése azonosító telefonszám megléte esetén (értesítés kártyahasználatról, számlán történt tranzakciókról sms üzenetben)
- Kontroll SMS szolgáltatás módosítása (pl.: szolgáltatáshoz kapcsolódó telefonszám módosítása)
- OTPdirekt internetbankhoz és/vagy Telefonos ügyintézői szolgáltatáshoz tartozó új kezdeti jelszó postázásának elindítása (elfelejtett jelszó helyett) (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Mobil Aláíráshoz rögzített mobiltelefonszám szolgáltatójának módosítása
- Előkészített státuszú OTPdirekt szerződés aktiválása (amennyiben a szerződéskötés fiókban történt) (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Számlajog pótlása (lekérdezés jog) (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- *Internetbanki csatornára beállított utalási limit módosítása²*

1.2. Digitális Szolgáltatási Szerződés

- Aktív, *regisztráció, jóváhagyásra váró*, vagy felfüggesztett státuszú Digitális Szolgáltatási Szerződés regisztráció törlése

1.3. Bankszámla, betéti kártya

- Számlakivonat kérése postai kiküldéssel
- Számlakivonat kézbesítési mód változtatása (pl.: postai kiküldés vagy Internetbankban lekérdezhető számlakivonat)
- Igazolás kérése lekönyvelt tranzakciókról, (jóváírás, terhelés), lekötött betétről, csoportos beszedési felhatalmazásról, állandó átutalási megbízás meglétéről, aktuális számlaegyenlegről és zárt tétélekről postai kiküldéssel
- Nagy összegű készpénzfelvétel bejelentése (forint, valuta)
- Hatósági letiltás (inkasszó) lekérdezése
- *Külföldi utazás bejelentése*

¹ Soft azonosítottak tekintjük az Általános Üzletszabályzat II. fejezetében leírtak szerint azonosított ügyfeleket.

² Kizárólag OTPdirekt Internetbank csatornával rendelkező lakossági ügyfél, aki nem rendelkezik Digitális Szerződéssel, és a Contact Center dedikált telefonszámára a Mobil aláírás hívószámáról indította a hívást.

HIRDETMÉNY

Lakossági ügyfelek részére nyújtott Soft azonosítás keretében elérhető szolgáltatások a Contact Centerben

Hatálybalépés napja: 2024.04.08.

(A változások a szövegben dőlten szedve olvashatók)

- Aktív betéti kártyához tartozó új PIN kód igénylése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- *Betéti kártya tiltása, kártya³ blokkolása és a blokkolás feloldása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*
- Új és letiltott betéti kártya esetén pótkártya igénylés kezdeményezése, napon belüli igénylés visszavonása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Lekötési megbízás megadásának kezdeményezése/lekötési megbízás visszavezetése^{4,5}(OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- *Hátralékkezelési hívásokban lekötési megbízás visszavezetése⁵ (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*
- Átutalási megbízások visszahívása (azonnali utalások és IG2 rendszeren belüli utalások esetében) (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Csoportos beszédési megbízás teljesítésére szóló felhatalmazás rögzítése és törlése⁶ (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- *Hátralékkezelési hívásokban azonnali átutalás⁷ meghatározott hátralékos (hitel)számlák esetén (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*
- *Lakossági betéti számla nyitása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*
- *Betéti számlával rendelkező ügyfelek részére számlacsomaghoz választható csomagelemek/kedvezményelemek beállítása/ lemondása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*

1.4. Fogyasztási hitel, hitelkártya

- Csekk igénylése áruhitelhez (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Fogyasztási hitelhez tartozó telefonszám módosítása (pl.: személyi kölcsön) (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Aktív hitelkártyához tartozó új PIN kód igénylése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- *Hitelkártya tiltása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)*
- Tiltott hitelkártya esetén pótkártya igénylése/napon belüli igénylés visszavonása⁸ (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Hitelkártya részletfizetési szolgáltatások igénylése/módosítása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)

³ kizárólag lakossági nem dombornyomott betéti kártyák esetében

⁴ Lekötött betét visszavezetése abban az esetben indítható, amennyiben legalább a visszavezetett összeggel megegyező mértékű lekötési megbízás kerül rögzítésre

⁵ a számla tulajdonosa aktív telefonos ügyintézői szolgáltatási szerződéssel és ahhoz kapcsolódó megfelelő jogosultsággal rendelkezik

⁶ Törlésre abban az esetben van lehetőség, ha feldolgozásra kerül a hívásban azonos szolgáltató-, és külső ügyfél azonosítóval egy új megbízás.

⁷ Amennyiben az Ügyfél adósként, vagy adóstársként kapcsolódik az elmaradásban érintett számlához, a folyószámlája aktív státuszú, valamint rendelkezik aktív vagy első használatra váró státuszú OTPdirekt szerződéssel (telefonos csatornán beállított átutalási joggal).

⁸ Társkártya birtokosnak a főkártya birtokos hozzájárulásával lehetséges az igénylés.

OTP BANK Nyrt.

HIRDETMÉNY

Lakossági ügyfelek részére nyújtott Soft azonosítás keretében elérhető szolgáltatások a Contact Centerben

Hatálybalépés napja: 2024.04.08.

(A változások a szövegben dőlten szedve olvashatók)

- *Csoportos beszédésre adott megbízás teljesítésére szóló felhatalmazás rögzítése és törlése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)⁵*
- Új személyi kölcsön vagy saját banki hitel kiváltására (feltöltés/ráfolyósítás) indított személyi kölcsön igénylése szerződéskötéssel és az engedélyezett hitelösszeg folyósításával (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)

1.5. OTP Pénztárak

- SZÉP és Egészségpénztári kártya aktiválása, tiltása, Telekód alapértékre történő visszaállítása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- SZÉP kártya esetén pótl- és cserekártya igénylése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- SZÉP kártyabirtokosok esetén személyes és elérhetőségi adatok módosítása (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)
- Portál Regisztráció törlése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)

1.6. Banknál nyilvántartott személyes és kapcsolattartási adatokkal kapcsolatos esetek

- Személyes adatokban történő elírások javítása (betűcsere)
- Lakcímkártya szám módosítása (szám- vagy betűcsere)
- Adóazonosító jel rögzítése (ha OTP ügyfeladat nyilvántartásban megtalálható), módosítása (számcserre), Nyugdíjtörzsszám rögzítése
- Ügyfél elérhetőségek megadása/módosítása/törlése (telefonszám, e-mail cím)

1.7. Egyéb műveletek

- Biztosítások kötése (OTP hitelszámlához igénybe vehető törlesztési biztosítások, OTP *fizetési számlához* igénybe vehető biztosítások, OTP Egészségpénztári számlához igénybe vehető biztosítások)
- Jövedelem/nyugdíj bankszámlára történő átutalására vonatkozó nyomtatvány igénylése
- Termékekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó tájékoztató anyagok igénylése
- Elhalálozás bejelentése (mely nem minősül a Bank részéről hitelt érdemlő tudomásszerzésnek)
- Csoporttagi adatkezelési nyilatkozat módosítása, törlése, illetve megadása (OTP Ingatlanpont, OTP Pénzügyi Pont, OTP Mobil és saját banki nyilatkozat esetén)
- Ügyfélbejelentések rögzítése (OTP Chat szolgáltatás keretében nem elérhető)

OTP BANK Nyrt.

HIRDETMÉNY

Lakossági ügyfelek részére nyújtott Soft azonosítás keretében elérhető szolgáltatások a Contact Centerben

Hatálybalépés napja: 2024.04.08.

(A változások a szövegben dőlten szedve olvashatók)

II. Záró rendelkezések

A Hirdetmény módosításának az oka:

- a Soft azonosítással végezhető tranzakciók, műveletek körének pontosítása, bővítése
- a Soft azonosítással végezhető tranzakciók, műveletek pontosítása az OTP Chat szolgáltatással összefüggésben

Jelen Hirdetmény hatálybalépésével a jövőre nézve hatályát veszti Lakossági ügyfelek részére nyújtott Soft azonosítás keretében elérhető szolgáltatások a *Contact Centerben* címet viselő 2023. *április 4-től* hatályos Hirdetmény.

OTP Bank Nyrt.

Közzététel: 2024. február 06.

OTP BANK Nyrt.