

# Az OTP Bank kártyaelfogadói szolgáltatásával kapcsolatos elérhetőségek

## Tisztelt Partnerünk!

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



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

### 1. Elfogadói tételes elszámolói lista (analitika)

Ha az Ön bejelentése az **Elfogadói Tételes Elszámolói Lista, azaz analitika pótlására** vonatkozik, kérjük szíveskedjen jelezni az [otpker@otpbank.hu](mailto:otpker@otpbank.hu) e-mail címen. Kérjük, hogy bejelentésében tüntesse fel a Kártyaelfogadói Szerződésben található **kereskedői kódot és/ vagy a vállalkozás adószámát**, továbbá a **forgalmi nap dátumát** (amelyik napi forgalomról szeretne kimutatást kapni). Mind az e-mail, mind pedig a papír alapú **analitika küldésével kapcsolatos módosítási igényüket** (címmódosítás, küldés módjának megváltoztatása) az [etel@otpbank.hu](mailto:etel@otpbank.hu) e-mail címre küldheti.

### 2. Elszámolás

**Amennyiben** bármilyen **elszámolással kapcsolatos problémája merül fel**,

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

**a kérdéses tranzakció részleteit megadva**

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

**kérjük jelezze Bankunknak az alábbi elérhetőségek egyikén:**

- [www.otpbank.hu/kartyaelfogadas](http://www.otpbank.hu/kartyaelfogadas) oldalon a lap alján található [Kereskedői kártyareklamációs adatlap](#) kitöltésével, vagy a
- **Bankkártya Panaszkezelési Osztály** – postacím: 1876 Budapest.

### 3. POS-bérleti díj

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

### 4. Szerződés

Amennyiben a Kártyaelfogadói Szerződéssel kapcsolatosan bármilyen **adattváltozás** történik, vagy a **terminál beüzemelésével/leszerelésével kapcsolatban segítségre van szüksége**, keresse Bankunkat az alábbi elérhetőségek egyikén:

- **Kártyaelfogadás életciklus menedzsment Chapter** – postacím: 1876 Budapest; e-mail: [kartyaelfogadas@otpbank.hu](mailto:kartyaelfogadas@otpbank.hu)

Amennyiben a **Kártyaelfogadói Szerződéssel kapcsolatosan egyéb kérdései** merülnek fel (pl.: új elfogadóhely bekapcsolása, új POS-terminál igény, új üzemeltető), kérjük, jelezze az alábbi elérhetőségen:

- **Külső Értékesítési Főosztály** – e-mail: [terminaligeny@otpbank.hu](mailto:terminaligeny@otpbank.hu)

### 5. Műszaki segítség

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

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

### 6. Bankkártyás visszaélés

Bármilyen, bankkártyás visszaéléssel kapcsolatos kérdése esetén, kérjük, lépjen kapcsolatba kollégáinkkal az alábbi elérhetőségek egyikén:

- **Fizetési Műveletek Monitoring Osztály** – postacím: 1876 Budapest; e-mail: [bkboelfogadoi@otpbank.hu](mailto:bkboelfogadoi@otpbank.hu)

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

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

