

## Gyakran ismételt kérdések

### 1. Milyen típusú kártya a Kincstári kártya?

A Kincstári kártya a Kincstár és a Kincstári kártyákat kibocsátó Bank logójával ellátott, szabványméretű, a Kártyafedezeti számlatulajdonos és a kártyabirtokos nevének feltüntetésével megszemélyesített betéti típusú (hitelkeret nem kapcsolódik hozzá), mágnescsíkkal és chippel ellátott kártya.

### Vásárlás Kincstári kártyával

#### 2. Hogyan lehet biztonságosan vásárolni az interneten Mastercard Kincstári kártyával?

Amennyiben lehetséges, mindig ismert, megbízható helyen vásároljon Kincstári kártyájával az interneten. Ellenőrizze, hogy a kereskedő által elfogadott kártyák között a Mastercard logó fel van-e tüntetve az oldalon. Ellenőrizze, hogy titkosítva van-e a kommunikáció, vagyis:

- a böngésző címsora a "https" kifejezéssel kezdődik,
- a címsor bal szélén látható egy lakat, és
- a lakatra kattintva a titkosításhoz használt tanúsítvány jelenik meg.

Abban az esetben, ha Ön mégis ismeretlen weboldalon vásárol, fizetés előtt alaposan vizsgálja meg, hogy

- mit értékesít a vállalkozás;
- ad-e részletes leírást a termékről;
- fel van-e tüntetve a vállalkozás telephelye, e-mail címe és esetleg vezetékes telefonszáma;
- elérhetők-e a szerződési, fizetési és szállítási feltételek;
- minőségi kifogás esetén hol nyújthat be reklamációt a vásárló és mennyi ideje van a reklamáció benyújtására;
- milyen feltételekkel vonhatja vissza a vásárló a megrendelését;
- mikor és milyen formában kaphatja vissza a pénzét;
- igényes, hiteles-e a szöveges tartalmak megfogalmazása.

**Kérjük, hogy felhasználónevét, jelszavát és bankkártyájának adatait mindig kezelje bizalmasan.**

- Soha ne ossza meg senkivel PIN-kódját, valamint internetes fizetés esetén internetes biztonsági kódját!
- A kártyaszámot, a kártya lejárat dátumát és kártyájának 3 jegyű ellenőrző kódját (CVC2/CVV2) kizárólag vásárlás során adja meg, kérjük, hogy mással ne ossza meg.
- Azonnal jelentkezzen ki a weboldalról, ha befejezte a vásárlást.
- Ha interneten vásárol és wifin keresztül csatlakozik az internethez, akkor lehetőleg jelszóval védett hálózatot válasszon.

- Ha szolgáltatói tartozásról vagy illetéktelen számlahozzáférésről kap e-mail értesítést, győződjön meg annak valóságtartalmáról, mielőtt a levélben található linkre kattintva ellenőrzi a számláját vagy kiegyenlíti a tartozást.

Kérje a Számlatulajdonos intézménytől az internetes biztonsági kód megküldéséhez szükséges telefonszám és a Kincstári kártyájára vonatkozóan virtuális vásárlási limit beállítását. Az internetes biztonsági kód – más néven 3D Secure Code – egy olyan egyedi kód, melyet az internetes vásárlás során a Bank megküld Önnek a Kincstárnál bejelentett mobiltelefonszámra. Amennyiben a Kincstári kártyabirtokos virtuális vásárlási limitje nem 0, akkor az internetes biztonsági kód megküldéséhez szükséges telefonszám megadása szükséges.

Ha a 3D Secure szolgáltatást az a kereskedő is alkalmazza, akitől Ön vásárol, akkor a weboldal fizetési felületén egy megerősítő oldalon kell megadni az internetes biztonsági kódot és az Ön által választott vagy módosított TeleKódot, melyekkel Ön meg tudja erősíteni, hogy Kártyabirtokosként jogosult a kártya használatára, és jóváhagyja a vásárlást. Ha az adott kereskedő alkalmazza az internetes biztonsági kód szolgáltatást, a weboldalon az alábbi logó/védjegy jelenik meg:

Mastercard kártyák esetén Mastercard SecureCode / Mastercard ID Check logó



A virtuális vásárlási limit a telefonon, levélben (Magyarországon nem elérhető szolgáltatás) és interneten keresztül vásárlásokra elkölthető összeget határozza meg. Ha a Kincstári kártyájához beállított virtuális vásárlási limit összege nulla, Ön nem végezhet vásárlást telefonon, levélben (Magyarországon nem elérhető szolgáltatás) és interneten keresztül.

### **3. Mire szükséges figyelni üzletben vagy étteremben történő kártyahasználat során?**

Soha **ne tévessze szem elől a bankkártyáját** fizetés közben!

- Minden elfogadóhely köteles biztosítani Önnek azt, hogy a fizetés alatt végig jelen legyen.
- Figyeljen rá, hogy sikeres fizetés után többször ne húzzák le vagy érintsék a kártyáját.
- Fizetés után mindig kérje vissza a kártyáját, és tegye el.
- Érintőkártyás fizetés esetén kártyáját ne adja ki a kezéből. Ellenőrizze a fizetendő összeget, és csak ezután érintse a kártyát a terminálhoz.

### **4. Óvja az adatait és PIN-kódját!**

- Az üzletekben a terminál kezelője elkérheti az Ön személyazonosságát igazoló iratait, hogy ellenőrizze, valóban Öné-e a kártya. Ilyenkor ügyeljen rá, hogy senki ne jegyezzen fel semmilyen adatot az Ön irataiból.
- Ha fizetéskor meg kell adnia a PIN-kódját, azt mindig Ön írja be úgy, hogy más ne lássa.

- Mindig őrizze meg a számlákat és a tranzakciók bizonylatait is. Az elutasított tranzakciókról szóló bizonylatokat is őrizze meg.

## **5. Mi a teendő abban az esetben, ha egy bankkártyával végzett tranzakció feltehetőleg nem jogos?**

Ha valamilyen Kincstári kártyával végzett tranzakciót nem tart jogosnak:

- hívhatja munkaidőben a Kincstár munkatársait az alábbi telefonszámokon: +36 (1)452 8813 és +36 (1) 452-8814,
- hívhatja az OTP Bankkártya HelpDesk munkatársait a +36 (1) 366 6000 telefonszámon, vagy
- hívhatja az OTPdirekt automata szolgáltatás a +36 (1) 366-6666 telefonszámon.

## **6. Szükséges-e PIN-kódot megadni Kincstári kártyával történő érintéses vásárlás esetén?**

Az érintőkártya limitösszegéig alapesetben PIN-kód megadása nélkül lehet érintéssel fizetni. Előfordulhat azonban, hogy a terminál PIN-kódot kér akkor is, ha a vásárlás összege nem éri el az érintőkártya limitösszegét. Az érintőkártya limitösszege Magyarországon jelenleg 15 000 Ft, amely az aktuális jogszabályi előírásoknak megfelelően változhat. Az érintőkártya limitösszege külföldön ettől eltérő lehet.

## **ATM (Bankjegykiadó automata)**

### **7. Mire figyeljen az ATM használata előtt?**

Az ATM használata előtt próbáljon meggyőződni róla, hogy nem manipulálták-e az automatát (például: eltömődött a bankjegykiadó nyílás, az ATM nem adja vissza a Kincstári kártyát, láthatóan nem az ATM-hez tartozó eszköz került hozzáillesztésre). Ilyen esetekben, továbbá ha egyértelműen megállapítható, hogy megrongálták a gépet, illetve hibaüzenetet lát az ATM képernyőjén, ne használja az ATM-et, hanem jelentse be a problémát az automatán feltüntetett telefonszámon.

### **8. Hogyan használhatók biztonságosan az ATM berendezések?**

Ügyeljen rá, hogy

- senki se álljon közvetlenül Ön mögött vagy mellett,
- senki se láthassa, mi az Ön PIN-kódja és mennyi pénzt vesz fel,
- a tranzakció végén rögtön tegye el a kártyáját,
- a pénzt ne közvetlenül az ATM-nél számolja meg, de mindenképpen ellenőrizze, hogy a kért összeget kapta-e a készpénzfelvétel során,
- a bizonylatot mindig vigye magával, vagy válassza a „Készpénzfelvétel bizonylat nélkül” lehetőséget,
- ne kérjen és ne fogadjon el segítséget ismeretlen személytől.

## **9. Milyen esetekben fordul elő, hogy az ATM bevonja a Kincstári kártyát?**

Jellemzően akkor vonja be a kártyát az ATM, ha

- Ön a tranzakció végén nem veszi el időben a kártyát, vagy
- túl sokszor ad meg rossz PIN-kódot, vagy
- egy letiltott vagy lejárt Kincstári kártyával kezdeményez tranzakciót az ATM-nél.

## **10. Mi a teendő abban az esetben, ha az ATM bevonta a Kincstári kártyát?**

- Ha az ATM nem adja ki az Ön kártyáját, vagy technikai hibára utaló üzenetet ír ki, hívja azonnal az OTP Bankkártya HelpDesk munkatársait a +36 (1) 366 6000 telefonszámon.
- Kérjük, az automata mellől telefonáljon, ne hagyja el a helyszínt, amíg az ügyintézőtől nem kapott segítséget.
- Senkinek, az ügyintézőnknek se adja meg a PIN-kódját.
- Mindig Ön hívja munkatársainkat, ne hagyja, hogy egy ismeretlen telefonáljon Ön helyett.

## **PIN-kód**

### **11. Hol tárolható biztonságosan a PIN-kód?**

Kérjük, hogy a PIN-kódot ne írja fel sehova, és ne árulja el senkinek. Kérjük, hogy próbálja megjegyezni a kódot, és a PIN-kódot tartalmazó levelet semmisítse meg, miután elolvasta. A PIN-kódot ne írja rá a kártyára, máshová felírva pedig lehetőleg ne tartsa a Kincstári kártyája közelében.

### **12. Kinek és hol adható meg a PIN-kód?**

Fontos, hogy Öntől senki sem kérheti el a PIN-kódját: sem az OTP Bank vagy a Kincstár, sem az elfogadóhelyek munkatársai.

PIN-kódját csak akkor kell megadnia, ha kártyájával személyesen vásárol, illetve amikor készpénzt vesz fel vagy készpénzt fizet be az OTP Bank vagy a Magyar Posta hivatalaiban lévő POS terminálon keresztül.

Telefonon, levélben (Magyarországon nem elérhető szolgáltatás) vagy internetes vásárláskor soha ne adja meg a PIN-kódját!

Ügyeljen rá, hogy sose mondja ki hangosan a kódot, és hogy mindig saját kezűleg, eltakarva írja be azt.

### **13. Megváltoztatható-e a PIN-kód a kártyabirtokos által?**

Kincstári kártyák esetében nincs mód a PIN-kód megváltoztatására.

## **E-mail-en, telefonon keresztül történő adathalászat (Scam)**

### **14. Honnan sejthetem, hogy illetéktelenek akarják megszerezni az adataimat?**

Sajnos egyre gyakoribb, hogy illetéktelenek e-mailben vagy telefonon próbálják megszerezni a Kártyabirtokosok adatait. Jellemző, hogy a visszaélők nyereményre vagy nyereményjátékra, számlatartozásra vagy regisztráció megerősítésére hivatkoznak.

Telefonos, e-mailes megkeresésre soha ne adja meg Kincstári kártyájának adatait: kártyaszám, lejárat dátum, 3 jegyű ellenőrző kód (CVC2/CVV2).

Kérjük, hogy minden ilyen esetben gyanakodjon, és ellenőrizze a szervező hitelességét!

Legyen óvatos abban az esetben, ha:

- egy túl kedvező ajánlattal, soha meg nem rendelt termékkel vagy nyereménnyel, nyereményjátékkal kapcsolatban keresik meg,
- ha bárki az Ön bizalmas adatait, Kincstári kártyájának adatait vagy adatainak frissítését kéri bármilyen okból.

Az Ön biztonsága érdekében kérjük, figyeljen a következőkre:

- ahhoz, hogy Önnek utaljanak, kizárólag az Ön nevére és számlaszámára van szükség, egyéb adatot soha nem kell megadnia,
- a Magyar Államkincstár, illetve az OTP Bank munkatársai beazonosítás céljából mindig csak személyes adatokat kérnek Öntől (például születési dátum, édesanyja neve), a Kincstári kártyájával kapcsolatos adatokat soha nem kérik,
- a nemzetközi kártyatársaságok sosem keresik meg Önt közvetlenül, sem e-mailben, sem telefonon.

Ha bármilyen gyanús körülményt észlel, kérjük, hívja munkatársainkat a következő telefonszámok valamelyikén: **+36 (1) 366 6000** vagy **+36 (1) 366 6666**.