



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT

PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR

A bankkártya használata és kockázatai



A bankkártyahasználat a kényelmen túl számos kockázatot is rejthet.

Olvassa el tájékoztatónkat, és kezelje körültekintően bankkártyáját!

MINDENNAPI PÉNZÜGYEIM

12

Milyen kérdésekben segít ez a tájékoztató

Önnek?

Mire ügyeljek a bankkártya átvételekor?

Hogyan válasszam ki a számomra legmegfelelőbb bankkártyát?



Mit tegyek, ha elveszett/ ellopták a bankkártyám?

Milyen esetben lehet sikertelen egy tranzakció?



Mi a bankkártya?

A bankkártya egy készpénz-helyettesítő fizetési eszköz. Használatával lehetőség van vásárolni és készpénzkiadó automatánál pénzt felvenni, bankszámlaegyenleget lekérdezni.



Hogyan lehet bankkártyához jutni?

Amennyiben bankkártyát szeretne, betéti bankkártya esetén előbb bankszámlát kell nyitnia, az Ön által tetszőlegesen választott banknál. Döntésében segítségül szolgál az MNB internetes oldalán a www.mnb.hu/pfk címen található Bankszámla választó program.



Mennyibe kerül ez nekem?

A bankkártyáknak jellemzően **éves díja** van, de létezik **havi díjas** kártya is. A díjak a bankkártya **típusától függően változnak** (például az elektronikus vagy a dombornyomott kártya díja eltérő lehet). A kártyával kapcsolatos díjakról számlavezető bankjánál tájékozódhat.



Hogyan válasszam ki a számomra legmegfelelőbb bankkártyát?

A bankkártya kiválasztása előtt a következő szempontokat érdemes végiggondolnia.



- Csak **készpénzfelvételre** használja majd a bankkártyát?
- Gyakran használja majd üzletekben történő **vásárlásra is?**
- **Interneten** is szeretne vásárolni kártyájával?
- **Külföldön** is szeretné használni?

Ezek a szempontok azért fontosak, mert akár több ezer forintot is **spórolhat a megfelelő kártyaválasztással.**

Ha csak az alapfunkciókat veszi igénybe, akkor elegendő lehet az Ön számára az adott banknál elérhető alapszintű (elektronikus) kártya. Külföldi használatnál pedig a szélesebb körű elfogadottság miatt mindenképpen dombornyomott kártyát érdemes igényelnie, ugyanis a dombornyomott bankkártyák a legszélesebb körben alkalmazható bankkártyák.



Mire ügyeljek a bankkártya átvételekor?

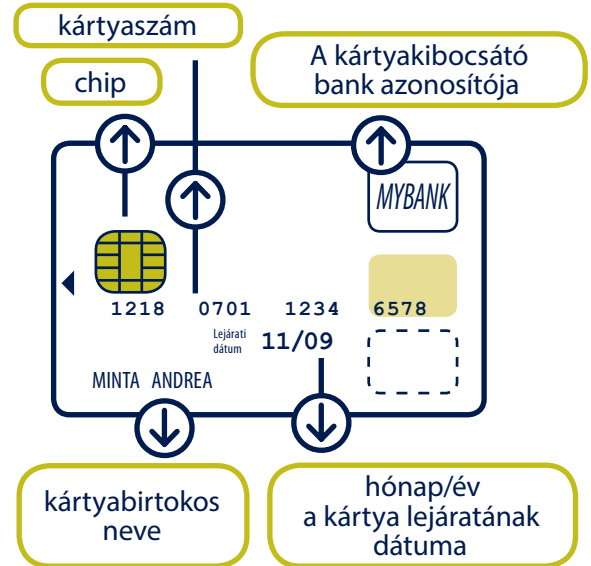
A kártyája átvételekor, akár postán, akár bankfiókban veszi át, az első és legfontosabb, hogy a kártya hátulján, a megfelelő helyen írja alá. E nélkül nem érvényes a kártya, vásárláskor megtagadhatják a használatát.

Ezen kívül ellenőrizze, hogy valóban **az Ön neve és helyesen szerepel-e** a kártya előlapján. Ha csak elírás történt a nevében, akkor is megtagadhatják fizetéskor a használatát. **A bankkártyához kapcsolódó PIN kódot** a kártyát kibocsátó bankja által **meghatározott módon** – postai kiküldés esetén külön levélben és néhány nap eltéréssel – **kapja meg. PIN kódjára szüksége lesz** pénzfelvételkor vagy akár fizetéskor is.

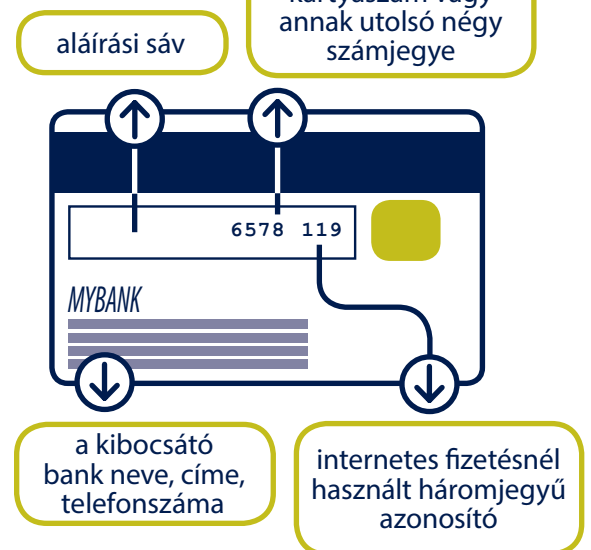


A bankkártya megjelenése és kellékei

→ előlap



→ hátlap





Mit kell tennem a bankkártyámmal, ha megkaptam?

Ahhoz, hogy bankkártyája használható legyen, a hátoldalán történő aláírás után, az első használat előtt aktiválnia kell. Ez lényegében a bankkártya működőképessé tételét jelenti. A kártya aktiválását a bankfiókban személyesen, készpénzkiadó automatánál, telefonon vagy interneten keresztül kell elvégezni.

NE FELEDJE!

Az új kártya aktiválását követően a régi bankkártyáját már nem tudja használni.



Hogyan kell tárolni a bankkártyát?

A kártyát lehetőség szerint úgy tárolja, hogy **ne kerüljön mágneses/elektromos mező közelébe**, ne érje hőhatás, illetve **ne törjön meg**. A bankkártya **cseréje költséget jelenthet Önnek**.

NE FELEDJE!

A PIN kódját soha ne tárolja a bankkártyája mellett felírva (például a tárcájában) és ne írja rá a bankkártyára sem!



Hol tudok bankkártyával fizetni?

A kártyát csak olyan kereskedelmi vagy szolgáltató egységnél lehet használni, amely a kártyát elfogadó rendszerhez szerződéssel csatlakozott. A kereskedelmi egységek bejáratánál általában a **kártyatársaságok**



ságok emblémáinak kiragasztásával jelzik, hogy mely kártyákat fogadják el (például Visa, Mastercard, Cirrus/Maestro, American Express).



Mit jelent az érintés nélküli (például PayPass, PayWave) bankkártyás fizetés?

A bankkártyák legújabb generációja az érintés nélküli fizetés lehetőségét is biztosítja a bankkártyabirtokosok számára. Ez az jelenti, hogy 5 000 Ft-os összeghatárig a kártya terminálhoz történő érintésével, 5 000 Ft felett pedig érintéssel és a PIN kód megadásával valósul meg a fizetés. Ehhez Önnek nem is szükséges átadnia az eladónak bankkártyáját.



Mire ügyeljek ATM-es készpénzfelvételnél?

- A bankkártyáját csak a rajta feltüntetett emblémával ellátott ATM-eknél használhatja (például VISA, MasterCard).
- Ha a tranzakció kezdeményezésekor egymást követően 3-szor is rossz PIN kódot ad meg, az automata bevonja bankkártyáját.
- Ha a kiadott készpénz kiadásakor túl sokat „vár”, a gép **automatikusan visszaveszi** a pénzt és azt panasza után tudja visszakapni.



Mire ügyeljek bankkártyás fizetés esetén?

- Vásárláskor **soha ne veszítse szem elől a kártyáját. Lemásolhatják** és később **fizetnek vele**.
- A PIN kód megadásakor minden esetben takarja el kezével a billentyűzetet.



→ **Interneten történő vásárlás** esetén könnyebben **visszaélhetnek** a kártyája adataival. Lehetőség szerint **győződjön meg** róla, hogy biztonságos és ellenőrzött oldalon végzi a tranzakciót. **Rendszeres internetes használat esetén** érdemes tájékozódni a kártyát kibocsátó banknál, hogy milyen megoldást biztosít az internetes vásárlás biztonságosabbá tételében.

→ **Ne adja meg senkinek** az internetes vásárlások megerősítésére használható biztonsági kódját, kezelje a kártyához tartozó PIN kóddal megegyező gondossággal! A nagyobb biztonság érdekében lehetősége van az SMS szolgáltatás igénybevételére.

Mikor történik a tranzakció könyvelése?

A bankoknál jellemzően **néhány nappal később** történik a könyvelés, mint a tranzakció.

A könyvelés és a tranzakció eltérő időpontja a hónap végi készpénzfelvételkor is fontos lehet, mert a könyvelése **átcúsúzhat a következő hónapra**. Ezzel elveszítheti az egyik adott havi ingyenes készpénzfelvételi lehetőségét.

Az ingyenes készpénzfelvételről részletesebben a 7. számú Pénzügyi Navigátor Füzetben olvashat.

Kártyás fizetéskor nem feltétlenül terhelik azonnal a vásárlás összegével a számláját, hanem csak zárolják. Ilyen esetben az elszámolás később történik. Amennyiben úgy véli, hogy jogtalanul vették le az összeget vagy más összeggel terhelték meg a számláját, mint amennyit vásárolt, forduljon számlavezető bankjához, hogy kivizsgálhassák az esetet.



Milyen esetben lehet sikertelen egy tranzakció?

Egy tranzakció **többféle okból is lehet sikertelen**:

- **hibás PIN kódot** ad meg,
- a kártya esetleges **fizikai sérülése** miatt,
- POS terminál **kommunikációs kapcsolati** hibája miatt,
- internetes fizetés esetén **rossz adatok** megadása miatt, illetve a kártya nem alkalmas internetes fizetésre,
- készpénz vagy a vásárlási **limit túllépése** (például nagyobb összegű vásárlás vagy külföldi tartózkodás esetén érdemes átgondolni, mennyi pénzre lesz majd szüksége),
- a kártyahasználat **tiltott**,
- **nincs fedezet** a tranzakció végrehajtásához.



Hova forduljak fizetési sikertelenség esetén?

Amennyiben úgy látja, hogy **sikertelen volt a tranzakció**, viszont a pénzt levették a számláról (például SMS-t kapott róla, hogy megterhelték a számláját) vagy **egyéb hibát tapasztal**, bizonyosodjon meg erről a bankja által kínált módok egyikén (például telebank, internet bank, ügyfélszolgálat) és amennyiben továbbra is úgy gondolja, hogy a hiba fennáll, mindenképp **tegyen panaszt a bankjánál**. Kérje, hogy vizsgálják ki a tranzakciót.





Mit tegyek, ha elveszett/ellopták a bankkártyám?

Amennyiben bankkártyáját elveszíti, vagy ellopták, amint észreveszi, azonnal értesítse a bankot, mert a bejelentés előtt bekövetkezett kár legfeljebb 45 000 forintig Önt terheli. Kivétel ez alól, ha az Ön szándékos, vagy súlyosan gondatlan magatartása miatt került ki a kártya az Ön birtokából, mert ebben az esetben a teljes kár Önt terheli.

A bejelentés időpontja után keletkező kárt a bank viseli. A probléma bejelentésére a bankkártyát kibocsátó pénzintézet 24 órás telefonos ügyfélszolgálatán külön menüpont áll rendelkezésére.

A bankkártya tiltásának végrehajtásáért a kibocsátó pénzintézet díjat számolhat fel. Ennek mértékéről a pénzintézet hirdetményéből tájékozódhat.

NE FELEDJE!

A bejelentéshez szükséges telefonszámot érdemes feljegyeznie, a keresésével ne veszítsen időt.



Mire figyeljek reklamáció esetén?

Amennyiben reklamációra kerül sor, **ellenőrizze a számlakivonatát**, győződjön meg róla, hogy valóban **jogtalan volt-e a terhelés**. Ha panasztételre kerül sor, írja le részletesen, a történeteket, és csatoljon bizonylatokat is.



Mi a teendő, ha lejár a bankkártya érvényessége?

Bankkártyája érvényességét a rajta feltüntetett dátum jelzi. Az ott szereplő év/hónap utolsó napján éjfélig használható. Az **új kártyát** a bank **automatikusan legyártja** és kiküldi Önnek postai úton, vagy értesíti Önt az átvétel módjáról.

Ha **nem szeretné** megújítani bankkártyáját, akkor azt **jelezzé írásban** a banknak a **lejárat előtt az Általános Szerződési Feltételekben megjelölt határidőn belül**, ami általában az érvényességi idő lejáratától előtti 60 nap.

NE FELEDJE!

Rendszeresen ellenőrizze a bankkártya lejáratának dátumát, hiszen egy olyan bankkártya, melyet nem tud használni, kellemetlenséget okozhat.

Kézirat lezárva: 2014. november





PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT

PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR

MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

Telefon: +36-40 203-776 Fax: +36-1 489-9102

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu Honlap: www.mnbb.hu/pfk

Pénzügyi Békéltető Testület

Levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: +36-1 489-9700 Fax: +36-1 489-9102

E-mail: pbt@mnbb.hu Honlap: www.felugyelet.mnbb.hu/pbt

MINDENNAPI PÉNZÜGYEIM