

0.0.11.3.4. Kártyatiltás

A kártya letiltása a bankkártya státuszának megváltoztatását jelenti, annak érdekében, hogy a tranzakció engedélyezése során kiszűrhetőek legyenek azok a bankkártyák, amelyek használatát a kártyabirtokos, illetve a kibocsátó (forgalmazó) hitelintézet valamilyen okból korlátozza, nem engedélyezi.

0.0.1.11.3.4.1. A bankkártya letiltásának esetei, folyamata és hatályba lépése

A bankkártyát le kell tiltani:

1. kártya ellopása, elvesztés esetén,
2. a Bankkártya Szerződés, illetve a kapcsolódó lakossági vagy pénzforgalmi bankszámla megszüntetése esetén, ha az ügyfél nem adta le a kártyát,
3. szerződésszegés esetén a számla egyidejű felmondásával,
4. bankkártyával való visszaélés esetén (amennyiben a bankkártya zárolása nem célravezető megoldás).

A kártya letiltása történhet telefonon történő bejelentés, személyes bejelentés, vagy írásos bejelentés alapján.

Az ügyfél letiltási igénnyel a

- számlavezető helyéhez, illetve kizárólag telefonon
- a Takarékbank Zrt.-hez, valamint
- a Giro Bankkártya Zrt.-hez fordulhat.

Telefonon történő letiltási igény bejelentése az alábbi számokon történhet:

Intézmény név	Telefonszám
Takarékbank Zrt.	(36)-1-212-0202 valamint a (06) (40) 100-100
Giro Bankkártya Zrt.	(36)-1-421-2299

A fenti telefonszámok éjjel-nappal hívhatók!

- Telefonon történő letiltás a Takarékszövetkezetnél, illetve a Takarékbanknál:

Telefonon történő letiltás esetén a letiltást befogadó ügyintézőnek fel kell vezetnie a szükséges adatokat a „**Bankkártya letiltási adatlap**”-ra (11. sz. melléklet), valamint fel kell hívni az ügyfél figyelmét arra, hogy a további ügyintézés érdekében – 3 banki munkanapon belül – fáradjon be számlavezető Takarékszövetkezetéhez.

Az ügyfél figyelmét fel kell hívni továbbá arra, hogy a bankkártya letiltás nem oldható fel. Az ügyfél által letiltott bankkártya helyett új bankkártyát, illetve pótkártyát kell igényelni, és mindenkor a hatályos Hirdetmény szerinti díjat kell az ügyfélnek megfizetni.

A telefonos letiltás esetén az illetékesség ellenőrzésére csak korlátozottan van mód, így a bejelentést befogadó nem tartozik felelősséggel az illetéktelen személytől érkező, más nevére szóló letiltás következményeiért.

A telefonos és írásos letiltás során az adatlapon szereplő adatokat lehetőség szerint hiánytalanul be kell kérni az ügyféltől.

Hiányos adatok esetében a számlavezető helynek, illetve a Bankkártya Back Office-nak kell a többi adatot a nyilvántartásból kikeresnie.

A Takarékbankhoz és a GBC Zrt.-hez bejelentett bankkártya letiltás kizárólag az alábbi adatok ismeretében hajtható végre, így azt az ügyfél által megadandó adatok a következők:

- ***kártyaszám;***
- ***kártyabirtokos neve;***
- ***születési ideje;***
- ***levelezési címe;***
- ***személyazonosító okmány száma;***
- ***anyja születési neve,***
- ***letiltás oka, bejelentő neve;***
- ***MasterCardC Business, MasterCard Electronic Business bankkártya, Széchenyi Kártya, valamint Gazdakártya esetén a számlatulajdonos szervezet neve.***

A telefonos letiltást fogadó ügyintézőnek a nyomtatványon fel kell tüntetni az alábbi adatokat is:

- Bejelentés pontos időpontja /év, hónap, nap, óra, perc/,
- A bejelentést fogadó adatai: név, Takarékszövetkezet, v. szervezeti egység, telefonszám.

A kitöltött nyomtatványt, a letiltást felvevő ügyintézőnek alá kell írnia.

A Takarékszövetkezet által befogadott telefonos letiltás esetén, - a letiltás azonnali feldolgozása végett - az ügyintézőnek telefonon fel kell hívnia a BBO-t és tájékoztatnia arról, hogy letiltást küld, majd a kitöltött Bankkártya letiltási adatlapot haladéktalanul, faxon továbbítania kell a Bankkártya Back Office részére. Amennyiben ez technikai okok miatt nem lehetséges a Takarékszövetkezetnek kell gondoskodni a Bankkártya Back Office-nál, illetve a GBC-nél történő telefonos letiltásáról.

A Takarékbank a telefonos letiltásokról hangfelvételt készít, amelyet a jogszabályokban meghatározott ideig megőriz.

- Telefonon történő bankkártya letiltás a Giro Bankkártya Zrt.-nél:

Az ügyfél bankkártya letiltási igénnyel fordulhat közvetlenül a GBC Zrt.-hez is. Ebben az esetben is a Bankkártya Szerződésben meghatározott - a bankkártya telefonon történő letiltásához – szükséges adatokat kell az ügyfélnek megadnia.

A GBC Zrt. operátora a bejelentés megtétele után az adott bankkártyát letiltja, majd faxon visszaigazolást küld a letiltásról a Bankkártya Back Office-nak.

A Giro Bankkártya Zrt. a hozzá beérkező hívásokról hangfelvételt készít.

- Személyes letiltás:

Ebben az esetben az ügyfél kéri a számlavezető helyen, illetve más Takarékszövetkezeti

kirendeltségnél a bankkártya letiltását. Lopás, elvesztés, visszaélés gyanúja miatti letiltás esetén szintén a mellékletben szereplő „**Bankkártya letiltási adatlap**”-ot (11.sz. melléklet) kell kitölteni.

Telefonos letiltás esetén az adatok regisztrálását, illetve a személyes bejelentés esetén az adatlap beérkezését követően a Bankkártya Back Office letiltja a bankkártyát a Kártya Menedzsment rendszerben és a GBC Base-24 rendszeréhez kapcsolt távoli terminálon keresztül a GBC központi autorizációs rendszerében. Amennyiben a letiltott nemzetközi bankkártya nem csak elektronikus használatra alkalmas - MC Standard, MC Business és Széchenyi kártya -, faxon továbbítja a GBC-hez a MasterCard hálózatban történő letiltáshoz szükséges adatlapot.

A GBC operátora a leadott fax alapján letiltja a MasterCard rendszerben a kártyát, és faxon értesíti a Bankkártya Back Office-t a letiltás pontos időpontjáról.

Mivel a MC Standard, MC Business és a Széchenyi bankkártyákat a MasterCard nemzetközi hálózatban is le kell tiltani, ehhez a Bankkártya Back Office-nak a következő adatokat kell meghatároznia:

1. Letiltás oka
2. Letiltás időtartamának a vége
3. Letiltás helye (régión)

A MasterCard hálózatban letiltott bankkártyák után, heti tiltólistán tartási díjat kell fizetni.

A Bankkártya Back Office a kockázati és költség szempontokat figyelembe véve alapértelmezésben 1 hónapos időintervallumra (kb. 4 hét), és a *MasterCard hálózatban történő letiltás területi érvényessége* pontban részletezett “D” régióban tiltja le a bankkártyát.

Abban az esetben, ha a bankkártya elvesztése/ellopása ettől eltérő régióban történik, illetve valamely régióban visszaélés gyanúja merült fel adott kártya esetében a Bankkártya Back Office a Takarékszövetkezet tájékoztatása mellett, és annak beleegyezése esetén, a kockázatok mérséklése érdekében a kritikus régióban is letiltja a bankkártyát.

Amennyiben a Takarékszövetkezet saját kockázatainak csökkentése érdekében más régiókban is le kívánja tiltani, illetve tovább kívánja tiltólistán tartani a bankkártyát - a további költségek vállalása mellett -, azt jelezheti a „**Bankkártya letiltási adatlap**”-on (11.sz. melléklet) a Bankkártya Back Office felé.

Tekintettel arra, hogy a GBC végzi az elektronikus on-line tranzakciók (ATM, on-line bankpénztári és kereskedő POS engedélyezését, az autorizált tételeknél a bankkártyák letiltásának GBC rendszerében történő hatályba lépése az irányadó. A GBC szerződés szerint a bejelentéstől számított 2 órán belül vállalja a bankkártyák letiltását. A letiltásban résztvevők (Bankkártya Back Office, GBC) megtesz minden tőle elvárhatót annak érdekében, hogy a letiltás a bejelentéstől számított legrövidebb időn belül érvénybe lépjen.

0.0.1.21.3.4.2. A MasterCard hálózatban történő letiltás területi érvényessége és hatályba lépése

A MasterCard hálózatban történő letiltáshoz a MasterCard az alábbi régiókat határozta meg:

- **régió kód "+"** jelenti az elektronikus letiltást Európán belül
- **régió kód "1"** jelenti az elektronikus letiltást az Egyesült Államokon belül

- **régió kód "A"** jelenti a papíralapú letiltást Kanadában és az Észak Amerikai térségben (kivéve az Egyesült Államok)
- **régió kód "B"** jelenti a papíralapú letiltást Közép-, és Dél-Amerikában, valamint a Karibi térségben
- **régió kód "C"** jelenti a papíralapú letiltást az Ázsiai és a Csendes óceáni térségben
- **régió kód "D"** jelenti a papíralapú letiltást Európában (beleértve Izraelt is)
- **régió kód "E"** jelenti a papíralapú letiltást a Közel-Kelet valamint Afrika térségében.

A letiltás hatályba lépése a "+" régió esetén: a European Stoplist-ra (ESL) kerülést követő 8. nap.

A letiltás hatályba lépése az "A-E" régiókban, a MasterCard Electronic Warning Bulletin file-ba kerülést követő 8. nap.

A MasterCard minden kedden a Warning Notice-ban publikálja az előző hét csütörtökig a file-ban letiltásra került kártyák listáját, az adott régióra vonatkozóan.

A letiltás hatályba lépése az "1" régió esetén: ha a letiltás St. Louis-i idő szerint 18 óra előtt történik, akkor az adott kártyaszám még aznap bekerül a MasterCard Electronic Warning Bulletin file-ba.

A letiltás a file-ba kerülést követő nap lép érvénybe.

A letiltott kártyákról hetente file-transzfer útján (MTB esetén GBC-én keresztül) a bank megkapja a tiltólistákat. (ESL stoplist az EPI-től és Warning Bulletin a MasterCard-tól).

Megjegyzés:

A kibocsátó kezdeményezésére a tiltólistán szereplő adatok törlése is engedélyezett. Ennek időpontját a kibocsátó határozza meg.

	Rögzítés sorszáma:		
Bankkártya Back Office tölti ki!			
Rögzítette:		Dátum:	
Engedélyezte:		Dátum:	

BANKKÁRTYA LETILTÁSI ADATLAP
FAX: (06-1) 225-4228

Telefonos letiltás hivatkozási száma:			
Bankkártya típusa:			
Bankkártya száma:			
Bankkártya érvényessége (év/hónap):			
Bankszámlaszám:			
Kártyabirtokos családi és utóneve:			
Kártyabirtokos anyja születési neve:			
Kártyabirtokos születési helye, ideje:			
Kártyabirtokos személyazonosító okmányának száma, típusa:			
Kártyabirtokos állandó lakcíme:			
Kártyabirtokos telefonszáma:	vezetékes:	mobil:	
A kártya ügyfél által kért státusza:			
<input type="checkbox"/> Kérem a kártya VESZTETT státusszal történő tiltását <input type="checkbox"/> Kérem a kártya LOPOTT státusszal történő tiltását			
Mikor észlelte a kártya eltűnését?	év	hónap	nap
Utolsó bankkártya használat dátuma	év	hónap	nap
Ha a pontos dátum, időpont nem ismert, megközelítő dátumot kell megadni.	óra	perc	
Utolsó kártyahasználat típusa	<input type="checkbox"/> készpénzfelvétel ATM <input type="checkbox"/> készpénzfelvétel bankpénztár <input type="checkbox"/> vásárlás <input type="checkbox"/> egyenleg lekérdezés <input type="checkbox"/> mobiltelefon feltöltés		
Utolsó bankkártya használat összege			
A kártya elvesztésének/ellopásának helye	város	ország	helyszín (pl.repülőtér, szórakozó-hely, bevásárlóközpont, szálloda, élelmiszerbolt, utcai lopás, betörés)
PIN-kód a kártyával együtt volt-e	<input type="checkbox"/> Igen	<input type="checkbox"/> Nem	
Rendőrségi jegyzőkönyv kelte	év	hónap	nap
Egyéb irat (pl. személyi igazolvány, útlevél) is elvesztett/ellopott	<input type="checkbox"/> Igen	<input type="checkbox"/> Nem	
Letiltás bejelentésének időpontja	év	hónap	nap
Kéri-e a kártyabirtokos a bankkártya pótlását? Megjegyzés: Kizárólag tiltott (lopott/vesztett) kártya pótlása lehetséges ezen a módon a tiltott kártya lejáratí idején belül	<input type="checkbox"/> Igen	<input type="checkbox"/> Nem	

Alulírott, számlatulajdonos / kártyabirtokos tudomásul veszem, hogy

- jelen bejelentésem alapján, amennyiben a kártya letiltása még nem történt meg, a bejelentést befogadó

hitelintézet a fent megjelölt bankkártya letiltását haladéktalanul kezdeményezi

- tiltott kártya pótlása esetén az új kártya a régi kártyának megfelelő kondíciókkal és ügyfél adatokkal készül el.
- a kártya megtalálása esetén az elveszettként, vagy lopottként bejelentett bankkártyát a bankszámlavezető hitelintézeti kirendeltségen le kell adni, a letiltás nem feloldható.

Kelt:,

.....

.....
Számlavezető kirendeltség cégszerű aláírása

Számlatulajdonos

Kártyabirtokos