

Tisztelt Hitelintézeti Vezető!

Ezúton kívánunk tájékoztatást nyújtani a külföldi bankkártya használat során felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozóan, továbbá iránymutatást nyújtani a külföldi kártyahasználat bejelentések kezelését illetően.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) folyamatos felügyelés keretében vizsgálja a pénzügyi intézmények külföldi bankkártya használatával kapcsolatos gyakorlatát, különös tekintettel a külföldi bankkártya használatával kapcsolatos kockázatok kezelésére. Tekintettel arra, hogy az év olyan időszaka következik, melynek során az ügyfelek külföldön történő bankkártya használata megnövekszik, jellemzően nyaralás alkalmával, az MNB az alábbiakra hívja fel a pénzügyi intézmények figyelmét:

Az MNB követendő jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi intézmény kommunikációs csatornáin keresztül lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy esetleges külföldi tartózkodásuk és ottani bankkártya használatuk tényét előzetesen jelezzék a pénzügyi intézmény számára. Az MNB követendő gyakorlatnak tartja továbbá, hogy amennyiben az ügyfél jelzi a külföldi tartózkodás és bankkártya használat tényét, abban az esetben az intézmény hívja fel a figyelmet kapcsolattartási adatainak (telefonszám, elektronikus levélcím) naprakészen tartására, hogy a pénzügyi intézmény a bankkártyához kapcsolódó kritikus események okán is a lehető leggyorsabban kapcsolatba tudjon lépni az ügyféllel.

Az MNB jó gyakorlatnak tartja továbbá, ha a pénzügyi intézmény kommunikációs csatornáin keresztül könnyen hozzáférhető módon hívja fel az ügyfelek figyelmét a külföldi bankkártya használat kockázataira és azok elkerülését segítő biztonsági intézkedésekre. Az MNB javaslatként fogalmazza meg továbbá, hogy a pénzügyi intézmény a figyelemfelhívó, tájékoztató anyagaiban (honlap tájékoztató, tájékoztató füzet) utaljon az MNB fogyasztóvédelmi oldalán található, a témával kapcsolatos összefoglalókra is (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankkartyak/bankkartyahasznalat/bankkartyahasznalat-kulfoldon>; <https://www.mnb.hu/letoltes/12-a-bankkartya-hasznalata-1.pdf>).

A Központi Bank elvárása az MNB ajánlásnak történő megfelelés érdekében, hogy a **Hitelintézeteknek biztosítani kell az Ügyfelek részére a külföldi kártyahasználat bejelentésének lehetőségét, továbbá fel kell hívni az Ügyfelek figyelmét az elérhetőségi adatai aktualizálásának fontosságára, illetve tájékoztatni kell őket azon szolgáltatásokról, melyek igénybevételével csökkenthető a bankkártyás visszaélések kockázata és tovább növelhető a bankkártya használat biztonságossága.**

Az Ügyfelek a számlavezető helyen, tehát Önökön keresztül tehetik meg a külföldi kártyahasználatra vonatkozó bejelentésüket, melyet a cardfraud@tbank.hu e-mail címre kell haladéktalanul továbbítani. A cardfraud@tbank.hu e-mail cím belső használatú, kérjük Önöket, hogy azt az Ügyfeleknek ne adják meg. A bejelentéssel megelőzhető az Ügyfelek bankkártyáinak esetleges szükségtelen zárolása a szokatlan külföldi tranzakciók miatt.

Ahhoz, hogy szükség esetén az ügyfeleket tájékoztatni lehessen, kiemelt figyelmet kell fordítani a rendelkezésre álló elérhetőségi adatok naprakészen tartására. **A külföldi kártyahasználati igény bejelentésekor ellenőrizni szükséges a számlavezető rendszerben rendelkezésre álló telefonszám és e-mail elérhetőség aktualitását.** Módosuló adatok esetében az új kapcsolattartási adatokat a számlavezető rendszerben frissíteni szükséges.

Ajánlják Ügyfeleknek a kártyához kapcsolódó SMS szolgáltatást, melynek igénybe vételével az Ügyfél SMS-ben értesülhet a bankkártyával végzett tranzakcióiról, így folyamatosan nyomon követheti számlaegyenlegének alakulását, azonnal jelezheti a Hitelintézet felé, ha olyan tranzakciót észlel, melyet nem ő hajtott végre. A szolgáltatási szerződés aláírása előtt az Ügyfelet tájékoztatni kell a fizetendő díj mértékéről, melyet a mindenkor hatályos Hirdetményekben meg kell jeleníteni.

Hívják fel a külföldre utazó Ügyfelek figyelmét a Takarékbank telefonos ügyfélszolgálatára elérhetőségének rögzítésére (pl. telefonon történő elmentésére), hogy szükség esetén az Ügyfelek azonnal kapcsolatba tudjanak lépni a Bankkal.

Kérjük, hogy a mellékelve küldött tájékoztatót töltsék fel honlapjukra, illetve bankkártyához kapcsolódó tájékoztató anyag esetleges készítésekor azt szíveskedjenek felhasználni.

A téma kapcsán felmerült kérdéseiket, észrevételeiket a tto@tbank.hu e-mailcímre kérjük megküldeni!

Együtműködésüket köszönjük.

Üdvözlettel:

Illés Zoltán s.k.
ügyvezető igazgató

Rózsa Richárd s.k.
osztályvezető