

pénzügyi navigátor

MAGYAR NEMZETI BANK



A FIZETÉSI KÁRTYA HASZNÁLATA ÉS KOCKÁZATAI

Az ún. készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő fizetési kártya, ismertebb nevén a bankkártya használata a kényelmen túl számos kockázatot is rejthet. Olvassa el tájékoztatónkat, és használja körültekintően bankkártyáját!

MILYEN KÉRDÉSEKBEN SEGÍT ÖNNEK EZ A TÁJÉKOZTATÓ?

- MIRE KELL ÜGYELNI A BANKKÁRTYA ÁTVÉTELEKOR?
- HOGYAN VÁLASZTHATÓ KI A MEGFELELŐ BANKKÁRTYA?
- MI A TEENDŐ ELVESZETT, ELLOPOTT BANKKÁRTYA ESETÉN?
- MILYEN ESETBEN LEHET SIKERTELEN EGY TRANZAKCIÓ?

www.mnb.hu/penzugyinarivator



MI A BANKKÁRTYA?

A bankkártya egy készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, amellyel lehetőség van üzletekben és az interneten vásárolni, készpénzkiadó automatánál pénzt felvenni, vagy a kártyához rendelt bankszámla egyenlegét lekérdezni.

JÓ TUDNI!

A köznyelvben bankszámlának vagy folyószámlának nevezett, pénzügyi intézmény által vezetett számlát a hatályos jogszabályok fizetési számlának nevezik. Azért ezt az elnevezést használják, mert pénzküldésre használható számlát manapság már nemcsak hagyományos bankok vezethetnek, hanem új típusú, nem banki pénzforgalmi szolgáltatók is.

Felhasználási szempontból két jellemző típusa terjedt el, a **betéti kártya** és a **hitelkártya**. A kettő közti fő különbség, hogy **betéti kártya esetén a tulajdonos a saját pénzét költi, míg a hitelkártya valójában egy hiteltípus**: használatával igazából a pénzügyi szolgáltatója, pl. a bankja pénzét költi az ügyfél, amit később határidőre vissza kell fizetni.

Ez a tájékoztató a betéti kártyáról szól, azt a továbbiakban csak bankkártyaként említve. A hitelkártyákról részletes információk a vonatkozó, A hitelkártya használata és kockázatai című Pénzügyi Navigátor füzetben érhetőek el.



? HOGYAN LEHET HOZZÁJUTNI ÉS MIK A KÖLTSÉGEI?

Ha valaki bankkártyát igényelne, előbb egy hozzá kapcsolódó bankszámlát kell nyitnia. A megfelelő bankszámla kiválasztásához segítséget nyújt a Pénzügyi Navigátor honlapon elérhető Bankszámlaválasztó program.

A bankkártyáknak jellemzően **éves díja** van, de létezik **havi díjas** kártya is. A díjak a bankkártya **típusától függően változhatnak**, így az elektronikus vagy a dombornyomott kártya díja eltérő lehet. Fontos azonban, hogy az olcsóbb kártyákkal is elérhetőek a legfontosabb funkciók, tehát Magyarországon és külföldön egyaránt lehet velük boltban és interneten fizetni, valamint készpénzt felvenni. A kártyával kapcsolatos díjakról és az elérhető funkciókról a számlavezetőnél lehet tájékozódni.

? HOGYAN VÁLASZTHATÓ KI A LEGINKÁBB MEGFELELŐ BANKKÁRTYA?

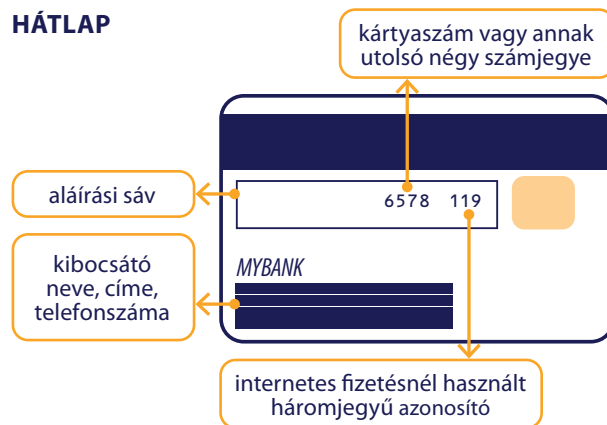
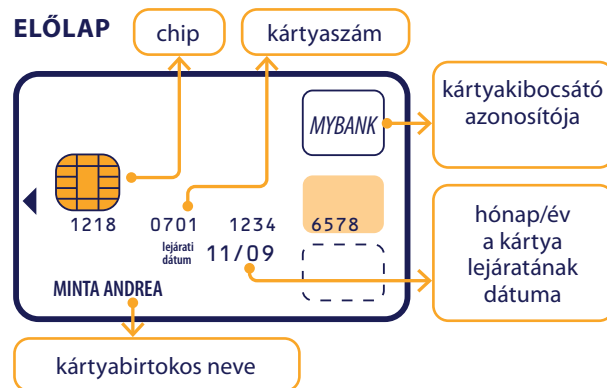
A bankkártya kiválasztása előtt érdemes végiggondolnia, hogy a bolti és internetes vásárlás, valamint a készpénzfelvétel lehetősége mellett milyen egyéb szolgáltatásokra van szüksége, és ezekért érdemes-e magasabb kártyadíjat fizetni. Igény lehet-e például elkülönített kártyára, amit csak internetes vásárlásokhoz használna? Külföldi utazások során kihasználna-e egy bankkártyához kapcsolódó utasbiztosítást? Ki tudná-e használni, ha a kártya használatával a bank által meghatározott egyes kereskedőknél kedvezményt, vagy pénzvisszatérítést kapna?

Ezek a szempontok mérlegelésével akár több ezer forintot is **spórolhat a megfelelő kártya kiválasztásával**.

Manapság már az alapszintű bankkártyák is használhatók a bolti vásárlások és a készpénzfelvételek mellett internetes vásárlásra, valamint külföldön is. Esetenként azonban a költségesebb dombornyomott kártyára is

szükség lehet, mert az szélesebb körben alkalmazható. Például külföldi autóbérlés, vagy Európán kívüli országokban történő utazás esetén jellemzően csak az ilyen kártyát fogadják el a kereskedők. Kártyaigénylés előtt mindenképpen érdemes tájékozódni a kártya kibocsátójánál a pontos felhasználási lehetőségekről.

? A BANKKÁRTYA MEGJELENÉSE



? MIRE KELL ÜGYELNI A BANKKÁRTYA ÁTVÉTELEKOR?

Akár postán, akár a fiókban veszi át bankkártyáját, az első és legfontosabb lépés, hogy írja alá a hátulján, a megfelelő helyen. E nélkül nem érvényes a kártya, vásárláskor megtagadhatják a használatát.

Ellenőrizze továbbá, hogy **valóban az Ön neve szerepel-e az előlapján** és azt helyesen tüntették-e fel! Ha csak elírás történt a nevében, akkor is megtagadhatják a használatát fizetéskor. **A bankkártyához tartozik** egy jellemzően 4 jegyű személyes azonosító szám, az **ügynevezett PIN-kód**, amire a különböző tranzakcióknál van szükség. Bankkártyaigénylésnél ezt a kártya kibocsátója által meghatározott módon kapja meg, postai kézbesítés esetén külön levélben és néhány nap különbséggel. **A PIN-kódot jól jegyezze meg, és óvja attól, hogy illetéktelenek hozzáférhessenek: ne mondja meg senkinek, ne írja rá a kártyára, és ne tárolja bankkártyájával egy helyen!**

Ahhoz, hogy bankkártyáját használni tudja, az első használat előtt aktiválni kell. Ezt el lehet végezni személyesen a bankfiókban, a készpénzkiadó automatánál, telefonon vagy online. **Fontos, hogy bankkártyacsere esetén az új bankkártya aktiválása után a régi már nem használható.**

? HOGYAN KELL TÁROLNI A BANKKÁRTYÁT?

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

? HOL LEHET BANKKÁRTYÁVAL FIZETNI?

A bankkártyát csak olyan kereskedelmi, illetve szolgáltató egységnél, vagy internetes oldalon lehet használni, amely szerződéssel csatlakozott a kártyát elfogadó rendszerhez. Az éttermekben, üzletekben, valamint a szolgáltatóknál általában jól látható helyen, jellemzően a bejáratnál, vagy a pénztár, fizetőpult környékén kihelyezik azoknak a kártyatársaságoknak az emblémáját, amelyek kártyáit elfogadják. Ezeket az információkat az internetes kereskedők is feltüntetik a honlapjukon. A legjelentősebb kártyatársaságok itthon a MasterCard és a Visa.

? MIT JELENT AZ „ÉRINTÉSES” BANKKÁRTYÁS FIZETÉS?

A bankkártyák túlnyomó többsége egy olyan fizetési lehetőséget biztosít a kártyabirtokosok számára, amelylyel a kártyát nem kell behelyezni a terminálba vagy végighúzni rajta, elég csak hozzáérinteni. Megadott összeghatárig PIN-kód nélkül, azonnal teljesül a tranzakció, a felett pedig PIN-kódot kell megadni a fizetéshez. Ennek előnye, hogy a fizető félnek nem kell kiadnia kezéből a kártyát. A kártyahasználat biztonságának növelése érdekében azonban némelyik fizetésnél a megadott összeghatár alatt is meg kell adni a PIN-kódot.

Ha a PIN-kód legutóbbi megadása óta a bankkártya többszöri használatával vásárolt összeg vagy a felvett készpénz összesített értéke eléri a 150 eurót (kb. 55 ezer forintot), akkor a következő vásárlás vagy készpénzfelvétel esetén mindenképpen meg kell adni a PIN-kódot.



MIRE KELL ÜGYELNI ATM-BŐL TÖRTÉNŐ KÉSZPÉNZFELVÉTELNÉL?

A bankautomata egy olyan berendezés, amely lehetővé teszi a kártyabirtokosnak, hogy a bankszámlájáról pénzt vegyen fel, és további szolgáltatásokat vegyen igénybe, mint például egyenleglekérdezés, készpénzbefizetés stb. Az eszköz angol elnevezésének (Automated Teller Machine) rövidítése **az ATM**, ami már a hazai köznyelvben is a **bankautomata szinonimája**.

Bankkártyáját csak olyan ATM-eknél tudja használni, amelyeken feltüntették annak a kártyatársaságnak az emblémáját, amelyé a kártyán is szerepel. Ha a tranzakció során egymás után háromszor rossz PIN-kódot ad meg, az automata bevonja bankkártyáját. Ha túl sokat vár, mielőtt elveszi az ATM által kiadott készpénzt, biztonsági okokból a berendezés automatikusan visszaveszi azt. A pénzt csak később, panasz benyújtásával tudja visszakapni.



MIRE KELL FIGYELNI BANKKÁRTYÁS FIZETÉSNÉL?

Vásárláskor **soha ne veszítse szem elől a kártyáját, ne engedje, hogy a pénztáros vagy felszolgáló távol vigye azt! Lemásolhatják, és később fizethetnek vele.**

Bolti fizetéskor a **PIN-kód megadásakor** minden esetben **takarja el** kezével a **billentyűzetet!**

Interneten történő vásárlás esetén **győződjön meg** arról, hogy biztonságos és ellenőrzött oldalon végzi-e a tranzakciót! **Az erős ügyfél-hitelesítés érdekében minden elektronikusan indított tranzakciónál két, egymástól független hitelesítési elemet kell alkalmazni.** Ilyen lehet például egy PIN-kód vagy jelszó és az ujjlenyomat, az arcfelismerő vagy egy SMS-ben kapott,

egyszer működő kód együttes használata. A tranzakció csak akkor kezdeményezhető, ha mindkét hitelesítés sikeres. Ennek lényege, hogy az egyik feltörése nem befolyásolja a másik elem megbízhatóságát. Ha például adathalászat során sikerül is megszerezni az ügyfél jelszavát, az önmagában még nem elegendő egy fizetés kezdeményezéséhez. Rendszeres internetes használat esetén érdemes tájékozódni a kártyát kibocsátó pénzügyi szolgáltatónál, hogy milyen megoldást biztosít a biztonságosabb vásárlás érdekében (például egyedi tranzakciós limitek beállítása internetes vásárlásokhoz).

A vásárlási folyamaton kívül **ne adja meg senkinek az internetes vásárlások megerősítésére használható biztonsági kódját és az SMS-ben kapott biztonsági kódot**, kezelje azokat ugyanolyan elővigyázatosan, mint a PIN-kódot! A nagyobb biztonság érdekében lehetősége van a kártyás fizetésekről küldött SMS-szolgáltatás igénybevételére.

HASZNÁLJON WEBKÁRTYÁT!

A webkártya az online vásárlások kényelmét elősegítő eszköz, melynek lényege, hogy minden olyan adattal rendelkezik, amivel egy teljes értékű bankkártya, de nincs rajta mágnescsík, chip vagy aláírási sáv. Emiatt nem lehet vele POS-terminálnál fizetni vagy automataból készpénzt felvenni, kizárólag online vásárláshoz lehet használni. Egy elkülönített alszámlát rendelnek hozzá, melynek egyenlegét a felhasználó töltheti fel a kívánt összeggel. A webkártyát érintő visszaélés esetén az elkövetők így csak a webkártyához tartozó alszámlán lévő összeghez férnek hozzá, a főszámlán lévő pénzhez nem. A lehetőségről érdeklődjön szolgáltatójánál!



MIKOR KÖNYVELIK LE A TRANZAKCIÓT?

A számlavezetők jellemzően **néhány nappal később könyvelik le a bankkártyás tranzakciókat**, mint ahogy azok valóban megtörténtek. Kártyás fizetés-kor ugyanis nem terhelik azonnal a számlát a vásárlás összegével, hanem csak zárolják azt. Ennek jelentősége lehet például egy hó végi készpénzfelvételnél, hiszen ha ennek könyvelése átcúszik a következő hónapra, elveszhet egy ingyenes készpénzfelvételi lehetőség.

A témáról bővebb információ az [Ingyenes készpénzfelvétel című Pénzügyi Navigátor](#) füzetben található.

Amennyiben úgy tapasztalja, hogy jogtalanul vettek le összeget vagy más összeggel terhelték meg a számláját, mint amilyen értékben vásárolt, azonnal forduljon bankjához, hogy kivizsgálhassák az esetet!

Fő szabály szerint a pénzügyi szolgáltatónak ilyen esetben vissza kell utalnia az összeget, és vita esetén ő köteles bizonyítani, hogy a tranzakció során esetleg az ügyfél nem járt el megfelelően, vagy tanúsított gondatlan magatartást.



MILYEN ESETBEN LEHET SIKERTELEN EGY TRANZAKCIÓ?

Egy tranzakció több okból is sikertelen lehet, a legjellemzőbb problémák az alábbiak:

- **hibás a megadott PIN-kód;**
- **fizikailag sérült a kártya;**
- **kommunikációs kapcsolati probléma merült fel a számlavezető és a kártyaolvasó (POS-terminál) között;**
- **nincs elégséges fedezet a bankszámlán a tranzakció végrehajtásához;**
- **a kártyát korábban letiltották.**

Sikertelen online művelet esetén tipikus probléma, hogy a tranzakcióhoz hibás adatokat adtak meg, esetleg a kártya nem alkalmas internetes fizetésre. Mivel a bankkártyákhoz meg lehet adni készpénzfelvételi és vásárlási limitet, az is okozhat sikertelen tranzakciót, hogy az ügylet túllépte ezt. Nagyobb összegű vásárlás vagy külföldi tartózkodás esetén ezért érdemes előre átgondolni, hogy várhatóan mennyi pénzre lesz majd szükség.

Amennyiben azt tapasztalja, hogy sikertelen volt a tranzakció, viszont a pénzét mégis levették a számláról, vagy egyéb hibát tapasztal, bizonyosodjon meg erről a számlavezetője által kínált módok egyikén! Ellenőrizheti a számlatörténetet például telebankkal, mobilbankkal, illetve internetbankkal, vagy keresheti a pénzügyi szolgáltató ügyfélszolgálatát.

Ha a hiba továbbra is fennáll, mindenképpen tegyen panaszt a kártyát kibocsátó szolgáltatónál, és kérje, hogy vizsgálják ki a tranzakciót!

Ha a panaszkezelés eredménytelen, vagy az eredmény nem ért egyet, kérelemmel fordulhat a PBT-hez. Erről bővebben a [Pénzügyi Békéltető Testület](#) című füzetben olvashat.



MI A TEENDŐ ELVESZETT, ELLOPOTT BANKKÁRTYA ESETÉN?

Amint észreveszi, hogy bankkártyáját elvesztette vagy ellopták, **azonnal értesítse számlavezetőjét**, mert a bejelentés előtt bekövetkezett kár legfeljebb 15 000 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 számlavezető viseli. A probléma bejelentésére a bankkár-

tyát kibocsátó pénzügyi szolgáltató 24 órás telefonos ügyfélszolgálatán külön menüpont áll rendelkezésére.

Ne feledje!

A kártyát kibocsátó pénzügyi szolgáltató nem számolhat fel díjat a bankkártyaletiltásért, ha a letiltást visszaéléssel összefüggésben kezdeményezték.



MI A TEENDŐ, HA LEJÁR A BANKKÁRTYA ÉRVÉNYESSÉGE?

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

Ha nem szeretné megújítani bankkártyáját, akkor **a lejárat előtt írásban jelezze ez irányú igényét a kártyát kibocsátó szolgáltatónak**, az Általános Szerződési Feltételekben megjelölt határidőn belül, ami általában az érvényességi idő lejárata előtti 60 nap.

Ne feledje!

Ha fizetési kártyáját már nem használja, szüntesse meg, hogy elkerülje a többletköltségeket!

Kézirat lezárva: 2023. november



MAGYAR NEMZETI BANK ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. (Széll Kálmán tér)

– MNB Felügyeleti Központ és Pénzmúzeum

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

Telefon: +36-80/203-776 Fax: +36-1/489-9102

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.mnbb.hu/penzugyinavigator

PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT

A vármegyeszékhelyeken működő irodák elérhetőségei, valamint az aktuális kitelepülésekkel kapcsolatos információk megtalálhatóak honlapunk [Tanácsadó irodák](#) menüpontjában.

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Személyesen elérhető:

MNB Ügyfélszolgálat, 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefon: +36-80/203-776 (MNB Ügyfélszolgálat)

Levélcím (általános és méltányossági ügyekben):

1525 Budapest Pf.:172

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.mnbb.hu/bekeltetes

Online kötött pénzügyi szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban a Testület az Európai Bizottság online vitarendezési (OVR)

platformján keresztül is elérhető:

www.webgate.ec.europa.eu/odr

Legyen mindig naprakész!

**Töltse le a Pénzügyi Navigátor
mobilapplikációt!**

