

## TÁJÉKOZTATÓ A BIZTONSÁGOS BANKKÁRTYAHASZNÁLATRÓL

1. A bankkártyájára vigyázzon, mindig tartsa biztonságos helyen!
2. A PIN kódját ne tartsa a kártya mellett és ne árulja el senkinek!
3. Bankkártyája elvesztése, ellopása esetén azonnal hívja a GRÁNIT Bankot (+36 1 510 0527) és intézkedjen a kártya letiltásáról, majd helyette pótkártya igényléséről.
4. Internetes vásárlás során a kereskedő általában a kártya hátoldalán lévő CVC2 vagy CVV2 kódot is elkéri egyéb adatok mellett. Ezt az azonosítót is ugyanolyan gondossággal kezelje, mint a PIN kódot.
5. Igénylejen SMS vagy ingyenes iSMS szolgáltatást, hogy azonnal értesüljön a kártyájával végzett tranzakciókról!
6. Használja a GRÁNIT eBank applikációt, melynek segítségével bármikor módosíthatja a bankkártya limitet, illetve a Lock funkció segítségével zárolhatja a bankkártyáját, amikor nem használja.

### A bankkártya átvétele, aktiválása

Amikor átveszi bankkártyáját, győződjön meg a kártyán szereplő adatok helyességéről.

A biztonságot szem előtt tartva a bankkártya **inaktív állapotban kerül postázásra** illetve - külön kérésre - **személyesen vehető át** a bankfiókban (a mindenkor hatályos Hirdetményben meghatározott díj felszámítása mellett). A PayPass bankkártya aktiválásához egy **PIN kód megadásával történő**

**a. POS terminálon végrehajtott vásárlási vagy**

**b. ATM-en végrehajtott egyenleg-lekérdezési, vagy készpénzfelvételi**

**tranzakció** szükséges bármely elfogadónál.

Amennyiben az első bankkártyával végzett tranzakció POS terminálon történő vásárlás és az összeg 5.000 Ft alatti, akkor is helyezze be a bankkártyát a POS nyílásába és PIN kód megadásával hajtja végre a tranzakciót, hogy teljes körűen aktiválja a kártyát.

**Bankkártyáját** a kézhezvételt követően **azonnal írja alá** alkoholos tollal **a hátoldalon lévő aláírási panelen**. Vásárlások alkalmával az Ön azonosítása a PIN kód vagy az aláírás alapján történik, ezért az aláírás hiánya a kártyán egy esetleges lopás alkalmával megkönnyítheti a visszaélők dolgát. Kivételt képez ez alól, amikor a fizetés érintéssel, PayPass alapon történik, mivel 5.000 Ft-ot meg nem haladó vásárlások esetén (a terminál és /vagy a kártya beállításától függően) jóváhagyásra nincs szükség.

Az Ön személyes azonosító (PIN) kódját tartalmazó kártyát saját biztonsága érdekében semmisítse meg.

**Írja fel a fontosabb telefonszámokat, amelyekre a kártyaellopása/elvesztése esetén szüksége lehet!**

### A bankkártya tárolása

A kártyát minden esetben úgy tárolja és használja, hogy az ne kerüljön mágneses tér közelébe (pl. pénztár, üzletek lopásgátlói, mágneskulcs, stb.).

### Készpénzfelvétel bankjegykiadó automatából (ATM)

Bankkártyáját csak a rajta feltüntetett emblémával (MasterCard) ellátott ATM-eknél használhatja készpénzfelvételre. A kártyával naponta felvehető összeget a bankkártyaszerződés megkötésekor a hatályos Lakossági forint bankszámlákról, a kapcsolódó bankkártyákról és egyéb szolgáltatásokról szóló Hirdetményben szereplő kereteken belül Ön határozza meg, azonban az egy tranzakcióval felvehető készpénz minimális és maximális összegét az ATM berendezés üzemeltetője szabja meg.

Minden tranzakció előtt ellenőrizze az automata környezetét, működőképességét. Csak akkor kezdeményezzen tranzakciót, ha nem lát hibáüzenetet, ellenőrizze az ATM nyílását, hogy nem lát-e semmilyen szokatlan, oda nem illő tárgyat vagy rongálás nyomait.

A tranzakció végrehajtása előtt mindig bizonyosodjon meg arról, hogy senki nem áll Ön mögött, illetve nem lát rá az automata képernyőjére és billentyűzetére. Beltéri bankautomata használatakor törekedjen arra, hogy Önnel együtt idegenek ne tartózkodjanak a helyiségben. Ne hagyja, hogy a tranzakció végrehajtása közben megzavarják, esetleg segítséget próbáljanak nyújtani, mert ez is irányulhat kártyaadatának megszerzésére. Kerülje el, hogy bárki megismerhesse a kártya adatait vagy a PIN kódját. A billentyűzet használata során célszerű azt a másik kézzel eltakarni.

Amennyiben az ATM kártyával nyitható, zárt térben helyezkedik el, javasoljuk, hogy az ajtót bankkártyája helyett bármilyen egyéb mágnesescíkos kártyával (pl. valamilyen tagsági vagy törzsvásárlói kártyával) nyissa ki – elkerülve az esetleges adatmásolás lehetőségét.

Kültéri bankautomata esetében kerülje az elhagyatott helyen lévő, rosszul megvilágított automatákat.

**Amennyiben a pénzfelvétel során bármilyen gondja, gyanúja felmerül, haladéktalanul jelentse az ATM-en található telefonszámon.**

**Ha a tranzakció kezdeményezésekor háromszor rossz PIN kódot adott meg, akkor (magyar idő szerint) aznap több, PIN alapú tranzakciót nem tud végrehajtani.**

Az ATM által nyomtatott bizonylatot kérjük, őrizze meg, hogy könnyebben ellenőrizhesse készpénzfelvételeit. A bizonylatot soha ne hagyja az ATM-nél, mert a rajta szereplő adatok illetéktelenek kezébe jutva visszaélésre adnak lehetőséget.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy **az elfogadóhelyek a Bankkártya használatáért más - nem a Bank által kiszabott - díjak megfizetésére is kötelezhetik** (pl. kereskedői Elfogadóhelyen vásárláskor kiszabható díjak) vagy megtagadhatják a Bankkártya elfogadását. Ebben az esetben a fizetést megelőzően – Kártyabirtokos számára jól látható helyen megjelenítésre kerül, hogy a kártyatípus elfogadása az adott kereskedői Elfogadóhelynél problémamentes, illetve bármilyen díj felszámításra kerül-e a Bankkártya használatakor. **A kereskedői Elfogadóhely tájékoztatási kötelezettségének elmulasztásából eredő kárért a Bank felelősséget nem vállal.**

## Vásárlás bankkártyával

Csak megbízhatónak tűnő üzletekben fizessen bankkártyával.

A bankkártyával történő vásárlás előtt ellenőrizze, hogy az adott kereskedő elfogadja-e bankkártyáját, azaz a kártyán szereplő kártyatársasági logó jól látható helyen ki van-e függesztve. A kereskedő vásárlás előtt jogosult ellenőrizni a kártyabirtokos személyazonosságát, kérheti személyi igazolványát vagy egyéb személyazonosító okiratát, azonban a pénztáros nem jegyezhet fel semmilyen adatot a kártyáról, az iratokból!

**Kártyáját sose tévessze szem elől! Figyeljen arra, hogy a kártyát valóban csak egyetlen terminálon és egy alkalommal húzzák keresztül**, azaz csak egyetlen berendezés olvassa le a rajta lévő információkat.

A vásárlás összege a POS terminál kijelzőjén jelenik meg, az összeget a tranzakció végrehajtása előtt jóvá kell hagynia. Kivételt képez ez alól, amikor a fizetés érintéssel, PayPass alapon történik, mivel 5.000 Ft-ot meg nem haladó vásárlások esetén (a terminál és /vagy a kártya beállításától függően) jóváhagyásra nincs szükség.

A bankkártyával történő vásárlás visszaigazolásáról a terminál bizonylatot állít ki két példányban, melyből az egyik példány Önt illeti meg. A bizonylaton szereplő adatokat a tranzakciót követően ellenőrizze! A kiállított bizonylat tartalmazza a kártya számának egy részét, a vásárlás összegét és engedélyszámát, valamint a vásárlás helyét és idejét, ezért a kiadott bizonylatot minden esetben tegye el.

Ha valamilyen ok miatt a tranzakció nem sikerül és Ön készpénzzel fizet, őrizze meg a készpénzfizetésről szóló számlát! Ha esetleg az üzlet mégis be akarná terhelni a számláját, könnyen tudja bizonyítani, hogy azt Ön már kifizette. Szintén kérje el és őrizze meg a bármilyen okból elutasított tranzakció bizonylatát is! Egy utólagos reklamáció esetén a Bank jogosult bekérni Öntől a tranzakcióval kapcsolatban rendelkezésre álló összes bizonylatot.

Minden esetben ellenőrizze, hogy vásárlás után visszakapta-e bankkártyáját.

Ha bankkártyáját elveszítette, esetleg ott felejtette valahol vagy PIN kódja illetéktelenek kezébe kerülhetett, azonnal tiltsa le azt a Gránit Bank valamely Ügyfélszolgálatán, vagy a GRÁNIT Bank Telebank (+36 1 510 0527) szolgáltatásán keresztül. Felhívjuk figyelmét, hogy ha illetéktelen személy bankkártya tranzakciót végez az Ön PIN kódjának megadásával, akkor az ebből keletkezett kár Önt terheli egészen kártyája letiltásáig. Különösen körültekintően járjon el postai, telefonos, vagy interneten történő megrendelések során, mivel a kártya adataival visszaélhetnek.

## Interneten történő vásárlás

Amennyiben főként az Interneten való vásárlást részesíti előnyben, úgy gondoskodjon róla, hogy számítógépe megfelelő vírusvédelemmel, tűzfallal és biztonsági szűrőrendszerekkel legyen ellátva. Az internet használatakor győződjön meg arról, hogy senki nem figyelí jelszava megadása közben.

Ne változtassa meg a jelszavát nyilvános helyen.

Vásárlás előtt ellenőrizze, hogy kártyája alkalmas-e internetes használatra. A GRÁNIT Bank által kibocsátott bankkártyák alkalmasak erre, de bizonyos esetekben az elfogadó korlátozhatja egyes kártyatípusok elfogadását. Vásárlás előtt bizonyosodjon meg róla, hogy az Ön kártyájának logója szerepel az elfogadott kártyák logói között.

Az internetes kártyahasználat során az alábbi adatokra lehet szüksége a vásárláskor:

- Bankkártya típusa.
- Bankkártya birtokos neve.
- Bankkártya száma.
- Bankkártya lejárat dátuma.
- Kereskedő által kért biztonsági kód, azaz a CVC2 vagy CVV2 kód (ez a bankkártya hátoldalán, az aláíró-sávon található, 3 számjegyű kód).
- Némelyik kereskedő kérhet szállítási címet, irányítószámot.

Internetes vásárlás előtt mindig vizsgálja meg alaposan a weboldalt. Minden esetben azonosítsa be az internetes oldal címét. Vannak olyan internetes oldalak, amelyek hivatalosnak és eredetinek tűnnek, de valójában hamisak. Szánjon rá néhány másodpercet, és minden esetben gépelje be maga a weboldal címét. Ha gyenge minőségű a honlap, a megfogalmazás és a helyesírás alacsony színvonalú, inkább ne vásároljon az adott weboldalon.

Az alábbi információknak mindenképpen fellelhetőnek kell lennie:

- A cég neve, székhelye, elérhetősége.
- Részletes termékismertetőt kell tartalmaznia.
- A szerződési, szállítási és reklamációs feltételek, határidők illetve a fizetés devizaneme és annak feltételei.
- Az oldalon használt adatok titkosítási eljárásra vonatkozó információi.
- Vásárlás előtt tudjon meg minden fellelhető információt a cégről, illetve az eladóról.
- Érdeklődhet a fogyasztóvédelemnél, hogy érkezett-e bármilyen panasz a céggel kapcsolatban.



- Nézze meg, hogy az eladó weboldalán talál-e olyan véleménynyilvánítási lehetőséget, fórumot, ahol a vásárlók jelezhetik észrevételeiket. Olvassa el a mások által írt, eladóval, bolttal kapcsolatos bejegyzéseket.
- Tájékozódjon az elfogadóról az Internetes fórumokon, ismerősein, barátain keresztül.
- Legyen éber! Csak azért, mert egy eladónak jó a hírve és nem érkezett rá panasz, még nem jelenti azt, hogy Önnel is korrekt módon fog eljárni.

Bankkártya adatait (bankkártyaszám, lejárat dátum, CVV/CVC2 kód) csak olyan weboldalakon adja meg, amelyeket ismer és megbízhatónak tart. E-mail üzenetben vagy bármilyen felugró felhívás során soha ne adja meg ezen adatokat.

**A kártyás fizetés előtt ellenőrizze, hogy kártyaadatai megadásakor a kommunikáció titkosítva van-e. Erre utal az URL címében a "https" és az oldal jobb alsó sarkában szereplő lakat vagy a bal alsó sarkában szereplő kulcs, melyre rákattintva megjelenik a tanúsítvány.**

Külföldi oldalon történő vásárlás során gyakori, hogy bankkártya helyett credit card (hitelkártya) megnevezést talál. Ilyen oldalakon nem tesznek különbséget a betéti és a hitelkártya között, azaz betéti kártyájával is fizethet. Javasoljuk, hogy a vásárlást követően nyomtassa ki vagy mentse el a rendelését és a vásárlás visszaigazolásával ugyanígy járjon el. Szintén fontos, hogy a tranzakció befejezése után haladéktalanul jelentkezzen ki a honlapról!

**Kártyaszámát ne adja meg e-mailben, vagy faxon, ha mégis kérnek ilyet, akkor óvakodjon a szolgáltatótól. PIN-kódját internetes vásárlás során nem kérhetik, ezért soha ne adja meg.**

Amennyiben a fentiek közül valamelyik gyanút kelt Önben, úgy ne vásároljon az adott weboldalon.

## Külföldi kártyahasználathoz kapcsolódó biztonsági előírás

Ha Ön azt tervezi, hogy Európán kívülre utazik, vagy már ott tartózkodik és a GRÁNIT Bankos bankkártyáját kívánja használni, kérjük, jelezze részünkre a Netbanki levélben vagy a GRÁNIT Bank Telebank (+36 1 510 0527) szolgáltatásán keresztül és adja meg úti célját, a külföldön eltölteni kívánt időszakot és a külföldön használni szándékozott bankkártyáját.

Az előzetes bejelentéssel megelőzheti a bankkártya tranzakciók esetleges visszautasítását, amely akkor fordulhat elő, ha a Bank annak teljesítését kockázatosnak ítéli, vagy azzal kapcsolatban valamilyen csalás gyanúja merül fel.

Külföldi kiutazása előtt minimum 2-3 héttel ellenőrizze, hogy a bankkártyája érvényes-e az utazás befejezéséig és a bankkártyájához tartozó számlán van-e elegendő fedezet.

**Vigye magával a fontosabb telefonszámokat, és a kártya számával együtt tárolja külön a pénztárcájától, irataitól.**

Fizetés közben soha ne tévessze szem elől bankkártyáját.

Ha valamilyen oknál fogva nem sikerül a kártyával fizetni, ne hagyja azt a kereskedőnél a "fizetés zálogaként".

Amennyiben utazásai során szállodai vagy autóbérlési számláját bankkártyájával kívánja rendezni, a legtöbb szállodában, illetve autókölcsönzőnél csak a magasabb szolgáltatás tartalmú, dombornyomott bankkártyákat fogadják el fizetőeszközként.

Szállodai szolgáltatás, vagy autóbérlés esetén az elfogadóhelyek a szállás, gépjármű-kölcsönzés várható összegére egy ún. elő-engedélyt kérnek, mely során a kereskedő által kalkulált összeg az Ön számláján zárolásra kerül. A végleges tranzakció az autó visszaadása során történik meg, ami azt jelenti, hogy az Ön számláján minimum a kölcsönzési összeg kétszeresének megfelelő fedezetnek kell lennie ahhoz, hogy ne érje kellemetlen meglepetés. Ezt a gyakorlatot szállodába történő bejelentkezéskor, illetve a bérelt gépjármű átvételekor abban az esetben is alkalmazzák, ha Ön előre jelzi, hogy a szolgáltatás ellenértékét készpénzben kívánja kiegyenlíteni.

Amennyiben előre lefoglalta szállását, és bankkártyájának számát is megadta, a szállást azonban nem kívánja igénybe venni, úgy ne felejtse el időben lemondani, mert a szállás költségének egy részével megterhelik számláját.

Külföldi kártyahasználata során kérhetik Önt személyazonosságának igazolására, sőt a magasabb kockázati kategóriába sorolható elfogadóhelyeken (pl. ékszerbolt, elektronikai berendezéseket árusító üzletek) adategyeztetésre is sor kerülhet a kereskedő és az Ön számlavezető pénzügyintéze között.

## Készpénzfelvétel

A bankjegykiadó automaták (ATM, Bankomat) az esetek döntő többségében a helyi valuta címleteit tartalmazzák.

A készpénzfelvétel általában pénzbe kerül, ezért érdemes kiutazás előtt a kondíciókkal megismerkedni. Az egy tranzakcióval automatából felvehető összeget az ATM üzemeltetője is korlátozhatja. A képernyőn megjelenő összegek ugyanakkor nem feltétlenül jelentik a kiadható maximumot, próbálkozzon a magyar ATM-ek használatakor már megismert "Egyéb összeg" ("Other amount" stb.) funkció használatával.

**A kártya kibocsátójától függetlenül az ATM üzemeltetőjének arra is lehetősége van, hogy a kifizetett összeg felett még további jutalékkal is terhelje a kártyabirtokos számláját. Erre a figyelmet még a tranzakció befejezése előtt felhívja.**

## Konverzió

Külföldön történő kártyahasználat esetében a tranzakció eredeti pénznemben kifejezett összegét a nemzetközi kártyatársaságok átváltják arra a devizanemre, amelyben a bankkártyás tranzakciókat a kártya kibocsátó bankokkal elszámolják. Mastercard betéti kártyákkal külföldön (Magyarország területén kívül) végrehajtott tranzakciók elszámolási devizaneme EUR.

## Ellopás/elvesztés

Ha bankkártyáját elveszti, vagy ellopják, azonnal **tiltsa le kártyáját a GRÁNIT Bank Telebank (+36 1 510 0527) szolgáltatásán keresztül vagy jelentse be VideóBank szolgáltatásunkon** keresztül. A lopást feltétlenül jelezze a rendőrségen is!

A letiltást követően jelezze, hogy kér-e új kártyát. A letiltott bankkártyát nem lehet újra használni, akkor sem, ha megtalálja.

## Reklamáció

Mindig ellenőrizze számlakivonatát - győződjön meg arról, hogy minden terhelés jogos-e, vesse össze a terheléseket a bizonylatokkal. A bizonylatokat őrizze meg legalább 2 évig.

Amennyiben jogosulatlan terhelést észlel, mielőbb nyújtsa be reklamációját, pontosan részletezve a történeteket, ha lehetséges, a bizonylatokat is csatolja.

#### Lejárat/megszüntetés

A bankkártya a rajta feltüntetett dátum (hónap/év) hónapjának utolsó napján 24. órájáig használható.

Lejárat előtt a bank automatikusan megújítja kártyáját.

Ha nem kívánja meghosszabbítani a kártyáját, vagy más típusú kártyát igényel, a lejárat előtt legalább 60 nappal jelezze bankjának.

## A GRÁNIT Bank szolgáltatásai

Kiemelten felhívánk szíves figyelmét a GRÁNIT Bank eBank applikációra, amelyek használatával még egyszerűbben, gyorsabban és biztonságosabban végezheti vásárlásait. Erről bővebb információt a Bank honlapján talál a <https://granitbank.hu/ebank> elérhetőségen.

#### eBank applikáció

Használja saját biztonsága érdekében a GRÁNIT Bank eBank applikációban lévő bankkártya Lock és Limitmódosítási funkciókat! A bankkártya Lock funkcióval zárolhatja bankkártyáját és csak a tényleges fizetés előtt oldja fel a zárolást így kizárhatja a bankkártyával való visszaélést. Megelőzheti az esetleges visszaéléseket úgy is, ha a bankkártya limiteket 1 Ft-on tartja, és annak összegét csak készpénzfelvétel vagy egy bankkártyás vásárlás előtt emeli meg a kívánt mértékre.

#### Bankkártyához kapcsolódó SMS szolgáltatás

A visszaélések elkerülése végett tanácsos kártyájához hozzárendelni az **SMS/iSMS értesítő banki szolgáltatást**.

A kapott SMS-ek alapján Ön:

- azonnal észlelheti, ha kártyája illetéktelen kezekbe kerül, és azt haladéktalanul le is tilthatja;
- nyomon követheti a saját ill. a társkártyával végzett tranzakciókat (pl. gyermeke mennyit költ az Öntől kapott társkártyával);
- vásárláskor ellenőrizheti, hogy az összeg csak egyszer került-e foglalásba, ettől eltérő esetben a Bankot haladéktalanul tudja értesíteni a hibáról;

A GRÁNIT Bank az alábbi telefonszámokról küldhet önnek értesítő SMS üzenetet: **+36 30 3 444 332, +36 70 9 000 666, +36 20 9 000 646**

## Adatkezelés interneten, e-mailben

A GRÁNIT Bank **sosem kér ügyfeleitől bankkártyára vonatkozó vagy egyéb azonosító adatokat, pénzt e-mailben, SMS-ben, interneten, közösségi oldalon keresztül**. Amennyiben gyanús eredetű, a szokásostól eltérő e-mailt, SMS-t kap, a bankkártya adatainak és pénzeinek védelme érdekében hagyja figyelmen kívül és ne teljesítse az abban kéréteket!

Ha ilyen adatkérésről tudomást szerez, kérjük, haladéktalanul értesítse a GRÁNIT Bankot a **Telebank (+36 1 510 0527) szolgáltatásán** keresztül vagy a **GRÁNIT Bank hivatalos honlapján található bármely elérhetőségen**.

A **közösségi oldalak elterjedése és népszerűsége is hordozhat adatszerzésre vonatkozó veszélyeket**, visszaéléssel kapcsolatos tevékenységet. Ezekben a felületeken kerülje az azonosítók és jelszavak megadását.

**Elterjedt adatszerzési és visszaélési forma, amikor pl. közösségi oldalakon könnyű pénzkereseti lehetőséget kínálva** arra illetéktelenek jutnak hozzá a gyanútlan ügyfelek adataihoz, pénzéhez. Amennyiben ilyenrel találkozik, lehetőség szerint ne adja meg adatait, mert könnyen csalás áldozatává válhat.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a **GRÁNIT Bank adategyeztetést kérő üzenetet nem jelenít meg honlapján vagy NetBanki rendszerében**, az ilyen kérés mindig megtévesztő, valamilyen visszaélésre utaló próbálkozás.

**Munkatársaink kizárólag a GRÁNIT NetBank szolgáltatás igénybevételével kezelt számláit, a szolgáltatáshoz használt azonosítóját kérdezhetik meg Öntől, a szolgáltatás használatához szükséges jelszót nem!**

**Kérjük, hogy amennyiben olyan megkeresés érkezik Önhöz, amelyben jelszava megadására szólítják fel, az információ-adást minden esetben hagyja figyelmen kívül vagy utasítsa vissza, és haladéktalanul értesítse a GRÁNIT Bankot.**

**Amennyiben úgy véli, hogy illetéktelen személyek mégis az Ön azonosító adatai birtokába jutottak, azonnal értesítse a GRÁNIT Bankot a hivatalos honlapján található bármely elérhetőségen.**

A GRÁNIT Bank elérhetőségei és hivatalos honlapja:

[www.granitbank.hu](http://www.granitbank.hu)

E-mail: [info@granitbank.hu](mailto:info@granitbank.hu)

Telefon: +36 1 510 052

Fax: +36 1 235 5906

Postacím: 1439 Budapest Pf. 649.

Kelt: .....

.....  
Számlatulajdonos/Kártyabirtokos  
(Banknál bejelentett aláírása!)

.....  
Társtulajdonos / Társkártyabirtokos  
(Banknál bejelentett aláírása!)

.....  
nem számlatulajdonos Kártyabirtokos  
(Banknál bejelentett aláírása!)