

Tartalomjegyzék

1. A bankkártya-elfogadás előnyei	2
2. A kártyaelfogadás szabályai	3
3. Tranzakciót megelőző segítség a Bank részéről	4
3.1 Mikor kérjünk „tízés kódú engedélyt”?	4
3.2 „Tízés kódú engedélyezés” folyamata	5
4. Tranzakciók lebonyolítása	6
4.1 Elektronikus kártyaelfogadás	6
4.2 Manuális kártyaelfogadás	11
4.3 Manuális kártyaelfogadás lebonyolítása	12
5. A bankkártyák biztonsági elemei	13
5.1 VISA kártyák	13
5.2 VISA Electron kártyák	15
5.3 American Express kártyák	17
5.4 MasterCard kártyák	19
5.5 Maestro kártyák	21
5.6 MasterCard Electronic kártyák	22
5.7 BankPont logós OTP Bankkártyák	23
6. Fontos címek, telefonszámok	24
6.1 OTP Bank Kártyaelfogadási Osztály	24
6.2 OTP Bank Bankkártya Reklamációs Osztály	24
6.3 HelpDesk, 24 órás engedélyező központ, hibabejelentés	24

1. A bankkártya-elfogadás előnyei

Megtisztelő számunkra, hogy Önt az OTP Bank bankkártya-elfogadó hálózatában köszönthetjük. Csatlakozása után több mint 3 és fél millió OTP Bank ügyfél, és további 3 millió magyar bankkártyabirtokos fizethet az Ön üzletében is kényelmesen, biztonságosan. A külföldiek is sokkal szívesebben használják bankkártyájukat, mint a számukra idegen bankjegyeket és érméket. Ez a fizetési mód azonban nemcsak a kártyabirtokosoknak előnyös, hanem az Ön üzletmenetét is segítheti.

Növekvő forgalom

A bankkártyák egyre népszerűbbek az ügyfelek körében, a kártyaelfogadás új vevőket vonz, a régi vevők jobb kiszolgálását teszi lehetővé, **így a bankkártyát elfogadó kereskedők előnyhöz jutnak a többiekkel szemben.**

A bankkártyás tranzakciók száma évente 20%-kal nő.

A kártyás ügyfelek a tapasztalatok szerint többet költenek, mint a készpénzzel fizetők, így a bankkártya-elfogadás költsége Önnek megtérül.

Csökkenő készpénzkezelési kockázat

A bankkártya egyik legnagyobb előnye a biztonság, melyet a VISA, a MASTERCARD és az American Express nemzetközi kártyaszervezetek egyaránt biztosítanak a visszaélések visszaszorítása, a készpénzkezelési költségek csökkentése érdekében. Nem kell félnie többet a pénzhamisítóktól, vagy a nagy összegű készpénz tárolásától.

**Kérjük, olvassa végig figyelmesen ezt a tájékoztatót, hogy a bankkártya-leolvasó be-
rendezések kezelését és a bankkártyák ellenőrzését elsajátíthassa. Igyekeztünk mind-
azt bemutatni, amire Önnek a bankkártyák elfogadásakor valóban szüksége lesz.
További kérdéseivel kérjük hívja HelpDesk szolgáltatásunkat a (06 1) 3 666 100,
vagy a helyi tarifával hívható (06 40) 366 100 telefonszámon, ahol munkatársaink a
nap 24 órájában készséggel állnak rendelkezésre.**

FONTOS:

Az OTP Bank 24 órás Engedélyező Ügyfélszolgálatának (HelpDesk-jének) munkatársai nem a nevükkel, hanem operátorszámunkkal azonosítják magukat. Kérjük, bármilyen panasz esetén ezt a számot írják fel.

2. A kártyaelfogadás szabályai

Az OTP Bankkal kötött szerződése alapján Ön vállalta, hogy az elfogadói szerződésben szereplő logókat viselő összes bankkártyát elfogadja – ide értve a külföldieket is – függetlenül attól, hogy melyik bank bocsátotta ki őket. Kérjük, hogy az esetleges visszaélések megakadályozása, és vevőinek magas színvonalú kiszolgálása érdekében tartsa be az alábbi szabályokat.

A különböző bankok kártyái sok tekintetben eltérnek, de egyben valamennyien megegyeznek: **az elfogadási szabályok pontos betartása esetén garatálják az elfogadó számára a tranzakciók ellenértékének jóváírását.**

Az egyazon kártyabirtokos által, egyidejűleg lebonyolított vásárlásokat az elfogadóhely köteles egyösszegben engedélyezni.

A bankkártya-elfogadást az üzletben megfelelő módon jelezni kell. A kártyaelfogadás jelzéséhez a Bank a szükséges anyagokat (matricák) biztosítja. Ezeket a kártyabirtokosok számára feltűnő helyen – a bejáratnál és a fizetés helyén – kell elhelyezni. Lehetőség van a bankkal történt egyeztetés után egyéni jelzés készítésére és használatára is.

Nem szabad a kártyaelfogadást minimum vagy maximum tranzakcióösszeghez kötni. A nemzetközi kártyatársaságok szabályzata értelmében bármilyen, a kártyabirtokos kárára történő diszkrimináció tilos. Az ilyen megkülönböztetés a kártyahasználatot kedvezőtlenül befolyásolja, ezért az Ön üzletmenetére is hátrányos.

A teljes tranzakcióösszegnek az adókat is tartalmaznia kell. Bankkártyával történő fizetés esetén az adókat a kártyás tranzakciótól elkülönítve – pl. készpénzben – megfizettetni tilos, az adó összegét a végösszegnek tartalmaznia kell.

Kártyás tranzakció esetén a készpénz-visszatérítés tilos. A készpénz-visszatérítés lehetősége a bankkártyával visszaélők tömegét csábítaná arra, hogy hamis vagy lopott bankkártyával vásároljon, és utána az árut visszajuttatva készpénzhez jusson. Ezért a kártyaszervezetek szabályai értelmében a bankkártyával kifizetett visszahozott áruért vagy lemondott szolgáltatásért készpénzt visszatéríteni tilos. **Az ellenértéket visszavét tranzakcióval, illetve a jóváírás kezdeményezésével a Bankkártya Reklamációs Osztályon keresztül lehet vissza utalni.** Kérjük, küldje el az ilyen típusú kéréseit faxon a (06 1) 366 2366-os számra.

3. Tranzakciót megelőző segítségkérés lehetősége a banktól

FIGYELEM: Amennyiben a bankkártyával vagy a kártyabirtokos személyével kapcsolatban a vásárlás során bármilyen kétség merül fel, még a tranzakció megkezdése előtt hívja az OTP Bank 24 órás engedélyező ügyfélszolgálatát (HelpDesk-jét), és kérjen „Tízes kódú engedélyt”. Telefonszám: (06 1) 3 666 100, (06 40) 366 100

3.1 Mikor kérjünk „Tízes kódú engedélyt”?

Bármilyen gyanúsat észlel a kártyabirtokos viselkedésében, pl.:

- Közvetlenül zárás előtt toppan be, remélve, hogy Ön nem hajtja végre a teljes ellenőrzést.
- Nagy értékű terméket vásárol és nem törődik a minőséggel.
- A legjobb minőséget kéri és nem törődik az árral.
- „Valaki más” részére vásárol.
- Ráérősen válogat nagyértékű termékeket, de a fizetésnél siet.
- Egyazon napon többször visszatér és szokatlan mennyiségben/értékben vásárol.
- Elutasítja a vásárolt áru házhoz vagy gépkocsihoz szállítását.
- Válogatás nélkül vásárol, nem törődik a színnel, mérettel, árral (vizonteladásra).
- Nagyon tájékozott a kártyaelfogadási szabályok területén.
- Esetleg a társa segítségével próbálja elterelni az Ön figyelmét.
- Az engedélykérés során kapott, elutasító válaszkód esetén egyre kisebb összegre kéri a kártya lehúzását, nincs tisztában a számlán rendelkezésre álló összeggel.
- Több azonos típusú kártyával (pl. VISA kártyával) próbál fizetni.

Amennyiben a kártyával kapcsolatban merül fel gyanú, pl.:

- A kártya felmutatójának kiléte nem áll összhangban a kártyán feltüntetett névvel, nemmel, fényképes kártya esetén nem a jelenlévő személyt ábrázolja stb.
- A kártyát használó személy által használt nyelv nem azonos az okiratban szereplő nemzetiséggel.
- A kártyát nem írták alá.
- A kártya megrongálódott: az aláíráspanelen, a mágnescsíkon, a hologramon, vagy egyéb helyen rongálásra, manipulálásra utaló nyom található, az aláíráspanelen a „VOID” szó feltűnik.
- A mágnescsíkot durván megsértették.
- Az aláíráspanelen szereplő kártyaszám nem egyezik a kártya előlapján található kártyaszámmal.
- Bármilyen eltérés található a kártya érvényességének ellenőrzése során.
- A kártyán bármilyen, hamisításra utaló jelet lát.
- Az aláíráspanel nincs a kártyával egy síkban.

3.2 „Tízes kódú engedélyezés” folyamata:

A tranzakció lebonyolítása előtt lehetőség van arra, hogy az elfogadó felvegye a kapcsolatot az OTP Bank engedélyező központjával a „titkosított”, diszkrét segélykérés bejelentésével. Ilyen esetben mindig a „Tízes kódú engedélyt kérek” kulcsmondattal kezdjük a beszélgetést, ebből az OTP Bank munkatársa tudja, hogy Önök segítséget kérnek. A „Tízes kódú engedélykérés” a fizetésre átnyújtott kártya birtokában, a kártya lehúzása előtt kell kezdeményezni.

Az operátor kérésére adja meg:

- POS terminál azonosítószámát (megtalálható a POS terminál oldalára ragasztott OTP Bank matricán),
- a kártyán szereplő teljes kártyaszámot,
- a kártyán szereplő kártyabirtokos nevét,
- a kártyán szereplő kibocsátó bank nevét.

Az OTP Bank munkatársa kérheti Önt, hogy egyéni információkat kérjen a kártyabirtokostól, melyet a kibocsátó bankkal egyeztet. Amennyiben a biztonsági ellenőrzés közben a kártyabirtokos visszakéri a kártyáját vagy elhagyja az üzletet, erről kérjük tájékoztassa az OTP Bankot, ne szakítsa meg a telefonbeszélgetést.

Amennyiben a kártyabirtokos által adott pótlólagos információk kielégítőek, az OTP Bank munkatársának utasítására kezdeményezheti a bankkártyás tranzakciót.

4. Tranzakciók lebonyolítása

4.1 Elektronikus kártyaelfogadás

Az elektronikus elfogadás a kártya mágnescsíkjának leolvasásával, a POS terminál segítségével történik.

Az elektronikus elfogadás előnyei

- **csökkenő kockázat** – mentesül a készpénzkezelés gondja és felelőssége alól,
- **gyorsabb elszámolás** – a tranzakciók adatai azonnal bekerülnek a bank rendszerébe, ami meggyorsítja a jóváírásokat,
- **jobb kiszolgálás** – az ügyfél maga dönt a fizetési módról,
- **bővülő ügyfélkör** – bankkártyával vásárlókat is kiszolgálhat.

A tranzakció lebonyolítása

A bankkártyák biztonsági jellemzőinek ellenőrzése, beleértve az UV lámpa igénybevételét:

1. lépés:

Fogja a bankkártyát a mutató- és hüvelykujja közé a hologramnál. Tapintással ellenőrizze, hogy a hologram és az aláíráspanel nem emelkedik-e ki a plasztik síkjából, nem ragasztott-e illetve, hogy **a kártyán nem történt-e kézzel is kitapintható durva beavatkozás** (pl. a dombornyomás kivasalása, aláíráspanel felülragasztása vagy a kártyaszám újrayomása).

2. lépés

A bankkártyák biztonsági elemeinek gyors, de határozott **ellenőrzése**, az 5. fejezetben meghatározott biztonsági elemek ellenőrzésével.

3. lépés

A biztonsági elemek ellenőrzése után kerül sor **a tranzakció lebonyolítására** a terminál kezelési útmutatója alapján. Minden esetben az útmutató és a terminál utasításainak megfelelően kell eljárni.

A bankkártyák letiltottságát nem kell ellenőrizni, ugyanis a terminál automatikusan kapcsolatot létesít a banki központtal és engedélyeztet minden tranzakciót.

PIN kód ellenőrzés

- Bankkártyás fizetés esetén a bankkártya lehúzása a POS terminálon történik.
- A vásárlás végösszegét a vevő elfogadja a POS terminál mellé kihelyezett PIN-PAD-en található zöld gomb megnyomásával, ezt követően rögzíti a (4 jegyű titkos) PIN kódját és a zöld gomb megnyomásával elindítja a tranzakciót.
- A PIN kód kérése és ellenőrzése automatikusan történik a Bank által (nem minden bankkártya PIN köteles!).
- PIN kód elütés esetén a PIN kód újbóli megadására, korrigálására van lehetőség. A PIN kód ismétlési lehetőség száma a Bank által beállított. Amennyiben a próbálkozások száma eléri a Bank által engedélyezettet, hibaüzenet jelenik meg („PIN próbálkozások száma túl nagy”) és a kártya letiltásra kerül.
- Helytelen PIN kód beütés esetén a bankkártyás tranzakció érvénytelen, de más fizetési eszközzel a vásárlás kiegyenlíthető.
- Amennyiben a tranzakció megkezdését követően a kártya lehúzása után kiderül, hogy az ügyfél nem ismeri a PIN kódot, akkor a bankkártyás tranzakció megszakítható. Ez esetben a vásárlás összege más fizetési eszközzel kiegyenlíthető. Megszakításkor az alábbi hibaüzenet jelenik meg: „Az engedélyezés nem sikerült, a kezelő a tranzakciót megszakította”.

FIGYELEM! FONTOS!

A PIN kódos tranzakció esetén is kötelező elvégezni a bankkártyák formai – biztonsági elemeinek – vizsgálatát a jelen kézikönyvben leírtak szerint.

A PIN kód ellenőrzéssel elfogadott tranzakciók esetében nincs szükség a kártyabirtokos aláírására. A bizonylaton az aláírást helyén az „aláírás nélkül érvényes/no signature required” felirat jelenhet meg.

Amennyiben a terminál visszautasítja a tranzakciót („Elutasítva”), az ügyfél személyes adatainak védelme érdekében rendszerint nem részletezi az elutasítás okát (pl. lopott, elveszett, fedezetlen, lejárt bankkártya, nem létező kártyaszám stb.). Ilyen esetben a kártyabirtokosnak joga van más fizetési móddal lebonyolítani a vásárlást, illetve javasolhatják, hogy lépjen kapcsolatban bankjával.

Amennyiben a terminál bevonásra ad utasítást („Elutasítva – Vonja be a kártyát!”) a kártyát lehetőség szerint ne adja vissza, természetesen csak akkor, ha ezt testi épsége veszélyeztetése nélkül megteheti. A vásárló távozása után a kártyát a mágnescsík és az aláírási panel között bevágva, – de nem kettévágva – a mágnescsíkot és az aláírási panelt sértetlenül hagyva, zárt borítékban, jegyzőkönyvvel együtt juttassa el az alábbi címre: **OTP Bank Nyrt., Kártyarendszerek Üzemeltetési Osztály 1023 Budapest, Lajos u. 23–31.**

Szabályos beküldés esetén a bankkártyát bevonó dolgozót jutalom illeti meg. Amennyiben testi épségének veszélyeztetése miatt kénytelen volt a kártyát visszaadni, ennek tényéről és az eset kapcsán tudomására jutott információkról (bankkártya típusa, száma, a személy neve, a gépkocsi rendszáma, készült-e biztonsági kamera által felvétel a vásárlásról stb.), kérjük azonnal tájékoztassa az OTP Bank HelpDeskjét a (06 1) 3 666 100 vagy a (06 40) 366 100-as telefonszámon!

Amennyiben a terminál „Hívja az Engedélyező Központot” utasítást ad, hívja a (06 40) 366 100 vagy a (06 1) 3 666 100 számon az OTP HelpDesk-et és annak utasításai alapján járjon el!

A tranzakció csak az „Elfogadva” üzenet esetén tekinthető sikeresnek. Minden más üzenet esetén járjon el a terminál utasításának megfelelően, esetleges információért hívja a HelpDesket!

A tranzakció során keletkező bizonylat kétpéldányos, melyből az első példány minden esetben az elfogadóhelyé – amennyiben aláírásköteles, ezt írassa alá a kártyabirtokossal –, a második példány pedig a kártyabirtokosé. Bankhoz beküldendő bizonylat nem keletkezik, mert a tranzakciós adatok elektronikus úton jutnak el az OTP Bank központjába. **Bizonylatnak csak a terminál által kiadott bizonylat tekinthető.** Ha a bizonylat olvashatósága a terminál hibájából nem megfelelő, kérjük, haladéktalanul értesítse a HelpDesk-et.

4. lépés

Kérjük, a tranzakciót követően a bizonylatot az aláírásra kijelölt helyen a vásárlóval jól láthatóan aláírni. PIN kód kérése esetén előfordulhat, hogy a terminál olyan bizonylatot nyomtat, melyen az „Aláírást nem igényel/Signature not required” szöveg jelenik meg. Ebben az esetben természetesen nem kell aláírni a bizonylatot.

5. lépés

A tranzakció lebonyolítását követően, a bankkártya visszaadása előtt kérjük ellenőrizzék a kártya hátoldalán és a bizonylaton levő aláírás egyezőségét, valamint a bizonylatra kiírt és a bankkártyán levő kártyaszám utolsó 4 számjegyének azonosságát. Téves összeg vagy határozottan nem egyező aláírás esetén a tranzakció ugyanazon kártyával és összeggel kezdeményezett stornó tranzakcióval azonnal törölhető.

A kártyabirtokos személyének, illetve aláírásának ellenőrzése végett betekintést nyerhet a vásárló személyazonosító okmányába.

FONTOS:

A személyazonosító okmányból adatokat kiírni, azt fénymásolni szigorúan **TILOS!**

Az üzletben maradó bizonylatok megőrzési határideje MasterCard és VISA kártya esetén 18, AMEX estében 12, JCB kártya esetén 36 hónap! Gondoskodni kell arról, hogy a tárolás során a bizonylatok ne sérüljenek meg és a Bank kérésére a kártyaelfogadói szerződésben foglaltak alapján, olvasható bizonylat kerüljön beküldésre.

Hasznos tudnivalók a terminállal kapcsolatban:



A bankkártya lehúzásakor győződjön meg arról, hogy a mágnescsík a **megfelelő irányba néz**. A legtöbb terminálon ezt egy kép, vagy diagram mutatja.

A leolvasón található **nyíl irányába** húzza a függőlegesen tartott kártyát egy határozott mozdulattal!



Ha a terminál nem érzékeli a mágnescsíkot, kérjük, próbálja újra a lehúzást!

Az ismételt kártyalehúzás esetén bizonyosodjon meg arról, hogy a tranzakció megghiúsult, s nem következik be a tétel kétszer történő leemelése a kártyabirtokos számlájáról. Amennyiben a kártya mágnescsíkja a POS terminál által nem olvasható, és lehetősége van a kézi lehúzásra, a tranzakció előtt a banktól engedélyszámot kell kérni a 4.2 pont szerint.

A kártyaleolvasót tartsa tisztán és karcolásmentesen a terminálkezelési útmutatóban írtaknak megfelelően! A terminál használati és kezelési útmutatóját a Bank megbízottja telepítéskor adja át az elfogadóknak!

Egyéb fontos tudnivalók:

- A bankkártyával történő esetleges **visszaélések megelőzése érdekében**, amennyiben egy vásárló egy napon belül többször visszatér, vagy egymást követő napokon feltűnően magas értékben vásárol, illetve megjelenését vagy viselkedését gyanúsnak, megszokottól eltérőnek ítéli meg, Önnek joga van tőle személyazonosságot igazoló okmányt (személyi igazolványt, útlevélet stb.) kérni, vagy kérjen „Tízes kódú engedélyt” a Banktól! Sajnos előfordul az, hogy hamis bankkártya mellé az azonosító okiratot (személyi igazolvány, útlevél stb.) is hamisítják – elsősorban a külföldi okiratokat –, ezért kérjük, a vásárló nemzetiségét vessék össze a kártyán, illetve a személyazonossági okmány alapján feltételezhető nemzetiséggel, mert előfordulhat, hogy magyarul beszélő és értő személyek külföldi állampolgároknak adják ki magukat. Ha bármi gyanúsat tapasztalnak, kérjenek még egy azonosításra alkalmas okmányt a kártyabirtokos személyének ellenőrzése érdekében.

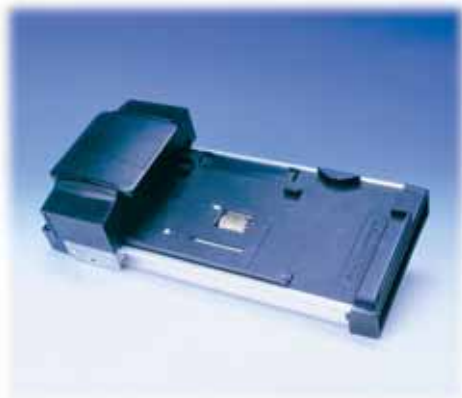
- Téves tranzakció törlése a tranzakciót követő azonnali STORNÓ funkcióval (használati útmutató alapján), vásárlás értékének visszatérítése a VISSZAVÉT funkcióval (használati útmutató alapján) lehetséges. A visszavét tranzakció azonban csak az adott vásárlási napra vonatkozóan érvényes. Egyéb esetben a reklamációt követő utólagos jóváírást csak a Bankkártya Reklamációs Osztályon keresztül levélben, illetve faxon lehet lebonyolítani. Levélben a 1876 Budapest, Nádor utca 16. címen, faxon a (06 1) 366 2366 számon.

Figyelem, a POS terminálon minden nap végén napzárást kell végezni! Napzárás hiányában a Bank nem tudja garantálni, hogy a szerződésben megadott határidőn belül elszámolja a tételeket.

- **A terminált az üzletben jól látható helyen úgy kell elhelyezni, hogy a kártyabirtokos kártyájának lehúzását végig nyomon tudja követni, látóköréből a kártya egy pillanatra sem kerülhet ki.** Egyazon kártyabirtokos által, egyidejűleg lebonyolított vásárlásokat az elfogadóhely köteles egy összegben engedélyeztetni.



4.2 Manuális kártyaelfogadás



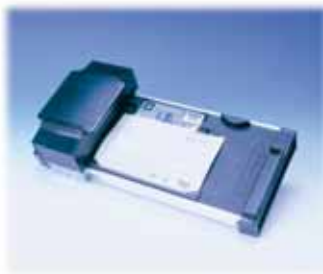
Ez az eljárás Bankunknál kizárólag helyettesítő eljárásként működik a terminál vagy a bankkártya mágnescsíkjának meghibásodása, illetve kommunikációs hiba esetén.

A manuális elfogadás a kártyákon található dombornyomott adatok egy indigós bizonylatra való „rávasalását” jelenti, minden esetben telefonos engedélyezéssel a (06 1) 3 666 100, vagy a (06 40) 366 100-as telefonszámon.

Ilyen módon műszaki hiba esetén csak dombornyomott MasterCard, VISA és American Express típusú kártyák fogadhatók el, tehát VISA Electron, Maestro és BankPont NEM!

A manuális elfogadáshoz szükséges:

- egy **imprinter**, vagyis mechanikus lehúzó,
- **slip**, vagyis önindigós bizonylat,
- az elfogadható **bankkártya**,
- **golyóstoll** (fílctoll nem alkalmas, mert nem látszik a lenyomata).



4.3 A Manuális kártyaelfogadás lebonyolítása

- A manuális kártyaelfogadás esetén a bankkártyák biztonsági elemeit, valamint a kártyabirtokos személyazonosságát fokozottan ellenőrizze!
- Minden esetben **hívja fel az OTP Bank Engedélyező Központját (HelpDesk-jét) a (06 1) 3 666 100 vagy a (06 40) 366 100 telefonszámon!**
- A terminálhiba bejelentése és a POS azonosító kód megadása mellett engedélykérés céljából kollégáink elkérhetnek bizonyos adatokat a kártyáról, illetve az elfogadóhelyről.

Az engedély megadása után következik a tranzakció lebonyolítása:

1. **Helyezze a kártyát előoldallal felfelé az imprinterbe!**
2. **Helyezzen egy slipet a kártyára előoldallal felfelé!**
3. **Húzza a fogantyút balról jobbra, majd vissza**, hogy a szükséges információk a slipre vasalódjanak!
4. Vegye ki a slipet a lehúzóból!
5. **Töltse ki a bizonylatot!** Bizonyosodjon meg róla, hogy valamennyi adat, a bizonylat valamennyi példányán tiszta és olvasható.
A megfelelő helyekre tüntesse fel:
 - a tranzakció dátumát,
 - a vásárlás értékét (a valutanem megjelölésével együtt, az adót is beleértve),
 - az Engedélyező Központtól (HelpDesk-től) kapott engedélyszámot,
 - a termék vagy szolgáltatás jellegét.
6. **Végezze el a szükséges összeadásokat** igen gondosan, mert a hibák költséges és hosszadalmas vitákhoz vezethetnek.
Hiba esetén a következőket tegye:
 - Töltsön ki egy új slipet!
 - Informálja a vásárlót!
 - Tépje össze a hibás slipet a vásárló szeme láttára!
 - **Kérje meg a vásárlót az új slip aláírására!**
7. Gondosan **hasonlítsa össze a slipen szereplő aláírást a kártya aláírási paneljén szereplővel!** Tapintással és szemmel is győződjön meg az aláírási panel valódiságáról (nem lehet rajta törlés, radirozás nyoma, nem látszódhat a „VOID” felirat és tapintásra sima kell, hogy legyen, a kártyával egy síkban).
8. A kitöltött és aláírt bizonylat egyik példánya Önnél marad, a másik a kártyabirtokosé, a harmadik a Banké. **A bizonylat banki példányát elszámolás céljából 7 napon belül küldje el az OTP Bank Nyrt. Bankkártya Reklamációs Osztályára! (1876 Budapest).**

5. A bankkártyák biztonsági elemei

5.1 VISA kártyák

VISA logó



A VISA logó mindig a kártya előlapján, jobboldalt található a jobb felső vagy jobb alsó sarokban.

Galamb hologram



Amennyiben szerepel a kártyán, mindig a kártya előlapján, jobboldalt középen található. A kártyát mozgatva a galamb „repül” (szárnyainak két különböző helyzete látható a hologramon). Ha ezt nem látja, akkor a hologram hamis.

Kártyaszám alá vagy fölé nyomtatott négyjegyű szám



A nyomtatott szám a kártyaszámhoz hasonlóan 4-gyel kezdődik, és meg kell egyeznie a kártyaszám első négy számjegyével. Ha nem egyezik meg, akkor a kártyát valószínűleg megváltoztatták vagy hamisították.

Dombornyomott kártyaszám



Az eredeti kártyákon a dombornyomás egyenletes és sima, valamennyi karakter azonos formájú és méretű. Ha nem így van, pl. ha „szellemképesek” a karakterek, akkor a kártya valószínűleg hamisított. A VISA kártyákon a kártyaszám általában 16 jegyű, és az utolsó 4 számnak a hologramon kell elhelyezkednie.

Speciális VISA biztonsági karakter



A lejárat dátumtól jobbra V biztonsági karakter található, újabb kibocsátású kártyákon ez az ismérv nem kötelező!

Érvényesség kezdete

(customer since, member since, valid from)



Azt az időpontot jelzi, mely előtt a kártya nem fogadható el. Általában hónap/év formátumban jelenik meg, ilyenkor a kártya a jelzett hónap első napjától érvényes.

Ha a formátum nap/hónap/év, akkor a jelzett dátum az érvényesség első napja.

Lejárat

(expires end, expiration date, good thru, valid thru)



Azt a dátumot jelzi – általában hónap/év formátumban, ilyenkor a jelzett hónap utolsó napjáig érvényes – ameddig a kártya még elfogadható. A lejárt bankkártya nem feltétlenül csalás jele, utalhat figyelmetlenségre is. Ilyen esetben kérjen másik kártyát a vevőtől! A lejárt kártyát a terminál nem fogadja el.

UV-galamb

A kártya előlapján UV fény alatt egy galamb jelenik meg.

Aláírási panel



Az aláírási panelen nem lehet karcolás vagy rádiózás. 45 fokos dőlésszögben a VISA felirat ismétlődik az aláírási panelen. Amennyiben az aláírási panelen nem szerepel aláírás, személyazonosító okmány, pl. személyi igazolvány, vagy útlevél aláírásának ellenőrzése mellett a kártyát írassa alá a kártyabirtokossal és utána ellenőrizze az aláírás egyezőségét. Az aláíráspanel jobb felső részén nyomtatva megjelenik a 16 jegyű kártyaszám + 3 jegyű ellenőrző szám.

5.2 VISA Electron kártyák

Felhívjuk figyelmét, hogy a VISA és a VISA Electron kártyák nem azonosak, bár mindkettő a VISA kártyaszervezethez kapcsolódik. Éppen ezért a két kártya biztonsági elemei is eltérnek. Az új típusú VISA Electron logóval ellátott bankkártyákon hologram is lehet.

VISA Electron logó



Mindig a kártya előlapján található. A VISA Electron kártyák egy része a galamb hologramot is tartalmazza.

Elektronikus használatra utaló felirat



Mindig a kártya előlapján található angolul (esetleg még más nyelven is). A VISA Electron kártya tehát manuális tranzakciókra (pl. imprinteres elfogadás) nem használható, csak a kártyabirtokos jelenlétében, elektronikusan fogadható el.

Kártyaszám alá vagy fölé nyomtatott négyjegyű szám



A nyomtatott szám a kártyaszámhoz hasonlóan 4-gyel kezdődik és meg kell egyeznie a kártyaszám első négy számjegyével. Ha nem egyezik meg, akkor a bankkártyát valószínűleg megváltoztatták vagy hamisították.

Kártyaszám



A kártyaszám mindig a kártya előlapján található festve. A VISA kártyákhoz hasonlóan a kártyaszám első négy számjegye mindig meg kell, hogy egyezzen a kártyaszám alatt vagy fölött látható négyjegyű számmal, valamint a terminál által a mágnescsíkról leolvasott szám és a kártyán található kártyaszám utolsó 4 számjegyével.

Néhány VISA Electron kártyára biztonsági okokból csak a kártyaszám utolsó négy számjegyét nyomtatják, ilyenkor ezen számokat össze kell vetni a mágnescsíkról leolvasott, illetve a bizonylatra nyomtatott kártyaszám utolsó négy számjegyével. A VISA Electron kártyákon 16 jegyű kártyaszám található.

Lejárat



Mindig a kártya előlapján található. A kártya érvényességét jelöli. A lejárt bankkártyát a terminál nem fogadja el.

Aláírási panel



A kártya hátlapján lévő alnyomat mindig kék, vörös és sárga színű Electron feliratokból áll. Amennyiben az aláíráspanelen nem szerepel aláírás, személyazonosító okmány, pl. személyi igazolvány, vagy útlevelel aláírásának ellenőrzése mellett a kártyát írassa alá a kártyabirtokossal és utána ellenőrizze az aláírás egyezőségét.

5.3 American Express kártyák

American Express logó



A kék négyzetben elhelyezkedő American Express felirat minden kártyán megtalálható, legtöbbször a kártya előlapján, de előfordulhat, hogy csak a hátlapon.



A kártyák egy részénél egy római katona rajza is megjelenik az előlapon.

Hologram



Egyes American Express kártyákon található hologram.

Kártyaszám fölé nyomtatott négyjegyű szám



Ez a szám a kártyaszámtól független biztonsági elem. Szóbeli engedélykéréskor az engedélyező kolléga kérheti, hogy megbizonyosodjon a kártya jelenlétéről.

Dombornyomott kártyaszám



A nyomtatott kártyaszám 37-tel, vagy 34-gyel kezdődik, és 15 számjegyből áll (4, 6, 5 tagolásban). A dombornyomott kártyaszám a kártyákon megismétlődik festve a hátoldalon is.

Érvényesség kezdete (valid from)



Amennyiben fel van tüntetve, akkor hónap/év formátumban jelenik meg. Ilyenkor a megadott hónap első napjától érvényes a kártya.

Lejárat (valid thru)



Ez minden esetben hónap/év formátumban jelenik meg. Ilyenkor a megadott hónap utolsó napjáig érvényes a kártya.

UV-felirat

A kártya előlapján UV fény alatt AMEX, bizonyos esetekben AX vagy OC betűk látszódnak.

Aláírási panel



Az aláíráspanelen jól látható folyamatos vonallal rajzolt minta jelenik meg. Nem lehet a mezőben radírozás, kaparás, az aláírásnak jól láthatónak kell lennie. A kártya síkjából kiemelkedő aláíráspanel hamisításra utaló jel.

5.4 MasterCard kártyák

MasterCard logó



A logók a kártya előlapján a jobb oldalon találhatóak alul vagy felül.

MasterCard földgömb hologram



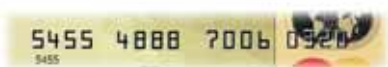
Mindig a kártya jobb oldalán középen található, két egymásba kapcsolódó földgömböt ábrázol. A kártyaszám utolsó 4 számjegye a hologramon helyezkedik el.

Kártyaszám alá vagy fölé nyomtatott négyjegyű szám



A nyomtatott szám a kártyaszámhoz hasonlóan 5-tel kezdődik, és meg kell egyeznie a kártyaszám első négy számjegyével. Ha nem egyezik meg, akkor a bankkártyát megváltoztatták vagy hamisították.

Dombornyomott kártyaszám



A kártyaszám minden MasterCard kártya esetében 5-tel kezdődik és 16 számjegyből áll. Az utolsó négy számjegy a hologramon helyezkedik el.

Speciális MC biztonsági karakter



A kártya előlapján szerepel egy **MC** biztonsági karakter, amely nélkül a kártya egészen biztosan hamisítvány.

Érvényesség, lejárat



Mindig a kártya előlapján található. A kártya érvényességét jelöli. A lejárt bankkártyát a terminál nem fogadja el.

UV-MC

A kártya előlapján UV fény alatt az M és C betűk jelennek meg.

Aláírási panel



Csak a kártyabirtokos által a hátoldalon, az aláírósávban aláírt bankkártya fogadható el. Az aláírási panel alnyomata 45 fokos szögben megdöntött vörös, kék és sárga MasterCard feliratokból áll.

Az aláírási panelen 2 variáció lehetséges:

1. Tartalmazza a 16 jegyű kártyaszámot és egy 3 jegyű ellenőrző kódot az aláírási panel jobb oldalán 45 fokos szögben balra dőlve.
2. A kártyaszám utolsó 4 számjegyét és 3 jegyű ellenőrző kódot az aláírási panel közepén 45 fokkal balra dőlve.

5.5 Maestro kártyák

Maestro logó



A Maestro logó(k) lehet(nek) a kártya előlapján, hátlapján vagy mindkét oldalon egyaránt. Minden olyan kártya, amelyen szerepel a Maestro logó, elfogadható attól függetlenül, hogy a kártyán esetleg további, itt nem ismertetett emblémák is szerepelnek. A Maestro logós kártyákon esetenként hologram is található.

Érvényesség, lejárat



Mindig a kártya előlapján található. A kártya érvényességét jelöli. A lejárt bankkártyát a terminál nem fogadja el.

Aláírási panel



Az aláírási panelen 45 fokos szögben a Maestro felirat ismétlődik, de ettől eltérő, a kibocsátó bankok által meghatározott is lehet. Amennyiben az aláírás panelen nem szerepel aláírás, személyazonosító okmány, pl. személyi igazolvány vagy útlevelel aláírásának ellenőrzése mellett a kártyát írassa alá a kártyabirtokossal és utána ellenőrizze az aláírás egyezőségét.

5.6 MasterCard Electronic kártyák

A MasterCard Electronic Hitelkártya megjelenésében a MasterCard típusú kártyák családjába tartozik, néhány eltéréssel:

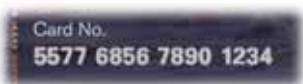
Hologram és MasterCard logó



Az azonosítási felületen egy általános ezüst MasterCard hologram és a MasterCard Electronic márkajelzés található.

Az azonosítási területet fehér vonal veszi körül.

Kártyaszám



A kártya nem dombornyomott. A kártyaszám, a kártyabirtokos adatai lézernyomtatással, vagy hőnyomtatással kerülnek a kártyára.

Elfogadóhely



A kártya hátoldalán is olvasható, hogy „Csak MasterCard Electronic elfogadóhelyeken érvényes.”

5.7 BankPont logós OTP Bankkártyák

BankPont logó



A kizárólag BankPont logóval jelzett kártyák nem tartoznak a nemzetközi kártyaszervezetekhez, ezek az OTP Bank ügynevezett „saját kártyái”, csak az OTP Bankkal szerződött kereskedők fogadhatják el. A bankkártyák teljes kártyaszáma 16-jegyű. A kártyákon azonban csak az utolsó 10 számjegy szerepel. Az OTP Bank saját logós bankkártyáin egy ügynevezett lovas hologram is látható.

Érvényesség, lejárat



A kártya a feltüntetett hónap utolsó napjának 24. órájáig érvényes, ezután nem fogadható el.

Aláírási panel



A kártyák aláírási panelének alyomata 45 fokban szögben megdőntött „OTP BANK” feliratokból áll. Nem lehet rajta karcolás vagy radírozás. Ha üres az aláírási panel, akkor a személyazonosító okirat ellenőrzése mellett a kártyát írassa alá a kártyabirtokossal és utána ellenőrizze az aláírást.

6. Fontos címek, telefonszámok

6.1 OTP Bank Kártyaelfogadási Osztály

Ha cégükkel kapcsolatban bármilyen változás történik (pl. név, cím, bankszámlaszám-változás, új üzemeltető, szerződéssel kapcsolatos változások, új egység nyitása, termínáligény), kérjük jelezzék Bankunknak az alábbi címen:

Postacím:

OTP Bank Nyrt. Kártyaelfogadási Osztály

1876 Budapest

Fax: **(06 1) 266 2228**

E-mail: kartyaelfogadas@otpbank.hu

Web: www.otpbank.hu/kartyaelfogadas

6.2 OTP Bank Bankkártya Reklamációs és Kockázatkezelési Főosztály

Elszámolással kapcsolatos probléma, valamint áruvisszavét kezelése esetén: A reklamációkat levélben vagy faxon juttassa el a reklamált tételeket alátámasztó POS, illetve SLIP bizonylatok jól látható, olvasható másolatával.

OTP Bank Nyrt. Bankkártya Reklamációs Osztály

1876 Budapest

Fax: **(06 1) 366 2366**

E-mail: reklamacio@otpbank.hu

6.3 HelpDesk, 24 órás engedélyező központ, valamint hibabejelentés

Bármely egyéb gond, műszaki, kezelési probléma vagy bizonylatpapír pótlása stb. ügyében forduljon 24 órás HelpDesk szolgálatunkhoz a (06 40) 366 100 vagy a (06 1) 3 666 100 telefonszámon.

Köszönjük figyelmét, és reméljük, hogy saját és vevői megelégedésére fogja használni a bankkártya-elfogadási rendszert. Ha bármilyen kérdése, problémája van, hívja a korábban említett telefonszámokat, ahol munkatársaink készséggel állnak rendelkezésére.