

Bankkártya elfogadói kézikönyv

– kivonat –

1. Bevezető

Köszöntjük az OTP Bank bankkártya elfogadói partnerek között! Megtisztelő számunkra, hogy az OTP Bankot választotta.

Jelen leírás a bankkártya elfogadásról szóló rövid tájékoztató, amely a Bankkártya Elfogadói Szerződés elválaszthatatlan részét képező részletes, mindenre kiterjedő **Bankkártya Elfogadói Kézikönyv** rövid kivonata és amely a POS-terminálok technikai részleteit ismertető anyaggal (**POS-terminál kezelési útmutatók**) együtt megtalálható az OTP Bank Nyrt. honlapján, a <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kartyaelfogadas> oldalon.

A bankkártyával történő fizetések során Ön köteles a Bankkártya Elfogadói Kézikönyvben leírtaknak megfelelően eljárni.

2. Elfogadható bankkártya típusok

Ön az OTP Bankkal kötött elfogadói szerződésében feltüntetett logókat viselő összes bankkártya elfogadására jogosult – ideértve a külföldiek kártyákat is – függetlenül attól, hogy melyik bank bocsátotta ki őket. Ezek lehetnek:

Mastercard, Maestro, Visa, Vpay, American Express, JCB, UnionPay

3. Speciális kártyák elfogadása

A POS-terminálokön lehetőség van nem bankkártya típusú, speciális kártyák elfogadására: OTP és egyéb SZÉP kártya, OTP Egészségpénztári és Cafetéria kártya, egyéb egészségpénztári és cafetéria kártyák.

Ezen típusú kártyák elfogadására az elfogadónak külön szerződést kell kötnie az adott kártya kibocsátójával.

4. POS-terminál fajták

Az OTP Bank több fajta POS-terminálon biztosítja a bankkártya elfogadást:

- Fixen telepített asztali terminál szélessávú internettel vagy SIM kártyával, PIN-Pad-del vagy anélkül
- Hordozható mobil – akkumulátorról működő – terminál, GPRS kommunikációval
- Mobil telefonhoz bluetooth kapcsolattal csatlakoztatható mobil bankkártya olvasó eszköz (mPOS).

5. Bankkártya elfogadás POS-terminálon, a vásárlás menete

A pénztárnál történő fizetés során a vásárló jelzi, hogy a vásárlás ellenértékét bankkártyával kívánja kiegyenlíteni. Amikor a POS-terminálon megjelenik a „Kérem a kártyát” felirat, a vásárló vagy a kártyán található chip, vagy egyérintéses (contactless) technológia segítségével fizet.

A chippel rendelkező bankkártyákat a terminál chip olvasójába kell bedugni, ahol a kártyabirtokos azonosítás PIN-kód megadásával történik.

Az egyérintéses (contactless) fizetésre alkalmas bankkártyákkal történő fizetéskor a kártya contactless jelzést tartalmazó felét a kártyabirtokosnak néhány másodpercig a contactless leolvasásra képes kártyaleolvasó géptől 1-2 centiméterre kell tartani.

A mobil eszközbe (mobiltelefonba, okos órába, wallet-be) digitalizált bankkártya éppúgy használható fizetésre a bolti vásárlás alkalmával az eszköz terminálhoz történő érintésével.

Amennyiben a terminál a tranzakció során kéri az ügyfél PIN kódjának a megadását, kérjük kövesse a terminál utasításait.

Az egyérintéses tranzakciók során a meghatározott limitösszeg alatt a POS-terminál csak abban az esetben kér PIN kódot,

- ha az egymást követő, PIN-kód nélküli, egyérintéses (contactless) fizetések (darab)száma elérte az ötöt, a hatodik tranzakció PIN-kód megadásával történik, összegtől függetlenül, vagy
- ha az egymást követő, PIN-kód nélküli, egyérintéses (contactless) fizetések összértéke meghaladja a 150 eurót.

Chipes tranzakció során a „Kérjük, vegye ki a kártyát!” üzenet esetén kell a bankkártyát kivenni a POS- terminálból, egyérintéses tranzakció esetén hangjelzés jelzi, ha a bankkártya beolvasásra került. A tranzakció csak az „Elfogadva” üzenet terminálon való megjelenésekor tekinthető sikeresnek.

Sikertelen vagy elutasított tranzakció esetén a terminál kijelzőjén az „Elutasítva” üzenet jelenik meg, a bizonylaton az elutasítás konkrét okát (kódját) feltüntetve. Elutasítás esetén – annak jellegétől függően – meg lehet kísérelni újra a bankkártya beolvasását vagy a kártyabirtokosnak jogában áll más módon kiegyenlíteni az áru vagy szolgáltatás ellenértékét. Sikertelen bankkártyás tranzakció esetén ne adja át az árut a vásárlónak!

Amennyiben bizonytalan az utolsó tranzakció sikerességét illetően (például nem nyomtatott bizonylatot a terminál vagy nem egyértelmű a terminál üzenete), lekérdezhető az utolsó tranzakció a terminál megfelelő billentyűkombinációjával, akár sikeres, akár sikertelen.

6. Tranzakció típusok

A POS-terminálon az Ön Kártyaelfogadói szerződésében meghatározott tranzakció típusok kezdeményezhetőek.

- Eladás, Sztornó, Áruvisszavét (Refund), Részletfizetés (alapbeállítás)
- DCC, azaz a POS-terminálon történő dinamikus devizaátváltás
- MO/TO (mail order, telephone order) tranzakciók (külön szerződés esetén)
- Előengedélyezés, komplettírozás (külön szerződés esetén)
- Borralaló kezelés (külön szerződés esetén)

7. Tranzakció elszámolás

A POS-terminál automatikusan nyújtja be az OTP Bank felé elszámolásra, a nap folyamán végrehajtott összes elektronikus tranzakció adatait. A napzárást követően éjjel kerülnek feldolgozásra a tranzakciók.

Az elfogadóhelynek 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!

Az OTP Bank az Egységes ÁSZF (POS, mPOS, vPOS kártyaelfogadói szerződéshez és automata kártyaelfogadói terminálok (CAT) esetén elnevezésű szerződéses dokumentumban lefektetett gyakorisággal és módon számol el az elfogadóval.

8. Elfogadói Tételes Elszámolói Lista (analitika)

A Bank minden, az elfogadó bankszámlájára indított jóváírás mellé elkészíti az Elfogadói Tételes Elszámolói Listát (analitika), amelyet papír alapon vagy e-mailben, PDF formátumban vagy szerkeszthető CSV formátumban küld meg az elfogadónak. A lista tranzakció szinten tartalmazza az adott tranzakció legfontosabb adatait.

A jóváírt összeget csökkenthetik a reklamáció miatt történt levonások, illetve az esedékes POS bérleti díj terhelések. Ezek a tételek a listában nem szerepelnek, de a bank külön tájékoztatást küld ezekről a pénzügyi eseményekről, az analitikához mellékelve.

9. Visszaéléssel kapcsolatos tudnivalók

A kártyaelfogadási szabályok pontos betartása garantálja az elfogadó számára a tranzakciók ellenértékének jóváírását, amely alól kivételek az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetek, mint például a kibocsátó banknak a tranzakcióra vonatkozó írásbeli nyilatkozata szerinti

csalárd tranzakció, vagy ha bármilyen visszaélésre utaló körülmény merül fel, illetve az elfogadó nem szerződészerűen vagy csalárd módon járt el. Az OTP Bank a tranzakció összegének visszatartásáról az elfogadót írásban értesíti.

A bankkártyás visszaélések megakadályozása és csökkentése érdekében az OTP Bank szóban és/vagy írásban megkeresheti az elfogadót a gyanúsnak minősített tranzakciók kivizsgálásának céljából.

Bankkártyás tranzakció esetén a készpénz-visszatérítés tilos!

10. „Tízes kódú” engedélyezés

Amennyiben a vásárlás során bármilyen kétség merül fel a bankkártyával vagy a kártyabirtokos személyével vagy viselkedésével kapcsolatban, úgy még a bankkártyás tranzakció megkezdése előtt lehetőség van a kártyabirtokostól személyazonosságot igazoló okmányt (személyi igazolványt, útlevelet stb.) betekintésre elkérni. Lehetőség van továbbá segítséget – úgynevezett „Tízes kódú engedély”-t – kérni a nap 24 órájában elérhető OTP Bank engedélyező ügyfélszolgálatától, a HelpDesktől a +36 1 366 6100 telefonszámon. Ilyen esetben mindig a „Tízes kódú engedélyt kérek” kulcsmondattal kell kezdeni a beszélgetést, ebből az OTP Bank munkatársa tudja, hogy Önök segítséget kérnek.

11. Az OTP Bank kártyaelfogadói szolgáltatásával kapcsolatos elérhetőségek

Bankkártya HelpDesk ügyfélszolgálat	Ügyfélszolgálat Tízes kódú engedélykérés POS-terminállal kapcsolatos kérdés, műszaki, kezelési probléma, hibabejelentés, bizonylatpapír pótlás	+36 1 366 6100
Elfogadói Tételes Elszámoló lista, Analitika	Analitika hiány, pótlás (kereskedői kód, átutalás dátuma és összege megadásával)	otpker@otpbank.hu
	Analitika küldésével kapcsolatos módosítási igény (címmódosítás, küldés módjának megváltoztatása)	etel@otpbank.hu
Elszámolás	Elszámolással kapcsolatos kérdés, probléma, panasz (kártyaszám utolsó négy karaktere, tranzakció dátuma és összege, POS vagy VPOS-terminál azonosítója megadásával)	Kereskedői kártyareklamációs adatlap
POS bérleti díj	POS bérleti díjjal kapcsolatos észrevételek (POS bérleti díj számla hiánya, bérleti díj összegével nem ért egyet)	posberletidij@otpbank.hu
Kártyaelfogadói szerződés	Kártyaelfogadói szerződéssel kapcsolatos adatváltozás, a terminál beüzemelésével, leszerelésével kapcsolatos ügyintézés	Payments Tribe 1876 Budapest kartyaelfogadas@otpbank.hu
	Kártyaelfogadói szerződéses jogviszonnyal kapcsolatos változások, új elfogadóhely bekapcsolása, új POS-terminál igény, új üzemeltető	terminaligeny@otpbank.hu
Bankkártyás visszaélés	Bankkártyás visszaéléssel kapcsolatos kérdés, panasz	Fizetési Műveletek Monitoring Osztály 1876 Budapest bkboelfogadoi@otpbank.hu