

Bankkártya elfogadói kézikönyv

– kivonat –



1. Bevezető

Köszönjük, hogy megtisztel minket bizalmával, és Ön is az OTP Bank bankkártya elfogadói partnere lett.

Az alábbiakban a **Bankkártya Elfogadói Kézikönyv rövid kivonatát** olvashatja a legfontosabb tudnivalókkal a **bankkártya-elfogadásról és a tranzakciók elfogadásáról**.

A részletes, mindenre kiterjedő **Bankkártya Elfogadói Kézikönyv** (https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Bankkartya_Elfogadoi_Kezik_Kartyaelfogadas_20240606.pdf), amely a Bankkártya Elfogadói Szerződés elválaszthatatlan részét képezi és a POS-terminálok technikai részleteit ismertető anyag **megetalálható az OTP Bank Nyrt. honlapján, a <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kartyaelfogadas> oldalon a Dokumentumok OTP Bankfióki szerződéskötés esetén részben**.

Felhívjuk a figyelmét, hogy a bankkártyával történő fizetések során Ön **köteles a Bankkártya Elfogadói Kézikönyvben leírtaknak megfelelően eljárni**.

2. Milyen bankkártyákkal fizethetnek a vásárlói?

Az elfogadói szerződés alapján Ön az alábbi típusú bankkártyákat fogadhatja el:

- **Mastercard,**
- **Maestro,**
- **Visa,**
- **VPay,**
- **American Express,**
- **JCB,**
- **UnionPay.**

Az összes ilyen típusú bankkártyát elfogadhatja, **függetlenül attól, hogy annak melyik bank a kibocsátója, akár belföldi, akár külföldi bankkártyáról van szó.**

3. Hogyan lehet speciális kártyákkal fizetni a POS-terminálon?

A POS-terminálokön lehetőség van **nem bankkártya típusú, speciális kártyák** elfogadására:

- OTP SZÉP kártya,
- egyéb SZÉP-kártyák,
- OTP Egészségkártya és OTP Cafeteria kártya,
- egyéb egészségpénztári és cafeteria kártyák.

Ha ilyen típusú kártyákat is el szeretne fogadni, akkor Önnek **külön szerződést kell kötnie az adott kártya kibocsátójával**.

4. Milyen fajtái vannak a POS-termináloknak?

Több fajta POS-terminálon biztosítjuk a bankkártyaelfogadást:

- **Fixen telepített asztali terminál** szélessávú internettel PIN Paddel vagy anélkül,
- **hordozható mobil terminál**, mobil kommunikációval (akkumulátorral),
- mobiltelefonhoz bluetooth-kapcsolattal csatlakoztatható **mobil bankkártyaolvasó terminál** (mPOS),
- **Retail PIN Pad kassza összeköttetéssel.**

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 az **érintéses (contactless) technológia** vagy a kártyán található **chip** segítségével fizethet.

Fizetés egy érintéssel (contactless)

Az egyérintéses (contactless) fizetésre alkalmas bankkártyákkal történő fizetéskor a kártya contactless jelzést tartalmazó felét a kártyabirtokosnak néhány másodpercig a **contactless leolvasásra képes kártyaleolvasóhoz** kell érintenie, így a tranzakció a fizetőeszköz átadása nélkül megvalósítható.

A fizetés mobil eszközbe (mobiltelefonba, okosórába) digitalizált bankkártyával is történhet, az eszköz terminálhoz történő érintésével.

Amennyiben a terminál a tranzakció során **kéri az ügyfél PIN-kódját**, kérjük, kövesse a terminálon megjelenő utasításokat!

Amennyiben az egyérintéses fizetés esetén a vásárlás összege nem éri el az adott országra meghatározott limitet (Magyarországon jelenleg 15 000 – tizenötezer – forintot), úgy a terminál általában nem kér PIN-kódos azonosítást.

Ha az egymás utáni érintés limit alatti tranzakciók kumulált összege vagy darabszáma eléri az előírások szerinti határt, a terminál a 15 000 – tizenötezer – forint alatti tranzakcióra is kérni fogja a PIN-kód megadását.

A POS-terminál hangjelzést ad, ha a bankkártya beolvasásra került.

Sikeres tranzakciók

Egy tranzakció **csak akkor tekinthető sikeresnek**, ha a terminálon megjelenik az **„Elfogadva”** üzenet.

Sikertelen tranzakciók

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 fizetni**. 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. Milyen típusú tranzakciókat hajthat végre a POS-terminálon?

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

A szerződés alapján **alapbeállításként** az alábbi tranzakciókat lehet végrehajtani:

- **Eladás,**
- **Sztornó,**
- **Áruvisszavét** (Refund).

A POS-terminálon **külön szerződés esetén** lehetőség van **további tranzakciók** kezelésére is:

- a POS-terminálon történő **dinamikus devizaátváltás** (DCC),
- **mail order, telephone order** (MO/TO-tranzakciók),
- **Előengedélyezés, komplettírozás,**
- **Borraaló-kezelés,**
- **Vásárlás készpénzátvétellel.**

POS Kereskedői Portál

Tájékoztatjuk, hogy kassza összeköttetés nélküli Android terminálok esetén a POS bizonylat kereskedői példányát és a záróbizonylatot nem kell papír alapon nyomtatnia. Az eBIZ (<https://ebiz.otpbank.hu>) felületen, a POS Kereskedői Portálon díjmentesen beállíthatja a digitális kereskedői POS bizonylatot termináljaira. A szolgáltatásról az OTP Bank Kereskedői Portál oldalán (<https://www.otpbank.hu/kereskedoi-portal>) olvashat.



7. Hogyan történik a tranzakciók elszámolása?

A **POS-terminál automatikusan beküldi az OTP Banknak** elszámolásra a nap folyamán végrehajtott összes elektronikus tranzakció adatait. A napzárást követően, **éjjel kerülnek feldolgozásra** a tranzakciók.

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.

Mi az Ön teendője a határidőben történő elszámolás érdekében?

Ahhoz, hogy az OTP Bank a szerződésben megadott határidőn belül el tudja számolni a tételeket, Önnek a POS-terminálon minden nap végén el kell végeznie a napzárást.

8. Mi az az Elfogadói Tételes Elszámolói Lista (analitika)?

Minden jóváírás mellé, amelyet az Ön bankszámlájára indítottak, elkészítjük az Elfogadói Tételes Elszámolói Listát (analitikát), amely **tranzakciónként tartalmazza az adott tranzakció legfontosabb adatait**.

A listát vagy papíralapon vagy e-mailben (PDF vagy szerkeszthető CSV formátumban) küldjük el Önnek.

A **jóváírt összeget csökkenthetik** a reklamáció miatt történt **levonások**, illetve az esedékes **POS bérletdíj-terhelések**. Ezek a tételek a listában nem szerepelnek, de külön tájékoztatást küldünk ezekről a pénzügyi eseményekről az analitikához mellékelve.


9. Visszaéléssel kapcsolatos tudnivalók

A tranzakciók ellenértékének jóváírását akkor tudjuk garantálni, ha a **kártyaelfogadási szabályokat pontosan betartja**. Ez alól kivételt jelentenek 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.

Ha visszaélés gyanúja miatt egy **tranzakció összegét visszatartjuk**, arról **írásban értesítjük Önt**. Ha bankkártyás **visszaélés gyanúja merül fel**, akkor a visszaélés megakadályozása és csökkentése érdekében **megkereshetjük Önt az érintett tranzakciók kivizsgálása miatt**.

Bankkártyás tranzakció esetén a **készpénz-visszatérítés tilos**.

10. Elérhetőségek

Bankkártya HelpDesk ügyfélszolgálat	Ügyfélszolgálat Tízes kódú engedélykérés POS-terminállal kapcsolatos kérdés, műszaki, kezelési probléma, hibabejelentés	+36 1 366 6100
Elfogadói Tételes Elszámolói Lista, Analitika	Analitika hiánya, pótlása (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 azonosítójának megadásával)	Kereskedői kártyareklamációs adatlap 
POS bérleti díj	POS bérleti díjjal kapcsolatos észrevételek (POS bérleti díj számla hiánya, bérleti díj összegével nem ért egyet)	kartyaelfogadas@otpbank.hu
Kártyaelfogadói szerződés	Kártyaelfogadói szerződéssel kapcsolatos adatváltozás bejelentése, a terminál beüzemelésével, leszerelésével kapcsolatos ügyintézés	Payments Tribe 1876 Budapest kartyaelfogadas@otpbank.hu
	Kártyaelfogadói szerződéses jogviszonnyal kapcsolatos változások, új POS-terminál igény, új üzemeltető bejelentése	terminaligeny@otpbank.hu
Bankkártyás visszaélés	Bankkártyás visszaéléssel kapcsolatos kérdés, panasz	Fizetési Műveletek Monitoring Osztály 1876 Budapest bkboelfogadoi@otpbank.hu