

POS TERMINÁL HASZNÁLATA SORÁN FELMERÜLŐ GYAKORI KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

Az OTP Bank honlapján, a www.otpbank.hu/kartyaelfogadas címen megtalálható az egyes terminál típusok Kezelési Útmutatója

Kártyaelfogadási problémák

NAGYOBB ÖSSZEG szerepel a bizonylaton, mint a vásárlás összege?

→ SZTORNÓ: sztornózza az utolsó tranzakciót és végezze el a vásárlás tranzakciót ismételten a helyes összeggel (lásd POS Kezelői útmutató). „Nem lehet sztornózni” hibaüzenet esetén használja a VISSZAVÉT funkciót.

KISEBB ÖSSZEG szerepel a bizonylaton, mint a vásárlás összege?

→ SZTORNÓ: sztornózza tranzakciót és végezze el a vásárlás tranzakciót ismételten a helyes összeggel (lásd POS Kezelői útmutató). „Nem lehet sztornózni” hibaüzenet esetén használja a VISSZAVÉT funkciót.

TÖRÖLNI SZERETNE EGY KORÁBBI TRANZAKCIÓT?

→ A legutolsó tranzakció SZTORNÓVAL törölhető, korábbi tranzakciók VISSZAVÉT művelettel.

A VEVŐ MÉGSEM KÉRI AZ ÁRUT?

→ Végezze el az VISSZAVÉT tranzakciót! (lásd POS Kezelői útmutató)

VISA kártyával fizettek és a terminál kéri az aláírás ellenőrzését?

→ Ellenőrizze, hogy az aláírás a kártyán és a bizonylaton egyezik-e, amennyiben igen, hagyja jóvá a műveletet. Amennyiben eltérést észlel, szakítsa meg a műveletet a **PIROS gomb** megnyomásával!

‘NEM ELFOGADHATÓ KÁRTYATÍPUS’ felirat olvasható a képernyőn.

→ Ellenőrizze, hogy az Ön üzletének van-e szerződése az adott kártyatípus elfogadására. Amennyiben nincs, a terminál fogja utasítani a kártya elfogadását.

→ Ha van szerződésük az adott kártyára, de még is a ‘NEM ELFOGADHATÓ KÁRTYATÍPUS’ felirat olvasható a képernyőn.

→ végezze el a ‘Kezelői zárás kilépéssel’ (Kilépés+Zárás) tranzakciót a terminálon (lásd POS Kezelési útmutató) vagy a ‘Központ letöltés’ tranzakciót. A terminál ilyenkor elvégzi a szükséges frissítéseket.

→ Amennyiben ezt követően sem tudja elfogadni az adott kártyatípust, hívja az Ügyfélszolgálatot!

AZ ÖNÖK ÉRDEKE IS, HOGY A TERMINÁLON MINDEN NAP VÉGÉN VÉGEZZÉK EL A 'KEZELŐI ZÁRÁS KILÉPÉSEL' (KILÉPÉS+ZÁRÁS) TRANZAKCIÓT:

- EGYRÉSzt A TERMINÁL KINYOMTATJA ÖSSZESÍTVE A NAPI KÁRTYÁS FORGALMAT, AMIT ÖSSZE TUDNAK VETNI SAJÁT ADATAIKKAL
- MÁSRÉSZ A TERMINÁL ÍGY TUDJA FRISSÍTENI A BEÁLLÍTÁSOKAT. pl. újabb kártyatípus beállítását

NEM TUDJA MI VOLT AZ UTOLSÓ MŰVELET EREDMÉNYE (sikeres vagy elutasításra került)?

- 'UTOLSÓ TRANZAKCIÓ ELLENŐRZÉSE' menüpont általában a **F-2-3 gombok egymás utáni** megnyomásával

EGÉSZSÉGPÉNZTÁRI KÁRTYÁVAL VAGY CAFETERIA KÁRTYÁVAL FIZETTEK ÉS VISSZAHOZTÁK AZ ÁRUT?

- A terminál nem fogja engedélyezni az áruvisszavétet egészségpénztári és cafeteria kártyák esetén, mivel ezt a kártyakibocsátók üzletszabályzata – jogszabály alapján – tiltja.

'ISMÉTELT TRANZAKCIÓ' – az előző tranzakció ugyan ezzel a kártyával és ugyan ilyen összegben történt.

- **Valóban ugyan olyan összegű vásárlást akar ugyan ezzel a kártyával végrehajtani?**

- IGEN: ZÖLD gomb megnyomásával a tranzakció végrehajtásra kerül,
- IGEN, de a terminál nem nyomtatott bizonylatot. Ellenőrizze, hogy nem fogyott-e ki a papír a gépből. Új papír behelyezése után tud másolatot nyomtatni az utolsó tranzakcióról: 'ÚJ BIZONYLAT NYOMTATÁS'
- NEM: PIROS gomb megnyomásával a tranzakció megszakítható

A VÁSÁRLÓ SMS-T KAPOTT A TRANZAKCIÓRÓL, DE A TERMINÁL NEM NYOMTATOTT BIZONYLATOT?

- Ellenőrizze, hogy nem fogyott-e ki a papír! Új papírtekercs behelyezése után F-4-1 gombok megnyomásával tud másolatot nyomtatni az utolsó tranzakcióról
- 'UTOLSÓ TRANZAKCIÓ ELLENŐRZÉSE' menüpont általában a **F-2-3 gombok egymás utáni** megnyomásával

A VÁSÁRLÓ SMS-T KAPOTT A TRANZAKCIÓRÓL, DE A TERMINÁLON/BIZONYLATON ELUTASÍTÓ ÜZENET JELENT MEG? Az **SMS mindig csak tájékoztató jellegű, minden esetben a terminál üzenete az irányadó!**

- Ellenőrizték az sms tartalmát, mert elképzelhető, hogy eleve sikertelen tranzakcióról szól az sms!

→ Amennyiben sikeres tranzakció szerepel az sms-ben, a kártyabirtokos rövid időn belül fog kapni kibocsátó bankjától egy, a vásárlás sikertelenségéről szóló sms-t. (Nem mindenkibocsátó bank küld sms-t a vásárlásokról.)

'HIBÁS KÁRTYASZÁM' – postai / telefonos rendelés (MO/TO) során kézzel bevitt kártyaszám.

→ Vagy rosszul ütötte be a kártyaszámot, ismételje meg a kártyaszám bevitelét

→ Vagy kártyabirtokos rosszul adta meg Önöknek, ezért egyeztetni kell vele.

ELUTASÍTÓ ÜZENET POSTAI / TELEFONOS RENDELÉS (MO/TO tranzakció) SORÁN.

→ A kibocsátó bank dönt arról, hogy elfogadja-e a tranzakciót, ha a kártyán nincs vagy nem olvasható az ellenőrző kód

Terminál használati problémák

NEM TUD BEJELENTKEZNI A TERMINÁLBA?

→ Ellenőrizze, hogy működik-e az internet vagy telefonvonal az üzletben!

→ Ellenőrizze, hogy helyes AZONOSÍTÓT, ill. JELSZÓT adott meg!

→ „Bejelentkezés sikertelen” vagy 802-es hibakód üzenet esetén hívja az ügyfélszolgálatot!

TERMINÁL ZÁRÁSA: Fontos, hogy a terminál minden nap végén legyen lezárva...

NAP VÉGÉN NEM SIKERÜLT LEZÁRNI A TERMINÁLT?

→ **Zárás többnyire a F-4-2 gombok** egymás utáni megnyomásával végezhető (lásd Kezelési Útmutató). Amennyiben többszöri próbálkozásra sem jár sikerrel, próbálja meg reggeli nyitáskor elvégezni!

Kommunikációs problémák

'NINCS VONAL' szöveg olvasható a terminál kijelzőjén?

→ Ellenőrizze, hogy működik-e az internet vagy a telefonvonal az üzletben!

→ Ellenőrizze, hogy a terminál megfelelően csatlakozik-e a kommunikációs kábelhez! (internet, telefon)

'SSL HIBA' felirat olvasható a kijelzőn.

→ Hálózati kapcsolódási probléma, próbálja meg ismét a tranzakciót.

A TERMINÁL NEM KOMMUNIKÁL, NEM TUD TRANZAKCIÓT VÉGREHAJTANI, NEM LEHET ZÁRNI.

→ **Az F-1-1 gombok** egymás utáni megnyomásával egy ún. PRÓBAHÍVÁST tud kezdeményezni, amellyel ellenőrizni tudja, hogy van-e kapcsolat a terminál és a bank között.

→ 'Sikeres próbahívás' esetén nincs probléma a terminál és a bank közötti kapcsolattal.

→ 'Sikertelen próbahívás' esetén nagy valószínűséggel valamilyen külső kommunikációs probléma áll fenn vagy a bank rendszere egy időre nem elérhető.

HONNAN TUDOM, HOGY FENNÁLL-E MÉG A KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS PROBLÉMA VAGY A KÖZPONTI RENDSZER LEÁLLÁSA?

→ Időnként ismétlje meg a próbahívást! A hiba elhárulása után 'Sikeres próbahívás' üzenetet jeleníti meg a terminál.

Hardveres problémák

SEMMI SEM LÁTHATÓ A TERMINÁL KIJELEZŐJÉN?

→ Asztali terminál esetén: ellenőrizze, hogy áram alatt van-e terminál!

→ Hordozható terminál esetén: ha egy ideje nincs használva, a terminál 'alvó' állapotba kerül. A zöld gomb megnyomásával újra éleszthető. → Ha erre sem reagál a gép, valószínűleg lemerült, ezért vissza kell helyezni a töltőtalpra és rövid töltés után ismét elindítható.

→ Hordozható terminál esetén, ha a terminál feltűnően meleg, az akkumulátora meghibásodott, hívja a ContactCenter-t.

NYOMTATÁS KÖZBEN KIFOGYOTT A PAPÍR A TERMINÁLBÓL?

→ BIZONYLAT ÚJRANYOMTATÁS (lásd POS Kezelési útmutató)

'LEFAGYOTT A TERMINÁL' – semelyik gomb megnyomására sem reagál

→ A **sárga gomb és a tizedes pont (.) együttes**, pár másodperces megnyomásával a terminál újraindul. Hordozható gépnek a töltőtalpon kell közben lennie.

'HASZNÁLJA A CHIP-KÁRTYÁT!'

→ Mágnescsík-alapú elfogadással szemben a chippel történő beolvasás élvez elsőbbséget. **2019.09.14. után az európai bankok többnyire elutasítják a bankkártya mágnescsíkéval kezdeményezett tranzakciókat, a mágnescsík alappú elfogadás fokozatosan megszűnik.**

→ A kibocsátó bank PIN-kód bekérésével megakarja erősíteni a tranzakciót (erős ügyfél hitelesítés).

5.000 FORINT ALATTI VÁSÁRLÁS ESETÉN IS PIN-KÓDOT KÉRT A TERMINÁL?

→ Az új EU-s szabályozás előírja, hogy ha az egymás utáni érintéses (contactless) tranzakciók száma elérte az 5-öt vagy a kumulált összegük a 150 eurót, akkor a kibocsátó bank köteles PIN-kódot kérni 5.000 Ft alatti vásárlások esetén is (erős ügyfél hitelesítés)

Válaszkódok

Válaszkód	Jelentése
50	kibocsátó bank visszautasította a tranzakciót
51	lejárt kártya
52	érvénytelen kártya
53	hibás PIN
55	érvénytelen tranzakció
56	érvénytelen számla
58	fedezethiány
59	fedezethiány
61	megszűnt vagy hibásan beolvasott kártya, napi limit túllépése
64	ellenőrző szám hibásan lett megadva (CVC, CVV)
68	kibocsátó bank visszautasította a tranzakciót
76	fedezet hiány
87	chip vagy kártyaolvasó hiba
89	inaktív kártya
97	lejárat dátum hibás
100	referál – hívja az engedélyező központot! (Ügyfélszolgálatot)
101	referál – hívja az engedélyező központot! (Ügyfélszolgálatot)
200	kibocsátó bank visszautasította
201	hibás PIN
204	napi limit túllépése
206	megszűnt kártya
400	chip olvasási probléma
404	chip olvasási probléma
880	chip olvasási hiba
900	PIN rontások száma elérte a megengedett maximumot
903	tiltott használat, próbálja meg bevonni a kártyát
909	tiltott használat, próbálja meg bevonni a kártyát
056	nem elfogadható kártya
059	korlátozott használatú kártya
069	kapcsolati hiba vagy Vodafone számlafizetésnél összeg hiba
080	mobil töltésnél: rossz telefon szám vagy összeg
081	visszavét limit összege korlátozott
B71	mágnescsík olvasási hiba
B50	tiltott használat miatt bevont kártya
B52	bevont, lejárt kártya
B62	PIN rontások száma elérte a megengedett maximumot, emiatt bevont kártya