

# KÉRDÉSEK – VÁLASZOK (GYIK) AZ INSTALMENT TRANZAKCIÓ LEBONYOLÍTÁSÁHOZ

## **Minden típusú elfogadóhelyen igénybe vehető a részletfizetés?**

Általánosságban igen, kivéve az alábbi ágazatokba tartozó elfogadóhelyeket, ahol a kártyatársaság nem engedélyezi a részletfizetést:

- Készpénz felvételi tranzakciók
- Moneysend típusú tranzakciók (magánszemélyek közötti átutalások)
- Egyéb pénzküldés, készpénz felvétel típusú tranzakciók
- Casino, szerencsejáték tranzakciók
- Automatákon végrehajtott tranzakciók (első körben nem került megvalósításra)

## **Internetes elfogadóhelyen, webáruházban történő vásárlás esetén igénybe vehető-e a részletfizetés?**

Igen, a kártyatársasági szabályok szerint a fizikai elfogadóhelyek mellett az online áruházakban végrehajtott vásárlások esetén is adhat a kibocsátó bank részletfizetési ajánlatot.

## **Milyen összegű tranzakció esetén ajánlhatja fel a kibocsátó a részletfizetés lehetőségét?**

A részletfizetési tranzakció 20eFt-ot meghaladó tranzakciós összegre vehető igénybe, azaz ilyen összegű vásárlás esetén adhat a kibocsátó ajánlatot a POS terminál útján.

## **Kaphat-e ajánlatot az ügyfél, amennyiben többször vásárol egy napon, és a kumulált összeg meghaladja a 20eFt-ot?**

Nem, az egy egyedi vásárlásnak kell meghaladnia a 20eFt összeget.

## **Milyen típusú kártyák esetén lehetséges a részletfizetés?**

Az OTP Bank által telepített POS terminálokön bármilyen MasterCard, Maestro, valamint az OTP Bank által kibocsátott Visa és American Express kártyák esetén elérhető a részletfizetés szolgáltatás.

A szolgáltatás alapvetően belföldi kártyákra került kifejlesztésre, de nincs technikai akadálya annak sem, hogy külföldi kibocsátású kártyákra ajánlja fel a POS terminál a részletfizetést, a kibocsátó bank döntése alapján.

## **A vásárló kérheti-e a részletfizetést az elfogadóhelytől?**

A POS terminál kizárólag továbbítja a kibocsátó üzenetét a kártyabirtokos felé. Ez azt jelenti, hogy a vásárló csak a kibocsátó által felajánlott fizetési opciók közül választhat, az elfogadóhelynek nincs lehetősége ezt felülbírálni, és újabb lehetőségeket ajánlani.

Az ügyfél arra vonatkozóan dönthet, hogy elfogadja-e vagy sem a kibocsátó bankja által felajánlott fizetési konstrukciókat.

### **Bármilyen árucikk megvásárolható részletre, vagy van-e bármilyen megkötés?**

Semmilyen megkötés nincs a vásárlói kosár tartalmát illetően, az összegnek kell meghaladnia a 20eFt-ot.

### **Történik-e, szükséges-e bármilyen ügyfél minősítés a fizetés helyszínén?**

Nem történik, a kibocsátó bank ELŐZETESEN minősíti az ügyfelét, és ennek során határozza meg a részletfizetési tranzakciókra vonatkozó keretet. A vásárlás helyszínén az ügyfelet semmilyen új, plusz szempont szerint nem kell ellenőrizni!

### **Az ügyfélnek jelent-e plusz költséget, ha a részletfizetést választja?**

A vásárló kártyáját kibocsátó bank dönti el, hogy az ügyfele számára milyen fizetési opciókat ajánl. Amennyiben a részletfizetést bármilyen díj terheli, erről a kibocsátó a POS terminálon keresztül, a teljes fizetendő összeg megadásával tájékoztatja az ügyfelet.

### **Én, mint elfogadó is részletekben kapom meg a tranzakció ellenértékét?**

Az elfogadóhely felé a normál vásárlással egyező módon, egy összegben jóváírásra kerül a tranzakció teljes összege. Az elfogadó részére semmilyen változást nem jelent sem a jutalékot sem az elszámolást illetően, hogy a tranzakció részletfizetés volt-e.

### **Ha az ügyfél reklamál, hogy véletlenül nem a megfelelő fizetési opciót választotta, mit tehet az elfogadó?**

Az elfogadó semmi módon nem tudja megváltoztatni a kibocsátó bank által felajánlott fizetési opciókat. Bármilyen utólagos reklamáció, konstrukció módosítási igény esetén az ügyfél a saját bankjával kell, hogy egyeztessen.

Az elfogadóhely sztorozni tudja a legutolsó tranzakciót, vagy amennyiben az ügyfél utólagosan gondolja meg magát, az elfogadó a saját üzletpolitikáját figyelembe véve áruvisszavét tranzakciót indíthat.

Áruvisszavét esetén kimondottan nem ajánlott a készpénzben történő visszafizetés, hiszen az ügyfél a bankjától részletfizetést kapott, az elfogadó pedig egy összegben fizetné vissza a vásárlás összegét.

### **Kell-e az elfogadóhelynek tájékoztatást nyújtania a kártyabirtokosnak a részletfizetési tranzakcióval kapcsolatban?**

A kibocsátó bankok részletes tájékoztatást nyújtanak ügyfeleiknek a részletfizetési konstrukcióról, valamint a POS terminál/PIN PAD kijelzőjén is megjelennek a részletfizetéssel kapcsolatos legfontosabb információk, ami alapján a vásárló dönteni tud arról, hogy igénybe kívánja-e venni a részletfizetést vagy sem. Amennyiben nem, úgy a tranzakció a szokásos módon zajlik le, ha igen, akkor a vásárló kiválasztja a POS terminálon (PIN PAD-en) a számára legszimpatikusabb részletfizetési opciót, és ezt követően a tranzakció az elfogadó beavatkozása nélkül lefut.

Részletfizetési opció kiválasztása esetén a POS által kinyomtatott tranzakciós bizonylat ügyfél példányán is feltüntetésre kerülnek a részletfizetéssel kapcsolatos legfontosabb információk.

A fentiek alapján tehát nem elvárás az elfogadóhely felé, hogy részleteiben tájékoztassa a vásárlót a részletfizetési lehetőségről, legfeljebb csak annak technikai lépéseiről.

**Nem szeretnék részletfizetési opciókat megjeleníteni a POS terminálon, mert lassítja a fizetést, ellentétes az üzletpolitikámmal, stb.). Hogyan tudom lemondani ezt a szolgáltatást?**

MasterCard és Maestro kártya esetén a MasterCard az Ön üzletkategóriájában kötelezően előírja a részletfizetés szolgáltatás nyújtását, a kibocsátó bank által felajánlott részletfizetési opciók megjelenítését az elfogadó eszközön, a tranzakció típus nem mondható le. Az OTP kibocsátású Visa kártya esetén ez a szolgáltatás nem kötelező, lehetőség van szerződésmódosításra, de felhívjuk a figyelmét, hogy a kutatások alapján a részletfizetés tranzakciónak jelentős vásárlás ösztönző hatása van, és ettől Ön elesik, ha nem él a lehetőséggel!

További információ: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kartyaelfogadas>