

Bankkártya elfogadói kézikönyv

Tartalom

1. Bevezető	4
2. A bankkártya elfogadás alapszabályai	4
3. Előnyök	5
4. Bankkártya elfogadással kapcsolatos alapfogalmak	5
5. Általános információk a bankkártyákról	10
5.1. A bankkártyák általános formai követelményei	10
5.2. A bankkártyák elfogadásának általános szabályai	10
5.3. Speciális kártyák elfogadása	11
5.3.1. SZÉP-kártya elfogadás	11
5.3.2. Egészségpénztári és cafeteria kártyák	11
6. POS-terminál fajták	11
6.1. Fixen telepített asztali terminál szélessávú internettel PIN Pad- del vagy anélkül	11
6.2. Hordozható mobil terminál mobil kommunikációval (akkumulátorról)	11
6.3. Mobiltelefonhoz bluetooth kapcsolattal csatlakoztatható mobil bankkártya olvasó terminál (mPOS)	11
7. Bankkártya elfogadás POS-terminálon, a vásárlás menete	12
7.1. A bankkártya és Kártyabirtokos ellenőrzése	12
7.1.1. A kártyabirtokos	12
7.1.2. A bankkártya	13
7.2. Vásárlási összeg megadása	13
7.3. A kártyaleolvasás módja:	13
7.3.1. Érintéses (contactless) vásárlás	13
7.3.2. Chipes bankkártya elfogadása	13
7.3.3. Mágnescsíkos bankkártya beolvasása	14
1. PIN-kód ellenőrzése	14
2. PSD2 - Erős ügyfélhitelesítés (SCA – Strong Customer Authentication)	14
3. Tranzakció sikerességének ellenőrzése	15
8. Tranzakció típusok	15
8.1. Eladás	15
8.2. Borralaló kezelés	15
8.3. Tranzakció törlése, sztornó	15
8.4. Áruvisszavét (Refund)	16
8.5. DCC, azaz a POS-terminálon történő dinamikus devizaátváltás	17
8.5.1. A DCC előnyei az elfogadó számára	17
8.5.2. A DCC előnyei a kártyabirtokos számára	17
8.5.3. Néhány tudnivaló a DCC-ről	18
8.7. Előengedélyezés, komplettírozás	18
8.8. MO/TO (mail order, telephone order) tranzakciók	21
8.8.1. Igénybe nem vett szolgáltatások (no-show)	22
8.8.2. Utólagos terhelések (late charge) szálloda és autókölcsönző esetén	22
8.9. Vásárlás készpénzvétellel	24
8.10. Utolsó tranzakció ellenőrzése	24
8.11. Sikertelen vagy elutasított tranzakció	24
9. A vásárlási bizonylat formai elemei	25
10. Tranzakció elszámolás	26
11. POS Kereskedői Portál	26
11.1. Kik jogosultak és hogyan érhetik el a POS Kereskedői Portál funkciókat?	26
11.2. Elszámolói dokumentumok	27
11.3. Digitális kereskedői POS-bizonylat	28

12. Visszaélések.....	28
12.1. Talált vagy bevont bankkártya	28
12.2. Telefonos engedélykérés.....	29
12.3. „Tízes kódú” engedélyezés.....	29
12.4. Mikor kell „Tízes kódú engedélyt” kérni?	29
12.5. „Tízes kódú engedélykérés” folyamata.....	29
12.6. Visszaélés megelőzése kártyaadatok kezelése kapcsán	30
12.7. Visszaéléssel kapcsolatos tudnivalók.....	30
13. Az OTP Bank kártyaelfogadói szolgáltatásával kapcsolatos elérhetőségek.....	30
13.1. HelpDesk	31
13.2. Elfogadói tételes elszámolói lista	31
13.3. Elszámolás	31
13.4. Szerződés	31
13.5. Műszaki segítség, hibabejelentés	31
13.6. Bankkártyás visszaélés.....	31
1. számú melléklet: A bankkártyák elfogadásának általános szabályai.....	32
1. A bankkártya épsége	32
2. Kibocsátó bank logója.....	32
3. Érintéses logó.....	32
4. Chip.....	32
5. Kártyaszám.....	32
6. Érvényességi idő	32
7. A kártyabirtokos neve.....	33
8. Hologram	33
9. Aláírási panel.....	33
10. Mágnescsík.....	33
11. Egyéb ellenőrzési szempontok.....	33
12. Elfogadható bankkártya típusok.....	33
13. Bankkártyák ellenőrzési szempontjai, biztonsági elemek	34
13.1. Visa.....	34
13.2. Mastercard	35
13.3. American Express.....	36
13.4. Japan Credit Bureau - JCB.....	37
13.5. UnionPay	38

1. Bevezető

Köszöntjük az OTP Bank bankkártya elfogadói partnerei között! Megtisztelő számunkra, hogy az OTP Bankot választotta. Bankunk alapvető célja, hogy folyamatos fejlesztésekkel és újításokkal magas szintű kártyaelfogadói szolgáltatást biztosítson ügyfeleinek, és elősegítse a zökkenőmentes kártyaelfogadást. Ehhez nyújt segítséget jelen Bankkártya elfogadói kézikönyv (továbbiakban Kézikönyv), amely tartalmazza a kártyaelfogadási tevékenység üzemeltetéséhez szükséges hasznos információkat.

Az OTP Bank a magyar piacon széles körben biztosítja a kártyaelfogadást elfogadó partnerei számára. POS-termináljaink segítségével az alábbi típusú bankkártyák elfogadását tesszük lehetővé üzlete számára:

- Mastercard, Maestro
- Visa, Visa Electron, Vpay
- JCB
- UnionPay
- American Express (továbbiakban: Amex)
- Speciális kártyák: SZÉP-kártyák, Cafeteria kártyák, Egészségpénztári kártyák

Az American Express kártyák elfogadásának a lehetőségét az American Express Payments Europe biztosítja, azaz a Kártyaelfogadói szerződés vele került megkötésre. Az OTP Bank, mint az Amex ügynöke végzi a napi ügymenet során felmerülő valamennyi folyamatot.

Tájékoztatjuk, hogy jelen Kézikönyv az Ön Szerződésének elválaszthatatlan részét képezi, ezért a bankkártyával történő fizetések során köteles a Kézikönyvben leírtaknak megfelelően eljárni. Bankunknak jogában áll a jelen Kézikönyvben leírtakat megváltoztatni, melyről a Bank internetes oldalán történő közzététellel értesíti az elfogadót.

2. A bankkártya elfogadás alapszabályai

Kérjük, hogy az esetleges visszaélések megelőzése, és a vásárlók magas színvonalú kiszolgálása érdekében tartsa be az alábbi szabályokat:

- Az OTP Bankkal kötött szerződése alapján köteles a kártyaelfogadói szerződésben szereplő összes bankkártyát – ideértve a külföldieket is – elfogadni az üzletében, függetlenül attól, hogy melyik bank bocsátotta ki őket. A kártyaelfogadási szabályok pontos betartása esetén a bankok garanzálják 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.
- A bankkártyák mellett megjelentek más fizetési módok is, amelyek a bankkártyás fizetési folyamaton alapulnak, de megjelenésükben mások (mobiltelefon, okosóra, egyéb eszközök). A tranzakció lebonyolításának folyamata, a kártyabirtokos ellenőrzésére vonatkozó szabályok eltérőek lehetnek, de az elfogadó számára ezek is a kártyaelfogadói szerződés hatálya alá esnek.
- Az egyazon kártyabirtokos által, egyidejűleg lebonyolított vásárlásokat az elfogadóhely köteles egyösszegben engedélyezni.
- A bankkártya elfogadást az üzletében megfelelő módon jeleznie kell a vásárlók részére. A bankkártya elfogadás megfelelő jelzéséhez a szükséges anyagokat (matricák) az OTP Bank biztosítja. Ezeket a kártyabirtokosok számára feltűnő helyen – az üzlet bejáratánál és a pénztárnál – jól láthatóan kell elhelyezni. Lehetőség van a bankkal történt egyeztetés után egyéni megjelenítés vagy jelzés készítésére és használatára is.
- Amennyiben a Kártyaelfogadói szerződéskötés során Ön úgy döntött, hogy az elfogadóhelyen nem fogadja el a bankkártyás fizetési rendszer valamennyi bankkártyáját, úgy köteles erről világosan és félreérthetetlen módon tájékoztatni a kártyabirtokosokat.
- Nem szabad a kártyaelfogadást minimum vagy maximum tranzakciós összeghez kötni. A nemzetközi kártyatársaságok szabályzata értelmében bármilyen, a kártyabirtokos kárára történő megkülönböztetés tilos.

- A bankkártyával fizető kártyabirtokos számára ugyanolyan áron és minőségben kell az értékesített árukat, szolgáltatásokat, valamint az eladási körülményeket biztosítani, mint a készpénzzel fizetők részére, azaz a kedvezményezett **készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatáért díjat, költséget vagy egyéb fizetési kötelezettséget nem számíthat fel.**
- A tranzakció teljes összegének az adókat is tartalmaznia kell. Bankkártyával történő fizetés esetén az adókat a bankkártyás tranzakciótól elkülönítve – például készpénzben – megfizettetni **tilos**, az adó összegét a végösszegnek tartalmaznia kell.
- Áruvisszavét tranzakció esetén a készpénz visszatérítése vagy az átutalás **nem megengedett.**
- Megbízott munkatársaink, illetve a Nemzetközi Kártyatársaságok által megbízott személyek jogosultak próbavásárlást végrehajtani a Szerződésben megadott elfogadóhelyeken, illetve látogatásuk során a kártyaelfogadás körülményeit felmérni.

3. Előnyök

Az elektronikus úton történő fizetés számos előnnyel jár:

- Növekvő forgalom, csökkenő készpénzkezelési kockázat.
- Széleskörű bankkártya elfogadás, továbbá egyéb, nem bankkártya termékek elfogadása is lehetővé válik (Egészségpénztári-, Cafeteria-, SZÉP-kártyák, benzinkártyák, étkezési kártyák, illetve egyéb utalvány jellegű kártyák, ezen kártyák elfogadásához külön szerződést kell kötnie az adott kártyák kibocsátójával)
- Egy elfogadási és pénzügyi elszámolási csatorna valamennyi hazai és külföldi kibocsátású kártyatípusra.
- Gyors tranzakció végrehajtás és elszámolás - a tranzakció beérkezésétől számított legkésőbb 2, deviza utalás esetén 5 banki munkanapon belül a bank indítja a tranzakciók ellenértékének a jóváírását.
- Chipkártya és érintéses (contactless) kártyaelfogadás.
- Térítésmentes POS telepítés, hálózat kialakítás és oktatás.
- Térítésmentes üzemeltetés, karbantartás és hibaelhárítás.
- Versenyképes kereskedői jutalék és POS-bérleti díj.
- Igény esetén forinttól eltérő devizában is tudja a bank a terheléseket és a jóváírásokat bonyolítani (USD és EUR).
- További értéknövelő szolgáltatások (Dinamikus devizaátváltási szolgáltatás/ Dynamic Currency Conversion - DCC, Áruvisszavét - Refund, Borraivaló kezelés – Tip, vásárlás készpénz átvétellel – cash-back)
- 24 órás telefonos ügyfélszolgálat, HelpDesk szolgáltatás.

4. Bankkártya elfogadással kapcsolatos alapfogalmak

Jelen fejezet a bankkártya elfogadással kapcsolatos leggyakoribb alapfogalmakat foglalja össze.

4.1. Bankkártya, hitelkártya

A kártyabirtokos részére kibocsátott,

- nemzetközi kártyaszervezet emblémájával ellátott plasztik lap,
- beleértve az NFC fizetésre képes kompatibilis okoseszközön elérhető valamely Mobiltárcába regisztrált bankkártya is,

amelyet áruk és szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére, és/vagy készpénzfelvételre és/vagy készpénzbefizetésre, átutalásra lehet használni az elfogadásra kijelölt helyeken.

Ide sorolandó még a webkártya vagy virtuális kártya, amely egy olyan, előzetesen feltöltött digitalizálható bankkártya, amely az interneten és fizikai POS-terminálokra is használható.

A hitelkártya egy olyan bankkártya, mellyel a kártyabirtokos a bank vagy hitelintézet vagy pénzügyi vállalkozás által megállapított hitelkeret erejéig teljesíthet fizetéseket, illetve vehet fel készpénzt.

A bankkártya a kibocsátó bank tulajdonát képezi.

4.2. Bankkártya biztonsági elemek

A nemzetközi kártyatársaságok által a visszaélések elkerülése érdekében előírt olyan vizuális biztonsági jegyek, amelyeket a bankkártya kibocsátóknak meg kell jeleníteniük a bankkártyákon.

4.3. Belföldi tranzakció

Egy tranzakció akkor számít belföldön bonyolítottnak, ha a bankkártyát kibocsátó bank és az elfogadóhely jogi személy is Magyarországon bejegyzett cég, magyar telephellyel rendelkezik, illetve Magyarországra vonatkozóan kártyaelfogadói jogosultsággal rendelkezik.

4.4. Bizonylat

Az elfogadóhelyen – kivéve, ha ATM készpénzfelvételi vagy a POS-terminálon történő tranzakció esetében a kártyabirtokos ezt nem kéri – a kártyabirtokos rendelkezésére bocsátott, a tranzakció lebonyolítását igazoló dokumentum. Visszavét és dinamikus devizaátváltási szolgáltatás esetén minden esetben készül bizonylat.

4.5. A kártya jelenléte nélkül végezhető tranzakció (Card-not-present – CNP)

Olyan virtuális tranzakció, ahol a kártya vagy a kártya adatokat hordozó eszköz (pl. mobiltelefon) fizikailag nincs jelen, csupán a kártya adatai szolgálják a tranzakció lebonyolítását. Ilyen tranzakció a telefonon, levélben (úgynevezett MO/TO) vagy interneten keresztül vásárlás. Ehhez a kártyabirtokosnak meg kell adnia bankkártyájának számát, érvényességi idejét, illetve az úgynevezett CVC2/CVV2 ellenőrző kódot a kereskedő számára. Egyes elfogadó bankok több adatot is bekérhetnek, mint például a kibocsátó bank nevét, a kártyabirtokos bankkártyán található nevét.

4.6. Kontaktusos (Contact) tranzakció

Chip vagy mágnescsík használatával végrehajtott (fizetési) tranzakció, melynek során a bankkártya behelyezésre kerül a chip vagy mágnescsík olvasóval ellátott terminálba. Az Európai Gazdasági Térségben (EGT) kibocsátott kártyák esetén megszűnt a mágnescsík alapú elfogadás, így egyre több kártyára már rá sem kerül a mágnescsík.

4.7. Érintéses (Contactless) tranzakció

Olyan fizetési tranzakció, amely során az érintéses fizetésre alkalmas érintőkártyát az arra képes terminálhoz érintve a tranzakció a fizetőeszköz átadása nélkül megvalósítható. Amennyiben az érintéses 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.

Amennyiben az egymás utáni érintéses 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 fizetés sikeres megtörténtét hang és felvillanó fény jelzi.

4.8. CVC2/CVV2 (biztonsági vagy ellenőrző kód)

A bankkártya hátoldalán, az aláírás panel területet követő mezőbe nyomtatott 3 (ritkább esetben 4) jegyű kód, melyet minden olyan virtuális, úgynevezett CNP - „Card-not-present” tranzakció esetében meg kell adni, ahol ezt az elfogadóhely kéri.

4.9. Dinamikus devizaátváltási szolgáltatás - Dynamic Currency Conversion (DCC)

A Dynamic Currency Conversion (DCC) szolgáltatás lényege, hogy a külföldi kártyabirtokosok részére a – kártya devizanemének felismerése után – a POS-terminál felajánlja, hogy a tranzakció összege a kártya eredeti devizanemében megjelenített konkrét összegben kerüljön a számláján terhelésre, elkerülve ezzel a további deviza átváltásokat. Amennyiben a kártyabirtokos él a lehetőséggel, a bank egy általa meghatározott árfolyamon átváltja a vásárlás forint összegét a kártya devizanemére, és abban küldi tovább a tranzakciót engedélyezésre és elszámolásra. Az elfogadó felé a tranzakció összege forintban kerül jóváírásra.

4.10. eBIZ:

Az eBIZ az OTP Bank saját fejlesztésű online számlakiállító és befogadó portálja, mely a kötelező NAV adatszolgáltatás mellett számos kényelmi funkciót is tartalmaz. Ezen a felületen érhető el a POS Kereskedői Portál, a POS menüpontban.

4.11. Engedélykérés

A bankkártya elfogadásának engedélyeztetése a kártyát kibocsátó bankkal.

4.12. Elfogadható bankkártya

Mindazon bankkártyák körét jelenti – ideértve a külföldieket is –, amelyeket az OTP Bankkal kötött Kártyaelfogadói szerződése alapján Ön köteles elfogadni az üzletében függetlenül attól, hogy melyik bank bocsátotta ki őket.

4.13. Elfogadó/Szerződő fél

Mindazon jogi vagy természetes személyek, amelyekkel az OTP Bank kártyaelfogadás tárgyban szerződést kötött, vagyis a szerződő fél.

4.14. Elfogadó bank

Az a pénzügyintézet, amely adott elfogadóhellyel Kártyaelfogadói szerződéses jogviszonyban áll, mely jogviszony keretében lebonyolítja az engedélyeztetési folyamatot és elszámolja a bankkártyás tranzakciókat az elfogadóval.

4.15. Elfogadóhely/Üzlet

Olyan kereskedő által üzemeltetett és a kártyaelfogadásba bevont helyiség, illetve árusítóhely, amely POS-terminállal felszerelt és ahol a forgalmazott áruk vagy szolgáltatások igénybevételét készpénzfizetés nélkül, nemzetközi logóval rendelkező bankkártyák használatával teszi lehetővé a kártyabirtokos részére.

4.16. Elfogadói Tételes Elszámoló Lista (analitika)

Az elszámoláshoz a Kártyaelfogadói szerződésben lefektetett gyakorisággal és módon, papír alapon vagy elektronikus formában előállított lista, mely az elfogadóhelyen bonyolított, és a bank által elszámolt tranzakciók részletes adatait tartalmazza.

4.17. Előengedélyezés/ elő-authorizáció

Az előengedélyezés egy olyan – leginkább az automata benzinkutaknál, szállodai pariban vagy autókölcsönzés során használatos - tranzakció, amelynél a szolgáltatás pontos végösszege előre nem ismert. Az előengedélyezés során az előzetesen becsült összeg a tranzakció véglegesítéséig nem kerül terhelésre a kártyabirtokos számláján, csupán elkülönítésre, azaz zárolásra kerül. Ehhez az elkülönített összeghez a kártyabirtokos mindaddig nem férhet hozzá, míg az elfogadó az előengedélyezést be nem fejezi (a tranzakciót véglegesíti), vagy nem törli, illetve a kibocsátó bank rendszerében az előengedély feloldásra nem kerül. Az előengedélyezés érvényessége legfeljebb 21 nap (Maestro kártyák esetén 7 nap), ezen határidőn belül a tranzakció véglegesítését vagy az előengedély törlését el kell végezni.

4.18. Engedélyezési (authorizációs) eljárás

A bankkártyát kibocsátó bank, hitelintézet, vagy pénzügyi vállalkozás, illetve azok megbízottja által az elfogadóhelyre továbbított üzenet, melyben az elfogadó banktól érkező engedélykérés alapján engedélyezi vagy visszautasítja a tranzakciót.

4.19. Fizetési művelet jóváhagyása

A bank vagy hitelintézet, vagy pénzügyi vállalkozás a kártyabirtokos által végrehajtott fizetési műveletet jóváhagyottnak tekinti, amennyiben a tranzakció ellenértéke rendelkezésre áll, és a kártyabirtokos a tranzakció során

- megadta a PIN-kódját és/vagy
- a tranzakcióról készült bizonylatot aláírta,
- a bankkártya fizikai jelenléte nélküli (CNP - „Card-not-present”) tranzakció során megadta a fizetéshez szükséges adatokat, illetve
- szükség esetén megadta a biztonsági/ellenőrző kódot.

Az érintéses (contactless) tranzakció esetén az egyszeri érintéses tranzakciós limit (jelenleg 15 000 - tizenötezer- forint) alatti tranzakció során általában nem szükséges a kártyabirtokos PIN-kóddal történő ellenőrzése.

Okoseszközzel (pl. mobiltelefon, óra) történő fizetés esetén az okoseszközön is történhet a jóváhagyás biometrikus azonosítással, kóddal, vagy egyéb, az okoseszközön beállított zárolás feloldására szolgáló azonosítással.

4.20. Zárolás

A tranzakció során a bankkártyával elérhető egyenleg terhére történő, az engedélykérés összegének megfelelő zárolás a számlán.

Amennyiben egy előengedélyezés tranzakció során az elfogadóhely a zárolást véglegesíti, az összeg a kártyabirtokos számláján terhelésre kerül. Amennyiben a zárolást az elfogadóhely nem véglegesíti, azt a kártya kibocsátója bizonyos idő után törli, és a zárolás összege megnöveli a kártyabirtokos rendelkezésre álló egyenlegét. A terhelésre kerülő összeg a zárolás eredeti összegétől eltérhet.

4.21. Internetes vásárlás/ e-commerce

Olyan, a bankkártya fizikai jelenlétét nem igénylő virtuális tranzakciótípus, amely termék vagy szolgáltatás megvásárlására nyújt lehetőséget az interneten. Ennek során a kártyabirtokos internetes portálon, egy virtuális POS-terminálon keresztül adja meg bankkártyájának néhány adatát (ilyen például a bankkártya száma, az érvényességi idő vagy a CVV2/CVC2 kód).

4.22. Kártyabirtokos

Az a természetes személy, aki a bankkártya kibocsátójával kötött szerződés alapján a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatára jogosult. A bankkártya nem átruházható, kizárólag a kártyabirtokos használhatja fizetésre.

4.23. Kártyaelfogadói Szerződés

Az elfogadó és az OTP Bank között kártyaelfogadás tárgyban létrejött azon megállapodás, melynek értelmében az elfogadó csatlakozik a bank bankkártya elfogadói hálózatához.

4.24. Kibocsátó bank

Az a pénzügyi intézet, amely legyártja/gyárttatja, és használatra átadja a bankkártyát ügyfelének. A bankkártya – a kártyabirtokos által történő használat során is – mindvégig a kibocsátó bank tulajdona.

4.25. Logó

A kártyát kibocsátó bankok, illetve nemzetközi kártyatársaságok és bankkártya típusok egyértelmű megkülönböztetésére szolgál. Egy olyan embléma, mely a bankkártyán feltüntetésre kerül. Az embléma elfogadóhelyen való feltüntetése utal a bankkártya típus elfogadására.

4.26. MO/TO (mail order, telephone order) tranzakció

Olyan levélben (MO- mail order), vagy telefonon (TO- telephone order) történő termék vagy szolgáltatás rendelés, amely során a bankkártya fizikailag nincs jelen az elfogadóhelyen, így a bankkártya adatait a kártyabirtokos szóban vagy írásban adja meg a tranzakció bonyolításához.

4.27. Nemzetközi kártyatársaság

Az a nemzetközi szervezet, melyhez csatlakozva közvetlenül, vagy a kártyaszervezetekhez csatlakozott más pénzügyintézetekkel kötött megállapodás alapján közvetve, a bank a bankkártyával kapcsolatos tevékenységét ellátja. A legismertebb kártyatársaságok:

- Mastercard International
- Visa International
- American Express
- UnionPay
- Japan Credit Bureau

4.28. NFC (Near Field Communication) technológia

A bankkártya olvasó és az érintéses (contactless) fizetést támogató fizetőeszköz (például bankkártya, mobiltelefon, okosóra stb.) közötti gyors és biztonságos, közvetlen fizikai kapcsolat nélküli adatátvitelt biztosító technológia.

4.29. OTP Bank

OTP Bank Nyilvánosan Működő Részvénytársaság, rövidített elnevezése OTP Bank Nyrt. (Székhely: 1051 Budapest, Nádor utca 16. Levelezési cím 1876 Budapest, Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041585, nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága)

4.30. PIN-kód

Szigorú biztonsági előírások mellett elkészített, leggyakrabban négy jegyű titkos személyi azonosító kód, amely biztosítja a kártyát használó személy jogosultságának ellenőrzését.

4.31. POS vagy POS-terminál

Készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel, vagyis a bankkártyával végrehajtott tranzakciók lebonyolítására használt eszköz. Az elfogadó bank felé továbbítja és tőle fogadja a kártyaelfogadói művelettel kapcsolatos információkat, adatokat.

4.32. POS-bizonylat

Tranzakció lebonyolítása esetén a POS-terminál vagy az elfogadó pénztárgépe által nyomtatott, vagy elektronikusan tárolt, általában kétpéldányos elismervény, melynek egyik példánya a kártyabirtokost, a másik az elfogadóhelyet illeti.

4.33. Tranzakció

A bankkártyával végrehajtott sikeres vagy sikertelen vásárlási és fizetési művelet, melyhez számlaterhelések vagy jóváírások kapcsolódnak. Akkor minősül a bankkártyás tranzakció sikeresnek, ha azt a bankkártyát kibocsátó bank engedélyezte, a megvásárolt árut vagy szolgáltatást a kártyabirtokos megkapta, és erről a POS-terminál bizonylatot nyomtatott vagy elektronikus visszajelzést küldött.

4.34. Telefonos engedélykérés

Amennyiben a POS-terminál kijelzőjén a „Hívja a bankot” vagy „Telefonos engedély szükséges” üzenet jelenik meg, úgy fel kell venni a bankkal a kapcsolatot a jelen dokumentum [12.2. Telefonos engedélykérés](#) pontjában leírtak szerint.

4.35. Tízes kódú engedélyezés

A bankkártyával vagy a kártyabirtokos személyével kapcsolatos kétség esetén, még a tranzakció megkezdése előtt szükséges ellenőrző lépés, ahol az OTP Bank 24 órás engedélyező ügyfélszolgálat, a HelpDesk egyéb ellenőrzéseket végez el. A Tízes kódú engedélyezést jelen dokumentum [12.3. Tízes kódú engedélyezés](#) fejezete írja le.

4.36. Üzletági besorolás – Merchant Category Code (MCC)

A kártyatársaságok által használt szabványos besorolás, amely utal az elfogadóhely kereskedelmi tevékenységére. Az elfogadóhely MCC kódja a tranzakciók megfelelő engedélyezése és elszámolása miatt szükséges, mely a szerződésben megtalálható.

5. Általános információk a bankkártyákról

A mobil eszközön (pl. mobiltelefon, okosóra) digitalizált bankkártya éppúgy használható a bolti vásárlás alkalmával, mint egy közüzemi számla díjának kiegyenlítésére. Az üzletekben elérhető mobilfizetés során a mobiltelefon vagy az okosóra terminálhoz történő érintésével a fizetés éppolyan biztonságos, mint a bankkártyával történő fizetés, hiszen ezen fizetési módok biztonságát más módszerek is elősegítik, mint például a mobiltelefonba kóddal, biometrikus úton stb. történő biztonságos belépés. Ezen fizetési módok folyamata esetenként felülírhatja a jelen Bankkártya elfogadói kézikönyvben lefektetett szabályokat.

5.1. A bankkártyák általános formai követelményei

A bankkártyák előlapján a következő kötelező ismertetőjegyeknek kell szerepelniük.

- Bankkártya szervezet logója (például Mastercard, Maestro, Visa),
- A Bank logója,
- Kártyaszám (13-19 számjegy) - ez lehet a hátoldalon is,
- Kártyabirtokos neve (bizonyos esetekben nem kötelező, például ajándékkártyák)
- A bankkártya érvényességi ideje, - ez lehet a hátoldalon is,
- Mastercard bankkártyák esetén a Mastercard Program azonosító: (pl. üzleti betéti kártyák esetében a "Commercial" felirat és a "debit" felirat stb.)
- Dombornyomott kártyákon kötelező jelleggel hologram - ez lehet a hátoldalon is,
- Üzleti kártyák esetében: a kártyabirtokos nevének kívül a szerződő fél neve.

A bankkártya hátlapján az alábbi adatok szerepelhetnek:

- Mágnescsík (opcionális),
- Aláírás panel (opcionális).
- Biztonsági kód
- A kártyatársaság által előírt szöveg magyar és angol nyelven
- A Bank telefonos ügyfélszolgálatának elérhetősége

5.2. A bankkártyák elfogadásának általános szabályai

A kártyaelfogadási szabályok pontos betartása esetén garantált az elfogadó számára a tranzakciók ellenértékének jóváírása, amely alól kivételek az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetek, mint például a kibocsátó banknak a tranzakcióra vonatkozó írásbeli nyilatkozata szerinti csalárd tranzakció. Az esetleges visszaélések megakadályozása érdekében, ha a bankkártya a kezelőhöz kerül, lehetőség szerint el kell végezni az [1. számú mellékletben feltüntetett](#), bankkártyákra vonatkozó általános elemek ellenőrzését.

5.3. Speciális kártyák elfogadása

A POS-terminálokra lehetőség van nem bankkártya típusú, speciális kártyák elfogadására, mint pl. SZÉP-kártyák, egészségpénztári és cafeteria kártyák. Ezen típusú kártyák elfogadására az elfogadónak külön szerződést kell kötnie az adott kártya kibocsátójával

5.3.1. SZÉP-kártya elfogadás

Az OTP Bank által telepített POS-terminálok alkalmasak majdnem minden piaci szereplő által kibocsátott SZÉP-kártya elfogadására is. Ezen kártyák elfogadásának menetét a kártyát kibocsátó intézmény határozza meg.

5.3.2. Egészségpénztári és cafeteria kártyák

Az OTP Bank által telepített POS-terminálok alkalmasak majdnem minden piaci szereplő által kibocsátott egészségpénztári és cafeteria kártya elfogadására is. Ezen kártyák elfogadásának a menetét a kártyát kibocsátó intézmény határozza meg.

6. POS-terminál fajták

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

- Fixen telepített asztali terminál szélessávú internettel, PIN Pad- del vagy anélkül
- Hordozható mobil terminál mobil kommunikációval (akkumulátorról)
- Mobiltelefonhoz bluetooth kapcsolattal csatlakoztatható mobil bankkártya olvasó terminál (mPOS)
- Retail PIN Pad és kassza

6.1. Fixen telepített asztali terminál szélessávú internettel PIN Pad- del vagy anélkül

Az asztali POS-terminál egy fix helyre kerül telepítésre. Az eszköz működhet kiépített telekommunikációs vonalon, illetve SIM kártyával ellátott mobil kommunikációs módon. Ezen terminálok összeköthetőek a kassza rendszerrel, melynek előnye, hogy a fizetési tranzakció során nem szükséges a terminálon külön megadni a végösszeget, hanem az automatikusan megjelenik annak kijelzőjén. Ezen eszközök működése elektromos hálózatot igényelnek.

6.2. Hordozható mobil terminál mobil kommunikációval (akkumulátorról)

A hordozható mobil terminálok olyan SIM kártyával ellátott, mobil kommunikációs rendszerű POS-terminálok, amelyek ideálisak mozgó értékesítési helyeken történő fizetésre (pl. vendéglátóipar, futárszolgálat), de használhatók irodán belül is. Ajánlott továbbá olyan helyeken történő használatuk is, ahol nincsen kiépített internet vonal. Ebbe a terminál típusba az OTP Bank biztosítja a SIM kártyát és viseli a POS által generált telekommunikációs költséget is.

6.3. Mobiltelefonhoz bluetooth kapcsolattal csatlakoztatható mobil bankkártya olvasó terminál (mPOS)

Az mPOS egy olyan, okosmobiltelefonhoz vagy tablethez csatlakoztatható kártyaleolvasó eszköz, amely egyaránt alkalmas mágnescsíkos, chipes és érintéses bankkártyák elfogadására, valamint mobiltelefonnal történő fizetések (NFC) biztonságos lebonyolítására is. Nem helyhez kötött, így bárhol használható, ideális megoldás mozgásban lévő kereskedők részére. Önmagában nem képes a bankkal kommunikálni, az okos eszköz használatához mobil internet vagy wifi hálózat szükséges.

Az mPOS terminál sajátossága, hogy nem keletkeznek papíralapú bizonylatok: az elfogadó elektronikus úton, e-mailben kap meg minden egyes tranzakciós bizonylatot, a napi teljes forgalmazást összesítő listához a nap végén egy linken (kereskedői portálon) tud a cég hozzáférni.

A Kártyabirtokos sem kap papír alapú bizonylatot: Amennyiben kér visszaigazolást, úgy a telefonszámának vagy e-mail címének megadásával elektronikusan kaphat fizetési bizonylatot.

Az mPOS terminál ugyanazokat a kártyatípusokat tudja elfogadni, amelyeket a sztenderd POS-terminálok, így a SZÉP-kártya, valamint az OTP Egészségpénztári és Cafeteria kártyák elfogadására is alkalmas. Amennyiben a mobil eszköz aláírást kér a kártyaelfogadás során, úgy az aláírás a mobiltelefon képernyőjén történik meg, és az aláírással ellátott bizonylat kerül e-mailben megküldésre.

7. Bankkártya elfogadás POS-terminálon, a vásárlás menete

7.1. A bankkártya és Kártyabirtokos ellenőrzése

A vásárlás megkezdése előtt szükséges a bankkártya érvényességének és valódiságának, illetve a kártyabirtokos személyének ellenőrzése is. **A bankkártya érvényesség és a valódiság ellenőrzésének pontos menetét a kézikönyv 1. számú melléklete tartalmazza.** Bankkártyával kizárólag az adott elfogadóhelyre vonatkozó valós áruvásárlás vagy szolgáltatás ellenértéke rendezhető. **Tilos bankkártyát bármely más jogcímen, más helyett, vagy nevében elfogadni.**

A kártyabirtokos fényképes személyazonosságot igazoló okmányként kizárólag érvényes személyi igazolvány, útlevel vagy jogosítvány fogadható el. Ha ellenőrzésre kerül sor, meg kell győződni arról, hogy az igazolványképen szereplő, vagy azzal jelentős hasonlóságot mutató személy használja-e a bankkártyát, és a fényképes részen semmi rongálásra utaló jel nem fedezhető fel. Amennyiben a bankkártyát bemutató személy az igazolvány átadását megtagadja, úgy az elfogadóhely személyzete nem köteles az átadott kártyát fizetésre elfogadni. Bármilyen gyanús esemény kapcsán összehatár nélkül lehetőség van a kártyabirtokostól fényképes személyazonosságot igazoló okmányt kérni és annak adatai alapján ellenőrizni a kártyát fizetésre bemutató személy azonosságát.

Minden bankkártyával lebonyolított tranzakció során fokozott figyelmet kell fordítani az esetleges visszaélésre utaló szokatlan, vagy gyanús körülményre nemcsak a bankkártya, hanem kártyabirtokos személyének ellenőrzését is. Ilyen esetben „Tíz-es kódú engedély” -t kell kérni a [12.3. „Tíz-es kódú engedélykérés” folyamata](#) fejezetben leírtak szerint.

Szokatlan vagy gyanús körülmények lehetnek például az alábbiak:

7.1.1. A kártyabirtokos

- közvetlenül zárás előtt toppan be, remélve, hogy az elfogadóhely személyzete nem hajtja végre a teljes ellenőrzést,
- érdeklődik az engedélyezési procedúrával kapcsolatban vagy nagyon tájékozott a kártyaelfogadási szabályok területén,
- viselkedése idegesnek tűnik, sürgeti a fizetést,
- ráérősen válogat nagy értékű termékeket, de a fizetésnél siet,
- szokatlan mennyiségben vásárol terméket,
- „valaki más részére” vásárol,
- a legjobb minőségű terméket kéri, és nem törődik az árral,
- nagy értékű terméket vásárol, és nem törődik a minőséggel,
- válogatás nélkül vásárol, nem törődik a színnel, mérettel, árral (vizonteladás),
- az engedélykérés során kapott elutasító válasz után, egyre kisebb összegre kéri a bankkártya elfogadását,
- több azonos típusú kártyával (azonos logóval ellátott kártyával) próbál fizetni,
- nagy értékű árut vásárol, melyet rövid időn belül visszavisz, és annak ellenértékét készpénzben kéri kifizetni,
- egyazon napon többször vagy másnap visszatér és szokatlan mennyiségben vagy értékben vásárol,
- megpróbálja az elfogadóhely személyzetét figyelmét elterelni, esetleg társával vagy társaival.

7.1.2. A bankkártya

- vizsgálata során bármilyen, hamisításra utaló jelet lát,
- megrongálódott: az aláírási panelen, a mágnescsíkon, a hologramon, vagy egyéb helyen rongálásra, manipulálásra utaló nyom található, az aláírási panelen a „void” (azaz érvénytelen) szó feltűnik,
- előlapján szereplő kártyaszám első négy számjegye nem egyezik meg a kártyaszám alá nyomtatott 4-jegyű számsorral (amennyiben van ilyen),
- az aláírási panel nincs a bankkártyával egy síkban,
- a POS-terminál által kinyomtatott bizonylaton és a fizetésre átadott bankkártyán szereplő adatok (bankkártya típusa, a bankkártya utolsó négy számjegye) nem egyeznek,
- felmutatójának kiléte nem áll összhangban a bankkártyán feltüntetett nevével, nemével, fényképes kártya esetén nem a jelenlévő személyt ábrázolja,
- használó személy által használt nyelv nem azonos az okiratban szereplő nemzetiséggel,
- a mágnescsíkot durván megsértették,
- bármilyen eltérés található a bankkártya érvényességének ellenőrzése során,
- chipes, amelyről hiányzik a chip, vagy rajta van a chip, de nem fémes tapintású.

7.2. Vásárlási összeg megadása

A tranzakció folytatásához meg kell adni a vásárlás teljes összegét (az ÁFA értékével együtt).

A vásárlás helyes összegét ellenőrizni kell a POS-terminálon, mivel téves összeg megadása reklamációt vonhat maga után, illetve pénzügyi veszteséget jelenthet az elfogadóhely számára. Amennyiben forinttól eltérő devizában is forgalmaz, ellenőrizze, hogy a megfelelő, az adott devizában történő fizetésre beüzemelt POS-terminált használja.

FIGYELEM! FONTOS!

Az egyazon kártyabirtokos által, egyazon kártyával, egyidejűleg lebonyolított tranzakciókat egy összegben kell engedélyeztetni abban az esetben is, ha a vásárlásról több számlát állít ki. **Tilos egy vásárlás összegét több részletben, engedélyeztetés nélkül elfogadni!**

7.3. A kártyaleolvasás módja:

7.3.1. Érintéses (contactless) vásárlás

Az érintéses (contactless) fizetési technológia segítségével a fizetés kényelmesebb és gyorsabb, hiszen a kártyát nem kell átadni a pénztárosnak, hogy beolvassa a terminálnál, hanem elég a bankkártya contactless jelzést tartalmazó felét vagy az okos eszközt néhány másodpercig a leolvasásra képes POS-terminál contactless jelzést tartalmazó részétől 1–2 centiméterre tartani, hogy a rádiójelek segítségével átadja az azonosításhoz szükséges adatokat és a tranzakció jóváhagyásra kerüljön.

Az érintéses tranzakciók esetén használt kommunikációt az alábbi logó mutatja:



Az érintéses fizetési tranzakció során az adott országra meghatározott limit (Magyarországon jelenleg 15 000 – tizenötezer – forint) alatti összegű tranzakciók esetén PIN-kód megadására nincs szükség. A vásárlásról a kártyabirtokos kérése esetén bizonylatot vagy elektronikus visszaigazolást továbbra is kap. Amennyiben nem él ezzel a lehetőséggel, úgy a bizonylatot nem kell kinyomtatni, az elektronikus visszajelzést nem kell elküldeni. Az aktuális szabályok szerint a ma üzemelő POS-terminálok mindegyike alkalmas az érintéses fizetés megvalósítására.

7.3.2. Chipes bankkártya elfogadása

Mivel a biztonságos bankkártya használat a bankok és a kártyabirtokosok számára egyaránt fontos szempont, a bankkártyás fizetés napjainkban többnyire chipkártyák és érintéses (contactless) kártyák használatával történik.

A chipkártya esetében a kártyára és a kártyabirtokosra vonatkozó adatokat a bankkártya előlapjába épített chip tárolja. A chip segítségével végrehajtott tranzakciónál a kártya és a terminál beállításaitól függően a PIN-kód megadása szükséges lehet a POS-terminál billentyűzetén.



7.3.3. Mágnescsíkos bankkártya beolvasása

Ritkán, de előfordulnak olyan kártyák, amelyek esetén a fizetés során a kártyán található mágnescsíkot szükséges leolvasni (pl. SZÉP-kártyák, Egészségpénztári Kártyák). A mágnescsíkos kártyán az adatokat a kártya hátlapján elhelyezett mágnescsík tárolja kódolt formában, ahonnan a fizetéskor a POS-terminál leolvassa.

A fizetésnél a kártyát a POS-terminál mágnescsík leolvasóján kell végig húzni, a mágnescsík megfelelő irányát a legtöbb terminálon egy jel mutatja.



A mágnescsík olvasó leolvassa a kártya adatokat. A kártya beállításaitól függően a POS-terminál kérni fogja a kártyabirtokos aláírását és/ vagy PIN-kódjának megadását.

2019. szeptemberétől az Európai Gazdasági Térségen belül kibocsátott bankkártyákat nem lehet mágnescsík alapon elfogadni, a kibocsátó bank köteles visszautasítani a mágnescsíkos bankkártyás tranzakciókat.

1. PIN-kód ellenőrzése

Amennyiben a terminál kéri, a kártyabirtokosnak meg kell adnia a titkos azonosító kódját, amely megadása nélkül a tranzakció nem folytatható. A PIN-kódot a kártyabirtokosnak a tranzakció végrehajtása során csak és kizárólag a terminál PIN-kód megadására szolgáló eszközén kell begépelnie, annak a kártyabirtokostól bármely más formában való bekérése, megszerzése tilos!

2. PSD2 - Erős ügyfélhitelesítés (SCA - Strong Customer Authentication)

Az Európai Unió új pénzforgalmi irányelve (PSD2) kötelezően előírja egy ún. erős ügyfélhitelesítés alkalmazását (SCA - Strong Customer Authentication) minden Európai Gazdasági Térségen belül kibocsátott készpénz-helyettesítő fizetőeszköz elfogadása során.

Az SCA az alábbi változásokat hozza a fizikai POS-terminálokon történő fizetések során:

- Az európai (EGT-ben) kibocsátott bankkártyák a továbbiakban nem lesznek elfogadhatóak mágnescsík használatával.
- 15 000 - tizenötezer- forint alatti érintéses (contactless) vásárlások során is kérhet a POS-terminál PIN-kódot

- az érintéses (contactless) fizetések során összeghatártól függetlenül minden egymást követő ötödik vásárlás után,
- amennyiben az egymást követő PIN-kód nélküli érintéses (contactless) fizetések összértéke meghaladja a 150 eurót.

3. Tranzakció sikerességének ellenőrzése

A tranzakció csak az „elfogadva” üzenet terminálon és bizonylaton való megjelenésekor tekinthető sikeresnek. Ha a terminál kijelzőjén az „elfogadva” üzenet jelent meg, de a bizonylat alapján sikertelen volt a tranzakció, akkor a bizonylat a mérvadó.

Chipes tranzakció esetén „Kérjük, vegye ki a kártyát!” üzenetig hagyja a chip olvasóban a bankkártyát, ezt követően kell majd kivennie. Vásárlási tranzakció esetén a terminál „elfogadva” esetben kereskedői bizonylatot nyomtat. Ha a terminálon be van állítva a digitális kereskedői bizonylat szolgáltatás, amely bizonyos POS-terminál típusok esetén elérhető, akkor a kereskedői POS-bizonylat digitálisan érhető el az eBIZ rendszerben. A kártyabirtokosi példányt akkor szükséges kinyomtatni, ha a vásárló kéri. A kinyomtatott kártyabirtokosi bizonylaton szerepel az „eladás” vagy „purchase” felirat, és csak akkor kell a kártyabirtokossal aláírni, ha szerepel rajta az „aláírás” vagy „signature” szöveg. A bizonylaton szereplő összegnek meg kell egyeznie a tranzakció összegével.

Nem kötelező tranzakciós bizonylatot adni a kártyabirtokosnak, csak abban az esetben, ha ezt külön kéri.

Amennyiben bizonytalan az utolsó tranzakció sikerességét illetően (például nem nyomtatott bizonylatot a terminál vagy nem egyértelmű a terminál üzenete), lekérdezhető az utolsó tranzakció, akár sikeres, akár sikertelen. A lekérdezést jelen dokumentum [8.10. Utolsó tranzakció ellenőrzése](#) pontja tartalmazza.

8. Tranzakció típusok

8.1. Eladás

A bankkártyával történő vásárlást menetét az OTP Bank honlapján a [Dokumentumok](#) / POS-terminál kezelői útmutatók rész ismerteti részletesen.

8.2. Borraivaló kezelés

A „borraivalós vásárlás” elsősorban éttermeknél használatos szolgáltatás, amelynek menete hasonló a normál vásárláséhoz. A „borraivalós vásárlás” tranzakció végrehajtásakor – amennyiben a kártyabirtokos fizetéskor borraivalót kíván adni, a POS-terminálon a borraivaló összege külön megadható. A kártyabirtokos számlája a vásárlási összeg borraivalóval növelt értékével megterhelésre kerül, az elfogadó számláján pedig a bank az elszámoláskor jóváírja a vásárlás borraivalóval növelt, tranzakciós jutalékkal csökkentett összegét. Amennyiben a kártyabirtokos a tranzakció során a DCC szolgáltatást választja, úgy a tranzakció teljes összege konvertálásra kerül.

A borraivaló kezelés csak az erre szerződött elfogadóhelyek számára érhető el. A bank által küldött tranzakciós listában a borraivalós eladás teljes összege szerepel, a borraivaló összege nem kerül elkülönítésre. A borraivaló összege a tranzakciós bizonylaton és a záróbizonylaton szerepel.

8.3. Tranzakció törlése, sztornó

Tranzakció törlésére vagy sztornójára csak és kizárólag a tranzakció napján, az ugyanazon elfogadónál és azon a POS-terminálon végrehajtott sikeres tranzakció befejezése után közvetlenül, a következő tranzakció végrehajtásáig van lehetőség. Amennyiben a terminálon a tranzakciót követően bármilyen más egyéb tranzakciót végrehajtottak, a sztornó tranzakció már nem hajtható végre.

Az utolsó tranzakció törlése a terminálon szereplő „sztornó” funkció használatával hajtható végre, a tranzakció végrehajtásához az OTP Bank honlapján a [Dokumentumok](#) / POS-terminál

kezelői útmutatók rész nyújt segítséget. Ez a funkció a tranzakció teljes összegére vonatkozik, részösszeg törlése nem lehetséges. A törlésről a terminál „sztornó/törlés” vagy „sztornó-void” feliratú bizonylatot nyomtat, melynek egyik példánya a kártyabirtokosé, a második példány az elfogadóé. Digitális kereskedői POS bizonylat esetén a sztornó tranzakcióról készült bizonylat kereskedői példánya az eBIZ rendszerben elérhető.

8.4. Áruvisszavét (Refund)

Az elfogadóhely bármely terminálján lehetőség van az áruvisszavét funkcióval jóváírni a tranzakció teljes vagy részösszegét abban az esetben, ha a kártyabirtokos bármilyen ok miatt visszaszaviszi a korábban megvásárolt árut, vagy eláll a szolgáltatástól, és az elfogadó visszatéríti a vásárolt áru vagy szolgáltatás összegét.

A tranzakció végrehajtásához az OTP Bank honlapján a [Dokumentumok](#) / POS- terminál kezelői útmutatók rész nyújt segítséget.

A „visszatérítés” tranzakció típusa a „vásárlás” ellentétje, és a vásárlási összeg kártyabirtokos számláján való jóváírásra szolgál. A következő, speciális esetekben használatos:

- ha az eredeti vásárlási összeg tévesen került rögzítésre,
- ha a vásárolt szolgáltatással, áruval kapcsolatban reklamáció történt, és az jogos volt, illetve
- megrendelés, szolgáltatás törlése esetén.

Az áruvisszavét tranzakció kizárólag az elfogadónál végrehajtott áru vagy szolgáltatás cseréje vagy visszavétele, illetve megrendelés, szolgáltatás törlése esetén lehetséges. Ugyanarra a kártyára kell elvégezni, mint az eredeti vásárlást, a visszavételezett összeg az eredeti tranzakció összegével megegyező vagy kisebb lehet. Az Elfogadóhely bármely terminálján el lehet végezni, mindig a vásárlási összeg devizanemében történik.

Áruvisszavét esetén az Elfogadóhelyen a kártyabirtokosnak be kell mutatnia a bankkártyáját, amellyel a vásárlást végrehajtotta. Ennél a műveletnél a kártyabirtokos azonosításakor ugyanolyan körültekintően kell eljárni, mint a normál vásárlási tranzakció esetén. A vásárlónak igazolnia kell, hogy az adott üzletben hajtotta végre a vásárlást, pl. pénztárgép bizonylat, a tranzakcióról készült elektronikus üzenet.

Ha az elfogadó nem tudja megállapítani, hogy a vásárlás forintban, vagy DCC módon, azaz POS-terminálon történő dinamikus devizaátváltással került lebonyolításra (például egy termék-visszahívás esetén a kártyabirtokosnak nem szükséges bemutatni a vásárlást igazoló bizonylatot), akkor az áruvisszavét tranzakciót forintban kell megvalósítani.

Internetes vásárlás során általában az adott webshop HelpDeskje tud segíteni az áruvisszavét tranzakció megvalósításában, ahol a termék visszaküldését követően, a vásárlási feltételek figyelembevételével az ellenérték a vásárlás során használt bankkártyán kerül jóváírásra.

Egyes kártyák esetén a visszavét limit értéke, az elfogadóhelyek esetén pedig a visszavét napi összege korlátozott. Ebben az esetben mindig egyeztetni kell a 0-24 órában működő OTP Bank HelpDeskkal a (06 1) 366 6100 telefonszámon az alábbi szabályok szerint:

- Az áruvisszavét az eredeti eladás összegével egyező vagy annál kisebb összegben hajtható végre, és csak azzal a bankkártyával, amivel az eladás tranzakciót végezték.
- Az áruvisszavét tranzakció összegének napi limitje 150 000 – egyszázötvenezer- forint (eurós terminál esetében 450 EUR, dolláros terminál esetén 500 USD).
- A vásárlási tranzakciót követő 72 órán belül az elfogadóhely az áruvisszavét tranzakciót saját terminálján végzi el a POS-kezelési útmutatóban leírtak szerint.
- A vásárlási tranzakciót követő 30 napon belül, amennyiben a vásárlási tranzakció összege meghaladja a kereskedőre vonatkozó napi limitet, az áruvisszavét tranzakciót a kereskedő az OTP Bank HelpDesk munkatársa közreműködésével végzi el, egyeztetést követően.

- A vásárlási tranzakciót követő 30 napon belül, amennyiben a vásárlási tranzakció összege meghaladja a kereskedőre vonatkozó napi limitet, az áruvisszavét tranzakciót a kereskedővel egyeztetve az OTP Bank HelpDesk munkatársának segítségével végzi.
- A vásárlási tranzakciótól számított 30 napon túli áruvisszavét tranzakciót az OTP Bank Bankkártya Panaszkezelési Osztálya (illetve a Behajtást és Végrehajtást Támogató Osztály) indítja, összeghatártól függetlenül, aki az áruvisszavét igény benyújtásától számított 30 naptári napon belül indítja az áruvisszavétet.

Áruvisszavét tranzakciónál az OTP Bank megterheli az elfogadót az áruvisszavét tranzakció összegével.

FIGYELEM! FONTOS!

Az áruvisszavét művelet kizárólag az elfogadónál végzett, a jelen pontban felsorolt tranzakciók esetén lehetséges, és tilos az azt megelőző „Normál vásárlás” típusú tranzakció elvégzése nélkül végrehajtani.

Tilos továbbá a kártyával fizetett vásárlás összegének készpénzben való visszatérítése!

Az elfogadó biztonsági okokból korlátozhatja az áruvisszavét tranzakció elvégzését bizonyos felhasználókra, például csak az elfogadóhely tulajdonosa vagy vezetője kezdeményezheti az áruvisszavét műveletet.

A terminálon végrehajtott jóváírásokat a bank minden esetben ellenőrzi. Amennyiben a tranzakciót a bank nem tudja beazonosítani, a jóváírás feldolgozását felfüggeszti.

8.5. DCC, azaz a POS-terminálon történő dinamikus devizaátváltás

A DCC a külföldön kibocsátott bankkártyával rendelkező kártyabirtokosoknak szóló, kizárólag a forint (HUF) POS-terminálok esetében választható szolgáltatás, melynek az a lényege, hogy a POS-terminál a külföldi bankkártyával történő vásárlás forint összegét - az OTP Bank által meghatározott árfolyamon - automatikusan átszámítja a külföldi ügyfél hazai devizanemére, a külföldi kártyabirtokos pedig választhat, hogy a megvásárolni kívánt áru vagy szolgáltatás ellenértékét forintban vagy a bankkártyájához tartozó devizanemben fizeti ki. Amennyiben a kártyabirtokos a saját devizanemében történő fizetést választja, az átváltással meghatározott összeg fog a bankszámláján terhelésként megjelenni. Az elfogadó részére a tranzakció jutalékkal csökkentett összege forintban kerül jóváírásra.

A DCC szolgáltatást Visa, Mastercard, és Maestro típusú kártyákra nyújtja az OTP Bank.

A DCC szolgáltatást a POS-terminál automatikusan felajánlja a külföldi kártyabirtokosnak akkor, ha a kártyabirtokos kártyájának devizanemét támogatja az OTP Bank DCC szolgáltatása, valamint, ha az elfogadó szerződött a DCC szolgáltatásra.

8.5.1. A DCC előnyei az elfogadó számára

Az elfogadó a DCC tranzakciók után alacsonyabb banki jutalékot fizet az elfogadó banknak, mint a nem DCC tranzakciók után, a bankkal történő szerződés kiegészítés feltételei szerint.

8.5.2. A DCC előnyei a kártyabirtokos számára

A kártyabirtokos jobban fel tudja mérni az adott termék vagy szolgáltatás árát, hogy ténylegesen mennyit kell fizetnie érte. A külföldi kártyabirtokos számára nincs semmilyen rejtett költsége a szolgáltatásnak, a vásárlás pillanatában pontosan tudja, hogy mekkora összeg kerül levonásra a számlájáról, további átváltási kockázatok nélkül.

FIGYELEM! FONTOS!

- **A kártyabirtokost tájékoztatni kell a DCC szolgáltatásról, valamint a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó jogairól.** Ehhez nyújt segítséget a **DCC Tájékoztató magyar nyelven**, amely a legfontosabb tudnivalókat tartalmazza, valamint a [Dynamic Currency Conversion Guide for Cardholders](#) című angol nyelvű leírás, amelyeket a Bank biztosít az elfogadó részére, és amelyek az OTP Bank honlapján a [Dokumentumok](#) fejezetben érhetőek el.

- Az elfogadó bank a kártyabirtokos döntésének meghozatala előtt köteles a terminál kijelzőjén megjeleníteni, hogy milyen marzsot alkalmaz az Európai Központi Bank legutóbbi ismert keresztárfolyamához képest, megkönnyítve ezzel a kártyabirtokos döntését.
- **Minden esetben a kártyabirtokosnak kell eldöntenie, hogy a vásárlást forintban vagy DCC módon kívánja bonyolítani! Az elfogadóhely személyzete nem befolyásolhatja a vásárlót a döntésében, és nem választhatja ki a terminálon vagy PIN pad- en ezt a szolgáltatást!**
- A DCC szolgáltatás választható szolgáltatás, nem kötelező igénybe venni. Amennyiben a kártyabirtokos nem él a DCC szolgáltatás lehetőségével, a tranzakció az eredeti forint összegben kerül elfogadásra.
- A kártyabirtokosnak a vásárlási folyamat során jogában áll a DCC szolgáltatástól való visszalépés, vagyis a kártyabirtokos bármikor megszakíthatja a DCC tranzakciót, kérhet sztorót vagy áruvisszavétet a DCC tranzakcióról.
- 15 000 – tizenötezer– forint alatti érintéses (contactless) tranzakciók nem hajthatók végre DCC módon, a terminál ilyenkor nem ajánlja fel a lehetőséget.
- Dinamikus valutaváltás esetén a POS-terminál minden esetben bizonylatot nyomtat. **A bizonylat kártyabirtokosi példányát (2. példány) kötelező átadni a kártyabirtokosnak, mert az számára fontos információkat tartalmaz.** Digitális kereskedői POS-bizonylat esetén a DCC tranzakcióról készült bizonylat kereskedői példánya az eBIZ rendszerben elérhető.

8.5.3. Néhány tudnivaló a DCC-ről

- Miként kerül megállapításra, hogy egy bankkártya DCC képes vagy sem?
A kártyaszám alapján a POS terminál felismeri, hogy a bankkártya DCC képes-e. Ha igen, akkor a tranzakció során a POS-terminálon vagy a PIN pad kijelzőjén megjelenik a DCC szolgáltatás választásának lehetősége.
- Miért nem ajánlotta fel a terminál a DCC tranzakciót, holott az Ön üzletének szerződése van az elfogadó bankkal erre a szolgáltatásra?
Amennyiben nem jelenik meg a DCC tranzakció a terminálon, úgy annak az oka lehet, hogy a bankkártya nem Visa, Mastercard vagy Maestro típusú, vagy a kártya devizanemére a bank nem biztosítja a DCC szolgáltatás választásának lehetőségét vagy a tranzakció 15 000 – tizenötezer– forint alatti érintéses (contactless) vásárlás volt.
- A tételes elszámolói listában megtalálható, hogy mely tranzakcióim voltak DCC tranzakciók?
Igen, a tételes elszámolói listában a DCC tranzakciók külön megjelölésre kerülnek „D” betűvel.
- Milyen devizanemben kerül jóváírásra a pénzforgalmi számlámon a DCC tranzakciók ellenértéke?
A jóváírás a DCC tranzakció devizanemétől függetlenül mindig forintban történik meg.

8.7. Előengedélyezés, komplettírozás

Egy tranzakció előengedélyezése olyan szolgáltatás igénybevételénél fordul elő, ahol a szolgáltatás pontos végösszege előre nem ismert (például egy szállodai szobafoglalásnál vagy egy autó kölcsönzésénél), ugyanakkor az elfogadó meg kíván győződni arról, hogy a szolgáltatás várható maximális ellenértéke rendelkezésre áll-e a kártyabirtokos számláján. Ezt teszi lehetővé az úgynevezett **előengedély tranzakció, amely kizárólag a kártya és a kártyabirtokos egyidejű jelenlétében hajtható végre.** eltérő esetben a tranzakció pénzügyi kockázata az elfogadót terheli.

Az előengedélyezés tranzakció menete megegyezik a „Normál vásárlás” tranzakció menetével, azzal a különbséggel, hogy a terminálon az „Előengedélyezés” tranzakció típust kell kiválasztani. A tranzakció befejezését követően a terminál tranzakciós bizonylatot nyomtat, amelyet a későbbi tranzakcióig (Előengedélyezés lezárása) meg kell őrizni, annak hiányában az előengedélyezés lezárása nem kivitelezhető. Sikeres előengedélyezés esetén a bizonylaton látható az „Előengedély/ pre-authorization” szöveg vagy ennek rövidített változata. Digitális kereskedői POS-bizonylat esetén az előengedélyezés tranzakcióról készült bizonylat kereskedői példánya az eBIZ rendszerben is elérhető.

Amennyiben az elfogadó rendelkezik DCC szolgáltatással, akkor a bankkártyától függően a HUF alapú terminálok automatikusan felajánlják a külföldi kibocsátású kártya birtokosának, hogy a tranzakciót HUF helyett a saját devizanemében végezze el. Ebben az esetben a DCC tranzakcióra vonatkozó szabályok szerint szükséges eljárni.

Ha az előengedély kérés elutasításra kerül, tilos a bankkártyát engedélyszám nélkül, offline módon terhelni! Elutasítás esetén a kártyabirtokos más bankkártyával vagy készpénzzel valósíthatja meg a vásárlást.

Amikor az elfogadó előengedélyt kér a banktól, azt a várható összeget adja meg, amely nem biztos, hogy megegyezik majd a tranzakció végösszegével. Az előengedélyezés során a megadott összeg csupán elkülönítésre, zárolásra kerül. Ehhez az elkülönített összeghez a kártyabirtokos mindaddig nem férhet hozzá, míg az elfogadó az előengedélyezést be nem fejezi - azaz komplettírozza -, vagy nem törli, illetve a kibocsátó bank rendszerében az előengedély feloldásra nem kerül.

Az előengedélyezés befejezése tranzakció kizárólag azzal a bankkártyával hajtható végre, amellyel az előengedélyezés történt, másik kártyával történő befejezés esetén a korábban megkért előengedély nem érvényes. Minderre a fizikai-digitalizált kártya párok esetén is szükséges figyelni. Ha az előengedélyezés során használt kártya nem elérhető, az előengedélyezett összeget törölni kell, az új kártyára normál eladást kell végrehajtani. (Javasoljuk, hogy először hajtsa végre az új kártyára az eladás tranzakciót, és csak ennek sikeressége esetén törölje az előengedélyezést.) Ennek eredményeként a kártyabirtokos számlája terhelésre kerül a teljes összeggel, az elfogadó részére pedig a bank jóváírja a tranzakció, jutalékkal csökkentett ellenértéket.

Amennyiben a már engedélyezett összeget a kártyabirtokos a fogyasztásával/megvásárolt szolgáltatásokkal túllépte, az eredeti előengedély érvényességi idején belül pótelőengedélyt kell kérni azok fedezetére. Pótelőengedély kizárólag az első előengedélynél használt kártyával, az ott alkalmazott devizanemben végezhető el ugyanazon elfogadóhely esetén. Ha az első előengedély során a kártyabirtokos a DCC szolgáltatást választotta, úgy a további pótelőengedély(ek) is DCC módon történnek meg az eredeti előengedélynél alkalmazott paraméterekkel. A kártyabirtokosnak a tranzakció befejezéséig (komplettírozás) bármikor jogában áll a DCC-ben végzett foglалások törlését és azok HUF-ban való megismétlését kezdeményeznie. A kártyabirtokos kérését az elfogadóhelynek végre kell hajtania.

Az előengedélyezés lezárását ugyanabban a devizanemben kell végrehajtani, mint az előengedélyezést. Amennyiben az elfogadóhely több terminálon, különböző devizanemben bonyolítja a kártyaelfogadást, kiemelt figyelmet kell arra fordítania, hogy a komplettírozás megfelelő terminálon, megfelelő devizanemben történjen. Amennyiben az elfogadó a leírtakat nem tartja be, a kártyatársaságok vagy a kibocsátó bankok a tranzakciót kifogásolhatják és a Bank a tranzakció ellenértékének a jóváírását visszatarthatja.

A végső összeg ismeretében végrehajtott előengedélyezés befejezése (komplettírozás) tranzakció során **azt az engedélyszámot kell a terminálba bevinnie, amit az előengedélyezés elvégzésekor a terminál a bizonylatra kinyomtatott.** Ettől eltérő számsor használata esetén a kibocsátó bank a végső összeg kifizetését megtagadhatja.

Amennyiben az elfogadó ugyanarra a szolgáltatásra több előengedéllyel rendelkezik, úgy az utolsó engedélyszámot kell a POS-terminálba bevinni, és a tranzakció így kerül benyújtásra az elfogadó bankhoz.

A kártyatársasági szabályok értelmében **Mastercard, Maestro és Visa kártyák esetén az Előengedélyezés befejezése során a végösszeg nem haladhatja meg az előengedélyezéssel zárolt összeget, American Express kártyák esetében maximum 15%-kal lehet nagyobb a végösszeg a zárolt összegnél.** A komplettírozás végösszege lehet kevesebb a zárolt összegnél, ebben az esetben a zárolt összeg fel nem használt részére a kibocsátó bank automatikusan feloldja a zárolást.

A zárolásban lévő összeg véglegesen terhelt összeg feletti része az előengedélyezés lezárását követően feloldásra kerül, amely így a kártyabirtokos számára ismét hozzáférhetővé válik.

Amennyiben a végső, terhelendő összeg meghaladja az előengedélyezett vagy korábban megkért előengedélyek összegét, akkor a zárolt teljes összegre a tranzakciót be kell fejezni, a különbözet összegére pedig normál eladást kell végrehajtani.

Az előengedély lezárását az előengedélyezés dátumától számított 21 napon belül végre kell hajtani. Amennyiben a szolgáltatás (autóbérlés vagy szállodai tartózkodás) hosszabb időn keresztül fennáll, úgy legalább 21 naponként az addig felgyülemlett összegre az előengedélyt

- le kell zárni, ennek eredményeként az összeg a kártyabirtokos számláján terhelésre kerül, és a továbbiakban várható összegre újabb előengedélyt kell kérni, a kártyabirtokos/kártya jelenlétében, VAGY
- törölni kell az érvényes előengedélyt, és az új, magasabb összegre ismét előengedélyt kell kérni a kártyabirtokos/kártya jelenlétében.

Az első megoldást javasoljuk, mert ebben az esetben az elfogadó részére is jóváírásra kerül a 21 nap alatt felgyülemlett összeg. Az előengedély törlése azért szükséges, hogy a kártyabirtokos hozzáférhessen a zárolt összeghez.

A törlést minden esetben írásban, e-mailben szükséges a bank részére bejelenteni, a POS-azonosító, a kártyaszám, az előengedély dátuma, az összeg megadásával. Törölni javasolt a fel nem használt összeget abban az esetben is, ha a tranzakció végösszege több, mint 15%-kal kevesebb az előengedélyezett összegnél, ebben az esetben természetesen csak a különbözet törölendő.

Az előengedély törlésére vonatkozó kérést a 1-366-2444 telefax számra vagy céges e-mail címről az otpkhd@otpbank.hu címre kérjük küldeni. Az e-mail címnek vagy tartalmaznia kell a cégnevet, vagy olyan e-mail címnek kell lennie, amely korábban bejelentésre került a Bankhoz, és amely alapján egyértelműen azonosítható a cég vagy cégvezető.

FIGYELEM! FONTOS!

Az előengedélyezés során a Maestro típusú bankkártyáknál az alábbi kártyatársasági szabályoknak kell megfelelni:

- Az előengedélyezett összegnek meg kell egyeznie a végső, terhelendő összeggel, tehát az autorizált összeg és az elszámolt összeg nem térhet el.
- Az előengedélyezést követően a tranzakciót 7 napon belül be kell küldeni elszámolásra.

A kibocsátó bank a benyújtott terhelésre reklamációt nyújthat be, melynek összege az elfogadó forgalmából levonásra kerülhet, illetve a Bank a tranzakció összegének jóváírását visszatarthatja, amennyiben

- az elfogadó elmulasztja lezárni az előengedélyezést, így a kártyabirtokos számláján az összeg kikerül a zárolásból,
- az előengedély lezárása tranzakciót nem ugyanazzal a kártyával hajtják végre, mint az előengedélyezést,
- az előengedély lezárása tranzakció során nem az előengedély tranzakcióra kapott engedélyszámot adja meg a terminálon,
- az előengedély lezárása tranzakció összege meghaladja az előengedélyezés összegét (AMEX esetén 15% eltérés lehet),
- az előengedély és az előengedélyezés tranzakció devizaneme nem egyezik,
- az előengedély dátumától számított 21 napnál (Maestro kártya esetében 7 napnál) később történik meg az előengedély lezárása.

TILOS a POS-terminálon indított előengedélyt áruvisszavét vagy sztornó tranzakcióval törölni! Ebben az esetben ugyanis – miután a kártyabirtokos számláján az összeg nem került terhelésre csak zárolásra – a kártyabirtokos részére olyan összeg kerül jóváírásra, amellyel ő korábban nem rendelkezett, így az jogosan nem illeti meg.

8.8. MO/TO (mail order, telephone order) tranzakciók

A MO/TO (mail order és telephone order) tranzakció egy áru vagy szolgáltatás bankkártyával történő kifizetése a kártyabirtokos írásos vagy telefonos megrendelése alapján.

A MO/TO tranzakció gyakorlatilag egy eladás tranzakció, aminek során a kártyabirtokos nincs jelen. A MO/TO tranzakció egy valós idejű tranzakció, azaz az összeg azonnal zárolásra kerül a bankkártyához tartozó számlán, és az elfogadó részére is jóváírásra kerül.

A MO/TO tranzakció során a kártyabirtokos által megadott adatok manuálisan, az elfogadó által kerülnek bevitelre a POS-terminálba. A bankkártya fizikai jelenléte nélküli (CNP - Card-not-present) adatok felhasználásához a kártyabirtokosnak hozzá kell járulnia.

A MO/TO tranzakció végrehajtására az elfogadó akkor jogosult, ha az erre vonatkozó szerződés kiegészítést megköti a bankkal, és a tranzakció végrehajtása során az abban rögzítettek szerint jár el.

FIGYELEM! FONTOS!

A jelenlegi kártyatársasági biztonsági előírások szerint a bankkártya adatok a tranzakció után bármilyen formában történő tárolására fokozott biztonsági követelmények vonatkoznak. **TILOS eltávolítani a bankkártya adatokat, különös tekintettel a háromjegyű - ritkább esetben négyjegyű - azonosító kódra (CVC2/CVV2), melyet a tranzakció elvégzése után a megrendelő lapon olvashatatlaná kell tenni!**

A telefonon vagy írásban történő megrendelés alapján történő áruvásárlás, vagy szolgáltatás bankkártyával való kiegyenlítése során az elfogadónak a megrendeléshez formanyomtatványt kell használnia, amelynek mintáját a „Kártyaelfogadói szerződés MO/TO tranzakciókhoz” szerződés 1. számú melléklete tartalmazza (Megrendelőlap).

A megrendelésről szóló nyomtatványt (e-mail üzenet) a tranzakció során nyomtatott POS-bizonylattal együtt a tranzakciótól számított 5 évig az elfogadónak meg kell őriznie és a bank kérésére, a szolgáltatás teljesítésének bizonyítása érdekében a teljes dokumentációt át kell adnia.

Internetes, vagy telefonos foglalásnál a vendég megérkezésekor el kell kérni azt a bankkártyát, amelyet a megrendelő a foglaláshoz használt. Ezt követően a POS-terminálon a kártyaadatok beolvasásával (chip, contactless, mágnescsík) végre kell hajtani a normál engedélykérést a szolgáltatás tényleges összegére, vagy előengedélyt a szolgáltatás várható végösszegében. Távozáskor a végösszegre egy befejező tranzakciót kell végrehajtani, legfeljebb az előengedélyezett összeg mértékéig.

Mivel a MO/TO tranzakció indítása során nincs személyes kapcsolat, így a benne rejlő kockázat miatt kiemelt figyelmet követel az elfogadó részéről. Az ilyen típusú tranzakciók kockázatosak, hiszen a tranzakció indítása során a kártyabirtokos nincs jelen, így nem lehetséges az azonosítása és a fizetéshez megadott kártya adatok ellenőrzése. Ennek megfelelően nagyon körültekintőnek és elővigyázatosnak kell lenni. Amennyiben bármilyen gyanús körülményt észlel az Ön üzletében megszokotthoz képest, mindig lépjen kapcsolatba a 0-24 órában működő OTP Bank HelpDesk munkatársaival a **(06 1) 366 6100** telefonszámon.

Visszaélésre utaló jel lehet például

- a kiugróan nagy összegű megrendelés,
- a távoli jövőben igénybe veendő szolgáltatás,
- olyan távoli országból érkező megrendelés, ahonnan nem szoktak megrendelést kapni.
- a vendég nem hajlandó, vagy nem tudja átadni a kártyát, vagy arra hivatkozik, hogy barát, családtag vagy a cége rendelte neki a szolgáltatást;

- a vendég a regisztrációs lapot olvashatatlanul vagy javítással tölti ki;
- a vendég személyes adatai ország, állampolgárság tekintetében eltérnek a megrendelőétől;
- magas (akár milliós) összegű foglalás, egy-két napon belüli érkezéssel;
- a megrendelő több bankkártya számot is megad, melyekből valamelyik esetleg terhelhető (mivel a visszaélő nem tudja, hogy melyik kártyaszám érvényes és a kártyán van-e fedezet).

Szintén csalási kísérletre utalhat, ha rövid időn belül lemondás érkezik a megrendelésre vonatkozóan, és a valós/vélt kártyabirtokos azt kéri, hogy a beterhelt összeget **utalják vissza egy megadott számlaszámra, és ne a terheléskor használt bankkártyára írják jóvá. Ezt a kérést ne teljesítse!** Ilyen esetekben mindig lépjenek kapcsolatba a 0-24 órában működő OTP Bank Help-Desk munkatársaival a **(06 1) 366 6100** telefonszámon, a tranzakció kibocsátó bankkal történő megerősítése céljából!

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a telefonon, vagy írásban történő megrendelés esetén a bank nem vállal felelősséget a kártyabirtokos és a bankkártya azonosításáért, a telefonon, vagy írásban megadott adatok és a megrendelés hitelességéért! Az ebből eredő, valamint a bankkártyával végzett tranzakcióval kapcsolatban harmadik fél – különös tekintettel a kártyabirtokos és a nemzetközi kártyatársaság – részéről felmerülő reklamáció esetén, a bank a tranzakció ellenértékét visszaterheli és az elfogadónak a jövőben járó összegből levonja.

8.8.1. Igénybe nem vett szolgáltatások (no-show)

Az igénybe nem vett szolgáltatások esetén (leggyakrabban szállás foglalás vagy autóbérlés esetén) az elfogadó jogosult a bankkártyával előzetesen lefoglalt, de ténylegesen igénybe nem vett szolgáltatás díját (pl. szállásfoglalás esetén egy napi szállás költséget vagy autóbérlés esetén egy napi, adóval növelt bérleti díjat) a kártyabirtokos által a foglalásra megadott bankkártyára terhelni, amennyiben a kártyabirtokos azt nem mondta le a megadott határidőn belül. A foglalást az elfogadó minden esetben köteles írásban visszaigazolni attól függetlenül, hogy a kártyabirtokostól milyen módon fogadta el a rendelést. A visszaigazolásnak tartalmaznia kell a lemondási feltételeket tartalmazó leírást, a kártyabirtokost a lemondási feltételekről előzetesen tájékoztatni kell.

8.8.2. Utólagos terhelések (late charge) szálloda és autókölcsönző esetén

Szálloda esetén az utólagos terhelések keretében az elfogadó jogosult a vendég kijelentkezése után észlelt, a vendég végszámlájában nem szereplő tételek (telefon, minibár, lopás, káreset, egyéb szolgáltatások) költségét a kártyabirtokos által megadott bankkártyára terhelni:

- 1) Visa típusú bankkártya esetén a kijelentkezést követő 90 napon belül,
- 2) Mastercard típusú bankkártya esetén a kijelentkezést követő 30 napon belül.

Az elfogadónak legkésőbb a bejelentkezéskor tájékoztatnia kell a kártyabirtokost, hogy utólagos költségek terhelhetők a bankkártyájára, melyet a kártyabirtokosnak el kell fogadnia.

Az utólagos terhelés összegét a POS-terminálban kell rögzíteni, a tranzakcióra vonatkozó bizonylaton az aláírás helyén a „late charge – signature on file” megjegyzést kell feltüntetni. Elfogadó tudomásul veszi, hogy a kijelentkezés után automatikusan nem terhelheti meg a kártyabirtokos bankkártyáját. Utólagos terhelés esetén az elfogadónak legkésőbb a kijelentkezést követő 10 napon belül írásban kell értesítenie a kártyabirtokost. Lopás vagy károkozás esetén a költségek csak akkor terhelhetők, ha a kártyabirtokos írásban elismeri és aláírásával igazolja a költségeket.

Autókölcsönző esetén abban az esetben érvényesíthetők utólagos tételek (parkolási és autópálya díj, önrész, kárösszeg) a kártyabirtokos által megadott bankkártyán, amennyiben a kártyabirtokos a bérlés során a bérleti szerződésben beleegyezett

- Visa típusú bankkártya esetén az autó leadásától számított 90 napon belül,

- Mastercard típusú bankkártya esetén az autó leadásától számított 30 napon belül.

A terhelés kapcsán meg kell őrizni és a Bank kérésére rendelkezésre kell bocsátani az alábbi dokumentumokat:

- bérleti szerződés másolata,
- szabálysértés dokumentálása, hatósági értesítés
- kár esetén: a rendőrség által kiállított jegyzőkönyv, káresemény dokumentálása, részletes javítási számla, javítási kalkuláció, aláírt felelősségvállalási nyilatkozat

Az utólagos terhelésekről az elfogadónak legkésőbb az észleléstől számított 10 napon belül írásban kell értesítenie a kártyabirtokost. Lopás vagy károkozás esetén a költségek csak akkor terhelhetők, ha a kártyabirtokos írásban elismeri és aláírásával igazolja azokat.

8.8.2.1. Utólagos terhelések végrehajtására vonatkozó kártyatársasági szabályok

Utólagos terhelés csak és kizárólag az ügyfél általi jóváhagyást követően kezdeményezhető, amennyiben például egy autóbérlés vagy szállásfoglalás során használatból eredő veszteség, lopás vagy sérülés történik. Az alábbi módon kezdeményezhető a nevezett tranzakció:

A bérleti szerződésen az ügyfélnek az aláírásával tudomásul kell vennie, hogy az esetlegesen felmerülő költségek (többek között sérülés esetén a javítás költségének) megtérítéséért ő, mint bérlő felelős. Ebben az esetben az autó visszavételét követően a bérlőt 10 munkanapon belül írásban tájékoztatni kell a sérülésről, dokumentációval alátámasztva azt. A tájékoztatásban szerepelnie kell legalább két külön cégtől származó, a javítás költségéről szóló kalkulációnak, továbbá meg kell határozni, hogy a sérülést vagy kárt a biztosító milyen összegben fedezi. A kártyabirtokosnak a tájékoztatás kézhezvételét követően 10 munkanap áll rendelkezésére, hogy a kár megtérítésére egy összeget meghatározzon, ajánljon.

- Amennyiben nem történik megegyezés, a bérlő nem járul hozzá az utólagos terheléshez, úgy arra az esetre, ha a számláját utólagosan megterhelik, jogosan nyújthat be reklamációt a bankkártyát kibocsátó banknál.
- Abban az esetben, ha nem érkezik válasz a kártyabirtokostól, a levél kézbesítésétől számított 20 munkanap után lehet kezdeményezni a bankkártya megterhelését.

Abban az esetben, ha parkolási vagy autópálya bírság kiszabása történt az autóbérlés időtartama alatt, akkor annak megfizetéséért a bérlő felel. Fontos a bérlő előzetes tájékoztatása a büntetés összegének terheléséről, illetve egy esetleges reklamáció esetén a terhelés jogosságának alátámasztása a megfelelő dokumentumokkal.

Az adminisztrációs díj terhelésére vonatkozóan a kártyatársasági szabályok nem fogalmazzak meg pontos instrukciókat, így az ügyintézési díj terhelésével kapcsolatos reklamációk elkerülése érdekében célszerű a nevezett összeg terheléséről is értesíteni a kártyabirtokost és a hozzájárulásával kezdeményezni a tranzakciót.

FONTOS!

Minden utólagos terhelés végrehajtása esetén külön tranzakciót kell indítani a megállapított összegre, mellyel egy esetleges reklamáció esetén egyértelműen alá lehet támasztani, hogy az adott tétel pontosan milyen költséget fedez. Utólagos terhelés esetében a tranzakciót csak az elfogadó devizanemében lehet végrehajtani, a DCC szolgáltatás ilyen esetben nem használható.

8.9. Vásárlás készpénzátvétellel

A vásárlás készpénzátvétellel szolgáltatás keretében a vásárlónak lehetősége van arra, hogy **minimum 3 000 – háromezer- forint összegű vásárlás esetén legfeljebb 20 000 – húszezer- forint összegben készpénzt is átvegyen** a szolgáltatásra szerződést kötő elfogadótól.

A szolgáltatás a Magyarországon kibocsátott Visa, Mastercard és Maestro típusú lakossági betéti kártyákkal vehető igénybe. Hitelkártyával és üzleti kártyával nem elérhető. A kártya típusát az elfogadóhelynek nem kell vizsgálnia. A vásárlás készpénzátvétellel tranzakció chipes, érintéses (contactless) kártyával, valamint okoseszközzel (mobiltelefon, óra) is végrehajtható, azonban minden esetben erős ügyfélezonosításhoz kötött.

8.9.1. Működése a POS-terminálokon:

- A vásárlás készpénzátvétellel tranzakció a POS-terminálon önálló menüpontból indítható. A menüpont megnevezését az OTP Bank honlapján a [Dokumentumok](#) / POS-terminál kezelői útmutatókban található leírások tartalmazzák.
- A szolgáltatás kizárólag HUF elszámolású terminálokon vehető igénybe.
- A vásárlás összegének megadását követően a készpénzátvétel összegét a kezelő írja be a terminálba/pénztárgépbe. A beírt összegnek 1 000 – egyezer - forinttal oszthatónak kell lennie.
- A tranzakciónkénti limiteket (vásárlás minimum összege és készpénzátvétel maximális összege) a POS-terminál ellenőrzi. (Amennyiben nem OTP Bank által telepített terminálokon végzi a kártyaelfogadást az elfogadó, a POS fejlesztőjének kell kialakítania a limitkezelést.)
- A POS-terminál által nyomtatott tranzakciós, valamint záró bizonylaton a vásárlás és a készpénzátvétel összege külön soron kerül feltüntetésre.
- Részleges jóváhagyásra nincs lehetőség, ezért, ha olyan kártyával kísérli meg a vásárló a tranzakciót, amely esetén nem támogatott a vásárlás készpénz átvételével vagy fedezet hiány, limit probléma stb. miatt nem teljesülhet a teljes tranzakció, akkor a tranzakció (mind a vásárlás, mind a készpénzátvétel) elutasításra kerül. Ezt követően új tranzakciót lehet indítani (a termék vagy készpénzátvétel kosárból való kivételével/csökkentésével).
- Borraavalós eladás és SZÉP-kártyával vegyes fizetés ennél a tranzakció típusnál nem engedélyezett.

8.10. Utolsó tranzakció ellenőrzése

Amennyiben az elfogadó bizonytalan egy tranzakció sikerességét illetően (például a kártyabirtokos eltérő összegről kap szöveges üzenetet vagy SMS-t, vagy a POS-terminál nem ad visszajelzést a tranzakcióról, nem nyomtat bizonylatot), lehetőség van az utolsó sikeres vagy sikertelen tranzakció adatait lekérni az OTP Bank honlapján a [Dokumentumok](#) / POS- terminál kezelői útmutatók részben foglaltak szerint.

8.11. Sikertelen vagy elutasított tranzakció

Sikertelen vagy elutasított tranzakció esetén a terminál kijelzőjén „elutasítva” üzenet jelenik meg, a bizonylaton az elutasítás konkrét okát (kódját) feltüntetve.

Elutasítás esetén a kártyabirtokosnak jogában áll más módon kiegyenlíteni az áru vagy szolgáltatás ellenértékét. Amennyiben ezt nem tudja megtenni, úgy javasolni kell részére, hogy lépjen kapcsolatba a bankkártya kibocsátó bankjával az elutasítás okának tisztázása érdekében.

A sikertelen tranzakciókat okozó hibák okát négy csoportba sorolhatjuk:

- Bankkártya jellegű hiba
- A bankkártyához tartozó számlát érintő hiba
- Technikai hiba
- Kapcsolati jellegű probléma

8.11.1. Bankkártya jellegű hiba

Bankkártya jellegű hiba akkor léphet fel, ha például első alkalommal fizet a kártyabirtokos egy olyan új bankkártyával, amely még nem került aktiválásra, és az első tranzakció nem aktiválja azt. Ebben az esetben a kártyabirtokosnak fel kell vennie a kapcsolatot a kibocsátó bankjával, vagy egy közeli ATM terminálon aktiválnia kell a bankkártyáját, melyet követően az eredeti vásárlási tranzakció megismételhető a POS-terminálon.

Bankkártya jellegű hiba lehet még a lejárt bankkártya. A lejárat hónap és év formátumban kerül megjelenítésre, a kártya a jelzett hónap utolsó napjáig érvényes.

8.11.2. A bankkártyához tartozó számlát érintő hiba

Számla jellegű hiba lehet, ha a kártyabirtokos bankkártya igénylése során napi vásárlások összegére limitet adott meg. Megoldás lehet, ha a kártyabirtokos a kártyát kibocsátó bankjától – amennyiben a bankjánál ez lehetséges – a napi vásárlási limit emelését kéri telefonon vagy mobilalkalmazásában. Amennyiben erre nincsen mód, úgy a kártyabirtokos vagy egy másik bankkártyával, vagy egyéb fizetőeszközzel tudja kiegyenlíteni a vásárlás ellenértékét. További visszautasításra adhat okot, ha nincs a vásárlás ellenértékére eléendő fedezet a bankkártya mögött álló számlán.

8.11.3. Technikai hiba

Amennyiben a POS-terminál egyéb hibát jelez, fel kell venni a kapcsolatot a jelen dokumentum [13.5. Műszaki segítség, hibabejelentés](#) pontjában megjelölt OTP Bank HelpDeskjével a (06 1) 366 6100 telefonszámon.

8.11.4. Kapcsolati jellegű probléma

Kapcsolat jellegű probléma például az időtúllépés, ami akkor következik be, ha túl hosszú idő telik el a tranzakció megkezdése és a kártyabirtokos általi jóváhagyása között. Ilyenkor a terminál megszakítja a tranzakciót, és nem továbbítja a jóváhagyáshoz szükséges adatokat. Ilyenkor általában megoldás lehet, ha a tranzakció kis idő múlva megismétlésre kerül, ha akkor sem sikerül, fel kell venni a kapcsolatot a jelen dokumentum [13.5. Műszaki segítség, hibabejelentés](#) pontjában megjelölt OTP Bank HelpDeskjével a (06 1) 366 6100 telefonszámon.

A kommunikáció próba-tranzakció végrehajtásával ellenőrizhető, amely végrehajtásának menetét az OTP Bank honlapján a [Dokumentumok](#) részben található POS-terminál kezelői útmutatók tartalmazzák.

Amennyiben bizonytalan az utolsó tranzakció sikerességét illetően (például nem nyomtatott bizonylatot a terminál vagy nem egyértelmű a terminál üzenete), lekérdezhető az utolsó tranzakció, akár sikeres, akár sikertelen. A lekérdezést jelen dokumentum [8.10. Utolsó tranzakció ellenőrzése](#) pontja tartalmazza.

9. A vásárlási bizonylat formai elemei

A fizetési tranzakció során általában kétpéldányos POS-bizonylat készül. Sztornó és visszavét esetében az első példány a kártyabirtokosé, a második példány az elfogadóé. A többi tranzakciótípus esetén az első példány az elfogadóé, a második példány pedig a kártyabirtokosé. A kártyabirtokos nyilatkozik róla, hogy igényel-e papír alapú bizonylatot. Az elfogadó döntése alapján az elfogadói példány nyomtatható vagy elektronikusan tárolható, viszont minden esetben készül.

A bizonylat minden esetben tartalmazza az alábbi adatokat:

- Kereskedőt és az elfogadóhelyet azonosító adatok (név, cím)
- Terminál azonosító (a kereskedői példányon)
- Bankkártya típusa (pl. Mastercard, Visa...)
- A fizetésnél használt bankkártya száma részben kitakarva
- Vásárlás dátuma (év, hónap, nap, óra, perc)
- Engedélyszám
- Tranzakció sikeressége

- Vásárlás összege és devizaneme

DCC módon végrehajtott tranzakció esetén a bizonylat további kötelező elemei:

- Vásárlás összege forintban és a kártya devizanemében (EUR, USD stb.)
- A bank által alkalmazott átváltási árfolyam és díj
- ECB rate: a Bank által alkalmazott árfolyam az ECB legutóbbi, ismert keresztárfolyamához viszonyítottan
- Kártyabirtokosi tájékoztató: *„I accept that I have been offered a choice of currencies for payment and that this choice is final. I accept the conversion rate and the final amount in transaction currency. This currency conversion is provided by OTP Bank Plc.”*

10. Tranzakció elszámolás

A POS-terminál automatikusan nyújtja be az OTP Bank felé elszámolásra az elfogadónál kihelyezett terminálokön végzett, a nap folyamán végrehajtott összes elektronikus tranzakció adatait. A napzárást követően éjjel feldolgozásra kerülnek 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 Általános Szerződési Feltételek Kártyaelfogadói Szerződéshez dokumentumban meghatározott gyakorisággal és módon számol el az elfogadóval.

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. Továbbá az elszámolói dokumentumok a POS Kereskedői Portálon elektronikusan is elérhetők az eBIZ szolgáltatásra regisztrált elfogadók számára. A lista tranzakció szinten tartalmazza az adott tranzakció legfontosabb adatait (POS azonosító, dátum, idő, a kártyaszám részben kitakarva, a tranzakció bruttó és nettó összege, a levont jutalék – nettós elszámolás esetén, a vásárlás során használt bankkártya típusa).

Az analitika fejléce tartalmazza az elfogadó, bankban rendszeresített kereskedői kódját, valamint az utalás dátumát. A jóváírás megjegyzés mezője ugyanezen adatokat tartalmazza, így a pénzügyi teljesítés és a tranzakciós lista megfeleltethető egymásnak.

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

11. POS Kereskedői Portál

A POS Kereskedői Portál egy online felület, ahol az OTP Bank kártyaelfogadó kereskedő ügyfelei a nap 24 órájában egyszerűen érhetik el a kártyaelfogadási szolgáltatással kapcsolatos alábbi funkciókat:

1. Elszámolói dokumentumok
2. Digitális kereskedői POS-bizonylat

A POS Kereskedői Portál az eBIZ (<https://ebiz.otpbank.hu>) felületen bejelentkezést követően érhető el a POS menüpont alatt.

11.1. Kik jogosultak és hogyan érhetik el a POS Kereskedői Portál funkciókat?

A POS Kereskedői Portál funkciókat az aktív Kártyaelfogadói szerződéssel rendelkező ügyfelek érhetik el. A hozzáféréshez eBIZ regisztrációra van szükség.

- Akik korábban nem használták az eBIZ felületet, azoknak első lépésben szükséges létrehozni egy új eBIZ felhasználói fiókot, azaz regisztrálni az eBIZ-be.
- Akik már rendelkeznek eBIZ regisztrációval, a meglévő regisztrációjukkal szükséges lépni az eBIZ-be, majd a Kereskedő Portál funkciók aktiválásához a Céghitelesítést kell elvégezni a POS menüpontban.

Az eBIZ-be természetes személyek regisztrálhatnak és léphetnek be. A Kereskedői Portál funkciókhoz azon természetes személyek férhetnek hozzá, akik a Kártyaelfogadói szerződés tekintetében eljárhatnak.

Az eBIZ-be történő regisztrációnak nem előfeltétele, hogy a kártyaelfogadó kereskedő OTP számlavezetett legyen.

Feltételek a POS Kereskedői Portál hozzáféréshez

Technikailag az alábbi személyek jogosultak hozzáférni elsődlegesen a funkciókhoz:

- Általános kapcsolattartó (Általános kapcsolattartónak azt tekintjük, aki a Kártyaelfogadói szerződésben a kártyaelfogadás kapcsán mindenben eljáró, elsődleges kontaktszemélyként került megadásra.)

A fenti személy a sikeres Céghitelesítést követően az alábbi személyeknek tud meghívót küldeni:

- Aláírók
- Pénzügyi kapcsolattartó (Analitika küldés címzettje)

A sikeres belépés feltételei:

- Az eBIZ-ben regisztrált e-mail cím és mobil telefonszám karakterpontosan megegyezzen a Kártyaelfogadói szerződésben megadott e-mail címmel és mobil telefonszámmal.

Az eBIZ regisztrációról az OTP Bank [Kereskedői portál](#) oldalán talál bővebb információkat.

11.2. Elszámolói dokumentumok

Az eBIZ-be belépve a főoldal tetején szerepel a vállalkozás neve, ahol kiválasztható a kezelni/lekérdezni kívánt vállalkozás. A **POS menü** kiválasztásával érhető el a POS Kereskedői Portál, ahol a felhasználó a **kártyaelfogadáshoz kapcsolódó elszámolói dokumentumokat** eléri.

Megjegyzés: A POS menüpont csak akkor jelenik meg, ha a kiválasztott cégnek van aktív Kártyaelfogadói szerződése a bankkal.

Az **elszámolói dokumentumok** az alábbiak lehetnek:

1. Elfogadói Tételes Elszámoló Lista (Analitika)
2. Összesítő
3. Jutalék elszámolás
4. Reklamációs tételek listája
5. POS-bérleti díj kimutatás
6. Levél negatív egyenlegről

A dokumentumokra legkorábban 2023.01.01-től van lehetőség keresni, egyszerre legfeljebb 1 havi időszakra.

Elfogadói Tételes Elszámoló Lista (analitika)

Amennyiben a felhasználó a Kártyaelfogadói szerződésen:

- a) **Posta analitika** megküldésre szerződött a Bankkal, akkor minden elszámolói dokumentum egy pdf. fájlban fog megjelenni a felületen „kártyaelfogadói lista” elnevezéssel.
- b) **E-mailes analitika** megküldésére szerződött a Bankkal, minden elszámolói dokumentum típusonként külön – külön sorban jelenik meg a felületen.

Az analitikát a POS Kereskedői Portálon a felhasználó ugyanabban a formátumban és ugyanazzal a tartalommal éri el, ahogyan azt a Bank e-mailen vagy postai úton megküldené részére.

Mikor jelennek meg a dokumentumok a POS Kereskedői Portálon?

A dokumentum előállításának napjának végéig megjelennek a dokumentumok.

11.3. Digitális kereskedői POS-bizonylat:

A digitális kereskedői bizonylat szolgáltatás igénybevétele esetén a POS-bizonylat kereskedői példányát és a záróbizonylatot nem kell papír alapon nyomtatnia az elfogadónak. A Bank által biztosított tárhelyen 24 hónapig megőrizzük, így a nap 24 órájában kényelmesen hozzáférhet. Ezzel papírt takarít meg, és nem kell tároló helyet biztosítania a kinyomtatott bizonylatoknak. Továbbá a POS-terminál 30 napig tárolja az egyes tranzakciók bizonylatait, így a terminálon is előkereshetők és igény szerint kinyomtathatók. A vásárlói bizonylat nyomtatása továbbra is a vásárló igénye alapján történik. A szolgáltatás meghatározott POS-terminál típusokon érhető el. Erről az OTP Bank [Kereskedői portál](#) oldalán tájékozódhat.

A díjmentes digitális kereskedői bizonylat szolgáltatás az eBIZ (<https://ebiz.otpbank.hu>) felületen, a POS Kereskedői Portálon állítható be, és a POS-terminálon történő szoftver frissítést követően itt érhető el a kereskedői bizonylatok digitalizált formában.

Ha az elfogadó szeretné igénybe venni a szolgáltatást, és üzletében/üzleteiben jelenleg nem, vagy nem kizárólag olyan típusú terminálokkal rendelkezik, amelyekben elérhető a szolgáltatás, akkor először terminál cserét kell kezdeményeznie. A cserét követően tudja beállítani a szolgáltatást a POS Kereskedői Portálon.

A POS Kereskedői Portálról bővebben az OTP Bank [Kereskedői portál](#) oldalán olvashat. Itt ismertetjük a digitális kereskedői POS-bizonylat igénybevételének és a terminálokon történő beállításának részleteit is.

12. Visszaélések

Napjainkban egyre nő a bankkártyás tranzakciók száma, mellyel sajnos a visszaélések száma is emelkedik. Annak érdekében, hogy a visszaélések és csalások számát csökkentjük, kiemelten fontos, hogy az elfogadóhely minden alkalmazottja betartsa a szerződésben és jelen Kézikönyvben ismertetett kártyaelfogadási szabályokat.

12.1. Talált vagy bevont bankkártya

Amennyiben a POS-terminál a bankkártya bevonására utasít a kijelzőn „Kártyát bevonni” üzenet jelenik meg. Ilyen esetben a kártyabirtokosnak a bankkártya nem adható vissza, erről minden esetben tájékoztatni kell. Amennyiben a kártyabirtokos a bankkártya bevonása kapcsán nem együttműködő, a bankkártya részére visszaadható, de a 0-24 órában működő OTP Bank Help-Desk értesítése szükséges a **(06 1) 366 6100** telefonszámon.

A bankkártya bevonása esetén az alábbiak szerint kell eljárni:

- A bankkártya bevonásáról jegyzőkönyv felvétele szükséges, amelyet az OTP Bank honlapján a [Jegyzőkönyv bevont bankkártyához](#) elérési útvonalon talál,
- A bankkártyát fizikailag érvényteleníteni kell a chip-nél és a mágnescsíknál történő bevágással, illetve kilyukasztással, de a kártyát nem szétvágva,
- a jegyzőkönyvet le kell fénymásolni, és a másolatokat meg kell őrizni,
- a jegyzőkönyv eredeti példányát, valamint az érvénytelenített bankkártyát egy lezárt borítékban a bankkártya bevonását követő első munkanapon el kell juttatni a jegyzőkönyvben szereplő címre.

Amennyiben a kártyabirtokos ott felejt a bankkártyáját az elfogadóhelyen, az adott nap végéig biztonságos helyen meg kell őrizni. Amennyiben a kártyabirtokos visszamegy a bankkártyáért, a megfelelő fényképes igazolvánnyal történő azonosítást követően a bankkártya visszaadható a bankkártya birtokosnak, másnak – még meghatalmazás alapján – sem adható át a bankkártya. Kétség esetén fel kell venni a kapcsolatot a 0-24 órában működő OTP Bank HelpDeskkal a (06 1) 366 6100 telefonszámon. Amennyiben a bankkártyáért a kártyabirtokos nem jelentkezik, úgy szintén az előbb leírtak szerint kell eljárni.

12.2. Telefonos engedélykérés

Telefonos elfogadásra szerződött elfogadóhelyek kiszolgálása érdekében a bank 0-24 órában működő OTP Bank HelpDesket üzemeltet. Telefonos engedélykérés érdekében lépjen velük kapcsolatba a (06 1) 366 6100 telefonszámon, ahol a tranzakciót manuálisan engedélyezik.

12.3. „Tíz-es 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, útlevélet stb.) betekintésre elkérni. Lehetőség van továbbá segítséget - úgynevezett „Tíz-es kódú engedély” -t - kérni a [12.5. „Tíz-es kódú engedélykérés” folyamata](#) szerint a nap 24 órájában elérhető OTP Bank engedélyező ügyfélszolgálatától, a HelpDesktől a **(06 1) 366 6100** telefonszámon.

A „Tíz-es kódú engedély” okán indított telefonhívás előtt minden esetben informálni kell az ügyfelet, mely szerint a fizetéshez szükséges a kártyájának ellenőrzése. A kártyán szereplő néhány adat bank felé történő továbbításához minden esetben a kártyabirtokos hozzájárulását kell kérni. Amennyiben a kártyabirtokos az adatok továbbításához nem járul hozzá, a kétséges vagy gyanús helyzetben használt bankkártyával történő fizetést el kell utasítani és más fizetőeszközt kell kérni a vásárlás ellenértékének kiegyenlítésére.

Sajnos előfordul az, hogy hamis bankkártya mellé az azonosító okiratot (személyi igazolvány, útlevél stb.) is hamisítják – elsősorban a külföldi okiratokat –, ezért szükséges a vásárló feltételezhető nemzetiségét összevetni a kártyán szereplő adatokkal, illetve a személyazonossági okmányon szereplő nemzetiséggel és a vevő által beszélt nyelvvel. Ha a gyanú továbbra is fennáll, úgy lehetőség van további személyazonosításra alkalmas okmány kérésére a kártyabirtokos személyének ellenőrzése érdekében.

12.4. Mikor kell „Tíz-es kódú engedélyt” kérni?

Mindenképp „Tíz-es kódú engedélyt” kell kérni, amennyiben a kártyabirtokos a vásárlás alatt mutatott viselkedése vagy hozzáállása, a bankkártya vizsgálata során a [7.1. A bankkártya és Kártyabirtokos ellenőrzése](#) fejezetben leírtak valamelyikével hasonló vagy megegyezik.

12.5. „Tíz-es kódú engedélykérés” folyamata

A bankkártyás tranzakció lebonyolítása előtt lehetőség van arra, hogy az elfogadó felvegye a kapcsolatot az OTP Bank engedélyező központjával, a HelpDeskkal, a diszkrét segélykérés bejelentésével. Ilyen esetben mindig a „Tíz-es kódú engedélyt kérek” kulcsmondattal kezdjük a beszélgetést, ebből az OTP Bank munkatársa tudja, hogy Önök segítséget kérnek.

FIGYELEM! FONTOS!

A „Tíz-es kódú engedélykérést” a fizetésre átnyújtott bankkártya birtokában, a bankkártya leolvasása előtt kell kezdeményezni.

Az engedélyezés folyamata során az OTP Bank munkatársa az alábbi adatokat fogja Öntől kérni:

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

Az OTP Bank munkatársa kérhet egyéb személyes információkat a kártyabirtokosról, melyet a kibocsátó bankkal egyeztet. Amennyiben a biztonsági ellenőrzés közben a kártyabirtokos visszakéri a bankkártyáját, vagy elhagyja az üzletet, erről haladéktalanul tájékoztatni kell az OTP Bank munkatársát a beszélgetés megszakítása nélkül.

Amennyiben a kártyabirtokos által adott pótlólagos információk kielégítőek, az OTP Bank munkatársának utasítására a POS-terminálon el lehet indítani a bankkártyás tranzakciót.

Amennyiben a kártyabirtokos az adatok továbbításához nem járul hozzá, a kétséges vagy gyanús helyzetben használt bankkártyával történő fizetést el kell utasítani, és más fizetőeszközt kell kérni a vásárlás ellenértékének kiegyenlítésére.

12.6. Visszaélés megelőzése kártyaadatok kezelése kapcsán

Visszaélések megelőzése érdekében nagyon fontos, hogy az Ön birtokába jutott - a kártyabirtokosra, bankkártyára, a kártyával lebonyolított tranzakcióra vonatkozó- információkat bizalmasan, a banktitokra vonatkozó szabályok betartásának szem előtt tartásával kezelje.

Az adatokat más célra a kártyabirtokos engedélye nélkül nem használhatja fel, azokat harmadik személy részre (kivéve az OTP Bankot, valamint a jogszabályok által feljogosított hivatalos szervek írásos megkeresését) nem adhatja ki.

12.7. Visszaéléssel kapcsolatos tudnivalók

Az OTP Bank jogosult a tranzakció jutalékkal csökkentett összegének visszatartására, amennyiben bármilyen visszaélésre utaló körülmény merül fel, illetve az elfogadó nem szerződésszerűen 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 (személyesen) és/vagy írásban figyelmezteti az elfogadót, amennyiben az általa végrehajtott vagy megkísérelt tranzakciók közül a visszaéléses tranzakciók aránya, darabszám vagy érték tekintetében, az OTP Bank minősítése szerint magas vagy jelentősen megnőtt, vagy a visszaélések a szerződés és annak szerves részét képező dokumentumok előírásainak megszegésével történtek. Ugyanezen okokból kifolyólag az OTP Bank jogosult a bankkártya elfogadást ideiglenesen felfüggeszteni.

A büntető törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény bünteti

- a banktitokra vonatkozó jogszabályok előírásainak megszegését,
- a bankkártya meghamisítását vagy hamis bankkártya készítését,
- a bankkártya-hamisításra irányuló előkészület elkövetését,
- a hamis vagy hamisított bankkártya jogtalan hasznoszerzés végett történő felhasználását,
- a hamis, a hamisított vagy a jogosulatlanul használt bankkártyával történő fizetés elfogadását, illetve a felsorolt cselekményekben való segédkezést

A törvény az okozott kár mértékétől függően súlyosabban rendeli büntetni, ha a cselekményt bünszövetségben, üzletszerűen követik el. A büntetési tétel adott esetben 8 évig terjedő szabadságvesztés is lehet.

Felhívjuk figyelmét, hogy a fenti cselekmények tudomásszerzését követően az OTP Bank haladéktalanul megteszi a büntetőeljárás megindításához szükséges lépéseket.

13. Az OTP Bank kártyaelfogadói szolgáltatásával kapcsolatos elérhetőségek

Az OTP Bank célja, hogy magas szintű szolgáltatásunk nyújtásával elősegítse a zökkenőmentes kártyaelfogadás lebonyolítását. Amennyiben a szolgáltatással kapcsolatosan bármilyen kérdés vagy probléma merülne fel, kérjük, jelezze az alábbi elérhetőségek egyikén, ahol az OTP Bank munkatársai készséggel állnak rendelkezésre.

Az OTP Bank kártyaelfogadói szolgáltatásával kapcsolatos elérhetőségek:

13.1. HelpDesk

A nap 24 órájában elérhető Bankkártya HelpDesk ügyfélszolgálatunk telefonszáma:

(06 1) 366 6100

13.2. Elfogadói tételes elszámolói lista

Ha az Ön bejelentése az Elfogadói Tételes Elszámolói Lista hiányára, pótlására vonatkozik, kérjük, ezt szíveskedjen jelezni az otpker@otpbank.hu e-mail címen. Kérjük, hogy bejelentésében lehetőség szerint a Kártyaelfogadói szerződésen található kereskedői kódot és az átutalás dátumát, illetve összegét is szíveskedjen feltüntetni. Mind az e-mail, mind pedig a papír alapú analitika küldésével kapcsolatos módosítási igényüket (címmódosítás, küldés módjának megváltoztatása) az etel@otpbank.hu e-mail címre kérjük küldeni.

13.3. Elszámolás

Amennyiben bármilyen, elszámolással kapcsolatos problémája merül fel, például

- nem került átutalásra valamely tranzakció ellenértéke,
- több vagy kevesebb összeget kapott meg, mint nyilvántartása szerint kellett volna,
- illetve bármilyen reklamációs, visszaterheléses üggyel, levonással kapcsolatos kérdése esetén, a kérdéses tranzakció részleteivel:
- kártyaszám utolsó négy karaktere – fizikai kártyaelfogadás esetén –,
- tranzakció dátuma,
- tranzakció összege,
- a POS (internetes kártyaelfogadás esetén VPOS) terminál azonosítója,

forduljon az OTP Bankhoz bizalommal, és jelezze reklamációját az alábbi elérhetőségeink egyikén:

- Az OTP Bank weboldalán található [Kereskedői kártyareklamációs adatlap](#) kitöltésével,
- Bankkártya Panaszkezelési Osztály – postacím: **1876 Budapest**;

A felszámított POS-bérleti díjjal kapcsolatosan (például POS-bérleti díj számla hiánya, bérleti díj összegével nem ért egyet) kérjük, írjon a kartyaelfogadas@otpbank.hu e-mail címre.

13.4. Szerződés

Amennyiben a Kártyaelfogadói szerződéssel kapcsolatosan bármilyen adatváltozás történik (például név, cím, bankszámlaszám) vagy ügyintézése a terminál beüzemelésével, leszerelésével kapcsolatos, keresse az OTP Bankot az alábbi elérhetőségek egyikén:

- Payments Tribe – postacím: 1876 Budapest; e-mail: kartyaelfogadas@otpbank.hu

Amennyiben a Kártyaelfogadói szerződéssel kapcsolatosan egyéb kérdései merülnének fel (például szerződéses viszonytal kapcsolatos változások, új elfogadóhely bekapcsolása, új POS-terminál igény, új üzemeltető), kérjük, jelezze a terminaligeny@otpbank.hu e-mail címen vagy keresse fel bankfiókjaink egyikét.

13.5. Műszaki segítség, hibabejelentés

Amennyiben a napi bankkártya elfogadás során a POS-terminállal kapcsolatosan bármilyen kérdése merül fel (műszaki, kezelési probléma, hibabejelentés vagy bizonylatpapír pótlása stb.), kérjük lépjen kapcsolatba a Bankkártya HelpDeskkal az alábbi elérhetőségeken:

- Bankkártya HelpDesk – telefon: (06 1) 366 6100

13.6. Bankkártyás visszaélés

Bármilyen, bankkártyás visszaéléssel kapcsolatos kérdése esetén (kivételt képez ez alól a vásárlások során a tízes kódú engedélykérés, melyet a Bankkártya HelpDesk végez), kérjük lépjen kapcsolatba kollégáinkkal az alábbi elérhetőségek egyikén:

- Fizetési Műveletek Monitoring Osztály – postacím: 1876 Budapest; e-mail: bkboelfogadoi@otpbank.hu

Ezúton tájékoztatjuk, hogy a Bankkártya Elfogadói Kézikönyvet és kiegészítéseit, a Jegyzőkönyvet a bevont kártyákhoz, valamint egyéb hasznos tájékoztató anyagot az OTP Bank honlapján a [Dokumentumok](#) fejezetben érheti el.

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

1. számú melléklet: A bankkártyák elfogadásának általános szabályai

Az esetleges visszaélések megakadályozása érdekében, ha a bankkártya a kezelőhöz kerül, lehetőség szerint el kell végezni az alábbi, bankkártyákra vonatkozó általános elemek ellenőrzését.

1. A bankkártya épsége

Lehetőség szerint meg kell vizsgálni, hogy a bankkártyán nincsen semmilyen, nem használatból eredő sérülés. Amennyiben a bankkártya plasztik törött, lyukasztott, deformálódott, szerepel rajta a „void” (azaz érvénytelen) szó, a bankkártyán szereplő adatok, feliratok, elemek sérültek, úgy a bankkártya elfogadását vissza kell utasítani, a kártyabirtokostól másik fizetőeszközt kell kérni.

2. Kibocsátó bank logója

A bankkártyát kibocsátó bank logója általában a bankkártya előlapján szerepel.

3. Érintéses logó

A bankkártya és a POS-terminál között fizikai kontaktus nélkül is kezdeményezhető a bankkártyás tranzakció, ezt bizonyos bankkártyák esetén a contactless logó jelzi.



4. Chip

Az adatokat a titkosítással levédett chip tartalmazza, amely aktív integrált áramkörében tárolja a fizetéshez szükséges adatokat. Chip-es tranzakciók esetén általában, a kártya paraméterezésétől függően szükséges a PIN-kóddal történő azonosítás.

5. Kártyaszám

A bankkártya típustól függően az azonosító 13-19 jegyű, melynek első hat számjegye többek között az adott bankkártyát kibocsátó bank vagy hitelintézet vagy pénzügyi vállalkozás azonosítja be. A Visa és Mastercard kártyák általában 16, míg az American Express kártyák 15 számjegyből épülnek fel. Előbbiek 4-4-4-4 bontásúak, utóbbi pedig 4-6-5. A JCB, a Maestro és az UnionPay bankkártyákon 13-19 jegyű számsor szerepel azonosítóként.

A bankkártya számot a gyártók a plasztik elő, vagy hátlapján helyezik el nyomtatva vagy dombornyomással, ahol a számok egyvonalban helyezkednek el, nagyságuk és formájuk teljesen egyforma. Amennyiben bármilyen mértékű eltérés tapasztalható a számjegyek megjelenítésében, akkor a bankkártya eredetisége megkérdőjelezhető.

6. Érvényességi idő

Az érvényesség azt mutatja meg, hogy a bankkártya mely dátumig fogadható el. A kártyakibocsátók jellemzően a bankkártya lejáratát („valid thru”, „valid”, „érvényes”) dátumát jelenítik meg a bankkártyán, általában hónap/év (MM/YY) formátumban, ahol a bankkártya a jelzett hónap utolsó naptári napján, éjfélig érvényes. Ezen időpontot követően a bankkártya nem fogadható el, a lejárt bankkártyát a terminál és/vagy a kibocsátó visszautasíthatja. A lejárt kártyával fizetés nem feltétlenül visszaélés jele, utalhat figyelmetlenségre is. Ilyen esetben másik bankkártyát kell kérni a kártyabirtokostól. Egyes bankkártyákon megjelenítésre kerül a hatályba lépés ideje („valid from”) kezdete, amely előtt a bankkártya nem fogadható el. Jellemzően itt is a hónap/év (MM/YY) formátum használatos, ahol a fizetőeszköz a jelzett hónap első naptári napjától, nulla órától érvényes.

7. A kártyabirtokos neve

A bankkártya minden esetben tartalmazza a kártyabirtokos nevét. Kivételt képeznek ez alól az előre fizetett (prepaid), az ajándék kártyák. A bankkártya ellenőrzése során meg kell győződni arról, hogy nincsenek nyilvánvaló eltérések a bankkártya név adata és a kártyabirtokos személye között (például férfi szeretne női névre szóló kártyával fizetni, vagy fordítva).

8. Hologram

Dombornyomott és nem dombornyomott bankkártyákon szerepelhet hologram (az elő- vagy a hátoldalon).

- A Mastercard hologram két, a földrészeket síkban ábrázoló földteke, amelyek részben fedik egymást. A bankkártya mozgatásával a háttérben, bordó-kék, sárga-kék színváltozással a Mastercard felirat tűnik elő.
- A Visa hologram egy három dimenziós repülő galamb a bankkártya jobb oldalán, de a hátoldalon is előfordulhat. A madár háttere egyszínű, sötét, tükröződő.
- Az American Express bankkártyák azok jellegétől függően tartalmazhatnak hologramot a bankkártya mágnescsíkjába beágyazva.
- JCB bankkártyák esetében a hologram mind a bankkártya elő-, mind a hátlapján szerepelhet. A szivárványos hologramon a Földgömb mögül felkelő nap szerepel, valamint a JCB szó apró betűkkel.
- Egyes UnionPay bankkártyák esetében a bankkártyán 3D-s hologram szerepel a Mennyei Templomról olyan háttér előtt, amelyen a "bankkártya-szervezet" kifejezés szerepel két színben, kínai karakterekkel folyamatosan kiírva.

9. Aláírási panel

Bizonyos bankkártyák hátlapján található körülbelül 26x7 mm nagyságú téglalap alakú terület, amely a kártyabirtokos aláírásának a helye. Az aláírás panelen szerepelnie kell a kártyabirtokos aláírásának, amely nem lehet sérült vagy javított. Abban az esetben, ha az aláírást megpróbálják letörölni visszaélés céljából, az aláírás panelen a „VOID” (azaz érvénytelen) felirat jelenik meg. Egyes bankkártyákon már nincsen aláírás panel.

10. Mágnescsík

A mágnescsík a bankkártya hátlapján szerepel. Általában a chip alapú és az érintéses (contactless) kártyákon is szerepel mágnescsík.

11. Egyéb ellenőrzési szempontok

Az esetleges visszaélések megelőzése érdekében, ha az elfogadóhely vagy üzlet személyzete bármi gyanúsat tapasztal a kártyabirtokos személyét, megjelenését, viselkedését illetően, úgy jogukban áll a kártyabirtokostól fényképes, személyazonosságot igazoló okmányt kérni (például személyi igazolványt, útlevelet stb.)

Olyan bankkártyák esetében, amelyeken a „VALID ONLY IN...” felirat szerepel (fordítás: „kizárólag a ... országban érvényes”) minden esetben ellenőrizni szükséges, hogy a korlátozás Magyarországra vonatkozik-e. Az ilyen korlátozással kibocsátott helyi bankkártyák csak a bankkártyán feltüntetett országban érvényesek.

Az elfogadott bankkártyáknak meg kell felelniük jelen [mellékletben](#) leírtaknak.

FIGYELEM! FONTOS!

A bankkártya használat nem ruházható át, tehát a bankkártya minden esetben csak az előlapján feltüntetett bankkártya birtokostól fogadható el.

12. Elfogadható bankkártya típusok

Az OTP Bankkal kötött Kártyaelfogadói szerződés alapján a szerződésben szereplő logókat viselő összes bankkártya elfogadására jogosult – ideértve a külföldieket is – függetlenül attól, hogy melyik bank bocsátotta ki őket.

13. Bankkártyák ellenőrzési szempontjai, biztonsági elemek

A bankkártyák elfogadása során, ha a bankkártya a kezelőhöz kerül, lehetőség szerint egy általános ellenőrzést kell végezni, amelyen felül az egyes kártyatársaságoknál külön speciális jellemzők is megjelennek.

Általános rendelkezések:

- Amennyiben a bankkártya előlapján közvetlenül a kártyaszám alatt szerepel egy nyomtatott számsor, úgy annak meg kell egyeznie a bankkártya első 4 karakterével.
- A kártyaszám utolsó négy számjegyének meg kell egyeznie a bizonylaton szereplő kártyaszám utolsó négy számjegyével, illetve a bankkártya hátuljára nyomtatott számsor első négy számjegyével.

13.1. Visa



Előlap

1. Kibocsátó bank neve
2. A kártyabirtokos neve

A kártyabirtokos neve lehet dombornyomott vagy nem dombornyomott is, egyes bankkártyák esetén nem kötelező a kártyabirtokos nevének megjelenítése vagy a hátoldalon kerül feltüntetésre.

3. Kártyaszám

A Visa bankkártyák számsora rendszerint egy 16 jegyű számsor 4-4-4-4 felosztásban, amely általában 4-es (vagy 2-es) számmal kezdődik. A bankkártya száma lehet dombornyomott vagy nem dombornyomott, ebben az esetben a kártya hátoldalán is feltüntetésre kerülhet.

4. Érvényességi idő

A bankkártya érvényességi idejére vonatkozó dátuma minden esetben megjelenítésre kerül hónap és év (MM/YY) bontásban. Az érvényességi idő leteltével a bankkártya fizetésre nem fogadható el.

5. Visa embléma
6. Érintéses logó

Az érintéses logó csak a contactless fizetésre alkalmas kártyákon jelenik meg.



Hátlap

7. Mágnescsík
8. Aláírás panel, aláírással ellátva
Nem kötelező biztonsági elem, ám amennyiben szerepel a bankkártyán, úgy az csak az aláírás panelen szereplő aláírással érvényes.
9. Aláírás panelen vagy közvetlen mögötte nyomtatott formában egy háromjegyű biztonsági kód (CVV2)
10. Hologram
Dombornyomott bankkártyákon kötelező jelleggel szerepel hologram. A Visa hologram egy háromdimenziós repülő galamb a bankkártya jobb oldalán, de a bankkártya hátoldalán is előfordulhat. A madár háttere egyszínű, sötét, tükröződő.

13.2. Mastercard



Előlap

1. Kibocsátó bank neve
2. A kártyabirtokos neve
A kártyabirtokos neve lehet dombornyomott vagy nem dombornyomott is, egyes bankkártyák esetén nem kötelező a kártyabirtokos nevének megjelenítése.
3. Kártyaszám
A Mastercard bankkártyákon szereplő kártyaszám 5-ös vagy 2-es számmal kezdődő általában 16 jegyű számsor 4-4-4-4 felbontásban, amely lehet dombornyomott vagy nem dombornyomott.
4. Érvényességi idő
A bankkártya érvényességi időre vonatkozó dátuma minden esetben megjelenítésre kerül hónap és év (MM/YY) bontásban. Az érvényességi idő leteltével a bankkártya fizetésre nem fogadható el.
5. Mastercard embléma
6. Érintéses logó
Az érintéses logó csak a contactless fizetésre alkalmas kártyákon jelenhet meg. A logó az előlapon vagy a hátlapon is feltüntetésre kerülhet.



Hátlap

7. Mágnescsík
8. Aláírás panel, aláírással ellátva
Nem kötelező biztonsági elem, ám amennyiben szerepel a bankkártyán, úgy az csak az aláírás panelen szereplő aláírással érvényes.
9. Aláírás panelen vagy közvetlen mögötte egy háromjegyű biztonsági kód nyomtatott formában (CVC2)
10. Hologram
Dombornyomott bankkártyákon kötelező jelleggel szerepel hologram, amely lehet a háttoldalon is. A Mastercard hologram két, a földrészeket síkban ábrázoló földteke, amelyek részben fedik egymást. A bankkártya mozgatásával a háttérben, bordó-kék, sárga-kék színváltozással a Mastercard felirat tűnik elő.

13.3. American Express

Az American Express kártyák minden kötelező biztonsági eleme a bankkártya előlapján szerepel.

1. Kártyaszám
Minden American Express bankkártya száma 37-tel vagy 34-gyel kezdődik.
A kártyaszám minden esetben dombornyomott, 15 számjegyű 4-6-5 felosztásban.
2. Bankkártya azonosító szám
Az American Express bankkártyák előoldalán közvetlen a kártyaszám felett található a nyomtatott 4 jegyű azonosító.
3. Kártyabirtokos neve
A kártyabirtokos neve minden esetben dombornyomással szerepel a bankkártyán, amelyet össze kell vetni a kártyabirtokos személyazonosságával. A bankkártya másra nem átruházható.
4. Az első Amex kártya igénylés évének utolsó két számjegye („Member Since“)
5. Érvényességi idő
A bankkártya érvényességi idejére vonatkozó dátuma minden esetben dombornyomással szerepel. Lejárt bankkártya nem használható fizetésre.
6. Római katona rajza – Centurion fej - egyes bankkártyák esetében
UV fény alá tartva a kártya előlapján az "AMEX" felirat világít.
7. Hologram
Egyes American Express bankkártyák tartalmaznak hologramot, amely a bankkártya mágnescsíkjába van beágyazva.
8. Aláírási panel
Nem kötelező biztonsági elem, ám amennyiben szerepel a bankkártyán, úgy az csak az aláírás panelen szereplő aláírással érvényes.

13.4. Japan Credit Bureau - JCB

Világszerte közel 100 féle JCB bank- és hitelkártya van forgalomban, többnyire a Közel-Keleten, Japánban, Kínában és Koreában. A megannyi megjelenési forma nem hordoz magában szigorú megjelenési szabályokat a plastik kinézetére vonatkozóan, néhány elemet azonban kötelezően meg kell jeleníteni.



1. Logó

A JCB logó többnyire trikolor, de lehet arany, ezüst vagy fehér alapú, amely a bankkártya előlapján bárhol elhelyezkedhet, a logóban szerepelnek a JCB betűk.

2. Hologram

A hologram mind a bankkártya elő-, mind a hátlapján szerepelhet. A szivárványos hologramon a Földgömb mögül felkelő nap szerepel, valamint a JCB szó apró betűkkel.

3. Kártyaszám

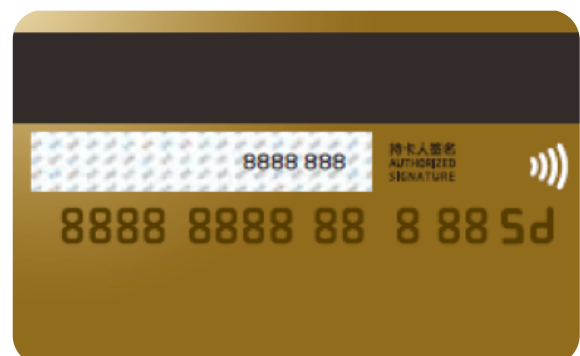
A kártyaszám minden esetben 35-tel kezdődik, 16 jegyű 4-4-4-4 felosztásban, az esetek többségében dombornyomott, de lehet nem dombornyomott is.

4. Aláírási panel

Nem kötelező biztonsági elem, ám amennyiben szerepel a bankkártyán, úgy az csak az aláírás panelen szereplő aláírással érvényes.

Az aláírás mező a JCB szó folyamatos ismétlődéséből áll, feltüntetésre kerül rajta a három számjegyű ellenőrző kód (CAV2) is.

13.5. UnionPay



1. Logó

Az UnionPay bankkártyák előlapján, a jobb oldalon alul található az UnionPay logó, azonban egyes esetekben a bankkártya hátoldalán is szerepelhet.



Az UnionPay más partnerekkel (például Mastercard, Visa, Amex) közösen kibocsátott hitelkártyáin az UnionPay logó a bankkártya előlapján, annak jobb felső sarkában, a partner logója szintén a bankkártya előlapján, annak jobb alsó sarkában látható.

2. Kártyaszám

A kártyaszám a UnionPay betéti kártyák esetében 13-19 számjegyből állhat, és az esetek többségében 62-vel kezdődik.

3. Érvényességi idő

- Egyes betéti UnionPay kártyák esetében nincs feltüntetve a bankkártya érvényességi ideje, ezért annak hiánya nem kizáró ok.
- Hitelkártyák esetében mindig dombornyomással szerepel a plastik érvényességi ideje az előlapon.

4. Kártyabirtokos neve

- Előfordulhat, hogy egyes betéti UnionPay kártyák esetében nincs feltüntetve a bankkártyán a kártyabirtokos neve.
- A hitelkártyákon mindig szerepel a kártyabirtokos neve.

A betéti kártyákon a kártyabirtokos neve szerepelhet dombornyomással vagy gravírozva, a hitelkártyákon a kártyabirtokos neve mindig dombornyomással szerepel.

5. Hologram

Egyes UnionPay bankkártyák esetében a bankkártyán 3D-s hologram szerepel a Mennyei Templomról olyan háttér előtt, amelyen a "bankkártya-szervezet" kifejezés szerepel két színben, kínai karakterekkel folyamatosan kiírva.

Az UnionPay bankkártyákhoz általában 6 számjegyű PIN-kód tartozik.

Egyes bankkártyák esetében előfordulhat, hogy a bankkártyához nem tartozik PIN-kód, ilyenkor a PIN-kód bevitel helyett nyomja meg az ENTER gombot a POS-terminálon. Ha a terminál ennek ellenére PIN-kód megadását kéri, a kártyabirtokosnak véletlenszerűen meg kell adnia hat számot.