

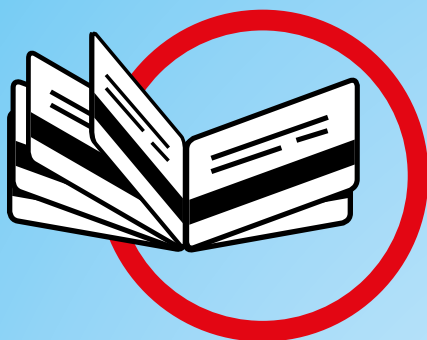
Bankkártya elfogadói kézikönyv



Az élet csupa változás és lehetőség.
Számíthat ránk.

Üdvözöljük bankunkban!
 **UniCredit Bank**

Tartalomjegyzék



6	1.	Bevezető
12	2.	Bankkártya elfogadással kapcsolatos alapfogalmak
13	2.1	Bankkártya elfogadással kapcsolatos alapfogalmak
15	2.2	Virtuális Bankkártya-elfogadással kapcsolatos alapfogalmak
16	3.	Általános információk a bankkártyákról
17	3.1.	A bankkártyák általános formai követelményei
17	3.2.	A bankkártyák elfogadásának általános szabályai
19	3.3.	Elfogadható bankkártyák
19	3.4.	Bankkártyák ellenőrzési szempontjai
22	4.	POS bankkártya elfogadás
23	4.1.	A vásárlás menete
23	4.1.1.	Bankkártya formai ellenőrzése
24	4.1.2.	Tranzakció kezdeményezése
24	4.1.3.	Vásárlási összeg megadása
25	4.1.4.	PIN kód ellenőrzése
25	4.1.5.	Aláírás ellenőrzése
25	4.1.6.	A kártya további ellenőrzése
25	4.1.7.	A vásárlás befejezése
26	4.1.8.	Sikertelen tranzakció
26	4.2.	Tranzakció törlés; visszatérítés
27	4.3.	Telefonos engedélykérés
28	4.4.	POS Tranzakciók elszámolása
29	5.	Érintéses elfogadás
38	6.	Virtualis POS szolgáltatás – internetes kártyaelfogadás
39	6.1.	Az UniCredit Bank által biztosított elfogadói infrastruktúra
40	6.1.1.	A virtuális POS szolgáltatás előnyei
40	6.1.2.	3D Secure szolgáltatás
41	6.2.	E-commerce – Internetes kereskedőre vonatkozó speciális szabályok
42	6.3.	A vásárlás menete

43	6.4.	Elszámolás
44	6.5.	Reklamációk kezelése
44	6.6.	VPOS illesztés, installálás
45	6.7.	Call Center szolgáltatás
45	6.7.1.	Technikai ügyfélszolgálat
45	6.7.2.	Reklamációs ügyfélszolgálat
45	6.8.	Általános működési vázlat
47	6.9.	Hibakezelés
48	7.	Reklamációk kezelése
49	7.1.	Az elfogadó részéről felmerült reklamáció a kártyás fizetések elszámolásával kapcsolatban
50	7.2.	A kibocsátó bank részéről felmerült reklamáció
51	7.3.	A kártyabirtokos részéről az elfogadónál felmerült reklamáció
52	8.	Visszaélések bankkártyával
54	8.1.	Leggyakoribb visszaélés típusok
54	8.1.1.	Lopott / vesztett bankkártyával történő visszaélés
54	8.1.2.	Hamis bankkártyával történő visszaélés
54	8.2.	Szokatlan, vagy gyanús körülmények a kártyaelfogadás során
55	8.3.	MO/TO (Mail Order / Telephone Order) tranzakciótípus esetén lehetséges visszaélések
57	9.	Bankkártya bevonása
59	10.	Kereskedőnél felejtett kártya
61	11.	Speciális kereskedők
62	11.1.	Szállodák, autókölcsönzők
66	11.2.	Éttermek
67	12.	A POS terminál telepítése és karbantartása

69	13.	Call Center szolgáltatás
70	13.1.	Technikai ügyfélszolgálat
70	13.2.	Reklamációs ügyfélszolgálat
71	14.	Terminál kezelési útmutatók
72	14.1.	A fizetőterminál alapvető jellemzői
72	14.2.	Általános információk a terminál biztonságos és rendeltetésszerű üzemeltetéséről
73	14.3.	Terminál típusok
74	14.4.	Ingenico ICT220 - asztali terminál
108	14.5.	Ingenico IWL220 - hordozható terminál
146	14.6.	ICT220&IWL220 fizetési terminál - speciális funkciók
172	14.7.	Speciális tranzakciótípusok
178		Mellékletek
179	1. számú melléklet:	Jegyzőkönyv talált, vagy bevont bankkártyához
180	2. számú melléklet:	Értesítő utólagos terhelésről / Late charge notification
181	3. számú melléklet:	POS tranzakció jóváírási (visszatérítési) kérelem
182	4. számú melléklet:	POS tranzakció utólagos manuális rögzítés / javítás kérelem
183	5. számú melléklet:	Request for pre-authorization cancellation – Engedélykérés törlési kérelem

1. Bevezető



Üdvözljük az UniCredit Bank kártyaelfogadói partnereinek sorában

Az UniCredit Bank elfogadói Kézikönyve minden olyan hasznos és kiemelten fontos információt tartalmaz, amelyek ismerete szükséges kártyaelfogadási tevékenységének folyamatos és hibamentes üzemeltetéséhez.

A kártyaelfogadás az elmúlt években egy töretlen dinamikával növekvő banki szolgáltatássá nőtte ki magát, nemcsak a nemzetközi, hanem a magyarországi piacon is. Az elektronikus úton történő fizetés bizonyítottan új vásárlókat vonz, növelve ezzel az üzletek forgalmát, versenyképességét, valamint a vásárlók, ügyfelek elégedettségét. A tapasztalatok szerint a bankkártyás vásárlók többet költenek, mint a készpénzzel fizetők. A bankkártya egyik legnagyobb előnye a gyors, és egyben biztonságos fizetés lehetősége, amelyet a jelen Kézikönyvben bemutatott szabályok következetes betartása esetén minden elfogadó élvezhet.

Az esetleges visszaélések megakadályozása, valamint vevőinek magas színvonalú kiszolgálása érdekében minden esetben a következő alapszabályok szerint kell eljárnia: Ön az összes, Bankkártya-elfogadási Szolgáltatási Szerződésben meghatározott típusú bankkártyát köteles elfogadni üzletében.

A kártyaelfogadás lehetőségét üzletében megfelelő módon jeleznie kell vásárlói részére, amelyre lehetőséget nyújtanak a bank által biztosított matricák. Ezeket a kártyabirtokosok számára feltűnő helyen – a bejáratnál és a fizetés helyén – kötelező elhelyezni.

Amennyiben Ön úgy dönt, hogy nem fogadja el egy fizeteskártya-rendszer valamennyi kártyáját, köteles erről világosan és félreérthetetlen módon tájékoztatni a kártyabirtokosokat. Ezt az információt jól láthatóan fel kell tüntetni az üzlet bejáratánál és a pénztárnál.

A kártyaelfogadást semmilyen körülmények között nem lehet minimum vagy maximumösszeghez kötni. Minden, a kártyabirtokos kárára történő diszkrimináció szigorúan tilos. A kártyával fizető kártyabirtokos számára ugyanolyan áron és minőségben kell

az értékesített árukat, szolgáltatásokat, valamint az eladási körülményeket biztosítani, mint a készpénzzel fizetők részére.

Továbbá tájékoztatjuk Önt az Országgyűlés, illetve a kártyatársaságok által alkotott legfontosabb törvényi-, és szabályváltozásokról:

A kártyaalapú fizetési műveletek bankközi jutalékaira vonatkozóan az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/751 rendelete az irányadó. A rendelet az Európai Unió hivatalos honlapján érhető el.

A kártyabirtokosokra terhelhető díjak

Az egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2010. évi CLIX. törvény 165. §-ának rendelkezése értelmében a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvény 36. §. (4) bekezdése helyébe az alábbi rendelkezés lépett:

„A kedvezményezett készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatáért díjat, költséget vagy egyéb fizetési kötelezettséget nem számíthat fel.”

E jogszabályhely 2011. január 1-jével lépett hatályba.

A 2010 évi CLIX. törvény 163. §-a pedig a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvény 7. §. (1) bekezdésének rendelkezését akként módosította, hogy:

„Ha a kedvezményezett a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatáért kedvezményt nyújt, köteles erről a fizető felet a fizetési megbízásra irányuló jognyilatkozatát megelőzően tájékoztatni.”

Ezen rendelkezés szintén 2011. január 1-jén lépett hatályba.

A készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel lebonyolított belföldi fizetési műveletekre vonatkozó bankközi díjak szabályozását a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 35/A. §-sa tartalmazza.

A kártyatípusok

Az „üzleti kártya” olyan kártyát jelent, amely valamely vállalkozás vagy közszolgálati entitás, illetve ezek valamely alkalmazottjai részére, az adott vállalkozás, közszolgálati entitás, illetve ezek valamely alkalmazottja által viselt üzleti költségekkel kapcsolatos használat céljából került kibocsátásra, illetve olyan kártya, amely üzleti tevékenységet

folytató egyéni vállalkozó természetes személy részére, az üzleti költségekkel kapcsolatos használat céljából került kibocsátásra. A fenti definíciónak megfelelő, az EGT-ben 2010. december 31. után kibocsátásra kerülő kártyákat üzleti kártyaként kell azonosítani.

A **„fogyasztói kártya”** olyan kártyát jelent, amely valamely természetes személy részére, elsősorban nem üzleti költségekkel kapcsolatos használat céljából került kibocsátásra.

A **„hitelkártya”** olyan fogyasztói kártyát jelent, amely a kártyabirtokos számára lehetővé teszi, hogy egy bizonyos hitelösszeg felhasználásával vásároljon, amely egy meghatározott (jellemzően kamatmentes) időszak végéig egy összegben törleszthető, illetve részletekben rendezhető. Az utóbbi esetben a fennmaradó negatív egyenleg hitelnek minősül, és kamat terheli. A hitelkártya kapcsolódhat valamely betétgyűjtő intézetnél vezetett folyószámlához, vagy kifejezetten a hitelkártya használata céljából nyitott számlához. A hitelkártyák magukban foglalják a terhelési (vagy halasztott fizetési) kártyákat. A terhelési (vagy halasztott fizetési) kártya hitel nélkül teszi lehetővé a kártyabirtokos számára a vásárlást, a terhelés összegét pedig csak egy előre meghatározott (jellemzően kamatmentes) időszakot követően, egy összegben kell rendezni. A terhelési (vagy halasztott fizetési) kártya kapcsolódhat valamely betétgyűjtő intézetnél vezetett folyószámlához vagy kifejezetten a terhelési (vagy halasztott fizetési) kártya használata céljából nyitott számlához.

A **„betéti kártya”** olyan fogyasztói kártyát jelent, amellyel a kártyabirtokos közvetlenül – valamely betétgyűjtő intézetnél vezetett – folyószámlája terhére vásárolhat. A betéti kártya a folyószámlán rendelkezésre álló forrásokhoz való hozzáférést szolgálja. A betéti kártyával végzett tranzakció mindig közvetlenül a folyószámla terhére történik, vagyis a terhelés a tranzakció elszámolása után legfeljebb két munkanap múlva megtörténik, míg a hitelkártyával (vagy terhelési, illetve halasztott fizetési kártyával) végzett tranzakciók esetében az elszámolás az előre meghatározott időszak végéig történik meg, illetve a folyószámla terhelése a tranzakció elszámolása után több mint két munkanappal történik meg. A fenti definíciónak megfelelő, az EGT-ben 2010. december 31. után kibocsátásra kerülő kártyákat betéti kártyaként kell azonosítani. (Az „Európai Gazdasági Térség” (EGT) a következő országokat, illetve csatolt területeket foglalja magában: Ausztria, Belgium, Bulgária, Csehország, Ciprus, Dánia, Észtország,

Finnország, Franciaország, Németország, Görögország, Magyarország, Izland, Írország, Olaszország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Málta, Hollandia, Norvégia, Lengyelország, Portugália, Románia, Szlovákia, Szlovénia, Spanyolország, Svédország és az Egyesült Királyság.)

A minden kártya elfogadását előíró 2015/751 EU rendelet szerinti szabály

A kereskedők bármely fizetési-kártya rendszerhez tartozó kártyák elfogadási feltételeként nem kötelesek a valamennyi az adott fizetésikártya-rendszerhez tartozó kártyákat vagy bármely más hálózat kártyáit elfogadni.

Megengedett valamely kártyatermék vonatkozásában más elszámoló bankkal is kereskedői szerződéseket kötni.

Más szóval az elszámoló bank nem kényszerítheti arra a kereskedőt, hogy a kártyaelfogadás vonatkozásában egy egész kártyacsaládra kössön megállapodást, illetve hogy az összes kártyaelfogadás tekintetében kizárólagos szerződést írjon alá.

A kereskedőnek jogában áll tehát több elfogadóval is kereskedői szerződést kötnie. Valamint ezek mellett dönthet úgy, hogy nem fogadja el egy fizetésikártya-rendszer valamennyi kártyáját.

Amennyiben Ön úgy dönt, hogy nem fogadja el egy fizetésikártya-rendszer valamennyi kártyáját, köteles erről világosan és félreérthetetlen módon tájékoztatni a kártyabirtokosokat. Ezt az információt jól láthatóan fel kell tüntetni az üzlet bejáratánál és a pénztárnál.

vPOS szolgáltatás esetén ezt az információt fel kell tüntetni a honlapon, illetve az említett információt kellő időben a fizető fél tudomására kell hozni, még azt megelőzően, hogy a fizető fél adásvételi megállapodást kötné a kereskedővel.

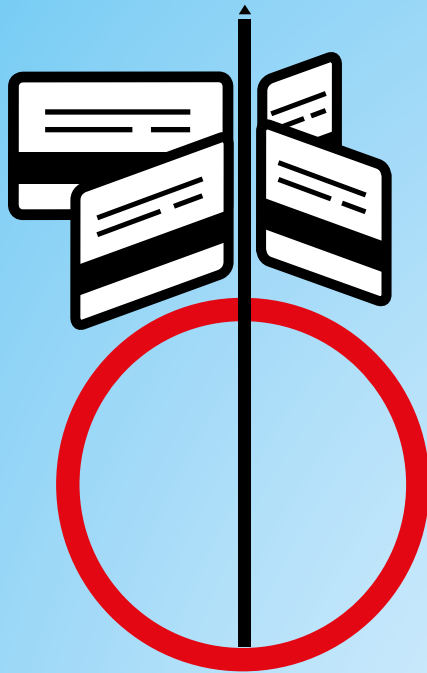
Új jutalékstruktúra

A nemzetközi kártyatársaságok előírásainak megfelelően bankunk új, opcionálisan választható árazást vezetett be, amelyről bankunk külön kérésre tájékoztatást ad ki. Az új jutalékstruktúrában különválasztjuk a Mastercard®, illetve a Visa hitelkártyákkal, üzleti kártyákkal, betéti kártyákkal, illetve a Maestro kártyákkal végzett tranzakcióknál alkalmazandó különböző forgalmi jutalékokat, valamint 2016. június 9-ét követően az EU 2015/751 rendelete szerint feltüntetjük az egyes fizetési kártya-kategóriák és -márkák esetében alkalmazandó kereskedői díjak, bankközi jutalékok és rendszerdíjak összegére vonatkozó információkat.

Az ügyfeleink kivonatain és számláin külön tüntetjük fel a hitelkártyával, üzleti kártyával, betéti kártyával, illetve Maestro kártyával végzett tranzakciók esetében a tranzakciók számát, volumenét és a kereskedői jutalék, kártyatársasági költségek és bankközi jutalékok összegét.

Ezúton szeretnénk figyelmét felhívni arra, hogy jelen elfogadói Kézikönyv az Ön Bankkártya-elfogadási Szolgáltatói Szerződésének, valamint az UniCredit Bank Bankkártya-elfogadási Üzletszabályzatának szerves és elválaszthatatlan részét képezi, ezért köteles minden, a kártyaelfogadáshoz kapcsolódó tevékenység végzése során a Kézikönyv utasításai szerint is eljárni. Bankunknak jogában áll az itt leírt kártyaelfogadással kapcsolatos folyamatokat, eljárásokat megváltoztatni, amelyről Ön a változó Bankkártya-elfogadási Üzletszabályzatból értesülhet. Az elfogadói Kézikönyv tartalma a vásárlóközönség számára nem publikus, ezért a Kézikönyvet biztonságos, vásárlói által hozzá nem férhető helyen kell tárolni.

2. Bankkártya elfogadással kapcsolatos alapfogalmak



2.1 Bankkártya elfogadással kapcsolatos alapfogalmak

Bankkártya:

Hitelintézet, vagy pénzügyi vállalkozás által kibocsátott, a kibocsátó által meghatározott logóval ellátott elektronikus fizetési eszköz, amellyel birtokosa – rendszerint személyazonosító kód, illetőleg más azonosító használata révén – rendelkezhet a hitelintézettel szemben fennálló követeléséről (ide értve a hitelkártyák alapján fennálló hitelkereteket is).

Chip kártya:

Az a bankkártya, amely aktív integrált áramkörében tárol azonosító adatokat. A chip POS terminálon történő leolvasásával tranzakció hajtható végre.

Kártyabirtokos:

Az a személy, aki a bankkártya kibocsátójával kötött szerződés alapján a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatára jogosult.

PIN-kód:

Szigorú biztonsági előírások mellett elkészített titkos személyi azonosító kód, amely biztosítja a kártyát használó személy jogosságának ellenőrzését.

POS vagy POS terminál:

Az a banki rendszerhez elektronikus úton kapcsolódó kártya-olvasó berendezés, amely lehetővé teszi fizetési műveletek elektronikus úton, bankkártya használatával történő engedélyeztetését, lebonyolítását és elszámolását.

Engedélykérés:

A kártya elfogadásának engedélyeztetése a kártyát kibocsátó bankkal.

Nemzetközi kártyaszervezet:

Azt a külföldi jogi személyiségű szervezetet jelenti, amelyhez tagként, vagy egyéb szerződés révén való csatlakozással a bank jogosult a szervezet szabályai szerint bankkártya elfogadásával kapcsolatos tevékenységek végzésére.

Elfogadó:

Mindazokat a jogi, vagy természetes személyeket jelenti, amelyekkel a bank Bankkártya-elfogadási Szolgáltatási Szerződést kötött.

Elfogadóhely/Üzlethely:

Az elfogadó által a Bankkártya-elfogadási Szolgáltatási Szerződés keretei között üzemeltetett olyan helyiséget, illetve árusítóhelyet jelenti, amely POS terminállal felszerelt.

Tranzakció vagy kártyaelfogadás:

A kártyabirtokos által a bankkártya rendeltetésszerű használatával az elfogadónál elhelyezett POS terminálon keresztül lebonyolított sikeres és sikertelen fizetési műveleteket, valamint az ezekkel kapcsolatos elszámolást (számlaterheléseket és jóváírásokat) jelenti. Sikeresnek minősül az a Tranzakció, amelyet a bank engedélyezett és a POS terminál a „Tranzakció sikeres” feliratú bizonylatot nyomtatott, illetve nem történik meg azt követően az adott Tranzakció stornózása.

Elfogadható kártya:

Mindazon bankkártyák körét jelenti, amelyek szerepelnek az UniCredit Bank Bankkártya-elfogadási Üzletszabályzatában.

POS bizonylat:

Tranzakció lebonyolítása esetén a POS terminál által készített kétpéldányos nyomtatvány, illetve a harmadik, bankot megillető példánynak tekintjük a POS terminál által bankhoz elküldött elektronikus adatokat.

Telefonos engedélykérés:

A POS terminál kijelzőjén „Hívja a bankot” vagy „Telefonos engedély szükséges” üzenet jelenik meg. Ekkor a végrehajtandó telefonon történő engedélykérési eljárást az elfogadói Kézikönyv 4.3 pontjában szabályozott módon kell megtenni.

2.2 Virtuális Bankkártya-elfogadással kapcsolatos alapfogalmak

„Internet Áruház Alkalmazás”:

Az elfogadó által üzemeltetett, bank által jóváhagyott internetes kereskedői oldalak, honlapok összessége.

„Mastercard Secure Code, (MCSC)”:

A Mastercard International Inc. által előírt internetes biztonsági eljárás, mely működési elve megegyezik a VbV alkalmazással.

„Verified by Visa, (VbV)”:

Jelenti a Visa International Inc. által előírt internetes biztonsági eljárást, melynek során a bank az internetes bankkártyás fizetési folyamatban a kártyára vonatkozó adatokon túl egy, a kártyabirtokos által a kibocsátó banknál a bankkártyához megadott jelszót vagy kódot is bekér.

„VbV vagy MCSC tranzakció”:

Az a tranzakció, melynek során a bank bevonja a fizetési folyamatba a bankkártya kibocsátó bankot, lehetőséget adva a kibocsátó banknak arra, hogy a kártyabirtokosa által előzetesen megadott titkos kódot vagy jelszót ellenőrizze. Az ellenőrzés eredményéről a kibocsátó bank értesíti a bankot, mely válasz függvényében a bank folytatja, vagy megállítja a bankkártyás fizetést.

„Virtuális Bankkártya-elfogadás”:

Az a művelet, amely során az elfogadó a kártyával történő tranzakciókat virtuális POS terminál segítségével bonyolítja.

„Virtuális elfogadóhely”:

A bank által üzemeltetett azon internetes oldalak összessége, melyek az elfogadói internet áruház alkalmazással együttműködve a bankkártya elfogadást megvalósítják.

„Virtuális POS Terminál”:

A készpénz nélküli, internetes kereskedelmi (e-commerce) tranzakciók lebonyolításának eszköze

3. Általános információk a bankkártyákról



3.1. A bankkártyák általános formai követelményei

Minden bankkártya előlapján a következő kötelező ismertetőjegyeknek kell szerepelniük.

- Bankkártya szervezet logója (pl. Mastercard, VISA, Maestro)
- Kártyaszám
- Kártyabirtokos neve (bizonyos esetekben nem kötelező; pl.: ajándékkártyák)
- A kártya érvényességi ideje, lejárat
- Dombornyomott kártyákon kötelező jelleggel hologram
- Egyéb (kártyát kibocsátó bank logója, kártya felhasználhatóságának korlátozására utaló felirat [opcionális], kártyabirtokos fényképe [opcionális], Kártya-birtokos lézer-gravírozott aláírása [opcionális], chip [opcionális])

A bankkártya hátlapján kötelezően szereplő adatok:

- Mágnescsík
- Aláíráspanel

3.2. A bankkártyák elfogadásának általános szabályai

Bankkártyák ismertetőjegyeinek vizsgálata

Az elfogadott bankkártyáknak meg kell felelniük jelen fejezet 3.4-es paragrafusában bemutatott mintákon szereplő ismertetőjegyeknek. Fontos kiemelni, hogy a kártyahasználat nem ruházható át, tehát a kártya minden esetben csak az előlapján szereplő kártyabirtokostól fogadható el!

Bankkártyák épsége

Elfogadás előtt minden esetben meg kell vizsgálni, hogy a bankkártyán nincsen semmilyen sérülés, illetve a rajta szereplő adatokat nem változtatták-e meg valamilyen módon. Törött, átlukasztott, deformálódott, vagy bármilyen módon sérült bankkártya semmilyen körülmények között nem fogadható el.

Bankkártyák érvényességi ideje

A bankkártyán ellenőrizni szükséges a feltüntetett érvényességi időt. A bankkártyán az érvényességi idő szerepelhet a határidő, vagy az érvényesség kezdetének és végének

feltüntetésével hónap és év szerint. A kártya a rajta található érvényesség kezdete első napjának 0. órájától a lejáratú hónap utolsó napjának 24. órájáig fogadható el.

Ha a bankkártya érvényessége lejárt, vagy még nem érvényes, úgy azt semmilyen körülmények között nem lehet elfogadni!

A kártyabirtokos aláírása

A kártya hátoldalán található aláíráspanelen szerepelnie kell a kártyabirtokos aláírásának. Abban az esetben, ha az aláírást megpróbálják letörölni visszaélés céljából, az aláíráspanelen a „VOID” (érvénytelen) felirat jelenik meg.

A kártyabirtokos neve

Minden esetben meg kell győződni arról, hogy nincsenek nyilvánvaló eltérések a kártya adatai és a kártyabirtokos személye között, azaz a kártyán szereplő név alapján pl. a megfelelő nemű kártyabirtokos használja a kártyát.

Hologram

A Kézikönyvben szereplő bankkártya minták alapján lehet ellenőrizni a bankkártya típusonként különböző hologramokat.

Egyéb ellenőrzési szempontok

Az esetleges visszaélések megelőzése érdekében, ha az elfogadóhely, üzlet személyzete bármi gyanúsítást tapasztal a kártyabirtokos személyét, megjelenését, viselkedését illetően, akkor joguk van a kártyabirtokostól fényképes, személyazonosságot igazoló okmányt kérni (személyi igazolványt, útlevelet stb.)

Olyan bankkártyák esetében, amelyeken a „VALID ONLY IN...” felirat szerepel (fordítás: kizárólag a pontok helyén egy ország neve szerepel érvényes) minden esetben ellenőrizni szükséges, hogy a korlátozás Magyarországra vonatkozik-e. Az ilyen korlátozással kibocsátott helyi bankkártyák csak a kártyán feltüntetett országban érvényesek. Magyarország területén kizárólag a „VALID ONLY IN HUNGARY” feliratú kártya fogadható el, amennyiben a bankkártya ilyen földrajzi korlátozással került kibocsátásra.

3.3. Elfogadható bankkártyák

Az elfogadható bankkártyák körét minden esetben az aktuális Bankkártya-elfogadási Üzletszabályzat tartalmazza.

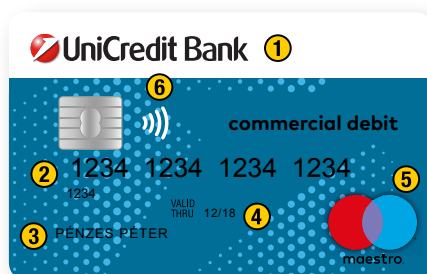
Az elfogadható bankkártyák ismertetőjegyeiről (képek, ismertetőjegyek számozással, magyarázatként) az alábbi, 3.4.-es fejezet ad részletes tájékoztatást.

3.4. Bankkártyák ellenőrzési szempontjai

Maestro bankkártyák ellenőrzési szempontjai

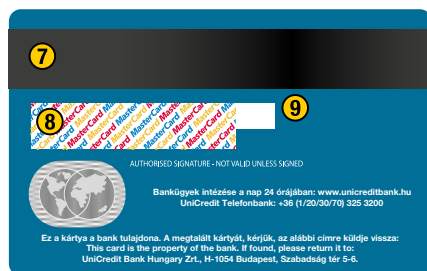
Bankkártya előlapján

1. Kibocsátó bank neve
2. Nyomtatott kártyaszám*
3. A kártyabirtokos neve
(bizonyos esetekben nem kötelező;
pl.: ajándékkártyák)
4. A bankkártya érvényességi ideje
(hó/év)
5. Maestro embléma
6. Érintő szimbólum



Bankkártya hátlapján

7. Mágnesescsík
8. Aláíráspanel aláírással ellátva
9. Aláíráspanelen nyomtatott formában egy háromjegyű biztonsági kód

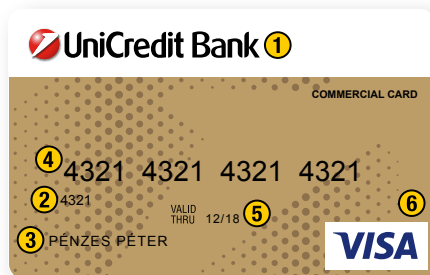


* Egyes országokban kibocsátott Maestro kártyákon a kártyaszám elhelyezkedése eltérhet az ábrán bemutatotttól.

Visa bankkártya ellenőrzési szempontok

Bankkártya előlapján

1. Kibocsátó bank neve
2. A kártyaszám első négy számjegye nyomtatott formában
3. A kártyabirtokos neve (nem kötelező)
4. 4-es számmal kezdődő, dombornyomott kártyaszám
5. Lejárat (hó/év)
6. Visa embléma



Bankkártya hátlapján

7. Mágnescsík
8. Aláíráspanel, aláírással ellátva
9. Aláíráspanelen nyomtatott formában egy háromjegyű biztonsági kód
10. Hologram



Mastercard bankkártya ellenőrzési szempontok

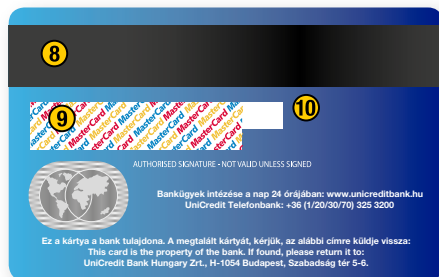
Bankkártya előlapján

1. Kibocsátó bank neve
2. A kártyaszám első négy számjegye nyomtatott formában
3. A kártyabirtokos neve (nem kötelező)
4. 5-ös vagy 2-es számmal kezdődő, dombornyomott kártyaszám
5. Lejárat (hó/év)
6. Mastercard embléma
7. Érintő szimbólum



Bankkártya hátlapján

8. Mágnescsík
9. Aláíráspanel, aláírással ellátva
10. Aláíráspanelen egy háromjegyű biztonsági kód nyomtatott formában



* 2014. június 2-át követően kibocsátásra kerülő Mastercard és Maestro típusú kártyák esetében a kártyaszám egy részletének nyomtatott formában az aláíráspanelen történő megjelenítése nem kötelező.

Minden egyéb esetben a biztonsági elem ellenőrzése kötelező.

4. POS bankkártya elfogadás



Az elektronikus elfogadás a bankkártyán található chip leolvasásával, illetve érintőkártya esetén a kártya leolvasóhoz történő érintésével, vagy amennyiben a kártya nem rendelkezik chip-pel, a kártya mágnescsíkjának leolvasásával történik.

4.1. A vásárlás menete

A fizetési tranzakciók a kereskedő (elfogadó) és a vásárló (kártyabirtokos) közti készpénzmentes fizetés megvalósítását teszik lehetővé. A kártyabirtokos ellenőrzése történhet

- PIN kóddal, amelyet a kártyabirtokos a terminál billentyűzetén ad meg (a PIN kód helyességének ellenőrzése a kártyabirtokostól és a terminál kezelőszemélyzetétől egyaránt független, teljesen automatikus módon történik), és/vagy
- a tranzakcióról készült bizonylat kártyabirtokos általi aláírásával, majd ennek az aláírásnak a bankkártya hátoldalán található aláírási mintával való összevetésével.

Érintőkártyák esetében az adott országra érvényes limit erejéig, mely Magyarországon 5.000,- Ft, a kártyabirtokosi azonosítás nem szükséges.

A kártyabirtokos azonosításának módjáról a terminál ad tájékoztatást. A terminál minden tranzakció esetén ellenőrzi a fizetésre átadott bankkártya paramétereit, majd azok kiértékelése után határozza meg az azonosítás módját.

A vásárlási tranzakció lebonyolításáról a következő alfejezetek, illetve a 14. számú fejezet (POS terminál képernyőképekkel) adnak részletes tájékoztatást.

4.1.1. Bankkártya formai ellenőrzése

A bankkártya átvétele után minden esetben ellenőrizni szükséges, hogy a fizetésre bemutatott kártya elfogadható, érvényes, és biztonsági jegyei megfelelnek a jelen Kézikönyvben bemutatott formai követelményeknek.

A bankkártya terminál általi elfogadása nem jelenti azt, hogy a kártya érvényes, emiatt fontos a formai követelmények ellenőrzése. Részletesebben lásd 8. fejezet, Visszaélések bankkártyával.

Felhívjuk figyelmét, hogy a nemzetközi kártyatársaságok által kibocsátott anonim vagy megszemélyesítés nélküli kártyák elfogadását az elfogadóknak biztosítaniuk kell.

Némely kártyák esetében előfordulhat, hogy azokon a kártyabirtokos neve nem kerül feltüntetésre – ilyenek lehetnek például az úgynevezett „Ajándékkártyák”. Az elfogadó az ilyen kártyákat is köteles elfogadni, amennyiben annak hátoldalán található aláírás, és a fizetést a vevő vagy PIN kód megadásával, vagy a kártyán feltüntetett, azzal egyező aláírással hitelesíti.

4.1.2. Tranzakció kezdeményezése

A POS terminál a bankkártya áthúzásakor ellenőrzi, hogy annak mágnescsíkja szabályosan kódolt-e, a kódolt információk alapján a kártya típusa beazonosítható-e, és a kártya mögött az adott időpillanatban a vásárlás összege, fedezet rendelkezésre áll-e. Amennyiben az elfogadásra szánt bankkártya chippel is rendelkezik, úgy azt nem a terminál mágnescsíkolvasó felületén kell áthúzni, hanem a terminál chipleolvasójába kell helyezni. A POS terminál a chip leolvasásával a mágnescsík lehúzásánál ismeretett, a fizetés elvégzéséhez szükséges információkat ellenőrzi. Amennyiben a POS terminál nem találja, vagy nem tudja olvasni a chip egységet – és ez az üzenet jelenik meg a terminál kijelzőjén –, akkor (és csakis ilyen esetben) az elfogadást mágnescsík-alapon is végre lehet hajtani. Ha a chip ellenőrzés nem történik meg előzetesen, akkor jogosulatlan vagy el nem ismert tranzakció esetén az elfogadóhelynek kell viselnie az esetleges kár összegét.

4.1.3. Vásárlási összeg megadása

A tranzakció végrehajtásához a vásárlási összeg ÁFA-val növelt értékét kell megadni. Egyazon kártyabirtokos által azonos kártyával egyidejűleg lebonyolított tranzakciókat az elfogadó köteles egy összegben végrehajtani és engedélyeztetni, abban az esetben is, ha a vásárlásról több számlát állít ki. Tilos egy vásárlás összegét több részletben lehúzni, a tranzakciót megbontani!

4.1.4. PIN kód ellenőrzése

Amennyiben a terminál kéri a kártyatranzakció engedélyezéséhez a PIN kód megadását, úgy azt a terminál PIN kód megadására szolgáló felületén, vagy a különálló ún. PIN-pad használatával kell megadnia a kártyabirtokosnak. Amennyiben egy adott kártya használatához PIN kód szükséges, akkor ezen titkos azonosító megadása nélkül a tranzakció nem folytatható.

4.1.5. Aláírás ellenőrzése

A tranzakció csak a „TRANZAKCIÓ OK” üzenet megjelenésekor tekinthető sikeresnek, amelyet követően a terminál tranzakciós bizonylatot nyomtat. A bizonylatot csak abban az esetben kell a kártyabirtokossal aláírni, ha szerepel rajta az „aláírás” kiírás, azaz minden olyan esetben, amikor a kártyabirtokos ellenőrzése nem PIN kód megadásával történik. A bizonylat nyomtatását követően az „ALÁÍRÁS OK?” üzenet jelenik meg. Amennyiben a bizonylaton és a kártya hátoldalán lévő aláírások egyeznek, akkor a terminál kezelőfelületén található OK gomb megnyomása után a tranzakció sikeresnek tekinthető (amennyiben a két aláírás nem egyezik, a 4.1.8.-as fejezetben leírtak követendők).

4.1.6. A kártya további ellenőrzése

A tranzakció végrehajtása után minden esetben ellenőrizni szükséges, hogy a bizonylaton szereplő adatok megegyeznek-e a kártyán lévőekkel, különös tekintettel a kártyaszám részadatára, lejáratra, kártyabirtokos nevére. Ha bármilyen eltérés észlelhető a bizonylaton, illetve a bankkártyán szereplő adatok között, akkor a tranzakciót azonnal törölni kell és a kártyát meg kell kísérelni visszatartani.

4.1.7. A vásárlás befejezése

A tranzakcióról két példányos bizonylat készül, amelynek első példánya az elfogadót, a második a kártyabirtokost illeti. A vásárlás befejezésekor a bankkártyát a blokkal és a bizonylattal együtt át kell adni a kártyabirtokosnak. A kártyabirtokos döntésétől függően az érintéses tranzakciók esetén 5.000,- Ft alatti tranzakciók esetében kártyabirtokosi bizonylat példány nyomtatása nem kötelező.

Az elfogadóhelyi bizonylatot minden esetben 5 éven át meg kell őrizni az esetleges reklamációk megfelelő kezelése érdekében!

4.1.8. Sikertelen tranzakció

Amennyiben a bankkártyán és a bizonylaton olvasható aláírások érzékelhetően eltérnek egymástól, akkor az „ALÁÍRÁS JÓ?” kérdésre a POS terminál STOP gombjának megnyomásával nemleges választ kell adni, aminek következtében, a terminál automatikusan törli az utolsó tranzakciót (stornó).

4.2. Tranzakció törlés; visszatérítés

Az utolsó tranzakció törlése kizárólag az elfogadónál végrehajtott téves tranzakció javítása esetén – amennyiben hibás tranzakcióösszeg került megadásra –, vagy a 4.1.6. pontban leírt esetben lehetséges.

Vevői reklamáció esetén, amennyiben az elfogadó elismeri a bankkártyával fizetett vásárlás reklamációját és vevője bemutatta a reklamált vásárlás során használt bankkártyáját, valamint az eredeti tranzakció bizonylatát, úgy az elfogadó köteles visszatéríteni a reklamált összeget.

Az áruvisszavét során Elfogadó köteles a hatályos magyar jogszabályok, azaz a Polgári Törvénykönyv illetve a 151/2003 Kormány rendeletben, internetes elfogadás esetén pedig a 16/1999. (II. 5.) korm. rendeletben az erre vonatkozó ügyrend szerint eljárni. Amennyiben az Elfogadó által értékesített áru/szolgáltatás kívül esik a fentebb említett szabályozásokon, úgy az áruvisszavételre vonatkozóan Elfogadó által kialakított szabályzásra vonatkozó vásárlói tájékoztatót a pénztárbizonylaton vagy honlapján fel kell tüntetnie, és ez alapján kell eljárnia.

Az utolsó tranzakció törlése, valamint a visszatérítés műveletek alkalmazásáról lásd részletesen a 14. fejezetet.

Amennyiben az elfogadó részére a visszatérítés művelet nem engedélyezett, írásban kell a banktól kérni a manuális rögzítést a kérelem jogosságát alátámasztó dokumentumok beküldésével – 3. számú melléklet (számla, POS bizonylat).

4.3. Telefonos engedélykérés

Az elfogadó az UniCredit Bank Call Centerétől a 06-1/430-19-99-es telefonszámon engedélyt kell kérnie a tranzakcióra abban az esetben, ha a terminál kijelzőjén a „Hívja a bankot” üzenet jelenik meg.

Az alábbi adatok megadása szükséges a Call Center munkatársa részére:

- kártyaszám és kártyabirtokos neve,
- tranzakciós összeg,
- kártya lejárat,
- kereskedőhely neve,
- kereskedőhely címe,
- terminálszám,
- eladó neve.

Az UniCredit Bank a tranzakció végrehajthatósága érdekében felveszi a kapcsolatot a kibocsátó bankkal, amely a kibocsátó bank elérhetőségétől függően rövidebb- hosszabb időt vehet igénybe.

Az UniCredit Bank Call Center munkatársának utasítására kísérelheti meg az elfogadó ismételt a tranzakció végrehajtását.

Amennyiben a kibocsátó bank szóbeli autorizáció keretében engedélyezi a tranzakciót, úgy a kapott engedélyszámot az UniCredit Bank Call Center munkatársának utasítása alapján a terminálba manuálisan rögzíteni kell. Az ehhez a művelethez kapcsolódó részletes leírást a megfelelő típusú terminálra vonatkozóan a 14. fejezet Terminál kezelési útmutatóban az adott művelettípusnál talál.

Figyeljen a vásárló viselkedésére

Legyen óvatos, ha a vásárló:

- Több kártyával próbál fizetni és azt próbálgatja, hogy melyikkel lesz sikeres a tranzakció,
- Több részletben akar fizetni, így próbálva megkerülni az engedélyezési limitet, vagy épp azt tesztelve
- A zsebéből veszi elő a kártyát a pénztárcája helyett,
- Szokatlanul nagy értékben vásárol,
- A méret, minőség és ár ellenőrzése nélkül vásárol,
- Túl óvatosan és lassan írja alá a bizonylatot,

- Nem akarja megmutatni az okmányait,
- Furcsán viselkedik a tranzakció ideje alatt.

Telefonos autorizáció – „10-es kód“

Amennyiben kétségei vannak a kártyabirtokos személyazonosságát vagy a kártya eredetiségét tekintve, vagy amennyiben a kártyán és a bizonylaton lévő aláírások nem egyeznek meg, vegye fel a kapcsolatot a bankjával és kérjen 10-es kódú engedélyt. A hívás alatt tartsa magánál a kártyát, hogy a szükséges információkat meg tudja adni az ügyintézőnek. Az ügyintéző olyan kérdéseket fog feltenni, amelyekre csak igennel vagy nemmel tud válaszolni. A további teendőiről az operátor fog felvilágosítást adni.

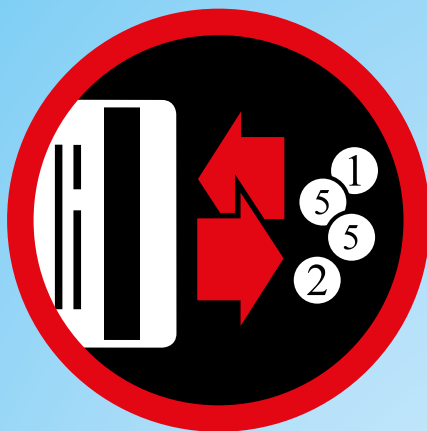
4.4 POS tranzakciók elszámolása

A bank a sikeres tranzakciókról nap végén (éjféltkor) automatikus napi zárást végez. Ezen kívül az elfogadó saját részére az üzleti nap végén összesítő listát nyomtathat a POS terminálon a 14. fejezetben leírtak szerint (KÖTEGZÁRÁS).

Egy adott üzleti nap (0:00–24:00) engedélyezett (sikeres, a Bank felé elektronikus úton megküldött) tranzakciói az UniCredit Bank elszámoló központjában napzárás után (éjfélt után) feldolgozásra kerülnek. A feldolgozást követően a tranzakciók kereskedői jutalékkal csökkentett ellenértékét a bank automatikusan átutalja az elfogadó Szerződésben meghatározott bankszámlaszámára a Bankkártya-elfogadási Szolgáltatási Szerződésében meghatározott határidőn belül.

Az UniCredit Bank Tranzakciós Értesítőt küld titkosított, elektronikus formában az elfogadó részére a kereskedelmi egységekben lebonyolított kártyás vásárlásokról. Ez a Tranzakciós Értesítő egy tételes jegyzék, amely a kereskedelmi egységekben lebonyolított (engedélyezett és elszámolásra továbbított) és könyvelt kártyás vásárlások részleteit mutatja be, és egyben könyvelési bizonylatként is használható. Amennyiben az elfogadó saját nyilvántartása és a bank által küldött Tranzakciós Értesítő adatai között eltérést tapasztal, illetve a Tranzakciós Értesítő szereplő adatokkal nem ért egyet, akkor észrevételeit az UniCredit Bank telefonos ügyfélszolgálatának kell jeleznie a 06-1/430-19-99-es telefonszámon.

5. Érintéses elfogadás



Az érintéses technológia Magyarországon nagyon hamar teret hódított, köszönhetően ez főként az érintéses fizetési módra képes eszközök (bankkártyák, karóra) elterjedésének.

A kereskedők is egyre inkább felismerik az érintéses fizetésben rejlő lehetőségeket, amely egyszerűségének és gyorsaságának köszönhetően felporzsdíti az üzletek forgalmát, mivel az érintéses fizetési módot választó vásárlók egyre gyakrabban választják azt.

Az érintéses fizetés egyszerűsége abban rejlik, hogy a leolvasásra képes eszköztől 1–2 centiméterre helyezett bankkártyával, karórával, stb. pillanatok alatt lezajlik a tranzakció jóváhagyása, maga a vásárlás, bizonylat nyomtatásra sincs szükség. Az offline üzemmódban végrehajtható érintéses fizetés felső értékhatára, a terminál floor soft limit: az a limit a terminálon, amely összeghatár alatt érintőkártyával offline üzemmódban vásárlási tranzakciót lehet végrehajtani. Magyarországon ez az összeg 5 000 Ft. A kártyatársaságok azonban lehetővé tették az érintőkártyával történő érintéses fizetést 5 000 Ft feletti vásárlás esetén is, azaz az eredeti soft limit felett.

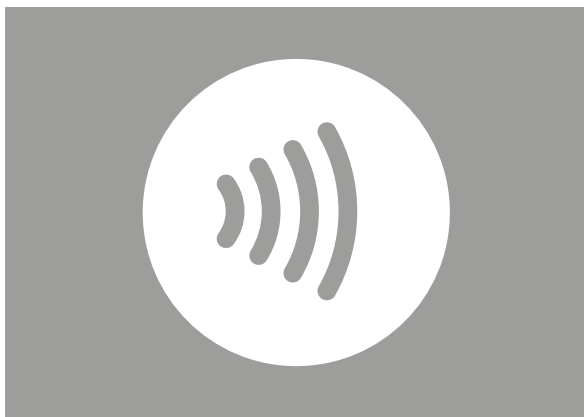
Figyelem! Ezen tranzakciók csak online üzemmódban, PIN kóddal történő azonosítás mellett hajthatók végre, és ugyanannyi időt vesznek igénybe, mint a hagyományos mágnesescsíkos vagy chip kártyák esetén.

A sorbanállás jelentősen csökken a soft limit alatti villámgyors tranzakcióknak köszönhetően, ami a vevők elégedettségét, vásárlási hajlandóságát nagyban növeli. Méréseink szerint legfeljebb 5 másodpercet vesz igénybe egy tranzakció.

Az érintéses fizetési mód bevezetésével Ön időt takaríthat meg saját magának, sőt ügyfeleinek, vevőinek is!

Gyorsasága mellett fontos kiemelni az érintéses fizetési mód biztonságát is. Ennek az úgynevezett NFC (Near Field Communication) technológia jelenti alapját, amely a kártyaolvasó és az érintéses fizetést támogató eszköz közötti adatátvitelt teszi lehetővé. A vásárló szándéka, akarata ellenére nem történhet tranzakció az 1–2 centiméteres érintési távolságnál messzebből.

Az érintéses fizetési mód fejlődése természetesen nem áll meg. A mindig magunknál tartott használati tárgyakba (akár egy karórába, kulcstartóba, mobiltelefonba) beépítve élvezhetők a bankkártyás fizetés előnyei. Mindez elősegíti az impulzusvásárlást, fokozza a tranzakciók számát, és ezzel az Ön boltjának forgalma is jelentősen növekedhet!



A vásárlás menete érintőkártyával egyéb érintéses fizetést támogató eszközzel

A terminál az érintőkártyával történő vásárláskor offline tranzakciókat is végrehajthat. Amikor a tranzakció offline módban történik, a POS terminál nem továbbítja azonnal a tranzakciót az engedélyező központ felé. Egyéb érintéses fizetést támogató eszközök esetén, ilyen például az érintéses fizetést lehetővé tevő karóra, az eszközt kibocsátó bank dönthet úgy, hogy a tranzakciók engedélyeztetése online módon történjen. Online működés esetén az engedélyező központtal minden egyes érintésmentes tranzakciónál kommunikál a POS terminál.

Ezzel szemben minden offline tranzakció az offline tranzakciós kosárban kerül tárolásra, amit egy kis bevásárlókocsival jelez a POS terminál kijelzőjén. A kosár alatt a kosárban tárolt, az engedélyező központ felé még fel nem küldött tranzakciók száma található.



Felhívjuk figyelmét, hogy **hibaüzenetként** a kosár jelzés megjelenhet a POS terminál kijelzőjén nem érintéses tranzakciók esetén. Ez annak a jelzése, hogy függő tranzakció maradt a rendszerben. A terminál ilyen esetben sikertelen tranzakcióról szóló bizonylatot nyomtat. Ekkor ne adja oda az árut a vásárlónak!

Ezzel szemben érintéses offline módban történt tranzakció esetén az alábbiakban mintaként szereplő bizonylatot nyomtatja ki a terminál, amelyen az jelenik meg, hogy contactless (érintőkártyával végrehajtott), normál vásárlás történt. Az árut ebben az esetben természetesen átadhatja a vásárlónak.

A kosárban tárolt offline tranzakciók a következő online tranzakció (ez lehet vásárlás, kötegzárás) alkalmával kerülnek felküldésre az engedélyező központba. Az offline tranzakciók felküldhetők kézi indítással is a Menü/Tranzakciók/Offline TRN küldése menüpont segítségével.

A nap végi kötegzárással kerülnek fel az offline tranzakciós kosárban esetlegesen bennmaradt offline tranzakciók, ezért a pénzügyi elszámolás szempontjából kiemelt jelentőségű a nap végi kötegzárás végrehajtása. **Kérjük, fordítson figyelmet arra, hogy a POS terminálon a nap végi zárást (kötegzárás) mindig hajtsa végre.** Ennek elmaradása esetén, ha az érintéses fizetőeszközt kibocsátó bank reklamál a tranzakció miatt, az UniCredit Bank az ellenértéket továbbháríthatja a kereskedőre.

XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest		
NN.HH.ÉÉÉÉ 0000053	0010	óó:pp:mm 000053
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT		
Terminál: TV1234567 Kártya: Mastercard LEJÁRAT: 12/07 (C): *****3456		
NORMÁL VÁSÁRLÁS		
Összeg HUF:		1234.00
***** Contactless*****		
Engedélyszám: 1452125 (RC:001)		
A tranzakció off-line lett végrehajtva		
A bizonylatot kérjük őrizze meg! Köszönjük, hogy igénybe vette a bank szolgáltatását.		

A terminál érintőkártyával történő vásárláskor online engedélykérést indít az alábbi esetekben:

- Tele van az offline tranzakciós kosár – a terminál tranzakciós kosarában maximum **5 offline tranzakciót tárolhat** –, így a következő tranzakciót online fogja végrehajtani.
- Az érintéses fizetőeszközhöz annak **kibocsátója egyedi korlátozásokat beállíthat**, amely adott esetben szigorúbb, mint a terminálba programozott UniCredit Bank által meghatározott elfogadói szabályok. Például ugyanazzal az érintéses fizetést támogató karórával már 4 offline tranzakciót hajtott végre a használója, és az ötödikre az Ön üzletében kerül sor, amely tranzakció már online engedélyköteles. **Ekkor mindenképpen sor kerül az online engedélykérésre.**
- Floor limit (jelenleg 5 000 Ft) feletti tranzakciók esetén.

Az érintéses tranzakciók lebonyolításánál az jelenti a legnagyobb különbséget az eddigi tranzakció kezeléshez képest, hogy először a tranzakció összegét kell beírni

a POS terminál billentyűzetén, majd ezt követi a kártyaolvasás. Mágnes csíkos vagy chippel ellátott **bankkártyák esetén a tranzakció a kártyaolvasással kezdődik, és az összeg** megadása a következő lépés.

- 1.) Érintőkártyával történő vásárlás indításához a terminál billentyűzetén az Ok gombot kell megnyomni.

Terminál kijelző

NORMÁL VÁSÁRLÁS ÖSSZEG?	
HUF:	1234

Contactless olvasó kijelző

Üdvözljük

- 2.) Az összeg megadása után nyomja meg az Ok gombot.

NORMÁL VÁSÁRLÁS TEGYE BE A KÁRTYÁT Lejárat: HÓ/ÉV
--

Normál Vásárlás
1234 HUF
A kártyát tegye ide

- 3.) Az érintőkártyát (karórát, stb.) érintesse a vásárlóval 1–2 másodpercig a contactless olvasóhoz. Miután az olvasó felismerte a kártyát automatikusan elindítja a tranzakciót.

NORMÁL VÁSÁRLÁS Tranzakció OK Nyomtatás....

Kártyát vegye ki

Ha a tranzakció összege 5 000 Ft felett van, a tranzakció végrehajtásához PIN kód megadása szükséges. Ebben az esetben az alábbi felirat jelenik meg a Contactless olvasó kijelzőjén, amivel egy időben a kártyabirtokosnak a PIN Pad-en vagy ha az nincs, akkor a terminál billentyűzetén meg kell adnia a PIN kódját:

Kérem adja meg
A PIN kódot

4.) A terminál kinyomtatja a sikeres tranzakcióról szóló bizonylatot.
Ez a kereskedő példánya. Kérjük, őrizze meg.

4.A.) Online tranzakció esetén

XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest		
NN.HH.ÉÉÉÉ	óó:pp:mm	
0000053	0010	000053
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT		
Terminál: TV1234567 Kártya: Mastercard LEJÁRAT: 12/07 (C): *****3456		
NORMÁL VÁSÁRLÁS		
Összeg HUF:	1234.00	
***** Contactless*****		
Engedélyszám: 1452125 (RC:001)		
***** Contactless *****		
A bizonylatot kérjük őrizze meg! Köszönjük, hogy igénybe vette a bank szolgáltatását.		

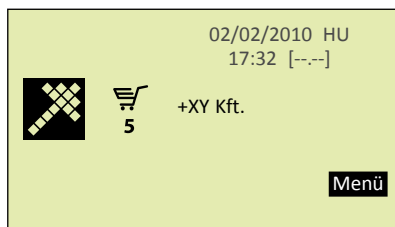
4.B.) Offline tranzakció esetén

XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest		
NN.HH.ÉÉÉÉ	óó:pp:mm	
0000053	0010	000053
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT		
Terminál: TV1234567 Kártya: Mastercard LEJÁRAT: 12/07 (C): *****3456		
NORMÁL VÁSÁRLÁS		
Összeg HUF:	1234.00	
***** Contactless*****		
Engedélyszám: 1452125 (RC:001)		
A tranzakció off-line lett végrehajtva		
A bizonylatot kérjük őrizze meg! Köszönjük, hogy igénybe vette a bank szolgáltatását.		

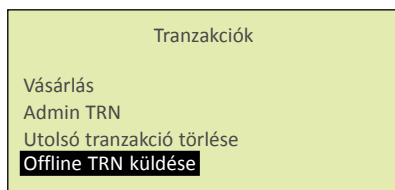
5.) Bizonylat újranyomtatás vásárló kérésére:
a POS terminál rákérdez, hogy kíván-e nyomtatni másodpéldányt a vásárlójának.
Az IGEN válasz kiválasztásával a POS terminál nyomtat másolati példányt.

Nyomtat másolatot a vevőnek?
OK=IGEN / STOP=NEM

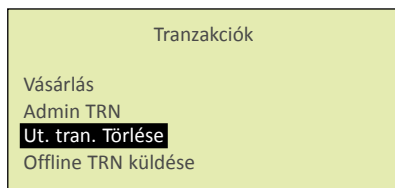
- 6.) Az 5 000 Ft alatti tranzakció végrehajtása után a terminál kijelzőjén látható, hogy jelenleg hány offline tranzakciót tárol a tranzakciós kosárban.



- 7.) A tranzakciók Engedélyező központba felküldése a következő online tranzakció (vásárlás, kötegzárás) végrehajtásakor történik. Ez megtörténhet akár egy 5 000 Ft feletti érintéses tranzakcióval vagy utáni első normál bankkártyás fizetés esetén is.
- 8.) Van lehetőség a tranzakciók Engedélyező központba történő felküldésére a Menü/Tranzakciók/Offline TRN küldése menüpont kiválasztásával is. Az offline tranzakciók felküldése után a kosár eltűnik a kijelzőről.



- 9.) Az utolsó tranzakció törlésére érintéses fizetési tranzakció esetén is van lehetőség, a Menü/Tranzakciók/Utolsó tranzakció törlése menüpont kiválasztásával.



- 10.) Amennyiben az érintéses tranzakció elutasításra kerül, az érintésmentes kártya-olvasó képernyőjén megjelenik az „Elutasítva” felirat, hasonlóan a normál POS terminálon történő tranzakció elutasításhoz. Ezt követően a terminál kinyomtatja a bizonylatot.

Elutasítva

XY Kereskedés		
Váci u. 34		
1810 Budapest		
NN.HH.ÉÉÉÉ	óó:pp:mm	
0000053	0010	000053
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT		
Terminál: TV1234567		
Kártya: Mastercard		
LEJÁRAT: 12/07		
(C): *****3456		
NORMÁL VÁSÁRLÁS		
Összeg HUF:	1234.00	
***** Contactless*****		

SIKERTELEN TRANZAKCIÓ		
(RC:001)		
A tranzakció off-line lett végrehajtva		
A bizonylatot kérjük őrizze meg!		
Köszönjük, hogy igénybe vette a		
bank szolgáltatását.		

6. Virtuális POS szolgáltatás – internetes kártyaelfogadás



A termékek és szolgáltatások virtuális piaca az interneten ma még ugyan a hagyományos kereskedelmi csatornák árnyékában van, de robbanásszerű növekedésen megy keresztül. Az UniCredit Bank a Virtuális POS szolgáltatásával modern, biztonságos és gyors megoldást nyújt Internet áruházat üzemeltető partnerei számára, bankkártyás fizetések lebonyolítására. Online bankkártyás fizetés esetén gyakorlatilag a virtuális POS helyettesíti az Önök internet áruházában az üzletekben használt POS terminálokat. A virtuális POS kódolt (<https://>) csatornán keresztül képes összekapcsolni Önöket a vásárlókkal, valamint ez az eszköz hozza létre a kapcsolatot az UniCredit Bank és Önök között.

6.1. Az UniCredit Bank által biztosított elfogadói infrastruktúra

Az UniCredit Bank az alábbi bankkártyák internetes elfogadását vállalja azzal a kitéttel, hogy a kártya jelenléte nélkül történő fizetés (Card Not Present) lehetőségét alapvetően a kártyát kibocsátó bank határozza meg:

- VISA dombornyomott kártyák
- VISA Electron kártyák (a kártyát kibocsátó bank döntésétől függően)
- V PAY kártyák, (a kártyát kibocsátó bank döntésétől függően)
- Mastercard dombornyomott kártyák
- Mastercard Electronic kártyák (a kártyát kibocsátó bank döntésétől függően)
- Maestro kártyák (a kártyát kibocsátó bank döntésétől függően)
- Kizárólag internetes fizetésre kibocsátott kártyák

Az UniCredit Bank partnerei részére a világon legelterjedtebb, legmodernebb és egyben legbiztonságosabb virtuális kártyaelfogadási technológiát biztosítja. A tranzakció valamennyi résztvevője csak a számára releváns információk birtokába juthat, tehát a biztonságot alapvetően az adatok szétválasztása alapozza meg. A rendszer használata azt eredményezi, hogy a vásárlóval, vásárlással, termékkel, szolgáltatással kapcsolatos adatok kizárólag a kereskedő birtokába juthatnak, míg a bankkártya adatokat csak az UniCredit Bank kaphatja meg. A tranzakció engedélyezését követően a kereskedő csak arról kap értesítést, hogy sikeres vagy sikertelen volt-e a vásárlás, a fizetést lebonyolító internetes oldal adattartalmáról nem kap információt.

6.1.1. A virtuális POS szolgáltatás előnyei

- automatikusan ellenőrzi, hogy az elfogadásra felkínált bankkártya nincs-e tiltólistán;
- ellenőrzi a bankkártya számát és annak lejáratát;
- minden tranzakciónál automatikusan engedélyt kér az UniCredit Bank engedélyező központjától, aminek köszönhetően minden esetben ellenőrzi, hogy a fizetésre felkínált bankkártya mögötti számlá(ko)n van-e megfelelő fedezet;
- elektronikus úton automatikusan (éjféltkor) elszámol a bankkártya-kibocsátó pénzintézetekkel, ehhez azonban az üzleti nap lezárása automatikusan kell, hogy megtörténjenl;
- a bankkártyák és az egyes tranzakciók folyamatos ellenőrzésével minimalizálja a bankkártyával elkövetett visszaélések veszélyét.

Az elfogadói tevékenység zavartalan és magas színvonalú biztosítása érdekében az UniCredit Bank **24 órás technikai ügyfélszolgálatot** működtet a 06-1/577-17-71-es telefonszámon, amely minden segítséget megad arra az esetre, ha az internetes bankkártya elfogadással kapcsolatban technikai probléma merülne fel.

6.1.2. 3D Secure szolgáltatás

Az UniCredit Bank Virtuális POS szolgáltatása alkalmazza az úgynevezett 3D Secure biztonsági megoldást, amelyet a Mastercard és a Visa nemzetközi kártyatársaságok dolgoztak ki. A 3D Secure, amely az Önök internetes áruházában tranzakciót kezdeményező vásárlónak a Mastercard SecureCode és a Verified by Visa emblémákról azonosítható, maximális biztonságot ad. A vásárló ugyanis 3D Secure tranzakció esetén megadja az internetes vásárlásokhoz használandó egyedi azonosító kódját, és e tranzakciók esetén a Virtuális POS közvetlenül a kártyát kibocsátó bankkal veszi fel a kapcsolatot az engedélykéréshez.

A 3D Secure megoldás azonban a kereskedő számára is számos előnnyel jár, mivel:

- javítja a vásárlók bizalmát az internetes áruházak irányába;
- csökkenti az internetes visszaélések lehetőségét;
- illetve a kártyabirtokos által esetlegesen megreklamált tranzakciókért is a kibocsátó bank vállalja a felelősséget, nem hárítható át a kockázat a kereskedőre.

6.2. E-commerce – Internetes kereskedőre vonatkozó speciális szabályok

E-commerce kereskedő esetében az elfogadónak gondoskodnia kell arról, hogy az áru/ szolgáltatás megrendelésére vonatkozó feltételeket és üzletpolitikát, a weblapon jól látható helyen és jól érthető formában a kártyabirtokos tudomására hozza. Amennyiben a kártyabirtokos az internetes vásárláshoz kötődő regisztráció vagy a vásárlás művelet során elektronikus úton (pl. de nem kizárólag, check box, vagy „Elfogad” gomb használatával) elfogadja az Elfogadó üzletpolitikájának alább felsorolt információkról történő tájékoztatását, úgy a nem visszaélésből adódó reklamációk esetén a kártyabirtokos által elektronikus úton elfogadott tájékoztatás megtörténtének a tényét a reklamációs eljárás során Elfogadó felhasználhatja annak érdekében, hogy bizonyítsa, hogy a kártyabirtokos tájékoztatása megtörtént. A tájékoztatás megtörténtének a tényét az Elfogadónak oly módon kell bizonyítania, hogy az információ rendszereiből kinyerhető legyen, és a bank részére a reklamációs eljárás során a Bankkártya Elfogadási Üzletszabályzat 7.2. pontjában meghatározottak szerint megküldhető legyen. A tájékoztatás megtörténtének elmulasztásából eredő reklamációk esetén a Banknak jogában áll a reklamált tranzakció összegét a Kereskedő elszámolási számláján terhelni. Az üzletpolitikának legalább az alábbi információt kell tartalmaznia:

- kereskedő neve, kereskedő címe, telefonszáma, egyéb elérhetőségei,
- kereskedő cégjegyzékszám, adószáma,
- kereskedő által kínált áru és/vagy szolgáltatás megnevezése és konkrét meghatározása,
- kereskedő által kínált áru és/vagy szolgáltatás ellenértéke devizanem megadásával.
- bankkártyával történő fizetés menetének és feltételeinek leírása,
- megrendelés lemondásának módja és feltételei,
- kártyabirtokos részéről felmerült reklamáció esetén a reklamáció benyújtásának módja és feltételei, áruvisszavét jogcímei és lehetősége, árucseré módja és feltételei,
- szállítási feltételek,
- adatvédelemre és adatkezelés biztonságára vonatkozó információ.

Amennyiben a virtualis elfogadóhely külföldi kártyabirtokosok által is látogatott, a jelen pontban foglaltakat legalább egy idegen nyelven is fel kell tüntetni, melyek közül az egyiknek angolnak kell lennie.

A sikeres tranzakcióról elfogadónak igazolást kell kiállítania, melyet választása szerint vagy e-mailben, vagy on-line bocsát a kártyabirtokos rendelkezésére.

Az igazolás kötelező tartalmi elemei:

- tranzakció azonosító,
- tranzakció összege,
- valutaneme,
- az autorizáció kódja,
- elfogadó neve,
- az elfogadó on-line címe,
- áru/szolgáltatás megnevezése.

Amennyiben az elfogadó vállalja az áru szállítását, úgy az áru feladását igazoló dokumentummal és az áru a kártyabirtokos (vagy annak meghatalmazottja) által történt átvételét igazoló dokumentummal kell tudnia bizonyítani az áru átadását/átvételét.

Amennyiben a kártyabirtokos számára az árut/szolgáltatást bármely ok miatt a megrendeléskor megadott határidőn belül elfogadó nem tudja teljesíteni, abban az esetben gondoskodnia kell az összeg jóváírásáról a kártyabirtokos számláján.

6.3. A vásárlás menete

A tranzakció szereplői ugyanazok, mint hagyományos, bolti vásárláskor, POS terminál használatkor. Ez magába foglalja a kártyabirtokost, az elfogadó kereskedőt, a kibocsátó bankot és a kártyaelfogadó bankot, jelen esetben az UniCredit Bankot.

A vásárlás során:

- 1.) A vásárló összeállítja az igényének megfelelő termékekből álló kosarat az internet áruházban, megadja a szállításhoz szükséges információkat, majd a fizetési módnál kiválasztja a bankkártyás fizetést.
- 2.) Ezután az internet áruházi rendszerbe telepített fizető modul elküldi a bank virtuális POS alkalmazásának a tranzakció adatait, (összeg, pénznem, vásárló IP címét, valamint a kereskedő igénye szerint a tranzakció tömör leírását), majd ugyanez a fizető modul visszakapja a bank által adott tranzakciós azonosítót
- 3.) A vásárló ezután átirányításra kerül a bank fizetési oldalára, ahol a tranzakció azonosítója is feltüntetésre kerül. Az ekkor megjelenő, az UniCredit Bank emblémáját tartalmazó fizetői oldalon kell a vásárlónak megadnia a kártyaadatokat.

(Név, kártyaszám, lejárat, érvényesítési kód). Az átirányítás a vásárló érdekében történik, hogy a bizalmas kártyaadatok ne az internet áruházat üzemeltető kereskedőnél kerüljenek megadásra és eltárolásra. A maximális biztonság érdekében minden esetben teljes átirányítás történik, az ún. iFrame használat a kereskedő részére nem támogatott.

- 4.) Ezt követően történik meg az online engedélykérés a kártya elfogadására, amely ha sikeres volt, megtörténik a tranzakció.
- 5.) Végül a vásárló visszairányításra kerül az internet áruházba a tranzakció azonosítójával, majd az UniCredit Banktól megérkezik az információ a tranzakció sikerességére vonatkozóan.

6.4. Elszámolás

A bank a Tranzakciók összegének jóváírása szempontjából adott napinak Virtuális POS esetén a napzárási művelet elindításáig végrehajtott Tranzakciókat tekinti.

Az elfogadó köteles a virtuális bankkártyás tranzakciók elszámolására szolgáló fizetési számláját a banknál vezetni.

A bank jogosult a bankkártya-elfogadási szerződésben, illetve Virtuális POS szerződésben foglaltakon túl akkor is visszatartani a vásárlások ellenértékének átutalását, ha az internetes áruház alkalmazás Internet áruházának ellenőrzése során azt tapasztalja, hogy az ott szereplő adatok, információk nem felelnek meg a szerződésben vagy annak mellékleteiben rögzítetteknek, illetve a bank által előírt Internet áruház tartalomnak.

A felek a Szerződéssel összefüggő telepítési és üzemeltetési költségek viselésében az alábbiak szerint osztoznak meg:

- Az elfogadót terheli az Internetes áruház alkalmazás illesztésének költsége a virtuális POS terminálhoz.
- A Virtuális POS rendeltetészerű működtetéséhez kapcsolódó egyéb tétel a bankot terhelő költségnek minősül.

6.5. Reklamációk kezelése

Reklamációk kezelésével kapcsolatos pontos információk az elfogadói Kézikönyv 7. pontja alatt található „Reklamációk kezelése” menüpont alatt találhatók.

6.6. VPOS illesztés, installálás

Virtuális kártyaelfogadásra vonatkozó szerződések aláírásával, az UniCredit Bank az internetes áruház rendszerbe történő csatlakozásának befejezésekor vállalja, hogy kereskedő jelzését követően 5 munkanapon belül a virtuális kártyaelfogadási szolgáltatás élesítéséhez szükséges tanúsítványt rendelkezésre bocsátja, amennyiben a honlap az előírt tartalmi követelményeknek megfelel, és az élesbe állításhoz szükséges tesztek sikeresen befejeződtek.

- Operációs rendszer: bármilyen operációs rendszer megfelelő. Web server használata javasolt.
- IP cím: statikus IP cím szükséges
- Támogatott környezetek, szükséges alkalmazások:
 - Microsoft .NET Framework 2.0-ás vagy újabb verziója;
 - JAVA 1,4-es vagy újabb verziója;
 - PHP 4.0.2-es vagy újabb verziója;
- A HTTPS protokoll használatát bankunk javasolja.

A szerződés aláírását követően az UniCredit Bank az internetes áruház üzemeltetője, fejlesztője részére technikai segítséget nyújt.

Ennek keretében:

- Ügyfelünk kérésére a bank a szerződésben meghatározott e-mail címre megküldi a fejlesztéshez szükséges technikai specifikációt;
- szintén e-mailben a bank elküldi a fejlesztést technikai háttérrel, leírásokkal, stb. támogató teszt rendszeréhez hozzáférést biztosító azonosítót, illetve jelszót. Az IBIS Tool elnevezésű teszt rendszer angol nyelven érhető el az internet áruházat fejlesztők számára;
- Internetes áruházak fejlesztésében jártas, gyors, rugalmas partnercégeket ajánl az UniCredit Bank, amennyiben az szükséges.

- Az internetes áruház fejlesztésekor ügyfelünknek, illetve az internetes áruház fejlesztőjének:
 - El kell végeznie a technikai specifikációkban leírtakat (szükséges alkalmazások telepítése és konfigurálása, azok tesztelése);
 - Ha ezekkel elkészült, jeleznie kell ezt a bank felé;
 - Tesztidőszakot kell elvégeznie;
 - Sikeres tesztidőszak esetén az UniCredit Bank megküldi az éles működéshez szükséges tanúsítványt, amelyet telepíteni kell.

6.7. Call Center szolgáltatás

6.7.1. Technikai ügyfélszolgálat

A Virtuális POS terminál rendeltetésszerű használatával, működésével kapcsolatban felmerült kérdések esetén az UniCredit Bank Virtuális POS technikai ügyfélszolgálat áll rendelkezésre a nap 24 órájában hívható a 06-1/577-17-71-es telefonszámon.

6.7.2. Reklamációs ügyfélszolgálat

Az elektronikus tranzakciók elszámolásával kapcsolatban az UniCredit Bank telefonos ügyfélszolgálat a 06-1/430-19-99-es telefonszámon áll rendelkezésre.

6.8. Általános működési vázlat

- 1.) Az ügyfél kiválasztott egy terméket, és készen áll arra, hogy fizessen a vásárlásért. Miután megnyomta a fizetés/vásárlás (checkout) nyomógombot/linket, a program vezérlése átadódik a kereskedő modulnak.
- 2.) A kereskedő modul elküldi az ECOMM rendszer felé a tranzakció adatait (összeg, pénznem, a vásárló IP címét, valamint (opcionálisan) a tranzakció tömör leírását), illetve átveszi a válaszként adott tranzakció azonosítót. A tranzakció típusát tekintve kétféle lehet: SMS (single message) vagy DMS (double message). A DMS tranzakciók esetében a tranzakció összege nem kerül azonnal terhelésre, hanem csak zárolja a vásárló számláján az összeget. A tényleges terhelés csak a második lépésben történik.

- 3.) A fizetés/vásárlás nyomógombot kiválasztva a vásárló (a tranzakció azonosítójának a feltüntetésével) átirányításra kerül az ECOMM fizetési szerverére. A megjelenő űrlapon (Cardinfo.html) meg kell adni a kártyaadatokat. Az űrlapot a kereskedő a bank jóváhagyása nélkül nem módosíthatja. További paraméterek is átadhatók az ECOMM fizetési szerverének. Ezek a paraméterek akkor kerülnek visszaküldésre, amikor az vásárló visszairányításra kerül a kereskedő weblapjára
- 4.) Sikeres hitelesítés esetén megtörténik a tranzakció.
- 5.) A vásárló visszairányításra kerül a kereskedő weblapjára a tranzakció azonosítójával.
- 6.) A kereskedőnek a tranzakció azonosító felhasználásával azonnal kérnie kell a tranzakció sikerességére (elfogadott/elutasított) vonatkozó adatokat az ECOMM rendszertől.
- 7.) DMS tranzakció esetében, a tranzakció második részét, a tényleges tranzakciót kell végrehajtani ahhoz, hogy az összeg terhelésre kerüljön a vásárló számláján. Ez rendszerint akkor történik meg, amikor a vásárolt áru átadásra kerül a vásárlónak. Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a DMS tranzakció második része (tényleges terhelés), az első rész végrehajtását követő 7 naptári napon túl történik, bankunk nem tud felelősséget vállalni az egy esetleges reklamációból adódó, kereskedőnél felmerülő veszteségért.
- 8.) Ha szükséges, akkor a kereskedő visszavonhatja a tranzakció teljes összegét az ECOMM szerveren keresztül. A kereskedő köteles a tranzakciót reverzálni, azaz a teljes összeget visszatéríteni arra a kártyára, amellyel a tranzakciót kezdeményezte a vevő. Amennyiben a terhelendő összeg részleges visszavonására van szükség, úgy az mind SMS, mind pedig DMS típusú tranzakció esetében végrehajtható.
- 9.) Amennyiben a Virtuális POS telepítése alkalmával kizárólag SMS tranzakció típusok konfigurálása történik meg, de a későbbi használat során szükségessé válik a DMS használata is, kérjük, feltétlenül vegye fel a kapcsolatot az UniCredit Bankkal, hogy az új tranzakciótípus konfigurálása zökkenőmentesen történhessen.
- 10.) Az üzleti napzárás naponta egyszer a B24 oldalon automatikusan történik.

6.9. Hibakezelés

Az E-commerce rendszerben minden tranzakció a kereskedőhöz a sikerességet vagy sikertelenséget, és annak típusát jelző response kóddal tér vissza – amennyiben a visszairányításkor a kereskedő lekérdezi az eredményt.

A telepítést követő tesztelés során a teszt IBIS Tool felületen (itt történik minden kereskedő tesztfázisa) elérhető kódlista tartalmazza, hogy milyen kód alatt történt sikeres, avagy sikertelen tranzakció.

A kereskedő weboldalán a tranzakció befejeztével célszerű annak kizárólag sikerességéről, vagy sikertelenségéről tájékoztatni a vevőt. Sikertelenség esetén a pontos hibakód jelentésének kiírása biztonsági szempontból nem javallott.

7. Reklamációk kezelése



7.1. Az elfogadó részéről felmerült reklamáció a kártyás fizetések elszámolásával kapcsolatban

Az elfogadó reklamációt a Tranzakciós Értesítő, vagy a számlakivonat kézhezvételétől számított 10 naptári napon belül nyújthat be.

A reklamációk átlagos kivizsgálási ideje a bankhoz való beérkezést követő 30 banki munkanap. Amennyiben a reklamáció kivizsgálásához a kibocsátó bank, illetve valamelyik nemzetközi kártyatársaság együttműködése szükséges, úgy annak ügyintézése és időráfordítása a nemzetközi kártyatársaságok szabályainak figyelembevételével történik. Ennek eredményeképpen a kibocsátó banknak jogában áll az UniCredit Bankon keresztül elszámolt kártyás vásárlással kiegyenlített árukkal és szolgáltatásokkal kapcsolatosan bármilyen információt és dokumentumot az elfogadótól bekérni.

Az elfogadó minden esetben köteles a Bankkártya-elfogadási Üzletszabályzatban rögzített biztonságos helyen megőrizni, és kérés esetén a bank részére 5 munkanapon belül, olvasható minőségben megküldeni a kártyás tranzakciók bizonylatait, valamint az összes hozzátartozó dokumentációt (az árurol vagy szolgáltatásról szóló számla, bérleti- vagy egyéb szerződés, jegyzőkönyv, stb). Virtuális POS tranzakció esetén bizonylatnak a vásárló részére kiállított visszaigazoló e-mail, vagy online képernyőformátum minősül. A papíralapú bizonylathoz hasonlóan elfogadó ezt is kötelező megőrizni, eltárolni és kérés esetén a bank rendelkezésére bocsátani. Ellenkező esetben, azaz a bizonylatok és dokumentumok hiányában, az UniCredit Bank nem tudja a kibocsátó bank, illetve a kártyabirtokos felé bizonyítani a tranzakció jogosságát.

Az elfogadó a kártyás tranzakciók elszámolásával kapcsolatos reklamációját az UniCredit Bank Call Centerénél a 06-1/430-19-99-es telefonszámon, vagy a bankhoz küldött e-mailben, a budapestkartya.elfogadas@unicreditgroup.hu e-mail címen teheti meg.

A POS terminál működésével kapcsolatos bármilyen technikai jellegű kérdés, észrevétel, vagy a terminál meghibásodásával, illetve üzemzavarával kapcsolatos bejelentés a 06-1/577-17-71-es telefonszámon tehető meg.

7.2. A kibocsátó bank részéről felmerült reklamáció

Visszaterhelés (chargeback)

A kibocsátó bank a kártyabirtokos reklamációja esetén a már elszámolt tranzakció ellenértékét visszaterhelheti az UniCredit Bankra, mint az elfogadói hálózatot üzemeltető pénzügyintézetre. Az UniCredit Banknak kártyatársasági szabályokban meghatározott határideje van a reklamáció kivizsgálására és ezt követő elfogadására, illetve visszautasítására. A visszaterhelési eljárás kivizsgálása során az UniCredit Bank felveszi az elfogadóval a kapcsolatot, hogy a szükséges bizonylatokat, dokumentumokat bekérje, valamint a tranzakció körülményeiről egyéb információt szerezzen be. A bekért dokumentumok benyújtására az elfogadónak 5 munkanap áll rendelkezésére.

A visszaterhelések leggyakoribb oka a bankkártyával történt visszaélés, a kártyaelfogadás szabályainak megszegése, vagy egyéb technikai, feldolgozási problémák, hibák lehetnek. Amennyiben a reklamációt az UniCredit Bank jogosnak találja, a tranzakció jutalékkal csökkentett összegét visszaterheli az elfogadóra. A visszaterhelés okáról, valamint a levonásról az UniCredit Bank írásban ad értesítést.

A reklamáció jogosságának vizsgálata során az UniCredit Bank minden esetben részletesen ellenőrzi, hogy az elfogadó a kártyaelfogadás során szerződészerűen járt-e el és betartotta-e az elfogadói Kézikönyvben leírt kártyaelfogadási szabályokat, valamint a tranzakció végrehajtása és feldolgozása során történt-e bármilyen technikai, feldolgozási hiba. A nem szerződészerűen, továbbá a hibásan végrehajtott és feldolgozott tranzakciókra vonatkozó reklamációkat az UniCredit Bank jogosnak tekinti.

7.3. A kártyabirtokos részéről az elfogadónál felmerült reklamáció

A kártyabirtokos részéről felmerült reklamáció vonatkozhat a vásárolt áru, szolgáltatás cseréjére, visszavételére, illetve a kártyás tranzakció teljes, vagy részösszegének téves terhelésére.

- Amennyiben a kártyabirtokos a megvásárolt árut, illetve szolgáltatást azonos értékű árra, vagy szolgáltatásra cseréli, úgy az elfogadónak természetesen nincs teendője.
- Amennyiben a kártyabirtokos a megvásárolt árut, szolgáltatást különböző értékű árra, vagy szolgáltatásra cseréli, akkor az elfogadónak a 4.2. fejezetben leírtak szerint kell eljárnia.
- Amennyiben valamilyen okból a kártyabirtokos részére tévesen került terhelésre egy adott összeg, akkor az UniCredit Bank a 4.2. fejezetben leírt visszatérítési eljárás szerint jár el.

8. Visszaélések bankkártyával



A bankkártyás visszaélést a Büntető törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. tv. büntetni rendeli.

„Aki

- a) hamis vagy hamisított készpénz-helyettesítő fizetési eszközt jogtalan haszonszerzés végett felhasznál,
 - b) készpénz-helyettesítő fizetési eszközt jogosulatlanul felhasznál,
 - c) a hamis, a hamisított vagy a jogosulatlanul használt készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történő fizetést elfogadja,
- és ezzel kárt okoz, készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel visszaélést követ el.”

Hamis vagy lopott kártya elfogadása a banknak és az elfogadónak is nagy anyagi kárt okozhat. Kiemelten fontos ezért, hogy az elfogadó fokozottan betartsa jelen elfogadói Kézikönyvben, valamint az UniCredit Bank Bankkártya-elfogadási Üzletszabályzatában szereplő kártyaelfogadási szabályokat.

A kártya biztonsági jegyeire fókuszáló megfelelő kártyaelfogadás csak néhány másodpercet vesz igénybe egy tranzakció esetében, és jelentősen hozzájárul a bankkártyás visszaélések csökkentéséhez minden egyes visszaélés típus esetén. A bankkártyát a kártyaelfogadás egész folyamata során tartsa magánál, hogy az összes elemet ellenőrizni tudja.

Az autorizáció során a POS terminál az alábbiakat vizsgálja:

- van-e fedezet a kártya mögött
- a kibocsátó bank a kártya használatát korlátozta-e (blokkolás, lezárás, napi limit stb.)

A POS terminál bármennyire is intelligens, nem tudja az alábbiakat vizsgálni, ez az elfogadó feladata:

- A bankkártya formai követelményei, ismertetőjegyei rendben vannak-e (lásd 3. fejezet)
- A kártyabirtokos aláírása a kártya hátoldalán szereplő aláírással megegyező-e (amennyiben nem, megszakíthatja a tranzakciót)
- kártyabirtokos személye összhangban áll-e a kártyán feltüntetett névvel, illetve nem-mel (ha kétség merül fel Önben, kérjen személyazonosságot igazoló okmányt)
- Egyéb szokatlan vagy gyanús körülmények nem merülnek-e fel a kártyabirtokos viselkedésével kapcsolatban, ezeket a fejezet végén, a 8.2. pontban részletezzük.

8.1. Leggyakoribb visszaélés típusok

8.1.1. Lopott /vesztett bankkártyával történő visszaélés

A lopott, illetve vesztett kártya alakilag teljesen megfelel a kártyatársasági kritériumoknak, hiszen egy létező, valódi bankkártyáról van szó. A visszaélések jelentős hányadát lopott kártyákkal követik el. A kártyabirtokos éberségétől függően a letiltásig rövidebb- hosszabb idő telik el, ezért a visszaélők igyekeznek rövid idő alatt nagy összegű tranzakciókat végrehajtani. Lopott/vesztett bankkártyák esetében az aláírás begyakorlására, illetve hamis igazolványok elkészítésére nincs idő, ezért az aláírások figyelmes összehasonlításával és a személyi okmányok ellenőrzésével a visszaélés az elfogadóhelyen megelőzhető.

8.1.2. Hamis bankkártyával történő visszaélés

A hamis bankkártyák alakilag nem felelnek meg a kártyatársasági kritériumoknak, hiszen ezek külsőleg nem valódi bankkártyák, ezeket a visszaélők készítették el az elfogadóhely megtévesztése céljából. A mágnescsíkon található adatok azonban valósak, és emiatt a terminál elfogadja a bankkártyát. Éppen ezért hamis bankkártyák esetében nagyon fontos, hogy az elfogadóhely ki tudja szűrni a biztonsági elemekkel nem rendelkező bankkártyát, illetve figyeljen az egyéb szokatlan vagy gyanús körülményekre a kártyabirtokos viselkedésével kapcsolatban.

8.2. Szokatlan, vagy gyanús körülmények a kártyaelfogadás során

Az elfogadó bármi gyanúsat észlel a kártyabirtokos viselkedésében:

- Közvetlenül zárás előtt érzékel, remélve, hogy az elfogadó nem hajtja végre a teljes ellenőrzési procedúrát.
- Szokatlanul nagy összegben, drága terméket vásárol.
- Találomra vásárol, tekintet nélkül a vásárolt termék méretére, minőségére, felhasználhatóságára, vagy értékére.
- Azonos napon többször visszatér és szokatlan mennyiségben/értékben vásárol.
- Elutasítja a vásárolt nagy méretű áru házhozszállítását.
- Nagyon tájékozott a kártyaelfogadási szabályok területén.

- Lassan, zavartan, ügyetlenül írja alá a vásárlási bizonylatot.
- Siet, idegesnek tűnik.
- Társa segítségével próbálja elterelni az Ön figyelmét.
- Nem szabványméretű kártyával próbálja meg a vásárlást.

Amennyiben az elfogadó bármilyen szokatlan vagy gyanús körülményt észlel a kártyát, vagy a kártyabirtokos személyét illetően, úgy magánál tarthatja a kérdéses bankkártyát, amelynek tényéről haladéktalanul értesítenie kell az UniCredit Bankot. Az UniCredit Bank jogosult egy adott tranzakció teljes összegét visszaterhelni az elfogadóra, amennyiben annak rosszhiszemű eljárására, vagy magatartására utaló körülményeket tapasztal, valamint a további vizsgálatok során bebizonyosodik, hogy az elfogadó nem megfelelő körülményekkel járt el, illetve nem tartotta be a Bankkártya-elfogadási Üzletszabályzatban, bankkártya-elfogadási Szolgáltatási Szerződésben és jelen elfogadói Kézikönyvben foglaltakat.

8.3. MO/TO (Mail Order/Telephone Order) tranzakciótípus esetén lehetséges visszaélések

A MO/TO tranzakciótípus kiemelten magas kockázattal jár mivel a tranzakció során a kártyabirtokos nincs jelen, hanem telefonon, faxon, vagy e-mailben adja meg a kártya adatait, így Önöknek nincs lehetősége arra, hogy a kártyabirtokos valódiságát ellenőrizze.

Az alábbiakban néhány, gyakran előforduló visszaélés jellemzőire hívjuk fel a figyelmüket:

- A bűnözők ingyenes és lenyomozhatatlan email címekről (yahoo, hotmail, gmail) veszik fel a kapcsolatot a kereskedővel, és a kínált szolgáltatás ellenértékét illegálisan megszerzett kártyaadatokkal egyenlítik ki. Kiemelten veszélyeztetettek a **repülőjegyet, utazási szolgáltatást** értékesítő, **konferencia regisztrációt** bonyolító elfogadóhelyek, illetve a **hotelek** és egyéb **szállásadók**. A visszaélők néha ismert szervezet vezetőjének adják ki magukat, de szintén ingyenes e-mail címről érkezik az levél. Az ilyen típusú megkeresések sokszor nagyon kezdetleges angolsággal íródnak.
- Igen gyakran több kártyaszámot is fel tudnak kínálni, ha valamelyikkel nem sikerül a fizetés, azonnali választ, a tranzakció mielőbbi végrehajtását sürgetik.

- A lopott kártyaadatokkal igényelt szolgáltatást pár nappal / héttel később lemondják, (betegségre, vagy egyéb előre nem látható problémára hivatkozva) és kérik, hogy az összeg valamely részét utalják vissza egy bizonyos bankszámlaszámra, vagy adják fel a Western Union rendszerén keresztül. **A kártyatársasági szabályok értelmében a visszaélések megelőzése végett jóváírást csak és kizárólag arra a kártyaszámra lehet végrehajtani, amellyikkel a fizetés is történt, készpénzben vagy átutalással nem rendezhető a jóváírás.**
- Előfordul, hogy rögtön az első levélben, faxban kérik, hogy a tranzakció összegéből egy bizonyos részt (akár több ezer eurót, dollárt) valamilyen harmadik fél részére (utazásszervező, autókölcsönző cég, stb.) Önök utaljanak tovább. A tapasztalatok alapján ezek legtöbbször nigériai, pakisztáni, maláj, vagy egyéb afrikai, ázsiai országokban vezetett számlák, melyekről az összeget az elkövetők felveszik. **A kártyatársasági szabályok értelmében, a visszaélések megelőzése érdekében, csak az Önök által kínált áru, szolgáltatás ellenértékének kifizetésére fogadható el a bankkártya.**
- Elkövetők az emberi jóhiszeműséget kihasználva, életszerű kísérőszöveg keretében arra kérik Önöket, hogy a tevékenységi körüktől eltérő szolgáltatás nyújtsanak igen magas jutalék ellenében (pl. mobiltelefon és laptop vásárlása egy hazánkban tartandó konferenciára). Később előfordulhat, hogy a részvételt lemondják, de kérik, hogy a beszerzett árut Önök küldjék el nekik egy megadott címre.

9. Bankkártya bevonása



Amennyiben a POS terminál a bankkártya bevonására ad utasítást, akkor a terminál kijelzőjén a „VONJA BE” üzenet jelenik meg. Ebben az esetben az elfogadónak – lehetőség szerint – meg kell próbálnia visszatartania a kérdéses kártyát. A bevont bankkártya birtokosa agresszív magatartást tanúsíthat, ezért az elfogadónak mindenképpen a lehető legkörültekintőbben kell eljárnia annak érdekében, hogy semmiképpen ne veszélyeztesse az üzlethelyiségben tartózkodó személyek testi épségét. Ha a kártyát sikerült bevonni, akkor az elfogadónak a következő teendőket kell végrehajtania.

- Jegyzőkönyvet kell felvenni a történetekről az elfogadói Kézikönyv 1. számú melléklete alapján.
- Érvényteleníteni kell a bevont bankkártyát: vízszintes irányban, lehetőleg a mágnescsík, a kártyaszám és a hologram, illetve a chip megsértése nélkül ketté kell vágni. Fontos, hogy ilyen esetben a mágnescsík vagy a chip épségben maradjon, így a bank sikeresen vizsgálhatja a visszaélés vagy a visszaélési kísérlet körülményeit.
- A jegyzőkönyvet és az érvénytelenített kártyát lezárt borítékban 5 munkanapon belül el kell juttatni az UniCredit Bank Hungary Zrt. Bankkártya Műveletek Osztály 1054 Bp., Szabadság tér 5–6. címre.

10. Kereskedőnél felejtett kártya



Ha egy vásárló véletlenül ott felejtí a kártyáját az elfogadónál, akkor azt az elfogadónak biztonságos helyen kell megőriznie. Ha a kártyabirtokos visszajön a kártyáért, akkor az elfogadónak fel kell hívnia az UniCredit Bank ügyfélszolgálatát a 06-1/430-19-99-es telefonszámon, és a bank utasításai szerint kell eljárnia.

Amennyiben a kártya birtokosa 2 napon belül nem jelentkezik, akkor az elfogadónak érvénytelenítenie kell a kártyát a 9. fejezetben ismertetett módon, és ezt követően el kell juttatnia a talált, vagy bevont kártyákról szóló jegyzőkönyvvvel együtt az UniCredit Bank Hungary Zrt. Bankkártya Műveletek Osztály 1054 Bp., Szabadság tér 5–6. címre.

11. Speciális kereskedők



11.1. Szállodák, autókölcsönzők

Szállodák és autókölcsönzők esetében a vendég bejelentkezése, vagy az autó átvételekor gyakran merül fel az igény az ügyfél fizetőképességének vizsgálatára.

Erre az ún. ELŐENGEDÉLY kérés során nyílik lehetőség. Az előengedély kérés során az engedélyezett összeg a kártyabirtokos számláján elkülönítésre kerül, így azt a kártyabirtokos nem tudja már felhasználni.

Előengedély kérés a kártyatársasági szabályok alapján Maestro típusú bankkártyákkal csak a kártya fizikai jelenléte nélkül kezdeményezhető (ún. Card-not-present tranzakciók esetében). Az ily módon indított előengedélykérekések összege nem térhet el a terhelendő végleges összegtől.

Az előengedély kérést a 14. fejezetben leírtaknak megfelelően kell végrehajtani. A POS terminál egy bizonylatot nyomtat, amelyen feltünteti, hogy a tranzakcióhoz kapcsolódóan előengedély kérésre került sor. Ezt a bizonylatot a későbbi tranzakcióig, tehát a tényleges összeg terheléséig meg kell őrizni, majd a 14. fejezetben leírtak szerint eljárva a korábbi előengedélyszámra hivatkozva a végső elszámoláskor az ELŐENGEDÉLYEZÉS BEFEJEZÉSE funkciót használva kell befejezni a tranzakciót. Az előengedélyezést a kérést követően minél előbb véglegesíteni kell. Amint a kereskedő meg tudja határozni a terhelendő végleges összeget, haladéktalanul (24 órán belül) törölni, visszatéríteni, vagy véglegesíteni kell azt – az „Előengedélyezés befejezése” típusú tranzakcióval. Mastercard típusú bankkártyák esetén az előengedélyezést az előengedély kérést követő 30 napig lehet befejezni, Maestro és Cirrus típusú bankkártyák esetében pedig 7 napon belül. Amennyiben hosszabb idő telne el az előengedély lezárásáig, ismételten előengedélyt kell kérni.

A szolgáltatás végösszege (az előengedély befejezése) nem haladhatja meg az előengedély kérésekor megadott összeget. Amennyiben a végösszeg ennél magasabb, a különbözet összegére az elfogadónak ismét engedélyt kell kérnie. Az autóbérlés díja és a bérlés alatt felmerült egyéb szolgáltatások összege terhelhető a kártyára. A bérlés kezdetekor a kártyabirtokosnak bérleti szerződést kell kitöltenie, amennyiben a szolgáltatások ellenértékét kártyával kívánja kiegyenlíteni. A bérleti szerződésnek tartalmaznia kell az alábbi adatokat, valamint a kártyabirtokosnak alá kell írnia azt:

- a kártyabirtokos neve, lakcíme
- az autó(k) kiadásának és visszavételének helye és ideje

- kölcsönzött autó típusa, a kölcsönzés alatt leutazott kilométerek
- kölcsönzés referencia száma
- autó típusa
- kölcsönzési, újratankeolási, biztosítási díjak, adók, fizetés módja
- lemondási feltételek

Az autóbérlés és a szállodai tartózkodás költségeinek kártyával való kiegyenlítése esetén a bérlés /szállodai tartózkodás megkezdésével egyidőben az elfogadónak bizonyítani kell a kártya fizikai jelenlétét (a normál vásárlás menetének megfelelően a kártya mágnescsík lehúzó, vagy chip olvasóban történő használatával, a 14. fejezet alapján.

Garantált szoba / garantált autófoglalás (no-show)

A **garantált szállásfoglalás** keretében elfogadó jogosult a kártyával előzetesen lefoglalt, de ténylegesen igénybe nem vett szállás 1 napi költségét a kártyabirtokos által a foglalásra megadott kártyaszámra terhelni, amennyiben a kártyabirtokos azt nem mondta le a megadott határidőn belül. A foglalást 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.

Az elfogadó tudomásul veszi, hogy a kártyabirtokos jogosult a lefoglalt szállást lemondani, melyet elfogadó a lemondásra megállapított idő előtt köteles díjmentesen elfogadni. A lemondásra megállapított idő a megállapodott érkezést megelőző 72 óránál nem lehet kevesebb, kivéve ha a szállás foglalása az érkezést megelőző 72 órán belül történik. Abban az esetben, ha a szállás foglalása az érkezést megelőző 72 órán belül történik, a lemondást a megállapodott érkezési nap 18 óráig (helyi idő szerint) a szálloda köteles elfogadni. A lemondást elfogadó minden esetben köteles írásban visszaigazolni attól függetlenül, hogy a kártyabirtokostól milyen módon fogadta el a rendelést.

Amennyiben a kártyabirtokos a lefoglalt szállást nem mondta le a megszabott határidőn belül, elfogadó az 1 napi szállásdíjat a terminálban rögzítheti. A no-show terhelés a normál vásárlás típusú tranzakcióval megegyező módon történik (lásd 14. fejezet) azzal a különbséggel, hogy kártya lehúzása, vagy chip olvasása helyett a kártyaszám és lejáratí idő kézzel kerül beillentyűzésre a terminálba. A kinyomtatott bizonylaton az aláírás helyén a „signature on file” megjegyzést kell feltüntetni.

A garantált autófoglalás keretében az elfogadó jogosult a bankkártyával előzetesen lefoglalt, de ténylegesen igénybe nem vett és le nem mondott autó 1 napi, adóval növelt díját a kártyabirtokos által a foglalás során megadott kártyaszámára terhelni, amennyiben az erre vonatkozó lemondási feltételeket a kártyabirtokos előzetesen elfogadta. A no-show terhelés a normál vásárlás típusú tranzakcióval megegyező módon történik (lásd a 14. fejezet) azzal a különbséggel, hogy kártya lehúzása, vagy chip olvasása helyett a kártyaszám és lejáratí idő kézzel kerül bebillentyűzésre a terminálba. A kinyomtatott bizonylaton az aláírás helyén a „signature on file” megjegyzést kell feltüntetni.

Utólagos terhelések (late charge) szálloda és autókölcsönző esetén

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

- Visa típusú bankkártya esetén: a kijelentkezést követő 90 napon belül
- Mastercard típusú bankkártya esetén: a kijelentkezést követő 30 napon belül

Az elfogadónak a bejelentkezéskor informálnia kell a kártyabirtokost, hogy utólagos költségek terhelhetők a bankkártyájára, és a kártyabirtokosnak ezt el kell fogadnia. Az utólagos terhelés összegét a terminálban kell rögzíteni, a tranzakcióra vonatkozó bizonylaton az aláírás helyén fel kell tüntetni a „late charge – signature on file” megjegyzést. A tranzakció végrehajtásának menete a 14. fejezetben található.

Az elfogadó a kártyabirtokos bankkártyájára csak abban az esetben terhelhet lopásból, rongálásból vagy egyéb károkozásból származó költségeket, amennyiben ezeket a kártyabirtokos elfogadja és ezt aláírásával igazolja. Amennyiben a kártya a kártyabirtokos **kijelentkezése előtt**, illetve **kijelentkezéskor** észleli, úgy elfogadó köteles a jelen kézikönyv 2. számú mellékletben foglalt adatokat tartalmazó nyilatkozatot kitölteni és azt a kártyabirtokossal aláíratni.

Elfogadó tudomásul veszi, hogy a **kijelentkezés után** automatikusan nem terhelheti meg a kártyabirtokost. Amennyiben a kiegyenlített szolgáltatás ellenértékét – beleértve az utólag felmerült költségeket – a kártyabirtokos **kijelentkezése után** észleli, úgy köteles az 2. számú mellékletben foglalt adatokat tartalmazó levélben 10 napon belül értesíteni

a kártyabirtokost minderről. Ezek a költségek csak abban az esetben terhelhetők a kártyabirtokos kártyájára, amennyiben a kártyabirtokos írásban értesíti a szállodát, hogy ezeket elfogadja és ezt aláírásával igazolja. Amennyiben az elfogadó nem a fentiekben leírtaknak megfelelően jár el, a Bank jogosult az ebből adódó reklamáció összegével számláját megterhelni.

Autó kölcsönző esetén, amennyiben a kártyabirtokos a bérlet során a bérleti szerződésben beleegyezett, az alábbi tételek érvényesíthetők: parkolási és autópálya díj, önrész, kárösszeg.

- 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 az alábbi dokumentumokat kell megőrizni és reklamáció esetén a bank rendelkezésére bocsátani: bérleti szerződés másolata, szabálysértés dokumentálása, kár esetén a rendőrség által kiállított jegyzőkönyv, valamint részletes javítási számla szükséges.

Az utólagos terhelésekről a kártyabirtokost az elfogadónak az észleléstől számított 10 napon belül írásban értesítenie kell és kizárólag írásos hozzájárulásával terhelhetők. Amennyiben az elfogadó nem a fentiekben leírtaknak megfelelően jár el, a Bank jogosult az ebből adódó reklamáció összegével számláját megterhelni. Előfordul, hogy az autóbérlés során az autót ellopják a bérlőtől, vagy az autó nyomtalanul eltűnik az autóbérlővel együtt. Ebben az esetben az elfogadók körében általánosan elterjedt eljárás volt, hogy az autó díját a bérléskor megadott kártyára terhelték, ez azonban a nemzetközi kártyatársaságok előírásai szerint tilos. Az autó biztosításáról az elfogadónak kell gondoskodnia.

A lopásból, rongálásból, károkozásból származó költségeket az elfogadónak külön tranzakcióként kell terhelnie a kártyabirtokos számláján, és a kártyabirtokossal el kell fogadtatnia azt. Tekintettel arra, hogy az okozott kár összege nem állapítható meg azonnal, ezért az elfogadónak a bankkártya-elfogadás általános menetének megfelelően a becsült kárt kell a kártyára terhelnie.

A javítási számla vagy kalkuláció alapján, amennyiben a tényleges javítási összeg alacsonyabb a becsült kár összegénél, a kettő közötti különbséget jóváírását a

kártyabirtokos számláján a 4.2. pontban meghatározott módon 30 napon belül kérelmeznie kell az elfogadónak a banktól.

11.2. Éttermek

Borravalós fizetés esetén a 14. fejezetben szereplő, vonatkozó leírás figyelembevételével kell eljárni.

A kártyabirtokos által jóvá nem hagyott borralaló összegére érkező panasz esetén az UniCredit Bank a kibocsátó bank reklamációját elfogadja, és annak összegét az elfogadóra visszaterheli.

12. A POS terminál telepítése és karbantartása



A POS terminál telepítését és karbantartását az UniCredit Bank végzi. A terminálok működtetéséhez szükséges elektromos áramot, a POS terminál típusától függően a telefonvonalat, továbbá a rendeltetésszerű működéssel kapcsolatos eszközöket (bizonylatpapír, festékszalag) az elfogadó saját költségén biztosítja. A terminál meghibásodása, üzemképtelensége esetén, vagy bármilyen technikai jellegű kérdés kapcsán az UniCredit Bank technikai ügyfélszolgálatát kell hívni a 06-1/577-17-71-es telefonszámon.

A POS terminál rendeltetésszerű használatával kapcsolatos információkat a 14. fejezet tartalmazza.

13. Call Center szolgáltatás



13.1. Technikai ügyfélszolgálat

A POS terminál rendeltetésszerű használatával, működésével kapcsolatban felmerült kérdések esetén az UniCredit Bank POS technikai ügyfélszolgálat áll rendelkezésére a nap 24 órájában hívható 06-1/577-17-71-es telefonszámon.

13.2. Reklamációs ügyfélszolgálat

Az elektronikus tranzakciók elszámolásával kapcsolatban az UniCredit Bank telefonos ügyfélszolgálat a 06-1/430-19-99-es telefonszámon áll rendelkezésre.

14. Terminál kezelési útmutatók



14.1. A fizetőterminál alapvető jellemzői

Az UniCredit Bank által rendszeresített Ingenico EFT POS terminál (az angol Electronic Funds Transfer at Point of Sale megnevezés alapján), vagy egyszerűsítve POS terminál, bankkártya segítségével történő tranzakciók lebonyolítására alkalmas berendezés. A berendezést az EMV kártyakiadó társaságok nemzetközi szabványai, valamint a távközlési hálózatokban történő adatátvitelre érvényes hazai szabványok szerint hitelesítették.

14.2. Általános információk a terminál biztonságos és rendeltetésszerű üzemeltetéséről

A berendezést a nemzetközi biztonsági előírások alapján tervezték és gyártották, azonban, mint ez más elektronikus berendezések esetében is érvényes, elengedhetetlen, hogy használata közben betartásra kerüljenek az alapvető biztonsági szabályok.

- Figyelmesen olvassa el a berendezés használati utasítását, valamint minden, a berendezés telepítése során átadott információt.
- A berendezést nem kezelheti olyan személy, aki nem részesült rendes oktatásban a berendezés használatát illetően. Tartsa be az összes utasítást, amelyet az oktatás során kap.
- Ne tegye ki a berendezést a megengedettnél nagyobb nedvességnek és esőnek. A POS terminálok alapvetően beltéri felhasználásra készülnek. Kültéri felhasználás esetén alkalmazzuk a védőburkolatot, amely biztosítja a nedvesség és más környezeti hatások elleni védelmet.
- A terminál egy részét se távolítsa el (csavarokat, kábelt stb.). A berendezésbe való illetéktelen beavatkozás tilos, mert a berendezés maradandó károsodását idézheti elő. Minden típusú terminál biztonsági okokból úgy került kialakításra, hogy illetéktelen beavatkozás esetén ne lehessen a benne tárolt adatokhoz hozzáférni (öndestrukció).
- A POS terminál leolvasó réseibe ne helyezzünk fém tárgyakat.
- Ne csatlakoztassunk a kábelekhez, vezetőkhoz stb. öncélúan elosztókat.
- Gátoljuk meg, hogy a berendezés nyílásaiba bármilyen folyadék kerüljön.
- A tápegység és a távközlési vonalak csatlakozóit az esetleges hiba elhárítása esetére hagyjuk szabadon. Ne terheljük ezen vezetőket semmilyen éles, vagy nehéz tárggyal.

- Amennyiben az a gyanúnk, hogy a berendezés károsodott, vagy amennyiben nem a normális, megszokott módon működik, azonnal függesszük fel a berendezéssel végzett tevékenységet, és késedelem nélkül értesítsük az UniCredit Bank technikai ügyfélszolgálatát.

A fenti alapvető üzemeltetési szabályok bárminemű be nem tartása, illetve megszegése a berendezés maradandó károsodását idézi elő, és a kezelő személy számára a keletkezett kár megtérítésének kötelezettségével jár.

14.3. Terminál típusok

A következő POS terminál típusokat különböztetjük meg a kommunikációs vonal típusa szerint.

Analóg telefonvonalat használó terminálok:

- ICT220-s asztali terminál

Interneten keresztül kommunikáló terminál:

- ICT220-s asztali terminál

GPRS-en keresztül kommunikáló terminál:

- IWL221

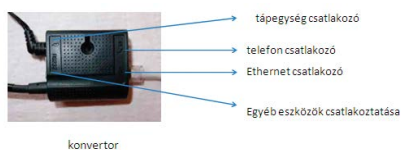
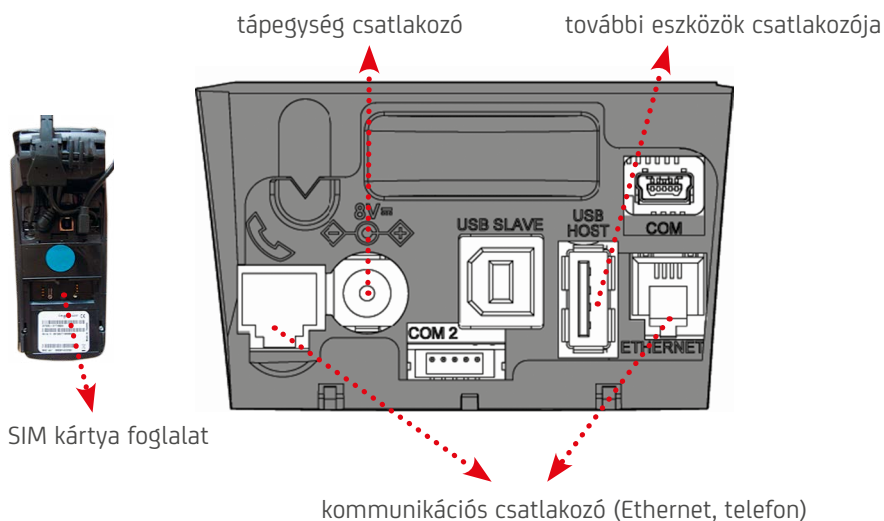
14.4 INGENICO ICT220 – asztali terminál

14.4.1. A fizető terminál általános jellemzői

Ingenico ICT220 elektronikus fizető terminált – angolul EFT POS Electronic Funds Transfer at Point of Sale – bankkártya elfogadásra tervezték. Mind a nemzetközi kártyatársaságok által előírt (VISA, EuroCard/Mastercard, JCB, Diners Club, American Express), mind a beföldi szabványoknak megfelelő szertifikációval rendelkezik.

A terminál fő komponense a billentyűzet, kijelző és hőnyomatató. Szintén az eszköz része még a mágnescsík olvasó, chipkártya olvasó és a tápegység. A többi kiegészítő az adott terminál konfigurációtól függ. (pl.: terminál PIN-paddal)





A konverter a rajta lévő tápegység, illetve kommunikációs csatlakozóival a változatos helyszíneken történő egyszerű terminál telepítést, valamint használatot teszi lehetővé.

A terminál működtetéséhez kizárólag a terminálhoz tartozó tápegység használható. Bármilyen más típusú tápegység használata súlyosan károsíthatja a terminált. A terminál számos telekommunikációs hálózaton keresztül üzemeltethető attól függően, hogy az adott helyszínen milyen kommunikációs hálózat van kiépítve (például: Ethernet/SSL, GSM/GPRS, telefonvonal).

A konverteron lévő kommunikációs portokat használja, az eszköz kommunikációs hálózatba kötéséhez, a tápegységcsatlakozót pedig a terminál, elektromos hálózathoz való csatlakozásához.

ICT 220-as terminál + contactless olvasóval ellátott Pin Pad IPP280 + konverter Ethernet csatlakozással



Az ICT220-as terminál belső használatra tervezett eszköz, a megfelelő működéséhez az alábbi, ajánlott hőmérsékleti tartományban szükséges a terminált használni:

- +5 °C és + 45 °C között, üzemi hőmérséklet
- -20 °C és + 55 °C között tárolási hőmérséklet
- maximális relatív páratartalom 85% 40 °C mellett

Csak olyan helyen tartsa az eszközt, ahol a fenti feltételek teljesülnek.

14.4.2. Általános biztonsági előírások

A terminál tárolása és üzemeltetése során kérem, kövesse az alábbi óvintézkedéseket:

- Figyelmesen olvassa el a terminál felhasználói kézikönyvet, illetve jegyezze meg a terminál üzembehelyezés során elhangzott további információkat.
- A terminált csak az arra oktatást kapott személy vagy annak felettese használhatja. Kérem, jegyezze meg az oktatás során elhangzott üzemeltetési instrukciókat.
- Ne távolítsa el a terminál egyetlen részét sem (kábelek, csavarok, stb.). Ne próbálja meg saját kezűleg megjavítani a terminált. Bármilyen, a terminált érintő beavatkozás (kivéve, ami a felhasználói kézikönyvben engedélyezett) visszafordíthatatlan

kárt okozhat a készülékben. Biztonsági okokból az eszköz úgy lett kialakítva, hogy illetéktelen beavatkozás esetén ne lehessen a benne tárolt adatokhoz hozzáférni (öndestrukció).

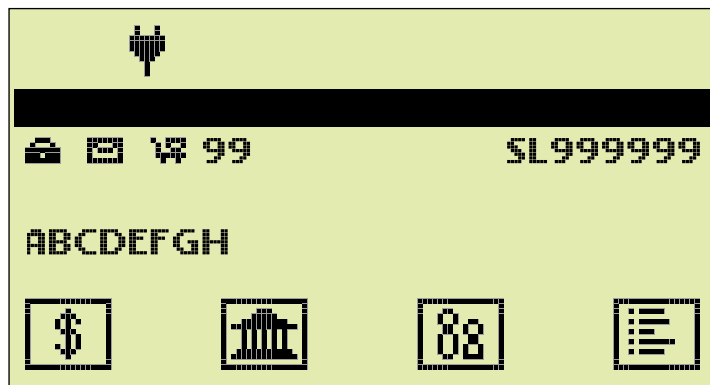
- Ne helyezzen semmilyen fém tárgyat a kártyaolvasó réseibe.
- Ne helyezze a terminált nedves helyre, gátolja meg hogy a berendezés nyílásaiba bármilyen folyadék kerüljön.
- Amennyiben a terminál nem a megszokott módon működik, ne próbálja meg azt megjavítani, függessze fel a berendezéssel végzett tevékenységet és hívja a bank technikai ügyfélszolgálatát.
- Ne csatlakoztasson a kábelekhez öncélúan elosztókat.

A fenti alapvető üzemelési szabályok be nem tartása vagy megszegése a berendezés maradandó károsodását idézi elő, és a kezelő személy számára a keletkezett kár megtérítésének kötelezettségével jár!

14.4.3. ICT 220 használata



Készenléti módban a terminál kijelzőn az alábbi információk láthatók:



- A **vásárlás** tranzakció ikonja. Az **F1** funkció gombbal érhető el.



- A **Menü** (fizetési funkciók) ikonja, aktiválni az **F4** funkció gombbal lehetséges.



- Opcionális. A kereskedők közötti váltásra szolgál, ha a terminálon több kereskedő is definiálva van. Az **F2** funkció billentyűvel érhető el.



- Opcionális. Ha a terminálon több felhasználó is be van állítva, akkor az egyes felhasználók közötti váltásra szolgál, az **F3** billentyűvel aktiválható



- Opcionális. A titkosított kommunikációt (SSL) jelöli.



- Opcionális. A terminál szoftver frissítést jelzi

99 – Az offline tranzakció, lehet Contactless, vagy automatikus storno tranzakció ikonja. A kosár mögött látható szám jelzi, hogy hány darab off-line tranzakció van a „kosárban”. Ha ez az ikon látszik legalább napi egyszer végre kell hajtani egy on-line tranzakciót (pl: köteggösszesítés) hogy a kosár kiürüljön. Ellenkező esetben ezek a tranzakció nem kerülnek elküldésre az elszámoló központnak, így azok jóváírása sem fog megtörténni.

SL999... – Terminál azonosító

ABCD... – Kereskedő vagy Telephely neve



– jelzi, hogy a terminál az elektromos hálózathoz csatlakoztatva van

14.4.4. bankkártyás fizetés végrehajtása

bankkártyás fizetés végrehajtásához az alábbi lépéseket hajtsa végre:

- Tranzakció típus választás
- Tranzakciós összeg megadása
- bankkártya adatok leolvasása
- Tranzakció hitelesítés PIN kóddal vagy aláírással
- Bizonylat ellenőrzés
- Tranzakció befejezése

bankkártya adatok leolvasása



mágnescsík olvasó



érintéses kártyaolvasó

14.4.4.1. Chip kártya

- Kártya vizuális ellenőrzése – kártyaszám, kártya lejárat (hó/év), kártyabirtokos neve, kártyatársasági logo, hologram, aláírás panel.
- Ha a bankkártyán megtalálható a chip akkor először mindig azt kell használni, a mágnescsíkkal szemben.
- Helyezze be a kártyát a chip kártyaolvasóba és tolja ütközésig.
- A chip mindig felfelé legyen a kártyán behelyezéskor.
- Hagyja a kártyát a terminálban a tranzakció végéig. Ne vegye ki a kártyát tranzakció közben, várja meg, amíg a kijelzőn megjelenik a felirat, hogy a kártya eltávolítható.

14.4.4.2. Chip kártya tranzakció hibaüzenetei:

Kijelzőn lévő üzenet	Magyarázat
Hiba történt a chip kártya olvasásakor.	A hiba üzenet akkor jelenik meg, ha rosszul lett a chipkártya behelyezve a terminálba, ebben az esetben kövesse a kijelzőn megjelenő instrukciókat. Próbálja meg újra a chipkártyát behelyezni a leolvasóegységbe.
Hiba. Használja a chipkártya leolvasót. Nyomjon meg egy billentyűt.	A hiba üzenet akkor jelenik meg, ha rosszul lett a chipkártya behelyezve a terminálba, ebben az esetben kövesse a kijelzőn megjelenő instrukciókat. Próbálja meg újra a chipkártyát behelyezni a leolvasóegységbe és nyomja meg valamelyik billentyűt.
Vegye ki a kártyát.	A hiba üzenet akkor jelenik meg, ha rosszul lett a chipkártya behelyezve a terminálba, ebben az esetben kövesse a kijelzőn megjelenő instrukciókat, illetve vegye ki a kártyát a chipolvasóból.

Kijelzõn lévõ üzenet	Magyarázat
Hiba. A chipkártya leolvasót használja. Nyomjon meg egy billentyűt.	Chip nélküli (csak mágnescsíkkal rendelkező) kártyával történõ tranzakció végrehajtása során megjelenõ hibaüzenet, jelzi, hogy a kártya rossz vagy gyanús. Ebben az esetben próbálja meg bevonni a kártyát és hívja az elfogadó bankját.

14.4.4.3. Üzenetek a kijelzõn, nem standard esetekben, chip kártyás tranzakciók alatt.

Kijelzõn lévõ üzenet	Magyarázat / Tennivaló
Hiba történt a chip kártya olvasásakor. Nyomjon meg egy gombot gombot!	Kérem, legyen körültekintõ. Ismételje meg a tranzakciót. Ha a tranzakció sikertelen az ismétlés után, akkor nem lehetséges véghez vinni a tranzakciót. Hívja az elfogadó bankját.
Elfogadás sikertelen. Próbáljon egy másik alkalmazást!	Az üzenet esetén körültekintõen ismételje meg a tranzakciót. Ha a tranzakció sikertelen az ismétlés után, akkor nem lehetséges véghez vinni a tranzakciót. Hívja az elfogadó bankját.
EMV paraméterek a chip alkalmazásnál nem töltõdtek be teljesen. Nyomjon meg egy gombot.	Az üzenet esetén körültekintõen ismételje meg a tranzakciót. Ha a tranzakció sikertelen az ismétlés után, akkor nem lehetséges véghez vinni a tranzakciót. Hívja az elfogadó bankját.
Nem támogatott chip kártya. Nyomjon meg egy gombot.	Ismételje meg a tranzakciót. Ha a tranzakció sikertelen az ismétlés után, akkor nem lehetséges véghez vinni a tranzakciót. Hívja az elfogadó bankját.
Tiltott alkalmazás. Nyomjon meg egy billentyűt.	Az üzenet esetén körültekintõen ismételje meg a tranzakciót. Ha a tranzakció sikertelen az ismétlés után, akkor nem lehetséges véghez vinni a tranzakciót. Hívja az elfogadó bankját.
A kártyaszám nem egyezik. Nyomjon meg egy gombot.	Kérem, legyen körültekintõ. Ismételje meg a tranzakciót. Ha a tranzakció sikertelen az ismétlés után, akkor nem lehetséges véghez vinni a tranzakciót. Hívja az elfogadó bankját.
Ez a tranzakció nem támogatott CHIP kártyával. Nyomjon meg egy gombot.	Kérem, legyen körültekintõ. Ismételje meg a tranzakciót. Ha a tranzakció sikertelen az ismétlés után, akkor nem lehetséges véghez vinni a tranzakciót. Hívja az elfogadó bankját.

Kijelzõn lévõ üzenet	Magyarázat / Tennivaló
Fallback tranzakció mágneskártyával. Nyomjon meg egy gombot.	Amikor ez az üzenet megjelenik, kérje meg a kártyatulajdonost, hogy mutassa meg a személyigazolványát és ellenõrizze, hogy a név megegyezik-e. Húzza le a mágnescsíkot. Abban az esetben, ha nem mutatja meg a személyigazolványát vagy nem egyezik a név, ne végezze el a tranzakciót! Vonja be a kártyát és hívja az elfogadó bankját.
Nem támogatott! Telefonos engedély szükséges.	Amikor ez az üzenet megjelenik, az engedélyezéshez szükség van további engedélyhez. Ön visszautasíthatja az ügyletet vagy kérheti a telefonos engedélyt. Ha folytatni kívánja, vegye fel a kapcsolatot az elfogadó bankkal, mondja be a szükséges tranzakciós adatokat (terminál azonosító, kártyaszám, tranzakció összegét). Amikor megkapja az engedély kódot, írja be a terminálba, és folytassa a tranzakciót. A hibás engedélykódú tranzakció nem érvényes!

14.4.4.4. Mágneskártya

- Kártya vizuális ellenõrzése – kártyaszám, kártya lejárat (hó/év), kártyabirtokos neve, kártyatársasági logo, hologram, aláírás panel
- Húzza le a kártyát a mágnescsík olvasón. (a mágnescsík olvasó a terminál jobb oldalán található)
- A kártya lehúzáskor a kártyán lévõ mágnescsík minden esetben a terminál felé nézzen.

14.4.4.5. Érintõ chipkártya

- Kártya vizuális ellenõrzése – kártyaszám, kártya lejárat (hó/év), kártyabirtokos neve, kártyatársasági logo, hologram, aláírás panel.
- Ha a kártya érintéses chip-pel rendelkezik, elõször mindig ezt használja a kontakt chip vagy a mágnescsík helyett.
- 2-3 mp-ig érintse oda a kártyát a PIN Pad-on lévõ érintéses olvasóhoz. Ha megfelelõen járt el, a terminál csipogó hangjelzést ad és a PIN Pad-on lévõ 4 dióda világít.

14.4.4.6. PIN megadása vagy aláírás

Ha a terminál PIN kódot kér, kérje meg a kártyabirtokost hogy a terminál billentyûzetén vagy a PIN Pad-on üsse be a PIN kódját, majd a zöld gombbal hagyja jóvá.

Ha a terminál nem kér PIN kódot kérje meg a kártyabirtokost hogy a kinyomtatott bizonylatot írja alá. Ezután azt hasonlítsa össze a kártya hátoldalán lévõ aláírással.

Érintéses tranzakciók esetén 5 000 HUF alatt a terminál nem kér ügyfél azonosítást sem PIN kód, sem aláírás formájában.

14.4.4.7. Bizonylat ellenőrzés

Az alábbi adatokat ellenőrizze a bizonylaton:

- Kártyaszám utolsó 4 számjegye
- Engedélyszám nem lehet nulla. Ha az engedélyszám nulla a tranzakció nem volt sikeres, azt újra meg kell ismételni vagy kérni a kártyabirtokost hogy más módon fizessen.
- Aláírás bázisú tranzakció esetén az aláírásnak meg kell egyeznie a kártyán lévő aláírással.
- A bizonylaton lévő tranzakció összege meg kell hogy egyezzen a pénztárgép bizonylatán lévő összeggel.

14.4.5. Tranzakció típusok

Az alap tranzakció típusok a fizetési tranzakció (14.4.5.1-es fejezet), illetve az adminisztratív tranzakció (14.4.5.6-os fejezet).

14.4.5.1. Fizetési tranzakció

A fizetési tranzakció a kereskedő és a vásárló közötti készpénzmentes fizetésre szolgál. Két típusa van:

- amikor a bankkártya jelen van a tranzakció során,
- amikor a Kártya fizikailag nincs jelen a tranzakció során (az ilyen típusú tranzakció beállítása ez elfogadó bank engedélyéhez kötött).

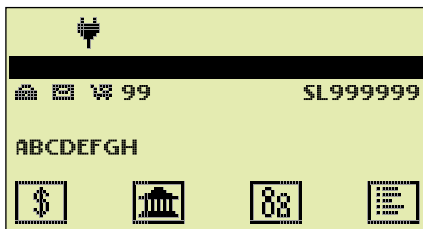
A felhasználót/kereskedőt a tranzakció végrehajtás folyamatában a képernyőn felbukkanó üzenetek segítik. A megfelelő menü kiválasztása a numerikus billentyűkkel vagy a nyíl billentyűkkel lehetséges. A kiválasztott funkciót végrehajtani a zöld gombbal (vagy F4), elvetni a piros gombbal vagy (F1), korrigálni a sárga billentyűvel lehet.

Fizetési tranzakciók: vásárlás, visszatérítés és a storno (utolsó tranzakció törlése)

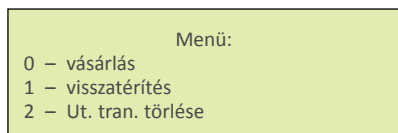
14.4.5.1.1. Vásárlás chipkártyával, és mágnescsíkos kártyával

A vásárlás alapvető fizetési művelet. A vásárlás során a terminál segítségével történik a vásárlási összeg utalása a kártyabirtokos számlájáról a kereskedő számlájára.

Vásárlás PIN kóddal történő azonosítással:



1.) A terminál készenléti módban van, általános információk látszanak a kijelzőn
Ha PIN pad is van a terminálhoz csatlakoztatva azon az alábbi felirat látszik:

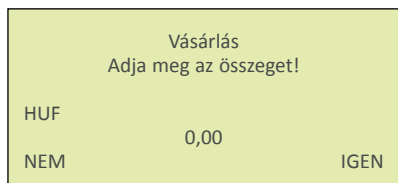


2.) A fizetési tranzakció aktiválása:

- Nyomja meg az F1 billentyűt vagy
- F4 billentyűt a menü megjelenítéséhez

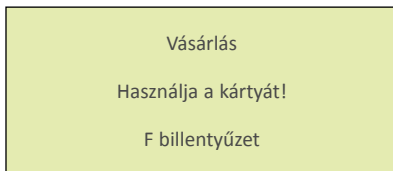
A tranzakció lista megjelenítéséhez válassza a **0 – Tranzakció** menüt, majd a **0 – vásárlás** menüt.

A vásárlás művelet kiválasztása tehát az (F4→0→0) billentyű kombinációval vagy a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga ◀ gombbal lehet korrigálni.



3.) Adja meg a vásárlási összeget majd nyomja meg a zöld gombot.

Ha gépelés során rossz összeget ad meg azt a ◀ billentyű segítségével tudja javítani.



4.) Használja a kártyát a mágnes vagy chip-kártya olvasón.

Chipkártya esetén helyezze a kártyát a terminál chipkártyaolvasó nyílásába.

Ha sikerült, a terminál kijelzőn az alábbi üze-

net jelenik meg: „Vásárlás, EMV info, chip applikáció incizializálása”

Mágneskártya esetén húzza le a kártyát a mágnescsík olvasón (a terminál jobb oldalán található)

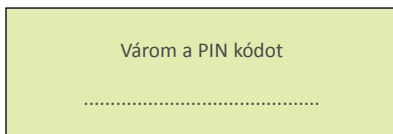


5.) Ha a terminál PIN kódot kér az alábbi üzenet látszik a kijelzőn:

A terminál megjeleníti a megadott tranzakciós összeget, és kéri a PIN kódot.

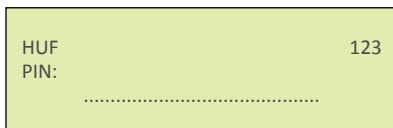
Kérje meg a kártyabirtokost, hogy a terminál billentyűzetén üsse be a PIN kódját, majd

nyomjon zöld gombot.

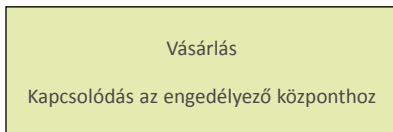


6.) Ha a terminálhoz PIN Pad is csatlakozik: Kérje meg a kártyabirtokost, hogy a PIN Padon adja meg a PIN kódot, majd nyomjon zöld gombot.

Terminálon megjelenő üzenet



PINPADON megjelenő üzenet



7.) A vásárlás és a PIN kód megadása után a terminál az engedélyező központtal kommunikál. Ekkor már nem szakíthatja meg a tranzakciót. A terminál ellenőrzi a tranzakció adatait (kártya adatok, biztonsági adatok, van e elég fedezet a kártyán). Ilyenkor

a következő üzenet látszik a kijelzőn: „Vásárlás, EMV info, PIN OK?” Kapcsolódás a

szolgáltatóhoz, kapcsolódás az engedélyező központhoz, üzenet elküldve, üzenet megérkezett, ACK fogadva”

Vásárlás
Tranzakció sikeres

8.) Amennyiben az engedélyezés sikeres volt a terminál kinyomtatja a tranzakciós bizonylatot

Vásárlás	
Nyomtasson másolatot a kártyabirtokosnak?	
NEM	IGEN

9.) A tranzakciós bizonylatot tépje le, majd válaszoljon a kérdésre, hogy a vevőnek is nyomtat bizonylatot. Ha igen, nyomja meg a zöld gombot (vagy F4), és adja át a vevőnek a kinyomtatott bizonylatot.

Vásárlás
Vegye ki a kártyát

10.) Ha chipkártyát használt azt távolítsa el a terminálból. Ha nem teszi, a terminál figyelmezteti erre: Vegye ki a kártyát!!!

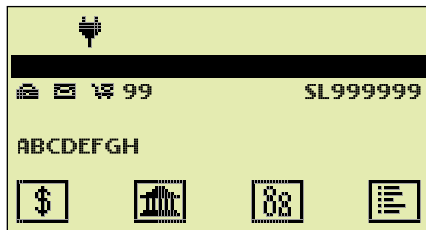
Ezután a tranzakció befejeződik, a terminál automatikusan visszatér készenléti módba, és vár a következő tranzakcióra.

Bizonylat – PIN kóddal történt tranzakció esetén

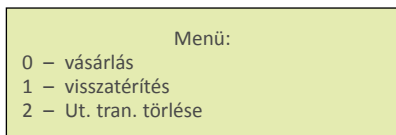
XY Kereskedés		➔	1
Váci u. 34		➔	2
1810 Budapest		➔	3
2.4.2007	15:10:24	➔	4
0000053 0010	000053	➔	5
Vásárlási bizonylat		➔	6
Terminál: TV001234567		➔	7
Bizonylatszám: X001053		➔	8
C: *****3456		➔	9
AID: X00000000000000		➔	10
Visa Debit		➔	11
VÁSÁRLÁS		➔	12
ÖSSZEG HUF:	1200.00	➔	13
Engedélykód: 1452125		➔	14
(RC:001)		➔	15
Elfogadva: 1425125 B		➔	
A bizonylatot kérjük őrizze meg!		➔	
Köszönjük		➔	

- 1.) A bizonylat fejléce – az értékesítési hely azonosítása
- 2.) Tranzakció keltének napja, ideje
- 3.) A tranzakció száma, feldolgozási tétel száma, sorozat szám
- 4.) A bizonylat azonosítója (a kereskedő részére, a vevő részére kiállított bizonylat)
- 5.) Terminál azonosító
- 6.) Bizonylat száma
- 7.) A bankkártya száma (biztonsági okokból kimaszkolva)
- 8.) Chip azonosító
- 9.) Kártyatípus
- 10.) A tranzakció típusa (vásárlás, visszatérítés, stb.)
- 11.) A tranzakció összege, devizaneme
- 12.) Azonosító kód (a tranzakció egyedi azonosítója a rendszerben)
- 13.) A válasz kód
- 14.) Válasz + engedélyezési kód
- 15.) A bizonylat lábléce – tájékoztató adatok.

14.4.5.1.2. Vásárlás aláírás alapján történő azonosítással



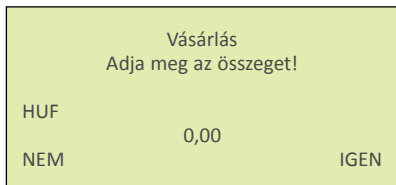
1.) A terminál készenléti módban van, általános információk látszanak a kijelzőn
Ha PIN pad is van a terminálhoz csatlakoztatva azon az alábbi felirat látszik:



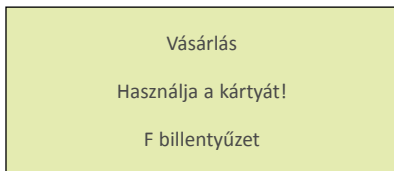
2.) A fizetési tranzakció aktiválása:
– Nyomja meg az F1 billentyűt vagy
– F4 billentyűt a menü megjelenítéséhez

A tranzakció lista megjelenítéséhez válassza a **0 – Tranzakció** menüt, majd a **0 – vásárlás** menüt.

A vásárlás művelet kiválasztása tehát az (F4→0→0) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga „◀” gombbal lehet korrigálni.



3.) Adja meg a vásárlási összeget majd nyomja meg a zöld gombot (vagy F4). Ha gépelés során rossz összeget ad meg azt a „◀” billentyű segítségével tudja javítani.



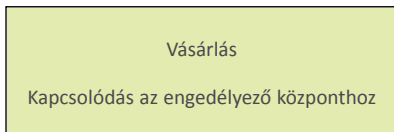
4.) Használja a kártyát a mágnes vagy chip-kártya olvasón.

Chipkártya esetén helyezze a kártyát a terminál chipkártyaolvasó nyílásába.

Ha sikerült a terminálkijelzőn az alábbi üze-

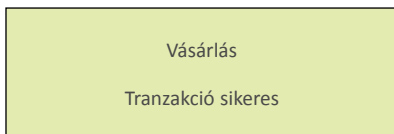
net jelenik meg: „Vásárlás, EMV info, chip applikáció incizializálása”

Mágneskártya esetén húzza le a kártyát a mágnescsík olvasón (a terminál jobb oldalán található)

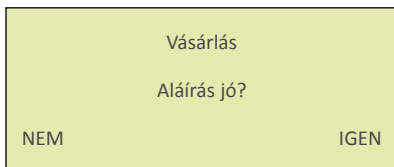


5.) A vásárlási összeg és a kártya lehúzása után a terminál az engedélyező központtal kommunikál. Ekkor már nem szakíthatja meg a tranzakciót. A terminál ellenőrzi a tranzakció

adatait (kártya adatok, biztonsági adatok, van e elég fedezet a kártyán). Ilyenkor a következő üzenet látszik a kijelzőn: „Vásárlás, Kapcsolódás a szolgáltatóhoz, Kapcsolódás az engedélyező központhoz, Üzenet elküldve, Üzenet megérkezett, ACK fogadva”



6.) Amennyiben az engedélyezés sikeres volt a terminál kinyomtatja a tranzakciós bizonylatot.



7.) A bizonylatot írassa alá a kártyabirtokossal. A terminál kijelzőjén az „Aláírás jó?” üzenet jelenik meg.

Amennyiben a bizonylaton, illetve a kártya hátoldalán lévő aláírások egyeznek nyomjon zöld gombot. A kártyabirtokos aláírásával ellátott bizonylatot gondosan őrizze meg az esetleges reklamációk megfelelő kezelése érdekében.

Vásárlás	
Nyomtasson másolatot a vevőnek?	
NEM	IGEN

Ezután a tranzakció befejeződik, a terminál automatikusan visszatér készenléti módba, és várja a következő tranzakciót.

8.) Válaszoljon a kérdésre, hogy a vevőnek is nyomtat bizonylatot. Ha igen, nyomja meg a zöld gombot (vagy F4), és adja át a vevőnek a kinyomtatott bizonylatot.

Vásárlás
Kapcsolódás az engedélyező központhoz

gombot (vagy F1). A terminál automatikusan törli az utolsó tranzakciót és bizonylatot nyomtat a tranzakció törléséről.

9.) Abban az esetben ha a bizonylaton lévő aláírás jelentősen eltér a kártya hátlapján lévő aláírástól a tranzakciót nem szabad véglegesíteni. Ilyenkor nyomja meg a piros

Bizonylat – aláírással történt azonosítás esetén

XY Kereskedés	
Váci u. 34	
1810 Budapest	
2.4.2007	15:10:24
0000053 0010	000053
Vásárlási bizonylat	
Terminál: TV001234567	
Bizonylatszám: X001053	
C: *****3456	
AID: X0000000000000	
Visa Debit	
VÁSÁRLÁS	
ÖSSZEG HUF:	1200.00
Engedélykód:	1452125
(RC:001)	
Elfogadva: 1425125 B	
ALÁÍRÁS:	
A bizonylatot kérjük őrizzze meg!	
Köszönjük	

kártyabirtokos aláírásának a helye

Bizonylat – aláírással történt tranzakció esetén, amennyiben a bizonylaton szereplő aláírás nem egyezik meg a bankkártyán lévő aláírással

XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest	
2.4.2007	15:10:24
0000053 0010	000053
Vásárlási bizonylat	
Terminál: TV001234567 Bizonylatszám: X001053 C: *****3456 AID: X0000000000000 Visa Debit	
VÁSÁRLÁS	
TRN visszavonva	
ÖSSZEG HUF:	1200.00
Engedélykód: 1452125	
(RC:001)	
Elfogadva: 1425125 B	
A bizonylatot kérjük őrizze meg! Köszönjük	

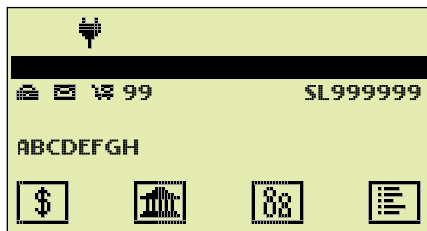
Ez a bizonylat akkor kerül kinyomtatásra, ha a terminál kezelője úgy ítéli meg, hogy az aláírás nem megfelelő, ezért megszünteti a tranzakció végrehajtását.

14.4.5.2. Érintéses tranzakció

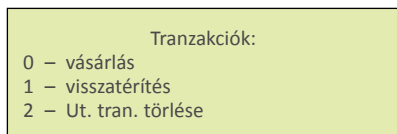
Az érintéses technológia lehetővé teszi, hogy a kártyát az olvasóhoz érintve PIN kód bevitele nélkül hajtsunk végre tranzakciókat 5000 HUF összeghatárig.

A Visa érintéses technológiája (Visa PayWave) is hasonló elven működik, mint a Mastercard érintésmentes fizetési technológiája.

Érintéses bankkártya tranzakció



1.) A terminál készenléti módban van, általános információk látszanak a kijelzőn: Ha PIN pad is van a terminálhoz csatlakoztatva azon az alábbi felirat látszik:

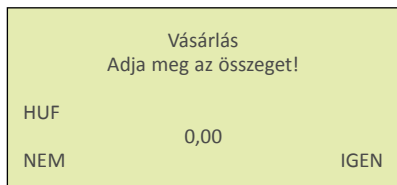


2.) A fizetési tranzakció aktiválása:

- Nyomja meg az F1 billentyűt vagy
- F4 billentyűt a menü megjelenítéséhez

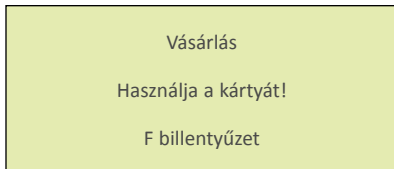
A tranzakció lista megjelenítéséhez válassza a **0 – Tranzakció** menüt, majd a **0 – vásárlás** menüt.

A vásárlás művelet kiválasztása tehát az (F4→0→0) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga „◀” gombbal lehet korrigálni.

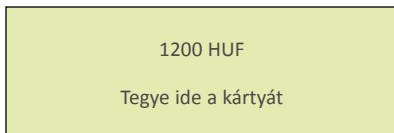


3.) Adja meg a vásárlási összeget majd nyomja meg a zöld gombot (vagy F4).

Ha gépelés során rossz összeget ad meg azt a sárga ◀ billentyű segítségével tudja javítani.



Terminálon megjelenő üzenet

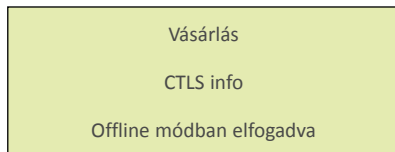
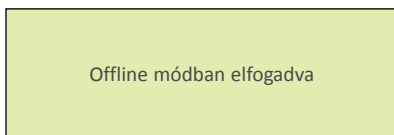


4.) A terminál várja a kártyaolvasást. Ebben az esetben a kártyabirtokosnak az olvasóhoz kell érinteni az érintőkártyáját.

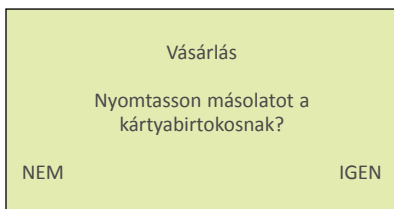
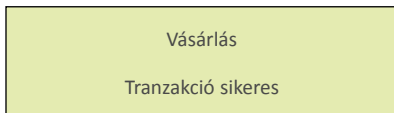
A kártyát mindaddig az olvasóhoz kell érinteni, amíg az olvasón lévő 4 dióda nem kezd el világítani.

Pinpadon megjelenő üzenet

5.) A terminál és az olvasó kommunikál egymással, ha a tranzakció sikeres a következő felirat látszik a terminál és az érintéssel olvasó kijelzőjén:



6.) A terminál kinyomatja a kereskedői bizonylatot. Ekkor a kijelzőn a következő üzenet látszik:



7.) Nyomtassa ki a vevői bizonylatot a zöld nyomógomb (vagy F4) megnyomásával. **A kártyabirtokos aláírásával ellátott bizonylatot gondosan őrizze meg az esetleges reklamációk megfelelő kezelése érdekében.**

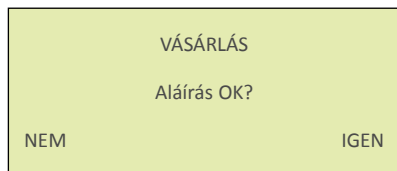
Ezután a tranzakció befejeződik, a terminál és a contactless olvasó automatikusan visszatér készenléti módba, és várja a következő tranzakciót.

A bankkártya illetve a terminál beállításától függően a tranzakció engedélyezés során vagy PIN kód megadása, vagy a kártyabirtokos aláírása szükséges lehet.

14.4.5.3. Tranzakció törlése/Storno

A Storno tranzakció az alábbi esetekben használatos:

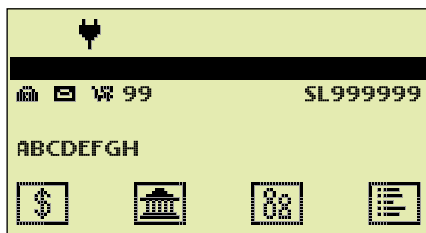
- a) A folyamatban lévő fizetési tranzakció felfüggesztése (ha a bizonylaton illetve a kártyán lévő aláírás nem egyezik) a „Nem” gomb megnyomásával (F1 vagy X billentyű)



- b) Az utolsó, befejezett tranzakció stornozása (pl: ha a tranzakció összege hibásan lett megadva)
- c) Automatikus tranzakció törlés – abban az esetben történhet, ha a terminál és az engedélyező központ közötti kommunikációban hiba lép fel. Hibaüzenetként a Kosár ikon  jelenik meg a terminál képernyőn, jelezve hogy függő tranzakció maradt a rendszerben. Ilyenkor meg kell ismételni a tranzakciót. A Kosár Ikon  a következő sikeres tranzakció után eltűnik a kijelzőről. Illetve közvetlenül a kosár ürítése parancs hatására. (pl: köteg összesítés)

Folyamat

1. A terminál készenléti módban van, általános információk látszanak a kijelzőn



Menü:	
0 – vásárlás	
1 – visszatérítés	
2 – Ut. tran. törlése	

2.) A fizetési tranzakció aktiválása:

- Nyomja meg az F1 billentyűt vagy
- F4 billentyűt a menü megjelenítéséhez

A tranzakció lista megjelenítéséhez válassza a **0 – Tranzakció** menüt, majd a **2 – Storno** menüt.

A vásárlás művelet kiválasztása tehát az (F4→0→2) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga „◀” gombbal lehet korrigálni.

Vásárlás	
Törli ezt a tranzakciót ?	
Dátum: 2011.11.21	
Engedélykód: 1452125	
NEM	IGEN

3.) A következő üzenet jelenik meg a kijelzőn: Ellenőrizze a tranzakció részleteit, mielőtt törölni szeretné: dátum, engedélyezési kód. Ha mindkét adat megegyezik, nyomja meg a zöld gombot.

Vásárlás	
Kapcsolódás az engedélyező központhoz	

4.) A terminál az engedélyező központtal kommunikál.

A következő üzenet látszik a kijelzőn: „Vásárlás, Kapcsolódás a szolgáltatóhoz, kapcsolódás az engedélyező központhoz, üzenet elküldve, üzenet megérkezett, ACK fogadva”

Vásárlás	
Nyomtat másolatot a kártyabirtokosnak?	
NEM	IGEN

5.) Nyomtassa ki a vevői bizonylatot a zöld gomb megnyomásával (vagy F4) és adja azt át a vevőnek.

Ezután a tranzakció befejeződik, a terminál automatikusan visszatér készenléti módba, és várja a következő tranzakciót.

Bizonylat – Storno tranzakció

XY Kereskedés	
Váci u. 34	
1810 Budapest	
2.4.2007	15:10:24
0000053 0010	000053
Vásárlási bizonylat	
Terminál: TV001234567	
Bizonylatszám: X001053	
C: *****3456	
AID: X0000000000000	
Visa Debit	
VÁSÁRLÁS	
TRN visszavonva	
ÖSSZEG HUF:	1200.00
Engedélykód:	1452125
(RC:001)	
Elfogadva: 1425125 B	
A bizonylatot kérjük őrizze meg!	
Köszönjük	

A bizonylaton minden esetben fel van tüntetve, hogy STORNO Tranzakció és annak a tranzakciónak a típusa, ami törlésre került. Az adminisztratív tranzakciók nem törölhetők.

14.4.5.4. Adminisztráció, ellenőrzések

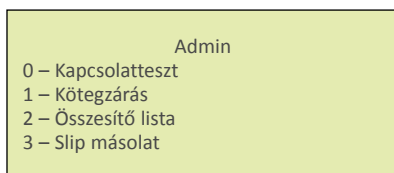
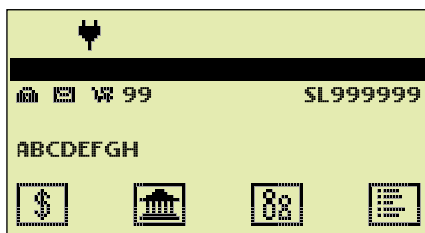
KAPCSOLAT TESZT, KÖTEG ÖSSZESÍTŐ, KÖTEGZÁRÁS ÉS BIZONYLAT MÁSOLAT

14.4.5.4.1. Kapcsolat teszt

A kapcsolat teszt célja a terminál és az engedélyező központ közötti kapcsolat ellenőrzése, fizetési tranzakció indítása nélkül.

Folyamata:

1.) A terminál készenléti módban van, általános információk látszanak a kijelzőn



2.) A kapcsolat teszt indítása:

A terminálon lévő menük eléréséhez nyomja meg az F4-funkció billentyűt.

- Válassza az **1 – Admin** menüt
- Válassz a **0 – kapcsolatsteszt** menüt

Kapcsolatsteszt elvégzése:

A kapcsolatsteszt tehát az (F4→1→0) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga ◀ gombbal lehet korrigálni.

Kapcsolatsteszt

Kapcsolódás az engedélyező központhoz

3.) Terminál az engedélyezési központtal kommunikál, ha a következő üzenetek valamelyike jelenik meg a kijelzőn: vonalellenőrzés, kapcsolódás a szolgáltatóhoz, kapcsolódás az engedélyező HOST-hoz, üzenet elküldve, üzenet érkezett, ACK érkezett.

Kapcsolatsteszt

Tranzakció jóvá lett hagyva

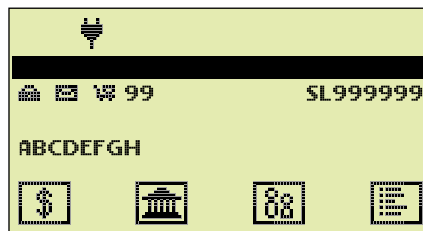
4.) Tranzakció befejeződött, bizonylat nyomtatása.

14.4.5.4.2. Köteg összesítés

Köteg összesítés a nap végén, vagy pedig a műszak végén készül. Az utolsó kötegzárás óta az adott pillanatig a végrehajtott tranzakciók statisztikáját mutatja meg és hasonlítja össze az autorizációs HOST-on tárolt tranzakciókkal. A köteggösszesítő tranzakció a „kosár ürítésére”, azaz az offline tranzakciók felküldésére is szolgál.

Folyamata:

1.) Terminál alaphelyzetben általános információkat jelenít meg a kijelzőn.



Admin

- 0 – Kapcsolatsteszt
- 1 – Kötegzárás
- 2 – Összesítő lista
- 3 – Slip másolat

2.) Köteggösszesítés indítása

A terminálon lévő menük eléréséhez nyomja meg az F4-funkció billentyűt.

- Válassza a **1 – Admin menüt**
- Válassza a **2 – Összesítő lista menüt**

A köteggösszesítés tehát az (F4→1→2) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga ◀ gombbal lehet korrigálni.

Részösszeg
Kapcsolódás az engedélyező központhoz

3.) Terminál az engedélyezési központtal kommunikál, ha a következő üzenetek valamelyike jelenik meg a kijelzőn: kapcsolatteszt, kapcsolódás a szolgáltatóhoz, kapcsolódás az engedélyező HOST-hoz, üzenet elküldve, üzenet érkezett, ACK érkezett.

Részösszeg
Tranzakció jóvá lett hagyva

4.) Tranzakció befejeződött, bizonylat nyomtatása.

Köteg összesítő bizonylat

Az összesítés minden Kártya és tranzakció típus esetén külön-külön megtörténik.

A terminál kinyomtatja az összesítő listát az alábbi adatokkal.

XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest		
2.4.2007		15:10:24
0000053	0010	000053
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT		
Terminál: XX0000000		
Bizonylatszám: N004025		
KÖTEGÖSSZESÍTÉS		
Mastercard		
Számolt credit:		5
Összeg:	200.00	
Számolt debit:		2
Összeg:	50	
.....		
VISA		
Számolt credit:		5
Összeg:	150.00	
Számolt debit:		2
Összeg:	100	
.....		
TERMINAL		
Számolt credit:		10
Összeg:	350.00	
Számolt debit:		4
Összeg:	150	
.....		
Admin elfogadva		
ÖSSZEG nem egyezik		
A bizonylatot kérjük őrizze meg!		
Köszönjük		

XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest		
2.4.2007		15:10:24
0000053	0010	000053
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT		
Terminál: XX0000000		
Bizonylatszám: N004025		
KÖTEGÖSSZESÍTÉS		
Mastercard		
Számolt credit:		5
Összeg:	200.00	
Számolt debit:		2
Összeg:	50	
.....		
VISA		
Számolt credit:		5
Összeg:	150.00	
Számolt debit:		2
Összeg:	100	
.....		
TERMINAL		
Számolt credit:		10
Összeg:	350.00	
Számolt debit:		4
Összeg:	150	
.....		
HOST		
Számolt credit:		9
Összeg:	340.00	
Számolt debit:		4
Összeg:	150	
.....		
Admin elfogadva		
ÖSSZEG nem egyezik		
A bizonylatot kérjük őrizze meg!		
Köszönjük		

Az összesítő lista nyomtatása után sem a terminálban, sem az engedélyező központban tárolt adatok nem nullázódnak ki, ezért két közegzárás között bármennyi köteg-összesítés indítható.

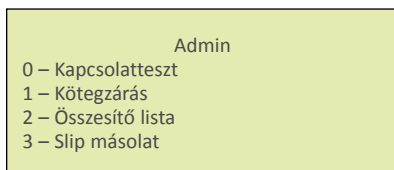
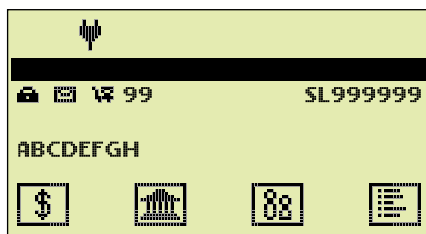
Ha a kinyomtatott összesítő listán az adatok nem megfelelőek, hívja a bankját.

14.4.5.4.3. Kötegzárás

A kötegzárás a munkanap végén az adott napon elvégzett tranzakciók végső állapotának ellenőrzése és a kereskedelmi pénztárrendszer zárszámadásával való összevetésére használható.

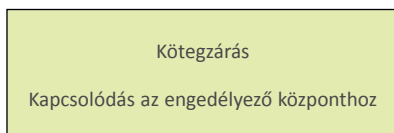
Folyamata:

1.) Terminál alaphelyzetben általános információkat jelenít meg a kijelzőn.



- 2.) Kötegzárás tranzakció indítása:
Nyomja meg az F4-funkció billentyűt.
- Válassza a **1 – Admin** menüt
 - Válassza a **1 – Kötegzárás** menüt

A kötegzárás tehát az (F4→1→1) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga ◀ gombbal lehet korrigálni.



- 3.) Terminál az engedélyezési központtal kommunikál, ha a következő üzenetek valamelyike jelenik meg a kijelzőn: kapcsolatteszt, kapcsolódás a szolgáltatóhoz, kapcsolódás az engedélyező HOST-hoz, üzenet elküldve, üzenet érkezett, ACK érkezett.

Kötegzárás

Tranzakció jóvá lett hagyva

4.) Tranzakció befejeződött, nyugta nyomtatása.

Bizonylat – kötegzárás

A kötegzárás hasonló művelet mint a köteggösszesítő. A különbség, hogy a terminálon és az engedélyező központban lévő adatok kinullázásra kerülnek és minden új, a kötegzárás utáni tranzakció már új köteggösszesítőbe fog kerülni.

XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest			
2.4.2007			15:10:24
0000053	0010	000053	
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT			
Terminál: XX0000000			
Bizonylatszám: N004025			
KÖTEGZÁRÁS			
Mastercard			
Számolt credit:			5
Összeg:	200.00		
Számolt debit:			2
Összeg:	50		
.....			
VISA			
Számolt credit:			5
Összeg:	150.00		
Számolt debit:			2
Összeg:	100		
.....			
TERMINAL			
Számolt credit:			10
Összeg:	350.00		
Számolt debit:			4
Összeg:	150		
.....			
Admin elfogadva			
ÖSSZEG nem egyezik			
A bizonylatot kérjük őrizze meg!			
Köszönjük			

XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest			
2.4.2007			15:10:24
0000053	0010	000053	
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT			
Terminál: XX0000000			
Bizonylatszám: N004025			
KÖTEGZÁRÁS			
Mastercard			
Számolt credit:			5
Összeg:	200.00		
Számolt debit:			2
Összeg:	50		
.....			
VISA			
Számolt credit:			5
Összeg:	150.00		
Számolt debit:			2
Összeg:	100		
.....			
TERMINAL			
Számolt credit:			10
Összeg:	350.00		
Számolt debit:			4
Összeg:	150		
.....			
HOST			
Számolt credit:			9
Összeg:	340.00		
Számolt debit:			4
Összeg:	150		
.....			
Admin elfogadva			
ÖSSZEG nem egyezik			
A bizonylatot kérjük őrizze meg!			
Köszönjük			

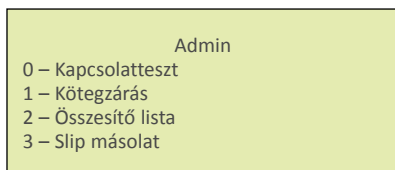
Ha a kinyomtatott kötegzáró listán az adatok nem megfelelőek hívja a bankját.

Bizonylat másolat nyomtatása

Bármikor lehetőség van az utolsó tranzakcióról (fizetési vagy akár adminisztratív) bizonylat másolatot nyomtatni. Korábbi tranzakciókra (például előző napi) ez a lehetőség nem áll fent.

Folyamata:

- 1.) Terminál alaphelyzetben általános információkat jelenít meg a kijelzőn.

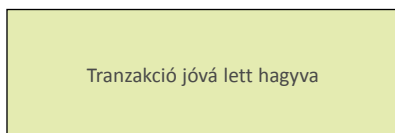


- 2.) Bizonylat másolat nyomtatása:

A terminálon lévő menük eléréséhez nyomja meg az F4-funkció billentyűt.

- Válassza a **1 – Admin menüt**
- Válassza a **3 – Slip másolat menüt**

A kötegzárás tehát az (F4→1→3) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga ◀ gombbal lehet korrigálni.



- 3.) Tranzakció befejeződött, slip nyomtatása.

14.4.6. Nem szokványos üzenetek – terminál kijelzőjén megjelenő üzenetek

Nem szokványos üzenet jelenhet meg a terminál kijelzőjén a tranzakció ideje alatt, üzenetek, melyek informálják a felhasználót az aktuális helyzetről, pl. amikor nem lehet a tranzakciót végrehajtani vagy valamilyen adatot meg kell még adni. A következőkben egy rövid leírás található, hogy milyen üzenetek fordulhatnak elő.

Üzenet a kijelzőn	Magyarázat/mit tehetünk?
Rossz PIN kód	A kártyabirtokos rossz PIN kódot adott meg. A tranzakciót nem lehet végrehajtani. Meg kell ismételni a tranzakciót. Ha a kártyabirtokos nem adja meg a helyes PIN kódot az ismételés során, akkor a kártyát be kell vonni. (Visszaélés gyanúja)
Bevont kártya	Ha ez az üzenet jelenik meg a képernyőn be kell vonni a kártyát. Amennyiben ez kockázatos, veszélyben érzi magát, úgy adja vissza a kártyát és értesítse az elfogadó bankját.
Kommunikációs hiba	Telekommunikációs hiba. Ismételje meg a tranzakciót. Ha ismét sikertelen hívja a szervíz vonalat.
Limit túllépés	Akkor jelenik meg az üzenet, ha a kártyabirtokos túllépte a megengedett napi limitet.
Kártyaolvasó hiba	A kártya leolvasás sikertelen. Ismételje meg a tranzakciót.
Hívja a bankot!	Kérem, hívja a banki technikai ügyfélszolgálatot.

Amennyiben a kijelzőn más üzenet jelenik meg, és nem lehetséges a tranzakció folytatása, hívja a bank ügyfélszolgálatát.

14.4.7. Terminál szervíz

Abban az esetben, ha a terminál meghibásodott, vagy nem üzemszerűen működik, kérjük, azonnal hívja a bank technikai ügyfélszolgálatát.

14.4.7.1. ICT220 újraindítása

A következő esetekben javasolt a terminál újraindítása:

- Ha semmilyen parancsra nem reagál
- Ha az engedélyező központtal történő kommunikáció túl sokáig tart
- Ha RC999-es hibakódot nyomtat a terminál
- Ha nem rendeltetésszerűen működik

14.4.7.1.1. Az ICT220-as terminál újraindítása



- 1.) Egyszerre nyomja le a sárga illetve a „,” billentyűt, és tartsa lenyomva 2-3 másodpercig.
- 2.) A terminál automatikusan újraindul. Hajtson végre egy kapcsolatesztet, a kézikönyvben leírtak szerint.

Az internetes terminálok esetén szükséges az internet kapcsolatot is ellenőrizni.

Az analóg és ISDN vonalon kommunikáló terminálok esetén szükséges a telefonvonal ellenőrzése (pl: telefon hívással)

14.4.7.1.2. PIN Pad újraindítása

A PIN Pad újraindítása a következő esetekben javasolt:

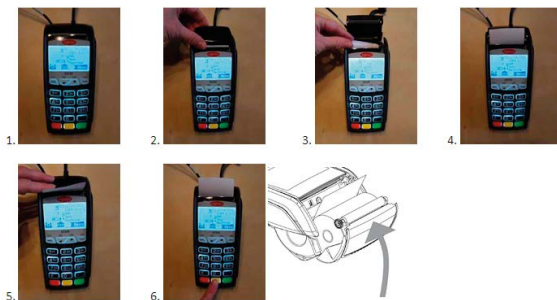
- Ha semmilyen parancsra nem reagál
- A kijelzőn nem látszik az „Üdvözlünk” felirat
- Ha nem rendeltetésszerűen működik



- 1.) Egyszerre nyomja le a sárga illetve a „#” billentyűt
- 2.) A PIN Pad automatikusan újraindul, kijelzőjén megjelenik az „Üdvözlőlkük” felirat.

14.4.7.2. Papírcsere az ICT220-as terminálon

Ha a papírtekercsen piros csík jelenik meg az a bizonylatpapír mielőbbi kicserélésére hívja fel a figyelmet. Ha a papír kifogyott a terminálkijelzőn a „Nincs több papír” felirat látszik.



- 1.) A papírcsere lebonyolításához a terminálnak készenléti üzemmódban kell lennie.
- 2.) Nyomja meg a nyomtatófedél felő részét, hogy hozzáférjen a papír tekercshez.
- 3.) A maradék papírt távolítsa el.
- 4.) Helyezze be az új papírtekercset úgy, hogy a papírtekercs vége a billentyűzet felé mutasson. Húzza meg a papír szabad végét.
- 5.) Zárja le a nyomtatót a fedél lefelé nyomásával.
- 6.) A terminál ismét üzemkész, a sárga gombbal tudja a papír kiadást szabályozni.

**Bizonylat papír specifikációja (mm): 58/40/12 – hőérzékeny
(szélesség/átmérő/üreg)**

Bármilyen gyártó papírját használhatja, ami a fenti szabványnak megfelel és ami hőérzékeny.

14.5. INGENICO IWL220 – hordozható terminál

14.5.1. A terminál általános megjelenése

Az Ingenico IWL220 egy fizető terminál, – vagyis: EFT POS Electronic Funds Transfer at Point of Sale – melyet arra terveztek, hogy bankkártyákat fogadjon el. Az IWL220 rendelkezik a nemzetközi bankkártyatársaságok (VISA, Eurocard /Mastercard, JCB, Diners Club, American Express) tanúsítványaival és megfelel a helyi szabványoknak is.

A terminál fő komponense a billentyűzet, a képernyő és a hőnyomtató. Az eszköz részét képezi továbbá a mágnescsík olvasó, a chipkártyaolvasó és az érintéses (contactless) kártyaolvasó. További alkatrészei még a terminálnak a dokkoló és a tápegység.



hőnyomtató

kijelző és contactless olvasó

mágnescsík olvasó

billentyűzet

chipkártya olvasó



Micro USB port a tápegység
csatlakozásnak

Terminál dokkoló



Tápcsatlakozó

A terminál akkumulátorának töltése a dokkolón és a micro USB porton (a készülék bal oldalán) keresztül valósítható meg. A dokkolónak áram alatt kell lennie (csatlakoztatva az áramforráshoz) annak érdekében, hogy a terminál töltése megtörténjen. Az akkumulátor töltéséről úgy bizonyosodhat meg, hogy a terminált a dokkolóra helyezi, ekkor a képernyő jobb felső sarkában megjelenik az akkumulátor töltöttségi jelző ikon.



(Ez néhány másodpercet is igénybevehet.) Az akkumulátor töltése csak akkor történik meg, ha az nincs teljesen feltöltve és a terminál megfelelően van csatlakoztatva a dokkolóhoz (A csatlakozók a terminál alján megfelelően érintkeznek a dokkolón lévőekkel).

Az akkumulátor üzemidejének meghosszabítása érdekében kapcsolja ki a terminált, amikor az nincsen használatban.

Csak a készülékhez adott töltőt használja! Bármilyen más forrásból származó töltő használata nem megengedett és a készülék súlyos meghibásodásához vezethet!

A GPRS SIM-kártya behelyezése a készülékbe fontos a terminál telekommunikációs hálózatra csatlakoztatása érdekében.



GPRS SIM-kártya csatlakozás

Az IWL220terminál beltéri használatra lett tervezve, a megfelelő működés érdekében csak a következő hőmérsékleten használja:

- Üzemelési hőmérséklet: $+5^{\circ}\text{C}$ és $+45^{\circ}\text{C}$ között,
- Tárolási hőmérséklet: -20°C és $+55^{\circ}\text{C}$ között,
- Maximális páratartalom (no condensation): 85 HR% 40°C -on

Erősen ajánlott, hogy a terminált csak olyan helyen tartsa, ahol a fent említett körülmények fenntarthatók.

14.5.2. Általános biztonsági információk

Kérjük kövesse az alábbi biztonsági utasításokat a terminál használata és tárolása közben:

- Kérjük olvassa el figyelmesen a terminál használati útmutatóját és tartsa be az ott leírt utasításokat, csakúgy, mint a telepítés során elmondottakat.
- Az eszközt csak az használhatja, aki részt vett a terminálkezelői oktatáson vagy az oktatott személy felügyelete alatt áll. Kérjük tartsa be a jövőben is az összes oktatáson elhangzott utasítást.
- Ne távolítson el semmilyen alkatrészt a terminálról (csavarok, kábelek), ne próbálja meg ön maga megjavítani a terminált. Bármilyen ebben az útmutatóban nem leírt változtatás a terminálon helyrehozhatatlan hibát okozhat. Biztonsági okokból a terminál úgy lett megtervezve, hogy a borítás megbontása esetén az összes adat törlődik. Abban az esetben ha ez megtörtént kérjük vegye fel a kapcsolatot a Bank Call Centerével.
- Ne helyezzen semmilyen fém anyagot a kártyaolvasókba!
- Ne helyezze a terminált nedves helyre! Ügyeljen arra, hogy ne juthasson folyadék a terminálon lévő nyílásokba!
- Abban az esetben ha a terminál nem megfelelően működik ne próbálja azt megjavítani, hanem vegye fel a kapcsolatot a First Data ügyfélszolgálatával!
- Ne csatlakoztasson a kábelekhez öncélúan elosztókat!

Ezen szabályok be nem tartása a berendezés maradandó károsodását idézi elő, és a kezelő személy számára a keletkező kár megtérítésének kötelezettségével jár!

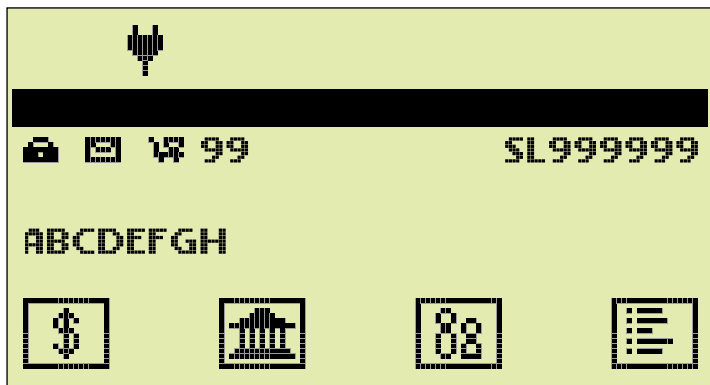
14.5.3. AZ IWL220 ÜZEMELTETÉSE

A terminál a zöld **O** gomb megnyomására kapcsol be. A terminált a piros **X** gomb megnyomásával, majd a döntés megerősítésével (**F4 gomb**) kapcsolhatja ki. A terminál nem kapcsolható ki ha a dokkolóra van helyezve.

▲▼◀▶■ navigációs gombok
a menüben történő navigálást segítik



A terminál a következő információkat jeleníti megkészenléti üzemmódban:



- gyorsgomb a vásárlási tranzakcióhoz, az **F1** funkciógomb megnyomásával aktiválható



- a „Menü” fizetési funkció elérése, az **F4** funkciógomb megnyomásával



- (opcionális) az ▼ **F2** gomb megnyomásával aktiválható, ezzel a funkcióval válthat a kereskedők között ha több is definiálva van



- (opcionális) Az ▲ **F3** gomb megnyomásával aktiválható, amennyiben több felhasználó van definiálva ezzel a funkcióval válthat közöttük



- (opcionális) a terminálon történő szoftverfrissítést jelzi



- Offline tranzakciók száma vagy az automatikus storno ikonja. A kosár melletti szám jelzi, hogy hány darab offline tranzakció van eltárolva. Amennyiben ez az ikon megjelenik, akkor az adott napon legalább egy online tranzakciót (pl.: kötegzárás) végre kell még hajtani annak az érdekében, hogy a kosár kiürüljön.

Ameddig vannak offline tranzakciók a kosárban, addig azok nem lesznek elküldve az elszámoló központnak, így nem kerülnek jóváírásra sem a kereskedő számláján!

 – Terminál azonosító

 – itt jelenik meg a kereskedő vagy a telephely neve



– jelzi, ha a terminál csatlakoztatva van az elektromos hálózathoz



– akkumulátor töltöttségét jelző ikon



– térerősség jelzése (a GPRS hálózat minőségét jelzi)

14.5.4. Bankkártyás fizetés végrehajtása

A kereskedők –a bankkal kötött megállapodásuk függvényében- az alábbi kártyákat fogadhatják el: Mastercard, Maestro, Mastercard Electronic, VISA, VISA Electron, V Pay and PayWave, Diners, Discover, Amex and JCB.

Bankkártyás fizetéskor kérjük az alábbi sorrendet tartsa be:

1. **Kártyaellenőrzés,**
2. Tranzakciótípus kiválasztás,
3. Összeg megadás,
4. **Kártya leolvasás,**
5. A tranzakció hitelesítése PIN kóddal vagy aláírással,
6. Bizonylatellenőrzés,
7. A tranzakció befejezése.

Kártyaellenőrzés:

- Ellenőrizze, hogy a kártyát használni kívánó személy valóban a kártyatulajdonos-e. (pl.: Ha a kártyán női név van, nem fizethet vele egy férfi)
- Ellenőrizze a kártya lejárat dátumát.

- Vizuálisan ellenőrizze a kártyán lévő biztonsági elemeket (pl.: kártyaszám, érvényesség, kártyatulajdonos, kártyatársaság logója, hologram, aláírás). Bővebben a 3. fejezetben

Tranzakciótípus kiválasztása és az összeg megadása

Válassza ki a kívánt tranzakciótípust a terminál menüjéből és adja meg az összegét.

Kártya leolvasás



Mágnescsík olvasó

Mágnescsíkos kártya

- Húzza keresztül a kártyát a mágnescsík olvasón (a terminál jobb oldalán található)
- A kártyán a mágnescsík mindig alul legyen és a terminál felé nézzen a helyes leolvasás érdekében.



Chipkártya olvasó

Chipkártya

- Amennyiben a kártyán van chip azzal bonyolítsa le a tranzakciót először.
- Tolja be a kártyát a chipkártya olvasóba, amennyire csak lehetséges!
- Mindig a chippel felfelé helyezze a kártyát az olvasóba!
- Mindig hagyja a kártyát a terminálban a tranzakció végéig! Ne távolítsa el addig, amíg a terminál kijelzője arra nem utasítja!



Érintéses kártyaolvasó
(a kijelző körül)

Érintéses (contactless) chipkártya

- Ha a kártyán van érintéses chip azt használja elsődlegesen a hagyományos chip és a mágnescsík ellenében.
- Tartsa a kártyát az érintéses kártyaolvasó, várjon 2–3 másodpercet, amíg mind a 4 LED fel nem villan.

PIN megadása vagy aláírás ellenőrzése

Amennyiben a terminál kér PIN-kódot kérje meg a kártyatulajdonost, hogy üsse be azt a billentyűzeten és hagyja jóvá a zöld **O** gomb megnyomásával!

Amennyiben a terminál nem kér PIN-kódot kérje meg a vásárlót, hogy írja alá a bizonylatot, majd hasonlítsa azt össze a kártya hátulján lévővel.

Ha az aláírás nem egyezik meg a kártyán lévővel, szakítsa meg a tranzakciót az F1 funkciógomb vagy a piros **✕** gomb megnyomásával!

Érintéses tranzakció esetén amennyiben a vásárlás összege nem éri el az 5000 Ft-ot a terminál nem fog kérni PIN-kódos vagy aláírásos autentikációt.

Bizonylat ellenőrzése

Kérjük ellenőrizze az alábbi adatokat a bizonylaton:

- A kártyaszám utolsó négy számjegye
- **Az engedélyszám** a bizonylaton nem lehet 0. Amennyiben az engedélyszám 0 próbálja újra a tranzakciót vagy kérje meg a kártyabirtokost, hogy más módon fizessen
- Amennyiben a hitelesítés aláírással történt ellenőrizze, hogy a bizonylaton szereplő aláírás megegyezik-e a kártyán lévővel
- A tranzakció összegének meg kell egyeznie a pénztárgépen lévő összeggel

Tranzakció befejezése

Adja vissza a kártyát a kártyabirtokosnak a bizonylattal együtt, a bizonylat másolatát pedig őrizze meg!

Kérjük ne felejtse el...

- ... naponta kötegzárást kell csinálni.
- ... ellenőrizni a kártyabirtokos személyazonosságát, amennyiben a vásárlási összeg nagyobb a kibocsátó bank által megengedett limitnél.

Hibák chipkártyás tranzakciók esetén:

Megjelenő üzenet	Hiba oka / Teendők
Hiba történt a chipkártya olvasásakor	Az üzenet akkor jelenik meg a kijelzőn ha a chipkártya rosszul lett behelyezve a terminálba. Kérjük kövesse a képernyőn megjelenő utasításokat, próbálja meg a kártyát újra behelyezni a terminálba.
HIBA Helyezze be a chipkártyát	Az üzenet akkor jelenik meg a kijelzőn ha a chipkártya rosszul lett behelyezve a terminálba. Kérjük kövesse a képernyőn megjelenő utasításokat, próbálja meg a kártyát újra behelyezni a terminálba és nyomjon meg egy billentyűt.
Vegye ki a kártyát	Az üzenet akkor jelenik meg a képernyőn ha a chipkártya rosszul lett behelyezve a terminálba. Kérjük kövesse a képernyőn megjelenő utasításokat és vegye ki a kártyát az olvasóból.
HIBA Helyezze be a chipkártyát	Chip nélküli (csak mágnescsíkkal rendelkező) kártyával történő tranzakció végrehajtása során megjelenő hibaüzenet, jelzi hogy a kártya rossz vagy gyanús. Ebben az esetben próbálja meg bevonni a kártyát és hívja az elfogadó bankját.

14.5.5. Tranzakció típusok

Két alap fajtája létezik a tranzakcióknak:

- a fizetési tranzakciók (14.5.5.1 fejezet) és
- adminisztratív tranzakciók (14.5.5.2 fejezet).

14.5.5.1. Fizetési tranzakciók

A fizetési tranzakciók készpénz nélküli fizetést valósítanak meg a vásárló és a kereskedő között. Két fő típusa van:

Amikor a kártya jelen van a tranzakció során, valamint amikor a kártya nincs jelen (ez az elfogadó bank engedélyéhez kötött).

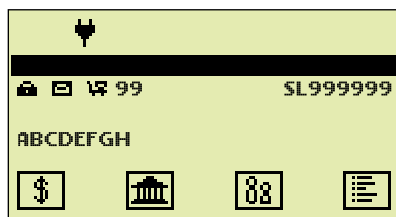
A tranzakció folyamata alatt a felhasználót a képernyőn megjelenő feliratok segítik. A megfelelő menüelemek kiválasztása a nyíl billentyűkkel valamint a numerikus gombokkal történhet meg. A kiválasztott menüelem jóváhagyása az **F4 funkcióbillentyűvel** (vagy a zöld **○** gombbal), a művelet elvetése az **F1 funkcióbillentyűvel** (vagy a piros **✕** gombbal), a korrigálás a sárga **◀** gombbal történhet meg.

Fizetési tranzakció a VÁSÁRLÁS, a VISSZATÉRÍTÉS valamint a STORNO (utolsó tranzakció törlése).

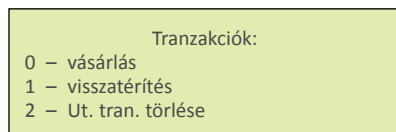
14.5.5.1.1. Vásárlás chip- és mágnescsíkos kártyával

A **vásárlás** alapvető fizetési művelet. A vásárlás során a terminál segítségével történik a kívánt összeg átutalása a kártyabirtokos számlájáról a kereskedő számlájára.

Vásárlás pin-kóddal történő azonosítással:



1. A terminál készenléti üzemmódban van, az alapvető információkat jeleníti meg.



2. A fizetési tranzakció aktiválása:

- Nyomja meg az **F1 gyorsbillentyűt**, vagy
- Nyomja meg az **F4 billentyűt** a menü aktiválásához,

A tranzakció lista megjelenítéséhez válassza az **○ – Tranzakció** menüt, majd a **○ – vásárlás** menüt. A vásárlás művelet kiválasztása tehát az **(F4 → ○ → ○)** billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le”

navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga ◀ gombbal lehet korrigálni.

Vásárlás		
Adja meg az összeget!		
HUF	0,00	
NEM		IGEN

3. Üsse be a tranzakció összegét majd hagyja azt jóvá az **F4 billentyűvel** (vagy a zöld ○ gombbal). Amennyiben elgépelte az összeget a sárga ◀ gombbal korrigálhat.

Vásárlás	
	
10 HUF	
F billentyűzet	

4. Olvassa le a kártyát a mágnescsík- vagy a chipkártya olvasóval:

- Ha chipes a kártya helyezze be a chip olvasóba! Amennyiben sikeres volt, a terminál kijelzőjén az alábbi üzenet jelenik meg: „Vásárlás, EMV info, chip applikáció incizializálása”
- Mágnescsíkos kártya használata esetén húzza le azt a készülék jobb oldalán található mágnescsíkolvasón.

Vásárlás		
HUF:		123,00
PIN:	-----	

5. Ha a tranzakciót PIN-kóddal kell hitelesíteni az alábbi kép jelenik meg:

Megjelenik a tranzakció összege és a terminál kéri a PIN-kód bevitelét.

Kérje meg a kártyabirtokost, hogy üsse be a

PIN-kódját a billentyűzeten, majd hagyja jóvá a zöld ○ gomb megnyomásával!

Vásárlás	
Kapcsolódás az engedélyező központhoz	

6. A PIN-kód megadása után a terminál kommunikál az autorizációs központtal, ekkor már nem tudja megszakítani a tranzakciót. A terminál ellenőrzi a tranzakció adatait (Kártya

adatok, biztonsági adatok, van e elég fedezet a kártyán). Ilyenkor a következő üzenet látszik a kijelzőn: „Vásárlás, EMV info, Kapcsolódás a szolgáltatóhoz, Kapcsolódás az engedélyező központhoz, Üzenet elküldve, Üzenet megérkezett, ACK fogadva)

Vásárlás

Tranzakció jóvá lett hagyva

7. Amennyiben az engedélyezés sikeres volt a terminál kinyomtatja a tranzakció bizonylatát.

Vásárlás

Nyomtasson másolatot a kártyabirtokosnak?

NEM IGEN

8. Tépje le a bizonylatot, majd válaszoljon a kérdésre, hogy szeretne-e bizonylatot nyomtatni a vásárlónak. Amennyiben igen, nyomja meg a zöld  gombot és adja át a vevőnek a bizonylatot!

Kérem vegye ki a kártyát

9. Ha chipkártyát használt a tranzakcióhoz vegye ki, ha ezt nem teszi meg a terminál figyelmeztetni fogja erre: „Kérem vegye ki a kártyát”

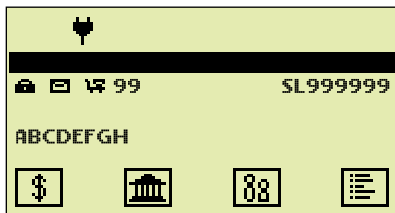
Ezután a tranzakció befejeződik, a terminál visszatér készenléti állapotba és várja a következő tranzakciót.

Bizonylat – PIN-kóddal történt hitelesítés esetén:

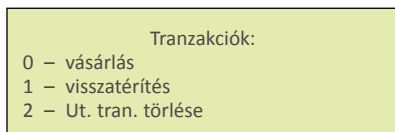
XY Kereskedés		➔	1
Váci u. 34		➔	2
1810 Budapest		➔	3
2.4.2007	15:10:24	➔	4
0000053 0010 000053		➔	5
Vásárlási bizonylat		➔	6
Terminál: TV001234567		➔	7
Bizonylatszám: X001053		➔	8
C: *****3456		➔	9
AID: X0000000000000		➔	10
Visa Debit		➔	11
VÁSÁRLÁS		➔	12
ÖSSZEG HUF:	1200.00	➔	13
Engedélykód: 1452125		➔	14
(RC:001)		➔	15
Elfogadva: 1425125 B		➔	
A bizonylatot kérjük őrizze meg!		➔	
Köszönjük		➔	

- 1.) Fejléc – az értékesítési hely azonosítása
- 2.) Tranzakció dátuma, ideje
- 3.) Tranzakció száma, feldolgozási tétel száma, sorozatszám
- 4.) Bizonylat típusa (kereskedő példánya, vevő részére kiállított bizonylat)
- 5.) Terminál azonosító
- 6.) Bizonylatszám
- 7.) Bankkártya szám (biztonsági okokból kimaszkolva)
- 8.) Chip azonosító
- 9.) Kártya típusa (Master Card, Visa, etc.)
- 10.) Tranzakció típusa (vásárlás, visszatérítés, storno)
- 11.) Tranzakció összege
- 12.) Azonosító kód (a tranzakció egyedi azonosítója a rendszerben)
- 13.) Válasz kód
- 14.) Válasz + engedélyezési kód
- 15.) Lábléc – tájékoztató adatok

Vásárlás aláírás alapján történő azonosítással:



1. A terminál készenléti módban van, általános információk látszanak a kijelzőn.

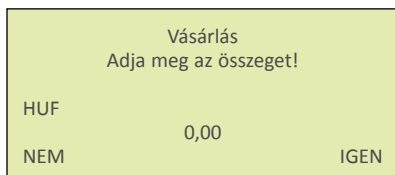


2. A fizetési tranzakció aktiválása:

- Nyomja meg az **F1** billentyűt vagy
- **F4** billentyűt a menü megjelenítéséhez

A tranzakció lista megjelenítéséhez válassza

az **○** – **Tranzakció menüt**, majd a **○** – **vásárlás** menüt. A vásárlás művelet kiválasztása tehát az (**F4** → **○** → **○**) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga **◀** gombbal lehet korrigálni.



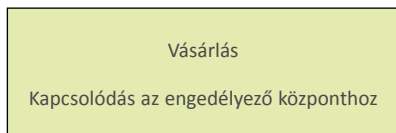
3. Adja meg a vásárlási összeget majd nyomja meg a zöld gombot (vagy **F4**). Ha gépelés során rossz összeget ad meg azt a **◀** billentyű segítségével tudja javítani.



4. Olvassa le a kártyát a mágnescsík vagy chipkártya olvasón.

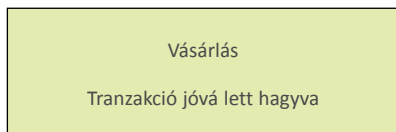
Chipkártya esetén helyezze a kártyát a terminál chipkártyaolvasó nyílásába. Ha sikerült a terminálkijelzőn az alábbi üzenet jelenik meg: „Vásárlás, EMV info, chip applikáció incizializálása”

Mágneskártya esetén húzza le a kártyát a mágnescsík olvasón (a terminál jobb oldalán található)

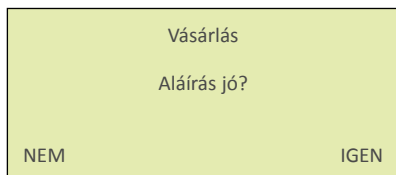


adatok, biztonsági adatok, van e elég fedezet a kártyán). Ilyenkor a következő üzenet látszik a kijelzőn: „Vásárlás, EMV info, Kapcsolódás a szolgáltatóhoz, kapcsolódás az engedélyező központhoz, üzenet elküldve, üzenet megérkezett, (ACK fogadva)

5. A PIN-kód megadása után a terminál kommunikál az autorizációs központtal, ekkor már nem tudja megszakítani a tranzakciót. A terminál ellenőrzi a tranzakció adatait (Kártya



6. Amennyiben az engedélyezés sikeres volt a terminál kinyomtatja a tranzakció bizonylatát.

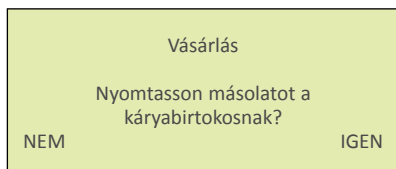


7. Kérje meg a kártyabirtokost, hogy írja alá bizonylatot. A terminál kijelzőjén az „Aláírás jó?” üzenet jelenik meg.

Amennyiben a bizonylaton, illetve a Kártya hátoldalán lévő aláírások egyeznek nyomjon

zöld gombot. A kártyabirtokos aláírásával ellátott bizonylatot gondosan őrizze meg az esetleges reklamációk megfelelő kezelése érdekében!

7.b) Abban az esetben ha a 7-es pontban a bizonylaton lévő aláírás jelentősen eltér a kártya hátlapján lévő aláírástól a tranzakciót nem szabad véglegesíteni. Ilyenkor nyomja meg a piros ✕ gombot (vagy az F1 gyorsbillentyűt). A terminál **automatikusan** törli az utolsó tranzakciót és bizonylatot nyomtat a tranzakció törléséről.



8. Tépje le a bizonylatot, majd válaszoljon a kérdésre, hogy szeretne-e bizonylatot nyomtatni a vásárlónak. Amennyiben igen, nyomja meg a zöld ○ gombot és adja át a vevőnek a bizonylatot!

Ha chipkártyát használt a tranzakcióhoz vegye ki, ha ezt nem teszi meg a terminál figyelmeztetni fogja erre: „Kérem vegye ki a kártyát”

Ezután a tranzakció befejeződik, a terminál visszatér készenléti állapotba és várja a következő tranzakciót.

Bizonylat – aláírással történt hitelesítés esetén:

XY Kereskedés	
Váci u. 34	
1810 Budapest	
2.4.2007	15:10:24
0000053	0010 000053
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT	
Terminál: TV001234567	
Bizonylatszám: X001053	
(C): *****3456	
AID: X0000000000000	
Visa Debit	
VÁSÁRLÁS	
ÖSSZEG HUF:	1234.00
Engedélykód:	1452125 B
(RC:001)	
Elfogadva: 1452125 B	
Aláírás: _____	
Kérjük őrizze meg a bizonylatot!	
Köszönjük!	

CA kártyabirtokos aláírásának helye

Bizonylat – amennyiben az aláírás nem egyezik meg a bankkártyán lévő aláírással:

Az alábbi bizonylat akkor kerül kinyomtatásra, ha a terminálkezelő úgy ítéli meg, hogy az eredeti bizonylaton lévő aláírás nem megfelelő, ezért megszünteti a tranzakció végrehajtását.

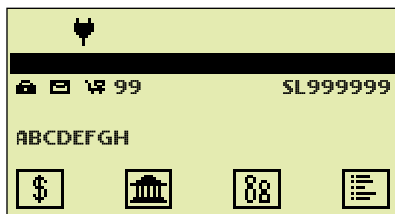
XY Kereskedés	
Váci u. 34	
1810 Budapest	
2.4.2007	15:10:24
0000053 0010	000053
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT	
Terminál: TV001234567	
Bizonylatszám: X001053	
(C): *****3456	
AID: X0000000000000	
Visa Debit	
VÁSÁRLÁS	
Transaction reversal	
ÖSSZEG HUF:	1234.00
Engedélykód: 1452125 B	
(RC:001)	
Elfogadva: 1452125 B	
Kérjük őrizze meg a bizonylatot!	
Köszönjük!	

14.5.5.2. Érintéses tranzakció

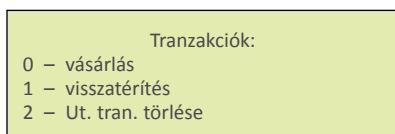
A Mastercard érintéses technológia lehetővé teszi hogy a kártyát a terminálon lévő olvasóhoz érintve egyszerűen hajtsunk végre tranzakciókat 5 000 HUF összeghatárig.

A Visa saját érintéses technológiája, a Visa PayWave is hasonló módon működik, mint a Mastercard érintéses technológiája.

Érintéses tranzakció végrehajtása:



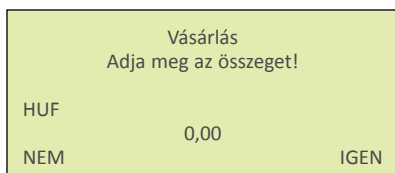
1. A terminál készenléti módban van, általános információk látszanak a kijelzőn.



2. A fizetési tranzakció aktiválása:

- Nyomja meg az **F1 gyorsbillentyűt**, vagy
- Nyomja meg az **F4 billentyűt** a menü aktiválásához,

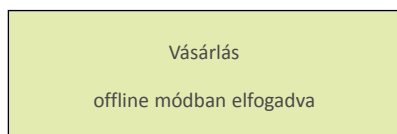
A tranzakció lista megjelenítéséhez válassza a **0 – Tranzakció** menüt, majd a **0 – vásárlás** menüt. A vásárlás művelet kiválasztása tehát az **(F4 → 0 → 0)** billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerésben a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga **◀** gombbal lehet korrigálni.



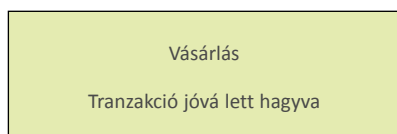
3. Űsse be a tranzakció összegét majd hagyja azt jóvá az **F4 billentyűvel** (vagy a zöld **0** gombbal). Amennyiben elgépelt az összeget a sárga **◀** gombbal korrigálhat.



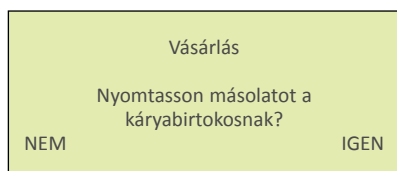
4. A terminál vár a kártyára.
Ezen tranzakciók esetén a vásárlónak kell az érintőkártyáját az olvasóhoz érinteni.
A kártyát addig kell az olvasó előtt tartani, amíg mind a 4 LED nem világít!



5. A terminál és az olvasó ekkor kommunikál egymással és amennyiben sikeres volt a tranzakció a következő felirat jelenik meg a terminál kijelzőjén.



6. A terminál kinyomtatja a kereskedői bizonylatot.



7. Nyomtassa ki a vevői bizonylatot a zöld **O** nyomógomb (vagy az **F4** gyorsbillentyű) megnyomásával.

A kártyabirtokos aláírásával ellátott bizonylatot gondosan őrizze meg az esetleges reklamációk megfelelő kezelése érdekében.

Ezután a tranzakció befejeződik, a terminál és a contactless olvasó automatikusan visszatér készenléti módba, és várja a következő tranzakciót.

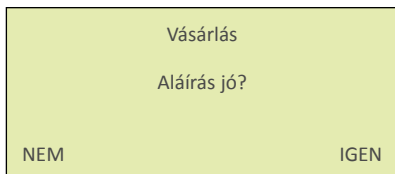
A kártya és a terminál beállításaitól függően előfordulhat, hogy az engedélyezéshez a PIN-kód megadása vagy a kártyabirtokos aláírása szükséges lesz.

A terminál kijelzőjén lévő   ikon jelzi a még csak offline módon jóváhagyott tranzakciók számát. Amennyiben szeretné az elszámolást elindítani hajtson végre egy online fizetési vagy adminisztrációs tranzakciót (pl.: kötegzárást). Amíg ez nem történik meg az offline tranzakciók összege nem kerül átutalásra a vevő bankszámlájáról.

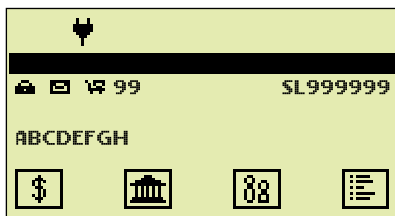
14.5.5.3. Tranzakció törlése/storno

A **STORNO** tranzakció az alábbi esetekben használható:

- a) A folyamatban lévő tranzakció felfüggesztése (ha a bizonylaton és a kártyán lévő aláírás nem egyezik) az **F1 gyorsbillentyű** (vagy az **✕** gomb) megnyomásával,



- b) Az utolsó befejezett tranzakció törlése (pl.: ha a tranzakció összege hibásan let megadva),
- c) Automatikus tranzakció törlés – abban az esetben történhet ha a terminál és engedélyező központ közötti kommunikációban hiba lép fel. Hibaüzenetként a Kosár ikon  jelenik meg a terminál képernyőn, jelezve hogy függő tranzakció maradt a rendszerben. Ilyenkor meg kell ismételni a tranzakciót. A Kosár Ikon  a következő sikeres tranzakció után eltűnik a kijelzőről. Illetve közvetlenül a kosár ürítése parancs hatására. (pl: köteg összesítés)



STORNO folyamata:

1. A terminál készenléti módban van, általános információk látszanak a kijelzőn

Tranzakciók:	
0	– vásárlás
1	– visszatérítés
2	– Ut. tran. törlése

2. A Sorno tranzakció aktiválása:

- Nyomja meg az **F4 billentyűt** a menü aktiválásához,

A tranzakció lista megjelenítéséhez válassza

a **○– Tranzakció** menüt, majd a **2 – ut tran törlése** menüt. A storno művelet kiválasztása tehát az (**F4 → ○ → 2**) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga **◀** gombbal lehet korrigálni.

Vásárlás	
Törli ezt a tranzakciót ?	
Dátum: 21.11.2011	
Engedélykód: 1452125	
NEM	IGEN

3. A következő üzenet jelenik meg a kijelzőn: Ellenőrizze a tranzakció részleteit, mielőtt törölni szeretné: dátum, engedélyezési kód. Ha mindkét adat megegyezik, nyomja meg a zöld gombot.

Vásárlás	
Kapcsolódás az engedélyező központhoz	

4. A terminál az engedélyező központtal kommunikál. A következő üzenet látszik a kijelzőn: „Storno, Kapcsolódás a szolgáltatóhoz, kapcsolódás az engedélyező központhoz,

üzenet elküldve, üzenet megérkezett, ACK fogadva”)

Vásárlás	
Tranzakció jóvá lett hagyva	

5. Engedélyezés befejeződött. A terminál kinyomtatja a kereskedői bizonylatot.

Vásárlás	
Nyomtasson másolatot a káryabirtokosnak?	
NEM	IGEN

6. Nyomtassa ki a vevői bizonylatot a zöld **○** nyomógomb (vagy az **F4 gyorsbillentyű**) megnyomásával.

Ezután a tranzakció befejeződik, a terminál automatikusan visszatér készenléti módba, és várja a következő tranzakciót.

Bizonylat – STORNO tranzakció:

A bizonylaton minden esetben fel van tüntetve, hogy STORNO Tranzakció és annak a tranzakciónak a típusa, ami törlésre került. Az adminisztratív tranzakciók nem törölhetők.

XY Kereskedés	
Váci u. 34	
1810 Budapest	
2.4.2007	15:10:24
0000053 0010	000053
KERESKEDŐI BIZONYLAT	
Terminál: TV001234567	
Bizonylatszám: X001053	
(C): *****3456	
AID: X0000000000000	
Visa Debit	
VÁSÁRLÁS	
TRN visszavonva	
ÖSSZEG HUF:	1234.00
Engedélykód:	1452125 B
(RC:001)	
Elfogadva: 1452125 B	
Aláírás: _____	
Kérjük őrizze meg a bizonylatot!	
Köszönjük!	

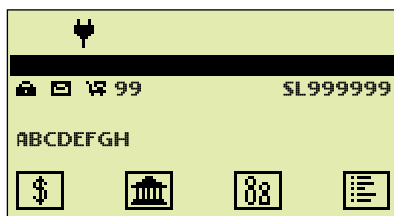
14.5.4. Adminisztratív tranzakció a kapcsolat teszt, a köteg összesítő és a bizonylat másolat.

14.5.4.1. Kapcsolat teszt

A **kapcsolat teszt** célja, hogy a terminál és az engedélyező központ közötti kapcsolatot ellenőrizze fizetési tranzakció indítása nélkül.

Kapcsolat teszt folyamata:

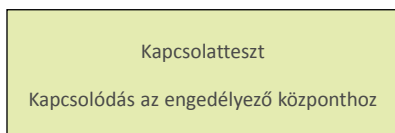
1. A terminál készenléti módban van, általános információk látszanak a kijelzőn.



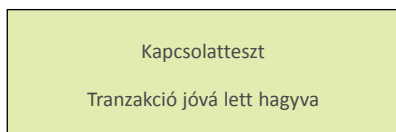
- Válassza az **1 – Admin** menüt
- Válassza a **0 – Kapcsolat Teszt** menüt

2. Kapcsolattereszt elvégzése:

A kapcsolattereszt tehát az (**F4 → 1 → 0**) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga ◀ gombbal lehet korrigálni.



3. Terminál az engedélyezési központtal kommunikál, ha a következő üzenetek valamelyike jelenik meg a kijelzőn: vonalellenőrzés, kapcsolódás a szolgáltatóhoz, kapcsolódás az engedélyező HOST-hoz, üzenet elküldve, üzenet érkezett, ACK érkezett.

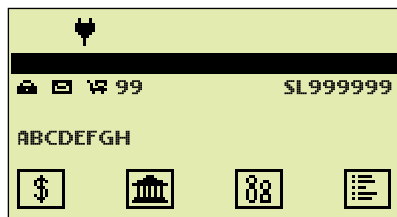


4. A tranzakció befejeződött, a terminál kinyomtatja a bizonylatot.

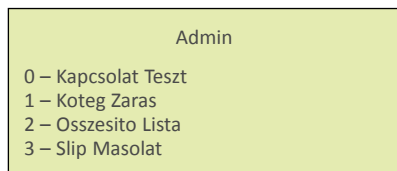
14.5.4.2. Köteg összesítés

KÖTEG ÖSSZESÍTÉS a nap végén, vagy pedig a műszak végén készül. Az utolsó köteg-zárás óta az adott pillanatig a végrehajtott tranzakciók statisztikáját mutatja meg és hasonlítja össze az autorizációs HOST-on tárolt tranzakciókkal. A kötegösszesítő tranzakció a „kosár ürítésére”, azaz az offline tranzakciók könyvelésére is szolgál.

Köteg összesítés folyamata:



1. A terminál készenléti módban van, általános információk jelennek meg a kijelzőn.

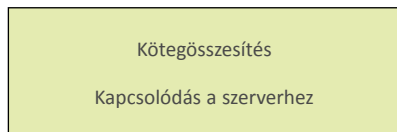


2. Kötegösszesítés indítása

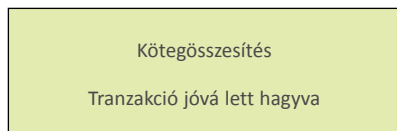
A terminálon lévő menük eléréséhez nyomja meg az F4 funkció billentyűt.

- Válassza az **1 – Admin** menüt
- Válassza a **2 – Összesítő listamenüt**

A kötegösszesítés tehát az (F4 → 1 → 2) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga ◀ gombbal lehet korrigálni.



3. Terminál az engedélyezési központtal kommunikál, ha a következő üzenetek valamelyike jelenik meg a kijelzőn: kötegösszesítés, kapcsolódás a szolgáltatóhoz, kapcsolódás az engedélyező HOST-hoz, üzenet elküldve, üzenet érkezett, ACK érkezett.



4. A tranzakció befejeződött, a terminál kinyomtatja a bizonylatot.

Bizonylat – Köteg összesítés:

A köteg összesítés megtörténik kártyatípusonként (Mastercard, Visa, etc.) és tranzakció típusonként is. A terminál az alábbi adatokkal nyomtatja ki a bizonylatot.

XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest			
2.4.2007			15:10:24
0000053	0010	000053	
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT			
Terminál: XX0000000			
Bizonylatszám: N004025			
KÖTEGÖSSZESÍTÉS			
Mastercard			
Számolt credit:			5
Összeg:	200.00		
Számolt debit:			2
Összeg:	50		
.....			
VISA			
Számolt credit:			5
Összeg:	150.00		
Számolt debit:			2
Összeg:	100		
.....			
TERMINAL			
Számolt credit:			10
Összeg:	350.00		
Számolt debit:			4
Összeg:	150		
.....			
Admin elfogadva			
ÖSSZEG nem egyezik			
A bizonylatot kérjük őrizze meg!			
Köszönjük			

XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest			
2.4.2007			15:10:24
0000053	0010	000053	
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT			
Terminál: XX0000000			
Bizonylatszám: N004025			
KÖTEGÖSSZESÍTÉS			
Mastercard			
Számolt credit:			5
Összeg:	200.00		
Számolt debit:			2
Összeg:	50		
.....			
VISA			
Számolt credit:			5
Összeg:	150.00		
Számolt debit:			2
Összeg:	100		
.....			
TERMINAL			
Számolt credit:			10
Összeg:	350.00		
Számolt debit:			4
Összeg:	150		
.....			
HOST			
Számolt credit:			9
Összeg:	340.00		
Számolt debit:			4
Összeg:	150		
.....			
Admin elfogadva			
ÖSSZEG nem egyezik			
A bizonylatot kérjük őrizze meg!			
Köszönjük			

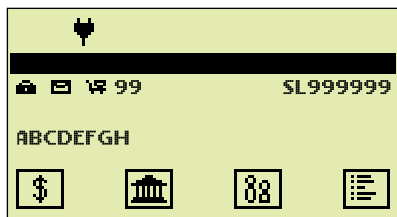
Az összesítő lista nyomtatása után sem a terminálban, sem az engedélyező központban lévő adatok nem nullázódnak, ezért két kötegzáras között bármennyi köteggösszesítés elkészíthető.

Amennyiben a kinyomtatott összesítő listán az adatok nem megfelelőek, vegye fel a kapcsolatot a bankjával!

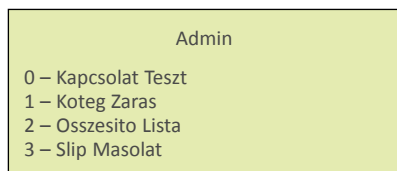
14.5.4.3. Kötegzáras

A kötegzáras a munkanap végén az adott napon elvégzett tranzakciók végső állapotának ellenőrzése és a kereskedelmi pénztárrendszer zárszámadásával való összevetésére használható.

Kötegzáras folyamata:



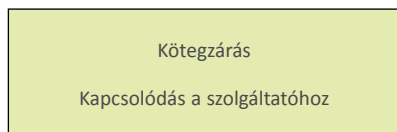
1. A terminál készenléti állapotban van, a kijelzőn az általános információk jelennek meg.



2. Kötegzáras tranzakció indítása:
Nyomja meg az F4 funkció billentyűt.

- Válassza az 1 – Adminmenüt
- Válassza az 1 – Kötegzárasmenüt

A kötegzáras tehát az (F4 → 1 → 1) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga ◀ gombbal lehet korrigálni.



3. Terminál az engedélyezési központtal kommunikál, ha a következő üzenetek valamelyike jelenik meg a kijelzőn: kapcsolattereszt, kapcsolódás a szolgáltatóhoz, kapcsolódás az

engedélyező HOST-hoz, üzenet elküldve, üzenet érkezett, ACK érkezett.

Kötegzárás
Tranzakció jóvá lett hagyva

4. A tranzakció befejeződött, a terminál kinyomtatja a nyugtát.

Bizonylat – Kötegzárás:

A kötegzárás hasonló művelet mint a köteggösszesítő. A különbség, hogy a terminálon és az engedélyezőközpontban lévő adatok kinullázásra kerülnek és minden új, a kötegzárás utáni tranzakció már új köteggösszesítőbe fog kerülni.

XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest			
2.4.2007			15:10:24
0000053	0010	000053	
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT			
Terminál: XX0000000			
Bizonylatszám: N004025			
KÖTEGZÁRÁS			
Mastercard			
Számolt credit:			5
Összeg:	200.00		
Számolt debit:			2
Összeg:	50		
.....			
VISA			
Számolt credit:			5
Összeg:	150.00		
Számolt debit:			2
Összeg:	100		
.....			
TERMINAL			
Számolt credit:			10
Összeg:	350.00		
Számolt debit:			4
Összeg:	150		
.....			
Admin elfogadva			
ÖSSZEG nem egyezik			
A bizonylatot kérjük őrizze meg!			
Köszönjük			

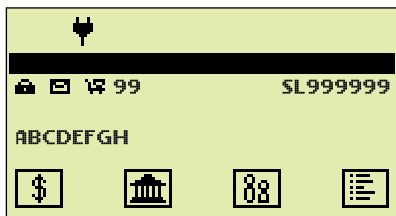
XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest			
2.4.2007			15:10:24
0000053	0010	000053	
VÁSÁRLÁSI BIZONYLAT			
Terminál: XX0000000			
Bizonylatszám: N004025			
KÖTEGZÁRÁS			
Mastercard			
Számolt credit:			5
Összeg:	200.00		
Számolt debit:			2
Összeg:	50		
.....			
VISA			
Számolt credit:			5
Összeg:	150.00		
Számolt debit:			2
Összeg:	100		
.....			
TERMINAL			
Számolt credit:			10
Összeg:	350.00		
Számolt debit:			4
Összeg:	150		
.....			
HOST			
Számolt credit:			9
Összeg:	340.00		
Számolt debit:			4
Összeg:	150		
.....			
Admin elfogadva			
ÖSSZEG nem egyezik			
A bizonylatot kérjük őrizze meg!			
Köszönjük			

Amennyiben a kinyomtatott összesítő listán az adatok nem megfelelőek, vegye fel a kapcsolatot a bankjával!

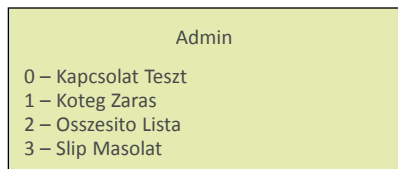
14.5.4.4. Utolsó bizonylat újraindítása

Bármikor lehetőség van az utolsó tranzakcióról (fizetési vagy akár adminisztratív) bizonylat másolatot nyomtatni. Korábbi tranzakciókra (például előző napi) ez a lehetőség nem áll fent.

Bizonylat újraindítás folyamata:



1. A terminál készenléti állapotban van, a kijelzőn általános információk jelennek meg.

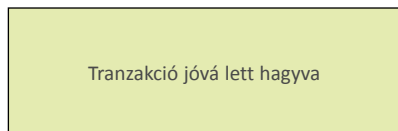


2. Bizonylat másolat nyomtatása:

A terminálon lévő menük eléréséhez nyomja meg az F4 funkció billentyűt.

- Válassza az **1 – Admin menüt**
- Válassza a **3 – Slipmásolat menüt**

A bizonylat másolat nyomtatása tehát az **(F4 → 1 → 3)** billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga **◀** gombbal lehet korrigálni.



3. A tranzakció befejeződött, a terminál kinyomtatja a bizonylatmásolatot.

14.5.5. Nem szokványos jelenségek

14.5.5.1. A leggyakrabban felmerülő problémák

A terminál nem működik

Ellenőrizze, hogy a terminál összes tartozéka megfelelően csatlakozik és a terminál csatlakoztatva van a hálózathoz. Hajtson végre egy kapcsolat tesztet a terminálon! Amennyiben a terminál továbbra sem működik vegye fel a kapcsolatot a bankjával.

A tranzakció nem valósítható meg a hálózati tápellátás hiánya miatt

Amennyiben a kártya típusa lehetővé teszi (dombornyomott) használjon imprintert – amennyiben rendelkezik vele – a tranzakció végrehajtásához.

A kártyabirtokos elhasználta az összes PIN beviteli lehetőségét

A tranzakciót nem lehet végrehajtani. Próbálja meg bevonni a kártyát!

A bankkártya nincs aláírva a hátoldalán

Kérje meg a kártyabirtokost, hogy igazolja a személyazonosságát. Ezután kérje meg a kártyabirtokost, hogy írja alá a kártyát. Amennyiben ez az aláírás nem egyezik meg az okmányain lévővel (pl.: útlevelel) a tranzakció nem fejezhető be. Próbálja meg bevonni a kártyát és vegye fel a kapcsolatot a bankjával!

A kártyán és a bizonylaton lévő aláírás nem egyezik meg

Kérje meg a kártyabirtokost, hogy igazolja a személyazonosságát. Amennyiben a bizonylaton lévő aláírás nem egyezik meg az okmányain lévővel (pl.: útlevelel) a tranzakció nem fejezhető be. Próbálja meg bevonni a kártyát és vegye fel a kapcsolatot a bankjával!

A mágnescsík leolvasása után a terminál a chip leolvasását kéri, de a kártyán nincs chip.

A tranzakció nem valósítható meg. Vegye fel a kapcsolatot a bankjával és próbálja meg bevonni a kártyát!

14.5.5.2. Nem szokványos kijelzőn megjelenő üzenetek

Nem szokványos üzenet jelenhet meg a terminál kijelzőjén a tranzakció ideje alatt, például üzenetek, melyek informálják a felhasználót az aktuális helyzetről, pl. amikor nem lehet a tranzakciót végrehajtani vagy valamilyen adatot meg kell még adni. A következőkben egy rövid leírás található, hogy milyen üzenetek fordulhatnak elő:

Üzenet a kijelzőn	Magyarázat / teendők
Rossz PIN kód	A kártyabirtokos rossz PIN kódot adott meg. A tranzakciót nem lehet végrehajtani. Meg kell ismételni a tranzakciót. Ha a kártyabirtokos nem adja meg a helyes PIN kódot az ismétlés során, akkor a kártyát be kell vonni. (Visszaélés gyanúja)
Vonja be a kártyát	HA ez az üzenet jelenik meg a képernyőn be kell vonni a kártyát. Amennyiben ez kockázatos, veszélyben érzi magát, úgy adja vissza a kártyát és értesítse az elfogadó bankját.
Kommunikációs hiba	Telekommunikációs hiba. Ismételje meg a tranzakciót. Ha ismét sikertelen hívja a szervíz vonalat.
Limit túllépés	Akkor jelenik meg az üzenet, ha a kártyabirtokos túllépte a megengedett költségi limitjét.
Kártyaolvasó hiba	A kártya leolvasás sikertelen. Ismételje meg a tranzakciót.
Hívja a bankot!	Kérem hívja fel a bank technikai ügyfélszolgálatát!

14.5.5.2.1. Nem szokványos üzenetek chipkártyás tranzakció esetén:

Üzenet a kijelzőn	Magyarázat / teendők
Hiba történt a chipkártya olvasásakor	Fordítson külön figyelmet erre az üzenetre! Próbálja meg megismételni a tranzakciót, amennyiben az sikertelen vegye fel a kapcsolatot a bankjával.
Nem elfogadott! Próbáljon egy másik applikációt.	Fordítson külön figyelmet erre az üzenetre! Próbálja meg megismételni a tranzakciót, amennyiben az sikertelen vegye fel a kapcsolatot a bankjával.
Hibás EMV paraméter betöltés	Fordítson külön figyelmet erre az üzenetre! Próbálja meg megismételni a tranzakciót, amennyiben az sikertelen vegye fel a kapcsolatot a bankjával.
Nem támogatott chipkártya	Fordítson külön figyelmet erre az üzenetre! Próbálja meg megismételni a tranzakciót, amennyiben az sikertelen vegye fel a kapcsolatot a bankjával.
Blokkolt applikáció	Fordítson külön figyelmet erre az üzenetre! Próbálja meg megismételni a tranzakciót, amennyiben az sikertelen vegye fel a kapcsolatot a bankjával.
Kártyaszám nem egyezik	Fordítson külön figyelmet erre az üzenetre! Próbálja meg megismételni a tranzakciót, amennyiben az sikertelen vegye fel a kapcsolatot a bankjával.

Üzenet a kijelzőn	Magyarázat / teendők
Ez a tranzakció chip kártya által nem támogatott	Fordítson külön figyelmet erre az üzenetre! Próbálja meg megismételni a tranzakciót, amennyiben az sikertelen vegye fel a kapcsolatot a bankjával.
Kísérlelje meg mágnescsíkon	Amennyiben ez az üzenet megjelenik kérje meg a kártyabirtokost, hogy mutassa be egy személyes iratát. Ha egyezik az azon található név a kártyán lévővel, ismételje meg a tranzakciót mágnescsík használatával. Ha a két név nem egyezik meg, NE ismételje meg a tranzakciót, próbálja meg bevonni a kártyát és hívja a bankját.
Nem támogatott! A chipkártya telefonos engedélyt kér	Ez az üzenet akkor jelenik meg, ha a tranzakció kiegészítőhitelesítést igényel. Ebben az esetben megtagadhatja a tranzakció végrehajtását. Amennyiben szeretné folytatni a tranzakciót vegye fel a kapcsolatot a bankjával, adja meg a tranzakcióhoz szükséges adatokat, majd az operátortól kapott hitelesítő kódot üsse be a terminálba. Rossz hitelesítő kód megadása esetén a tranzakció nem lesz sikeres!

Amennyiben egy ebben a kézikönyvben nem tárgyalt hibaüzenet megjelenése hiúsítja meg a tranzakciót vegye fel a kapcsolatot a bankjával.

14.5.6. Terminál szerviz

Amennyiben a terminál nem üzemel megfelelően vegye fel a kapcsolatot a bank technikai ügyfélszolgálatával!

14.5.6.1. Az IWL220 újraindítása

A terminál újraindítása javasolt, ha:

- A terminál semmilyen parancsra nem reagál,
- A kommunikáció az engedélyezőközponttal túl sokáig tart,
- RC999-es hibakódot nyomtat a terminál,
- A terminál nem rendeltetésszerűen működik.

Az IWL220-as terminál újraindítása:

- A terminál kikapcsolása: Nyomja meg a piros ✕ gombot, ekkor a kijelzőn az alábbi felirat jelenik meg: „Kikapcsolja a terminált?”, Hagyja jóvá a kikapcsolást a zöld ○ gomb, vagy az F4 gyorsbillentyű megnyomásával. Várjon 30 másodpercet.
- Kapcsolja be a terminált a zöld ○ gomb megnyomásával, majd hajtson végre egy kapcsolatot tesztet.

Amennyiben ezek után se tud tranzakciót végrehajtani ellenőrizze a GPRS térerősséget.

14.5.6.2. Papírcsere az IWL220-as terminálban

Ha a papírtekercsen piros csík jelenik meg az a bizonylatpapír mielőbbi kicserélésére hívja fel a figyelmet. Ha a papír kifogyott a terminálkijelzőn a „Nincs több papír“ felirat látszik.



1.



2.



3.



4.



5.

- 1.) A papírcsere elkezéséhez a terminálnak készenléti módban kell lennie.
- 2.) Nyomja meg a nyomtatófedél felő részét, hogy hozzáférjen a papír tekercshez
- 3.) A maradék papírt távolítsa el.
- 4.) Helyezze be az új papírtekercsét úgy, hogy a papírtekercs vége a billentyűzet felé mutasson. Húzza meg a papír szabad végét.
- 5.) Zárja le a nyomtatót a fedél lefelé nyomásával.
- 6.) A terminál ismét üzemkész, a sárga ◀ gombbal tudja a papír kiadást szabályozni.

PAPÍR TULAJDONSÁGAI:

A méret felső határértékei (mm): 58/40/12 (szélesség, átmérő, üreg) Hőérzékeny

A fenti szabványnak megfelelő bármilyen hőérzékeny papírt használhat a terminálhoz.

14.5.7. A leggyakoribb válaszkódok (RC kód)

RC	Magyarázat	Teendők
000–006, 008, 009	Tranzakció jóváhagyva, sikeres fizetés ELFOGADVA ACCEPTED	
007	Adminisztratív tranzakció elfogadva ADMIN ELFOGADVA ACCEPTED ADMIN	
050	Általános elutasítás, több oka lehet ELUTASÍTVÁ DECLINED	A tranzakció nem került jóváhagyásra, hívja a bankját.
051	Lejárt kártya, tranzakció elutasítva EXPIRED CARD	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
052	PIN próbálkozások száma meghaladva, a kártya bizonyos ideig nem használható PIN TRIES EXCEEDED	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
055	Nem engedélyezett tranzakció típus INVALID TRANSACTION	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, vegye fel a kapcsolatot a bankjával.

RC	Magyarázat	Teendők
056	Nem támogatott kártya NO SUPPORT	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
057	Lopott vagy elveszett a kártya státusza LOST OR STOLEN CARD STATUS	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
058, 059	A kártya aktuális státusza nem engedélyezi a tranzakciót INVALID STATUS	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
060–063	A kártyához tartozó számla státusza nem engedélyezi a tranzakciót INVALID AUTHORIZATION TYPE	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, vegye fel a kapcsolatot a bankjával.
065, 066	A kibocsátó által indoklás nélkül elutasított tranzakció DECLINED	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
067–071	A tranzakció jóváhagyása nem lehetséges. CALL FIRST DATA	Rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, vegye fel a kapcsolatot a bankjával.
074	A tranzakció jóváhagyása nem lehetséges. UNABLE TO AUTHORIZE	Rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, vegye fel a kapcsolatot a bankjával.

RC	Magyarázat	Teendők
075	A kártya nem érvényes, mert a kártyaszám hossza nem megfelelő INVALID PAN LENGTH	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
076	Nincs elég fedezet a kártyán. INSUFFICIENT FUNDS	Nem rendellenes működés A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
077	A tranzakció elutasítva, mivel az előengedélyezési limitet az összeg meghaladta PREAUTHORIZATION LIMIT REACHED	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, vegye fel a kapcsolatot a bankjával.
079, 080, 081, 083, 086,	A tranzakció elutasítva, mivel meghaladta az aktuális összeglimitet LIMIT EXCEEDED	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
082	A tranzakció elutasítva, mivel a kártya meghaladta a tranzakció darabszám limitet. DECLINED	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
087	A tranzakció elutasítva, mivel a kártya meghaladta az aktuális jóváírás limitet DECLINED	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.

RC	Magyarázat	Teendők
107	A tranzakció elutasítva, mivel a kártya meghaladta a napi tranzakció darabszám limitet. LIMIT EXCEEDED	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
089	A kártya inaktív, vagy lezárt. DECLINED	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
098	A hitelesítés nem lehetséges. DECLINED	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
100, 101	Kibocsátó oldali hiba. UNABLE TO PROCESS THE TRANSACTION	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, vegye fel a kapcsolatot a bankjával.
201	Rossz PIN INCORRECT PIN	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyatulajdonost, hogy írja be a helyes PIN-kódot.
204	A POS terminál meghaladta az összeglimitet. ENTER LESSER AMOUNT	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, kérje meg a kártyabirtokost, hogy próbáljon meg másik kártyával vagy készpénzzel fizetni.
400–408	Általános elutasítás chip hiba miatt. DECLINED	Rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, vegye fel a kapcsolatot a bankjával.

RC	Magyarázat	Teendők
900	PIN próbálkozási lehetőségek meghaladva. CAPTURE CARD* PIN TRIES EXCEEDED	Nem rendellenes működés. Vonja be a kártyát.
901, 903, 906, 909, 911, 912	CAPTURE CARD*	Nem rendellenes működés. Vonja be a kártyát
902, 904, 905, 907, 908	CALL FIRST DATA CODE 10 CAPTURE CARD*	Nem rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, hívja a bankját és használja a „10-es kódot“
999	Kommunikációs hiba miatt a tranzakció elutasítva CONNECTION ERROR	Rendellenes működés. A tranzakció nem került jóváhagyásra, vegye fel a kapcsolatot a bankjával.

14.6. ICT 220 & IWL220 fizetésiterminál – speciális funkciók

14.6.1. Előengedélyezés

Előengedélyezés

Az „Előengedélyezés ” a későbbi „Vásárlás” típusú tranzakcióhoz szükséges pénzösszeg biztosítását jelenti a kártyabirtokos számlájáról. Olyan esetekben alkalmazható, amikor áruk, vagy szolgáltatások megrendelése esetén nem határozható meg a fizetés teljes (végleges) összege. Előengedélyezés igénye elsősorban szállodák és autókölcsönzők esetében a vendég bejelentkezése, vagy az autó átvétele előtt merül fel az ügyfél fizetőképességének vizsgálatára. Az elfogadó biztonsági okokból becsült nagyságú fizetési tranzakciót hajt végre, amellyel a kártyabirtokos számláján blokkolja az igényelt összeget a szükséges időre, és így nem fordulhat elő, hogy a kártyabirtokos számláján a tényleges fizetés időpontjában nem áll rendelkezésre a szükséges fedezet. Az előengedélyezést kötelezően egy másik tranzakció-típus is követi: az „Előengedélyezés befejezése” tranzakció, amely eredményeként a végső elszámolásra kerül sor.

Előengedélyezés tranzakció menete

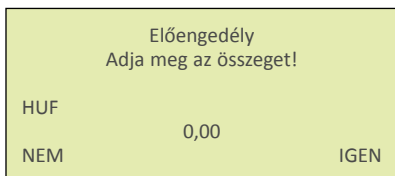
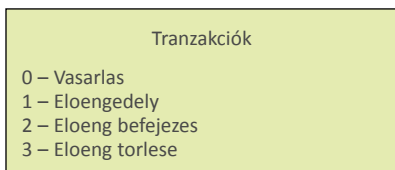
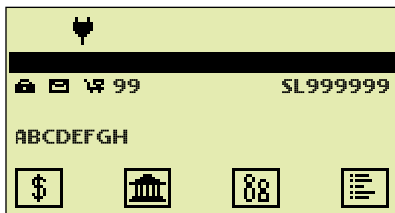
Az előengedélyezés tranzakció menete megegyezik a „Normál vásárlás” tranzakció menetével, azzal a különbséggel, hogy a terminálon az „Előengedélyezés” tranzakció típust kell kiválasztani. Ezt a tranzakció típust, mindkét azonosítási módszerrel (PIN kód, illetve aláírás ellenőrzés) el lehet végezni.

A tranzakció befejezését követően a terminál tranzakciós bizonylatot nyomtat, amelyet a későbbi tranzakcióig (Előengedélyezés befejezése) feltétlenül meg kell őrizni, annak hiányában a tranzakció nem kivitelezhető.

Előengedélyezés kérés a kártyatársasági szabályok alapján Maestro típusú bankkártyákkal csak a kártya fizikai jelenléte nélkül kezdeményezhető (ún. Card-not-present tranzakciók esetében). Az ily módon indított előengedélyezések összege nem térhet el a terhelendő végleges összegtől.

Előengedélyezés befejezése

E tranzakció lebonyolításához szükséges az eredeti „Előengedélyezés” tranzakció bizonylatának megléte a tranzakció lefolytatásához szükséges adatok megadása érdekében.



Előengedélyezés indítása

1. A terminál készenléti üzemmódban van, az alapvető információkat jeleníti meg.

2. Az előengedélyezés indítása:

- Nyomja meg az „f4” gyorsbillentyűt, vagy
- a tranzakció lista megjelenítéséhez válassza a „Tranzakciók” menü, majd az „Eloengedely” menüt. Az Előengedély művelet kiválasztása a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga ◀ gombbal lehet korrigálni.

3. Űsse be a tranzakció összegét, majd hagyja jóvá az „f4” billentyűvel (vagy a zöld O gombbal). Amennyiben elégepelte az összeget a sárga ◀ gombbal korrigálhat.

Előengedély

Használja a kártyát!

F –Billentyűzet

4. Helyezze be a kártyát.

Előengedély

HUF:

PIN:

5. PIN kód megadása majd jóváhagyása az „f4” billentyűvel (vagy a zöld **O** gombbal).

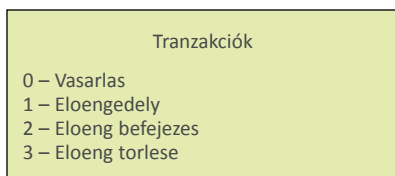
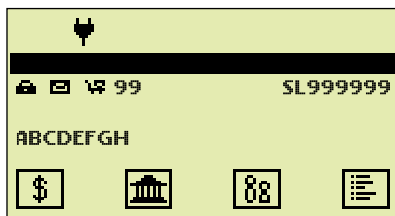
BIZONYLAT– Előengedélyezés

XY Kereskedés		➔	➊
Váci u. 34		➔	➋
1810 Budapest		➔	➌
2.4.2007		➔	➍
0000053 0010		➔	➎
000053		➔	➏
Vásárlási bizonylat		➔	➐
Terminál: TV001234567		➔	➑
Bizonylatszám: X001053		➔	➒
C: *****3456		➔	➓
Visa Debit		➔	➑
Előengedély		➔	➒
Foglalási szám: xxxxxxxxxxxxxxxx		➔	➓
ÖSSZEG HUF:		➔	➑
1200.00		➔	➒
Engedélykód: 1452125		➔	➓
(RC:001)		➔	➑
Elfogadva: 1425125 B		➔	➒
A bizonylatot kérjük őrizze meg!		➔	
Köszönjük		➔	

- 1.) Fejléc – az értékesítési hely azonosítása
- 2.) Tranzakció dátuma, ideje
- 3.) Tranzakció száma, feldolgozási tétel száma, sorozatszám
- 4.) Bizonylat típusa (kereskedő példánya, vevő részére kiállított bizonylat)

- 5.) Terminál azonosító
- 6.) Bizonylatszám
- 7.) Bankkártya szám (biztonsági okokból kimaszkolva)
- 8.) Kártya típusa (Master Card, Visa, etc.)
- 9.) Tranzakció típusa (Előengedélyezés)
- 10.) Foglalási szám
- 11.) Tranzakció összege
- 12.) Azonosító kód (a tranzakció egyedi azonosítója a rendszerben)
- 13.) Válasz kód
- 14.) Válasz + engedélyezési kód
- 15.) Lábléc – tájékoztató adatok

14.6.2. Előengedélyezés befejezése



1. A terminál készenléti üzemmódban van, az alapvető információkat jeleníti meg.

2. Az előengedélyezés indítása:

- Nyomja meg az „f4” gyorsbillentyűt, vagy
- a tranzakció lista megjelenítéséhez válassza a „Tranzakciók” menüpontot, majd az „Eloengbefejezés” menüpontot. Az előengedélyezés befejezés művelet kiválasztása a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga ◀ gombbal lehet korrigálni.

Előengedély Adja meg az összeget!		
HUF	0,00	
NEM		IGEN

3. Üsse be a tranzakció összegét, majd hagyja jóvá az „f4” billentyűvel (vagy a zöld **O** gombbal). Amennyiben elgépelte az összeget a sárga **◀** gombbal korrigálhat.

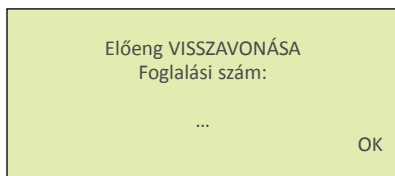
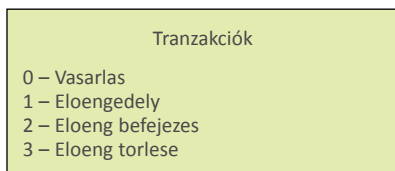
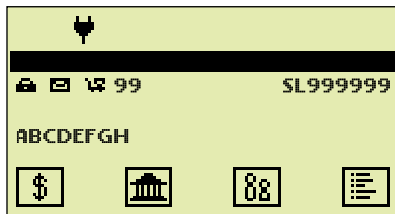
Előeng VISSZAVONÁSA Foglalási szám:	
...	OK

4. Üsse be az előengedélyezés tranzakció során nyomtatott bizonylaton lévő foglalási számot, majd hagyja azt jóvá az „f4” billentyűvel (vagy a zöld **O** gombbal). Amennyiben elgépelte az összeget a sárga **◀** gombbal korrigálhat.

5. Amennyiben az engedélyezés befejezése sikeres volt a terminál kinyomtatja a tranzakció bizonylatát.

XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest	
2.4.2007	15:10:24
0000053 0010	000053
Vásárlási bizonylat	
Terminál: TV001234567 Bizonylatszám: X001053 C: *****3456 Visa Debit	
Előengedély Foglalási szám: xxxxxxxxxxxxxxxx	
ÖSSZEG HUF:	1200.00
Engedélykód:	1452125
(RC:001)	
Elfogadva: 1425125 B	
A bizonylatot kérjük őrizze meg! Köszönjük	

14.6.3. Előengedélyezés törlése



1. A terminál készenléti üzemmódban van, az alapvető információkat jeleníti meg.

2. Az előengedélyezés törlés indítása:

- Nyomja meg az „f4” gyorsbillentyűt, vagy
- a tranzakció lista megjelenítéséhez válassza a „Tranzakciók” menüpontot, majd az „Eloengtörlése” menüpontot. Az előengedélyezés befejezés művelet kiválasztása a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga ◀ gombbal lehet korrigálni.

3. Üsse be az előengedélyezés tranzakció során nyomtatott bizonylaton lévő foglalási számot, majd hagyja azt jóvá az „f4” billentyűvel (vagy a zöld O gombbal). Amennyiben elgépelte az összeget a sárga ◀ gombbal korrigálhat.

4. Amennyiben az engedélyezés törlése sikeres volt, a terminál kinyomtatja a tranzakció bizonylatát.

BIZONYLAT – Előengedélyezés törlése

XY Kereskedés	
Váci u. 34	
1810 Budapest	
2.4.2007	15:10:24
0000053 0010	000053
Vásárlási bizonylat	
Terminál: TV001234567	
Bizonylatszám: X001053	
V: *****3456	
SVK	
Előeng.TÖRLÉS	
Foglalási szám: xxxxxxxxxxxxxxxx	
ÖSSZEG HUF:	0.00
Engedélykód:	1452125
(RC:001)	
Elfogadva: 1425125 B	
A bizonylatot kérjük őrizze meg!	
Köszönjük	

14.6.4. Visszatérítés

Csak bizonyos kereskedők részére adható. Vevői reklamáció esetén, amennyiben az elfogadó elismeri a kártyával fizetett vásárlás reklamációját, köteles visszatéríteni a reklamált összeget. Ebben az esetben a kártyabirtokosnak be kell mutatnia bankkártyáját, amellyel a vásárlást végrehajtotta, valamint az eredeti tranzakció bizonylatát, amelyet a terminál állított ki. Tilos a kártyával fizetett vásárlás összegének készpénzben való visszatérítése.

Az „VISSZATÉRÍTÉS” művelet folyamata minden esetben azonos, a felhasznált kártya és a vevő azonosításának módszerétől (PIN/aláírás) függetlenül. Ennél a műveletnél a Kártya-birtokos azonosításakor ugyanolyan felelősséggel kell eljárni, mint a „Normál vásárlás” tranzakció esetén.

Az elfogadó a „VISSZATÉRÍTÉS” művelet elvégzését biztonsági okokból korlátozhatja egy bizonyos felhasználóra. Például csak az elfogadóhely tulajdonosa, vagy vezetője kezdeményezheti a „VISSZATÉRÍTÉS” műveletet.

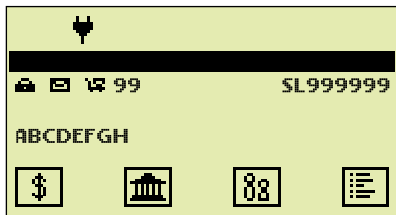
A „VISSZATÉRÍTÉS” műveletet kizárólag az elfogadónál végzett téves tranzakciók esetén lehetséges, és tilos az azt megelőző „Normál vásárlás” típusú tranzakció elvégzése nélkül végrehajtani. Minden feltétel betartása esetén a „Visszatérítés” művelet időben nem kötött az „Normál vásárlás” tranzakcióhoz.

A visszatérítés tranzakció típus a vásárlás ellentétje és a vásárlási összeg kártyabirtokos számláján való jóváírásra szolgál.

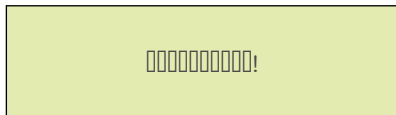
A következő, speciális esetekben használatos:

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

Folyamata:



1.) A terminál készenléti módban van, általános információk látszanak a kijelzőn



Ha PIN pad vagy contacless olvasó is van a terminálhoz csatlakoztatva azon az alábbi felirat látszik:

Menü:	
0	– vásárlás
1	– visszatérítés
2	– Ut. tran. törlése

2.) A fizetési tranzakció aktiválása:

- Nyomja meg az F1 billentyűt vagy
- F4 billentyűt a menü megjelenítéséhez

A tranzakció lista megjelenítéséhez válassza a **0–Tranzakció** menüt, majd a **1–visszatérítés** menüt.

A vásárlás művelet kiválasztása tehát az (F4→0→1) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga „◀” gombbal lehet korrigálni.

Visszatérítés
Adja meg az ellenőrző kódot

3.) Ha a visszatérítés funkció csak speciális ellenőrző kód magadásával elérhető, adja meg a kódot majd nyomja meg a zöld gombot (vagy F4).

Visszatérítés	
Adja meg az összeget!	
HUF	0,00
NEM	IGEN

4.) Adja meg a tranzakció összegét majd nyomja meg a zöld gombot. Ha gépelés során rossz összeget ad meg, azt a sárga „◀” billentyű segítségével tudja javítani.

Visszatérítés	
Használja a kártyát!	
F billentyűzet	

5.) Használja a kártyát a mágnes vagy chip-kártya olvasón.

Chipkártya esetén helyezze a kártyát a terminál chipkártyaolvasó nyílásába.

Ha sikerült a terminálkijelzőn az alábbi üzenet jelenik meg: „Vásárlás, EMV info, chip applikáció incizializálása”

Mágneskártya esetén húzza le a kártyát a mágnescsík olvasón (a terminál jobb oldalán található)

Visszatérítés

Kapcsolódás az engedélyező központhoz

6.) A tranzakciós összeg és a kártya adatok leolvasása után a terminál az engedélyező központtal kommunikál.

Ekkor már nem szakíthatja meg a tranzakciót.

A terminál ellenőrzi a tranzakció adatait (Kártya adatok, biztonsági adatok).

Ilyenkor a következő üzenet látszik a kijelzőn: „Visszatérítés, Kapcsolódás a szolgáltatóhoz, kapcsolódás az engedélyező központhoz, üzenet elküldve, üzenet megérkezett, ACK fogadva”

Visszatérítés

SIKERES tranzakció

7.) A tranzakció engedélyezés sikeresen befejeződött. A terminál kinyomtatja a kereskedői bizonylatot.

Visszatérítés

Nyomtat ügyfél bizonylatot?

NEM

IGEN

8.) Nyomtassa ki a vevői bizonylatot a zöld gomb megnyomásával (vagy F4) és adja azt át a vevőnek.

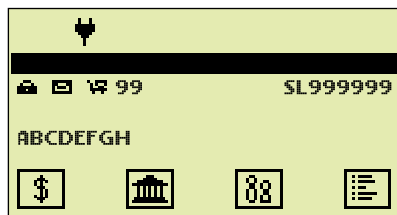
Ezután a tranzakció befejeződik, a terminál automatikusan visszatér készenléti módba, és várja a következő tranzakciót.

Bizonylat – Visszatérítés

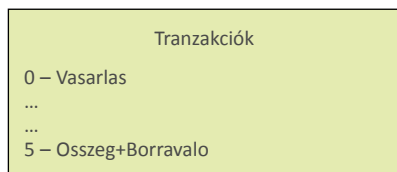
XY Kereskedés	
Váci u. 34	
1810 Budapest	
2.4.2007	15:10:24
0000053 0010	000053
Vásárlási bizonylat	
Terminál: TV001234567	
Bizonylatszám: X001053	
C: *****3456	
AID: X0000000000000	
Visa Debit	
VISSZATÉRÍTÉS	
ÖSSZEG HUF:	1200.00
Engedélykód: 1452125	
(RC:001)	
Elfogadva: 1425125 B	
A bizonylatot kérjük őrizze meg!	
Köszönjük	

14.6.5. Borraalós vásárlás

A borraalós vásárlás elsősorban éttermeknél használható szolgáltatás, amelynek menete hasonló a normál vásárláshoz. A „borraalós vásárlás” tranzakció végrehajtásakor – amennyiben a kártyabirtokos fizetéskor borraalót kíván adni – a kártyabirtokos számlája a vásárlási összeg borraalóval növelt értékével megterhelésre kerül, az elfogadó számláján pedig a bank az elszámoláskor jóváírja a vásárlás borraalóval növelt, tranzakciós jutalékkal csökkentett összegét.

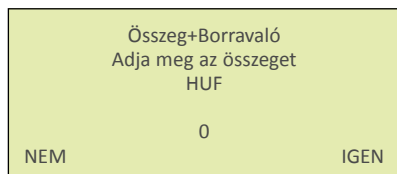


1. A terminál készenléti üzemmódban van, az alapvető információkat jeleníti meg.



2. A borraalós vásárlás indításához nyomja meg az „f4” gyorsbillentyűt, vagy a tranzakció lista megjelenítéséhez válassza a „Tranzakciók” menüpontot, majd az „Osszeg+Borraalo” menüpontot. A művelet kiválasztása a terminál menü rendszerében a

„fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga ◀ gombbal lehet korrigálni.



3. Üsse be a tranzakció összegét majd hagyja azt jóvá az „f4” billentyűvel (vagy a zöld ○ gombbal). Amennyiben elgépelte az összeget a sárga ◀ gombbal korrigálhat.

Összeg+Borravaló

Használja a kártyát

F-billentyűzet

4. Helyezze be a kártyát.

Összeg+Borravaló

Add borraalót?

NEM IGEN

5. Válasszon, hogy ad-e borraalót.

Összeg+Borravaló

HUF

Borraaló:

HUF 0

6. Adja meg a kívánt borraaló összegét majd nyomja meg a zöld **O** gombot a terminálon.

7. Ha pin kód köteles a tranzakció, adja meg a pin kódját.

Amennyiben az engedélyezés sikeres volt, a terminál kinyomtatja a tranzakció bizonylatát.

XY Kereskedés	
Váci u. 34	
1810 Budapest	
2.4.2007	15:10:24
0000053 0010	000053
Vásárlási bizonylat	
Terminál: TV001234567	
Bizonylatszám: X001053	
C: *****3456	
AID: X0000000000000	
Visa Debit	
Összeg+Borravaló	
ÖSSZEG HUF:	20.00
Borravaló HUF:	10.00
Összeg HUF:	10.00
Engedélykód:	1452125 B
(RC:001)	
Elfogadva: 1425125 B	
A bizonylatot kérjük őrizze meg!	
Köszönjük	

14.6.6. MO-TO (Mail Order/Telephone Order)

Írásos, vagy telefonos megrendelés útján történő kártyás fizetés tranzakciója. A megrendelésnek tartalmaznia kell a fizetés lebonyolításához szükséges alapvető adatokat – a bankkártya számát, az érvényesség idejét, a tranzakció összegét, az ún. CVC2 kódot (ez a bankkártya hátoldalán az aláírásra szolgáló felületen feltüntetett háromjegyű azonosító kód). A bankkártya fizikailag nincs jelen a fizetés helyszínén, az elfogadó feladata, hogy a kártyabirtokos által megadott adatokat a terminál billentyűzete segítségével megadja.

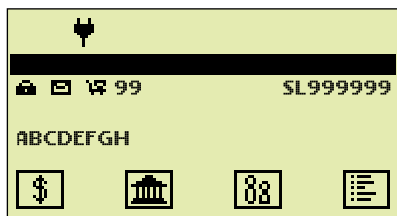
A telefonos és az írásos megrendeléssel történő áruvásárlás, vagy szolgáltatás bankkártyával történő kiegyenlítése során az elfogadónak a megrendeléshez formanyomtatványt kell készítenie, mely a következő adatokat tartalmazza:

- kártyabirtokos neve,
- kártyabirtokos címe,
- telefonos megrendelés esetén: telefonszám,
- kártya típusa, (Visa, Mastercard)
- kártyaszám,
- kártya érvényessége, Visa es Mastercard kártyák esetén a kártya hátlapján az aláíráspanelen a kártyaszámot, vagy annak töredékét követő háromjegyű azonosító, mely a CVV2, vagy a CVC2 kód
 - Mastercard kártyák esetében a kártya előlapján található kártyaszám és a kártya hátlapján található 3 jegyű azonosító (CVC2),
 - Visa kártyák esetében a kártya előlapján található kártyaszám (a 3 jegyű azonosítót nem kell megadni),
- a kártyabirtokos aláírása (csak írásos megrendelés esetén), a megrendelést kizárólag a kártyabirtokos írhatja alá,
- a tranzakció dátuma,
- az áru, vagy szolgáltatás pontos megnevezése,
- az áru, vagy szolgáltatás egységára tételenként,
- a teljes vételára (a tranzakció összértéke),
- a deviza neve

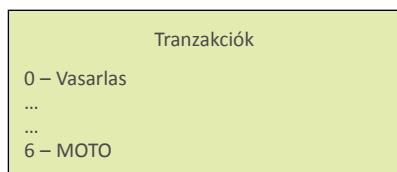
Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a jelenlegi kártyatársasági biztonsági előírások szerint a bankkártya adatok tranzakció után történő bármilyen formában való tárolására fokozott biztonsági követelmények vonatkoznak. Így a Visa es Mastercard kártyák esetén

a kártya hátlapján az aláírás panelen a kártyaszámot, vagy annak töredékét követő háromjegyű azonosító, (CVV2, vagy a CVC2 kód) semmilyen formában nem tárolható el. Azt a tranzakció elvégzése után a megrendelő lapon olvashatatlaná kell tenni!

A MO-TO tranzakció hasonlóképpen zajlik, mint az „Normál vásárlás” tranzakció (lásd 14.5.2. pont), azzal a különbséggel, hogy az elfogadónak a CVC2 kódot is meg kell adnia. E tranzakciótípus esetében, mivel a kártyabirtokos nincs jelen, a PIN kód megadására, és a tranzakciós bizonylat aláírására nincs lehetőség, ezért a tranzakció lebonyolítása után, a kártyabirtokos aláírásának helyén, telefonos megrendelés esetén a „phone order”, írásos megrendelés esetén a „mail order” kifejezést kell feltüntetni. A MO-TO típusú tranzakciók lebonyolítása különleges kezelést igényel és a szokványos kereskedelmi elfogadóhelyeken nem kerül alkalmazásra.



1. A terminál készenléti üzemmódban van, az alapvető információkat jeleníti meg.



2. Az előengedélyezés törlés indítása:

- Nyomja meg az **„f4” gyorsbillentyűt**, vagy
- a tranzakció lista megjelenítéséhez válassza a **„Tranzakciók”** menüpontot, majd az **„MOTO”** menüpontot. A MO/TO művelet kiválasztása a terminál menü rendszerében a **„fel”, „le”** navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga **◀** gombbal lehet korrigálni.

MO/TO		
Adja meg az összeget!		
HUF	0,00	
NEM		IGEN

3. Üsse be az előengedélyezés tranzakció során nyomtatott bizonylaton lévő foglalási számot, majd hagyja azt jóvá az „f4” billentyűvel (vagy a zöld  gombbal). Amennyiben elgépelte az összeget a sárga  gombbal korrigálhat.

MO/TO	
Adja meg a kártyaszámot:	
...	
	OK

4. Adja meg a kártyaszámot, majd nyomja meg az „f4” – OK gombot (vagy a zöld  gombot) a terminálon.

MO/TO	
Lejárat dátum:	
(HHÉÉ)	
...	
	IGEN

5. Adja meg a kártya lejárat dátumát (hónap/év) majd nyomja meg az „f4” – OK gombot (vagy a zöld  gombot) a terminálon.

MO/TO	
CVC2:	
...	
NEM	IGEN

6. Mastercard kártya esetében adja meg a CVC2 kódot. Ez a kártya hátoldalán található utolsó 3 számjegy

MO/TO	
CVC2:	
-	
	OK

6/A. Visa kártya esetében a piros gomb megnyomásával átugorhatja a CVC2 kód megadását. Ekkor a következő képen látható figyelmeztető üzenet jelenik meg.

MO/TO	
CVC/CAC mellőzése	
kockázatos.	
Szeretné?	
Nem	Igen

6/B. Ha CVC2 kód megadása nélkül kívánja folytatni a tranzakciót válassza az 'Igen' –t.

MO/TO	
Aláírás jó?	
NEM	IGEN

7. Amennyiben az engedélyezés sikeres volt, a terminál kinyomtatja a tranzakció bizonylatát, és rákérdez, hogy jó-e az aláírás. Erre válaszoljon „igen”-nel.

XY Kereskedés	
Váci u. 34	
1810 Budapest	
2.4.2007	15:10:24
0000053 0010	000053
Vásárlási bizonylat	
Terminál: TV001234567	
Bizonylatszám: X001053	
C: *****3456	
AID: X0000000000000	
Visa Debit	
Mo/To	
ÖSSZEG HUF:	1200.00
Engedélykód:	1452125
(RC:001)	
Elfogadva: 1425125 B	
A bizonylatot kérjük őrizze meg!	
Köszönjük	

BIZONYLAT – MO/TO

14.6.7. Manuális bevétel (manual entry)

A manuális bevétel (manual entry) tranzakció típus lebonyolítása különleges kezelést igényel és csak speciális kereskedők esetén (lásd 11. fejezet) kerülhet megadásra. Autó-kölcsönzők és szállodák utólagos terhelés (late charge) jogcímen bizonyos tételeket érvényesíthetnek a manual entry funkció segítségével a 11. fejezetben leírt szabályok szerint. Egyéb esetben a manual entry funkcióval kezdeményezett „eladás” tranzakció a vásárlás időpontjától számított Mastercard kártya esetében 7 napon belül, Visa kártya esetében 90 napon belül érvényesíthető. a manual entry funkció segítségével. A tranzakciós adatok a POS terminál billentyűzetének segítségével kerülnek megadásra.

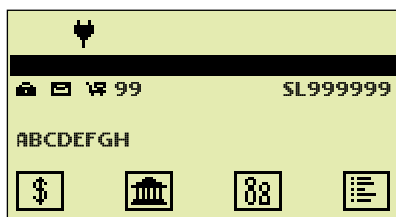
A late charge és no-show terhelés a normál vásárlás típusú tranzakcióval megegyező módon történik (14.5.2. pont) azzal a különbséggel, hogy kártya lehúzása, vagy chip olvasása helyett a kártyaszám és lejáratidő kézzel kerül bebillentyűzésre a terminálba. A kinyomtatott bizonylaton az aláírás helyén a „signature on file” megjegyzést kell feltüntetni.

Az utólagos terhelésről szóló bizonylat kártyabirtokosi példányát, valamint minden az utólagos terhelés alapjául szolgáló dokumentumot (szabálysértésről szóló jegyzőkönyv, kár esetén a javításról szóló számla, stb.) elfogadónak a kártyabirtokos által megadott címre két héten belül ki kell postázni.

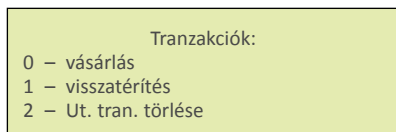
Kézi bevétel

Kézi kártyaszámbevitelles tranzakció csak az elfogadóbank engedélyével történhet. Ebben az esetben a kártyaadatok (kártyaszám, lejárat dátum) kézzel, a billentyűzet segítségével történnek bevitelre, nem a chip vagy a mágnescsík olvasó használatával.

Folyamat:



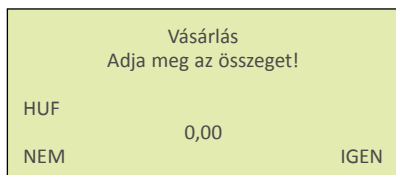
1. A terminál készenléti módban van, általános információk látszanak a kijelzőn.



2. A fizetési tranzakció aktiválása:

- Nyomja meg az **F1 gyorsbillentyűt**, vagy
- Nyomja meg az **F4 billentyűt** a menü aktiválásához,

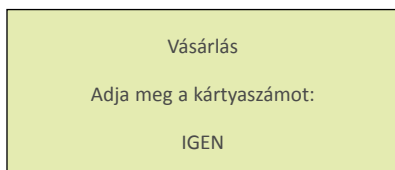
A tranzakció lista megjelenítéséhez válassza a **○ – Tranzakció** menüt, majd a **○ – vásárlás** menüt. A vásárlás művelet kiválasztása tehát az (**F4 → ○ → ○**) billentyű kombinációval vagy pedig a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga **◀** gombbal lehet korrigálni.



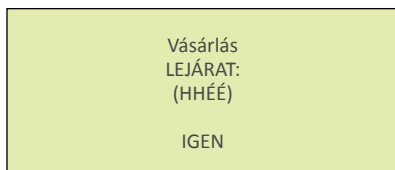
3. Üsse be a tranzakció összegét majd hagyja azt jóvá az **F4 billentyűvel** (vagy a zöld **○** gombbal). Amennyiben elgépelte az összeget a sárga **◀** gombbal korrigálhat.



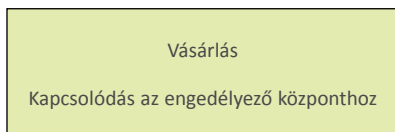
4. Nyomja meg az **F** funkcióbillentyűt a kézi kártyaszámbevitel aktiválásához.



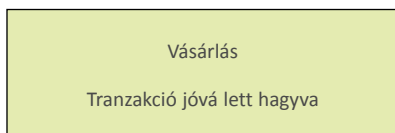
5. Üsse be a kártyaszámot, majd hagyja jóvá a zöld **O** gombbal (vagy az **F4** funkcióbillentyűvel).



6. Üsse be a kártya lejárat dátumát (HHÉÉ), majd hagyja jóvá a zöld **O** gombbal (vagy az **F4** funkcióbillentyűvel).



7. A kártyaadatok megadása után a terminál kommunikál az autorizációs központtal, ekkor már nem tudja megszakítani a tranzakciót. A terminál ellenőrzi a tranzakció adatait (Kártya adatok, biztonsági adatok, van e elég fedezet a kártyán). Ilyenkor a következő üzenet látszik a kijelzőn: „Vásárlás Kapcsolódás a szolgáltatóhoz, kapcsolódás az engedélyező központhoz, üzenet elküldve, üzenet megérkezett, ACK fogadva”



8. Az engedélyezés sikeresen befejeződött, a terminál kinyomtatja a kereskedői bizonylatot.

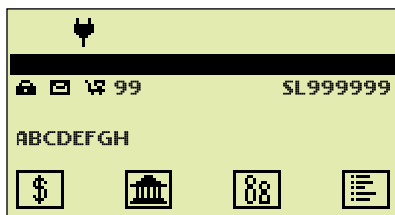
Vásárlás	
Nyomtasson másolatot a kártyabirtokosnak?	
NEM	IGEN

9. Nyomtassa ki a vevői bizonylatot a zöld **O** nyomógomb (vagy az **F4** gyorsbillentyű) megnyomásával.

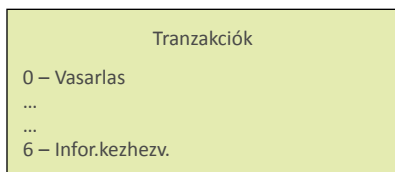
Ezután a tranzakció befejeződik, a terminál automatikusan visszatér készenléti módba, és várja a következő tranzakciót.

14.6.8. Információs ticket bizonylatnyomtatása

Az információs ticket bizonylat nyomtatása elsősorban éttermi kereskedőknél használatos, ahol a vásárló a kívánt borralalót a terminálon nyomtatott pro-forma bizonylaton tudja megadni.

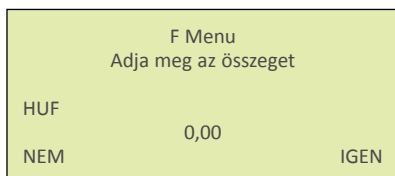


1. A terminál készenléti üzemmódban van, az alapvető információkat jeleníti meg.

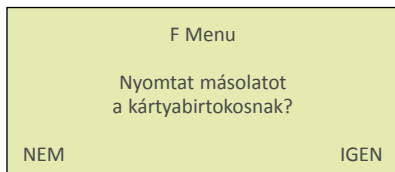


2. Az információs ticket bizonylat nyomtatásához nyomja meg az „f4” gyorsbillentyűt, majd a tranzakció lista megjelenítéséhez válassza a „Tranzakciók” menüpontot, majd az „Infor. kezhezv.” menüt. Az művelet kivá-

lasztása a terminál menü rendszerében a „fel”, „le” navigációs gombok segítségével, majd a zöld **O** gomb megnyomásával érhető el. Rossz menüpont kiválasztását a sárga **<** gombbal lehet korrigálni.



3. Üsse be a tranzakció összegét majd hagyja azt jóvá az „f4” billentyűvel (vagy a zöld **O** gombbal). Amennyiben elégtelte az összeget a sárga **<** gombbal korrigálhat.



4. Nyomtasson bizonylatot a kártyabirtokosnak az „Igen” gomb választásával.

5. A kártyabirtokos a kinyomtatott bizonylaton tudja megadni a borralaló összegét

XY Kereskedés	
Váci u. 34	
1810 Budapest	
2.4.2007	15:10:24
0000053 0010	000053
Vásárlási bizonylat	
Terminál: TV001234567	
Bizonylatszám: X001053	
----- Pro	
forma bizonylat	

Összeg HUF:	20.00
Borralaló HUF:	

A bizonylatot kérjük őrizze meg!	
Köszönjük	



- 1.) Eredeti tranzakció összege
- 2.) Borralaló

14.6.9. Hívja a kibocsátó bankot

A „Referaltolssuer” – „Hívja a kibocsátó bankot” üzenet olyan speciális esetekben jelenhet meg a terminál kijelzőjén, amikor telefonos engedélykérésre van szükség. Ilyen esetben az elfogadó bankkal kell felvenni a kapcsolatot, és a szükséges tranzakciós adatok megadásával (terminál azonosító, kártyaszám, tranzakció összeg) kérni kell az engedélykódot. Az engedélykód bevitelével a tranzakció tovább folytatódik. Ha nem adunk meg engedélykódot a tranzakció elutasításra kerül.

Vásárlás

Kérem hívja a kibocsátót
a referál kód miatt

Nyomjon le egy billentyűt...

1. A terminálon indított tranzakció (pl. vásárlás) során a terminál figyelmeztető üzenetet jelenít meg:

Vásárlás

Kibocsátó jóváhagyta
a tranzakciót?

NEM IGEN

2. Ha a bank jóváhagyta a tranzakciót nyomja meg az „Igen” gombot.

Vásárlás

Adja meg a referencia
számot:

3. A banktól kapott engedély kód (referencia szám) bevitel.

Vásárlás

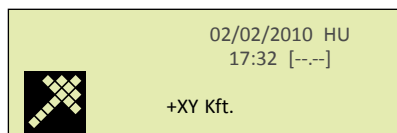
Adja meg a referencia
számot ismét:

4. Erősítse meg az engedélykódot (referencia szám).

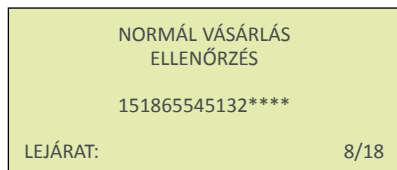
Az engedélykód bevitel után a tranzakció a normál vásárlásnál ismertetett módon folyik tovább.

14.7. Speciális tranzakciótípusok

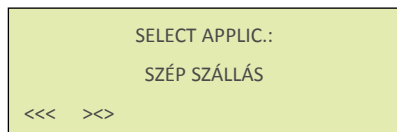
14.7.1 SZÉP kártya elfogadás



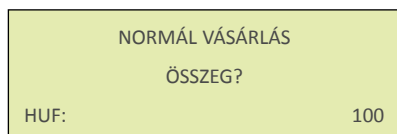
Alaphelyzetből lehet indítani a vásárlást.



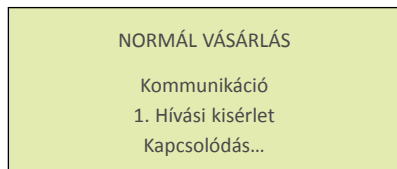
Bizonyos banki terminálokon ellenőrzés szükséges!



Fel és le nyilakkal lehet kiválasztani a szükséges zsebet.



Összeg megadása.



Kommunikáció.

XY Kereskedés Váci u. 34 1810 Budapest	
Dátum: 2012-04-11 10:24 Terminál: TV001234567 Kezelő: Tranzakció sorszáma: 0012	
Elszámoló: XY Bank	
Kártyaszám/Card number (S): *****3456 OTP Szép card	
Válasz/Response: 001 ELFOGADVA Eng.szám/Auth.c.: 701813 B	
NORMÁL VÁSÁRLÁS	
Összeg/Amount (HUF):	10.- Ft
Szolg.:	SZÉP szállás
Elérhető egyenleg/ Available balance (HUF):	35009.- Ft
Aláírás/Signature:	
Eladó példánya version: 1n4f.00.LPILHFA1	

Eladó bizonylata.

A bizonylaton szerepel a használt zseb és tranzakció adatai és a felhasználható egyenleg.

SZÉP kártya zsebek:

- SZÉP SZÁLLÁS
- SZÉP VENDÉGLÁTÁS
- SZÉP SZABADIDŐ

Nyomtat másolatot
a vevőnek?

OK = IGEN /
STOP = NEM

XY Kereskedés
Váci u. 34
1810 Budapest

Dátum: 2012-04-11 10:24

Terminál: TV001234567

Kezelő:

Tranzakció sorszáma: 0012

Elszámoló: XY Bank

Kártyaszám/Card number

(S): *****3456

OTP Szép card

Válasz/Response: 001

ELFOGADVA

Eng.szám/Auth.c.: 701813 B

NORMÁL VÁSÁRLÁS

Összeg/Amount (HUF):

10.- Ft

Szolg.:

SZÉP szállás

Elérhető egyenleg/

Available balance (HUF):

35009.- Ft

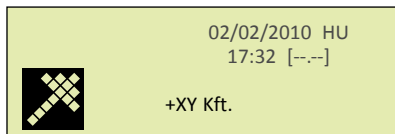
Aláírás/Signature:

.....

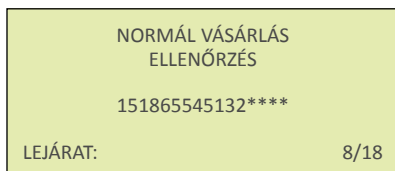
version: 1n4f.00.LPILHfA1

Vevő bizonylata

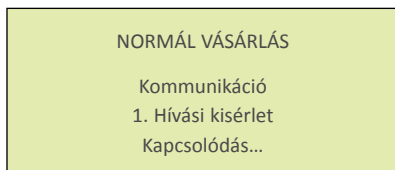
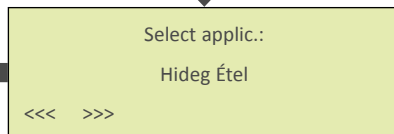
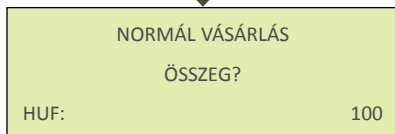
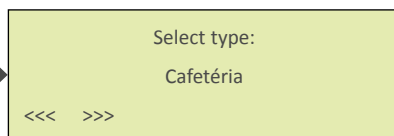
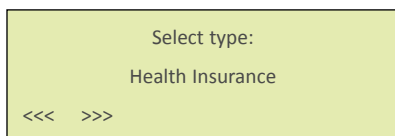
14.7.2 OTP Egészségpénztári és Cafetéria kártya elfogadás



OTP EP és Cafetéria kártya elfogadás:
AZ OTP egészségpénztári kártyának, illetve Cafetéria kártyának ugyanaz a BIN-je.



A kártya lehúzása után ki kell választani, hogy melyik kártyát kívánjuk használni.
Health Insurance – Egészségpénztári kártya
Cafetéria – multizsebes kártya



Cafetéria kártyánál választható alzsebek:

- Meleg étel
- Hideg étel
- Internet utalvány
- Ajándék utalvány
- Kultúra utalvány
- Iskolakezdés

A kiválasztás a FEL/LE nyilakkal történik

XY Kereskedés
Váci u. 34
1810 Budapest

Dátum: 2012-04-11 10:24
Terminál: W60****
Kezelő:
Tranzakció sorszáma: 0012

Elszámoló: XY Bank

Kártyaszám/Card number
(S): *****3456

OTP Egészségpt

Számlaszám:
115645646

Válasz/Response: 001

ELFOGADVA

Eng.szám/Auth.c.: 701813 B

NORMÁL VÁSÁRLÁS

Összeg/Amount (HUF):

100.- Ft

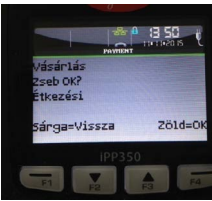
Appl.: Meleg étel

.....
Eladó példánya

version: 1n4f.00.LPILHfA1

Eladói bizonylat

Erzsébet (EUF) kártya elfogadás

	A terminál bekapcsolásakor a kezdőképernyő látszik, az EUF kártya tranzakció ugyanúgy indítható, mint bármely bankkártyás tranzakció. A tranzakciós összeg megadása után a terminál kéri a kártyát. (Az EUF kártya jelenleg mágnes csíkon fogadható csak el!)
	Az EUF kártya lehúzása után ki kell választani a megfelelő zsebet. Az alábbi zsebek érhetők el a terminálon: ▪ 01 - Étkezési ▪ 02 - Ajándék ▪ 03 - Iskolai ▪ 04 - Gyermekvédelmi ▪ 05 - Kultúra ▪ 06 - Sport ▪ 07 - Üdülés ▪ 08 - Rekreáció
	Hibás zseb választás esetén az előző menübe visszalépni a sárga gomb lenyomásával lehet. A kiválasztott zsebet jóváhagyni a zöld gomb lenyomásával lehet.
	Mivel az EUF kártya PIN köteles, a zsebkiválasztás után a következő lépés a PIN kód megadása. A PIN kód megadása után a normál tranzakciómenet szerint történik a vásárlás.

Mellékletek

1. számú melléklet

JEGYZŐKÖNYV TALÁLT, VAGY BEVONT BANKKÁRTYÁHOZ

A terminál száma:

Az elfogadóhely neve:

Elfogadóhely postacíme:

Bankkártya száma:

Kártya lejárat:

A kártyabirtokos neve:

A bevonás / megtalálás időpontja:

A kártyát bevonó / megtaláló személy neve, telefonszáma:

.....

Kártyabevonás esetén, amennyiben a Kártyabirtokos igazolja magát, a személyazonosságot igazoló fényképes hatósági okmány (útlevél, személyi igazolvány stb.) száma:

.....

A kártyabevonás / megtalálás körülményei:

.....

.....

.....

Dátum

.....

A kártyát beküldő személy aláírása

2. számú melléklet

ÉRTESÍTŐ UTÓLAGOS TERHELÉSRŐL / LATE CHARGE NOTIFICATION

A szálláshely adatai / *Hotel's data*

Szálláshely neve (name of hotel):

Szálláshely címe (address of hotel):

.....

A kártyabirtokos adatai / *Cardholder's data*

Kártyabirtokos neve (*cardholder's name*):

Kártyabirtokos címe (*cardholder's address*):

.....

Kártyaszám (*cardnumber*):

Kártya érvényessége (*expiration of card*):

Bejelentkezés dátuma (*date of arrival*):

Kijelentkezés dátuma (*date of departure*):

Szobaszám (*room number*):

Ezúton kívánjuk értesíteni Önt, hogy a szállodai tartózkodása kapcsán az alábbi károkat észleltük (*We would like to inform you that we have noticed the following damage related to your stay*):

.....

.....

.....

A szállodát ért kár becsült értéke (*amount of the estimated damage*):

..... HUF/EUR/USD

.....

Szálloda aláírása (*Hotel's signature*)

Nyilatkozat: Alulírott ezennel engedélyezem, hogy a szálláshely a tényleges kár értékével fenti bankkártyámat megterhelje. **Declaration:** *Undersigned Cardholder, I authorize the hotel to debit my card the cost of the damage*

.....

Kártyabirtokos aláírása (*Cardholder's signature*)

3. számú melléklet

POS TRANZAKCIÓ JÓVÁÍRÁSI (VISSZATÉRÍTÉSI) KÉRELEM

A jóváíráshoz kérjük, jelen kérelem mellett, szíveskedjen megküldeni a terhelésről szóló tranzakciós bizonylatot. Felhívjuk figyelmét, hogy tranzakció jóváírás (visszatérítés) csak az elfogadónál végrehajtott téves terhelés javítása, áru/szolgáltatás cseréje, szolgáltatás lemondása esetén lehetséges. Jóváírás kizárólag arra a bankkártyára eszközölhető, melyen a terhelés történt, valamint a visszatérítés összege az eredeti terhelés összegét nem haladhatja meg!

Kereskedő tölti ki!

Kereskedő neve:

TID (terminálazonosító):

Kereskedő telefon és faxszáma:

Kereskedő e-mail címe:

Kapcsolattartó neve:

Kártyaszám utolsó négy jegye:

Tranzakció összege:.....

Tranzakció dátuma/pontos időpontja:.....

Engedélyszám:

A jóváírás indoka:.....

Kereskedő ezúton kéri az alábbiakban részletezett tranzakció kártyabirtokos felé történő jóváírását és a kérelem aláírásával egyidejűleg hozzájárul a tranzakció értékének POS elfogadói számlájáról történő levonásához.

Dátum:

.....

aláírás

4. számú melléklet

POS TRANZAKCIÓ UTÓLAGOS MANUÁLIS RÖGZÍTÉS / JAVÍTÁS KÉRELEM

A manuális rögzítéshez kérjük, jelen kérelem mellett, szíveskedjen megküldeni a terhelésről és az esetleges sztornó tranzakcióról szóló POS bizonylatokat, valamint a pénztárbizonylat (vagy más terhelés jogosságát igazoló dokumentációt) a 301-1818-as faxszámra vagy a budapestkartya.elfogadas@unicreditgroup.hu e-mail címre.

Kereskedő tölti ki!

Kereskedő neve:

TID (terminálazonosító): (terminál oldalán) HH

Kereskedő telefon és faxszáma:

Kereskedő e-mail címe:

Kapcsolattartó neve:

Kártyaszám utolsó négy jegye:

Tranzakció összege:.....

Tranzakció dátuma/pontos időpontja:.....

Engedélyszám:

Egyéb megjegyzés (pl. tévesen terhelt összeg, 34 e HUF helyett 24 e HUF terhelése stb.)

.....

Kereskedő ezúton kéri a fentiekben részletezett tranzakció utólagos elszámolását, mert a kártyabirtokos az árut elvitte/szolgáltatást igénybe vette.

A kérelem aláírásával egyidejűleg hozzájárulok ahhoz, hogy amennyiben a kártyabirtokos reklamációs folyamatot indít a kibocsátó bankjánál (nem ismeri el a tranzakció jogosságát) az UniCredit Bank Hungary Zrt. a tranzakció jutalékkal csökkentett ellenértékét a későbbiekben visszaterhelje a bankkártya-elfogadási szolgáltatási szerződésben szereplő folyószámlámra.

Tájékoztatásul közöljük, hogy a Bankkártya-elfogadási szolgáltatás kondíciós listájában szereplő aktuális manuális rögzítés díját terheljük a folyószámláján.

Dátum:

.....

aláírás

pecsét

5. számú melléklet

REQUEST FOR PRE-AUTHORIZATION CANCELLATION – ENGEDÉLYKÉRÉS TÖRLÉSI KÉRELEM

Kereskedő tölti ki!

Name of merchant (kereskedő neve):

TID (terminálazonosító):

Cardnumber (kártyaszám):

Amount (tranzakció összege):

Currency of transaction (devizaneme): HUF

Authorization number (engedélyszám):

Date of transaction (tranzakció dátuma):

Engedélyszám:

Dátum:

.....
The signatures of the merchant (kereskedő aláírása)

Bank tölti ki!

To:

Name of issuing bank:

Contacts:

Tel.:

Fax:

We hereby ask you for cancelling the above preauthorization completely in its total amount, because cardholder has disclaimed the requested service in defined time and way.

(Kérjük a fenti tranzakció teljes összegére vonatkozó foglalást véglegesen törölni, mivel a kártyabirtokos a kért szolgáltatást az előírt módon és időben lemondta.)

Best Regards,

.....

Érvényes:
2017. február 20-tól

Üdvözöljük bankunkban!
 **UniCredit Bank**