

Fizetési Kártya Elfogadói Kézikönyv

Elfogadás napja: 2017. szeptember 29.
Hatályos: 2017. szeptember 29.

Tartalom:

1. Bevezető
2. Definíciók
3. Kártya érvényességének és valóságának ellenőrzése
4. Bankkártyás tranzakció lebonyolítása elektronikus terminállal
5. Elszámolás
6. Visszaélések
7. Reklamáció
8. Értéknövelt kényelmi szolgáltatások
9. Mellékletek

1. Bevezető

Üdvözljük Önt az **Országos Fizetési Szolgáltató Zrt. (továbbiakban O.F.SZ. Zrt.)** kártya elfogadói partnereinek sorában. Szerződés aláírásával Ön egy többmilliós elfogadói hálózatba csatlakozott. A **MasterCard** világszerte több mint 210 országban és területen van jelen fontos összekötő láncszemként a pénzügyintézetek és vállalkozások, a kártyabirtokosok és kereskedők milliói között.

A MasterCard biztonságosabb, kényelmesebb és jövedelmezőbb fizetési megoldások kifejlesztésével viszi előre a kereskedelmet. Világszerte fizetések milliárdjait bonyolítja le, így építi az üzleti kapcsolatokat és gyorsítja az üzletmenetet.

Cégünk alapvető célja, hogy magas szintű kártyaelfogadói szolgáltatást nyújtson Önöknek, mint ügyfeleinknek. A kézikönyv tartalmazza mindazokat a hasznos és fontos információkat, mely szükséges az Ön(ök) kártyaelfogadási tevékenységének zökkenőmentes lebonyolításához.

Az O.F.SZ. Zrt.-vel kötött szerződés lehetővé teszi, hogy az Ön(ök) üzletében a magyar és a külföldi Kártyabirtokos is kényelmesen és biztonságosan fizethessen kártyájával, továbbá **Magyarországon elsőként** értéknövelt kényelmi szolgáltatásokat vegyen igénybe. A kártyaelfogadás bizonyítottan új, többet költő vevőket hoz, növelve ezzel üzlete forgalmát, ugyanakkor megkíméli Önt a készpénztartás veszélyeitől és költségeitől. A Fizetési Kártya elfogadás egyik legnagyobb előnye a biztonságos fizetés lehetősége, melyet a szabályok betartása esetén minden elfogadó élvezhet.

Ez a kézikönyv tartalmazza a Fizetési Kártya elfogadással kapcsolatos technikai, arculati és elfogadási előírásokat.

A fenti előnyökkel párhuzamosan azonban a következő alapszabályokat szem előtt kell tartania:

Ön(ök)nek a Fizetési Kártya elfogadói szerződésben szereplő típusú kártyát köteles üzletében elfogadni(uk), függetlenül attól, hogy mely belföldi vagy külföldi bank bocsátotta ki.

A kártyaelfogadás lehetőségét üzletében megfelelően, feltűnő módon jeleznie kell, melyhez segítséget nyújtanak az O.F.SZ. Zrt. által biztosított matricák, és egyéb marketing anyagok.

Kártyával csak és kizárólag valós áruvásárlás, szolgáltatás ellenértéke fizethető ki. Tilos a kártyát a Kártyabirtokos bármely más jogcímen fennálló tartozásának vagy más kártyájára vonatkozó tranzakciójának pénzügyi rendezésére elfogadni.

Kártyával csak és kizárólag az Ön(ök) Fizetési Kártya Elfogadói szerződésében megadott elfogadóhelyén történt áruvásárlás, szolgáltatás ellenértéke fizethető ki. Tilos a kártyát más elfogadó nevében vagy helyett elfogadni.

Az Ön(ök) üzletében szerződésünk értelmében megbízott munkatársaink jogosultak próbavásárlást végrehajtani, illetve látogatásuk során a kártyaelfogadás körülményeit felmérni.

Kártyaelfogadást minimum, vagy maximum összeghez kötni nem megengedett. A szolgáltatást vagy árut ugyanolyan minőségben és áron kell biztosítani, mint a készpénzzel vagy egyéb módon fizetők esetében.

Ez a kézikönyv az Ön(ök) Fizetési Kártya elfogadói szerződésének szerves és elválaszthatatlan részét képezi, ezért Ön/(ök) köteles(ek) mindenben a kézikönyv utasításai szerint eljárni. Az O.F.SZ. Zrt-nek jogában áll a kézikönyvben leírt szabályokat és folyamatokat megváltoztatni. A változtatásokról az O.F.SZ. Zt. az elfogadót írásban értesíti.

Ezen Kézikönyv szerves és elválaszthatatlan részét képezi a Fizetési Kártya Elfogadói Szerződésnek.

Kérdései, reklamációi esetén az alábbi elérhetőségeiken állunk rendelkezésére:

Kérjük, hogy amennyiben gyanúsnak tűnő vásárlást észlel, vagy a POS terminál meghibásodása esetén keresse az O.F.SZ. Zrt. 0-24 órában rendelkezésre álló Contact Centerét a +36 1 999 2222 telefonszámon. Ha telefaxot kíván küldeni, a +361 577 4661 számon teheti meg.

Amennyiben tranzakciókkal, kivonattal, illetve jutalékkal kapcsolatos reklamációt/kérést kíván bejelenteni, azt írásban, az O.F.SZ. Zrt. Contact Centerének címezve 1027, Budapest, Kapás utca 6-12. levelezési címre, vagy e-mail-ben az info@ofsz.hu címre küldheti el.

Üzleti jellegű, szerződéskötéssel, módosítással, új üzlet nyitásával kapcsolatos kérdéseivel kapcsolatban kérjük, hívja illetékes üzletkötőjét, kapcsolattartóját.

2. Definíciók

Fizetési Kártya (továbbiakban kártya, illetve bankkártya): az a 86x54 mm nagyságú műanyag lap, vagy más módon megjelenő eszköz mely jelenti mindazon nemzetközi és belföldi kibocsátású készpénz helyettesítő fizetőeszközt, mely a kártyaadatok fizikai és/vagy elektronikus tárolása, szabályozott módon való közlése révén termékek és/vagy szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére vagy egyéb szolgáltatások igénybe vételére szolgál az elfogadásra kijelölt helyeken, és amelyeket egyfelől az O.F.SZ. bocsát ki, másfelől az O.F.SZ. elfogadási körébe tartozik.

Nemzetközi Kártyatársaság: (Mastercard International S.A.) jelenti azt a nemzetközi szervezetet, melyhez a O.F.SZ. tagként való csatlakozása vagy egyéb szerződés révén jogosult a szervezet szabályai szerint Fizetési Kártyával kapcsolatos tevékenységek végzésére.

Szerződés: az Elfogadó és az O.F.SZ. Zrt. között a Fizetési Kártya elfogadói tevékenység, valamint az ahhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások tárgyában létrejött teljes szerződési dokumentációt jelenti, amelynek részei: az O.F.SZ. Zrt. hatályos Általános Szerződési Feltételei, a hatályos ÁSZF, továbbá az egyedi Szerződés és annak valamennyi melléklete.

Elszámolható kártya: jelenti mindazon kártyák körét, melyre az O.F.SZ. Zrt. az Elfogadóval a Szerződést megkötötte, és ezen kártyák körét meghatározza.

Elfogadó jelenti mindazokat a személyeket, amelyekkel az O.F.SZ. Szerződést kötött áruk és szolgáltatások ellenértékének, az O.F.SZ. Zrt. által kibocsátott vagy annak elfogadási körébe tartozó Fizetési Kártyákkal történő kiegyenlítésére.

Elfogadóhely jelenti az Elfogadó által, jelen Szerződés keretei között üzemeltetett olyan helyiséget, amely kártya elfogadó terminállal felszerelt.

Engedélykérés jelenti a kártyaelfogadás O.F.SZ. Zrt. által történő engedélyeztetését.

Kártyabirtokos jelenti mindazokat a természetes személyeket, akiknek neve a fizetési eszközként használt kártyán elektronikus formában szerepel, vagy akik a kártya használatára jogosultak.

Tranzakció jelenti a kártya használatával kapcsolatos sikeres és sikertelen számlaterheléseket és jóváírásokat. Sikeresnek minősül a tranzakció, amennyiben azt az O.F.SZ. Zrt. engedélyezte, és az elfogadó nem jelezte, hogy az áru/szolgáltatás igénybe vétele valamilyen okból megghiúsult. A tranzakciók elszámolása során az O.F.SZ. Zrt. a sikeres tranzakciókat veszi figyelembe.

Logo jelenti az olyan jogszerűen használt emblémát, amely – a kártyán feltüntetett, az egyes Nemzetközi kártyatársaság, vagy az O.F.SZ. Zrt. által kifejlesztett és kínált szolgáltatások egyedi jeleként – egyértelműen utal a kártya elfogadásának helyére.

Limit jelenti azon tranzakció összeget, melyet elérve vagy azt meghaladva az elfogadóhely köteles a Nemzetközi kártyatársaság és/vagy az O.F.SZ. Zrt. által megszabott szigorú biztonsági előírásokat betartani

Floor limit jelenti a Nemzetközi kártyatársaság és/vagy az O.F.SZ. Zrt. által az adott kártyára vonatkozóan meghatározott és rögzített limitet, mely felett a tranzakciót engedélyeztetni kell. Az O.F.SZ. Zrt.-vel szerződött elfogadóhelyek esetében a floor limit nulla, minden tranzakció engedélyköteles.

Érintés nélküli tranzakciós floor limit jelenti azt az összeghatárt, mely alatt az érintés nélküli tranzakciók off-line módon kerülhetnek végrehajtásra. Ez az összeghatár a Kártyatársasági előírások betartása mellett az O.F.SZ. által bármikor szabadon változtatható, mely paramétert jogosult a POS terminálba bármikor letölteni.

Érintés nélküli tranzakciós limit jelenti azt az összeghatárt, mely alatt a tranzakció érintés nélküli tranzakcióként hajtható végre, a fölött a POS terminál utasítására a kártyát chipen vagy mágnescsík alapon kell elfogadni. Ez az összeghatár a Kártyatársasági előírások betartása mellett az O.F.SZ. által bármikor szabadon változtatható, mely paramétert jogosult a POS terminálba bármikor letölteni.

POS terminál (point of sale) jelenti azt a különálló elektronikus berendezést, esetleg csak szoftvert, amely a kártyatranzakció helyén, a készpénz nélküli forgalom lebonyolításának eszköze. Alkalmazása során a kártyát részben ellenőrzi, a tranzakció végrehajtására az O.F.SZ. Zrt-től kapott engedélyt elektronikus úton megadja vagy elutasítja, illetve – floor limit alatt – a tranzakciót elbírálja, majd rögzíti és továbbítja az O.F.SZ. felé a kártyaművelettel kapcsolatos információkat.

Hibrid kártya elfogadására alkalmas POS jelenti azon POS terminált, mely egyaránt alkalmas hagyományos mágnes csíkkal ellátott, illetve chip kártya adatainak azonosítására, a kártya elfogadására.

Érintés nélküli kártya elfogadására alkalmas POS jelenti azon POS terminált, mely alkalmas a mágnescsíkon, vagy chipen tárolt adatokat NFC segítségével, kontaktus nélkül leolvasni és a tranzakciót végrehajtani.

Elektronikus kártyaelfogadás jelenti azt a műveletet, amely során az Elfogadó a kártyával történő tranzakciókat elektronikus úton, POS terminál segítségével bonyolítja.

Mágnescsíkos tranzakció jelenti azon tranzakciót, mely során mágnescsíkos vagy hibrid kártyát használtak és a POS terminál mágnescsík leolvasó funkciója szolgált az adatok leolvasására.

Chipes tranzakció jelenti azon tranzakciót, mely során chip vagy hibrid kártyát használtak és a POS terminál chip leolvasó funkciója szolgált az adatok leolvasására.

Érintés nélküli tranzakció jelenti az érintés nélküli fizetésre alkalmas Fizetési Kártyával történő fizetést, melyhez elegendő a Fizetési Kártyát a POS terminál közelébe tartani.

POS kártyabizonylat jelenti az elektronikus kártyaelfogadás esetén a POS terminál által készített kétpéldányos nyomtatványt, mely a POS terminál által az O.F.SZ. Zrt.-hez elküldött elektronikus adatokat tartalmazza.

POS forgalmi kivonat: az Elfogadó részére az O.F.SZ.Zrt. által havonta küldött kimutatás, mely tartalmazza az Elfogadó POS termináljain végzett Fizetési Kártya forgalmat, a levont tranzakciós jutalékot és a két tétel különbözetét és, az utólagosan elszámolt (korrekciós) tételeket.

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

3. Kártya érvényességének és valódiságának ellenőrzése

3.1. Kártya elfogadhatósága

Ellenőrizze, hogy a fizetésre bemutatott kártyák típusát a szerződés és mellékletei értelmében elfogadhatja-e. Az elfogadható kártyák körét a Fizetési Kártya elfogadói szerződés tartalmazza.

A kártya-elfogadói szerződésben rögzített elfogadható kártyák köréről a vásárlókat jól látható helyen tájékoztatni szükséges.

3.2. A kártya épsége

Vizsgálja meg, hogy a kártya nem sérült, vagy rongálódott (pl. aláírás panelen megjelenő VOID felirat), a kártyát vagy az azon szereplő adatokat (pl. kártyaszám) nem változtatták-e meg valamilyen módon. Törött, átlukasztott, deformálódott vagy bármilyen egyéb módon sérült bankkártyát nem fogadhat el.

3.3. A kártya minimális kellékei, biztonsági elemei

Győződjön meg arról, hogy a bemutatott bankkártyán, a jelen kézikönyvben ismertetett minimális kellékei, biztonsági elemei megtalálhatóak legyenek. Előfordulhatnak olyan érintés nélküli fizetésre szolgáló eszközök is, melyek már nem viselik magukon a plasztik lapokra vonatkozó jellemzőket pl. karóra, matrica. Ezen eszközök esetében a 3.3. pontban leírt hagyományos értelemben vett külalaki vizsgálat nem végezhető el.

3.4. A kártya érvényessége

A kártya a rajta feltüntetett kibocsátási hónap első napján 0 órától a lejáratí hónap utolsó napján éjfélig érvényes. A lejárt vagy még nem érvényes kártyával való fizetés nem feltétlenül a visszaélés jele, utalhat egyszerű figyelmetlenségre is. Ilyen esetekben természetesen a vásárlás összege más eszközzel (készpénz, másik kártya) is kiegyenlíthető.

A „valid only in (országnev)” feliratú kártyák csak a megadott országban fogadhatók el, azaz Magyarország területén a „valid only in Hungary”, „kizárólag Magyarországon érvényes” feliratú, illetve korlátozást nem tartalmazó kártyák fogadhatók el.

3.5. Kártyabirtokos neve, fényképe

Győződjön meg arról, hogy nincsenek nyilvánvaló eltérések a kártya adatai és a Kártyabirtokos személye között, azaz a kártyán szereplő név alapján a megfelelő nemű Kártyabirtokos áll Ön előtt.

Egyes kártyákat a nagyobb biztonság érdekében fényképpel láttak el. Ebben az esetben Ön köteles ellenőrizni, hogy a fényképen szereplő (vagy azzal jelentős hasonlóságot mutató) Kártyabirtokos használja-e a kártyát, illetve, hogy a fényképes részen semmi rongálásra utaló jel nem fedezhető fel. A kártyán szereplő fénykép azonban nem váltja ki a személyi azonosítóval történő egyeztetést.

A bankkártya névre szól és nem átruházható, tehát csak a kártyán feltüntetett Kártyabirtokostól fogadható el.

3.6. Aláírás panel

Győződjön meg, hogy nincsenek-e rongálásra utaló nyomok az aláírás panelen. Egyértelműen rongálásra utal, ha az aláírás panelen található „void” („érvénytelen”) felirat látható. Ebben az esetben, valamint aláírás nélkül a kártya nem fogadható el fizetésre.

Amennyiben a fizetésre átnyújtott bankkártya aláírás paneljén nincs aláírás kérje meg a Kártya birtokost, hogy írja alá a megfelelő helyen a kártyát. Amennyiben a Kártyabirtokos erre nem hajlandó, a kártya fizetőeszközként nem fogadható el. A bankkártya a Banktól kapott engedély illetve annak - azonosítás melletti - aláíratása nélkül, nem fogadható el fizetőeszközként.

4. Bankkártyás tranzakció lebonyolítása elektronikus terminállal

Jelen fejezet a tranzakció lebonyolításának általános menetét tárgyalja.

4.1. Tranzakció lebonyolítása

4.1.1. Kártya érvényességének és valódiságának ellenőrzése

Győződjön meg, hogy az Önnek fizetésre bemutatott kártya érvényes és valódi. Az érvényesség és valódiság ellenőrzésének pontos menetét a kézikönyv 3. fejezete tartalmazza.

4.1.2. Kártyabirtokos valódiságának ellenőrzése

Fényképes személyazonosságot igazoló okmányként kizárólag érvényes személyi igazolvány, útlevél, vagy 2001. január 1-je után kiadott jogosítvány fogadható el.

Az ellenőrzés során győződjön meg arról, hogy az igazolványfényképen szereplő, vagy azzal jelentős hasonlóságot mutató személy használja-e a kártyát és fényképes részen semmi rongálásra utaló jel nem fedezhető fel. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az igazolványban szereplő név és aláírás eltérhet a kártyán szereplőtől.

Amennyiben a kártyát bemutató személy az igazolvány átadását megtagadja, Ön nem köteles az átadott kártyát fizetésre elfogadni.

Bármilyen gyanús esemény kapcsán összeghatár nélkül Önnek lehetősége van a Kártyabirtokostól fényképes személyazonosságot igazoló okmányt kérni és annak adatai alapján ellenőrizni a kártyát fizetésre bemutató személy azonosságát.

4.1.3. Kártya leolvasása

Amennyiben az adatellenőrzés eredménye alapján a tranzakció folytatható, a tranzakció engedélyeztetése céljából helyezze a chip olvasóba, illetve húzza át a kártyát a szerződés részét képező, POS terminál kezelési kézikönyv előírása szerint.

Contactless (érintés nélküli) tranzakciók esetén Ön köteles az érintés nélküli kommunikációt használni, míg chipkártyás tranzakció esetén a tranzakció engedélyeztetését a kártya chip olvasóba helyezésével (chip adatainak leolvasása) kell végrehajtani. A tranzakció a bankkártya terminálon történő áthúzásával történő engedélyeztetésére, a POS terminál utasítása alapján kerülhet sor.

Nem chip kártyás tranzakció esetén Ön köteles a tranzakció engedélyeztetését a kártya terminálon történő lehúzásával (mágnescsík adatainak leolvasása) végrehajtani.

4.1.4. Tranzakciós kód, vásárlási összeg megadása

A tranzakció folytatásához, üsse be a végrehajtani kívánt tranzakció kódját a terminál kezelési kézikönyvben leírtak szerint.

A továbbiakban adja meg a tranzakció összegét. Az engedélykérés a teljes vásárlási összegről (az ÁFA értékével együtt) kell, hogy szóljon. Az egyazon Kártyabirtokos által, egyazon kártyával, egyidejűleg lebonyolított tranzakciókat Ön köteles egy összegben engedélyeztetni abban az esetben is, ha a vásárlásról több számlát állít ki. Tilos egy vásárlás összegét több részletben, engedélyeztetés nélkül elfogadni! Contactless (érintés nélküli) tranzakcióknál minden esetben a tranzakciós kód és az összeg megadását követően kell a kártya adatait leolvasatni a terminállal. Amennyiben contactless (érintés nélküli) tranzakciót kezdeményeznek, de a tranzakció összege meghaladja a contactless (érintés nélküli) tranzakciós limitet, úgy a tranzakció sikeres lebonyolításához a terminál PIN kódos azonosítást kér.

4.1.5. PIN kód (Kártyabirtokos titkos azonosító kódja) ellenőrzése

Amennyiben a terminál kéri, a Kártyabirtokosnak meg kell adnia a titkos azonosító kódját. A tranzakció a PIN kód megadása nélkül nem folytatható.

A PIN kódot a Kártyabirtokosnak a tranzakció végrehajtása során csak és kizárólag a terminál PIN kód megadására szolgáló eszközén kell megadnia, annak a Kártyabirtokostól bármely más formában való bekérése, megszerzése tilos.

4.1.6. Tranzakció sikerességének ellenőrzése

A tranzakció csak az „elfogadva” üzenet terminálon való megjelenésekor tekinthető sikeresnek. Chipes tranzakció esetén „befejeződött, kártyát kivenni” üzenetig hagyja a chip olvasóban a kártyát, ezt követően kell a kártyát a terminál chip olvasójából kivennie. Vásárlási tranzakció esetén a terminál „elfogadva” esetben tranzakciós bizonylatot nyomtat, melyen szerepel az „eladás/purchase” felirat, és melyet csak akkor kell a Kártyabirtokossal aláíratni, ha szerepel rajta az „aláírás/signature” kiírás. A bizonylaton szereplő összegnek meg kell egyeznie a tranzakció összegével.

Contactless (érintés nélküli) tranzakció esetén nem kötelező tranzakciós bizonylatot adni a kártyabirtokosnak, azonban a Kártyabirtokos külön kérésére a bizonylatot részére át kell adni.

Amennyiben a tranzakció nem tekinthető sikeresnek, jelen kézikönyv 4.3. fejezetében, valamint a terminál kezelői kézikönyvében leírtaknak megfelelően kell eljárni.

4.1.7. Kártya valódiságának további ellenőrzése

Győződjön meg arról, hogy a terminál által a bizonylatra nyomtatott adatok – kártyaszám, lejárat – megegyeznek-e a kártyán szereplőkkel.

Biztonsági okokból a terminál által nyomtatott bizonylaton nem a teljes kártyaszám szerepel, hanem annak csak egy része. Ebben az esetben a bizonylaton szereplő, ki nem takart számjegyeket egyeztesse a kártyán szereplővel.

Előfordulhat, hogy egyes kártyák esetében a kártyán nem a teljes kártyaszám, hanem annak valamely része szerepel, vagy az teljesen hiányzik. Ebben az esetben a bizonylaton és a kártyán szereplő kártyaszám egyezősége nem ellenőrizhető.

4.1.8. Bizonylat aláírása, aláírás ellenőrzése

Ahol szükséges írassa alá a Kártyabirtokossal a bizonylat példányát. Aláírás után hasonlítsa össze a bizonylaton és a kártya hátoldalán található aláírást, azoknak ugyanazt a nevet (helyesírási hiba nélkül) és külalakjukat tekintve jelentős hasonlóságot kell mutatniuk. A nyomtatott betűkkel aláírt bizonylat nem fogadható el. Céges bankkártya esetén a Kártyabirtokos neve és a vállalat neve együttesen kerül feltüntetésre a bankkártyán.

Ha a tranzakció elektronikus elfogadással, PIN szám bekérése mellett jött létre, nem minden esetben kell aláírni a bizonylatot a Kártyabirtokossal. Ez esetben a nyomtatott bizonylaton nincs feltüntetve az aláírás/signature szöveg és nincs is helye az aláírásnak, helyette a „PIN: ok” felirat kerül a bizonylaton kinyomtatásra.

Ha a tranzakciót contactless (érintés nélküli) módon hajtották végre, előfordulhat, hogy sem PIN bekérésre, sem a bizonylat aláírására nincs szükség.

4.1.9. Tranzakció befejezése

A terminál által kinyomtatott bizonylat első példánya az elfogadóhelyé, a második pedig a Kártyabirtokosé. Amennyiben a tranzakció végrehajtása során mindent rendben talált, a kártyát a bizonylattal és egyéb más számlával együtt adja át a Kártyabirtokosnak. Miután a Kártyabirtokos elhagyta az üzletet, a kitöltött kártyabizonylatok megváltoztatása tilos! Későbbi vitás esetekben a Kártyabirtokos példányán lévő adatok a mérvadóak.

Felhívánk szíves figyelmét, hogy amennyiben a Kártyabirtokos részére számlát állít ki, a számlának a megvásárolt áru tényleges leírását kell tartalmaznia. Amennyiben a Kártyabirtokos nem magyar bank által kibocsátott bankkártyával fizet, a Kártyabirtokos részére kiállított számlán a megvásárolt áru leírását angolul is ajánlott feltüntetni.

4.3. Tranzakció jóváírása

4.3.1. Tranzakció jóváírása/törlése terminálon keresztül (storno)

A tranzakció törlése a terminálon szereplő „sztornó” funkció használatával a POS kézikönyvben leírtak szerint hajtható végre. Ez a funkció a tranzakció teljes összegére vonatkozik, részösszeg törlése nem lehetséges. A törlésről a terminál „sztornó/törlés” feliratú bizonylatot nyomtat, melynek második példányát át kell adni a Kártyabirtokos részére.

A tranzakció törlése csak és kizárólag az elfogadónál végrehajtott téves tranzakció javítása esetén lehetséges. Tranzakció törlésére csak és kizárólag a tranzakció napján, a sikeres tranzakció befejezése után közvetlenül lehetséges. Bármilyen más egyéb terminálon végrehajtott tranzakció megkezdése ezt a lehetőséget megszünteti.

4.3.2. Tranzakció jóváírása O.F.SZ. Zrt-n keresztül

Amennyiben a terminálon keresztüli jóváírás (storno) nem lehetséges, az összeg Kártyabirtokos számláján történő jóváírása érdekében kérjük, vegye fel az O.F.SZ Zrt. Contact Centerével a kapcsolatot, megadva az összes – a tranzakció beazonosításához szükséges – adatot.

Amennyiben a jóváíráshoz tartozó terhelési tranzakciót az O.F.SZ. Zrt. nem tudja beazonosítani, a jóváírás nem rögzíthető.

A jóváírás jogosságának tisztázása érdekében az O.F.SZ. Zrt. minden esetben felveszi a kapcsolatot az elfogadóval. Amennyiben az elfogadó a jóváírás jogosságát annak dátumától számított 30 napon belül hitelt érdemlően nem igazolja, a jóváírás rögzítését az O.F.SZ. Zrt. elutasítja, melyről az elfogadót írásban értesíti.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy tranzakció törlése, jóváírása és annak a Kártyabirtokos felé történő pénzügyi rendezése kizárólag ugyanazon a bankkártyán történő jóváírással valósulhat meg.

A bankkártyával végrehajtott tranzakció törlését, korrigálást tilos más módon pénzügyileg rendezni (pl. utalás megadott számlaszámra, készpénzben történő kifizetés).

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben a Kártyabirtokos adott tranzakcióra vonatkozó reklamációját bármilyen formában (szóban, írásban) elfogadták azon a későbbiekben változtatni nem lehet.

4.4. Elutasított tranzakció

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

Elutasítás esetén – melynek több oka lehet pl.: fedezethiány, napi limit túllépés, lejárt kártya stb. - A Kártyabirtokosnak ebben az esetben jogában áll más módon kiegyenlíteni az áru/szolgáltatás ellenértékét. Amennyiben ezt nem tudja megtenni, Ön javasolhatja, hogy lépjen kapcsolatba a bankjával az elutasítás okának tisztázása érdekében.

4.6. Talált/bevont kártya

Amennyiben a terminál a kártya bevonására utasít a kijelzőn „kártyát bevonni” üzenet jelenik meg. Ilyen esetben a Kártyabirtokosnak a kártya nem adható vissza, erről tájékoztatni kell. Amennyiben a Kártyabirtokos a kártya bevonása kapcsán nem együttműködő, a kártya részére visszaadható, de az O.F.SZ. Zrt. 0-24 órában működő Contact Centerének értesítése szükséges.

A kártya bevonásáról jegyzőkönyv felvétele szükséges, melyet a 2. számú melléklet tartalmaz.

A kártyát fizikailag érvényteleníteni kell. Ez lehetséges a kártya vízszintes irányú kettévágásával, illetve kilyukasztásával. A jegyzőkönyvről és az érvénytelenített bankkártyát fénymásolja le és őrizze

meg. A jegyzőkönyv eredeti példányát és az érvénytelenített kártyát lezárt borítékban, a jegyzőkönyvben szereplő címre a kártya bevonását követő első munkanapon jutassa el.

Amennyiben a vásárló ott felejt kártyáját az Ön üzletében, az adott nap végéig őrizze azt biztonságos helyen. Ha a Kártyabirtokos visszajön a kártyáért, ne adja vissza automatikusan, hanem fényképes igazolvány alapján győződjön meg a Kártyabirtokos kilétéről. Ha kétsége merülne fel, hívja az O.F.SZ. Zrt. 024 órában hívható Contact Centerét.

Amennyiben a kártyáért a Kártyabirtokos nem jelentkezik, úgy az alábbiak szerint járjon el:

- vegyen fel jegyzőkönyvet a történekről (4. sz. melléklet),
- a kártyát érvénytelenítse, azaz vízszintes irányban a mágnescsíkon, illetve chipen keresztül vágja ketté,
- a jegyzőkönyvet és az érvénytelenített kártyát fénymásolja le, s őrizze meg,
- a jegyzőkönyv eredeti példányát, valamint az érvénytelenített kártyát egy lezárt borítékban jutassa el a jegyzőkönyvön szereplő címre

4.7. Egyéb terminál üzenet

Minden egyéb a terminálon megjelenő üzenet esetén a POS felhasználói kézikönyv szerint járjon el, vagy további információval kapcsolatban hívja az O.F.SZ. Zrt. 0-24 órás Contact Centerét.

5. Elszámolás

A POS terminál automatikusan nyújtja be az O.F.SZ. Zrt. felé elszámolásra az elfogadónál kihelyezett terminálo(ko)n végzett összes elektronikus tranzakciót. Nap folyamán begyűjti az összes tranzakciót, majd a napzárást követően feldolgozásra kerülnek a tranzakciók.

Az O.F.SZ. Zrt. nap végén utalja át a kereskedő O.F.SZ. Zrt-nél vezetett pénzforgalmi számlájára a tranzakciók ellenértékét.

5.1. Kivonat

Az O.F.SZ. Zrt. POS terminálként napi tételes kimutatást (kivonatot) küld a terminálon lebonyolított kártyás tranzakciókról az Ön által megadott elérhetőségre amennyiben volt bankkártyás forgalma és Ön a kivonat küldését kérte papír alapon.

Kérjük, hogy a kivonaton szereplő adatokat minden esetben hasonlítsa össze a POS terminál által nyomtatott sikeres tranzakciók, illetve a terminál napi zárási listájával.

Amennyiben az Ön nyilvántartása és a megküldött kivonat között eltérést tapasztal azt az Általános Szerződési Feltételekben ismertetett módon kérjük, jelezni szíveskedjék.

6. Visszaélések

Magyarországon az elmúlt években a visszaélések kártyás forgalomhoz viszonyított aránya csökkent. A chipes kártyák és a PIN kód használat széleskörű elterjedésének következtében a hagyományos kártyás vásárlások biztonságosabbá váltak.

Ennek ellenére hamis/lopott, vagy vesztett kártya elfogadása nemcsak a Kártyabirtokosnak, de a kártyát elfogadónak, azaz Önnek is komoly kárt okozhat.

A visszaélések elkerülése érdekében kiemelten fontos, hogy Ön és alkalmazottjai betartsák a szerződésben és jelen kézikönyvben ismertetett kártyaelfogadás szabályokat.

6.1. Visszaélés megelőzése a tranzakció végrehajtása során

Minden kártyával lebonyolított tranzakció során kérjük, fokozott figyelmet fordítson az esetleges visszaélésre utaló szokatlan, vagy gyanús körülményre, a kártya és a Kártyabirtokos valódiságának ellenőrzésére.

6.1.1. Szokatlan vagy gyanús körülmények

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az alábbiakban felsorolt szokatlan, vagy gyanús körülmények nem jelentenek egyértelműen visszaélést, csak gyanúra adnak okot:

- Kártyabirtokos idegesnek tűnik, sűrgeti Önt
- Kártyabirtokos a legjobb minőséget kéri, nem törődik az árral
- Kártyabirtokos nagy értékű terméket vásárol és nem törődik a minőséggel
- Kártyabirtokos ruha, cipő vásárlásakor próba nélkül vásárol
- Kártyabirtokos a zsebéből, és nem a tárcájából veszi elő a kártyáját (kártyáit)
- Kártyabirtokos már vásárolt valamit, de aznap, vagy másnap visszatér és szokatlan mennyiségben, értékben ismét vásárol
- Kártyabirtokos nagy értékű árut vásárol, melyet rövid időn belül visszavisz és annak ellenértékét készpénzben kéri kifizetni
- Kártyabirtokos a tranzakció megosztását kéri
- Kártyabirtokos megpróbálja figyelmét elterelni
- Kártyabirtokos érdeklődik az engedélyezési procedúrával kapcsolatban
- Kártyabirtokos szokatlan mennyiségű terméket vásárol
- Kártyabirtokos „valaki más részére” vásárol

6.1.2 Kártya és Kártyabirtokos valódiságának ellenőrzése

Kártyával kizárólag az adott elfogadóhelyre vonatkozó valós áruvásárlás, szolgáltatás ellenértéke rendezhető. Tilos bankkártyát bármely más jogcímen, más helyett, vagy nevében elfogadni.

Jelen kézikönyv 4. fejezet részletesen leírja a kártya és kártyabirtokos valódiságának ellenőrzésére vonatkozó lépéseket.

6.2. Visszaélés megelőzése kártyaadatok kezelése kapcsán

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

Az adatokat más célra a Kártyabirtokos engedélye nélkül nem használhatja fel, azokat harmadik személy részre (kivéve az O.F.SZ. Zrt., valamint a jogszabályok által feljogosított hivatalos szervek írásos megkeresése) nem adhatja ki.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az O.F.SZ. Zrt. csak és kizárólag írásban kér kártyaszámra, Kártyabirtokosra és a kártyával végzett tranzakcióra vonatkozó információt.

6.3. Visszaéléssel kapcsolatos tudnivalók

Az O.F.SZ. Zrt. jogosult a tranzakció jutalékkal csökkentett összegének visszatartására, amennyiben bármely a tranzakció visszaélésére utaló körülmény merül fel, illetve az elfogadó nem szerződészerűen/csalárd módon járt el.

Az O.F.SZ. Zrt. a tranzakció összegének visszatartásáról az elfogadót írásban értesíti.

A bankkártyás visszaélések megakadályozása és csökkentése érdekében az O.F.SZ. Zrt. szóban (személyesen) és/vagy írásban figyelmezteti az elfogadót, amennyiben az általa végrehajtott vagy megkísérelt tranzakciók közül a visszaéléses tranzakciók aránya darabszám vagy érték tekintetében az O.F.SZ. Zrt. minősítése szerint magas vagy jelentősen megnőtt, vagy a visszaélések a szerződés és annak szerves részét képező dokumentumok előírásainak megszegésével történtek.

Ugyanezen okokból kifolyólag az O.F.SZ. Zrt. jogosult a bankkártya elfogadást ideiglenesen felfüggeszteni.

A büntető törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény büntetni rendeli a banktitokra vonatkozó jogszabályok előírásainak megszegését. Ugyanezen törvény büntetni rendeli a bankkártya meghamisítását vagy hamis bankkártya készítését, bankkártya-hamisításra irányuló előkészület elkövetését, a hamis vagy hamisított bankkártya jogtalan hasznoszerzés végett történő felhasználását,

a hamis, a hamisított vagy a jogosulatlanul használt bankkártyával történő fizetés elfogadását illetve a felsorolt cselekményekben való segédkezést. A törvény az okozott kár mértékétől függően súlyosabban rendeli büntetni, ha a cselekményt bünszövetségben, üzletszerűen követik el. A büntetési tétel adott esetben 8 évig terjedő szabadságvesztés is lehet.

Felhívjuk figyelmét, hogy a fenti cselekmények tudomásszerzését követően az O.F.SZ. Zrt. haladéktalanul megteszi a büntetőeljárás megindításához szükséges lépéseket.

7. Reklamáció

A bankkártyás fizetéssel/tranzakció lebonyolításával kapcsolatos panaszokat, reklamációkat az O.F.SZ. Zrt. alábbi elérhetőségeinek egyikén teheti meg:

➤ **Telefonon 0-24 óráig:**

Contact Centeren keresztül történő telefonos reklamáció bejelentés az alábbi telefonszámon: +36-1-999-2222, minden nap 0-24 óráig, ☎

➤ **Írásban:**

a 3. sz. melléklet kitöltésével az alábbi levelezési címen: OFSZ Zrt. címén : 1027 Bp. Kapás utca 6-12.

➤ **telefaxon** az alábbi telefax számon: +361 577 4661 a 3. sz. melléklet kitöltésével

➤ **elektronikusan** az alábbi email címen: info@ofsz.hu, a 3. sz. melléklet kitöltésével.

7.1. Áru, szolgáltatás cseréje, visszavétele

7.1.1. Tranzakció, illetve tranzakció egy részének korrekciója

Amennyiben a tranzakció teljes, vagy részösszege téves, azt a Kézikönyv 4. pontjában leírtak szerint tudja korrigálni.

7.1.2. O.F.SZ. Zrt.-n keresztül a Kártyabirtokos, a kibocsátó bank, vagy a nemzetközi kártyatársaság részéről felmerült reklamáció

A Kártyabirtokos egy, vagy több tranzakcióval kapcsolatban reklamációval élhet, amit bankja bizonylatbekérés, vagy visszaterhelés formájában küld meg az O.F.SZ. Zrt.-nek a panasz kivizsgálása végett a Nemzetközi Kártyatársaságok előírásai szerint.

A Nemzetközi Kártyatársaság szabályai szigorúan előírják a reklamációval kapcsolatban követendő kivizsgálási módokat, illetve a reklamáció elfogadásának és elutasításának feltételit.

Ennek eredményeképpen az O.F.SZ. Zrt.-nek jogában áll az O.F.SZ. Zrt.-n keresztül elszámolt kártyás vásárlással kiegyenlített árukkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos bármilyen információt és dokumentumot az elfogadótól bekérni és azt az elfogadó köteles az O.F.SZ. Zrt. rendelkezésére bocsátani.

7.1.2.1. Bizonylatbekérés

Bizonylatbekérés során a kártyát kibocsátó Bank bekéri az O.F.SZ. Zrt.-től a reklamált tranzakció terhelésének alapjául szolgáló POS bizonylatot, illetve egyéb dokumentumokat (pl.: számla). Az O.F.SZ. Zrt.-nek a Kártyatársasági szabályok értelmében előírt határideje van a bizonylatok, illetve egyéb dokumentumok megküldésére, azaz a terhelés jogosságának bizonyítására.

Amennyiben az Ön elfogadóhelyén történt bármely tranzakcióra vonatkozóan bizonylatbekérés érkezik, az O.F.SZ. Zrt. írásban megkeresi Önt, és kéri a bizonylat és a kapcsolódó dokumentumok másolatának megküldését postai úton, telefaxon vagy elektronikusan. A bizonylatbekérő levél pontosan meghatározza a tranzakció adatait, amire vonatkoztatva kéri a bizonylat megküldését. Kérjük, hogy minden esetben jól olvasható bizonylatot küldjön a bekérő ügyintéző nevére a levélben meghatározott határidőig.

A kibocsátó banknak a tranzakció dátumától számított 5 évig van joga bekérni a tranzakció terhelésének alapjául szolgáló bizonylat(ka)t, ezért kérjük, hogy a bizonylatok fenti ideig történő biztonságos megőrzéséről gondoskodni szíveskedjék.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a bizonylatok hiányában Bankunk nem tudja a kibocsátó bank és a Kártyabirtokos felé a terhelés jogosságát bizonyítani, ezért e nemzetközileg meghatározott határidőn túl beküldött, illetve meg nem küldött bizonylatok összege (tranzakció jutalékkal csökkentett ellenértéke) a szerződés értelmében az Elfogadóra visszatérhelhető.

7.1.2.2. Visszaterhelés

Visszaterhelés esetén a kibocsátó bank a Kártyabirtokos reklamációjára a már elszámolt tranzakció ellenértékét visszaterheli az O.F.SZ. Zrt.-re. Az O.F.SZ. Zrt.-nek nemzetközileg megszabott határideje van a reklamált tétel kivizsgálására és elfogadására, illetve visszautasítására. A kivizsgálás során felvesszük Önnel a kapcsolatot, a szükséges bizonylatok, dokumentumok bekérésének érdekében, valamint a tranzakció körülményeinek egyéb információi tekintetében.

A bizonylatbekérő levél pontosan meghatározza a tranzakció adatait, amire vonatkoztatva kéri a bizonylat megküldését. Kérjük, hogy minden esetben jól olvasható bizonylatot küldjön a bekérő ügyintéző nevére a levélben meghatározott határidőig.

A kibocsátó banknak a tranzakció dátumától számított 5 évig van joga bekérni a tranzakció terhelésének alapjául szolgáló bizonylat(ka)t, ezért kérjük, hogy a bizonylatok fenti ideig történő biztonságos megőrzéséről gondoskodni szíveskedjék.

A visszaterhelések leggyakoribb oka a kártyával történt visszaélés, a kártyaelfogadás szabályainak megszegése vagy egyéb technikai, feldolgozási problémák, hibák lehetnek. Amennyiben a reklamációt Ön, mint elfogadó vagy az O.F.SZ. Zrt. jogosnak találja, az O.F.SZ. Zrt. a reklamáció összegét (reklamált tranzakcióösszeg jutalékkal csökkentett ellenértéke) a szerződés értelmében az elfogadóra visszaterheli és az elfogadónak jövőben járó összegekből levonja (beszámítja).

Az O.F.SZ. Zrt. a reklamáció kivizsgálásának során ellenőrzi, hogy Ön szerződésszerűen járt-e el a kártya elfogadásának során, illetve betartotta-e a szerződés részét képező kézikönyvben, illetve POS kezelési kézikönyvben leírtakat, illetve hogy a tranzakció feldolgozása során történt-e technikai, feldolgozási hiba.

A nem szerződésszerűen végrehajtott, illetve hibásan végrehajtott/feldolgozott tranzakciókra irányuló reklamációt az O.F.SZ. Zrt. jogosnak tekinti.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben Ön a Kártyabirtokossal a sikertelen tranzakcióra vonatkozóan megegyezik, illetve kártalanítja, azt köteles dokumentumokkal alátámasztva az O.F.SZ. Zrt.-hez írásban jelezni.

Visszaterhelés leggyakoribb esetei:

- Kártyatársasági határidőn túl megküldött, vagy nem megküldött bizonylatok
- Olvashatatlanul/ hiányosan megküldött bizonylatok
- Megküldött bizonylatokon szereplő adatok eltérnek a Kártyabirtokos példányán szereplő adatoktól
- Hiányzó aláírás
- Aláírás eltérés
- A tranzakció sikertelen volt, de a Kártyabirtokos számláján terhelésre került
- Tranzakció összege a Kártyatársaság szabályai szerint meghatározott időn túl került elszámolásra
- Elfogadói szerződésben szereplő szabályok megsértése
- Kártyabirtokos készpénzben fizetett, számláján azonban mégis terhelésre került a kártyás tranzakció összege
- Kártyabirtokos számláján duplán került terhelésre a tranzakció összege
- Visszaélés

8. Értéknövelt kényelmi szolgáltatások

Magyarországon elsőként az O.F.SZ. Zrt. által üzemeltetett terminálokon van lehetőség az alábbiakban felsorolt értéknövelt, kényelmi szolgáltatások igénybevételére, mellyel a Kártyabirtokosok sorban állás nélkül egyenlíthetik ki közüzemi számláikat, fizethetnek be számláikra készpénzt, illetve meghatározott összegig készpénzt vehetnek fel.

1. MELLÉKLET

1. MaserCard dombornyomott bankkártyák jellemzői

Bankkártya elfogadásakor minden esetben ellenőrizze a bankkártyán lévő biztonsági jegyeket!

Kártya előlapja:

- **MasterCard-logó:** A MasterCard logó a kártya jobb felső vagy jobb alsó sarkában látható.



- **UV-jel:** A bankjegy ellenőrző berendezéssel – UV lámpa - megvilágított kártya közepén egy különálló M és egy C betű jelenik meg.
- **Chip:** A jelenleg kibocsátott kártya egy része chippel (és mágnescsíkkal) ellátott. A bankkártyákban elhelyezett chipek külsőre (forma, szín stb.) változatosak lehetnek. A chipkártya-elfogadásra alkalmas terminálok a chippel ellátott, de mágnes csíkosként lehúzott bankkártya esetén a chip használatát kérik, mágnescsík alapon nem engedélyezik a tranzakciót.
- **Kártyaszám:** Dombornyomott 4x4 bontású számcsoporthoz tüntetik fel a kártyán, 5-ös számmal kezdődik. A kártyaszám első négy számjegye a kártyaszám fölött vagy alatt egyszerű nyomtatással is megtalálható. A kártyaszám első 4 számjegye már a plasztik nyomtatása során a kártyára kerülnek, ezért ha láthatóan módosított, akkor hamis kártyára utalhat. A kártyaszám utolsó 4 számjegyének bele kell lógnia a hologramba. (Lehetséges, hogy hologram csak a kártya hátlapján található. Lásd a hátlap leírását)
- **Kártyabirtokos neve**
- **Kártya érvényessége**
- **Hologram:** A hologram arany-vagy ezüstszínű, tisztán kivehető, háromdimenziós ábra, amely a bankkártya forgatásával mozog. A hologram egymásba kapcsolódó földgömböket ábrázol MasterCard felirattal ellátott háttérben. A hologram a kártya hátoldalán is szerepelhet, vagy a hologramot holografikus mágnescsík helyettesítheti.
- **PayPass (érintés nélküli fizetési funkció):** Amennyiben a kártya rendelkezik az érintés nélküli fizetési funkcióval a paypass felirat a kártya előlapján feltüntetésre kerül.



Kártya hátlapja:

- **Mágnescsík:** A hologramot holografikus mágnescsík is helyettesítheti.
- **Aláírási panel:** A kártya hátoldalán az aláírásáv nem lehet sérült, újra ragasztott. Sérülése esetén „VOID” („érvénytelen”) felirat jelenik meg rajta. Az aláírás panelen apró betűkkel ismétlődő, átlós, színes „MasterCard” felirat található és megtalálható a kártyaszám vagy annak utolsó 4 számjegye. Az aláírási panelt követő fehér panel a CVC2 kódot (3 biztonsági számjegy) tartalmazza.
- A hologram a kártya hátoldalán is szerepelhet. A kártyaszám utolsó 4 számjegyének bele kell lógnia a hologramba.

2. MasterCard nem dombornyomott kártyák jellemzői Kártya előlapja:

- **MasterCard-logó:** A MasterCard logó a kártya jobb felső vagy jobb alsó sarkában található. Kizárólagos elektronikus használatra az „Electronic use only” felirat utalhat.
- A bankjegy ellenőrző berendezéssel – UV lámpa - megvilágított kártya közepén egy különálló M és egy C betű jelenik meg.
- **Chip:** A jelenleg kibocsátott kártya egy része chippel (és mágnescsíkkal) ellátott. A bankkártyákban elhelyezett chipek külsőre (forma, szín stb.) változatosak lehetnek. A chipkártya-elfogadásra alkalmas terminálok a chippel ellátott, de mágnescsíkosként lehúzott bankkártya esetén a chip használatát kérik, mágnescsík alapon nem engedélyezik a tranzakciót.
- **Kártyaszám:** A kártyaszám gravírozott, nem dombornyomott formában 4x4-es bontású számcsoportban tüntetik fel a kártyán, 5-ös számmal kezdődik. A kártyaszám első négy számjegye a kártyaszám fölött vagy alatt egyszerű nyomtatással is megtalálható. A kártyaszám első 4 számjegye már a plasztik nyomatása során a kártyára kerülnek, ezért ha láthatóan módosított, akkor hamis kártyára utalhat. A kártyaszám utolsó 4 számjegyének bele kell lógnia a hologramba.
- **Kártyabirtokos neve**
- **Kártya érvényessége**
- **Hologram:** A hologram arany-vagy ezüstsínű, tisztán kivehető, háromdimenziós ábra, amely a bankkártya forogatásával mozog. A hologram egymásba kapcsolódó földgömböket ábrázol MasterCard felirattal ellátott háttérben. A hologram a kártya hátoldalán is szerepelhet, vagy a hologramot holografikus mágnescsík helyettesítheti.
- **PayPass (érintés nélküli fizetési funkció):** Amennyiben a kártya rendelkezik az érintés nélküli fizetési funkcióval a paypass felirat a kártya előlapján feltüntetésre kerül.

Kártya hátlapja:

- **Mágnescsík:** A hologramot holografikus mágnescsík is helyettesítheti.
- **Aláírási panel:** A kártya hátoldalán az aláírásáv nem lehet sérült, újra ragasztott. Sérülése esetén „VOID” („érvénytelen”) felirat jelenik meg rajta. Az aláírás panelen apró betűkkel ismétlődő, átlós, színes „MasterCard” felirat található és megtalálható a kártyaszám

vagy annak utolsó 4 számjegye. Az aláírási panelt követő fehér panel a CVC2 kódot (3 biztonsági számjegy) tartalmazza.

3. Maestro típusú bankkártyák biztonsági elemei:

A kártya csak elektronikus környezetben használható!

Kártya előlapja:

- **Maestro- logó:** A Maestro-logó szerepelhet a kártya előlapján, hátlapján vagy mindkét oldalán, fehér „Maestro” felirat kék-piros körben.



- **UV-jel:** A bankjegy ellenőrző berendezéssel – UV lámpa - megvilágított kártya közepén egy különálló M és egy C betű jelenik meg.
- **Chip:** A jelenleg kibocsátott kártya egy része chippel (és mágnescsikkal) ellátott. A bankkártyákban elhelyezett chipek külsőre (forma, szín stb.) változatosak lehetnek. A chipkártya-elfogadásra alkalmas terminálok a chippel ellátott, de mágnescsikkosként lehúzott bankkártya esetén a chip használatát kérik, mágnescsík alapon nem engedélyezik a tranzakciót.
- **Kártyaszám:** Maestro típusú kártyák száma mindig „5”-tel vagy „6”-tal kezdődik és 16-19 számjegyű. A teljes kártyaszám nem kerül minden esetben feltüntetésre a kártyán.
- **PayPass (érintés nélküli fizetési funkció):** Amennyiben a kártya rendelkezik az érintés nélküli fizetési funkcióval a paypass felirat a kártya előlapján feltüntetésre kerül.



Kártya hátlapja:

- **Mágnescsík:** A hologrammot holografikus mágnescsík is helyettesítheti.
- **Aláírási panel:** A kártya hátoldalán az aláírásáv nem lehet sérült, újra ragasztott. Sérülése esetén „VOID” („érvénytelen”) felirat jelenik meg rajta. Az aláírási panelen apró betűkkel ismétlődő, átlós, színes „Maestro” felirat található és megtalálható a kártyaszám vagy annak utolsó 4 számjegye. Az aláírási panelt követő fehér panel a CVC2 kódot (3 biztonsági számjegy) tartalmazza.

2. MELLÉKLET

Jegyzőkönyv bevont vagy talált bankkártyáról

Certification of card retention

Címzett:

Országos Fizetési Szolgáltató Zrt.

(Contact Center Pf. cím)

Kártya adatai / Card data:

Kártya státusza: bevont /talált (megfelelő aláhúzendó)

Card status: retention/find (please sign the suitable status)

Kártyaszám:.....

Kártyabirtokos neve:.....

Bevonás/találás dátuma:.....

Kártyát bevonó, megtaláló adatai/Card retention data:

Cégnév és kereskedői azonosító:.....

Cím:.....

Telefonszám:.....

Bevont kártya esetén a bevonás körülményei/Circumstances of the retention:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Dátum / Date:

Aláírás / Signature:

3. MELLÉKLET

Jegyzőkönyv

Az elfogadóhelyen történő tranzakcióval kapcsolatos reklamáció felvételéről

(Levelezési cím: , OFSZ Zrt. 1027 Bp. Kapás utca 6-12. email cím: info@ofsz.hu)

Elfogadóhely adatai:

Neve: _____

Kereskedői azonosító (MID): _____ POS (terminál) azonosító (TID): _____

Elérhetőség: (Tel:) _____ (Fax:) _____

Reklamációs kapcsolattartó (ügyintéző) neve: _____

Kártyaszám/Tr.azonosító:	Tranzakció dátuma:	Tranzakció összege:	Engedélyszám:

A tranzakció ellenértékét nem kaptam meg. Kérem a tranzakció jutalékkal csökkentett ellenértékének elszámolását:

- A tranzakció ellenértékét nem kaptam meg (Kérjük a tranzakciós bizonylatot csatolni).
- Kártyabirtokos a ténylegesnél alacsonyabb összeggel került terhelésre, kérjük a különbség összegével, azaz – val a kártyabirtokost megterhelni, valamint a különbség összegét számlánkon jóváírni. (Kérjük a tranzakciós bizonylat, valamint a pénztárbizonylat/nyugta-, vagy számlamásolatát csatolni)
- Terminálkezelési probléma: Tranzakció sztornózásra került. (* / Kérjük a tranzakciós bizonylatot csatolni).

Nem jogos tranzakció ellenértékét kaptam meg. Hozzájárulok a tranzakció jutalékkal csökkentett ellenértékének forgalmunkból történő levonásához:

- Sikertelen tranzakció / Többszörösen került terhelésre a kártyabirtokos számlája / Más eszközzel fizetett. (* / Kérjük a tranzakciós bizonylatot csatolni).
- Kártyabirtokos a ténylegesnél magasabb összeggel került terhelésre, a terhelés összegben jogos, dokumentáció mellékelten megküldve. Hozzájárulunk összeg forgalmunkból való levonásához. (Kérjük a tranzakciós bizonylat, valamint a pénztárbizonylat/nyugta-, vagy számlamásolatát csatolni)
- Tranzakció korrigálása: Tranzakció törlési kérés / Tranzakció részösszegére vonatkozó jóváírási kérés. (* / Kérjük a tranzakciós bizonylatot csatolni).

Megjegyzés: _____

Dátum:.....

p.h.

Aláírás

Megfelelő rész aláhúzendó!