



ÉRTESÍTŐ

2014/41. SZÁM

TARTALOM

Utasítások	oldal
77/2014. (VIII. 29. MÁV-START Ért. 41.) sz. vezérigazgatói utasítás a POS terminál kezelés szabályairól, bankkártya elfogadásáról és pénztári elszámolásáról	2

Utasítások

77/2014. (VIII. 29. MÁV-START Ért. 41.) sz. vezérigazgatói utasítás a POS terminál kezelés szabályairól, bankkártya elfogadásáról és pénztári elszámolásáról

1.0 AZ UTASÍTÁS CÉLJA

Az utasítás célja meghatározni a POS terminál (továbbiakban terminál) használatával, és a bizonylatok el- és leszárolásával kapcsolatos szabályokat.

2.0 HATÁLY ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

2.1 Az utasítás hatálya

Jelen utasítás hatálya kiterjed a MÁV-START Zrt. menetjegy és egyéb szolgáltatás értékesítésével az értékesítés ellenőrzésével, valamint információadással foglalkozó, továbbá helyi és központi pénztárellenőrzési tevékenységet végző munkavállalóira.

2.2 Az utasítás kidolgozásáért és karbantartásáért felelős

A MÁV-START Zrt. Értékesítési igazgatója

3.0 FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

- POS-terminál:
bankkártya-leolvasó berendezés,
- PIN-PAD:
a titkos kód bevitelére és titkosított továbbítására alkalmas berendezés, mely a POS terminállal egybeépített vagy azzal összeköttetésben áll.
- POS bizonylat:
elektronikus kártyaelfogadás esetén a POS terminál által készített kétpéldányos nyomtatvány,
- Műszaki kapcsolattartó:
a Központvezető által a pénztárak ellenőrzésével megbízott munkavállaló, aki kapcsolatot tart a Bank munkatársaival.
- Bank:
A MÁV-START Zrt.-vel szerződéses jogviszonyban álló Bank, amely a terminálokat biztosítja.
- HVU ÜR:

Helyi Végrehajtási Utasítás és Üzemi rend.

- TSZVK:
Területi Személyszállítási és Vontatási központ.
- MÁV SZK Zrt. BLÜ:
MÁV Szolgáltató Központ Beszerzési és Logisztikai Üzletág
- NAIH:
Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

4.0 AZ UTASÍTÁS LEÍRÁSA

4.1 POS – terminál kezelése, elhelyezése

A terminálokat a Bank által biztosított POS Kezelői kézikönyvben előírtak szerint kell kezelni.

A terminálokat a kezelők által felügyelt szolgálati helyiségben kell elhelyezni. Felügyelet nélkül, csak a P.5 sz. Személypénztári és leszárolási utasításban előírt biztonsági előírásoknak megfelelő zárt helyiségben tartható. Amennyiben a PIN-PAD nem a pénztárban kerül elhelyezésre, akkor oly módon kell a felügyelet nélküli tárolást megoldani, hogy az illetéktelen személy hozzáférést megakadályozza.

Az értékesítési helyeken üzemelő terminálhoz terminálonként egy alkalmas könyv felhasználásával „gépkönyvet” kell rendszeresíteni. A gépkönyv előlapján fel kell tüntetni a terminál számát, az üzembe helyezés idejét, az üzembe helyező nevét. A terminál működőképes állapotban történő átadását a gépkönyvben kell rögzíteni. Ugyancsak rögzíteni kell szolgálat átadásakor a terminál bármely hibás működésével kapcsolatos információt, a hibás működés elhárítására tett intézkedést.

A gépkönyvet az alábbi rovatokkal kell felfektetni:

- dátum,
- a hiba rövid leírása,
- a hiba elhárítására tett intézkedés időpontja: nap, óra, perc
- a hiba bejelentőjének olvasható aláírása,
- a bejelentést a Bank munkatársa milyen számon rögzítette,
- a bejelentést rögzítő olvasható neve.

A gépkönyvet abban az esetben is folyamatosan tovább kell vezetni, ha a terminál javíthatatlan és szükségessé válik annak cseréje. Ebben az esetben a gépkönyv előlapján az új terminál számát és annak üzembe helyezésének idejét fel kell tüntetni. A javítások gépkönyvben történő előjegyzését a szerviz munkavállalótól is meg kell követelni.

4.2 Üzembe helyezés, oktatás

A terminál telepítésekor a terminált kezelő munkavállalók részére, a helyi ellenőrzésre kötelezettek, illetve a szolgálati vezető által kijelölt munkavállaló vagy a Bank munkatársai az üzembe helyezést követően a terminál kezelésével kapcsolatos ismeretanyagból elméleti és gyakorlati oktatást tartanak. Az oktatás végeztével a terminál kezeléséből gyakorlati vizsgát kell tennie a munkavállalónak. Az oktatás és a gyakorlati vizsga megtörténtét a „Gyakorlati Oktatási napló”-ban dokumentálni kell. A kezelő személyében bekövetkező változás esetén a gyakorlati oktatás és az azt követő gyakorlati vizsga lebonyolítása a helyi ellenőrzésre kötelezett, vagy a szolgálati vezető által kijelölt munkavállaló feladata.

4.3 A bankkártya elfogadás szabályai

Az ellenőrzésre kötelezett és a terminált kezelők mindenkor kötelesek a Bankkártya elfogadói kézikönyv előírásainak megfelelően eljárni, továbbá az abban foglaltakat betartani.

A POS-terminálon a pénztárkezelőnek azt az összeget kell beírnia, amit az utas ténylegesen bankkártyával kíván kiegyenlíteni.

Az előírások be nem tartásából eredő károkért és visszaélésekért a kezelő anyagilag és munkajogilag felelős.

4.4 PIN-PAD

A PIN kód megadásához az ügyfélbillentyűzetet az utas rendelkezésére kell bocsátani. Az építészeti zárt pénztáráblakok esetén az ügyfélbillentyűzet védelmét egy zárható doboz biztosítja. Az eszközök őrzésére, védelmére vonatkozó szabályozást a Helyi Végrehajtási Utasítás és Üzemi Rend- (továbbiakban HVU-ÜR) ben kell rögzíteni, amelyet a helyi biztonsági dosszié tartalomjegyzékében is fel kell tüntetni és a szabályozást a munkavállalókkal is ismertetni kell. A Bankkártya

Elfogadói Kézikönyv tartalmazza a PIN-PAD használatára vonatkozó szabályokat.

4.5 Hőpapír megrendelése

A terminálhoz szükséges papírtekercset a MÁV SZK Zrt. BLÜ-től kell megrendelni a kezelési nyomtatványokra vonatkozó szabályok szerint.

A papírtekercseket hőtől és fénytől védett helyen kell tárolni.

4.6 Belépési kódok

A szolgálati helyen a terminál kezelésével megbízott munkavállalókról pontos nyilvántartást kell vezetni. A műszaki kapcsolattartó köteles a kezelők azonosító kódját személyi változás esetén a terminál részére megadni, illetve abból törölni.

4.7 Díjak kiegyenlítése

Az elfogadható bankkártyákkal csak a pénztár, az Étkezőkocsi üzemeltetés illetve az Utasellátó Központ elszámolási feladatai közé tartozó személyszállítási követelések egyenlíthetőek ki.

A pénzfelvétel funkció használata nem engedélyezett. A tiltás megszegőivel szemben hátrányos jogkövetkezmény alkalmazására irányuló eljárást kell indítani.

4.8 POS bizonylatok kezelése

4.8.1 Eladási bizonylat kezelése

A terminál folyamatos nyomtatással 2 db. Eladási bizonylatot nyomtat ki egymás után. Az eladás funkcióban kiadott bizonylat első példányát – amennyiben aláírás köteles - alá kell írni az ügyféllel, majd pénztári elszámolás céljára be kell vonni. A második lapot a kellően megvizsgált és érvényesnek elfogadott kártyával a partner részére ki kell szolgáltatni.

Amennyiben szükséges, lehetőség van az előző tranzakció Eladási bizonylatának újranyomtatására (pl.: hőpapír kifogyása esetén, lásd: Kezelői kézikönyv).

4.8.2 Elutasítva bizonylat kezelése

Az Elutasítva feliratú bizonylatot az utas részére át kell adni.

4.9 Kilépés-Zárás

A szolgálat végén a kezelő mindig a Kilépés + Kezelői zárás menüponttal köteles a napi forgalmát lekérni és a terminálból ez által kijelentkezni. A Zárás bizonylat mindig az utolsó eladás sorszámát veszi fel. A bizonylat alapján a pénztárkezelőnek ellenőriznie kell a napi forgalmát, a tranzakciók összegét.

4.10 Forgalom jelentés

A helyi ellenőrzésre kötelezett munkavállalók a Forgalom-jelentés bizonylat lekérése útján győződhetnek meg a pénztárkezelők napi forgalmáról. Ez a funkció a zárással megegyező adatokat nyomtatja ki, de a számlálókat nem törli.

Az ellenőrzésre kötelezettek meglepetésszerű ellenőrző zárlat vagy átadási zárlat készítésekor, illetve a kezelők minden zárlatkészítés előtt ezzel a bizonylattal kötelesek meggyőződni a napi forgalom helyességéről.

Amennyiben a Forgalomjelentés, illetve a Zárás bizonylat összege és az egyedi bizonylatok összegei között eltérés mutatkozik, azt azonnal vizsgálni kell, ha szükséges a szerviz bevonásával.

Beszolgáltatásként csak az egyedi bizonylatok fogadhatóak el, mivel reklamációt a Bank csak az egyedi bizonylatok megléte esetén fogad el, mert a vásárlóval szembeni követelés, bizonylat hiányában nem érvényesíthető. Amennyiben az Eladási bizonylatot a pénztárkezelő nem tudja csatolni a szolgáltatáshoz az értékesítés adatairól 2 példányban jegyzőkönyvet kell felvenni, melynek eredeti példányát csatolni kell a Központi számadáshoz.

4.11 Sztornókártya

A szolgálati helyeket a Bank a terminál telepítésével egyidejűleg Sztornó kártyával és Menedzserkártyával is ellátja. A Sztornó kártya és a Menedzserkártya őrzésére vonatkozóan a HVU ÜR- ben kell rendelkezni.

4.12 Az elszámolás szabályai

4.12.1 Fizetési mód

A bankkártyával történő fizetés esetén a követelések felszámítását az állomási elszámolású fizetési mód - készpénzzel kiegyenlített – elszámolására vonatkozó előírásokkal megegyezően kell végezni.

4.12.2 POS bizonylatok kezelése

A kártyaelfogadó terminálok által kibocsátott bizonylatok kezelésére a P.5 sz. Személypénztári és leszámolási utasításban az értékpapírokra vonatkozó szabályozásban foglaltakat kell értelemszerűen alkalmazni.

4.12.3 Eladási bizonylat hátoldalán feltüntetendő adatok

A pénztárakban történő menet és viteldíjak bankkártyával történő kiegyenlítése esetében az eladási bizonylat hátoldalán a P.5 sz. Személypénztári és leszámolási utasítás 50.3 pontjában foglaltakat kell feltüntetni. Az adat tartam megőrzésére a vonatkozó NAIH előírások, ajánlások a mérvadók.

Az Utasellátó Központ, illetve az Étkezőkocsi üzemeltetés munkavállalói által történő értékesítés esetén a nyugta sorszámát kell feltüntetni.

4.12.4 Bankkártyás fizetés jelölése a számadásokon, menetjegyeken

A felmerült költséget - Eladási bizonylattal kiegyenlített és megfelelő MÁV-START Zrt. bizonylaton felszámított összeget – az Előjegyzékben, és a vonatkozó számadásban el kell számolni.

A pénztári bizonylat számadási lapját (pl.: tőlap) a számadáshoz kell mellékelni.

Az elszámolt összeget - az értékpapírral történő kiegyenlítésre tekintettel - a belföldi vagy nemzetközi úrjegy számadásokon be kell keretezni. Amennyiben a teljes összeg kiegyenlítése bankkártyával történik az Eladási bizonylat összegének meg kell egyeznie a követelést bizonyító számadási példányon szereplő összeggel.

A vonatkozó követelés felszámítását tartalmazó bizonylaton (menetjegy, stb.) a bankkártyával történő fizetési módra utaló „BK” jelzést- kéziratilag vagy bélyegzőlenyomattal fel kell tüntetni.

Nemzetközi jegyek esetén az alább jelöléseket kell alkalmazni:

- CA: cash, (készpénz,)
 - CB: Carte bancaire (Bankkártyás, vagy hitelkártyás fizetés),
- a GTV-CIT kézikönyv előírásai alapján.

4.12.5 POS bizonylatok beszoigáztatása, beszoállítás

A beszoigáztatásra előírt időben, illetve a szogálat befejezésekor a kiszogáztatott menetjegyekre vonatkozó POS Eladási bizonylatokat Bankkártya feliratú Központi számadással kell a számadópénztár részére beszoigáztatni központi elszámolás céljára, és be kell szállítani (naponta, szogálatonként) a Bevételellenőrzés Pénztárvizsgálat területi egységei részére (1. sz. melléklet)

4.12.6 Központi számadás vezetéseinek speciális szabályai, és beszoállítás

A Központi számadáson fel kell tüntetni:

- a terminál számát
- a számadási időszakot (pl.: 2014. augusztus)
- a Bizonylat száma rovatba a bizonylat REF NO megnevezésű sorában levő sorszámát, vezető nullák nélkül,
- a Bizonylat megnevezése rovatba Eladási bizonylat vagy Stornó bizonylat megnevezést kell tenni,
- a Mentésítés rovatba pedig a bizonylat Összeg sorában szereplő összeget kell bejegyezni.

A sztornó tételek bizonylatait az eladási pénztárbizonylattal együtt a Központi számadás mellékleteként be kell szállítani a Működésellenőrzés Pénztárvizsgálat területi egységei részére, de összeg nélkül kell beállítani a Központi számadásba. Ebben az esetben az Eladási és a hozzá tartozó Sztornó bizonylat sorában is az összeg helyére vízszintes vonalat kell írni.

Az Eladási bizonylat összegét be kell vezetni a központi számadás Mentésítés Ft rovatába.

A Zárás bizonylatok egy példányát hó közben a pénztárnapló mellett - az elveszéstől történő megóvás érdekében borítékba helyezve - kell őrizni, hó végén a számadás másolatok mellé, egy példányát pedig a Bevételellenőrzésre beküldött számadás és bizonylatok mellé kell csatolni.”

A számadópénztár kezelőjének a kezelőpénztárak által beszoigáztatott és a számadópénztár saját bizonylatairól kiállított Központi számadásról beszoállítás előtt összevonást kell készítenie.

A beszoállításra kerülő, Bankkártya feliratú Központi számadásokat a hónap elejétől a 201-400- ig. tartó számcsoporthól vett, 201-gyel kezdődő és a hónap végéig folyamatosan növekvő sorszámmal kell ellátni. A számadópénztár kezelője a sorszámot a csatolt Központi számadásokon köteles megismételni, és a csatolás sorrendjében (201/1; 201/2;...stb.) alszámokkal ellátni. A Központi számadáson a TSZVK megnevezése alatt fel kell tüntetni a számadási időszakot (év, hónap, naptól- napig., megjelöléssel). Az összesítésen a Bizonylat száma rovatban a terminál számokat kell beírni.

A számadópénztáros által készített lezárt összevonás Mentésítés rovatának végösszeget a Bankkártya Központi számadások ismétlése vonatkozó hasábjában kell elszámolni.

4.13 Számla

Bankkártyával történő fizetés esetén amennyiben a kiadott pénztári bizonylat nem felel meg a készpénzfizetési számla követelményeinek (pl.: menetjegy) és az utas számlát kér, készpénzfizetési számlát kell kiállítani részére.

4.14 Bankkártyával fizetett menetdíjak készpénzben történő visszatérítése

Belföldi forgalomban érvényes havi és félhavi bérletek és nemzetközi forgalomban érvényes menetjegyek kivételével a MÁV-START Zrt.-nek az OTP Bankkal kötött előzetes megállapodása alapján a belföldi menetjegyek esetén a bankkártyával fizetett menetdíjakat 3000.-Ft összeghatárig (az utas részére kifizetendő összeg maximum 3.000Ft.) az utas kifejezett kérésére készpénzben kell visszatéríteni. A visszatérítési igények elbírálásakor be kell tartani a MÁV-START Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzat B függelék 8. sz. pontjában foglaltakat.

4.15 A Bevételellenőrzés Pénztárvizsgálók feladatai

A Bank a POS terminálokban lebonyolított tranzakciókról naponta Elfogadói tételes elszámoló listát, valamint a tranzakciók összege után a Bankot megillető jutalék összegéről számlát küld a Bevételellenőrzés Pénztárvizsgálók részére. A tételes lista tranzakciónként tartalmazza az összeget, a bank jutalékát, valamint a nettó összeget.

A Bevételel ellenőrzés a Bank által küldött listát köteles tételesen egyeztetni a szolgálati helyek által naponta beszállított „Bankkártya” feliratú Központi számadásokon szereplő tételekkel. Az egyeztetést követően – amennyiben eltérés van a Központi számadással beszállított bizonylatok és az Elfogadói tételes elszámoló lista között –, a listáról hiányzó tétel bizonylatát és a tételes lista végösszegét egyeztetni a számlavezető bank által küldött bankkivonattal és az OTP Bank által kiállított számlával, eltérés esetén reklamációt nyújt be a Bank felé. Az egyeztetéseket úgy kell elvégezni, hogy a hiányzó átutalás esetén a Bank felé a reklamáció benyújtásának határideje a tudomásra jutástól számított 10 nap.

4.16 Reklamáció

Reklamáció az alábbi linken keresztül tehető:
<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kapcsolat/Panaszkezeles/BankkartyaReklamacio/Form>

4.17 Bankkártyák bevonása, beküldése

A Bankkártya Elfogadói Kézikönyvben foglaltak szerint amennyiben a terminál kijelzőjén az „Elutasítva- Vonja be” a kártyát” szöveg jelenik meg, akkor a kártyát a terminál kezelőjének be kell vonnia, a bevonás körülményeiről 3 példányos jegyzőkönyvet kell készítenie (7. sz. melléklet).

4.17.1 A jegyzőkönyv példányainak kezelése

A jegyzőkönyvet kitöltés után a 2011. évi CXII. törvény értelmében „NEM NYÍLVÁNOS”-ként kell kezelni.

- 1 példányt át kell adni a bevont bankkártya birtokosának.
- 1 példányt az ellenőrzésre kötelezett köteles haladéktalanul megküldeni a Bankkártya Elfogadói Kézikönyvben előírt módon és címre.
- 1 másolati példányt a bevonást végző munkavállaló azonosítása érdekében meg kell küldeni a Bevételel ellenőrzés részére.

A Bankkártya bevonásáról a kezelő haladéktalanul köteles az ellenőrzésre kötelezettet eseménykönyvi jelentésben értesíteni.

4.18 Jutalom bankkártya bevonás esetén

A Bank a bevonásra kijelölt bankkártyák MÁV-START Zrt. által történő jogos bevonása esetén a jutalom összegét megfizeti a

MÁV-START Zrt. részére, mely összeg az Elfogadási tételes elszámoló listában jelenik meg. A Bevételel ellenőrzés a bankkivonattal egyeztetett lista alapján a tárgy hónapra vonatkozó összegről állít ki számlát és küldi meg a Bank részére.

A Bevételel ellenőrzés gondoskodik a jutalom munkavállaló részére történő kifizetéséről.

A jutalom összegét mindenkor az érvényes Kártyaelfogadói szerződés tartalmazza.

4.19 Jutalék elszámolása

A bankkártya bevonásáért járó jutalom munkavállaló részére történő elszámolása során a hatályos jogszabályok és a vonatkozó MÁV-START Zrt. által kiadott utasítások rendelkezései szerint kell eljárni.

5.0 HIVATKOZÁSOK, MÓDOSÍTÁSOK, HATÁLYON KÍVÜL HELYEZÉSEK

5.1 Hivatkozások

- 43/2013. (XI. 28. MÁV-START Ért. 34.) sz. vezérigazgatói utasítás a P.5. sz. Személypénztári és leszámolási utasításról
- OTP Bank Nyrt. EFT-30 POS Kezelői Kézikönyv
- Bankkártya elfogadói kézikönyv
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- V 2156/2007 Kártyaelfogadói szerződés

5.2 Hatályon kívül helyezések

Jelen utasítás megjelenésének napján a 44/2007. (MÁV-START Értesítő 1.) VIG sz. utasítás: POS terminál kezelési szabályai és a bankkártya elfogadás pénztári elszámolása hatályát veszti.

6.0 HATÁLYBA LÉPTETÉS

Ez az utasítás megjelenése napján lép hatályba.

7.0 MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet:
Címek Bankkártya bizonylatok
beküldéséhez,
2. sz. melléklet:
Kivonat a MONETEL SMART típusú
POS-terminál Kezelői Kézikönyvből
(általános kereskedői tranzakciók),
3. sz. melléklet:
Kivonat az INGENICO, ICT220, ICT250
és IWL220 típusú POS terminál Kezelői
Kézikönyvből (speciális kereskedői
tranzakciók) 1. oldal,
4. sz. melléklet:
Kivonat az INGENICO, ICT220, ICT250
és IWL220 típusú POS terminál Kezelői
Kézikönyvből (speciális kereskedői
tranzakciók) 2. oldal,
5. sz. melléklet:
Az INGENICO legfontosabb funkciói,
6. sz. melléklet:
Elektronikus Kereskedői kártyareklamáció
elérhetősége,
7. sz. melléklet:
Jegyzőkönyv bevont bankkártyához.

Ungvári Csaba s.k.
vezérigazgató

1. sz. melléklet: Címek bankkártya bizonylatok beküldéséhez

Működésellenőrzés Bevételellenőrzés Pénztárvizsgálók	TSZVK
1087 Budapest, Kerepesi 1-3	Budapest
4024 Debrecen Piac u. 18	Debrecen,
3530 Miskolc Szemere u. 26.	Miskolc
7326 Pécs Szabadság u. 39.	Pécs,
6727 Szeged, Kossuth L. sgt. 127.	Szeged
9700 Szombathely Széll Kálmán u. 2.	Szombathely

2. sz. melléklet Kivonat a MONETEL SMART típusú POS-terminál Kezelői Kézikönyvéből (általános kereskedői tranzakciók)

MONETEL SMART általános kereskedői tranzakciók CHIP és MÁGNESKÁRTYA használatával **Hibabejelentés: OTP Kártya Helpdesk 3-666-100, 06-40-366-100**

	ELADÁS <u>MÁGNESCSÍK</u> esetén: kártyaáthúzás vagy F-5-1-0*	ELADÁS (vásárlás) <u>CHIP</u> használatára esetén F-6-1-0*	VISSZAVÉT <u>MÁGNESCSÍK</u> használatára esetén F-5-1-1*	VISSZAVÉT <u>CHIP</u> használatára esetén (Ha az eladás is <u>CHIP</u> -es volt) F-6-1-1*	SZTORNO (utolsó tranzakció törlése) F-4-4	BELÉPÉS F-4-1	KILÉPÉS+ KEZELŐI ZÁRÁS F-4-2	KEZELŐI ZÁRÁS kilépés nélkül F-4-5
1.	Kártya áthúzása (fentről lefelé, mágnescsík alul, bal kéz felől)	Chip-pel felfelé és előre ütközésig a kártya behelyezése	Visszavét engedélyezése manager kártyával vagy jövahagyással: zöld gombbal. (beállításfüggő).	Visszavét engedélyezése manager kártyával vagy jövahagyással: zöld gombbal. (beállításfüggő).	Sztornó engedélyezése (jövahagyása) manager kártya áthúzásával vagy zöld gomb megnyomásával (beállításfüggő)	Pénztáros azonosító megadása, utána zöld gomb	A terminál kilépés és zárás tranzakciókat hajt végre	A terminál zárás tranzakciókat hajt végre
2.	Összeg megadás Utána zöld gombbal jövahagyás		Kártya áthúzása (fentről lefelé, mágnescsík alul, bal kéz felől)	Chip-pel felfelé és előre ütközésig kártya behelyezés	Az utolsó sikeres tranzakció törlődik. Sztornó bizonylat nyomtatódik (Zárás után már nem lehet sztornózni!)	Pénztáros jelszó megadása, utána zöld gomb	Sikeres zárás esetén a zárási adatokat a gép kinyomtatja (a blokkon "Zárás sikeres" felirat!)	Sikeres zárás esetén a zárási adatokat a gép kinyomtatja ("Zárás sikeres" felirat!) Marad a belépett állapot!
3.	Az ügyfél az összeget a PIN PAD-en a zöld gombbal jövahagyja		Összeg megadás Zöld gombbal bevétel		A kártyabirtokos példányának aláírása a terminál kezelője, vagy az illetékes vezető által, ha a blokk erre utasít (aláírásmező)	A terminál bejelentkezik és tranzakció-kész állapotba kerül ("Üdvözlöm...")		
4.	Ha a gép kéri, az ügyfél a PIN kódját bebillentyűzi, majd zöld gombbal nyugtázza		Az ügyfél az összeget a zöld gombbal nyugtázza a PIN PAD-en					
5.	Eladás bizonylat nyomtatódik elfogadó válasz esetén, vagy válaszúzenet (és hibakód) nyomtatódik elutasítás esetén		Visszavét bizonylat nyomtatódik elfogadó válasz esetén, vagy válaszúzenet (és hibakód) nyomtatódik elutasítás esetén		ZÖLD GOMB: bevétel, nyugtázás SÁRGA GOMB: javítás adatok (összeg, PIN kód) téves bevétele esetén (nyugtázás előtt) PIROS GOMB: visszalépés előző műveleti fázishoz, alapállapothoz, folyamatban lévő művelet (kommunikáció) megszakítása			
6.	Ha kell, a helyben maradó példány aláírása a kártya-birtokossal, aláírás ellenőrzés (ha nem volt PIN megadás, akkor szükséges az aláírás)	Ha szükséges, a helyben maradó példány aláírása a kártya-birtokossal.	A kártyabirtokos példányának aláírása a terminál kezelője, vagy az illetékes vezető által (ha az eredeti tranzakciónál nem kért PIN kódot)		IDOLEGES KILÉPÉS (illetéktelen terminálhasználat megakadályozása): F-4-9-5 VISSZALÉPÉS TRANZAKCIÓKÉSZ ÁLLAPOTBA: -> az aktuális kezelő jelszavának megadása PROBAHÍVÁS: F-1-1 KÖZPONTI LETÖLTÉS: F-1-2			
7.	Ha a terminál kiírja: "Vegye ki a kártyát", akkor távolítsa el. Aláírás ellenőrzése.	Aláírás ellenőrzése. (Ha szükséges volt aláírni)	Ha a terminál kiírja: "Vegye ki a kártyát", akkor távolítsa el. Aláírás ellenőrzése, ha aláíratta.		BIZONYLAT ÚJRANYOMTATÁSA (pl. hibás nyomtatás, vagy papírfogyás esetén): F-2-1 Újranyomtatás csak belépett állapotban! ZÁRÁS ÚJRANYOMTATÁSA: F-2-2			

FONTOS INFORMÁCIÓK, TUDNIVALÓK A CHIP ALAPÚ ELFOGADÁSROL:

CHIP-ES ELFOGADÁS SORÁN A KÁRTYÁT CSAK A TRANZAKCIÓ VÉGÉN, A BIZONYLAT NYOMTATÁSA UTÁN TÁVOLÍTSA EL az olvasóból, ellenkező esetben a tranzakció megszakadhat és a kártya megsérülhet!

Amennyiben a chip-pel ellátott kártya mágnescsíkját húzza le, a terminál utasítást ad a chip alapon történő elfogadásra: **HASZNÁLJA A CHIPKÁRTYÁT** Nyomja meg a zöld gombot, és ütközésig dugja be a kártyát a chip olvasóba, chip-pel felfelé, előre. Amennyiben a kártyán található chip meghibásodott, a terminál kiírja, hogy **HASZNÁLJA A MÁGNESCSÍKOT**. Ilyenkor mágnescsík áthúzásával fogadja el a kártyát! Ha a POS felajánlja a **FOLYTAT (Z) KILÉP (P)** opciót, a zöld gomb megnyomásával folytathatja a tranzakciót.

Nem alap tranzakció (pl. sztornó, visszavét) esetén, amennyiben mágnescsík áthúzással indította a chip-es kártya elfogadását, és a POS utasítja a chip használatára, egy kis idő elteltével a terminál visszaáll az alaptranzakcióra. Ekkor a chip behelyezése előtt ismét ki kell választania (F-6-1) a végrehajtandó tranzakció típusát! Ezekben az esetekben az összeg megadása megelőzi a kártya behelyezését.


American Express kártya elfogadása mindig mágnescsík áthúzással történik, még ha a kártya rendelkezik is chip-pel!

3. sz. melléklet Kivonat az INGENICO, ICT220, ICT250 és IWL220 típusú POS terminál Kezelői Kézikönyvéből (speciális kereskedői tranzakciók) 1. oldal,

MONETEL SMART speciális kereskedői tranzakciók CHIP és MÁGNESKÁRTYA használatával **Hibabejelentés: OTP Kártya Helpdesk 3-666-100, 06-40-366-100**

	ELO-ENGEDELÝEZÉS MÁGNESKÁRTYA használatával Változó, leggyakrabban: F-5-1-2*	ELO-ENGEDELÝEZÉS CHIP kártya használatával Változó, leggyakrabban: F-6-1-2*	ELADÁS ENGEDELÝEZÉS UTÁN MÁGNESKÁRTYA használatával Leggyakrabban: F-5-1-3*	ELADÁS ENGEDELÝEZÉS UTÁN CHIP kártya használatával Leggyakrabban: F-6-1-3*	PONTBEVÁLTÁS MÁGNESKÁRTYA Használatával Leggyakrabban: F-5-1-2*	PONTBEVÁLTÁS CHIP kártya használatával Leggyakrabban: F-6-1-2*	POSTAI / TELEFONOS RENDELÉS Leggyakrabban: F-5-1-2*
1.	Kártya áthúzása (fentről lefelé, mágnescsík alul, bal kéz felől)	Chip-pel felfelé és előre ütközésig a kártya Behelyezése	Kártya áthúzása (fentről lefelé, mágnescsík alul, bal kéz felől)	Chip-pel felfelé és előre ütközésig a kártya behelyezése	Kártya áthúzása (fentről lefelé, mágnescsík alul, bal kéz felől)	Chip-pel felfelé és előre ütközésig a kártya behelyezése	Kártyaszám megadás, végén zöld gomb
2.	Összeg megadás Utána zöld gombbal jóváhagyás		Összeg megadása, utána zöld gombbal jóváhagyás		Lejárat megadás, végén zöld gomb		Lejárat megadás, végén zöld gomb
3.	Az ügyfél az összeget a PIN PAD-en a zöld gombbal jóváhagyja		Ha a gép kéri, az ügyfél az összeget a PIN PAD-en a zöld gombbal jóváhagyja		Az ügyfél a pontszámot a PIN PAD-en a zöld gombbal jóváhagyja		Ellenőrző szám megadás (kártya hátoldalán), végén zöld gomb. Ha nincs ellenőrző szám, zöld gomb, majd választás a menüből, zöld gomb, és a válasz megerősítése OK gomb vagy a tranzakció elvetése C gomb
4.	Ha a gép kéri, az ügyfél a PIN kódját bebillentyűzi, majd zöld gombbal nyugtázza (kevés számjegy beírása esetén újra kéri a gép a kódot)		Engedélyszám beírása, végén zöld gomb megnyomása		Ha a gép kéri, az ügyfél a PIN kódját bebillentyűzi, majd zöld gombbal nyugtázza		Összeg megadás Zöld gombbal jóváhagyás
5.	Eladás bizonylat nyomtatódik elfogadó válasz esetén, vagy válaszüzenet (és hibakód) nyomtatódik elutasítás esetén		Engedélyszám ismételt beírása, végén zöld gomb megnyomása		Pontbeváltás bizonylat nyomtatás elfogadó válasz esetén, válaszüzenet nyomtatás elutasítás esetén		Bizonylat nyomtatás elfogadó válasz esetén, válaszüzenet nyomtatás elutasítás esetén
6.	Ha kell, a helyben maradó példány aláírása a kártya-birtokossal, aláírás ellenőrzés (ha nem volt PIN megadás, akkor szükséges az aláírás)		Ha a kétszeri bevitelben megadott engedélyszám egyezett, bizonylat nyomtatása; Különben engedélyszám bevitelének megismétlése, vagy válaszüzenet (és hibakód) nyomtatása.		*: A lehetséges tranzakciókat az F-5-1 (mágnescsíkos) vagy F-6-1 (chip kártya) megnyomása után, menüből lehet kiválasztani. A továbblépéshez ismerni kell az adott funkció menübeli sorszámát. A kijelző alatti fel és le nyilakkal tallózhat és az OK gombbal választhat, vagy közvetlenül beütheti a menüpont számát. Csak azon funkciók indíthatók, és így csak azok a funkciók jelennek meg a menüben, melyeket a bank az adott terminálra engedélyezett.		
7.	Ha a terminál kiírja: "Vegye ki a kártyát", akkor távolítsa el. Aláírás ellenőrzés.		Ha kell, a helyben maradó példány aláírása a kártya-birtokossal, aláírás ellenőrzés (ha nem volt PIN megadás, akkor szükséges az aláírás)				

5. sz. melléklet Az INGENICO legfontosabb funkciói

ELŐENGEDÉLYEZÉS Nyomja meg a 7-es gombot	ELADÁS ENGEDÉLYEZÉS UTÁN Nyomja meg a 8-as gombot	MULTIPONT PONTBEVÁLTÁS Nyomja meg a 4-es gombot	POSTAI / TELEFONOS RENDELÉS 9-es gomb megnyomása	
Helyezze be a kártyát Chip-pel felfelé és előre ütközésig vagy húzza át a mágneskártyát	Helyezze be a kártyát Chip-pel felfelé és előre ütközésig vagy húzza át a mágneskártyát	Helyezze be a kártyát Chip-pel felfelé és előre ütközésig vagy húzza át a mágneskártyát	Billentyűzze be a kártyaszámot, majd nyomja meg a zöld gombot Adja meg a lejárat dátumot ééhh formátumban, nyomja meg a zöld gombot	
Adja meg az összeget és hagyja jóvá a zöld gombbal	Adja meg az összeget és hagyja jóvá a zöld gombbal	Adja meg a beváltandó pontok számát, és hagyja jóvá a zöld gomb megnyomásával	Adja meg az ellenőrző számot (kártya hátoldalán 3 számjegy), zöld gombbal nyugtázza. Ha a kártyán nincs ellenőrző szám, nyomja meg a zöld gombot, válasszon a menüből, és újra nyomja meg a zöld gombot, Erősítse meg a választást (Zöld gomb vagy a tranzakció elvetése Piros gombbal)	Papirtekercs mérete: 57,5/37 mm hőpapír
Az ügyfél az összeget a PIN PAD-en a zöld gombbal jóváhagyja ¹	Ha a gép kéri, az ügyfél az összeget a PIN PAD-en jóváhagyja a zöld gombbal ¹	Ha a gép kéri, az ügyfél megadja a PIN kódját, majd Zöld gombbal nyugtázza ¹	Adja meg az összeget és hagyja jóvá a zöld gombbal	
Ha a gép kéri, az ügyfél adja meg a PIN kódját, majd zöld gombbal nyugtázza ¹	Írja be az előengedélyezés során kapott engedélyszámot, és hagyja jóvá a zöld gombbal	A POS Pontbeváltás bizonylatot nyomtat „Elfogadva” válasz esetén, vagy válaszüzenetet nyomtat elutasítás esetén	Elfogadó válasz esetén, vagy válaszüzenet (és hibakód) nyomtatódik elutasítás esetén.	
A POS Eladás bizonylatot nyomtat „Elfogadva” válasz esetén a POS bizonylatot nyomtat, vagy „Elutasítva” válaszüzenetet (és hibakódot) nyomtat	Ha a kétszeri bevételben megadott engedélyszám egyezett, a POS bizonylatot nyomtat; különben engedélyszám bevitelének megismétlése, vagy válaszüzenet (és hibakód) nyomtatása.	Amennyiben a chip-pel ellátott kártya mágnescsíkját húzza le, a terminál utasítást ad a chip alapon történő elfogadásra: „HASZNÁLJA A CHIP-KÁRTYÁT” Nyomja meg a Zöld gombot, és ütközésig dugja be a kártyát a chip olvasóba, chip-pel felfelé, előre. Amennyiben a kártyán található chip meghibásodott, a terminál kiírja, hogy „HASZNÁLJA A MÁGNESCSÍKOT”. Ilyenkor mágnescsík áthúzásával fogadja el a kártyát! Ha a POS felajánlja a FOLYTAT (Z) KILÉP (P) opciót, a Zöld gomb megnyomásával folytathatja a tranzakciót.		
Ha kell, a helyben maradó példány aláírása a kártya-birtokossal, aláírás ellenőrzés (ha nem volt PIN megadás, akkor szükséges az aláírás) Ha a terminál kiírja: 'Vegye ki a kártyát', csak akkor távolítsa el.	Ha kell, a helyben maradó példány aláírása a kártya-birtokossal, aláírás ellenőrzés (ha nem volt PIN megadás, akkor szükséges az aláírás) Ha a terminál kiírja: 'Vegye ki a kártyát', csak akkor távolítsa el.	American Express kártya elfogadása mindig mágnescsík áthúzással történik, még ha a kártya rendelkezik is chip-pel!		
		A listában nem szereplő tranzakció chipes kártya esetén az F-7-1 vagy F-6-1, mágnescsíkos kártya esetén az F-5-1 gombok megnyomása után menüből a nyíl billentyűk segítségével megkereshető, majd az OK gombbal kiválasztható (vagy közvetlenül beütheti a menüpont számát). Csak azon funkciók indíthatók, és így csak azok a funkciók jelennek meg a menüben, melyeket a bank az adott terminálra engedélyezett.		
		A kézi bevétel funkció az F1 gombbal indítható, amennyiben ez engedélyezett!		

6. sz. melléklet Elektronikus Kereskedői kártyareklamáció elérhetősége

<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kapcsolat/Panaszkezeles/BankkartyaReklamacio/Kereskedo/Form>

ORSZÁGOS TAKARÉKPÉNZTÁR
ÉS KERESKEDELMI BANK Nyrt.

O T P
BANK

JEGYZŐKÖNYV
bevont bankkártyához

A terminál kódja:.....

Az elfogadóhely

neve:.....

Elfogadóhely

postacíme:.....

Elfogadóhely

telefonszáma:.....

Bankkártya

száma:.....

Kártya lejárat:.....

A kártya birtokos

neve:.....

A bevonás időpontja:.....

Amennyiben a kártyabirtokos igazolja magát, úgy a személyazonosságát igazoló fényképes hatósági okmány (útlevél, személyi igazolvány stb.)

száma:.....

Miért küldik be a

bankkártyát:.....

.....

.....

.....
A kártyát beküldő személy aláírása

Figyelem! Amennyiben a kártyabirtokos kéri, úgy a jegyzőkönyv másolatát részére át kell nyújtani!

Ez az adatlap bevont kártya utáni díj kifizetésére szolgál.

A kártya és a hozzá csatolt adatlap beküldési helye: OTP Bank Nyrt. 1023. Budapest, Lajos u. 23-31.
Kártyarendszerek Üzemeltetési Osztály.

ADATLAP

a kártyabevonási díj kifizetéséhez

A kártyát beküldő személy

neve:.....

(Leánykori

név):.....

Állandó lakcíme:.....

Anyja neve:.....

Munkáltatójának

neve:.....

.....
elfogadóhely vezetőjének aláírása

(P.H)

Bank tölti ki:

Kártya csatolva: IGEN NEM Ellenőrizte:.....

Díj fizethető: IGEN NEM

Megjegyzés:.....

.....

Engedélyezés

dátuma..... Engedélyezte:.....

Szerkeszti: MÁV-START Zrt. Kabinet

Felelős kiadó: Ungvári Csaba vezérigazgató