

**Kedves Ügyfelünk!**

Ahogy arról már tájékoztattuk Önöket, a KBC Csoport magyarországi leányvállalata, a K&H Bank Zrt. és a KBC Csoport csehországi leányvállalata, a CSOB, úgy döntött, hogy testvérvállalatként összefog egymással, és a K&H Bank Zrt. bankkártya-elfogadási üzletága a CSOB magyarországi leányvállalataként, K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. (MNB tevékenységi engedély száma: H-EN-I-567/2020.) néven folytatja tovább működését.

Bár előzetesen az Önöket állományátruházás keretében történő POS terminálok átállásról tájékoztattuk, de az Önöknek nyújtott szolgáltatás komplexitása technikailag ezt nem teszi lehetővé, így kizárólag átszerződés keretében tudjuk ezt megvalósítani.

Az átállás elérkezett abba a fázisába, amikor fizikai POS terminállal rendelkező egyes ügyfeleink átszerződését is megkezdjük.

az átszerződés érdekében mit kell tenni? Fontos tennivaló!

Annak érdekében, hogy a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. a fizikai POS szolgáltatásra vonatkozó Fizetési kártyaelfogadói szerződést – a K&H Bankkal fennálló szerződésük alapján – az Önök személyes bevonása nélkül előállítsa és megküldhesse az Önök részére

a jelen levélhez csatolt **„Nyilatkozat”** kitöltött és cégszerűen aláírt eredeti példányát az alábbi címre küldjék vissza,

2021. november 5-ig

**K&H Bank Zrt.
Bankkártya elfogadás „POS Nyilatkozat”
1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.**

miért van szükség az Önök nyilatkozatára?

A cégszerűen aláírt és visszaküldött nyilatkozat alapján Bankunk az Önökkel kötött és jelenleg érvényben lévő Fizetőkártya-elfogadói szerződést és valamennyi kapcsolódó dokumentációt, adatot átadja a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. részére, így a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft.-nek módjában áll Önökkel olyan módon ügyfélkapcsolatot létesíteni és a szerződést előkészíteni, hogy a Cégük képviselőinek nem szükséges személyesen megjelenniük és okiratokat bemutatniuk.

Felhívjuk azonban szíves figyelmüket, hogy amennyiben a Nyilatkozat alapján átadott adatok és dokumentumok (már) nem felelnek meg a valóságnak, pl. az adatokban időközben változás következett be, úgy a személyes azonosítás pótlását a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. kezdeményezni fogja.

mi történik a nyilatkozat visszaküldését követően?

Az Önök visszaküldött Nyilatkozata alapján a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. az Önök és a K&H Bank Zrt. között jelenleg fennálló szerződés alapján előállítja az új POS szolgáltatásra vonatkozó Fizetési kártya-elfogadói szerződést, vagy már meglévő VPOS szolgáltatás esetén a fizikai POS-re vonatkozó kiegészítést és megküldi ki az Önök számára. **A K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. és Önök közötti Fizetési kártya-elfogadói szerződés azon a napon lép hatályba, amely napon Önök számára a POS terminál szoftvere az alábbiak szerint frissül.**



mi az átszerződés határideje?

- annak érdekében, hogy a zökkenőmentes átállás megvalósuljon, az **átszerződés határideje 2021. november 30.**

hogyan szűnik meg az Önök K&H Bankkal fennálló Fizetőkártya-elfogadói szerződése?

- Tekintettel arra, hogy a **K&H Bank a POS elfogadás szolgáltatását legkésőbb 2021. december 31. napjáig megszünteti**, ezért a fennálló fizikai POS szolgáltatásra vonatkozó szerződést a K&H Bank jelen levelében foglaltan, **2 (két) hónapos felmondási határidő figyelembevételével**, 2020. december 31. napjára felmondja, és a fizikai POS szolgáltatásra vonatkozó szerződés **2021. december 31-i hatállyal megszűnik**.
- **A K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. és Önök közötti Fizetési kártya-elfogadói szerződés azon a napon lép hatályba, amely napon Önök számára a POS terminál szoftvere az alábbiak szerint frissül.**

mi nem változik átszerződés esetén?

Az átszerződést követően nem változik az:

- ✓ kereskedői azonosító (központi MID)
- ✓ üzletazonosító (shop MID)
- ✓ POS terminál azonosító (TID)

K&H Bankkal változatlan marad a SZÉP kártya elfogadói szerződés

Amennyiben az Önök által használt POS terminálok K&H SZÉP Kártyát is elfogadnak, az átszerződés nem érinti a K&H SZÉP Kártya elfogadói szerződéseket. Így ezek elfogadásában változás nem történik. A K&H Bank Zrt.-t a K&H SZÉP Kártya szerződéssel és ügyintézésével kapcsolatban a megszokott elérhetőségeken érheti el: *e-mailben a szepkartya@kh.hu címen, telefonon a K&H SZÉP Kártya ügyfélszolgálat a +36 1/20/30/70 335 3355-ös telefonszámon, a 7-es menüpont kiválasztásával.* A K&H SZÉP Kártyával kapcsolatos információk a kh.hu/szepkartya weboldalon találhatóak meg.

miben lesz változás?

1. POS szoftver:

A K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. **az átszerződést követően a jelenlegi POS terminálokat új szoftverrel látja el.** Az új POS szoftver **automatikusan, központi letöltéssel kerül telepítésre a meglévő POS terminálokra.** Az automatikus letöltést követően az Önök POS terminálján végrehajtott fizetőkártyás tranzakciókat már a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. bonyolítja és számolja el. Ahhoz, hogy a POS terminálok működése az átszerződés során zavartalan legyen, kérjük, hogy az alábbiakra különösen legyenek figyelemmel:

- **a POS terminálok használatra kész állapotban legyenek**, azaz GPRS POS terminálok esetén töltőn, vagy az akkumulátorok feltöltött állapotban legyenek, míg az asztali POS terminálok az elektromos hálózatra illetve az internethez csatlakozzanak.



- azon kereskedőknél, ahol az internet külön hálózaton érhető el és az egyben tűzfal szabállyal védett, ott speciálisan engedélyezni kell a POS terminál által hívó IP címet. Az IP cím a www.khpos.hu weboldalon érhető el.
- a POS terminálok szabályos működtetésének megfelelően **mindennap végezzenek banki napzárást** (menü elérése a POS terminálon: f3 gomb → 1-Napzárás → zöld gomb). A POS felhasználói leírás a www.kh.hu weboldalon érhető el.
- Különös tekintettel a fent megadott időpontot megelőző esti üzletzáráskor, **sikeres banki napzárást követően, automatikusan indul a szoftver csere**, a terminál kijelzőjén az alábbi üzenet látható: „Software Updater Connecting Please wait...” – **kérjük, ezt ne szakítsák meg!**

Sikeres szoftver letöltést követően a POS terminál kijelzőjén az – Üdvözlí Önt a K&H Bank felirat helyett – egy **színes K&H logó jelenik meg**, a **slipeken pedig a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. neve**.

mi a teendő, ha az átszerződést követően ha nem a fentieket tapasztalja?

Amennyiben az átszerződést követően az új POS szoftver letöltése sikertelen, úgy kérjük, hogy

- először ellenőrizték, hogy az asztali POS terminál feszültség alatt van-e, azaz csatlakozik-e az elektromos hálózathoz, illetve az internet beállításai megfelelőek-e. A GPRS POS terminál esetén ellenőrizték, hogy a POS terminál töltőn vagy az akkumulátor megfelelően feltöltött állapotban van-e.
- indítsanak egy banki napzárást! Sikeres napzárás után automatikusan indul a szoftver csere. A terminál kijelzőjén az alábbi üzenet látható: „Software Updater Connecting Please wait...” - **kérjük ezt ne szakítsák meg!**

Amennyiben a fentiek ellenére a POS szoftver letöltése sikertelen, úgy kérjük, hogy hívják a POS terminálok működését támogató ügyfélszolgálatunkat. Ügyfélszolgálatunk elérhetőségeit a www.khpos.hu oldalon érheti el.

további változások:

1. DCC (dynamic currency conversion)

Az átszerződést követően a DCC kezelését a piaci gyakorlatnak megfelelően a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. **nem visszatérítésként, hanem a felszámított jutalékba építve**, csökkentett jutalék formájában bocsátja az (ezen szolgáltatást igénybe vevő) ügyfelek rendelkezésére.

2. tranzakciók elszámolásának kivonata

Amennyiben a bankkártyás tranzakciók elszámolásának kivonatát a **K&H Bank Zrt. e-posta felületére kérték, úgy ez a lehetőség megszűnik**. Helyette a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. a weben keresztül elérhető felületén, **a K&H POS24 rendszerben biztosítja** az elektronikus kivonatok és tranzakciók elérhetőségét, a **tranzakciók elszámolása pedig T+1 munkanapon belül történik meg**.

A K&H POS24 alkalmazás egy innovatív internetes felhasználói felület, ahol

- a kereskedők előben megtekinthetik az egyes üzleteik POS/VPOS termináljait,
- lekérdezhetik kivonataikat



- és meghatározott riportok alapján figyelemmel kísérhetik a végrehajtott kártyás tranzakciókat már 10 perccel később azok megtörténtét követően.
- a K&H POS24 alkalmazásban ügyfeink maguk állíthatják be és menedzselhetik a kivonatokat és tranzakciókat elérő felhasználókat is.

A rendszer Felhasználói kézikönyvét megtalálja a www.khpos.hu weboldalon. A belépéshez szükséges első jelszó a K&H Bank Zrt. rendszereiben rögzített pénzügyi kapcsolattartó mobiltelefon számára kerül megküldésre. Kérjük, hogy gondoskodjanak a telefonszám aktualizálásáról, a gördülékeny belépés érdekében.

Tájékoztatjuk, hogy a K&H e-posta szolgáltatásra vonatkozó Önökkel kötött szerződés – amennyiben Bankunkkal egyéb pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződése nem áll fenn – a K&H Bankkal kötött Fizetőkártya-elfogadói szerződés megszűnését követően megszüntetésre fog kerülni. Erről külön tájékoztatjuk érintett Ügyfeleinket.

hogyan alakul az átszerződést megelőző tranzakciókért való felelősség?

Felhívjuk ügyfeleink figyelmét, hogy az átszerződéssel a Bank és Önök között kötött Fizetőkártya-elfogadói szerződés megszűnik. Ugyanakkor a Fizetőkártya-elfogadói szerződés általános feltételei 11.8. pontja szerint *a szerződés megszűnése nem érinti a feleknek a Fizetőkártya-elfogadói Szerződés megszűnése előtt történt, kártyával végrehajtott tranzakciókkal, illetve az ezen tranzakciók ellenértékének kiegyenlítésével kapcsolatos felelősségét, kötelezettségeit.* Ennek megfelelően a Bank jogosult a kereskedőket közvetlenül megkeresni, amennyiben az átruházást követően az átruházást megelőző tranzakció vonatkozásában reklamáció érkezik a Bankhoz. Kérjük az ilyen esetek gördülékeny megoldásához fokozott együttműködésüket.

mi történik ezt követően?

Amennyiben a fentieknek megfelelően az Önök POS terminálján már a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. szoftvere működik, úgy Önök már a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. ügyfelei, ezzel a K&H Bank Zrt.-vel a fizetőkártya-elfogadói szolgáltatásra kötött megállapodásuk és együttműködésük lezárul.

Kérjük, látogassanak el a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. weboldalára (www.khpos.hu) ahol a <https://www.khpos.hu/udvozoljuk-ugyfelunkkent> link alatt összegyűjtöttük Önöknek a szolgáltatással kapcsolatos tudnivalókat, kapcsolódó dokumentumokat, valamint hasznos információkat új alkalmazásainkról.

Amennyiben jelen **levelünkkel kapcsolatosan kérdésük merül fel, úgy kérjük, hívják a K&H Bank telefonos ügyfélszolgálatát a (06 1/20/30/70) 335-3355 telefonszámon**, ahol munkatársaink a nap 24 órájában állnak az Önök rendelkezésére, vagy keressék tájékoztatónkat a <https://www.khpos.hu/fizikai-POS-migracio-atszerzodesessel> link alatt.

Budapest, 2021. október

Köszönjük együttműködésüket!

K&H Bank Zrt.