



Rendszerszemlélet és gyakorlat  
a bankkártya termékmenedzsmentben

*certified*

# Bankkártya termékmenedzser

képzés

2015. szeptember 22-23., Budapest

## Miért érdemes részt vennie a képzésen?

... mert az átfogó, szakértői szintű program felöleli az összes olyan területet és témát, amellyel egy bankkártya termékmenedzser napi operatív munkája során találkozhat,

... mert gyakorlati megoldásokat és támogatást nyújt ahhoz, hogy Ön még inkább megfeleljen a pozíciójából adódó sokféle elvárásnak és a folyamatosan változó piaci trendeknek,

... mert lehetősége nyílik az információ- és tapasztalatcserére a terület kiemelkedő gyakorlati szakembereivel:

**Bakonyi András** kártya vezető, Lakossági Üzletág, Raiffeisen Bank Zrt. ...

**Balogh Krisztina** OTP Bank Nyrt. ... **dr. Braun Csaba** független szaktanácsadó ... **Bodó Barbara** Osztályvezető, Bankkártya Operációs

Igazgatóság/ Kártyamenedzsment Osztály, Erste Bank Hungary Zrt. ... **Homa**

**Péter** ügyvezető, Bankkártya Kft. ... **Szeip Attila** szenior termékmenedzser, Bankkártya termékmenedzsment osztály, K&H Bank Zrt. ...

**Tisza István** osztályvezető, Magyar Kártya Zrt. ... **Weissmüller**

**Gábor** CSIS Central European Cluster Investigatin Head, Citibank Europe plc  
Magyarországi Fióktelepe

8<sup>30</sup> Regisztráció8<sup>50</sup> Köszöntő9<sup>00</sup> Bankkártya piacról általában – termék, üzleti modell és szabályozási környezet

- Termékek és eszközök, üzleti modell (bevételek és kiadások)
  - ➔ kibocsátói oldal ➔ elfogadói oldal
- Piaci szereplők - nemzetközi kártyatársaságok, bankok, szolgáltatók, állam
- Egy tranzakció menete (autorizáció, klíring és elszámolás)
- Szabályozási környezet (SEPA, PSD, hazai jogszabályok, fogyasztóvédelem)

Előadó: dr. Braun Csaba, független

szaktanácsadó

10<sup>40</sup> Kávészünet11<sup>00</sup> Új lehetőségek a bankkártya, mint eszköz használatában

- A kártyapiac a közel- és távoljövőben – a chiptől a contactless kártyáig és azzal a mobilfizetésig
- A chipes technológia hatása a bankkártya termékekre és a tranzakciók dinamikájára
  - ➔ SEPA és hatásai
  - ➔ Hogyan jut el az információ a kereskedőhöz és az ügyfélhez?
- A contactless kártya és az NFC technológia
  - ➔ Mi mit jelent a kártyára nézve? – technológia
  - ➔ Mit kellett tenni ahhoz, hogy létrejöjjön egy c'tless kártya?
  - ➔ Mi mit jelent a kártya használatára nézve? – üzleti és piaci paraméterek
- Mobilfizetési trendek, mobil(lal) fizetés rendszerezése
  - ➔ Hazai és külföldi mobil(lal) fizetés trendek

Előadó: Szeip Attila, szenior termék-

menedzser, Bankkártya termék-

menedzsment osztály, K&amp;H Bank Zrt.

13<sup>00</sup> Ebédszünet13<sup>45</sup> Együttműködés a kártyatársaságokkal – Hogyan menedzselhető a leghatékonyabban?

- A kártyatársaságok szerepe a rendszerben, általános áttekintés
- Hogyan történik egy kártyatermék kialakítása a kártyatársaságoknál
- A bankkártyás tranzakció menete (online autorizáció a kártyatársaság rendszerein keresztül, a kártyatársasági elszámolási rend működése)
- Reklamációkezelés (chargeback), fraud monitoring a kártyatársaságok szempontjából
- Kártyatársasági működési szabályzatok, díjak
- Kártyatársasági megfelelés (certifikációs folyamatok, compliance programok, adatszolgáltatás)

Előadó: Bodó Barbara, Osztályvezető, Bankkártya Operációs Igazgatóság/Kártyamenedzsment

Osztály, Erste Bank Hungary Zrt.

15<sup>40</sup> Kávészünet16<sup>00</sup> Kártyával való visszaélések – fraud management

- Visszaélések fajtái (ATM használata során felmerülhető csalások, hitelkártyacsalások, visszaélések kártyás vásárláskor – Card Not Present, az on-line bankolás biztonsága)
- Mire kell figyelni a bank kártyaosztályán dolgozónak?
- Mitől gyanús egy tranzakció? Hogyan kell monitorozni? Milyen jelentési kötelezettségek vannak és ki felé, ha már fény derül a csalásra?
- Milyen változást hozott a csipesedés?

Előadó: Weissmüller Gábor, CSIS Central

European Cluster Investigation Head, Citibank

Europe plc Magyarországi Fióktelepe.

18<sup>00</sup> Az első nap vége

## Képzésünk szólni kíván . . .

- **Bankok, takarékszövetkezetek** bankkártya termékmenedzsereihez, referenseihez, előadóihoz és szakértőihez, bankkártya ellenőrökhez, koordinátorokhoz, bankkártya operációs-és projektvezetőkhez ➔ Banki munkatársak, akik újonnan kerültek kapcsolatba a szakterülettel vagy pozícióval és szeretnének szakismeretet szerezni; vagy hasonló pozícióba keresnek munkatársat ➔ Kártyaüzletág-, hitelüzletág vezetőkhöz és vezető munkatársakhoz ➔ Bankkártya üzletágban érintett üzleti-, termék- és szolgáltatásfejlesztési vezetőkhöz és vezető munkatársakhoz ➔ Bankkártya területhez kapcsolódó informatikai rendszerfejlesztőkhez, folyamatgazdákhöz és IT biztonsági szakemberekhez, fraud és chargeback terület munkatársaihoz ➔ Bankkártya és pénztári szolgáltatási munkatársakhoz, elszámolás- és fizetésforgalmi munkatársakhoz ➔ Bankkártya reklamációs osztályok vezetőihez és munkatársaihoz, ügyfélkapcsolati és marketing területen dolgozó munkatársakhoz





## 8<sup>30</sup> Regisztráció

## 8<sup>50</sup> Köszöntő

## 9<sup>00</sup> Bankkártya termékmenedzser szerepe a PCI DSS megfelelés folyamatában

- Mi a PCI DSS? Kire, mire vonatkozik?
- Mi a probléma a bankkártyaszámokkal?
- PCI DSS = Biztonság?
- A PCI DSS projektek kihívásai
- A PCI DSS megfelelés költségei vs. a meg nem felelés ára
- PCI DSS tudatosság növelése

**Előadó: Balogh Krisztina, Főosztályvezető**

IT Elektronikus Csatornák és Kártyarendszerek

Fejlesztési Főosztály, OTP Bank Nyrt.

## 10<sup>40</sup> Kávészünet

## 11<sup>00</sup> A marketing és a tervezési feladatai a bankkártya termékmenedzsmentben

- Stratégia, tervezés
  - ➔ Termékportfólió
  - ➔ A kibocsátás és elfogadás összefüggései
  - ➔ Értékesítés-követés és a számok tanulságai
  - ➔ Kockázatok
- Hogyan készítsünk business case-t?
  - ➔ Abankkártyatermék helye a bankban: retail/corporate; debit/credit
  - ➔ Bevétel/Kiadás/Profitabilitás
  - ➔ Lépések, szempontok, elvárások a tervezésben
  - ➔ A terv prezentálása
- A bankkártyatermék-életciklus – régi és új termékek, szolgáltatások
  - ➔ Bevezetés, kampány, kivezetés
  - ➔ Rendszeres felülvizsgálat

**Előadó: Bodó Barbara, Osztályvezető,**

Bankkártya Operációs Igazgatóság/ Kártyamenedzsment Osztály, Erste Bank Hungary Zrt.

## 12<sup>15</sup> Ebédészünet

## 13<sup>00</sup> A bankkártya kibocsátási, elszámolási és tranzakciós folyamatok összefüggései

### Real time rendszerek és folyamatok működtetése a gyakorlatban

- Az autorizációs rendszer működése (Kibocsátási folyamatok és elfogadói szerepkör, Real time kapcsolatok, Batch kapcsolatok)
- A terminál felügyelet, a csalásfigyelő rendszer és az SMS értesítő technikai rendszere

### Back office rendszerek

- A Card menedzsment feladatai – Kártya életciklus kezelés és a kibocsátói tranzakció elszámolás folyamata, technikai háttere
- Az elfogadói rendszer működése
  - ➔ Kereskedő hálózat menedzsment: Hogyan építhető fel a legújabb trendeknek megfelelően?
  - ➔ A kereskedői tranzakció elszámolás technikai menete, eszközei, szereplői és a kapcsolódó költségek (POS, ATM, imprinter). Mi a különbség on-line és off-line tranzakció között?
- Charge back kezelés és munkafolyamat
- Kapcsolat a banki core rendszerekkel

**Előadó: Tisza István, osztályvezető,**

Magyar Kártya Zrt.



## 15<sup>00</sup> Kávészünet

## 15<sup>20</sup> Betéti és hitelkártyák értékesítési lehetőségei, és szerepünk a bank ügyfélkapcsolatában

- Milyen szerepe van a bankkártyának a bank marketing tevékenységében?
- Mik a hitelkártya értékesítés lehetséges módjai?
- Milyen lehetőségek vannak még a magyar kártyapiacra új ügyfelek szerzésére?
- Hogyan lehet kiaknázni a bankkártyák, valamint további termékek közötti szinergia lehetőségeket marketing és értékesítési szempontból?
- Hogyan változott az elmúlt időszakban a kártyák használata, milyen szegmenseket lehet megkülönböztetni?
- Hogyan lehet aktivizálni a kártya birtokosokat, és növelni a forgalmat?

**Előadó: Bakonyi András, kártya vezető,**

Lakossági Üzletág, Raiffeisen Bank Zrt.



## 16<sup>20</sup> Kávészünet

## 16<sup>40</sup> Új irányok a bankkártya piacon

- Termék innovációk: prepaid kártya, kijelzők a bankkártyákon
- Technológiai innovációk: érintőkártyák, mobilfizetés, elektronikus pénztárcák
- Beváltak-e a piacon? Milyen további lehetőségeket tartogatnak? Milyen irányba halad tovább a piac?

**Előadó: Homa Péter, ügyvezető,**

Bankkártya Kft.



## 18<sup>00</sup> A második nap vége



## Bankkártya termékmenedzser

szeptember 22–23., Budapest

XF5003

### 1. RÉSZTVEŐ

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnev \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_  
 Végzettség \_\_\_\_\_  
 Telefon \_\_\_\_\_  
 Fax<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Mobiltelefon<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 E-mail<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Aláírás<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

### A RÉSZVÉTELT ENGEDÉLYEZŐ/ELRENDELŐ SZEMÉLY

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnev \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_

### ADMINISZTRATÍV KAPCSOLATTARTÓ

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnev \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_

### HELYETTESÍTŐ SZEMÉLY<sup>3</sup>

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnev \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_  
 Aláírás<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

### 2. RÉSZTVEŐ

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnev \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_  
 Végzettség \_\_\_\_\_  
 Telefon \_\_\_\_\_  
 Fax<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Mobiltelefon<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 E-mail<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Aláírás<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

10%

### 3. RÉSZTVEŐ

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnev \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_  
 Végzettség \_\_\_\_\_  
 Telefon \_\_\_\_\_  
 Fax<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Mobiltelefon<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 E-mail<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Aláírás<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

20%

### SZÁMLÁZÁSI CÍM

Cégnév \_\_\_\_\_  
 Irányítószám \_\_\_\_\_ Helység \_\_\_\_\_  
 Utca/Postafiók \_\_\_\_\_

RÉSZVÉTELI DÍJAINK	2015. AUGUSZTUS 7-IG	2015. AUGUSZTUS 8-TÓL
<b>Bankkártya termékmenedzser</b>	<b>209.000,-</b>	<b>249.000,-</b>

Áraink nem tartalmazzák az áfát. | A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák. | A részvételi díj tartalmazza az étkezés költségét, mely a számlán külön tételként feltüntetésre kerül. | A rendezvényen kép- és hangfelvétel készíthető.

### CSOPORTOS KEDVEZMÉNY

  Két fő jelentkezése esetén a 2. személy **10%** kedvezményt kap.   Amennyiben három fő regisztrál, a 2. személy 10%, a 3. személy pedig **20%** kedvezményt kap.     **4 főtől kérje egyedi ajánlatunkat!** +36 1 459 7334

### FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után visszaigazolást és a költségviselő számlázási címére kiállított előlegbekérőt küldünk. Kérjük az ott feltüntetett összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünkhez 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezik. Ha az utalás a rendezvény kezdete előtt 2 munkanapon belül történik meg, kérjük, hogy azt a bankkivonat másolatával igazolni szíveskedjen a rendezvény helyszínén a regisztráláskor. Fizetési késedelem esetén a költségviselő késedelmi pótlék fizetésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft+ÁFA/fő, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft+ÁFA/fő adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a költségviselő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. Amennyiben további információra lenne szüksége ügyfélszolgálatunk (+36 1 459 7300) készséggel áll rendelkezésére illetve a [www.iir-hungary.hu](http://www.iir-hungary.hu) honlapunkon tovább tájékozódhat.

### VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat	Takács Tünde	+36 1 459 7300
Koncepció	Papp Martina	+36 70 419 8623
Marketing	Mile Mónika	+36 1 459 7334

1 E-mail címek, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.  
 2 A képzésre/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.  
 3 Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.