



AZ IDŐ PÉNZ.



EGYSÉGES ADATBEVITELI MEGOLDÁSSAL KEZDEMÉNYEZETT AZONNALI ÁTUTALÁSOK HIBA- ÉS KIFOGÁSKEZELÉSE

BKR ÜZLETSZABÁLYZAT 21. SZÁMÚ MELLÉKLETE



ISO 9001
tanúsított



Tartalom

Egységes adatbeviteli megoldással kezdeményezett azonnali átutalások hiba- és kifogáskezelése.....	0
Tartalom.....	1
1. Bevezetés.....	2
1.1. A dokumentum célja	2
1.2. Hivatkozások, felhasznált dokumentumok.....	3
2. Általános áttekintés.....	3
2.1. A kifogáskezelési eljárás általános szabályai.....	3
2.2. A szolgáltatás érintettjei	4
3. A kifogáskezelés folyamata	6
3.1. Pozitív ág	7
3.2. Negatív ág	8
3.3. Sub-aggregátor által jelzett hiba – pozitív ág.....	9
3.4. Sub-aggregátor által jelzett hiba – negatív ág	10
3.5. Végző döntéshozó testület közreműködésével megvalósuló kifogáskezelési eljárás	11
4. Határidők.....	11
5. A szolgáltatás elérhetősége.....	12
6. Kifogáskezelési igény rögzítése	13
6.1. Kifogáskezelési eljáráshoz csatolható fájl formátumok.....	13
6.2. Kifogáskezelési kódok	13
6.3. Kifogáskezelési tételek tárolása	15
6.4. JIRA Workflow	16
6.5. JIRA Workflow leírás	17
7. JIRA űrlapok tervezete.....	19
7.1. Üzleti kifogáskezelés (reklamáció)	19
7.2. Technikai kifogáskezelés (reklamáció)	20

1. Bevezetés

1.1. A dokumentum célja

Jelen dokumentum célja az internetes és fizikai kereskedelmi környezetben (fogyasztó fizetési számlájáról gazdasági társaság vagy egyéni vállalkozói bankszámlájára irányuló) egységes adatbeviteli megoldással (továbbiakban: EAM) kezdeményezett azonnali átutalás útján teljesített fizetések esetén alkalmazandó pénzforgalmi jellegű hiba- és kifogáskezelési eljárás szabályainak ismertetése.

A kifogáskezelésnek nem célja a Fizető fél és a Kedvezményezett közötti polgári jogvita elbírálása, hanem célja a Fizető fél és a Kedvezményezett által rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján az érintett pénzforgalmi szolgáltatók közötti megállapodás támogatása a Fizető fél által EAM útján kezdeményezett azonnali átutalási megbízás összegének visszatérítése tárgyában.

A jelen dokumentum

- ▶ kizárólag a természetes személy (továbbiakban: Fizető fél) fizetési számlája terhére az EAM útján kezdeményezett azonnali átutalási megbízásokkal (továbbiakban: EAM azonnali átutalás) kapcsolatos kifogáskezelési eljárásokra vonatkozik, amelyek során az adott EAM azonnali átutalásokkal kapcsolatban pénzforgalmi jellegű kifogások (pl. a Fizető fél által jelzett duplán terhelt összeg vagy hibás összeg stb.) kerülnek rendezésre, valamint
- ▶ az EAM azonnali átutalások teljesítése során keletkező technikai hibákból eredő kifogások (pl.: amikor a Kedvezményezett jelzi a Sub-aggregátornak a technikai hibát) rendezésével foglalkozik,
- ▶ tartalmazza a kifogáskezelés eljárás szabályait és az azokból fakadó kötelezettségeket, határidők meghatározását,
- ▶ vázolja a kifogáskezelési eljárás következtében alkalmazandó pénzforgalmi folyamatokat.

A jelen dokumentum hatálya nem terjed ki:

- ▶ a számlavezető pénzforgalmi szolgáltatók érdekkörében felmerült hibák javítására, és a számlavezető pénzforgalmi szolgáltatók közötti követelések rendezésére,
- ▶ a kifogáskezelési eljárásba bevont Kedvezményezetti körre Elfogadói (kereskedői) szerződés feltételeire, azok a kifogáskezelési eljárásban a Fizető féllal szemben vállalt szerepére és a feladataira.

A kifogáskezelési eljárás nem érinti a Kedvezményezett és a Fizető fél közötti áruértékesítési és szolgáltatásnyújtási alapjogviszonyból eredő igényekkel kapcsolatos polgári jogi jogvitáit.



1.2. Hivatkozások, felhasznált dokumentumok

Azonosító	Cím
Vonatkozó jogi szabályozások	
Magyar Nemzeti Bank rendelete	a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII.14.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNBr.)
Üzenetalkalmazási Útmutató	
GIRO Üzenetalkalmazási Útmutatók	ISO 20022 pain.002 Üzenetalkalmazási Útmutató (MIG) aktuális verziója, amelyet a résztvevők számára a GIRO honlapján lehet elérni.

2. Általános áttekintés

A dokumentum internetes és fizikai környezetben történő EAM azonnali átutalással kapcsolatos kifogáskezelési eljárás folyamatát ismerteti, és hatálya kiterjed a különböző és az azonos pénzforgalmi szolgáltató által vezetett fizetési számlák közötti azonnali átutalási megbízásokra (a továbbiakban az előbbi: bankközi EAM azonnali átutalások, utóbbi: bankon belüli EAM azonnali átutalások).

A dokumentumban használt fogalmakra az MNBr., valamint a BKR Üzletszabályzat rendelkezései alkalmazandóak.

2.1. A kifogáskezelési eljárás általános szabályai

A Fizető fél a Kedvezményezettrel fennálló szolgáltatási vagy áruvásárlási szerződésből eredő vitáit elsősorban annak a Kedvezményezettnek jelzi, akitől a szolgáltatást vagy a terméket megvásárolta. Amennyiben a két fél között közvetlen egyeztetések után marad vitás kérdés, akkor a Fizető félnek egyéb rendelkezésére álló jogi eszközei mellett lehetősége van arra, hogy jelezze a vitás esetet azon pénzforgalmi szolgáltatójának vagy a fizetés-kezdeményezési szolgáltatójának, amely útján a kifogásolt azonnali átutalást kezdeményezte. Ezen pénzforgalmi szolgáltató kifogáskezelési eljárást indíthat az EAM azonnali átutalás teljes vagy részösszegének visszatérítését kezdeményezve a JIRA hibajegy kezelési rendszeren (továbbiakban: JIRA rendszer) keresztül. A kifogáskezelési eljárás a Fizető fél ezen pénzforgalmi szolgáltatója, valamint az EAM azonnali átutalással érintett Sub-aggregátor között folyik. A kifogás elfogadása esetén a kifogásolt összeg mindig a Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatóján keresztül azon fizetési számlára kerül átutalásra a GIROInstant rendszeren keresztül, amelynek terhére a kifogásolt EAM azonnali átutalást kezdeményezték.

Ezen eljárás alkalmazandó abban az esetben is, ha a Kedvezményezettet egy EAM azonnali átutalással kapcsolatban technikai hibát észlel, és azt jelzi a Sub-aggregátornak. A Kedvezményezett jelzése alapján a



Sub-aggregátor indít kifogáskezelési eljárást a Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatója vagy fizetés-kezdemenyezési szolgáltatója felé.

A visszahívás (camt.056 üzenet) a kifogáskezelési eljárásban nem alkalmazható.

A bankon belüli EAM azonnali átutalásokkal kapcsolatos kifogáskezelési igényeket is rögzíteni szükséges a JIRA rendszerben. Ez alól kivételt jelentenek azok a bankon belüli EAM azonnali átutalások, amelyekre vonatkozóan vélt vagy valós csalási események következtében a számlavezető pénzforgalmi szolgáltató saját hatáskörben kártalanítja vagy kártalanította az ügyfelét. Ezeket a kifogáskezelési igényeket nem szükséges a JIRA rendszerben rögzíteni.

A kifogásolt igény elfogadása esetén a visszatérítésnek azonnali átutalással kell megtörténnie a GIROInstant rendszeren keresztül.

A kifogáskezelési eljárás nem nyilvános eljárás, annak harmadik fél általi megismerésére kizárólag a jogszabályban védett adatokra vonatkozó szabályok alkalmazásával van lehetőség.

A kifogáskezelési eljárás típusai:

1. Alapfokú eljárás, amelynek eredménye lehet
 - a kifogás részben vagy egészben való elfogadása,
 - a kifogás teljes egészében való elfogadása vagy elutasítása annak következtében, hogy a kifogáskezelési eljárásban részt vevő pénzforgalmi szolgáltató vagy a Kedvezményezett jelen dokumentumban meghatározottak szerint nem teljesíti kötelezettségét vagy
 - a kifogás elutasítása.
2. Végső Döntéshozó Testület közreműködésével megvalósuló kifogáskezelési eljárás, amelynek eredménye lehet
 - a kifogás részben vagy egészben való elfogadása, vagy
 - a kifogás elutasítása.

A kifogáskezelési eljárásban érintett pénzforgalmi szolgáltató a BKR Díjszabályzata szerinti díjat köteles megfizetni a szolgáltatás igénybevétele során.

2.2. A szolgáltatás érintettjei

Fizető fél

Az a kifogáskezelési eljárásban érintett, de abban részt nem vevő természetes személy, aki EAM útján kezdeményez azonnali átutalást, és aki jelzéssel fordul ahhoz a számlavezető pénzforgalmi szolgáltatójához vagy fizetés-kezdemenyezési szolgáltatójához, amely által rendelkezésre bocsátott mobilbanki alkalmazáson EAM azonnali átutalást kezdeményezett.

Kedvezményezett

Az a kifogáskezelési eljárásban érintett, de abban részt nem vevő gazdasági társaság vagy egyéni vállalkozó, aki a kifogáskezelési eljárás alapjául szolgáló EAM azonnali átutalás kedvezményezettje.



A Fizető fél jelzésére indult kifogáskezelési eljárás során a Kedvezményezett feladata a kifogáskezelési igény alapjául szolgáló dokumentumok benyújtása a Sub-aggregátor kérésére, ha a kifogás elutasítása mellett kíván bizonyítékokat benyújtani.

Sub-aggregátor

A kifogáskezelési eljárásban részt vevő, EAM azonnali átutalást fogadó Kedvezményezettekkel szerződő pénzforgalmi szolgáltatók. A Sub-aggregátor feladata a Kedvezményezettek átvilágítása, a prudens működésük monitorozása, a csalárd magatartás kiszűrése, a velük kötött szerződések felmondása, valamint a Kedvezményezett önként vállalt, de vissza nem térített azonnali átutalásáért való helytállás.

Kifogáskezelési eljárás esetén az alapul szolgáló információk és adatok Kedvezményezettől való bekérése, a Sub-aggregátor feladata és kötelezettsége. A Sub-aggregátor kötelezettsége ellenőrizni és ezért szavatosságot is vállal, hogy a kifogáskezelési folyamat során személyes adatok ne kerüljenek megosztásra a hibajegyekben és a dokumentumokban.

A Kedvezményezett jelzésére kifogáskezelési eljárást is indíthat a JIRA rendszerben a Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatója vagy fizetés-kezdeményezési szolgáltatójával szemben.

Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatója vagy fizetés-kezdeményezési szolgáltatója (továbbiakban együttesen: Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója)

A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója az a kifogáskezelési eljárásban részt vevő pénzforgalmi szolgáltató, amelyen keresztül a Fizető fél az EAM útján azonnali átutalási megbízást kezdeményezett. Amennyiben az EAM azonnali átutalás kezdeményezése fizetés-kezdeményezési szolgáltatón keresztül történik, akkor a fizetés-kezdeményezési szolgáltató jár el a kifogáskezelési eljárásban.

A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója azonosítja a Fizető felet a kifogáskezelési eljárás során, rögzíti a kifogáskezelési igényét az erre szolgáló JIRA rendszeren, szükség esetén csatolja az adott kifogáskezelési kódhoz kapcsolódóan a kifogását alátámasztó dokumentumokat, illetve fogadja a visszatérítési kérelem válaszüzenetet a JIRA rendszeren keresztül.

A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának kötelezettsége ellenőrizni, hogy a kifogáskezelési eljárás során személyes adatok ne kerüljenek megosztásra a hibajegyekben és a dokumentumokban. A JIRA rendszerben kialakított folyamatokban nincs szükség dokumentumok csatolására, azonban a pénzforgalmi szolgáltató saját hatáskörben dönthet úgy, hogy csatolja a kifogását alátámasztó dokumentumokat a személyes adatok szerepeltetése nélkül. A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának kötelezettsége ellenőrizni és ezért szavatosságot is vállal, hogy a kifogáskezelési folyamat során személyes adatok ne kerüljenek megosztásra sem a hibajegyekben, sem a dokumentumokban.

A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának feladata ellenőrizni, hogy egy kifogás rendezésére csak egy kifogáskezelési eljárás induljon.

A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának kötelezettsége továbbá, hogy amennyiben kifogása elfogadásra kerül, a JIRA rendszeren keresztül értesítse a Sub-Aggregátort, ha a Kedvezményezett a kifogás elfogadása ellenére nem térítette vissza azonnali átutalás útján a kifogásolt összeget.

GIRO Zrt.

Egységes adatbeviteli megoldással kezdeményezett azonnali fizetések hiba- és kifogáskezelése

Hatályos: 2025. január 1.

5. oldal



Létrehozza és működteti a JIRA rendszert, amelyben a pénzforgalmi szolgáltatók hibajegyeket nyithatnak az egyes vitatott ügyekben, annak érdekében, hogy a kifogáskezelési eljárás minél inkább automatizált módon valósulhasson meg. A JIRA rendszer biztosítja a hibajegyek és dokumentumok változtatás nélküli és visszakereshető megőrzését, ezáltal az egyes kifogáskezelési eljárások státuszának, határidejének nyomon követését, valamint a szükséges dokumentumok megoszthatóságát a kifogáskezelési eljárásokban résztvevő pénzforgalmi szolgáltatók között.

A Végső Döntéshozó Testületet üzemeltetőként a GIRO Zrt.-nek joga van bekérni a kifogáskezelési eljárás alapjául szolgáló információkat az EAM azonnali átutalás teljesítésben közreműködött felektől (vagy a Sub-aggregátor, vagy a Kedvezményezett, vagy a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója), amennyiben a folyamat eredményének ellenőrzése során szüksége lesz ezekre az adatokra. Az átadott információk személyes adatokat nem tartalmazhatnak.

Végső Döntéshozó Testület

Amennyiben az érintett pénzforgalmi szolgáltatók között nem születik megállapodás az alapfokú kifogáskezelési eljárásban a kifogás kapcsán, a Végső Döntéshozó Testület (továbbiakban: VDT) jár el, amelyet a GIRO Zrt. működtet arra kialakított belső eljárási rendnek megfelelően. A VDT a kifogás elbírálására 30 naptári nap áll rendelkezésére. A VDT írásban tájékoztatja a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatóját és a Kedvezményezettel szerződéses jogviszonyban álló pénzforgalmi szolgáltatót, a Sub-aggregátort a döntésről.

Küldő

A kifogáskezelési eljárás megindításaként nyitott hibajegy küldője. A Küldő lehet a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója, vagy az EAM azonnali átutalásban érintett Sub-aggregátor. A fogalmat jelen dokumentumban csak a Határidő fejezetben, VDT közreműködésével megvalósuló kifogáskezelési eljárás fejezetben és a kifogáskezelési workflow folyamat leírásában használjuk.

Címzett

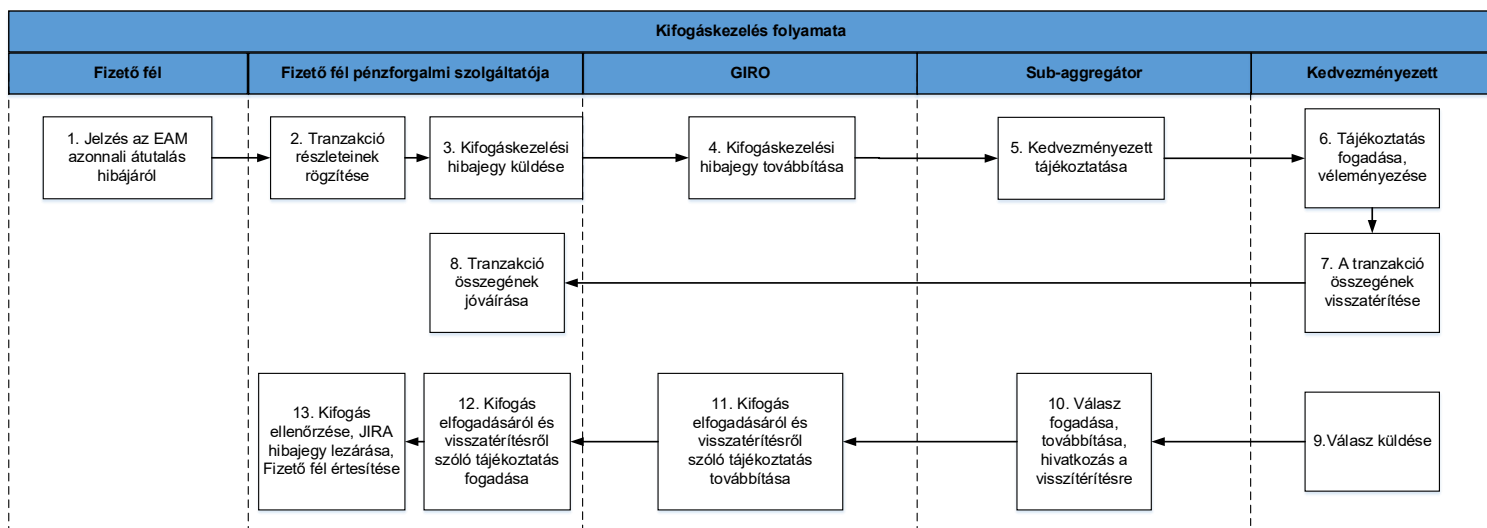
A kifogáskezelési eljárás részeként nyitott hibajegy címzettje. A Címzett lehet a tranzakcióban érintett Sub-aggregátor, vagy a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója. A fogalmat jelen dokumentumban csak a Határidők fejezetben, VDT közreműködésével megvalósuló kifogáskezelési eljárás fejezetben és a kifogáskezelési workflow folyamat leírásában használjuk. A Címzett felelőssége, hogy a hibajegy, vagy a kifogáskezelési eljárásban csatolt dokumentumok ne tartalmazzanak személyes adatot.

A bankon belüli EAM azonnali átutalásokra vonatkozó kifogások esetén a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának saját magát kell rögzíteni Címzettként a JIRA rendszerben, amikor a hibajegyet felvesz.

3. A kifogáskezelés folyamata

Ezen fejezet az üzenetáramlásokról ad áttekintést, ismertetve a folyamatlépések logikai kapcsolatát, valamint a kifogáskezelési eljárásban betöltött szerepüket.

3.1. Pozitív ág



1. ábra – Azonnali fizetés specifikus kifogáskezelés folyamata, pozitív ág

A folyamat lépései:

1. A Fizető fél jelzi az EAM azonnali átutalással kapcsolatos hibát a pénzforgalmi szolgáltatójánál.
- 2.-4. A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója a Fizető fél jelzése alapján az erre meghatározott határidőn belül megindítja a kifogáskezelési eljárást a 2.2. pontban meghatározottak szerint azzal, hogy létrehozza a JIRA hibajegyet, és csatolhat az annak alapjául szolgáló dokumentumokat is.
- 5.-6. A Sub-aggregátor az erre meghatározott határidőn belül köteles válaszolni a JIRA hibajegyre.

A Sub-aggregátor értesíti a kifogáskezelési eljárás megindításáról a Kedvezményezettet, továbbítva a kifogás megválaszolásához szükséges információkat.

Amennyiben a Sub-aggregátor számára egyértelmű a kifogás jogossága, akkor csak értesítést küld a Kedvezményezettnek a visszatérítéshez szükséges azonnali átutalás kezdeményezése érdekében.

Amennyiben a Sub-aggregátor nem tesz eleget a visszajelzési kötelezettségének a válaszadási határidőn belül (ideértve a saját mulasztását vagy azt az esetet, amikor a Kedvezményezett a jelen dokumentumban előírt határidőben nem bocsátotta rendelkezésére a kifogás megválaszolásához szükséges információkat), akkor a kifogás teljes egészében elfogadottnak tekintendő, és a Sub-aggregátor köteles visszatéríteni a kifogásolt összeget a Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatóján keresztül a Fizető fél számára.

Ennek elmaradása szerződésszegésnek minősül és ebben az esetben a GIRO Zrt. jogosult szankciós díj felszámítására.



7.-8. A Kedvezményezett visszatéríti azonnali átutalás útján a kifogásolt összeget a Fizető fél fizetési számlája javára, feltüntetve a vonatkozó JIRA hibajegy azonosítóját.

Amennyiben a Kedvezményezett az elfogadott kifogással érintett EAM azonnali átutalás összegét nem téríti vissza határidőben, akkor a Sub-aggregátor köteles az elfogadott kifogással érintett EAM azonnali átutalás összegét a Fizető félnek visszatéríteni. Ennek elmaradása szerződésszegésnek minősül és ebben az esetben a GIRO Zrt. jogosult szankciós díj felszámítására.

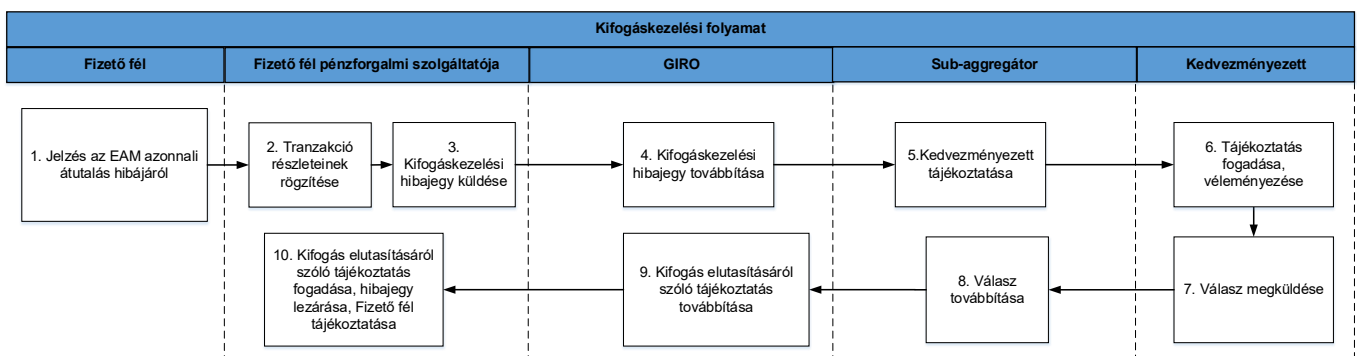
9-12. A Kedvezményezett értesíti a Sub-aggregátort a visszatérítés tényéről, megadja az azonnali átutalás adatait, ami alapján a Sub-aggregátor JIRA hibajegyben jelzi a kifogás elfogadásának tényét a GIRO-n keresztül a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója felé.

A hibajegynek tartalmaznia kell a kifogáskezelési eljárás következő adatait, amelyek a kifogásolt EAM azonnali átutalás visszatérítését jelentő azonnali átutalás azonosításához szükségesek:

- ▶ Visszatérítés összege
- ▶ Visszatérítés időpontja
- ▶ Visszatérítés közleménye (PAIN.002 Msgid és a JIRA hibajegy azonosítója)

13. A visszatérített összeg Fizető fél fizetési számláján való jóváírásának ellenőrzését, vagy a Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatójának erről való értesítését követően a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója lezárja a JIRA hibajegyet és értesíti a Fizető felet. A Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatója, amennyiben nem ő indította a Fizető fél nevében a kifogáskezelési eljárást, köteles a fizető fél pénzforgalmi szolgáltató megkeresésére tájékoztatást adni a jóváírás teljesítéséről.

3.2. Negatív ág



2. ábra - Azonnali fizetés specifikus kifogáskezelés folyamata – negatív ág



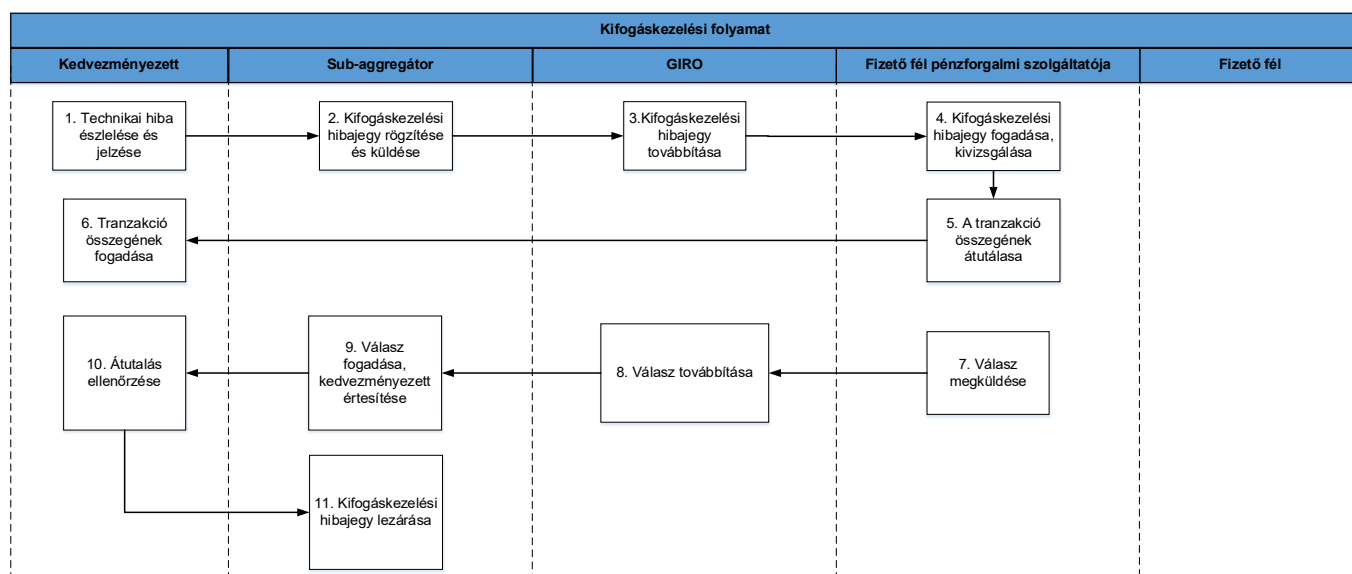
- 1-6. A folyamat lépései megegyeznek az 1. ábránál bemutatott pontokkal.
7. Amennyiben a Kedvezményezett nem ért egyet a kifogással, nem téríti vissza a kifogás alapjául szolgáló EAM azonnali átutalás összegét, akkor a kifogás elutasításáról tájékoztatja a Sub-aggregátort.

A Kedvezményezett csatolja az elutasítás alapjául szolgáló dokumentációt.

- 8.-10. A Sub-aggregátor a kapott tájékoztatás és az elutasítást alátámasztó dokumentáció alapján JIRA hibajegyben jelzi az elutasítás tényét, és csatolja a dokumentumokat a GIRO-n keresztül a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója felé.

Amennyiben a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója vitatja a kifogás elutasításának jogosságát, és továbbra is igényt tart a visszatérítésre, a „Végső Döntéshozó Testület közreműködésével megvalósuló kifogáskezelési eljárás” fejezetben leírtak alapján szükséges eljárni.

3.3. Sub-aggregátor által jelzett hiba – pozitív ág



3. ábra - Azonnali fizetés specifikus kifogáskezelés –Sub-Aggregátor által talált hiba esetén – pozitív ág

1. A Sub-aggregátor önállóan, vagy a Kedvezményezett jelzése alapján az erre meghatározott határidőn belül megindítja a kifogáskezelési eljárást a 2.2. pontban meghatározottak szerint azzal, hogy létrehozza a JIRA hibajegyét, az EAM azonnali átutalás beazonosításához szükséges adatok megadásával és a kifogás leírásával. Személyes adatok nem kerülhetnek rögzítésre.
- 2.-4. A hibajegy a JIRA rendszeren keresztül eljut a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójáig, aki kivizsgálja a kifogást.



5-6. A Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatója a kifogás elfogadása esetében ellenőrzi, hogy a Fizető fél a kifogásolt összeget a Kedvezményezett fizetési számlája javára átutalta, illetve amennyiben a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója nem a Fizető fél számlavezetője, akkor az átutalás tényéről, illetve az átutalás 7-9. pontban meghatározott adatairól információt kér a Fizető féltől.

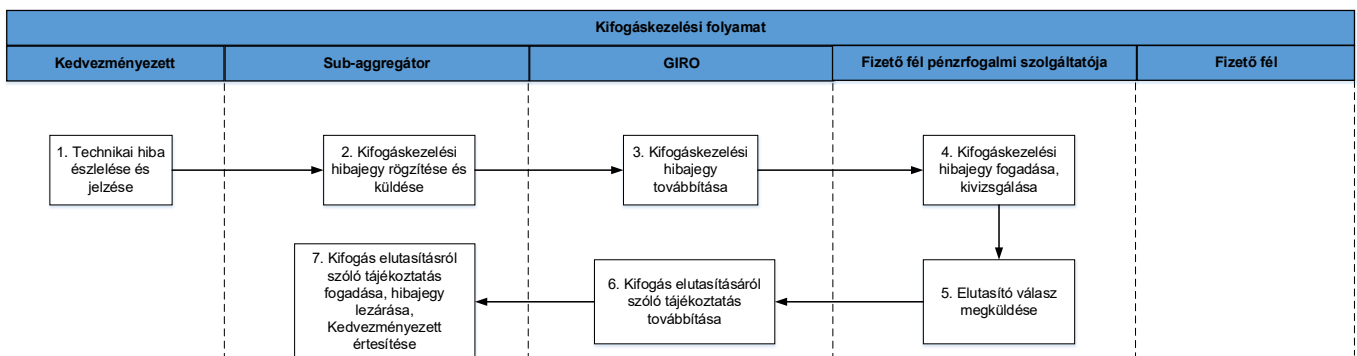
7-9. A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója (számlavezető esetén az 5-6. pont szerinti ellenőrzés alapján; míg nem számlavezető esetében a Fizető féltől kapott információk alapján) megadja az azonnali átutalás adatait, ami alapján a JIRA hibajegyben jelzi a kifogáskezelési igény elfogadásának tényét a GIRO-n keresztül a Sub-aggregátor felé.

A hibajegynek tartalmaznia kell a kifogáskezelési eljárás következő adatait, amelyek a kifogásolt EAM azonnali átutalás azonosításához szükségesek:

- ▶ Átutalás összege
- ▶ Átutalás időpontja
- ▶ Átutalás közleménye (PAIN.002 Msgid és a JIRA hibajegy azonosítója)

10-11. Az átutalt összeg Kedvezményezett fizetési számláján való jóváírásának ellenőrzését, vagy amennyiben a Sub-aggregátor nem a Kedvezményezett számlavezetője, akkor ezen pénzforgalmi szolgáltató értesítését követően a Sub-aggregátor lezárja a JIRA hibajegyet és értesíti a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatóját.

3.4. Sub-aggregátor által jelzett hiba – negatív ág



4. ábra - Azonnali fizetés specifikus kifogáskezelés –Sub-Aggregátor által talált hiba esetén - negatív ág

1-4. A folyamat lépései megegyeznek az 3. ábránál bemutatott pontokkal.

5-6. A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója nem ért egyet a kifogással, és nem téríti vissza a kifogás alapjául szolgáló EAM azonnali átutalás összegét, akkor a kifogás elutasításáról tájékoztatja a Sub-aggregátort a JIRA hibajegy elutasításával és visszaküldésével.

7. A Sub-aggregátor fogadja a JIRA hibajegyet, benne a kifogás elutasításának tényével és indoklásával, majd lezárja a hibajegyet és értesíti a Kedvezményezettet.

Egységes adatbeviteli megoldással kezdeményezett azonnali fizetések hiba- és kifogáskezelése

Hatályos: 2025. január 1.

10. oldal



Amennyiben a Sub-aggregátor vitatja a kifogás elutasításának jogosságát, és továbbra is igényt tart a visszatérítésre, a „VDT közreműködésével megvalósuló kifogáskezelési eljárás” fejezetben leírtak alapján szükséges eljárni.

3.5. VDT közreműködésével megvalósuló kifogáskezelési eljárás

Amennyiben a Küldő nem ért egyet az alapfokú kifogáskezelési eljárás eredményével, VDT kerül bevonásra, ugyanis, ha a Küldő vitatja az alapfokú kifogáskezelési eljárás eredményét, az erről való értesítésével a VDT eljárása megindul az alapeljárásban részt vett pénzforgalmi szolgáltatók közötti kifogás elbírálása érdekében. A VDT szerepét a GIRO Zrt. látja el.

Az kifogáskezelési eljárástól függetlenül a Fizető fél és a Kedvezményezett bírósági eljárás keretében érvényesítheti az alapul szolgáló alapjogviszonyból eredő igényeit.

Az eljárás során a VDT köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni.

A VDT eljárása során kizárólag az alapfokú kifogáskezelési eljárásban részt vett pénzforgalmi szolgáltatók által a JIRA rendszerben benyújtott hibajegyek, dokumentumok alapján dönt.

Amennyiben szükséges, a VDT bekérhet a kifogáskezelési eljárás alapjául szolgáló további információkat az EAM azonnali átutalás teljesítésben közreműködött pénzforgalmi szolgáltatóktól.

4. Határidők

Az itt meghatározott határidők túllépése automatikusan a kifogás elutasítását vagy elfogadását jelenti, attól függően melyik pénzforgalmi szolgáltató felelős a határidő túllépéséért.

A kifogáskezelési eljárások esetén alkalmazott határidők:

1. A kifogáskezelési eljárás megindításának határideje az EAM azonnali átutalás teljesítési időpontjától, vagy amennyiben a termék vagy szolgáltatás teljesítésére az azonnali átutalást követő időpontban kerül sor, akkor a termék vagy szolgáltatás teljesítésétől, vagy annak a határidejétől szükséges számítani. A vonatkozó határidőket a 6.2. fejezet kifogáskezelési kódokként tartalmazza.
2. A Küldőnek a Fizető fél, vagy a Kedvezményezett által az EAM azonnali átutalással kapcsolatos hibajelzését követő 15 munkanapon belül meg kell indítania a kifogáskezelési eljárást, létre kell hoznia JIRA hibajegy formájában, amely időpont a kifogáskezelési eljárás kezdetének dátuma. A határidő elmulasztása esetén a Küldő felel a kifogásolt összeg visszatérítéséért.
3. Amennyiben a Küldő által rögzített adatok tartalma nem teljes, a Címzett hiánypótlást kérhet, amennyiben ez szükséges. A hiánypótlás beérkezésétől számított 2 munkanapon belül a Küldő köteles felkérni a jelzést tevő Fizető felet, vagy Kedvezményezettet a hiánypótlásra, akinek 10 munkanapja van ennek teljesítésére. A Küldő 2 munkanapon belül köteles a benyújtott hiánypótlás rögzítésére.
4. A Címzett hiánypótlást legfeljebb 2 alkalommal kezdeményezhet.



5. A Címzett a kifogási eljárás megindításától, illetve hiánypótlás kérése esetén a hiánypótlás kézhezvételétől 30 naptári napon belül köteles válaszolni a JIRA hibajegyre.
6. Amennyiben a Küldő vitatni kívánja az alapfokú kifogáskezelési eljárás eredményét, erre 14 naptári napja van. Azt követően, hogy a Küldő vitatta az alapfokú kifogáskezelési eljárás eredményét, a VDT 30 naptári napon belül köteles döntést meghozni. Ha a VDT az alapfokú kifogáskezelési eljárásban részt vett pénzforgalmi szolgáltatók által szolgáltatott információkon túl további információkat kér az EAM azonnali átutalás teljesítésben közreműködött pénzforgalmi szolgáltatókról, akkor a határidő 10 nappal meghosszabbodik.
7. A kifogás elfogadását követő 5 munkanapon belül kell a kifogásolt EAM azonnali átutalás összegét visszatéríteni. A kifogás elfogadását az „elfogadott” státusz beállítással szükséges jelezni. Amennyiben a Kedvezményezett nem kezdeményezi a visszatérítést, akkor a Sub-aggregátor visszatéríti a kifogásolt összeget a Fizető fél számára, a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának erre vonatkozó értesítését követő 2 munkanapon belül. Sub-aggregátor által indított kifogáskezelési eljárás esetén pedig a Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatója visszatéríti az elfogadott kifogás alapjául szolgáló EAM azonnali átutalás összegét.
8. A visszatérített összeg Fizető fél, vagy a Kedvezményezett fizetési számláján való jóváírását követően a Küldő, vagy amennyiben nem ő a Fizető fél vagy a Kedvezményezett számlavezetője, akkor a számlavezető értesítését 7 munkanapon belül lezárja a JIRA hibajegyvet.

A JIRA rendszer esetleges hibájából adódó leállások esetén a kifogáskezelési eljárás folyamatára vonatkozó határidők a leállás idejével meghosszabbodnak.

A fentebb meghatározott határidők be nem tartása szerződésszegésnek minősül, ezért a GIRO Zrt. szankciós díjak alkalmazására jogosult az érintett felekkel szemben.

A kifogáskezelési eljárásban részvevő feleknek jelezniük kell a GIRO Zrt. felé, amennyiben határidő túllépést tapasztalnak a többi résztvevő fél részéről.

5. A szolgáltatás elérhetősége

A Szolgáltatás munkanapokon, **7 órától 19 óráig** érhető el.

Üzleti és pénzügyi jellegű (pl. kifogáskezelés számlázásával) kérdések esetén Ügyfélkapcsolati ügyintézők

munkanapokon hétfő-csütörtök 8-17:00 között, valamint pénteken 8-16 óra között állnak rendelkezésre az alábbi elérhetőségeken:

Telefon: +36-1/428-5623

e-mail: info@mail.giro.hu

Technikai jellegű kérdések esetén IT HelpDesk operátorai állnak rendelkezésre.

Munkanapokon 7-19 óra között.

Telefon: +36-1/280-7101, +36-1/280-7112, +36-1/280-7115



Megfelelő jogosultság birtokában JIRA SD felületen is lehet küldeni a szolgáltatáshoz kapcsolódó megkereséseket.

6. Kifogáskezelési igény rögzítése

A kifogáskezelési eljárás során az abban részt vevő pénzforgalmi szolgáltatók a JIRA hibajegykezelő rendszerben tesznek nyilatkozatokat, JIRA hibajegyek rögzítésének formájában, a jelen Mellékletben meghatározott kifogáskezelési kódok, a tranzakció azonosító adatok alkalmazásával, valamint csatolva a kifogást alátámasztó dokumentumokat.

6.1. Kifogáskezelési eljáráshoz csatolható fájl formátumok

A JIRA rendszer kapacitásának korlátja 100 MB, amelyet figyelembe kell venni az esetleges alátámasztó dokumentumok csatolása esetén. A kifogáskezelési eljárásban résztvevők (Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója, illetve a Sub-aggregátor) saját hatáskörben dönthetnek alátámasztó dokumentumok csatolásáról.

6.2. Kifogáskezelési kódok

Kifogáskezelési kód	Megnevezés	Kifogáskezelés és határideje	Válaszadási határidő	Rögzítendő adat
DUPL	Duplikált fizetés	teljesítéstől számított 180 nap	30 nap	1. Tranzakció adatai: - Tranzakció azonosító (Message ID) - EndtoEnd ID - Fizető fél BIC vagy BEI kód - Kedvezményezett BIC vagy BEI kód - Tranzakció összege - Acceptance date and time 2. Tranzakció adatai - Tranzakció azonosító (Message ID) - EndtoEnd ID - Fizető fél BIC vagy BEI kód - Kedvezményezett BIC vagy BEI kód - Tranzakció összege - Acceptance date and time - Kifogásolt összeg.
AM09	Hibás összeg terhelése	teljesítéstől számított 180 nap	30 nap	Tranzakció adatai - Tranzakció azonosító (Message ID) - EndtoEnd ID - Fizető fél BIC vagy BEI kód - Kedvezményezett BIC vagy BEI

Egységes adatbeviteli megoldással kezdeményezett azonnali fizetések hiba- és kifogáskezelése

Hatályos: 2025. január 1.



				kód - Tranzakció összege - Acceptance date and time - Kifogásolt összeg.
SVNR	Nem érkezett meg a kifizetett áru	teljesítéstől számított 180 nap	30 nap	Tranzakció adatai - Tranzakció azonosító (Message ID) - EndtoEnd ID - Fizető fél BIC vagy BEI kód - Kedvezményezett BIC vagy BEI kód - Tranzakció összege - Acceptance date and time - Kifogásolt összeg
DS24	Késve teljesítés	teljesítéstől számított 180 nap	30 nap	Tranzakció adatai: - Tranzakció azonosító (message ID) - EndtoEnd ID - Fizető fél BIC vagy BEI kód - Kedvezményezett BIC vagy BEI kód - Tranzakció összege - Acceptance date and time - Kifogásolt összeg
UPAY	Hibás teljesítés	teljesítéstől számított 180 nap	30 nap	Tranzakció adatai: - Tranzakció azonosító (Message ID) - EndtoEnd ID - Fizető fél BIC vagy BEI kód - Kedvezményezett BIC vagy BEI kód - Tranzakció összege - Acceptance date and time - Kifogásolt összeg
FRAD	Fraud – nem ügyfél kezdeményezte/ Ügyfél kezdeményezte	teljesítéstől számított 180 nap	30 nap	Tranzakció adatai: - Tranzakció azonosító (Message ID) - EndtoEnd ID - Fizető fél BIC vagy BEI kód - Kedvezményezett BIC vagy BEI kód - Tranzakció összege - Acceptance date and time - Kifogásolt összeg
CUST	Vásárlástól való elállás	teljesítéstől számított 60 nap	30 nap	Tranzakció adatai: - Tranzakció azonosító (Message ID) - EndtoEnd ID - Fizető fél BIC vagy BEI kód - Kedvezményezett BIC vagy BEI kód

Egységes adatbeviteli megoldással kezdeményezett azonnali fizetések hiba- és kifogáskezelése

Hatályos: 2025. január 1.

14. oldal



				- Tranzakció összege - Acceptance date and time - Kifogásolt összeg.
TECH	Technikai hiba	teljesítéstől számított 60 nap	30 nap	Tranzakció adatai: - Tranzakció azonosító (Message ID) - EndtoEnd ID - Fizető fél BIC vagy BEI kód - Kedvezményezett BIC vagy BEI kód - Tranzakció összege - Acceptance date and time - Kifogásolt összeg.
NARR	Egyéb	teljesítéstől számított 60 nap	30 nap	Tranzakció adatai (ld. fent), ill. egyéb, a tranzakciót azonosító adatok Kifogásolt összeg

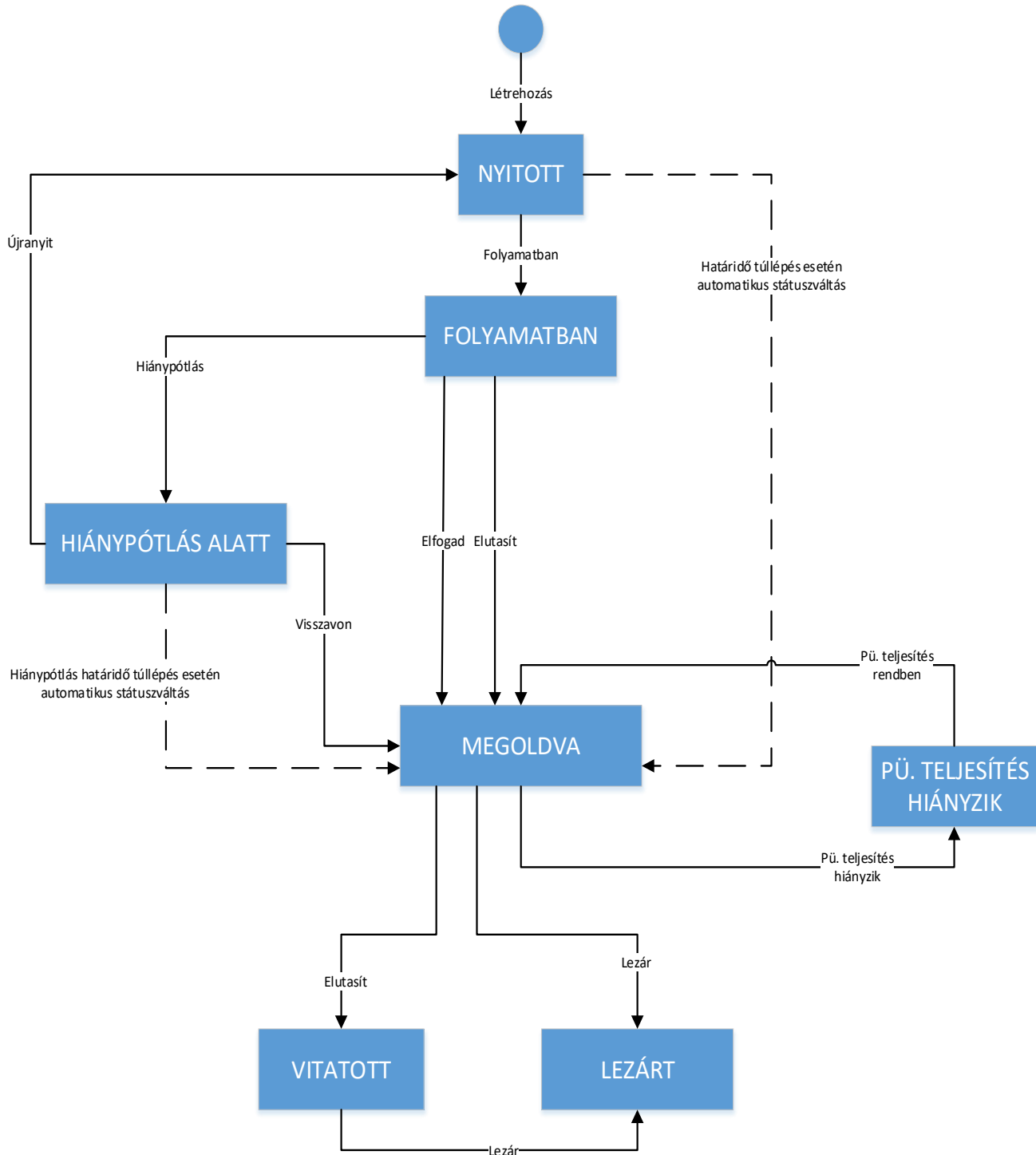
6.3. Kifogáskezelési tételek tárolása

A folyamatban lévő kifogáskezelési tételek JIRA hibajegyek formájában a JIRA rendszerben található meg egyedi azonosítóval ellátva, amely alapján kereshetők a rendszerben. A kifogáskezelési eljárás során az egyes tételekhez csatolt dokumentumok tárolása, valamint a két szereplő közti kifogáskezelési eljárás folyamán keletkezett kommentek felhasználó és időpecsét ellátásával történő tárolása szintén a JIRA rendszerben valósul meg.

A lezárt kifogáskezelési tételeket tartalmazó JIRA hibajegyek a lezárásától számított 13 hónapig minden hozzátartozó adattal együtt online, a JIRA rendszerben elérhetők. 13 hónap után az adatok archiválásra kerülnek. Az archivált adatok 8 évig kerülnek megőrzésre.



6.4. JIRA Workflow



6. ábra JIRA Workflow



6.5. JIRA Workflow leírás

Létrehozás: A Küldő (Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója/ Sub-aggregátor) oldali felhasználó kezdőlépésként létrehozza a megfelelő űrlap kitöltésével a JIRA hibajegyet, amely így megjelenik a rendszerben.

STÁTUSZ – NYITOTT: A JIRA hibajegy azon státusza, amely értelmében a hibajegy létre lett hozva és továbbításra került.

Folyamatban: A hibajegy Címzettje miután NYITOTT státuszú hibajegyet kap, azt átállítja FOLYAMATBAN státuszra, amely értelmében a hibajegyet a saját hatáskörébe veszi.

STÁTUSZ – FOLYAMATBAN: A JIRA hibajegy azon státusza, amely értelmében a jegy a Címzethez került, annak kivizsgálását, további intézését a hibajegy Címzettje megkezdte.

Elfogad vagy Elutasít vagy Hiánypótlás: A hibajegy címzettje a saját hatáskörébe vett FOLYAMATBAN státuszú hibajegyet két státuszra állíthatja át. HIÁNYPÓTLÁS ALATT státuszra történő átállítással (Hiánypótlás) a hibajegy feladójától tudja hiányzó dokumentum vagy hiányzó adat pótlását kérvényezni. Ebben az esetben a hibajegy visszakerül a jegyet feladó oldali felhasználóhoz. MEGOLDVA státuszra történő átállítással (Elfogad vagy Elutasít) a hibajegyet megfelelő indoklás (pl. elfogadott vagy elutasított kifogás) megadásával továbbítja szintén a hibajegyet feladó oldali felhasználóhoz.

Határidő túllépés esetén automatikus státuszváltás: A JIRA hibajegy a szabálykönyvben meghatározott határidők leteltét követően automatikusan MEGOLDVA státuszba kerül, amelyben feltüntetésre kerül a határidő túllépés ténye, a „Határidőtúllépés miatt elfogadott” indoklás feltüntetésével. Minden ilyen esetben elfogadottnak minősül a kifogás és a hibajegy Címzettjének kell érte helyt állnia.

STÁTUSZ – HIÁNYPÓTLÁS ALATT: A JIRA hibajegy azon státusza, amely értelmében a hibajegy visszaküldésre került hibajegy Címzettjétől a hibajegy Küldője oldalhoz hiánypótlás céljából.

Újranýt: A hibajegyet Küldő oldali felhasználó, miután HIÁNYPÓTLÁS ALATT státuszú JIRA hibajegyet kapott, pótolja a hiányzó, szükséges információkat és ezt követően a jegyet újra NYITOTT státuszba állítja, amely művelettel a jegy visszakerül a jegy Címzettjének oldalára.

Visszavon: A jegyet Küldő oldali felhasználó, miután HIÁNYPÓTLÁS ALATT státuszú JIRA jegyet kapott, és úgy ítéli meg, hogy a hiánypótlást nem kívánja teljesíteni, visszavonhatja kifogáskezelési igényét, amellyel a hibajegyet MEGOLDVA státuszba állítja a „Visszavonva” indoklás feltüntetésével.

Hiánypótlás határidő túllépés esetén automatikus státuszváltás: A JIRA hibajegy a szabálykönyvben meghatározott határidők leteltét követően automatikusan MEGOLDVA státuszba kerül, amelyben feltüntetésre kerül a határidő túllépés ténye, a „Határidőtúllépés miatt elutasított” indoklás feltüntetésével. Minden ilyen esetben elutasítotttnak minősül a kifogás és a BKR Díjszabályzatában meghatározott határidő túllépési díj fizetendő a hibajegy Küldője által.

STÁTUSZ – MEGOLDVA: A JIRA hibajegy azon státusza, amely értelmében a hibajegy a Címzettje által feldolgozásra került (vagy határidő túllépés miatt automatikusan ebbe a státuszba került), a hibajegyben pedig feltüntetésre került a kifogáskezelési eljárás végkifejlete.



Pénzügyi teljesítés hiányzik: A hibajegy Küldője, miután visszakapta a Címzettől a hibajegyet MEGOLDVA státusszal, elfogadott reklamáció esetén ellenőrzi a pénzügyi teljesítést a Címzett által megadott tranzakcióadatok alapján. Amennyiben itt hibát tapasztal, PÉNZÜGYI TELJESÍTÉS HIÁNYZIK státuszra történő állítással tudja ezt jelezni, amely így visszakerül a hibajegy Címzettjéhez.

STÁTUSZ – PÉNZÜGYI TELJESÍTÉS HIÁNYZIK: A JIRA hibajegy azon státusza, amely értelmében a hibajegy Küldője saját rendszereiben, ellenőrzése alapján nem találja az elfogadott kifogáskezelési igényhez tartozó tranzakciót.

Pénzügyi teljesítés rendben: A hibajegy Címzettje, miután visszakapta a hibajegyet pótolhatja az esetlegesen hiányzó tranzakció adatokat, vagy hiányzó tranzakció esetén elutalhatja a kifogásolt összeget. Miután a problémát rendezte MEGOLDVA státuszba történő visszaállítással tudja ezt jelezni, így a hibajegy visszakerül a hibajegy Küldő oldali felhasználóhoz.

Elfogad vagy Elutasít: A hibajegy Küldője oldali felhasználó, miután MEGOLDVA státuszú hibajegyet kap, további két státuszba állíthatja a hibajegyet a JIRA rendszerben. Amennyiben vitatja a kifogás megoldásának végkifejletét VITATOTT státuszba történő átállítással (Elutasít) a VDT tudja továbbítani a hibajegyben szereplő kifogáskezelést. Amennyiben a kifogáskezelés MEGOLDVA státuszában szereplő végkifejlettel egyetért és azt elfogadja, LEZÁRT státuszra történő átállítással (Elfogad) végstátuszba tudja állítani a hibajegyet, amely így lezárásra kerül.

STÁTUSZ – VITATOTT: A JIRA hibajegy azon státusza, amely értelmében a hibajegyben szereplő kifogásról a felek nem tudtak megegyezni, így az a VDT részére továbbításra került.

VDT döntését követő státuszállítás: A VDT részére továbbított vitatott kifogáskezelési eljárásban a VDT döntést hoz, és ezen döntés értelmében a kifogáskezelést tartalmazó JIRA hibajegyet a GIRO Zrt. felelős munkatársa lezárja LEZÁRT státuszra történő átállítással.

STÁTUSZ – LEZÁRT: A JIRA hibajegy azon státusza, amely értelmében a hibajegyben szereplő kifogásról a felek megegyeztek, annak végkifejletét egyaránt elfogadták. LEZÁRT státuszú hibajegy további módosítására a folyamatban szereplő felhasználók számára nincs lehetőség.



7. JIRA űrlapok tervezete

7.1. Üzleti kifogáskezelés (reklamáció)

Ssz.	Mező neve	Kötelező / Nem kötelező	Leírás
1.	Summary	Kötelező	Alapértelmezetten kötelező mező a JIRA-ban, alapértelmezetten üres, kitöltendő a Küldő által, a kifogást tartalmazó hibajegy neve.
2.	Címzett	Kötelező	A hibajegy Küldője ebben a mezőben választhatja ki a hibajegy címzettjét. Sub-aggregátor esetén a 3 karakteres SUBA azonosító.
3.	Kereskedő azonosítója	Kötelező	A kifogáskezeléshez kapcsolódó kereskedő azonosítója, amely a ShopID-ban található.
4.	Kifogáskezelési (reklamációs) kód	Kötelező	A kifogáskezelés típusát azonosító kód. A kifogáskezelési eljárást indító fél legördülő listából tudja kiválasztani. Értékkészlete: AM09, CUST, DS24, DUPL, FRAD, NARR, SVNR, UPAY.
5.	Kifogáskezelési eljárás rövid, szöveges leírása	Kötelező	A kifogáskezeléshez tartozó észlelt hiba rövid, szöveges magyarázata, leírása.
6.	Tranzakció azonosító (MessageID)	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció azonosítója.
7.	EndtoEnd ID	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció EndtoEnd ID-ja.
8.	Fizető fél BIC vagy BEI kód	Kötelező	A kifogáskezelési eljárást indító Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának BIC vagy BEI kódja.
9.	Kedvezményezett fél BIC kód	Kötelező	A Kedvezményezett fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatójának BIC kódja.
10.	Acceptance date and time	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció Acceptance date and time mezőjében szereplő érték.
11.	Tranzakció összege	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció összege.
12.	Kifogásolt összeg	Kötelező	A kifogásolt összeg, amelyre vonatkozóan visszatérítési igényt tart. Értéke eltérhet a tranzakció összegétől.
13.	Attachment	Nem kötelező	Az egyes kifogáskezelési (reklamációs) kódokhoz szükség esetén eltérő dokumentumokat lehet csatolni (ezek részleteit a szabálykönyv tartalmazza). Ebben a szekcióban van lehetősége a felhasználónak ez(eke)t csatolni.

DUPL reklamációs kód kiválasztása esetén a 6-11. mezők kétszer jelennek meg az űrlapon, amelyből a második mezősorozat a duplikált tranzakció, második, duplikátum tranzakciójára vonatkozik.



7.2. Technikai kifogáskezelés (reklamáció)

Ssz.	Mező neve	Kötelező / Nem kötelező	Leírás
1.	Summary	Kötelező	Alapértelmezetten kötelező mező a JIRA-ban, alapértelmezetten üres, kitöltendő a feladó által, a kifogást tartalmazó hibajegy neve.
2.	Címzett	Kötelező	A hibajegy feladója ebben a mezőben választhatja ki a jegy címzettjét. Sub-aggregátor esetén a 3 karakteres SUBA azonosító, Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója esetén BIC kód.
3.	Kereskedő azonosítója	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásához kapcsolódó kereskedő azonosítója, amely a ShopID-ban található.
4.	Kifogáskezelési (reklamációs) kód	Kötelező	A kifogáskezelési eljárás típusát azonosító kód. A kifogáskezelési eljárást indító fél legördülő listából tudja kiválasztani. Értékkészlete: NARR, TECH
5.	Kifogáskezelés rövid, szöveges leírása	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásához tartozó észlelt hiba rövid, szöveges magyarázata, leírása.
6.	Tranzakció azonosító (MessageID)	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció azonosítója.
7.	EndtoEnd ID	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció EndtoEnd ID-ja.
8.	Fizető fél BIC vagy BEI kód	Kötelező	A kifogáskezelési eljárást indító Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának BIC vagy BEI kódja.
9.	Kedvezményezett fél BIC kód	Kötelező	A Kedvezményezett fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatójának BIC kódja.
10.	Acceptance date and time	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció Acceptance date and time mezőjében szereplő érték.
11.	Tranzakció összege	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció összege.
12.	Kifogásolt összeg	Kötelező	A kifogásolt összeg, amelyre vonatkozóan visszatérítési igényt tart. Értéke eltérhet a tranzakció összegétől.
13.	Attachment	Nem kötelező	Az egyes kifogáskezelési (reklamációs) kódokhoz szükség esetén eltérő dokumentumokat lehet csatolni (ezek részleteit a szabálykönyv tartalmazza). Ebben a szekcióban van lehetősége a felhasználónak ez(eke)t csatolni.