



AZ IDŐ PÉNZ.



# FIZETÉSI KÉRELEMMEL KEZDEMÉNYEZETT AZONNALI ÁTUTALÁSOK HIBA- ÉS KIFOGÁSKEZELÉSE

## BKR ÜZLETSZABÁLYZAT 22. SZÁMÚ MELLÉKLETE



ISO 9001  
tanúsított

# Tartalom

Fizetési kérelemmel kezdeményezett azonnali átutalások hiba- és kifogáskezelése .....	0
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 .....	4
2.2. A szolgáltatás érintettjei .....	5
3. A kifogáskezelés folyamata .....	8
3.1. Pozitív ág.....	8
3.2. Negatív ág .....	10
3.3. Fizetési Kérelem Szolgáltató által jelzett hiba .....	11
3.4. Fizetési Kérelem Szolgáltató által jelzett hiba – negatív ág.....	12
3.5. Végső Döntéshozó Testület közreműködésével megvalósuló kifogáskezelési eljárás.....	12
4. Határidők.....	13
5. A szolgáltatás elérhetősége.....	14
6. Kifogáskezelési igény rögzítése .....	15
6.1. Kifogáskezelési eljáráshoz csatolható fájl formátumok .....	15
6.2. Kifogáskezelési kódok.....	15
6.3. Kifogáskezelési tételek tárolása.....	17
7. JIRA Workflow .....	18
7.1. JIRA Workflow leírás .....	19
8. JIRA rendszer űrlapok.....	21
8.1. Üzleti kifogáskezelés (reklamáció).....	21
8.2. Technikai kifogáskezelés (reklamáció).....	22

# 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) fizetési kérelemmel 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 érintett pénzforgalmi szolgáltatók, valamint pénzforgalmi szolgáltató és pénzforgalmi szolgáltatónak nem minősülő Fizetési Kérelem Szolgáltató közötti megállapodás támogatása a Fizető fél által teljesített fizetési kérelem útján kezdeményezett azonnali átutalási megbízás összegének visszatérítése tárgyában.

A fizetési kérelem kifogáskezelési eljárásra kötelezett intézmények:

- ▶ fizetési kérelem küldésére jogosult Ügyfél,
- ▶ fizetési kérelem fogadására jogosult Klíringtag, amely fogyasztó részére vezet fizetési számlát.

Jelen dokumentum

- ▶ kizárólag a természetes személy (továbbiakban: Fizető fél) fizetési számlája terhére fizetési kérelemmel kezdeményezett azonnali átutalásokkal (továbbiakban: RTP azonnali átutalás) kapcsolatos kifogáskezelési eljárásokra vonatkozik, amelyek során a Fizető fél fizetési számlájáról indított RTP azonnali átutalásokkal kapcsolatban pénzforgalmi jellegű kifogások (pl.: a Fizető fél által jelzett duplán terhelt összeg vagy hibás összeg, stb.) kerülnek rendezésre, valamint
- ▶ az RTP azonnali átutalások teljesítése során keletkező technikai hibákból eredő kifogások (amikor pl.: a Kedvezményezett jelzi a Fizetési Kérelem Szolgáltatónak a technikai hibát, aki kifogáskezelési eljárást indít a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója felé) rendezésével foglalkozik,
- ▶ meghatározásai szerint a Fizető fél, az a természetes személy, aki fogyasztói fizetési számlájáról kezdeményezi a fizetési kérelemhez kapcsolódó azonnali átutalást,
- ▶ tartalmazza a kifogáskezelés eljárás szabályait és az azokból fakadó kötelezettségeket, határidők meghatározását,
- ▶ vázolja a kifogáskezelés következtében alkalmazandó pénzforgalmi folyamatokat.

Jelen dokumentum hatálya nem terjed ki,

- ▶ a Fizető fél és a pénzforgalmi szolgáltatója, illetve a Fizetési Kérelem Szolgáltató közötti belső folyamatok leírására,



- ▶ azokra a fizetésekkel összefüggő, vélt vagy valós csalási esetekhez kapcsolódóan bejelentett igényekre, amelyeket a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója saját hatáskörben kezel, illetve kártalanítja a Fizető felet.
- ▶ a számlavezető pénzforgalmi szolgáltatók érdekkörében felmerült hibák javítására, és a számlavezető pénzforgalmi szolgáltatók közötti követelések rendezésére,
- ▶ a kifogáskezelési eljárásba bevont Kedvezményezett körre, Elfogadói (kereskedői) szerződés feltételeire, azok a kifogáskezelési eljárásban a Fizető féllel 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	
MNB rendelet	a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017 (XII.14.) MNB rendelet (továbbiakban: MNBr)
Üzenetalkalmazási Útmutató	
GIRO Üzenetalkalmazási Útmutatók	ISO 20022 pain.002 Üzenetalkalmazási Útmutató (MIG) aktuális verziója, amely a résztvevők számára GIRO honlapján elérhető.

## 2. Általános áttekintés

A dokumentum internetes és fizikai környezetben történő, RTP azonnali átutalással kapcsolatos kifogáskezelési eljárás folyamatát ismerteti, és hatálya kiterjed különböző és az azonos pénzforgalmi szolgáltató által vezetett fizetési számlák közötti azonnali átutalásokra (a továbbiakban az előbbi: bankközi RTP azonnali átutalások, utóbbi: bankon belüli RTP azonnali átutalások) egyaránt. A dokumentum tartalmazza a szolgáltatás funkcióinak magas szintű ismertetését, valamint az üzenetek kezelésével, feldolgozásával kapcsolatos információkat.

### A fizetési kérelem (RTP) fogalma

Az MNBr. definiálja a fizetési kérelem fogalmát, amely szerint a fizetési kérelem a kedvezményezett által a Fizető félnek címzett fizetés kezdeményezésére vonatkozó, az azonnali átutalási megbízás elszámolását és teljesítését végző belföldi fizetési rendszerben szabványosított üzenet, amely legalább az azonnali átutalási megbízás megadásához szükséges valamennyi adatot tartalmazza. A Kedvezményezett fél a



Fizetési Kérelem Szolgáltatójával történt megállapodás alapján benyújtott fizetési kérelemmel azonnali átutalás kezdeményezését kérheti a Fizető félnek. A fizetési kérelmet a Kedvezményezett fél a GIRO Zrt.-vel kötött megállapodás alapján közvetlenül is eljuttathatja a GIRO Zrt.-hez, amennyiben Ügyfélnek minősül a Kedvezményezett fél a BKR ÜSZ-ben meghatározottak szerint.

A fizetési kérelem célja, hogy a Fizető fél oldalán automatizálja az azonnali átutalási megbízás elindítását, azaz a Fizető félnek nem szükséges fizetési kérelem esetén manuálisan megadnia az azonnali átutalás kezdeményezéséhez szükséges adatokat. A Fizető fél a kérésben az egyedi átutalás valamennyi adatát megkapja a Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatója, vagy a fizetés-kezdeményezési szolgáltató által biztosított mobilbanki alkalmazáson és módon, majd az adatok ellenőrzését követően jóváhagyhatja az utalást.

## 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 RTP 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 RTP azonnali átutalással érintett Fizetési Kérelem Szolgáltató között folyik. A kifogás elfogadása esetén a kifogásolt összeg mindig a Fizető fél Klíringtagján keresztül azon fizetési számlájára kerül átutalásra a GIROInstant rendszeren keresztül, amelynek terhére a kifogásolt RTP azonnali átutalást kezdeményezték. A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója a pain.013 fizetési kérelem üzenet „purpose code”(jogcím kód) mezőjéből tudja megállapítani, hogy az adott fizetési kérelem esetében a kedvezményezetti számla természetes személyhez vagy gazdasági társasághoz, illetve egyéni vállalkozóhoz tartozik. Amennyiben a Kedvezményezett természetes személy, akkor minden esetben az "MP2P" kód használandó.

Ezen eljárás alkalmazandó abban az esetben is, ha a Kedvezményezettet egy RTP azonnali átutalással kapcsolatban technikai hibát észlel, és azt jelzi a Fizetési Kérelem Szolgáltatónak. A Kedvezményezett jelzése alapján a Fizetési Kérelem Szolgáltató indít kifogáskezelési eljárást a Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatója vagy fizetés-kezdeményezési szolgáltatója felé.

A kifogáskezelési folyamatban érintett, az RTP azonnali átutalást elfogadó Kedvezményezettek (jellemzően kereskedők) egy Fizetési Kérelem Szolgáltatóval szerződnek. Amennyiben egy pénzforgalmi szolgáltató a fizetési kérelem küldését elérhetővé teszi a vállalati, illetve az egyéni vállalkozók ügyfélkörére, akkor ebben az esetben ő is Fizetési Kérelem Szolgáltatónak tekintendő és biztosítania kell a kifogáskezelési szolgáltatást. A Fizetési Kérelem Szolgáltató feladatait a soron következő fejezet tartalmazza.

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

Jelen dokumentum hatálya kiterjed a bankon belüli RTP azonnali átutalásokkal kapcsolatos kifogáskezelési eljárásra is, ezeket a kifogásokat is rögzíteni szükséges a JIRA rendszerben a részvevő feleknek. Ez alól kivételt jelentenek a bankon belüli RTP azonnali átutalások vonatkozásában vélt vagy valós csalás esetekhez kapcsolódóan bejelentett igényekkel összefüggésben keletkezett és bejelentett esetek, amelyek esetében a számlavezető pénzforgalmi szolgáltató saját hatáskörben kártalanítja az ügyfelét.

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

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 résztvevő pénzforgalmi szolgáltató és az a Fizetési Kérelem Szolgáltató, amely nem minősül pénzforgalmi szolgáltatónak vagy a Kedvezményezett jelen dokumentumban meghatározottak szerint nem teljesíti kötelezettségét vagy
  - a kifogás elutasítása.
2. Végző 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 és a pénzforgalmi szolgáltatónak nem minősülő Fizetési Kérelem 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 a Kedvezményezett által fizetési kérelem formájában kezdeményezett azonnali átutalást benyújtja a fizetési kérelemben szereplő adatok alapján a saját – nem vállalati vagy egyéni vállalkozói - fizetési számlájáról, és aki jelzi visszatérítésre vonatkozó kifogáskezelési igényét a pénzforgalmi szolgáltatójánál.

### Kedvezményezett

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

A Fizető fél jelzésére indult kifogáskezelési eljárás során Kedvezményezett feladata a kifogáskezelési igény alapjául szolgáló dokumentumok benyújtása a Fizetési Kérelem Szolgáltatója kérésére, amelyek

segítségével bizonyítani tudja kötelezettségeinek teljesítését a (pl. a kiállított számlát, szállított terméket/vagy szolgáltatást vagy a véletlenül duplán terhelt összeg stornírozásának bizonylatát csatolta, stb.).

Amennyiben a Kedvezményezett közvetlenül a GIRO Zrt.-hez nyújtja be a fizetési kérelmeket, akkor ő a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója által indított kifogáskezelési eljárás Címzettje.

### Fizetési Kérelem Szolgáltató

A kifogáskezelési eljárásban részt vevő, az RTP azonnali átutalást elfogadó Kedvezményezettek egy Fizetési Kérelem Szolgáltatóval szerződnek. A Fizetési Kérelem Szolgáltató az a pénzforgalmi szolgáltató, aki Elfogadói (kereskedői) szerződést köt a Kedvezményezettekkel. Továbbá Fizetési Kérelem Szolgáltatónak tekintendő az a pénzforgalmi szolgáltató is, aki a számlavezetett vállalatok, illetve egyéni vállalkozók részére elérhetővé teszi a fizetési kérelem küldését, valamint a GIRO Zrt.-vel GIROInstant kiegészítő szolgáltatásra vagy GIROFix, GIROFix Plusz szolgáltatásra szerződő Egyéb Ügyfél. A Fizetési Kérelem Szolgáltató a Fizető fél kifogása esetén a kifogáskezelési eljárás címzettje.

A Fizetési Kérelem Szolgáltató feladata a Kedvezményezettek átvilágítása, a prudens működésük monitorozása, a csalárd magatartás kiszűrése, szükség szerint a velük kötött szerződések felmondása, valamint a Kedvezményezett önként vállalt, de meg nem fizetett követelésekért való szolgáltatói helytállás.

A Fizetési Kérelem Szolgáltató garantálja a Kedvezményezettek kérései alapján a fizetési kérelmek benyújtását a GIRO Zrt.-hez. A Kedvezményezett jelzésére kifogáskezelési eljárást is indíthat a JIRA rendszerben a Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatójával vagy fizetés-kezdeményezési szolgáltatójával szemben.

Kifogáskezelési eljárás esetén az alapul szolgáló információk és adatok Kedvezményezettől való bekérése, a Fizetési Kérelem Szolgáltató feladata és kötelezettsége.

A Fizetési Kérelem Szolgáltató kötelezettsége ellenőrizni és ezért szavatosságot is vállal, hogy a kifogáskezelési folyamat során személyes adatok ne kerüljenek megosztásra a hibajegyekben és a dokumentumokban.

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

A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója az a kifogáskezelési eljárásban részt vevő szolgáltató, amelyen keresztül az Fizető fél jóváhagyta a fizetési kérelemmel kezdeményezett azonnali átutalást. Amennyiben a fizetés 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 igényt 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 Fizetési Kérelem Szolgáltatót, ha a Kedvezményezett a kifogás elfogadása ellenére nem térítette vissza azonnali átutalás útján a kifogásolt összeget.

#### GIRO Zrt.

Létrehozta 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 és pénzforgalmi szolgáltatóknak nem minősülő Fizetési Kérelem Szolgáltatók között.

A Végső Döntéshozói Testületet üzemeltetőként a GIRO Zrt.-nek joga van bekérni a kifogáskezelési eljárás alapjául szolgáló információkat a fizetési művelet teljesítésben közreműködött felektől (a Fizetési Kérelem Szolgáltató, vagy a Kedvezményezett, vagy a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója), amennyiben a folyamat (pl. VDT testület döntésének meghozatala során) eredményének ellenőrzése során szüksége lesz ezekre az adatokra. Az átadott információk személyes adatokat nem tartalmazhatnak.

#### Végső Döntéshozói Testület

Amennyiben az érintett pénzforgalmi szolgáltatók között nem születik megállapodás az alapfokú kifogáskezelési eljárásban a kifogás kapcsán, a Végső Döntéshozói Testület (továbbiakban: VDT) jár el, amelyet a GIRO Zrt. működtet arra kialakított belső eljárási rendnek megfelelően. A Testületnek a kifogás elbírálására 30 naptári nap áll rendelkezésére. A VDT írásban tájékoztatja a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatóját, és a Fizetési Kérelem Szolgáltatókat a döntésről, akik saját részükről értesítik az érintett Fizető felet és a Kedvezményezettet.





## Küldő

A kifogáskezelési eljárás megindításaként nyitott hibajegy küldője. A Küldő lehet a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója, vagy a tranzakcióban érintett Fizetési Kérelem Szolgáltató. A fogalmat jelen dokumentumban csak a Határidők fejezetben, a Végső Döntéshozó Testület közreműködésével megvalósuló kifogáskezelési eljárás fejezetben és a kifogáskezelési workflow leírásában használjuk.

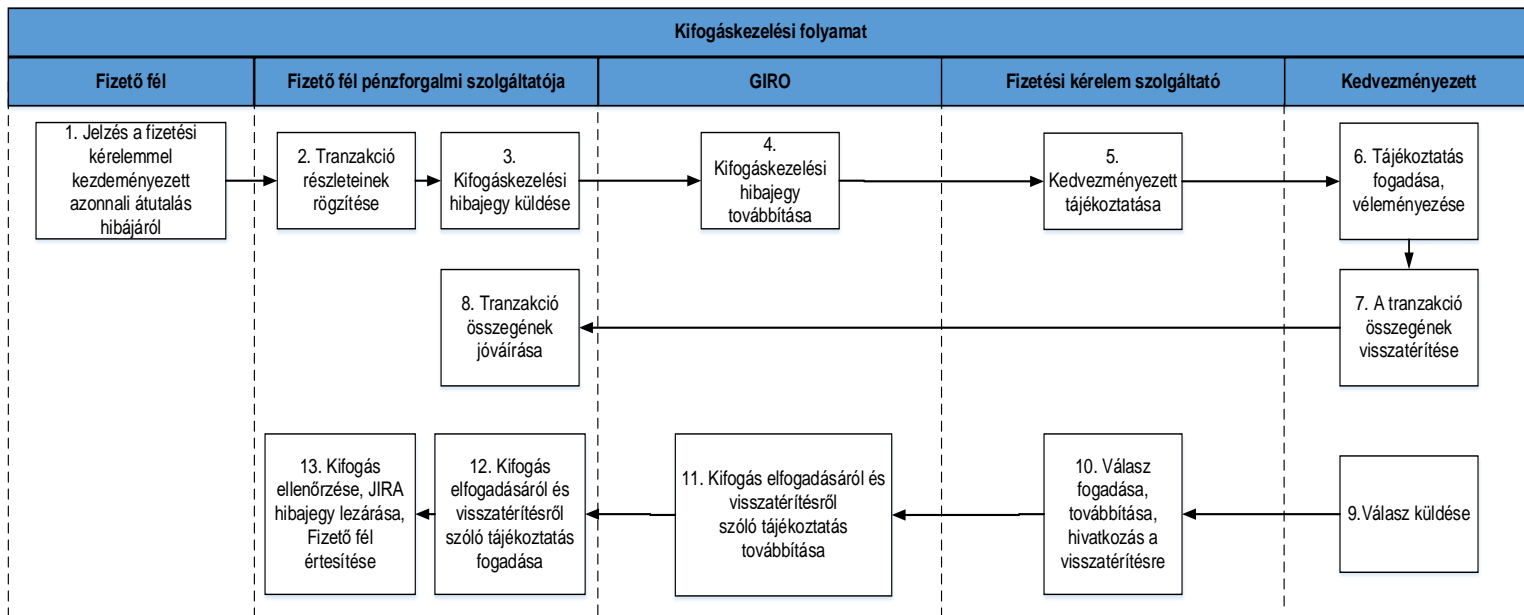
## Címzett

A kifogáskezelési eljárás részeként nyitott hibajegy címzettje. A Címzett lehet a tranzakcióban érintett Fizetési Kérelem Szolgáltató, vagy a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója. A fogalmat jelen dokumentumban csak a Határidő fejezetben, a Végső Döntéshozó Testület közreműködésével megvalósuló kifogáskezelési eljárás fejezetben és a kifogáskezelési workflow leírásában használjuk.

## 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 – Fizetési kérelemmel kezdeményezett azonnali fizetés specifikus kifogáskezelés folyamata, pozitív ág

A folyamat lépései:

1. A Fizető fél jelzi az RTP 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 Fizetési Kérelem Szolgáltató az erre meghatározott határidőn belül köteles válaszolni a JIRA hibajegyre.

A Fizetési Kérelem Szolgáltató értesíti a kifogáskezelési eljárás megindításáról a Kedvezményezettet, továbbítva a kifogás megválaszolásához szükséges információkat.

Amennyiben a Fizetési Kérelem Szolgáltató számára egyértelmű a kifogás jogossága, akkor csak értesítést küld a Kedvezményezettnek a visszatérítéshez szükséges azonnali átutalás kezdeményezése érdekében.

Amennyiben a Fizetési Kérelem Szolgáltató 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 Fizetési Kérelem Szolgáltató köteles visszatéríteni a kifogásolt összeget 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 RTP azonnali átutalás összegét nem téríti vissza határidőben, akkor a Fizetési Kérelem Szolgáltató köteles az elfogadott kifogással érintett RTP azonnali átutalás összegét a Fizető félnek visszatéríteni. Ennek elmaradása szerződésszegésnek minősül és ebben az esetben a GIRO Zrt. jogosult szankciós díj felszámítására.

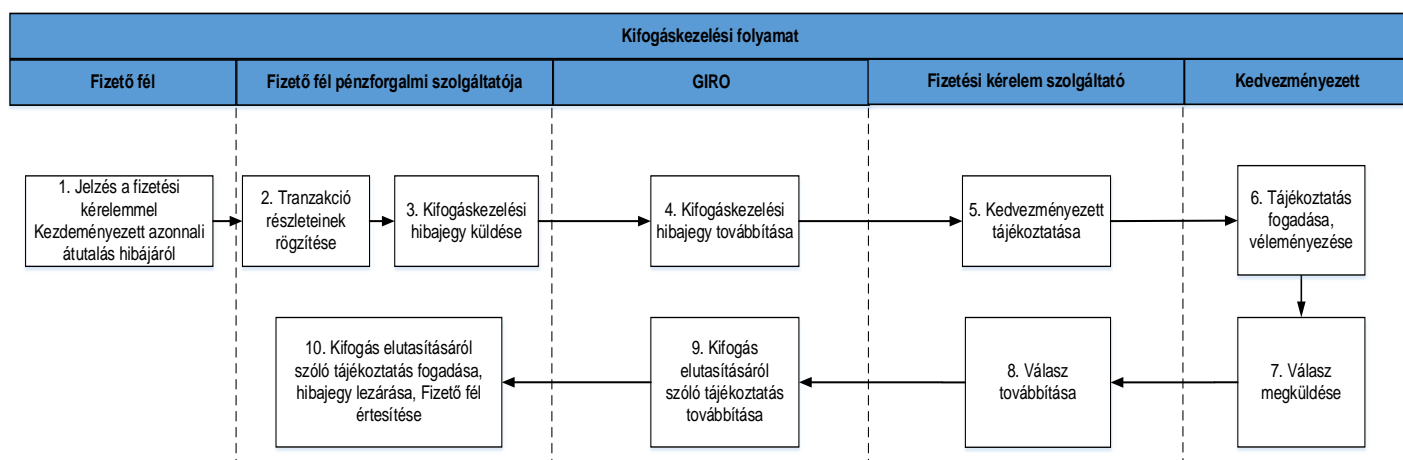
9-12. A Kedvezményezett értesíti a Fizetési Kérelem Szolgáltatót a visszatérítés tényéről, megadja a fizetési kérelemmel kezdeményezett átutalás adatait, ami alapján a Fizetési Kérelem Szolgáltató JIRA hibajegyben jelzi a kifogás elfogadásának tényét a GIRO-n keresztül a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója felé.

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

- ▶ Visszatérítés összege
- ▶ Visszatérítés időpontja
- ▶ visszatérítés közleménye (PAIN.013Msgid és a JIRA hibajegy azonosítója)

13. A visszatérített összeg Fizető fél 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.

## 3.2. Negatív ág



2. ábra – Fizetési kérelemmel kezdeményezett 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 RTP azonnali átutalás összegét, akkor a kifogás elutasításáról tájékoztatja a Fizetési Kérelem Szolgáltatót.

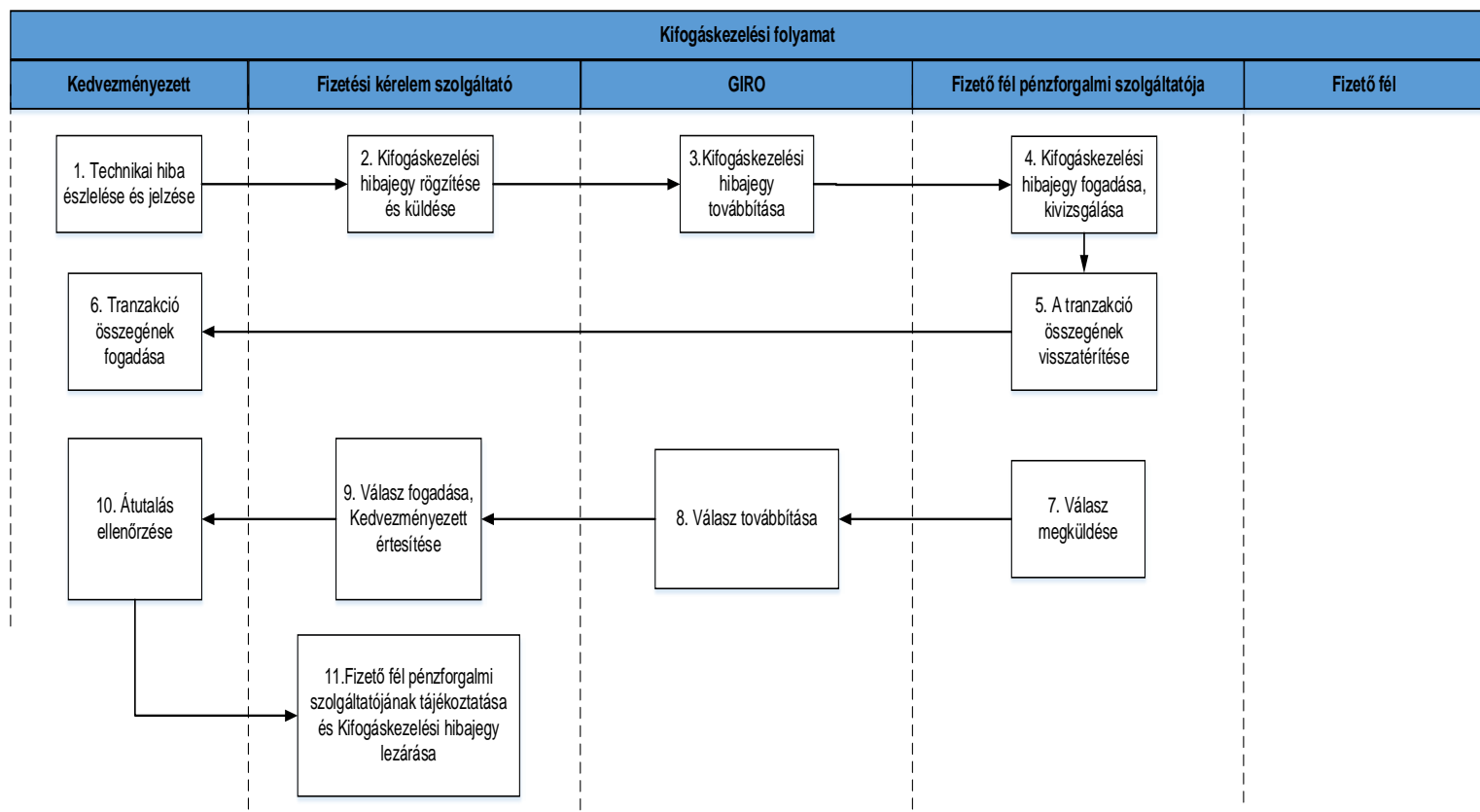
A Kedvezményezett csatolja az elutasítás alapjául szolgáló dokumentációt.

- 8.-10. A Fizetési Kérelem Szolgáltató 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. Fizetési Kérelem Szolgáltató által jelzett hiba



3. ábra - Azonnali fizetés specifikus kifogáskezelés –Fizetési Kérelem Szolgáltató által talált hiba esetén

1. A Fizetési Kérelem Szolgáltató 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 hibajegyet, az RTP azonnali átutalás beazonosításához szükséges adatok megadásával és a kifogás leírásával. Személyes adatok nem kerülhetnek rögzítésre.
- 2.-4. A hibajegy a JIRA-n keresztül eljut a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójáig, aki kivizsgálja a kifogást.
- 5-6. A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója a kifogás elfogadása esetében ellenőrzi, hogy a Fizető fél a kifogásolt összeget a Kedvezményezett fizetési számlája javára átutalta, feltüntetve a vonatkozó JIRA hibajegy azonosítóját.
- 7-9. A Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója megadja az átutalás adatait, ami alapján a JIRA hibajegyben jelzi a kifogáskezelési igény elfogadásának tényét a GIRO-n keresztül a Fizetési Kérelem Szolgáltató felé.

A hibajegynek tartalmaznia kell a kifogáskezelés következő adatait, amelyek a kifogásolt RTP azonnali átutalás azonosításához szükségesek:

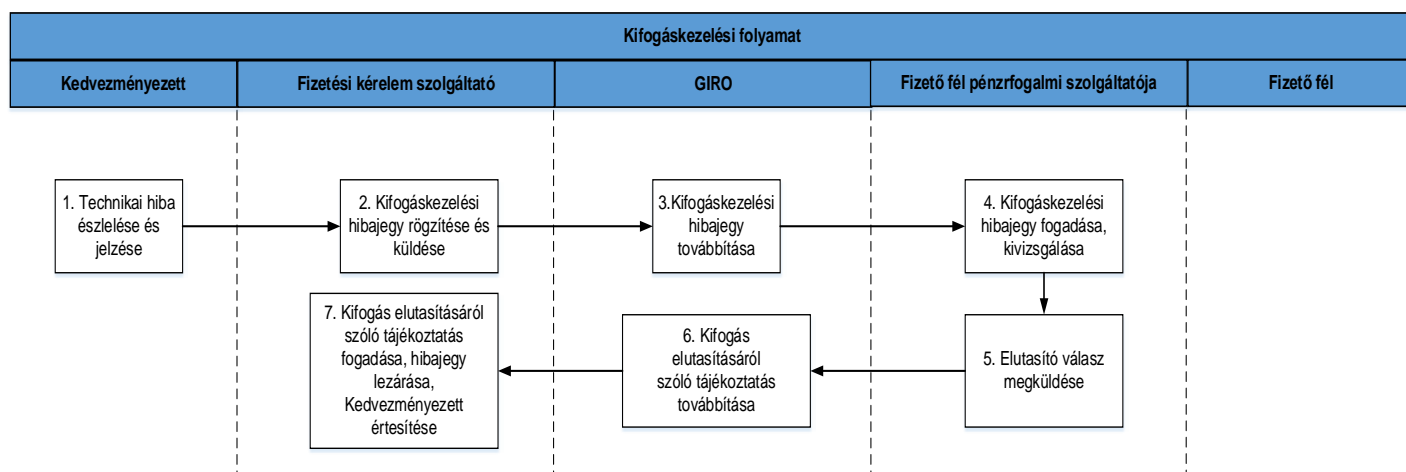
- ▶ Átutalás összege



- ▶ Átutalás időpontja
- ▶ Átutalás közleménye (PAIN.013 Msgid és a JIRA hibajegy azonosítója)

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

### 3.4. Fizetési Kérelem Szolgáltató által jelzett hiba – negatív ág



4. ábra - Azonnali fizetés specifikus kifogáskezelés –Fizetési Kérelem Szolgáltató 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 téríti vissza a kifogás alapjául szolgáló RTP azonnali átutalás összegét, akkor a kifogás elutasításáról tájékoztatja a Fizetési Kérelem Szolgáltatót a JIRA hibajegy elutasításával és visszaküldésével.
7. A Fizetési Kérelem Szolgáltató fogadja a JIRA hibajegyet, benne a kifogás elutasításának tényével és indoklásával, majd lezárja a hibajegyet és értesíti a kedvezményezettet.

Amennyiben a Fizetési Kérelem Szolgáltató vitatja a kifogás elutasításának jogosságát, és továbbra is igényt tart a visszatérítésre, a „VDT testület közreműködésével megvalósuló kifogáskezelési eljárás” fejezetben leírtak alapján szükséges eljárni.

### 3.5. Végző Döntéshozó Testület 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, valamint a



pénzforgalmi szolgáltató és olyan Fizetési Kérelem Szolgáltató között, amely nem minősül pénzforgalmi szolgáltatónak, 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.

A VDT eljárásban résztvevő felek:

- a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója,
- a Fizetési Kérelem Szolgáltató.

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 RTP azonnali átutalás teljesítésben közreműködött pénzforgalmi szolgáltatóktól vagy olyan Fizetési Kérelem Szolgáltatótól, amely nem minősül pénzforgalmi szolgáltatónak.

## 4. Határidők

Az itt meghatározott határidők túllépése automatikusan a kifogás elutasítását vagy elfogadását jelenti, attól függően, melyik pénzforgalmi szolgáltató vagy olyan Fizetési Kérelem Szolgáltató, amely nem minősül pénzforgalmi szolgáltatónak, felelős a határidő túllépéséért.

A kifogáskezelési eljárások esetén alkalmazott határidők:

1. A kifogáskezelési eljárás benyújtásának határideje az RTP azonnali átutalási tranzakció teljesítési időpontjától, vagy amennyiben a termék vagy szolgáltatás teljesítésre 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 kódonként tartalmazza.
2. A Küldőnek a Fizető fél, vagy a Kedvezményezett által az RTP 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 elmulasztás esetén a Küldő felel a kifogásolt összeg visszatérítéséért.
3. Amennyiben a Küldő által rögzített adatok tartalmaz 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 testület 30 naptári napon belül köteles döntést meghozni. Ha a VDT testület az alapfokú kifogáskezelési eljárásban részt vett pénzforgalmi szolgáltatók vagy pénzforgalmi szolgáltatónak nem minősülő Fizetési Kérelem Szolgáltató által benyújtott információkon túl további adatokat kér az RTP azonnali átutalás teljesítésben közreműködött pénzforgalmi szolgáltatókról, akkor a határidő 10 nappal meghosszabbodik.
7. A kifogás elfogadását követő 5 munkanapon belül kell a kifogásolt RTP azonnali átutalás összegét visszatéríteni. Amennyiben a Kedvezményezett nem kezdeményezi a visszatérítést, akkor a Fizetési Kérelem Szolgáltató visszatéríti a kifogásolt összeget a Fizető fél számára, a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója jelzését követően 2 munkanapon belül. Fizetési Kérelem Szolgáltató által indított kifogáskezelési eljárás esetén pedig a Fizető fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatója visszatéríti az elfogadott kifogás alapjául szolgáló RTP azonnali átutalás összegét.
8. A visszatérített összeg Fizető fél vagy a Kedvezményezett számláján való jóváírását követően a Küldő, vagy amennyiben nem ő a Fizető fél vagy a Kedvezményezett számlavezetője, akkor a számlavezető 7 munkanapon belül lezárja a JIRA hibajegyet.

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 résztvevő 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](mailto: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 vagy olyan Fizetési Kérelem Szolgáltató, amely nem minősül pénzforgalmi szolgáltatónak, 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 Fizetési Kérelem Szolgáltató) saját hatáskörben dönthetnek alátámasztó dokumentumok csatolásáról.

### 6.2. Kifogáskezelési kódok

Kifogáskezelési kód	Megnevezés	Kifogáskezelés 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 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 – ügyfél/nem 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 - Tranzakció összege - Acceptance date and time  - Kifogásolt összeg.



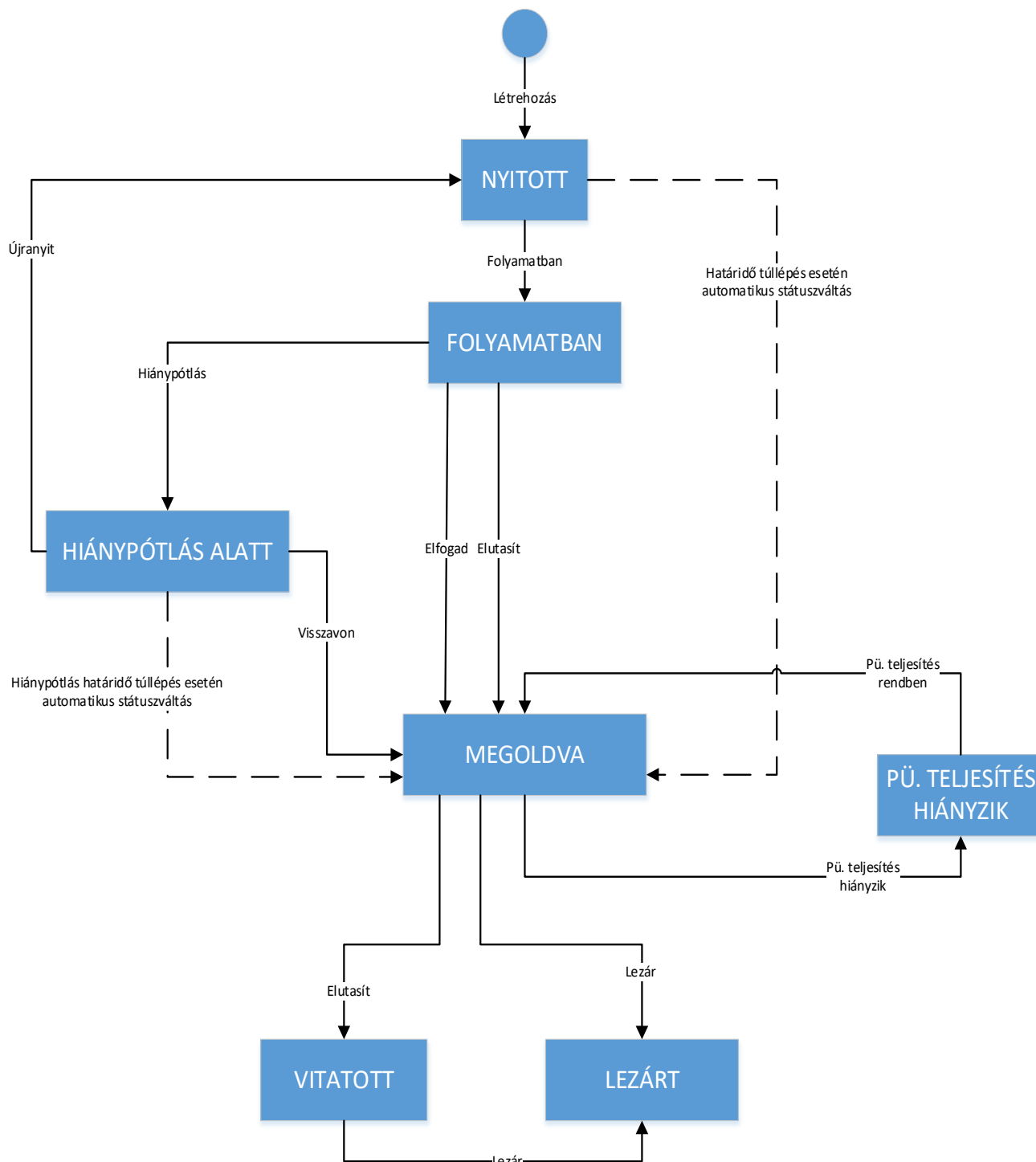
TECH	Technikai hiba	teljesítéstől számított 60 nap	30 nap	Tranzakció adatai: - Tranzakció azonosító (Message ID) - EndtoEnd ID - Fizető fél BIC vagy BEI kód - Kedvezményezett BIC vagy BEI kód - Tranzakció összege - Acceptance date and time  - Kifogásolt összeg.
NARR	Egyéb	teljesítéstől számított 60 nap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

## 7. JIRA Workflow



6. ábra JIRA Workflow



## 7.1. JIRA Workflow leírás

Létrehozás: A Küldő (Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója / Fizetési Kérelem Szolgáltató) 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 hibajegy 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.

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

Visszavon: A hibajegyet Küldő oldali felhasználó, miután HIÁNYPÓTLÁS ALATT státuszú JIRA hibajegyet 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 kifogáskezelési igény 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 kifogáskezelés végkifejlete.

Fizetési kérelemmel kezdeményezett azonnali fizetések hiba- és kifogáskezelése

Hatályos: 2024. szeptember 1.

19. oldal



Pénzügyi teljesítés hiányzik: A hibajegy Küldője, miután visszakapta a Címzettől a hibajegyet MEGOLDVA státusszal, elfogadott kifogáskezelési igény 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 vitatott összeget. Miután a problémát rendezte MEGOLDVA státuszba történő visszaállítással tudja ezt jelezni, így a hibajegy visszakerül a hibajegy Küldő oldali felhasználóhoz.

Elutasít vagy Lezár: A hibajegy Küldője oldali felhasználó, miután MEGOLDVA státuszú hibajegyet kap, további két státuszba állíthatja a hibajegyet a JIRA rendszerben. Amennyiben vitatja a kifogáskezelési igény megoldásának végkifejletét VITATOTT státuszba történő átállítással (Elutasít) a Végső Döntéshozó Testülethez tudja továbbítani a hibajegyben szereplő kifogáskezelési igényt. Amennyiben a kifogáskezelési igény MEGOLDVA státuszában szereplő végkifejlettel egyetért és azt elfogadja, LEZÁRT státuszra történő átállítással (Lezár) 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 Végső Döntéshozó Testület részére továbbításra került.

Lezár (Végső Döntéshozó Testület döntését követő státuszállítás): A VDT testület részére továbbított vitatott kifogáskezelési eljárásban a Testület döntést hoz, és ezen döntés értelmében a kifogáskezelési igényt 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 kifogáskezelési igényről a felek megegyeztek, annak végkifejletét egyaránt elfogadták. LEZÁRT státuszú hibajegy további módosítására a folyamatban szereplő felhasználók számára nincs lehetőség.



## 8. JIRA rendszer űrlapok

### 8.1. Üzleti kifogáskezelés (reklamáció)

RTPCB Üzleti reklamáció issue type			
Ssz.	Mező neve	Kötelező / Nem kötelező	Leírás
1.	Summary	Kötelező	Alapértelmezetten kötelező mező a JIRA-ban, alapértelmezetten üres, kitöltendő a banki alkalmazott által, a kifogást tartalmazó hibajegy neve.
2.	RTPCB Címzett	Kötelező	A hibajegy Küldője ebben a mezőben választhatja ki a hibajegy címzettjét. Fizetési Kérelem Szolgáltató (vagy közvetlen beküldő esetén maga a Kedvezményezett) esetén BIC/BEI kód.
3.	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.
4.	Kifogáskezelés rövid, szöveges leírása	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásához tartozó észlelt hiba rövid, szöveges magyarázata, leírása.
5.	Tranzakció azonosító (MessageID)	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció azonosítója.
6.	EndtoEnd ID	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció EndtoEnd ID-ja.
7.	Fizető fél BIC vagy BEI kód	Kötelező	A kifogáskezelési eljárást indító Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának BIC vagy BEI kódja.
8.	Kedvezményezett fél BIC vagy BEI kód	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett kedvezményezett fél számlavezető pénzforgalmi szolgáltatójának BIC vagy BEI kódja.
9.	Acceptance date and time	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció Acceptance date and time mezőjében szereplő érték.
10.	Tranzakció összege	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció összege.
11.	Kifogásolt összeg	Kötelező	A kifogásolt összeg, amelyre vonatkozóan visszatérítési igényt tart. Értéke eltérhet a tranzakció összegétől.
12.	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 5-10. mezők kétszer jelennek meg az űrlapon, amelyből a második mezősorozat a duplikált tranzakció, második, duplikátum tranzakciójára vonatkozik.



## 8.2. Technikai kifogáskezelés (reklamáció)

RTPCB Technikai reklamáció issue type			
Ssz.	Mező neve	Kötelező / Nem kötelező	Leírás
1.	Summary	Kötelező	Alapértelmezetten kötelező mező a JIRA-ban, alapértelmezetten üres, kitöltendő a Küldő által, a kifogáskezelést tartalmazó hibajegy neve.
2.	RTPCB Címzett	Kötelező	A hibajegy Küldője ebben a mezőben választhatja ki a hibajegy címzettjét. Fizetési Kérelem Szolgáltató (vagy közvetlen beküldő esetén maga a Kedvezményezett) esetén BIC/BEI kód, Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója esetén BIC kód.
3.	Kifogáskezelési (reklamációs) kód	Kötelező	A kifogáskezelés típusát azonosító kód. A kifogáskezelési eljárást indító fél legördülő listából tudja kiválasztani. Értékkészlete: NARR, TECH
4.	Kifogáskezelési igény rövid, szöveges leírása	Kötelező	A kifogáskezeléshez tartozó észlelt hiba rövid, szöveges magyarázata, leírása.
5.	Tranzakció azonosító (MessageID)	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció azonosítója.
6.	EndtoEnd ID	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció EndtoEnd ID-ja.
7.	Fizető fél BIC vagy BEI kód	Kötelező	A kifogáskezelési eljárást indító Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának BIC vagy BEI kódja.
8.	Kedvezményezett fél BIC vagy BEI kód	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett kedvezményezett fél számlavezető szolgáltatójának BIC vagy BEI kódja.
9.	Acceptance date and time	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció Acceptance date and time mezőjében szereplő érték.
10.	Tranzakció összege	Kötelező	A kifogáskezelési eljárásban érintett tranzakció összege.
11.	Kifogásolt összeg	Kötelező	A kifogásolt összeg, amelyre vonatkozóan visszatérítési igényt tart. Értéke eltérhet a tranzakció összegétől.



12.	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.
-----	------------	--------------	---