

**FELHASZNÁLÓI TÁJÉKOZTATÓ**  
**FAIRPAY Szolgáltatás**  
**használatához**

A Társaság általános adatai:

Név:	GRÁNIT Bank Zrt.
Székhely:	1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 8.
Céjegyzékszám:	Cg. 01-10-041028
Bejegyző bíróság neve:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Adószám:	10189377-2-44
Tevékenységi engedély száma:	PSZÁF 992/1997/F

Ügyfélszolgálat elérhetőségei: <https://granitbank.hu/kapcsolat/>

## 1. BEVEZETÉS ÉS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Jelen Felhasználói Tájékoztató (a továbbiakban: Tájékoztató) annak érdekében került megalkotásra, hogy a GRÁNIT Bank Zrt. által üzemeltetett és biztosított FairPay Szolgáltatás (a továbbiakban: FairPay Szolgáltatás) Felhasználói részére releváns információk a Felhasználók részére megosztásra kerüljenek.

### 1.1. A Tájékoztató célja és hatálya

Jelen Tájékoztató célja a FairPay Szolgáltatásra irányadó, Felhasználókat érintő információk keretbe foglalása és a FairPay Szolgáltatás használatának Felhasználói oldalról történő leírása.

A Tájékoztatót érintő valamennyi módosítás minden esetben félkövér dőlt betűvel kerül jelölésre.

Jelen Tájékoztató 2024.03.01 napjától hatályos.

## 2. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

**Bank:** a GRÁNIT Bank Zrt. (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 8.; cégjegyzékszám: Cg.01-10-041028), amely a Rendszert üzemelteti és a FairPay Szolgáltatást nyújtja.

**Bankszünnap:** a Bank által előzetesen meghirdetett, munkanapokon történő olyan szüneteltetés, amikor a Bank 4 órás időtartamot meghaladóan nem vagy korlátozottan nyújtja a FairPay Szolgáltatást.

**FairPay ÁSZF:** Bank és Partner közötti jogviszonyt keretbe foglaló általános szerződési feltételek, amelyek ugyanakkor nem vonatkoznak Felhasználóra és nem határozzák meg Bank és Felhasználó, illetve Partner és Felhasználó jogviszonyát.

**FairPay Szolgáltatás:** a Bank által nyújtott elektronikus fizetési szolgáltatások összefoglaló elnevezése, amely magában foglalja a Fizetés-kezdeményezési Szolgáltatás, valamint a Fizetési Kérelem Szolgáltatást, ahol a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója Integrált Banknak minősül.

**Felhasználó:** az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a FairPay Szolgáltatást igénybe veszi abból a célból, hogy – Fizetés-kezdeményezési Szolgáltatás vagy Fizetési Kérelem Szolgáltatás útján – teljesítse a Partnerrel szemben fennálló fizetési kötelezettségét.

**Fizetési kérelem:** a Partner által a FairPay Szolgáltatás igénybevételével a Felhasználónak címzett fizetés (azonnali átutalási megbízás) kezdeményezésére vonatkozó, az azonnali átutalást feldolgozó fizetési rendszerben szabványosított üzenet, amely legalább az azonnali átutalási megbízás megadásához szükséges valamennyi adatot tartalmazza.

**Fizetési Kérelem Átadása:** a Fizetési kérelem Bank általi továbbítása a Felhasználó pénzforgalmi szolgáltatója részére. A Fizetési Kérelem Átadása a Felhasználó pénzforgalmi szolgáltatója részére való megérkezéssel és átvételével hatályosul, amelyet követően a pénzforgalmi szolgáltató értesíti a Felhasználót, aki belátása szerint megtagadhatja vagy teljesítheti a saját bankja által biztosított netbankján, vagy mobilappján keresztül a Fizetési Kéréelmet.

**Fizetés-kezdeményezési Szolgáltatás:** a Bank által a FairPay Szolgáltatás keretein belül nyújtott, a Hpt. által meghatározott fizetés-kezdeményezési szolgáltatás, amely a Felhasználó kérésére másik pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett fizetési számla vonatkozásában fizetési megbízás indítását teszi lehetővé, amelynek kedvezményezettje a Partner.

**Honlap:** a <https://fairpay.granitbank.hu/> internetes oldal, amelyen keresztül a Rendszer elérhető és amelyen keresztül a Felhasználó általános információkat szerezhet a FairPay Szolgáltatásról.

**Integrált Bank:** A FairPay Szolgáltatás vonatkozásában azon pénzforgalmi szolgáltatók, amelyek integrációja a FairPay Szolgáltatásban biztosított, azaz amely pénzforgalmi szolgáltatók relációjában a FairPay Szolgáltatás igénybevehető. Az Integrált Bankok listája elérhető az alábbi linken: <https://fairpay.granitbank.hu/maganszemelyeknek>

**Partner:** Partnernek minősül az a jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki vagy amely a FairPay Szolgáltatás igénybevétele érdekében Egyedi Szerződést köt a Bankkal és amely bármely banknál vezetett pénzforgalmi számlával rendelkezik.

**Partner Fizetési Felület:** a Partner által üzemeltetett weboldalon keresztül elérhető felület, amelyen keresztül a Felhasználó a Partner által biztosított fizetési opciók kiválasztásánál kezdeményezheti FairPay Szolgáltatás használatát a Tranzakció teljesítésére.

**Rendszer:** olyan elektronikusan elérhető, a Bank szerverén üzemeltetett rendszer, amelyen keresztül a Bank a FairPay Szolgáltatást biztosítja. A Rendszer a Partner Admin Felületből és a FairPay Szolgáltatást működtető szoftverből áll.

**Tranzakció:** a Felhasználó által a FairPay Szolgáltatás keretében teljesített sikeres fizetés (azonnali átutalási megbízás).

**Üzemszünet:** a Bank által előzetesen meghirdetett, munkanapokon történő olyan szüneteltetés, amikor a Bank 4 órás időtartamot meg nem haladóan nem vagy korlátozottan nyújtja a FairPay Szolgáltatást.

### 3. FairPay Szolgáltatás

A FairPay Szolgáltatás célja, hogy a Bank által biztosított Rendszer alkalmazásával a Partner Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyezési Szolgáltatás formájában azonnali átutalást kezdeményezhessen valamely általa meghatározott címzett (Felhasználó) részére való megküldésével. A címzett a Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyezési Szolgáltatás részére történő átadásával a FairPay Szolgáltatás Felhasználójává válik.

**A FairPay Szolgáltatás használatához szükséges, hogy a Felhasználó olyan banknál rendelkezzen bankszámlaszámmal és regisztrációval, amely bank a Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyezési Szolgáltatást lehetővé teszi. Partner olyan Felhasználó vonatkozásában, aki Fizetési kérelmeket vagy Fizetés-kezdemenyezési Szolgáltatást nem támogató banknál rendelkezik bankszámlával, FairPay Szolgáltatás keretében elérhető Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyezési Szolgáltatást nem tud kezdeményezni, az így kezdeményezett Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyezési Szolgáltatás automatikusan visszautasításra kerül Bank által.**

### 4. FIZETÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

**A FairPay Szolgáltatás igénybevételével történő fizetés a Felhasználó részéről regisztrációt nem igényel! Ugyanakkor Bank lehetőséget biztosít a Felhasználónak felhasználói fiók létrehozására.**

#### 4.1. Fizetésre vonatkozó általános szabályok

A Felhasználó a Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyezési Szolgáltatás kezdeményezése során jogosult azt a számlaszámot meghatározni, amelyről a Tranzakciót teljesíteni kívánja. A Felhasználó a Fizetési kérelmet oly módon is benyújthatja a fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatóhoz, hogy abban az azonnali átutalási megbízás megadásához szükséges adatok között a Felhasználó neve és pénzforgalmi jelzőszáma helyett a Felhasználó fizetési számlájához hozzárendelt másodlagos számlaazonosító szerepel, amennyiben fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatójától igénybe vesz erre vonatkozó szolgáltatást.

A Partner által kezdeményezett Fizetési kérelemben vagy Fizetés-kezdemenyezési Szolgáltatásban foglalt összeg teljesítésére a Felhasználó saját bankja által szolgáltatott mobilapp, vagy netbank segítségével történő fizetéssel kerülhet sor, a Felhasználó bankja által nyújtott szolgáltatástól függően. Bank kizárja a felelősségét minden olyan igényért, ami azért merült fel, mert Felhasználó saját banki applikációja, vagy bankja nem vagy nem megfelelően képes fizetési kérelmet teljesíteni.

A Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyezési Szolgáltatás kezdeményezésének Partner általi véglegesítését követően a Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyezési Szolgáltatás megjelenik a címzett Felhasználó számára, a Partner Fizetési Felületen.

**A Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyezési Szolgáltatás feltételeit a Felhasználó nem jogosult és nem is képes módosítani, így azt kizárólag a Partner által meghatározott feltételekkel teljesítheti, figyelmen kívül hagyhatja vagy a Fizetési kérelem teljesítését megtagadhatja.**

A Felhasználó a Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyyezési Szolgáltatás részére történő átadástól számítva főszabály szerint 10 percen belül dönthet arról, hogy elfogadja-e a Fizetési kérelmet vagy Fizetés-kezdemenyyezési Szolgáltatást, elutasítja a Fizetési kérelmet vagy Fizetés-kezdemenyyezési Szolgáltatást, vagy figyelmen kívül hagyja azt. Amennyiben a Felhasználó elfogadja a Fizetési kérelmet vagy Fizetés-kezdemenyyezési Szolgáltatást, úgy a saját bankján keresztül (mobilbanki alkalmazás, vagy netbankon keresztül, a Felhasználó bankjától függően) történik a teljesítés és a Fizetési kérelemben vagy Fizetés-kezdemenyyezési Szolgáltatásban foglalt feltételek szerint teljesül az azonnali átutalási megbízás a Partner számára. A 10 perces időintervallum leteltét követően a Fizetési kérelem automatikusan lejár. A Partner és a Bank között létrejött szerződés alapján a fizetési kérelem elfogadására nyitva álló határidő a 10 perctől eltérő (rövidebb vagy hosszabb) is lehet, amelyre a Partner a Partner Fizetési Felületen külön köteles felhívni a Felhasználó figyelmét. A Partner ezen kötelezettsége elmulasztása miatt közvetlenül felelős, Bankot a tájékoztatás elmaradásából eredő károkért felelősség nem terheli.

Bank felelősséget vállal és szavatolja, hogy a Tranzakció teljesítéséhez a FairPay Szolgáltatás segítségével generált Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyyezési Szolgáltatás adattartalma kizárólag arra a Tranzakcióra, az adott Partnernél és Felhasználónál egyetlen alkalommal kezdemenyyezhető fizetésre vonatkozik.

Bank kizárólag a teljes összegű fizetés lehetőségét biztosítja a Partner és a Felhasználó közötti jogviszonyban, tehát részletfizetési lehetőség nincsen.

Amennyiben a Felhasználó a Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyyezési Szolgáltatás elfogadásával a Tranzakciót teljesíti, úgy a teljesítést követő legkésőbb 10 percet követően a Felhasználó visszaigazolást kap a Partner által biztosított Partner Fizetési Felületen, hogy a Tranzakció sikeresen teljesült és a Fizetési kérelemben vagy Fizetés-kezdemenyyezési Szolgáltatásban foglalt összeg a Partner számlaszámán jóváírásra került.

Partner a FairPay Szolgáltatás keretében kizárólag 20.000.000,- Ft, azaz húszmillió forint összeghatárig tud fizetési kérelmet kezdemenyyezni és fizetés-kezdemenyyezést indítani, a 20.000.000,- Ft összeghatárt meghaladó Fizetési kérelem vagy fizetés-kezdemenyyezés teljesítését a FairPay Szolgáltatást biztosító Rendszer elutasítja.

A Rendszer kizárólag folyamatos, a Partnernél és a Felhasználónál is meglévő, működő internetkapcsolat meglétekor használható fizetésre, internetkapcsolat hiányában a Rendszer nem elérhető. Bank kizárja a felelősségét minden olyan igényért, ami azért merült fel, mert Partnernél és/vagy Felhasználónál nem működött megfelelően az internetkapcsolat és emiatt nem tudta a Felhasználó teljesíteni a Fizetési kérelmet vagy Fizetés-kezdemenyyezést.

Amennyiben a fizetési művelet során Felhasználó internetkapcsolata megszakad, akkor a fizetési művelet is megszakad és annak ismételt kezdemenyyezése szükséges.

Amennyiben a fizetési művelet során a Fizetési kérelem Felhasználó általi – a Partner Fizetési Felületen megvalósuló – elfogadását megelőzően a Partner internetkapcsolata megszakad, akkor a fizetési művelet sikertelennek tekinthető, a fizetési művelet megszakad és annak ismételt kezdemenyyezése szükséges.

Amennyiben a fizetési művelet során, a Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyyezés Felhasználó általi – a Partner Fizetési Felületen megvalósuló – elfogadását követően szakad meg Partner internetkapcsolata, akkor a fizetési művelet sikeresnek és teljesítettnek tekinthető,

a Fizetési kérelem vagy Fizetés-kezdemenyezés teljesítését a Partner internetkapcsolata nem érinti, ugyanakkor a sikerességről Partner kizárólag az internetkapcsolat helyreállása után győződhet meg.

Az internetkapcsolat folyamatosságáért Partner és Felhasználó egyaránt felelősek, az internetkapcsolat megszakadásából eredő sikertelen fizetési műveletekből vagy nem azonnal ellenőrizhető fizetési műveletekből eredő igények tekintetében Bank kizárja felelősségét.

A FairPay Szolgáltatás keretében kezdeményezett Fizetési kérelemben vagy Fizetés-kezdemenyezésben foglalt adatok, így különösen a Fizetési kérelemben meghatározott összeg, jogcím és a címzett adatai vonatkozásában kizárólag Partner tartozik felelősséggel, az ebből származó bármilyen vagyoni és nem vagyoni károkért Bank nem vállal felelősséget, ezen károk vonatkozásában felelősségét kizárja.

A FairPay Szolgáltatás működtetésére kizárólag a Bank és a Partner között létrejött Egyedi Szerződés hatályba lépését követően kerülhet sor. Bank kizárja a felelősségét minden olyan igény tekintetében, amely abból keletkezett, hogy Partner nem vagy nem megfelelően működteti a Rendszer saját rendszerén való megjelenését és elérhetőségét.

Felhasználó a FairPay Szolgáltatás keretében kizárólag HUF pénznemben teljesíthet fizetést.

Bank a Rendszer működését és a FairPay Szolgáltatás nyújtását csak jogtisztá és vírusmentes mobiltelefonon, számítógépen vagy tableten szavatolja. Ennek megfelelően Bank kizárja a felelősségét a jogosulatlan hozzáférésekből, nem rendeltetésszerű használatból, az okoseszköz műszaki hibájából vagy nem megfelelő üzemeltetéséből eredő következményekért, meghibásodásokért, ideértve az elő internetkapcsolat hiányát is.

#### 4.2. Hibás és téves fizetés

A Felhasználó által a Partner részére tévesen vagy hibásan teljesített fizetés esetén a Felhasználó és a Partner rendezik egymás között a téves vagy hibás fizetésből eredő igényeket. Bank kizárja felelősségét a Felhasználó és a Partner közötti jogviszonyban és az ilyen jogviszonyban felmerülő igény érvényesítéséért. Az ilyen esetekben Bank a Jutalékot érvényesíti az adott Tranzakció vonatkozásában.

Téves fizetésnek tekinthető az a fizetés, amikor a Felhasználó nem a megfelelő tartalommal kiállított Fizetési kérelmet vagy Fizetés-kezdemenyezést teljesíti.

Felhasználó nem jogosult a Fizetési kérelemben vagy Fizetés-kezdemenyezésben foglalt adatokat, így különösen a Tranzakció összegét módosítani, azaz a téves fizetésekből eredő követelésekkel kapcsolatban a Partner tartozik felelősséggel. Az ezen téves fizetésből eredő bármilyen károkért Bank a felelősségét kizárja.

### 5. ÜZEMELTETÉSRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A FairPay Szolgáltatást kiszolgáló rendszer folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órán keresztül üzemel, legalább 99%-os rendelkezésre állást biztosítva. Ez azt jelenti, hogy a FairPay Szolgáltatást Partner és Felhasználó bármikor használhatják, figyelemmel az üzemeltetéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő korlátozásokra, így az üzemszünetre, karbantartásra és hibaelhárításra. Bank

ugyanakkor kizárja a felelősségét, amennyiben a jelen Tájékoztatóban meghatározott rendelkezésre állást nem áll módjában folyamatosan biztosítani.

Bank célja, hogy a FairPay Szolgáltatást kiszolgáló Rendszer folyamatosan és megfelelő módon működjön és ennek érdekében mindent elkövet, hogy a FairPay Szolgáltatást kiszolgáló Rendszer a lehető legrövidebb leállásokkal, üzemszünetekkel funkcionáljon és a FairPay Szolgáltatás mielőbb újra üzemelhessen, így minél kevesebb esetben merüljön fel a működőképességével kapcsolatban probléma.

#### 5.1. **Bankszünnap, üzemszünet**

A Bank a Hpt. 286. §-ának megfelelően a pénzügyi, kiegészítő pénzügyi szolgáltatása vagy annak körébe tartozó bármely résztevékenység vonatkozásában banki munkanapokon Üzemszünetet vagy vagy annak meghatározott részében történő előzetesen tervezett szüneteltetésére Bankszünnapot tarthat amennyibenakkor, ha a FairPay Szolgáltatás biztonságos, megfelelő szintű fenntartásra, működtetésére vagy fejlesztésére érdekében szükséges. Bank jogosult Üzemszünetet vagy Bankszünnapot tartani és a FairPay Szolgáltatást teljesen vagy részlegesen annak időtartamára leállítani, ha bármely szolgáltatásának módosítása, megváltoztatása, bővítése, bevezetése, megszüntetése, helyreállítása, új tevékenységi kör felvétele, módosítása, megszüntetése, informatikai rendszer karbantartása, cseréje, helyreállítása, módosítása, új adatok migrálásának elvégzése érdekében szükséges.

A FairPay Szolgáltatást érintő Bankszünnap elrendelést, a Bank legalább 30 nappal, Üzemszünet elrendelést legalább 7 nappal a tervezett időpont előtt tájékoztatja a Partnert az érintett szolgáltatások köréről, a Bankszünnap tényéről és tervezett időtartamáról.

Amennyiben bármely nem várt és előre nem látható esemény vagy körülmény bekövetkezte, vagy vis maior okán nem teljesíthetők a Hpt. Bankszünnapra vonatkozó szabályai (különösen annak időpontját megelőző 30 nappal történő értesítés) így, többek között, de nem kizárólagosan incidens vagy rendszerhiba bekövetkezte esetén, úgy Bank a szolgáltatásnyújtásban bekövetkezett rendellenességről való tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a Partnert az eset körülményeiről, kezelésének módjáról és annak várható időtartamáról.

A karbantartás során a Rendszer elérhető marad, de a FairPay Szolgáltatás nem lesz elérhető az Üzemszünet, illetve a Bankszünnap teljes tartama alatt.

Partner köteles a karbantartás, Üzemszünet, illetve Bankszünnap tényéről, dátumáról és időtartamáról a Felhasználókat a Partner Fizetési Felületen előzetesen értesíteni.

Az Üzemszünet illetve a Bankszünnap során megkísérelt, de emiatt nem teljesített Tranzakciók, illetve az ezzel kapcsolatos károk és igények tekintetében Bank kizárja felelősségét. Emellett Bank azokra az esetekre is kizárja a felelősségét, amikor a Partner és Felhasználó az Üzemszünet illetve a Bankszünnap előtt megkezdte a Tranzakció teljesítését, de annak befejezésére az Üzemszünet illetve a Bankszünnap miatt nem került sor. Ez utóbbi eset hibás fizetésnek minősül.

Bank az Üzemszünetből illetve a Bankszünnapból adódó karbantartást a Rendszer minél gördülékenyebb és folyamatos működése érdekében megpróbálja olyan időpontokra időzíteni, amikor a FairPay Szolgáltatást kiszolgáló Rendszer viszonylag kevés Partner és Felhasználó használja (esti, illetve hajnali órák), de ez nem jelenti azt, hogy kizárólag ilyen időpontokra eshet.

## 5.2. Hibaelhárítás

Amennyiben bármilyen hiba merül fel a FairPay Szolgáltatást kiszolgáló Rendszer, vagy a FairPay Szolgáltatás igénybevétele során, Bank a lehető legrövidebb időn belül megpróbálja elhárítani a hibát és a FairPay Szolgáltatást kiszolgáló Rendszer megfelelő, hibátlan működését helyreállítani.

Partner köteles a hibaelhárítás tényéről, dátumáról és időtartamáról a Felhasználókat a Partner Fizetési Felületen az erre vonatkozó tájékoztatás vele való közlését követően haladéktalanul értesíteni.

A hibaelhárításra a jelen pontban nem szabályozott kérdésekben ugyanazok a 5.1. pontban foglaltak megfelelően irányadók.

## 6. A FELHASZNÁLÓ FIÓK LÉTREHOZÁSA

Bank lehetőséget nyújt a Felhasználó számára, hogy a FairPay Szolgáltatás igénybevételéhez a Honlapon keresztül felhasználói fiókot hozzon létre. A Felhasználó a fiók létrehozása során az e-mail címét és a jelszavát adja meg. A Felhasználó által megadott belépési jelszónak legalább 10 karakterből, valamint kis- és nagybetűből kell állnia. A felhasználói fiók létrehozásának utolsó lépéseként Bank a Felhasználó által megadott e-mail címre aktiváló e-mailt küld. Amennyiben a Felhasználó az aktiváló e-mail kiküldésétől számított 72 órán belül nem aktiválja a kiküldött e-mailben meghatározott módon a felhasználói fiókját, addig a felhasználói fiók nem jön létre, a megadott adatok törlésre kerülnek. Az aktiválást követően a Felhasználónak lehetősége nyílik saját bankszámlaszámait megadni.

A felhasználói fiókban lehetőség nyílik a saját bankszámlaszámainak megadására, így a Felhasználó nyomon követheti a FairPay Szolgáltatás használatával teljesített Tranzakcióit.

## 7. A FELHASZNÁLÓ KAPCSOLATA A BANKKAL

**Bank és Felhasználó között nem jön létre jogviszony amennyiben nem hoz létre felhasználói fiókot. Felhasználói fiók létrehozása esetén a Bank ingyenes szolgáltatást nyújt, így Bank a felhasználói fiók létrehozásáért és használatáért semmilyen díjjal vagy költséggel nem terheli Felhasználót.**

**Bank kizárja a felelősségét minden Felhasználói igény tekintetében.**

Bank kizárja a felelősségét minden Felhasználói igény vagy panasz tekintetében, illetve a Felhasználó és a Partner között létrejött jogviszony tekintetében.

Bank nem biztosít külön ügyfélszolgálatot és panaszkezelést Felhasználó részére.

A panaszügyek kezelése és rendezése Bank Panasz-ügyintézési Szabályzatával összhangban történik, amelyek elérhetősége:

[https://granitbank.hu/upload/Szabalyzatok/JOG\\_009\\_2011\\_Panaszugyintezesi\\_szabalyzat.pdf](https://granitbank.hu/upload/Szabalyzatok/JOG_009_2011_Panaszugyintezesi_szabalyzat.pdf)

A Panasz-ügyintézési Szabályzat elérhető továbbá az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségekben is, amelyek listája az alábbi linken elérhető: <https://granitbank.hu/kapcsolat/>

A panaszos panaszt az alábbiak szerint terjeszthet elő:

- a) E-mailben a [panasz@granitbank.hu](mailto:panasz@granitbank.hu) vagy az [info@granitbank.hu](mailto:info@granitbank.hu) címre küldve a levelet (üzemzavar esetén más a lentiekben felsorolt elérhetőséget biztosítva – a Bank folyamatosan fogadja),
- b) A Bank által üzemeltetett, kizárólag a Bank ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül (továbbiakban NetBankon)
- c) A Bank honlapján a Kapcsolat menüpontban; <https://granitbank.hu/kapcsolat/>
- d) Telefonon a GRÁNIT TeleBankon keresztül a +36 1/510-0527 telefonszámon, munkanapokon 8:00-21:00 óráig, illetve munkanapnak minősülő szombati napokon 8:00-19:00 óráig, valamint az Ügyeleti Ügyfélszolgálaton, munkanapokon 21:00-8:00 óráig, szombaton, vasárnap és munkaszüneti napokon 0:00-24:00 óra között.
- e) Online audiovizuális csatornán a GRÁNIT VideóBankon keresztül, amely a Bank weboldalán illetve mobil alkalmazáson keresztül érhető el munkanapokon 8-21 óráig, illetve munkanapnak minősülő szombati napokon 8:00-19:00 óráig.
- f) Telefaxon a +36-1/235-5906 fax számon.
- g) Levélben az alábbi postacímen: GRÁNIT Bank Zrt. Ügyfélszolgálat 1439 Budapest, Pf.649.
- h) Személyesen szóban és/vagy írásban a Bank Központi Ügyfélszolgálatán (1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 8. 1. em.) hétfőtől-péntekig 8:30-16:00 óráig, illetve munkanapnak minősülő szombati napokon 8:30-14:30, illetve a WESTEND Ügyfélközpontban (1062 Budapest, Váci út 1-3. I. em. Hild József sétány 24.) hétfőtől-péntekig 10:00-18:00 óráig továbbá munkanapnak minősülő szombati napokon 10:00-16:00 óráig.

A panaszos további tájékoztatást és a panasz előterjesztésére rendelkezésre álló formanyomtatványokat a <https://granitbank.hu/panasz> oldalon talál.

Bank mielőbb megvizsgálja a panaszt, nem pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetében a panasz felvételét követő 30 napon belül, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapon belül választ küld a panaszos részére. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme az Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, az Bank ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje a panasz közlését követő 35. munkanap.

A pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetében munkanapban meghatározott válaszadási határidő számításánál munkanap az a nap, amelyen az Bank fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.

Felhasználó a Partnerrel kapcsolatos jogviszony tekintetében nem tehet Banknak panaszt.

A Felhasználó által a Partner bármilyen eljárása vagy FairPay Szolgáltatása miatti panaszt Bank nem köteles átvenni és feldolgozni, illetve azt Partner részére továbbítani; ilyen esetekben Felhasználó bármilyen panaszát a Partnernél, a Partnerre irányadó panaszkezelési szabályok szerint intézheti. Bank kizárja a felelősségét bármilyen, a Partnerrel szemben felmerült panaszból eredő igények tekintetében.

Bank – tekintettel arra, hogy a Rendszert üzemelteti, annak használatát biztosítja, így a Partner és a Felhasználó közötti jogviszonyban nem szerepel félként, a Partner és a Felhasználó közötti



szerződés tartalmát nem ismeri és azért felelősséget nem vállal, a szerződésből jogai és kötelezettségei nem keletkeznek.

Tekintettel arra, hogy Bank és Felhasználó között nem jön létre jogviszony a FairPay Szolgáltatás tekintetében, így Bank annak használatáért semmilyen díjjal vagy költséggel nem terheli Felhasználót. Ez nem vonatkozik a Felhasználó oldalán felmerülő, elektronikus fizetéshez kapcsolódó díjakra (például tranzakciós díjak, egyéb költségek), amelyeknek jogosultja nem Bank, hanem a Felhasználó számlavezető bankja.

## **8. FELHASZNÁLÓI TÁJÉKOZTATÓ MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, VIS MAIORRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK**

### **8.1. A Tájékoztató megszűnésére vonatkozó rendelkezések**

Jelen Tájékoztató megszűnik, amennyiben Bank azt kifejezett nyilatkozatával hatályon kívül helyezi.

### **8.2. A Tájékoztató módosítására vonatkozó rendelkezések**

8.2.1. Bank jogosult a Tájékoztatót saját egyoldalú döntése alapján bármikor módosítani vagy kiegészíteni, amelyet minden esetben a módosítás, illetve a kiegészítést követően haladéktalanul közzéteszi a Honlapon.

8.2.2. Amennyiben Bank a Tájékoztatót módosítja, köteles a módosítást a Honlapon közvetlenül hozzáférhetővé tenni. A módosítás ebben az esetben a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Tájékoztató formájában történik. A Tájékoztató módosítása a módosítás közzétételét követő 15 napon lép hatályba.

## **9. ADATVÉDELMI RENDELKEZÉSEK**

Bank kizárja a felelősségét minden, a Partner által végzett adatkezelés, adatfeldolgozás, adattovábbítás és egyéb adatkezelési művelet tekintetében.

Bank a Felhasználó személyes adatai közül az adatkezelési tájékoztatóban megjelölt adatait kezeli, a Tranzakció teljesítésére való alkalmasság vizsgálata során a Felhasználó nevét és bankszámlaszámát [a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján], a Tranzakció teljesítése során a Felhasználó nevét, számlaszámát és a Fizetési kérelem azonosító adatait, a Partnertől kapott egyedi azonosítóját (pl. tanulmányi rendszer által generált kód) [a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján]. Az adatkezelésről szóló részletes tájékoztatás megtalálható a Partner Fizetési Felületen.

## **10. VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

Amennyiben jelen Tájékoztató valamely rendelkezése érvénytelen vagy érvénytelenné válik, úgy ez a rendelkezés az Tájékoztató többi rendelkezését nem érinti.