

# Lakossági Üzletszabályzat



**Hatályos: 2020. október 31-től**  
**Tevékenységi engedély száma: 22/1992**  
**Tevékenységi engedély dátuma: 1992. április 3.**

## Fogalmak:

**Bank:** Raiffeisen Bank Zrt. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118., cégjegyzékszám:01-10-041042)

**Ügyfél:** a Bank lakossági ügyfelei és a Premium Banking szolgáltatást igénybe vevő ügyfelei valamint a jelen Üzletszabályzatban meghatározott korlátozásokkal ezen személyek meghatalmazottai.

**Bankszámla vagy lakossági bankszámla:** az Ügyfelek részére vezetett, a Pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 2. §-ában meghatározott fizetési számla.

**Keretszerződés:** a Bank és Ügyfél között létrejött „Keretszerződés pénzügyi szolgáltatások nyújtásáról” elnevezésű szerződés.

**Formanyomtatvány:** Bank által rendszeresített igénylőlap, amelynek kitöltésével kezdeményezheti az Ügyfél a jelen Üzletszabályzatban meghatározott egyes szolgáltatásokat.

**Kondíciós Lista:** Bank által az Ügyfél részére nyújtott szolgáltatásokért – ideértve mind a Keretszerződés hatálya alá tartozó, a jelen Üzletszabályzatban részletezett szolgáltatásokat, mind pedig a külön szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokat – felszámított díjak, jutalékok, költségek és késedelmi jellegű kamatok felszámításának jogcímét és mértékét, a Banknál elhelyezett pénzeszközök után a Bank által fizetendő kamat mértékét, valamint a szolgáltatások nyújtásának egyéb specifikus feltételeit tartalmazó dokumentum.

**Lakossági Kondíciós Lista:** lakossági ügyfelekre irányadó Kondíciós Lista.

**Premium Banking Kondíciós Lista:** Premium Banking szolgáltatást igénybevevő ügyfelekre irányadó Kondíciós Lista.

**Direkt csatornák:** a Raiffeisen Direkt, a Raiffeisen DirektNet és a myRaiffeisen Mobilapplikáció Alkalmazások együttes elnevezése.

**Díjak:** jelen Üzletszabályzat és a kapcsolódó Kondíciós listák által szabályozott díjak, költségek és jutalékok együttes elnevezése.

**Díjkimutatás:** A Bank által évente egy alkalommal az Ügyfél részére rendelkezésre bocsátott, az Ügyfél fizetési számlájához kapcsolódó szolgáltatások igénybevételével kapcsolatban felmerülő valamennyi díjról, valamint adott esetben a fizetési számlára alkalmazott kamatlábakról készített kimutatás

**Transzfer szolgáltató:** az a Bank által megbízott szolgáltató, amely a Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás keretében a Bank számítástechnikai rendszere által szolgáltatott adatokat üzenetké alakítja és továbbítja.

<sup>1</sup> Ezek a módosítások áthúzással és/vagy zöld háttérrel kerültek megjelölésre a szövegben

**Lekötési Megbízás:** Ügyfél által, jelen Üzletszabályzat alapján a Kondíciós Listában megjelölt devizanemek valamelyikében adott egyedi lekötési megbízás.

**Betét:** a Lekötési Megbízásban meghatározott azon összeg, melyet a Lekötési Megbízás alapján Bank az Ügyfélnek a Banknál vezetett, megjelölt lakossági bankszámlájáról a meghatározott lekötött betétszámlára átvezeti, és amely után a Bank a Lekötési Időre a mindenkori Kondíciós Listában meghatározott mértékű kamatot fizet.

**Betétszámla:** az a Banknál vezetett számla, melyre az Ügyfél Lekötési Megbízása alapján a Bank az Ügyfél megjelölt lakossági bankszámlájáról a Lekötési Megbízásban meghatározott Betétet átvezeti, és melyen a Betét után a Lekötési Időre a mindenkori Kondíciós Listában meghatározott mértékű kamatot jóváírja.

**Lekötési idő:** az az időtartam, melyre az Ügyfél Lekötési Megbízása alapján - a Bank az Ügyfél Banknál vezetett, Lekötési Megbízásban megjelölt lakossági bankszámlájáról az Ügyfél Betétszámlájára - átvezetett összeget betétként leköti és mely időtartamra a mindenkori Kondíciós Listában meghatározott mértékű kamatot fizet.

**Ismétlődő lekötés:** ha a Lekötési Idő lejáratakor Bank az Ügyfélnek a Lekötési Megbízásban adott rendelkezése szerint a Betétet a kamatokkal együtt a Betétszámlán automatikusan, a Lekötési Idővel megegyező időtartamra újra leköti vagy a Betétet automatikusan, a Lekötési Idővel megegyező időtartamra a Betétszámlán újra leköti, a kamatokat pedig Ügyfél lakossági bankszámláján jóváírja

**Hitelkeret:** az az engedélyezett, Bank által jóváhagyott, bankszámlahitel szerződésben megjelölt összeg, melynek erejéig az Ügyfél jogosult a hitelt igénybe venni.

**Raiffeisen DirektNet:** Olyan szolgáltatási csatorna, amely a Bank internetes honlapján ([www.raiffeisen.hu](http://www.raiffeisen.hu)) internetböngészőn keresztül érhető el magyar, vagy angol nyelven. A Raiffeisen DirektNeten keresztül Ügyfél (vagy valamennyi, Banknál vezetett bankszámlája tekintetében állandó meghatalmazással rendelkező meghatalmazottja) a Banknál vezetett bankszámláival kapcsolatosan egyenleg és számlaforgalom információt kérhet, tájékozódhat a Bankkal szemben fennálló, lejárt tartozásairól, valamint a mindenkori Kondíciós Listákban meghatározott összeg- és darabszám határon belül megbízásokat adhat a Raiffeisen DirektNet által felkínált körben.

**Raiffeisen Direkt Azonosító vagy Direkt Azonosító:** 8 karakterből álló, Bank által generált, Ügyfelek rendelkezésére bocsátott számsor, amely más azonosítókkal együtt az Ügyfél Direkt csatornákon való azonosítását lehetővé teszi.

**Direkt PIN vagy Jelszó:** az Ügyfél által a Raiffeisen DirektNet szolgáltatás aktiválása során választott személyazonosító kód.

**Raiffeisen Hardver Token/Hardver Token:** fizikai jelszógeneráló eszköz, amely alkalmazása során – az eszközön található gomb megnyomása eredményeként - egy egyszer felhasználható, hat karakterből álló numerikus jelszót generál, amely biztonsági kódként szolgál a Raiffeisen DirektNetbe történő belépéshez, illetve a Raiffeisen DirektNeten belül indított aláírást igénylő műveletek jóváhagyásához. A Hardver Token személyes négyjegyű kód megadásával használható.

**Raiffeisen Mobil Token:** **myRaiffeisen Mobilalkalmazás** részet képező, jelszógeneráló alkalmazás, amely azonosításra és hitelesítésre használható.

**Mobil Token PIN kód:** a Raiffeisen Mobil Tokenhez kapcsolódó 5 karakterből álló numerikus azonosító kód, mely az Ügyfél kizárólagos birtokában és használatában áll.

**Felhasználói Kézikönyv vagy Kézikönyv:** a Raiffeisen DirektNet Felhasználói Kézikönyv, Raiffeisen Mobil Alkalmazások Felhasználói Kézikönyv bármelyike illetőleg mindegyike.

**Raiffeisen Direkt (RADIR):** a Bank által működtetett telefonos ügyfélszolgálat.

**Raiffeisen Mobil Banking:** a Bank az Ügyfél igénylése alapján a Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás keretében mobil telekommunikációs eszköz útján továbbítható üzenet formájában információt küld az Ügyfél bankszámlájára vonatkozóan és/vagy bankkártyájával lebonyolított tranzakciókról, illetve a Bank által ezen információs csatorna útján mindenkor hozzáférhetővé tett adatokról. A Mobil Banking szolgáltatás keretében Ügyfél – a Bank által mindenkor megjelölt körben és technológiai módokon – mobil telekommunikációs eszköz útján végrehajtható egyéb tranzakciókat is végezhet.\*

**Raiffeisen Aktiváló Kód:** négy karakterből álló, egyszer használható numerikus kód, amelyet a Bank küld meg az Ügyfél által meghatározott, kizárólag belföldi mobiltelefonszámra abból a célból, hogy a **myRaiffeisen Mobilalkalmazás Alkalmazások** használatra alkalmas állapotba kerüljön azon az eszközön, amelyre a **myRaiffeisen Mobilalkalmazás Alkalmazások** telepítése történt, valamint hogy a Raiffeisen Direkt valamint a Raiffeisen DirektNet szolgáltatást az Ügyfél aktiválja

**Raiffeisen Direkt PIN Kód:** a Raiffeisen Direkt igénybevétele során az Ügyfelek azonosítására szolgáló, az Ügyfél által tetszőlegesen megválasztott négy jegyű titkos számkód.

**Raiffeisen Mobil Alkalmazás:** mobil eszközre telepíthető alkalmazás, amelyen keresztül elérhetőek a Raiffeisen DirektNet meghatározott szolgáltatásai.

**myRaiffeisen Mobilalkalmazás/myRaiffeisen Mobil Alkalmazás/Mobil Alkalmazás:** mobil eszközre telepíthető alkalmazás, melynek funkcióit a Bank folyamatosan bővíti és az elérhető funkciókat a myRaiffeisen mobilalkalmazás Hirdetményében teszi közzé.

**Mobil Alkalmazás(ok):** mobil eszközökre telepíthető alkalmazás(ok), a Raiffeisen Mobil Alkalmazás és/vagy a myRaiffeisen mobilalkalmazás.

**Személyes azonosító elem:** azon felhasználó nevek, azonosítók, kódok, azonosítást szolgáló eszközök és jelszavak összessége, melyről jelen Üzletszabályzat rendelkezik, így különösen, de nem kizárólagosan a Raiffeisen Direkt Azonosító vagy Direkt Azonosító, Direkt PIN vagy Jelszó, Raiffeisen HardverToken vagy Raiffeisen Hardver Token, Raiffeisen Mobil Token, Mobil Token Pin kód, Raiffeisen Aktiváló Kód, Raiffeisen Direkt PIN Kód, kizárólag az ügyfél készüléke által kezelt biometrikus adatok, bármely egyszer használható jelszó (one-time-password).

**Biometrikus azonosítás vagy védelem:** a **myRaiffeisen Mobilalkalmazás Alkalmazások** igénybevételekor arra alkalmas készülék (e körben Android, IOS operációs rendszerű mobiltelefon, tablet) esetén az Ügyfél azonosítására szolgáló ujjlenyomat vagy ezzel egyenértékű más biometrikus azonosító adat. A biometrikus azonosítás nem jelenti a biometrikus adatok Bank általi kezelését, azokat csak a mobil eszköz kezeli a Bank kizárólag az azonosítás sikerességéről kap visszajelzést.

---

\* Jelen Üzletszabályzat hatálybalépésének időpontjában kizárólag az SMS-alapú információs szolgáltatás vehető igénybe. Az igénybe vehető szolgáltatások körének bővüléséről Bank hirdetmény útján tájékoztatja Ügyfeleit.

**Szolgáltató** a jelen Üzletszabályzat 2. Különös rendelkezések I. Számlavezetés 1.3.3 pontja tekintetében: egyes közüzemi és egyéb szolgáltatók, melyek számára teljesítendő fizetési kötelezettsége kapcsán az Ügyfél megbízást adhat Banknak arra, hogy az általuk, azaz egyes Szolgáltatók által számlázott díjtartozásait a lakossági forint bankszámla terhére kiegyenlítse, illetőleg Bankon keresztül felhatalmazást adhat ezen szolgáltatóknak arra, hogy az esedékes díjat a lakossági forint számláról csoportos beszedési megbízás alkalmazásával beszedjék.

**QR kódos átutalás:** a myRaiffeisen Mobilapplikációban működő, elektronikus nyomtatványkitöltést is magában foglaló funkció, melynek révén a myRaiffeisen Mobilapplikációt használó ügyfelek közötti átutalás QR kód szabvány felhasználásával biztosított. A QR kódos átutalás díjszabása megegyezik a mindenkori Kondíciós Listában szereplő myRaiffeisen Mobilapplikáción keresztül történő átutalás díjával.

# **1. Általános rendelkezések**

## **I. Bevezető rendelkezések**

**1.** A jelen Lakossági Üzletszabályzat célja a Bank által (i) az Ügyfelek részére nyújtott pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos általános érvényű szabályok megállapítása, (ii) az Ügyfelek által igénybe vehető értesítési és értékesítési csatornák alkalmazásának szabályozása, továbbá (iii) a bankszámlavezetés és azzal szorosan összefüggő szolgáltatások – megbízások adása és teljesítése, betét elhelyezés –, valamint egyes hiteltermékek – bankszámlahitel, lekötött betét fedezete melletti hitel – szerződéses feltételeinek rögzítése.

**2.** Ügyfél az a cselekvőképes természetes személy, akivel a Bank pénzügyi szolgáltatások nyújtására vonatkozóan szerződést köt. Bank a 14–18 év közötti természetes személyek részére csak korlátozott körben nyújt szolgáltatásokat a jelenlévő törvényes képviselő írásbeli hozzájárulásával, illetve a távollévő törvényes képviselő meghatalmazása alapján és hozzájárulásával megkötött pénzügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződésnek megfelelően. Törvényes képviselő lehet a szülő, a gyám, vagy gondnok a mindenkori hatályos jogszabályoknak megfelelően. A Bank a szülő törvényes képviselői jogosultságát - ellenkező bizonyításig - elfogadja. Ha a törvényes képviselő az Ügyfél gyámja vagy gondnoka, e minőségét bíróság vagy gyámhatóság jogerős határozatával köteles igazolni. A Bank - ellenkező bizonyításig - azt a személyt fogadja el törvényes képviselőként, aki a vonatkozó szerződést aláírta. A 14–18 év közötti Ügyfél által igénybe vehető szolgáltatások: bankszámla vezetése, betétek elhelyezése és lekötése, valamint bankkártya igénybevétele. A 14–18 év közötti Ügyfél még törvényes képviselőjének hozzájárulásával sem jogosult a Banknál megnyitott bankszámlán, illetőleg betétben elhelyezni olyan, őt megillető pénzeszközöket, amelyek a vonatkozó jogszabályok értelmében az illetékes gyámhivatal részére történő beszolgáltatási kötelezettség alá esnek. Ennek megfelelően a Bank nem vizsgálja, hogy a kiskorú Ügyfél részére kezel-e olyan pénzeszközt, amely a gyámhivatal részére beszolgáltatási kötelezettség alá esik. Kizárólag az Ügyfelet, illetve törvényes képviselőjét terheli felelősség a gyámhivatal részére történő beszolgáltatási kötelezettség elmaradása miatt, tekintettel arra, hogy a Bank nem jogosult vizsgálni az általa kezelt pénzeszközök jogcímét vagy eredetét, illetve azt, hogy a pénzeszközöket a kiskorú Ügyfél folyó kiadásának a fedezésére vagy egyéb okból szükséges-e készen tartani. A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997 (IX.10.) Kormányrendelet alapján meghatározott összeget meghaladó megbízás, tranzakció érvényességéhez a gyámhivatal jóváhagyása szükséges. Ezen jóváhagyás beszerzése a törvényes képviselő kötelezettsége. Az ügyfél 18 életévének betöltését és a Bank részére történő igazolását követően valamennyi, az aktuális Lakossági Kondíciós Listában meghatározott szolgáltatást igénybevételeire jogosulttá válik. A törvényes képviselői minőség megszűnését követően is fennmaradnak törvényes képviselői jogosultságok, mindaddig ameddig az Ügyfél a törvényes képviselői minőség fennállásának megszűnését nem igazolja. A 14 évnél fiatalabb természetes személyek részére Bank egyedi mérlegelése alapján nyújthat pénzügyi szolgáltatást. Bank fenntartja a jogot, hogy egyes szolgáltatások igénybe vételét további személyi feltételekhez kösse.

**3.** A Bank és az Ügyfél közötti üzleti kapcsolat létrejöttének feltétele a Keretszerződés megkötése. Raiffeisen Premium Banking szolgáltatást a Bank a Keretszerződés és Szerződés kiegészítés Premium Banking szolgáltatások nyújtásáról megállapodások alapján nyújt. A Keretszerződésben megjelölt, illetve annak hatálya alatt igénybevett pénzügyi és nem pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó részletes feltételeket a jelen Üzletszabályzat tartalmazza, amelyből következően a jelen Üzletszabályzat a Keretszerződés elválaszthatatlan részét képezi. A Keretszerződés megkötését követően a jelen Üzletszabályzat Különös Rendelkezéseiben részletezett számlavezetésre, valamint betét lekötésre vonatkozóan felek között létrejött szerződést a jelen Üzletszabályzat és a Keretszerződés, valamint az Ügyfélnek az adott szolgáltatásra vonatkozó megbízása együttesen alkotja.

**4.** A jelen Üzletszabályzat nyilvános, bárki részére hozzáférhető és megismerhető, melynek megfelelően a Bank ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben elhelyezésre, ezen túlmenően pedig a Keretszerződés megkötésével egyidejűleg – a Bank Általános Üzleti Feltételeinek egy példányával együtt – Ügyfél részére átadásra kerül.

**5.** A Bank és az Ügyfél jogügyletének tartalmára a Keretszerződés hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatások tekintetében elsősorban az Ügyfél megbízása, a Keretszerződés és a jelen Üzletszabályzat rendelkezései, másodsorban

a Bank Általános Üzleti Feltételei, az ekként sem szabályozott kérdésekben pedig a magyar jog mindenkor hatályos rendelkezései az irányadók.

**6.** A jelen Üzletszabályzat bármely pontjával ellentétes tartalmú jogszabályváltozás esetén – annak hatálybalépésétől – az érintett pont automatikusan a jogszabályváltozásnak megfelelő, módosított tartalommal értelmezendő, amely a jelen Üzletszabályzat jogszabályváltozással nem érintett pontjainak, illetve az érintett pont változással nem érintett rendelkezéseinek érvényességét és hatályát nem érinti.

**7.** A jelen Üzletszabályzat, valamint az Ügyféllel kötött pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatása irányuló szerződés módosítására a Bank Általános Üzleti Feltételek 1. rész XIX. fejezetében foglaltak megfelelően irányadók.

## **II. Kondíciós Lista**

**1.** Bank által az Ügyfél részére nyújtott szolgáltatásokért – ideértve mind a Keretszerződés hatálya alá tartozó, a jelen Üzletszabályzatban részletezett szolgáltatásokat, mind pedig a külön szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokat – felszámított díjak, jutalékok, költségek és késedelmi jellegű kamatok felszámításának jogcímét és mértékét, a Banknál elhelyezett pénzeszközök után a Bank által fizetendő kamat mértékét, valamint a szolgáltatások nyújtásának egyéb specifikus feltételeit lakossági ügyfelek esetén a mindenkor Lakossági Kondíciós Lista, Premium Banking ügyfelek esetén a mindenkor Premium Banking Kondíciós Lista tartalmazza.

**2.** A Kondíciós Lista nyilvánosságára, közzétételére és módosítására a Bank Általános Üzleti Feltételeiben foglaltak az irányadók.

**3.** Bank a Kondíciós Lista illetve az Ügyféllel megkötött szerződés szerint felszámított, esedékes díj, jutalék, költség, illetve kamat összegével automatikusan megterheli Ügyfélnek azt a bankszámláját, amellyel összefüggésben az adott díj, jutalék, költség, illetve kamat felszámításra került. Amennyiben a terhelendő bankszámlán nem áll rendelkezésre a szükséges pénzügyi fedezet, Bank az esedékessé vált díj, jutalék, költség, illetve kamat követelését jogosult az Ügyfél Banknál vezetett bármely bankszámláján nyilvántartott követelésével szemben beszámítani, azaz követelése összegével a bankszámlát megterhelni. Bank a beszámítási jogát az Ügyfél lekötött pénzeszközei, betétei tekintetében is érvényesítheti (azaz a betétet feltörheti), függetlenül a lekötési idő lejártától. Az ebből eredő esetleges kamatvesztésének, illetve egyéb kárának megtérítését Ügyfél a Banktól nem követelheti. Amennyiben a terhelendő bankszámlán nem áll rendelkezésre a szükséges pénzügyi fedezet és a beszámítás sem vezet eredményre, a Bank a követelést a bankszámlához kapcsolódó követelés-nyilvántartó számlán, mint Bankkal szemben fennálló, lejárt tartozást tartja nyilván. A nyilvántartott követelés összege után, a követelés kiegyenlítésekor az Ügyfél köteles a Kondíciós Listában meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizetni.

## **III. Aláírás, meghatalmazás, elhalálozás esetére szóló rendelkezés**

**1.** Ügyfél a Keretszerződés megkötésével egyidejűleg a Bank Általános Üzleti Feltételeiben foglaltak szerint Bank rendelkezésére bocsátja aláírásmintáját, valamint bejelentheti a bankszámlája (bankszámlái) tekintetében rendelkezésre jogosult állandó meghatalmazottakat. Ügyfél állandó meghatalmazott bejelentésével tudomásul veszi, hogy az állandó meghatalmazott a jelen Üzletszabályzat 1.IV. fejezetében foglaltak szerint jogosult a Bank Raiffeisen Direkt és Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatásainak állandó meghatalmazottkénti igénybevételére. A fizetési megbízások, illetve Ügyfél egyéb rendelkezéseinek teljesítését megelőzően Bank az aláírás vizsgálaton túlmenően jogosult az Ügyfél személyi adatainak ellenőrzésére is.

**2.** Bank az Ügyfél eseti meghatalmazása alapján eljáró meghatalmazottól kizárólag készpénz felvételére vonatkozó megbízást fogad el és teljesít, legfeljebb azonban a Kondíciós Listában megállapított összeghatárig.

**3.** A nagykorú magyar állampolgár Ügyfél a Banknál vezetett bankszámlájának mindenkor Követel egyenlege tekintetében – beleértve ezen bankszámláról Ügyfél lekötési megbízása alapján Ügyfél betétszámlájára átvett és lekötött betétet is – bankszámlánként vagy minden bankszámlára kiterjedően, összevontan, a Bank által megkívánt formában és módon, az adatok hiánytalan kitöltésével, elhalálozása esetére szóló rendelkezést tehet. E rendelkezés alapján Bank az Ügyfél elhalálozása esetén a rendelkezés tárgyává tett bankszámla, valamint az azon bankszámláról

lekötött betét „követel” egyenlegét az Ügyfél által megjelölt Kedvezményezett(ek) részére fizeti ki. Ügyfél halálának hitelt érdemlő – halotti anyakönyvi kivonat, halál tényét megállapító vagy holtak nyilvánító jogerős bírósági végzés bemutatásával történő – bizonyítása esetén a kifizetés előtt Bank csak a Kedvezményezett(ek) személyazonosságát vizsgálja meg, jogerős hagyatékátadó végzést vagy öröklési bizonyítványt a Kedvezményezettől nem kér. A kedvezményezettség át nem ruházható és nem örökölhető. A kedvezményezett az Ügyfél halála esetén nem válik a bankszámla tulajdonosává, rendelkezése csak a bankszámla, illetve a betét megszüntetésére és a bankszámlán lévő egyenleg, illetve a bankszámláról lekötött betét összegének kifizetésére vagy átutalására vonatkozhat. Amennyiben a kedvezményezett kiskorú a kifizetés feltétele a gyámhatóság jogerős jóváhagyó határozatának Bank részére történő bemutatása.

#### **IV. Értesítési, értékesítési és szolgáltatási csatornák**

A Bank lakossági Ügyfelei a Banknál elhelyezett pénzeszközök tekintetében az alábbi értesítési, értékesítési és szolgáltatási csatornákon keresztül rendelkezhetnek:

##### **1. Értesítési, értékesítési és szolgáltatási csatornák**

Ügyfél a Banknál elhelyezett pénzeszközei tekintetében több értesítési, értékesítési és szolgáltatási csatornán keresztül rendelkezhet, amelyek a következők: (a) bankfiók (b) RaiffeisenDirekt (c) Raiffeisen DirektNet (d) Raiffeisen Mobil Banking (e) **Raiffeisen Mobil Alkalmazás és -f** myRaiffeisen Mobilapplikáció

A Bank az ügyfél részére értesítéseket és üzeneteket küldhet, amelyek az Ügyfél által megadott, Bank rendszereiben rögzített postai címre, email címre, mobiltelefonszámra illetve a Direkt csatornákra kerülnek kézbesítésre. Ellenkező bizonyításig a Bank rendszereiben található adatok, így lakcím, email cím és mobiltelefonszám tekintendő aktuális, a szolgáltatás teljesítése szempontjából alkalmazandó megfelelő adatnak. Az elektronikus úton elküldött üzenet az elküldés pillanatában közöltnek tekintendő.

Amennyiben az Ügyfél által megadott adatok valódisága vagy naprakészsége kapcsán kétely merül fel, Bank jogosult közhiteles nyilvántartásba bekerdezni, és adatigényléssel az ott elérhető adatokat lekérdezni, a pontatlan, nem aktuális adatokat a rendszerekben pontosítani. Amennyiben az Ügyfél személyazonossága kapcsán kétely merül fel, a Bank a pénzmossági törvény szerinti azonosítási kötelezettségét teljesítendő, az ügyfeleket értesíti és a hiányzó adatok pótlására, közlésére hívja fel.

##### **2. Bankfiók**

Ügyfél a Bank fiókhálózatának bármely lakossági bankfiókjában jogosult a Bankkal pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződést kötni, formanyomtatványt benyújtani, állandó meghatalmazottakat bejelenteni, bankszámlaváltást kezdeményezni, elhalálozási rendelkezést, egyéb megbízásokat adni, illetve a megbízásokat a mindenkor hatályos feltételekkel visszavonni.

#### **A „Keretszerződés pénzügyi szolgáltatások nyújtásáról” elnevezésű szerződés hatálya alá tartozó nem pénzügyi szolgáltatások általános szerződési feltételei**

##### **3. Raiffeisen Direkt**

3.1. A Raiffeisen Direkt a Bank által működtetett telefonos ügyfélszolgálat.

Raiffeisen Direkten keresztül az Ügyfél:

- (a) a Banknál vezetett bármely számlájára (ideértve a bankszámlákat, betétszámlákat) vonatkozóan megbízásokat adhat, a mindenkor Kondíciós Listákban közzétett összeghatáron belül,
- (b) a Bankkal kötött bármely ügyletéről, szerződéséről információt kérhet, számlakivonatot igényelhet,
- (c) tájékoztatást kérhet a Bank által nyújtott pénzügyi szolgáltatásokról és azok üzleti kondícióiról,

- (d) bejelentheti a Keretszerződésben, Egyedi szerződésben rögzített adatának megváltozását, kivétel ez alól az Ügyfél nevének, állampolgárságának, illetve személyi azonosító okmánya számának megváltozása, amely kizárólag személyesen, a bankfiókban jelenthető be,
- (e) jelezheti szerződéskötési szándékát bármely, a Bank által kínált pénzügyi szolgáltatásra vonatkozóan,
- (f) hitelkártyáját, bankkártyáját letilthatja, illetve a bankkártyával kapcsolatos egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe,
- (g) bejelentheti panaszát
- (h) tájékoztatást kérhet arra vonatkozóan, hogy mely szolgáltatások érhetőek el Raiffeisen Direkten időbeli korlátozás nélkül vagy időbeli korlátozással

3.2. Az Ügyfél a Raiffeisen Direkten keresztül – annak aktiválását követően- banki napokon 6.00-22.00 óra között korlátozás nélkül, azon kívül banki napokon 22.00-6.00 között és nem banki napokon a lentiekben meghatározott, Bank által biztosított körben bonyolíthatja a fent felsorolt műveleteket a megfelelő azonosítását követően.

3.2.1. Banki napokon 22.00-6.00 óra között és nem banki napokon elérhető műveletek:

3.2.1.1. Direkt Csatornákkal kapcsolatban:

- DirektPin kód tiltása
- DirektNet tiltás
- tájékoztatás Direkt kódok állapotáról
- Token szétrendelése

3.2.1.2. Bankkártyával kapcsolatos műveletek:

- bankkártya aktiválás
- bankkártya letiltás, bankkártya használatának felfüggesztése (átmenti blokkolása), bankkártya felfüggesztésének feloldása
- limitmódosítás, limit ki-, be kapcsolása
- bankkártyával történő, internetes kereskedelemben való vásárlás lehetőségének letiltása, letiltás feloldása és ilyen letiltás lehetőségéről való tájékoztatás
- bankkártya megújítás lemondása és a bankkártya megújítás lemondásának visszavonása,
- bankkártya reklamáció rögzítése
- tájékoztatás a kártyahasználati limitről, a Bankkártya és/vagy a PIN kód elkészültéről, bankkártya státuszáról, típusáról, bankkártya tranzakciókról,
- bankkártyának egy másik, Banknál vezetett fizetési számlához rendelése (bankkártyához rendelt számlaszám megváltoztatása)
- pótkártya igénylése
- további bankkártya igénylése

3.2.1.3. Betétügyletekkel kapcsolatos műveletek:

- betét lejárat előtti visszafizetése (betétfeltörés),
- betétlejáratás

3.2.1.4. Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek

- eseti átutalási megbízás forintban
- tájékoztatás IBAN formátumú számlaszámról
- állandó átutalási megbízás
- állandó átutalási megbízás módosítása
- számlával kapcsolatos tájékoztatások (a számlaszám, devizanem, típus, számlacsomag, számlaegyenleg, zárolt tételek, nem jóváhagyott tranzakció gyanúja esetén számlatörténet)
- teljes számlaegyenleg zárolása, Zárolás módosítása, Zárolás törlése, Zárolás ügyfél kérésére (bármekkora összeg, nem csak a teljes egyenleg),



#### 3.2.1.5. Mobil Banking-gel kapcsolatos szolgáltatások:

- meglévő Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás módosítása
- Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás igénylése
- Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás megszüntetése
- tájékoztatás az ügyfél meglévő Raiffeisen Mobil Banking szerződésével kapcsolatban

#### 3.2.1.6. Adatok módosítása

- e-mail cím módosítása, új e-mail cím megadása
- levelezési cím módosítása
- kapcsolattartás nyelvének módosítása
- telefonszám módosítása

#### 3.2.1.7. Hitelkártyával kapcsolatos műveletek

- hitelkártyával kapcsolatos tájékoztatás (keretösszeg, zárási egyenleg, kamatozás)
- hitelkártya pénzvisszatérítésre vonatkozó regisztráció

#### 3.2.1.8. Biztosítás

- csatlakozás a csoportos biztosításokhoz
- tájékoztatás azon biztosítás meglétéről, melyhez az Ügyfél csatlakozott

#### 3.2.1.9. Panasz közlése és információ nyújtása a panasz kivizsgálásának eredményéről

#### 3.2.1.10. Egyéb

- tájékoztatás ATM-ből lévő készpénzösszegekről
- széf kulcs elhagyásának bejelentése
- MNB azonosítóról történő tájékoztatás
- hozzájárulás és hozzájárulás visszavonása a marketing- és reklámanyagok küldéséhez
- kutatási célú megkeresések engedélyezése/tiltása

## **4. A Raiffeisen Direkt igénybevétele**

**4.1** Ügyfél a Raiffeisen Direkt szolgáltatásainak igénybe vételét a Bank által e célra rendelkezésére bocsátott Formanyomtatvány kitöltésével és Bankhoz való benyújtásával kezdeményezheti akkor, ha rendelkezik a Banknál bejelentett mobil telefonszámmal. Ügyfél a IV/3. pontban felsorolt műveleteket a Raiffeisen Direkt szolgáltatásainak aktiválását követően bonyolíthatja a megfelelő azonosítása mellett. A szolgáltatások aktiválását az Ügyfél az általa megadott mobil telefonszámra a Bank által SMS üzenetben megküldött, véletlenszerűen generált 4 számjegyű, egyszer használatos Aktiváló kód birtokában kezdeményezheti. Az aktiválás a Raiffeisen Direkt telefonszámának felhívásával és az Aktiváló kód megadásával történik. Az aktiválást követően az Ügyfél megadja az általa választott 4 számjegyű Direkt PIN kódot, amely a továbbiakban az Ügyfél azonosítására szolgál. A Bank az Aktiváló kód rendelkezésre bocsátásával egyidejűleg közli az Ügyfél azonosítására szolgáló 8 számjegyű Direkt Azonosítót is.

Az aktiválást követően a Raiffeisen Direktbe történő belépéskor a Bank az Ügyfelet a Direkt Azonosítója, valamint Direkt PIN kódja alapján azonosítja. A Direkt PIN kód háromszori téves megadása esetén a Direkt PIN kód automatikusan 24 óras felfüggesztésre, illetve Ügyfél kérésére letiltásra kerül.

A Direkt PIN kód bármely okból történt letiltását követően Ügyfél a Raiffeisen Direkt szolgáltatást csak újraaktiválást követően veheti igénybe, amelyhez a szükséges új Aktiváló kódot személyesen igényelheti bármelyik Raiffeisen bankfiókban. Az Aktiváló kód megküldése, az újraaktiválás és az új Direkt PIN kód megadása a fentiek szerint történik. Ügyfél – Formanyomtatvány benyújtásával – a Bankhoz bejelentett állandó meghatalmazottja részére is biztosíthatja a Raiffeisen Direkt szolgáltatásainak igénybe vételét. Az állandó meghatalmazott a Raiffeisen Direkt szolgáltatásait a saját Direkt Azonosítóval, a szolgáltatás saját Aktiváló kódjával történt aktiválását követően, az aktiváláskor Bank részére megadott saját Direkt PIN kód alkalmazásával veheti igénybe. Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy meghatalmazottja a jelen Üzletszabályzatnak a Raiffeisen Direktre vonatkozó szerződéses rendelkezéseit megismerje és betartsa, ennek

elmulasztásából eredően – Ügyfélnél keletkezett – kárért a Bank nem felel. Ügyfél, illetve meghatalmazottja Raiffeisen Direkten keresztül bármikor kezdeményezheti Direkt PIN kódjának megváltoztatását.

#### **4.2 A 2010. november 2. napját megelőzően Raiffeisen Direkt szolgáltatásra szerződött Ügyfelekre vonatkozó új rendelkezések**

A 2010. november 2. napját megelőzően Raiffeisen Direkt szolgáltatásra szerződött Ügyfelek Direkt-PIN kódja és egyéb Személyes azonosító eleme érvényben marad, annak esetleges letiltásáig.

A Direkt-PIN kód letiltása esetén Ügyfél kérésére Bank a nyilvántartásában szereplő – Ügyfél által megadott - mobiltelefon-számra egyszer használatos aktiváló kódot küld SMS-ben. Ügyfél ezen aktiváló kód segítségével a Raiffeisen Direkten keresztül adhatja meg új, tetszőleges 4 számjegyű Direkt PIN kódját és a továbbiakban a Direkt Azonosító és ezen új Direkt PIN kód alkalmazásával veheti igénybe a Raiffeisen Direkt szolgáltatásait.

#### **5. Raiffeisen Direkt adatrögzítés**

Ügyfél hozzájárul ahhoz – és egyben tudomásul veszi –, hogy a Bank számítástechnikai rendszerei által előállított listák megfelelő és végleges bizonyítékként szolgálnak az Ügyféllel szemben az azokon rögzített banki műveletek végrehajtására vonatkozóan, valamint igazolják az Ügyfél Direkt Azonosítóján és Direkt PIN kódján valamint egyéb Személyes azonosító elemen keresztül történő előzetes azonosítás tényét. Ügyfél hozzájárul továbbá ahhoz, hogy Bank a Raiffeisen Direktbe érkező telefonhívásokat rögzítse, és azokat az adott banki műveletekre vonatkozóan bizonyítékként felhasználja.

#### **6. Raiffeisen DirektNet**

A Raiffeisen DirektNeten keresztül Ügyfél (vagy valamennyi, Banknál vezetett bankszámlája tekintetében állandó meghatalmazással rendelkező meghatalmazottja) a Banknál vezetett bankszámláival kapcsolatosan egyenleg és számlaforgalom információt kérhet, tájékozódhat a Bankkal szemben fennálló, lejárt tartozásairól, valamint a mindenkori Kondíciós Listákban meghatározott összeg- és darabszám határon belül megbízásokat adhat a Raiffeisen DirektNet által felkínált körben. Ügyfél, illetve a Bankhoz bejelentett állandó meghatalmazottja a Rendszerben jogosult az Ügyfél fizetési számlájához másodlagos számlaazonosítót rendelni, módosítani és törölni, valamint a bejelentett másodlagos számlaazonosítókat megismerni figyelembe véve az Általános Üzleti Feltételek erre vonatkozó rendelkezéseit. A módosítás a korábban bejelentett másodlagos számlaazonosító törlése és az új számlaazonosító bejelentése útján történhet. Bank jogosult a Raiffeisen DirektNet használatát meg nem határozott időtartamra felfüggeszteni illetve a megbízások Kondíciós Listában meghatározott összeg- és darabszámát módosítani, amennyiben a Bank rendelkezésére álló információk alapján ezen intézkedésektől előre meg nem határozható számú Ügyfél Banknál kezelt pénzüsszegeinek a megóvása (pl. Ügyfelek azonosító adatainak jogellenes megszerzésére tett kísérlet), illetve a Raiffeisen DirektNet biztonságos működésének biztosítása alappal várható. Ezen korlátozásról a Bank a honlapján ([www.raiffeisen.hu](http://www.raiffeisen.hu)) és/vagy a Raiffeisen DirektNeten keresztül tájékoztatja az Ügyfeleket. A korlátozás ideje alatt Ügyfél az egyéb szolgáltatási csatornákon keresztül adhat megbízást a Bank részére.

#### **7. A Raiffeisen DirektNet igénybevétele**

A Raiffeisen DirektNet szolgáltatás igénybevételenek feltétele, hogy Ügyfél Raiffeisen Direkt hozzáféréssel rendelkezzen. Ügyfél a Raiffeisen DirektNet szolgáltatásainak igénybe vételét a Bank által e célra rendelkezésére bocsátott Formanyomtatvány kitöltésével és Bankhoz való benyújtásával, valamint Raiffeisen Direkten keresztül telefonon (megfelelő Direkt PIN kóddal történő beazonosítást követően) kezdeményezheti akkor, ha rendelkezik a Banknál bejelentett mobil telefonszámmal. A Raiffeisen DirektNet szolgáltatás aktiválására a IV/4. pontban foglaltak az irányadóak azzal, hogy az aktiválás az interneten keresztül történik és az Ügyfélnek az aktiválás során általa választott személyazonosító kódként DirektNet jelszót kell megadnia. A Raiffeisen DirektNetbe történő belépéskor Bank az Ügyfelet az ÁÜF V. fejezet 5.10.8. pontban írtak szerinti erős ügyfél-hitelesítés alkalmazásával azonosítja. Ügyfél sikeres azonosítás után tudja a Raiffeisen DirektNet szolgáltatásait igénybe venni. Az Általános Üzleti Feltételek erős ügyfél-hitelesítéssel kapcsolatos rendelkezései 2019. szeptember 14-étől kezdődően fokozatosan lépnek hatályba, amelyről a Bank külön hirdetményben, illetve az elektronikus csatornákon küldött értesítésben tájékoztatja az Ügyfeleket.

Bank köteles a Raiffeisen DirektNet csatornán adott megbízások teljesítéséhez az ÁÜF V. fejezet 5.10.8. pontban írtak szerinti erős ügyfél-hitelesítést alkalmazni. Ügyfél – ugyancsak a Formanyomtatvány benyújtásával – a Bankhoz bejelentett állandó meghatalmazottja részére is biztosíthatja a Raiffeisen DirektNet szolgáltatásainak igénybevételét. Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy amennyiben állandó meghatalmazott részére biztosítja a Raiffeisen DirektNet igénybevételét, azzal az ilyen meghatalmazott számára – az Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – az Ügyfél minden, a Banknál vezetett számlája tekintetében hozzáférést biztosít. Az állandó meghatalmazott a Raiffeisen DirektNet szolgáltatásait a saját Direkt Azonosítóval, a szolgáltatás IV/4. pont szerinti aktiválását követően, az aktiváláskor Bank részére megadott saját Jelszó alkalmazásával veheti igénybe.

A Formanyomtatvány benyújtása az Ügyfél részéről egyben a Raiffeisen DirektNetre vonatkozó, a jelen Üzletszabályzatban részletezett feltételek elfogadásának minősül. Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy a DirektNet hozzáférésre jogosult állandó meghatalmazottja a Raiffeisen DirektNet használatára vonatkozó, a jelen Üzletszabályzatban részletezett szerződéses rendelkezéseket, továbbá a DirektNet Felhasználói Kézikönyvben rögzített használati előírásokat megismerje és betartsa, az ennek elmulasztásából eredően keletkezett károkért a Bank nem felel.

Amennyiben Ügyfél akár számlatulajdonosként, akár meghatalmazottként több fizetési számla (Lakossági, Vállalati, Private Banking, stb.) vonatkozásában rendelkezik hozzáférési jogosultsággal, úgy bármelyik Direkt Azonosítójával beléphet a DirektNetbe **vagy a Raiffeisen Mobil Alkalmazásba**, ahol eléri az összes olyan fizetési számlát, amelyhez hozzáférési jogosultsággal rendelkezik.

### **8. Raiffeisen DirektNet Felhasználói Kézikönyv magánszemélyek részére**

A Raiffeisen DirektNet igénybevételéhez Ügyfél a DirektNet Felhasználói Kézikönyvben meghatározott technikai feltételeket biztosítja. A Bank a Kézikönyvet, valamint a Raiffeisen DirektNet használatbavételéhez szükséges egyéb információkat és kiegészítő eszközöket internetes honlapján ([www.raiffeisen.hu](http://www.raiffeisen.hu)) az Ügyfél rendelkezésére bocsátja. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Bank a szolgáltatást az Internet hálózat alkalmazásával biztosítja. Bank által nyújtott szolgáltatások biztonságos elérhetősége érdekében Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy a Raiffeisen DirektNet használatbavétele során követi a Kézikönyvben leírt eljárásokat. Ügyfél tudomásul veszi, hogy számára felhasználói jogosultságot kizárólag ezen eljárások pontos végrehajtása és valós felhasználói adatainak megadása biztosít, a Kézikönyvben leírtaktól való bármilyen eltérés esetén a Raiffeisen DirektNet szolgáltatásai nem vehetők igénybe.

### **9. A Raiffeisen DirektNet útján küldött vagy fogadott megbízások teljesítésének előfeltételei**

Bank az Ügyfél megbízásait csak a felhasználói jogosultság jelen Üzletszabályzatban foglaltak szerinti megszerzését követően teljesíti. Bank az elektronikus úton küldött formailag hiányos vagy fedezethiányos pénzügyi megbízást nem teljesíti.

A Felek közötti adatforgalomban a Bank a szoftverekbe épített ellenőrzések mértékének megfelelően és ennek útján ismeri fel az általa küldött, illetve fogadott adatok épségében és konzisztenciájában bekövetkezett változtatást. A Bank nem vállal felelősséget az Ügyfél számítógépére megérkezett adatcsomag tartalmában történő, a megérkezés után elvégzett adatváltoztatásért.

### **10. A Raiffeisen DirektNet szoftvere**

Ügyfél az operációs rendszere vagy egyéb szoftver működése következtében a saját rendszerében adódó meghibásodások által okozott költségekkel és károkkal kapcsolatban Bankkal szemben semmiféle követelést nem érvényesíthet.

### **11. Raiffeisen DirektNet adatrögzítés**

Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Bank számítástechnikai rendszerei által előállított listák igazolják az Ügyfél azonosító adatain keresztül történő előzetes azonosítás tényét.

### **12. Direkt csatornákon adott megbízások teljesítése**

Ha Ügyfél másként nem rendelkezik, Bank a Kondíciós Listákban közzétett időpontig beérkezett megbízásokat a beérkezés napján teljesíti, az ezen időpontot követően beérkezett megbízásokat pedig a tárgynapot követő banki napon

érkezettnek tekinti, és ennek megfelelően teljesíti. Bank a Direkt csatornákon keresztül hétvégén, illetve munkaszüneti napon adott megbízásokat a legközelebbi banki munkanapon teljesíti kivéve

- a DirektNeten benyújtott bankon belüli azonnali átutalási megbízásokat, amelyek teljesítése a fizetési megbízás átvételéről számított 5 másodpercen belül hétvégén, illetve munkaszüneti napon is megtörténik, és amely megbízásokra a vonatkozó pénzforgalmi jogszabályok és az Általános Üzleti Feltételek rendelkezései az irányadóak és a
- a DirektNeten benyújtott azonnali átutalási megbízásokat, amelyek teljesítése a fizetési megbízás átvételéről számított 5 másodpercen belül hétvégén, illetve munkaszüneti napon is megtörténik, és amely megbízásokra a vonatkozó pénzforgalmi jogszabályok és az Általános Üzleti Feltételek rendelkezései az irányadóak.

### **13. Bankszámlakivonat és reklamáció a Direkt csatornákon keresztül adott megbízásokkal kapcsolatban**

Bank az Ügyfelet bankszámlakivonat útján tájékoztatja a Direkt csatornákon keresztül adott megbízások teljesítéséről. Bankon belüli azonnali átutalás esetén Bank a teljesítésről szóló értesítést haladéktalanul megküldi vagy elérhetővé teszi az Ügyfél, mint fizető fél részére azon az elektronikus csatormán, amelyen a megbízás benyújtásra került.

Azonnali átutalás esetén Bank a teljesítésről szóló értesítést haladéktalanul megküldi vagy elérhetővé teszi az Ügyfél, mint fizető fél részére azon az elektronikus csatormán, amelyen a megbízás benyújtásra került. Bank a jelen Üzletszabályzatnak „Bankszámlavezetés” elnevezésű fejezetében rögzített módon és gyakorisággal küld bankszámlakivonatot az Ügyfél részére. Bank a Direkt csatornákon keresztül adott megbízást az Ügyfél részéről elfogadottnak tekinti, amennyiben az Ügyfél a bankszámlakivonatra a Bank Általános Üzleti Feltételek 1./XVII. 17.4 pontjában foglalt határidőn belül írásban észrevételt, kifogást nem tesz. A kifogásban közölni kell az Ügyfél nevét, címét, törzsszámát, a megbízás benyújtásának módját, valamint a kifogásolt művelet teljesítésének időpontját, összegét és típusát. A kifogást a Bank, annak beérkezésétől számított 15 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet írásban, vagy az általa kívánt egyéb formában értesíti.

### **14. A Raiffeisen Direkt és DirektNet szolgáltatások megszüntetése**

Ügyfél, továbbá a Direkt csatornák igénybevitelére jogosult állandó meghatalmazottja a Bankhoz benyújtott egyoldalú írásbeli nyilatkozatával, vagy Raiffeisen Direkt útján (Direkt PIN kód és Direkt Azonosító használatával) bármikor kezdeményezheti a Raiffeisen DirektNet, vagy a Raiffeisen Direkt és a Raiffeisen DirektNet r további használatának megszüntetését. A Raiffeisen Direkthez való hozzáférés megszüntetése automatikusan megszünteti a Raiffeisen DirektNet használatát is. A Raiffeisen DirektNet használatát az Ügyfél tekintetében a Bank automatikusan megszünteti (letiltja) abban az esetben is, ha az Ügyfél Banknál vezetett bankszámlái megszűnnek. Bank jogosult továbbá a Raiffeisen DirektNet, vagy a Raiffeisen Direkt és a Raiffeisen DirektNet használatát azonnali hatállyal letiltani, amennyiben Ügyfél vagy állandó meghatalmazottja a jelen Üzletszabályzatnak a Raiffeisen DirektNet használatára vonatkozó bármely rendelkezését megszegi.

### **15. A Direkt csatornák titkos kódjainak és azonosítóinak őrzése (letiltás)**

Ügyfél, illetve az állandó meghatalmazott köteles az Aktiváló kód, a Direkt PIN kód és Direkt Azonosító, illetve a Raiffeisen DirektNet alkalmazásához szükséges – a Kézikönyvben meghatározott – azonosító adatok és Jelszó titkosságáról, biztonságos tárolásáról, illetve harmadik személyek általi hozzáférhetetlenségéről gondoskodni. Ügyfél többek között vállalja, hogy a készüléken kizárólag saját biometrikus azonosítóit rögzíti. Fentiek elmulasztásából, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért az Ügyfél teljes körűen felelős.

Amennyiben valamely Személyes azonosító elem elvesz, ellopták, elrabolták vagy illetéktelen személy birtokába, illetve tudomására jut vagy megsemmisül, vagy azt harmadik személy jogosulatlanul használja, Ügyfél, illetve az állandó meghatalmazott köteles ezt Bank részére haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés a Banknál a hét minden napján, a nap 24 órájában megtehető a Raiffeisen Direkt hívószámán.

A Bank bejelentést (letiltás kezdeményezést) elfogad más személytől is, ha az Ügyfél, illetve az állandó meghatalmazott az intézkedésben gátolva van, és e körülményt a bejelentő valószínűsíteni tudja. Ez esetben a Bank a letiltásból eredően az Ügyfelet, illetve az állandó meghatalmazottat esetleg ért károkért nem vállal felelősséget. A Bank a bejelentést akkor tekinti érvényesnek, ha az tartalmazza az Ügyfél személyi adatait, állandó meghatalmazott általi bejelentés esetén a meghatalmazott nevét is, a pontos számlaszámot, a bejelentés indokát, valamint a bejelentőnek a Raiffeisen

Direkt/Raiffeisen DirektNet igénybevételi jogosultságának letiltására vonatkozó, határozott és egyértelmű kérését. Amennyiben az Ügyfél, illetve az állandó meghatalmazott rendelkezik a Raiffeisen Direkt igénybevételére jogosító Direkt PIN kóddal, úgy a bejelentés megtételekor e kóddal azonosítja magát. Bank a bejelentés alapján az adott Direkt csatorna - az érintett azonosító adatokkal, Jelszóval történő - hozzáférést letiltja. Azon számlatulajdonos, illetve állandó meghatalmazott, akinek tekintetében a szolgáltatás letiltásra került, a szolgáltatást csak annak újraaktiválását követően veheti újra igénybe.

### **16. Felelősség a Direkt csatornák letiltása esetén**

Az olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában, amelyek az Ügyfél, mint fizető fél birtokából kikerült, vagy ellopott Személyes azonosító elemmel, így többek között Aktiváló kóddal, Direkt PIN kóddal, illetve Direkt Azonosítóval, vagy a Raiffeisen DirektNet alkalmazásához szükséges – a Kézikönyvben meghatározott – azonosító adatokkal, vagy Jelszóval (a személyes hitelesítési adatokkal) történtek, vagy azok jogosulatlan használatából erednek, az Ügyfél, mint fizető fél viseli tizenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a fenti 15. pont szerinti bejelentés megtételét megelőzően. Nem terheli ez a felelősség az Ügyfelet, ha

- a) a személyes hitelesítési adatok ellopását, birtokából való kikerülését, vagy jogosulatlan használatát az Ügyfél a fizetési művelet teljesítését megelőzően nem észlelhette,
- b) a kárt a Bank alkalmazotjának, pénzforgalmi közvetítőjének, fióktelepének, vagy részére kiszervezett tevékenységet végzőnek az intézkedése vagy mulasztása okozta,
- c) a Bank nem alkalmaz erős ügyfél-hitelesítést a vonatkozó jogszabályban meghatározott időponttól kezdődően
- d) a kárt készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz vagy távközlési eszköz használatával történt vagy a Direkt csatornát személyes hitelesítési adatok – így a személyazonosító Direkt PIN-kód vagy egyéb kód – nélkül használták, vagy
- e) a Bank a bejelentés lehetősége folyamatos biztosítására vonatkozó kötelezettségének nem tett eleget.

A bejelentés megtételét követően bekövetkezett kár a mindenkor hatályos jogszabályban meghatározott összeg erejéig a Bankot terheli. A Bank mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy az Ügyfél a kárt csalárd módon eljárva, illetve a fenti 15. pontban meghatározott kötelezettségének szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta.

Bank nem felelős a telefonvonalak, valamint az Ügyfél számítógépében előállott hibákból eredő károkért, illetve nem felel azokért a károkért, amelyek abból erednek, hogy Banknak a telefonos, illetve elektronikus csatornákon keresztül nyújtott szolgáltatásokhoz rendelt számítástechnikai rendszere vagy annak bármely kiegészítő, támogató rendszere meghibásodott, és a hiba kijavításáig Ügyfél a szolgáltatásokat e csatornákon keresztül nem tudta igénybe venni. A Bank továbbá nem vállal felelősséget a telefonkészülékek illetéktelen személyek általi lehallgatása során megszerzett információk felhasználásával okozott károkért sem.

### **17. Egyéb, a Direkt csatornákra vonatkozó felelősségi szabályok**

Ügyfél a tőle elvárható módon köteles biztosítani annak feltételeit, hogy a részéről a Direkt csatornákhöz mindenkor kapcsolódó telefon, illetve számítástechnikai készülék a Bank által küldött üzenetek fogadására, illetve a tranzakciók kezdeményezésére, indítására alkalmas állapotban legyen.

### **18. A Direkt csatornákon nyújtott szolgáltatások körének bővítése**

Bank a lehetőségekhez képest vállalja a mindenkori legújabb szoftververzió bevezetését, amelyről az Ügyfelet tájékoztatja, és amelyet az Ügyfél köteles használatba venni. Amennyiben Ügyfél e kötelezettségének nem tesz eleget, Bank a korábbi verzió alkalmazását és egyben a Raiffeisen DirektNet további használatát letilthatja. Ügyfél, illetve az

által feljogosított állandó meghatalmazottja automatikusan jogosulttá válik az általa alkalmazott Direkt csatorna újabb szolgáltatásainak igénybevételére a Bank által közölt feltételekkel.

### **19. A Direkt csatornákra vonatkozó szerződéses feltételek módosítása**

A Raiffeisen Direkt és/vagy a Raiffeisen DirektNet szerződési feltételeinek a módosítására az Általános Üzleti Feltételek 1. rész XIX. fejezetében foglaltak megfelelően irányadók.

### **20. Raiffeisen Mobil Banking**

A Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás általános feltételeit a jelen Üzletszabályzat, a szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél adatait és az igénylés keretében Ügyfél által tett nyilatkozatokat, valamint a szolgáltatások körére és igénybevételük módjára vonatkozó egyéb szabályokat az igénylés formájától függően a Mobil Banking Formanyomtatvány/adatlap, amennyiben az Ügyfél Raiffeisen Direkten keresztül igényli a szolgáltatást, a rögzített telefonbeszélgetés, tartalmazza. Bank jogosult az Ügyfél kényelmét, informálását szolgáló SMS üzenetet küldeni a Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatással rendelkező, illetve ezen szolgáltatással nem rendelkező Ügyfél számára is, az Ügyfél által szerződésben a Bank rendelkezésére bocsátott mobiltelefonszámra.

### **21. Raiffeisen Mobil Banking – fogalmi meghatározások**

SMS: A távközlési szolgáltató azon szolgáltatása, mely a mobiltelefon szolgáltatók által meghatározott számú karakterből álló alfanumerikus jelsorozat továbbítását teszi lehetővé mobiltelefon készülékre.

Automatikus SMS üzenet: A Bank által meghatározott rendszerességgel készített, számla-, illetve kártyainformációt tartalmazó SMS üzenet, mely az Ügyfél által megadott mobiltelefonszámra kerül megküldésre. Az Ügyfél az igénylés során határozza meg, hogy mely típusú automatikus üzeneteket kíván rendszeresen SMS üzenet útján megkapni.

### **22. A Mobil Banking szolgáltatás igénybevétele**

A Mobil Banking szolgáltatás igénybevételét az Ügyfél a Bank által e célra rendelkezésére bocsátott Formanyomtatvány kitöltésével és Bankhoz történő benyújtásával, Raiffeisen DirektNeten keresztül a vonatkozó adatlap kitöltésével és továbbításával, Raiffeisen Direkten keresztül telefonon (megfelelő Direkt PIN kóddal történő beazonosítást követően) kezdeményezheti. A telefonos igénylés során, illetve a Formanyomtatványon/adatlapon – a részére felajánlott lehetőségek közül választva – Ügyfél jelöli meg, hogy a Mobil Banking szolgáltatás keretében mely típusú információkat kíván a megjelölt mobiltelefonszámra fogadni. A Bank az igénylés benyújtását követően az Ügyfél által megjelölt mobiltelefonszámra küldött SMS üzenet útján jelzi a Mobil Banking szolgáltatás életbelépését.

A Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatást az Ügyfél által bejelentett állandó meghatalmazottak is igényelhetik saját maguk részére. Ezáltal az „Ügyfél” megjelölés a jelen 22., a 20.-21. és az alábbi 23-29. pontok tekintetében az állandó meghatalmazottat is magában foglalja. Amennyiben Ügyfél a Mobil Banking szolgáltatást több mobiltelefonszámra vonatkozóan kívánja igénybe venni, abban az esetben a szolgáltatást mobiltelefon-számonként külön kell igényelnie a Banktól. Társkártyabirtokos részére Mobil Banking szolgáltatást kizárólag a Főkártya-birtokos igényelhet.

### **23. Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás módosítása**

Ügyfél az igényléskor általa kiválasztott és megjelölt üzenettípusok és beállítások körét Formanyomtatvány Bankhoz történő benyújtásával, vagy a Bank Raiffeisen Direkt telefonos szolgáltatásának (Direkt PIN kódos azonosítást követő) igénybevételével módosíthatja.

### **24. A Mobil Banking szolgáltatás díjai és megfizetése**

A Mobil Banking szolgáltatás díjait, esetleges költségeit és jutalékait a Bank mindenkor Kondíciós Listájában teszi közzé. Az Ügyfél egy szerződés keretében (egyszeres díjfizetés) tetszőleges számú saját bankszámlájára és bankkártyájára (társkártyára is) adhat le igénylést, azonban csak egy mobiltelefonszámra kérheti a Mobil Banking szolgáltatást. Amennyiben az Ügyfél több mobiltelefonszámra is kéri a szolgáltatást, úgy mobiltelefon számonként kell igénylést benyújtania, és igénylésenként kell a havi díjat és lekérdezési díjat fizetnie (többszörös díjfizetés). A Mobil Banking szolgáltatás esedékes díjait az igénylésen erre a célra megjelölt bankszámlára (díjelszámolási számla) terheli a Bank. Díjelszámolási számlának hitelkártyaszámla csak abban az esetben adható meg, amennyiben Ügyfélnek nincs

másik számlája a Banknál. A Díjelszámolási számla megszűnése esetén – amennyiben az ügyfél új Díjelszámolás számlát nem jelöl meg – Bank jogosult az Ügyfél bármely banknál vezetett bankszámláját megterhelni a díjak összegével. Bank a Mobil Banking szolgáltatás esedékes díjait (havi díj, Automatikus SMS üzenet összesített díjai) a hónap utolsó banki napján terheli az Ügyfél által megjelölt díjelszámolási számlára, és a felszámított díjakról a bankszámlára vonatkozó bankszámlakivonatban értesíti Ügyfelet. Az Ügyfél köteles bankszámlája egyenlegét figyelemmel kísérni és a Mobil Banking szolgáltatás esedékes díjainak fedezetét a bankszámlán biztosítani. Amennyiben Ügyfél a díjak fedezetét maradéktalanul nem biztosítja, azaz díjfizetési kötelezettségének jelen pont szerint határidőre nem tesz eleget, abban az esetben Bank jogosult Ügyfél terhére a hátralékos díjak, költségek, jutalékok után a mindenkori Kondíciós Listában közzétett mértékű késedelmi kamatot felszámítani.

### **25. A Mobil Banking szolgáltatás felfüggesztése, megszüntetése, felmondása**

Amennyiben Ügyfél a mindenkori esedékes díjfizetési kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, Bank jogosult a Mobil Banking szolgáltatást az Ügyfél által megjelölt mobiltelefonszám(ok)ra vonatkozóan indoklás nélkül, egyoldalúan, az Ügyfél értesítése mellett azonnali hatállyal megszüntetni. Bank a szolgáltatás megszüntetéséről - mint a jelen pont szerint rendelkezésére álló szankcióról - egyoldalúan jogosult dönteni. A Mobil Banking szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszony határozatlan időre jön létre, melyet Ügyfél és a Bank egyaránt jogosult a másik félhez intézett írásbeli, vagy szóbeli (Raiffeisen Direkten keresztül, megfelelő Direkt PIN kóddal történő beazonosítást követően) nyilatkozattal megszüntetni.

### **26. Mobil Banking – felelősség meghatározása**

Az Ügyfél által igényelt információk az igénylésen megjelölt mobiltelefonszámra kerülnek megküldésre, illetve a szolgáltatás keretében indítandó, kezdeményezendő tranzakciók az Ügyfél által megjelölt mobiltelefonszámról vehetők igénybe. Ügyfél köteles a mobiltelefonszám megváltozásáról, megszűnéséről, illetve a mobiltelefonszámhoz mindenkor kapcsolódó mobil telekommunikációs eszköz, SIM-kártya elvesztéséről, ellopásáról, továbbá illetéktelen harmadik személy birtokába jutásáról haladéktalanul értesíteni a Bankot. A Bankot semminemű felelősség nem terheli a mobiltelefonszám vagy egyéb más azonosító adat igénylőlapon történt helytelen megjelöléséből, illetve abból eredően bekövetkező károkért, hogy Ügyfél a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy a bejelentéssel indokolatlanul késlekedik. Ügyfél köteles minden tőle elvárható intézkedést megtenni annak érdekében, hogy mobil telekommunikációs eszköze és az annak használatához kapcsolódó titkos kódok, továbbá a Mobil Banking szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatai illetéktelen személy tudomására, birtokába ne juthassanak. Ügyfél tudomással bír arról, hogy a mobil telekommunikációs szolgáltatás nem garantált eredményességgel működő telekommunikációs csatorna, melynek megfelelően tudomásul veszi, hogy a Mobil Banking szolgáltatás keretében Bank által küldött üzeneteknek az Ügyfél által megadott mobiltelefonszámra történő megérkezését, illetve a szolgáltatás keretében kezdeményezésre, indításra kerülő tranzakciók eredményességét a Bank nem garantálja. Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy azon személy(ek), aki(k)nek az általa megadott mobiltelefonszámon a Mobil Banking szolgáltatás igénybevételéhez hozzáférést biztosít, a Mobil Banking szolgáltatásra vonatkozó feltételeket megismerjék. Bank semminemű felelősséggel nem tartozik az Ügyfél jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettségének nem, vagy nem megfelelő teljesítéséből eredően bekövetkező károkért.

Tekintettel Ügyfélnek a fentiek szerint fennálló tájékoztatási kötelezettségére, valamint arra, hogy a szolgáltatás keretében küldött üzenet megérkezésének előfeltétele, hogy az Ügyfél, illetve az értesítendő személy – szolgáltatásba bevont – mobil telekommunikációs készüléke üzenetek fogadására alkalmas (pl.: bekapcsolt, feltöltött) állapotban legyen, Bank semmiféle felelősséggel nem tartozik az olyan károkért, amelyek az Ügyfél jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettségének nem, vagy nem megfelelő teljesítéséből, illetve a mobil telekommunikációs eszköz üzenet fogadására alkalmatlan állapotából eredően érik az Ügyfelet, vagy az értesítendő személy(eke)t.

### **27. Mobil Banking egyéb rendelkezések**

A Mobil Banking szolgáltatás szerződési feltételeinek a módosítására az Általános Üzleti Feltételek 1. rész XIX. fejezetében foglaltak megfelelően irányadók.

### **28. Mobil Banking – adatátadás**

Az Ügyfél tudomással bír arról, hogy banktitoknak minősülő adatait a Mobil Banking szolgáltatás keretében és érdekében – a Mobil Banking szolgáltatás teljesítéséhez szükséges és elégséges mértékben – a Bank a transzfer szolgáltató és a mobil telekommunikációs szolgáltatók részére, továbbítás céljából megküldi. A Mobil Banking szolgáltatás keretében továbbításra kerülő, a szolgáltatással kapcsolatban tudomásukra jutó adatok tekintetében a transzfer szolgáltatót és a mobil telekommunikációs szolgáltatókat a vonatkozó jogszabályok szerinti titoktartási kötelezettség terheli.

## **29. A Mobil Banking szolgáltatás keretében igénybe vehető egyes szolgáltatástípusokra vonatkozó különös rendelkezések**

Az Ügyfél által mindenkor igénybe vehető szolgáltatástípusok, kezdeményezhető tranzakciók köre és igénybevételük módja az igénylés során benyújtott Mobil Banking Formanyomtatványon/adatlapon, a Lakossági Kondíciós Listában, valamint a Raiffeisen Mobil Banking Használati Útmutatóban kerül meghatározásra. A terhelési tranzakciók körébe beletartozik a Bankkal szemben fennálló, esedékes és lejárt tartozások követelés-nyilvántartó számlán történő nyilvántartásba vétele is.

## **V. Egyéb rendelkezések**

**1.** Bank az Ügyfélnek szóló értesítéseket (a) telefonon, szóban az Ügyfél által megadott elérhetőségen keresztül, vagy (b) írásban, postai úton küldi meg az Ügyfél által a Keretszerződésben megjelölt értesítési címre. A Bank által az Ügyfél részére küldött írásbeli értesítések az igazolt postára adástól számított ötödik napon kézbesítettnek minősülnek. **2.** A jelen Üzletszabályzatnak az egyes szolgáltatásokra vonatkozó különös rendelkezései, illetve a Bank és az Ügyfél között létrejött egyéb szerződések az értesítés módjára vonatkozóan a fentiekől eltérő rendelkezéseket tartalmazhatnak.

**3.** Amennyiben a jelen Üzletszabályzat valamely rendelkezése vagy rendelkezésének egy része hatályát veszti vagy végrehajthatatlan, ez nem érinti a többi rendelkezés hatályát. Ebben az esetben a Bank az érvénytelen rendelkezést köteles olyan hatályos vagy végrehajtható rendelkezéssel helyettesíteni, amely a lehető legjobban megfelel a hatályát veszített vagy végrehajthatatlan rendelkezés szellemének és gazdasági célkitűzésének.

**4.** Ügyfél tudomással bír arról, hogy Bank jogosult az Ügyfél által igényelt szolgáltatások ellátása, az Ügyfél kötelezettségeinek ellenőrzése, a Bank kötelezettségvállalásainak teljesítése céljából Ügyfél személyi, jövedelmi, betéti, hitel és kockázati adataira vonatkozó tájékoztatást, adatokat és ilyen információt tartalmazó dokumentumokat Ügyféltől bekérni. Ügyfél vállalja, hogy a Bankkal fennálló üzleti kapcsolata során, az általa igényelt egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódóan a Bank rendelkezésére bocsátja a Bank által előírt adatokat és információkat, illetve dokumentumokat és tudomással bír arról, hogy a Bank jogosult ezen adatokat, információkat, illetve dokumentumokat – az Ügyfél kifejezett írásbeli felhatalmazása alapján ellenőrizni.

## **2. Különös rendelkezések**

### **A „Keretszerződés pénzügyi szolgáltatások nyújtásáról” elnevezésű szerződés hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatások általános szerződési feltételei**

#### **I. Számlavezetés**

**1.1.** Ügyfél pénzeszközeinek nyilvántartására, kezelésére és fizetési forgalmának lebonyolítására a Bank forintban, illetve a Bank által jegyzett és a Kondíciós Listában megjelölt devizanemekben fizetési számlát (együtt: lakossági számla) nyit és vezet. A forint és deviza lakossági számlák a hatályos jogszabályok értelmében nem minősülnek pénzforgalmi jellegű fizetési számlának. A Bank az Ügyfél megbízásából egyidejűleg több lakossági számlát is nyithat és vezethet.

**1.2.** Bank a lakossági számlákon elhelyezett összegek után, annak nagyságától függően a mindenkori Lakossági Kondíciós Listában közzétett mértékű kamatot fizet. Bank a kamatot minden naptári negyedév végén, illetve a lakossági



számla megszűnésekor fizeti meg Ügyfél részére a lakossági számlán történő jóváírás útján. Bank a kamatot a Bank Általános Üzleti Feltételeiben közzétett képlet alkalmazásával számítja ki.

### **1.3. A lakossági bankszámlához kapcsolódó szolgáltatások**

#### **1.3.1. Készpénzes tranzakció**

Ügyfél a lakossági bankszámla terhére, illetve javára a Bank bármely fiókjában teljesíthet készpénz ki- és befizetéseket forintban, illetőleg a Bank által jegyzett valutában. A lakossági bankszámla pénznemétől eltérő pénznemben történő készpénzbefizetés, illetve kifizetés esetén Bank az Ügyfél megbízása a tranzakció teljesítését a Kondíciós Listában meghatározott díjak és árfolyamok alkalmazása mellett végzi el.

Ügyfél a Bank által a mindenkori Kondíciós Listában meghatározott összeget meghaladó készpénzfelvételt, annak tervezett időpontját két munkanappal megelőzően köteles Banknak a bankfiókban, írásban, vagy a Raiffeisen Direkten keresztül bejelenteni. Bank saját döntése szerint abban az esetben is teljesíthet, amennyiben Ügyfél a jelen pont szerinti előzetes értesítést elmulasztja. Ha az Ügyfél a bejelentésben megjelölt pénzüsszeget a bejelentett időpontban mégsem veszi fel, akkor Bank a Kondíciós Listában meghatározott díjjal megterheli Ügyfél lakossági bankszámláját.

#### **1.3.2. Átutalás (eseti és rendszeres), átvezetési megbízás, jóváírások teljesítése**

Ügyfél a lakossági bankszámla terhére és javára megadhat eseti, rendszeres, illetve csoportos átutalási és saját számlák közötti átvezetési megbízásokat. Rendszeres átutalási megbízás csak lakossági forintban vezetett bankszámlák esetében adható meg. Az Ügyfél forintban vezetett lakossági bankszámlájára terhére elektronikus csatornán benyújtott, a Bank által forintban vezetett számla javára limit nélkül, a Bank által EGT tagdevizanemben vezetett számla javára 10 000 000 Ft-ot meg nem haladó összegű eseti átutalást a Bank Bankon belüli azonnali átutalásként teljesíti. Az Ügyfél forintban vezetett lakossági bankszámlája terhére elektronikus csatornán benyújtott, 10.000.000 Ft-ot meg nem haladó összegű eseti átutalást a Bank azonnali átutalásként teljesíti. Ügyfél az átutalási/átvezetési megbízás teljesítésére későbbi időpontot (terhelési napot) jelölhet meg, kivéve a Bankon belüli azonnali átutalási megbízást és az azonnali átutalási megbízást. Bank az Ügyfél megbízásait az Ügyfél által meghatározott határidő figyelembe vételével, az Általános Üzleti Feltételek 1. rész V.5.11 Teljesítési határidők című pontjában, illetve a mindenkori Kondíciós Listában szereplő normál vállalási határidőknek megfelelően teljesíti. A teljesítés során a vállalási határidő a nemzetközi ünnepek miatti valutanap eltérések, illetve fedezetlenség miatt módosulhat.

Bank a beérkezett összeget – mind forint, mind külföldi devizanem esetén – Ügyfél azon lakossági bankszámláján írja jóvá, amely lakossági bankszámla számot az átutaló személy megjelölt vagy azonnali átutalás esetén, amely lakossági bankszámlához hozzá van rendelve az azonnali átutalási megbízásban megadott másodlagos számlaazonosító. Amennyiben az átutaló által megjelölt lakossági bankszámla devizaneme eltér az átutalt összeg devizanemétől, úgy a Bank elvégzi a szükséges konverziót és a konverzió költségével a jóváírással egyidejűleg automatikusan megterheli Ügyfél azon lakossági bankszámláját, amelyen a jóváírást elvégezte. Ha az átutalásban megjelölt számla felett az ügyfélnek rendelkezési joga nincsen, a Bank a beérkező utalást visszautasíthatja.

#### **1.3.3. Megbízás közüzemi és egyéb szolgáltatói díjak kiegyenlítésére**

Ügyfél megbízást adhat Banknak arra, hogy az egyes közüzemi és egyéb Szolgáltatók által számlázott díjtartozásait a lakossági forint bankszámla terhére kiegyenlítse, illetőleg Bankon keresztül felhatalmazást adhat a Szolgáltatónak arra, hogy az esedékes díjat a lakossági forint számláról csoportos beszedési megbízás alkalmazásával beszedje.

Csoportos beszedésre való felhatalmazás esetén Ügyfél megbízhatja Bankot azzal, hogy a Szolgáltatói díjak kiegyenlítését folyamatosan figyelemmel kísérje, és az Ügyfél által előre meghatározott limitekkel folyamatosan összevesse. Ügyfél a felhatalmazáson megadhatja azt a limitet, amelyet meghaladó összegű díjak teljesítését a Bank visszautasítja.

A Bank a Szolgáltatói díjak kiegyenlítésére vonatkozó megbízásokat a Szolgáltatók adatai alapján teljesíti, ezen adatok helyességét a Bank – az Ügyfél által megadott limitekkel való egyeztetésen túlmenően – nem vizsgálja és a Szolgáltatók által tévesen megadott adatok szerinti teljesítésért Bank felelősséget nem vállal.

Hibás fogyasztóazonosítóval rendelkező felhatalmazások esetén a Banknak jogában áll a Szolgáltatóval való előzetes egyeztetés alapján a hibás fogyasztóazonosítót módosítani, illetve a hibás Szolgáltató-azonosítóval rendelkező felhatalmazások esetén a Szolgáltató-azonosítót módosítani.

Ügyfél azon Szolgáltatói díjak kifizetését, amelyek tekintetében Banknak felhatalmazást adott csoportos beszedési megbízás teljesítésére, a Szolgáltató által meghatározott teljesítési napot megelőzően a Kondíciós Listában

meghatározott időpontig és feltételekkel a Banknál írásban, vagy a Raiffeisen Direkten keresztül letilthatja. Ügyfél felhatalmazza Bankot arra, hogy a Szolgáltatói díjterhelések teljesítéséhez szükséges személyes adataira, valamint a teljesítés elmaradásának okaira – mint pl. fedezethiány, limit túllépés, megbízás visszavonása, lakossági bankszámla felmondása – vonatkozó információkat a Szolgáltatók részére átadja. Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a csoportos beszedési megbízásban meghatározott terhelési napon az Ügyfél vonatkozó lakossági bankszámlájának fedezethiánya miatt a csoportos beszedési megbízás nem teljesíthető, úgy a Bank a csoportos beszedési megbízás szerinti terhelési napon a csoportos beszedési megbízást jogosult visszautasítani. Bank részfizetést nem teljesít. A Bank a nemteljesítésről és annak okáról értesíti a jogosult bankszámláját vezető hitelintézetet. A csoportos beszedési megbízással kapcsolatos további szabályokat a Bank Általános Üzleti Feltételei 1. rész V.5.1 pontja tartalmazza.

#### **1.3.4 Beszedési megbízások**

Ügyfél a lakossági bankszámlája terhére felhatalmazást adhat 3. személy részére felhatalmazó levélen alapuló beszedési megbízás benyújtására. Amennyiben Ügyfél olyan saját váltót állít ki, vagy olyan idegen váltót ír alá elfogadóként, amelyen fizetési helyként a Bank., vagy Ügyfél Banknál vezetett lakossági számlája szerepel, vagy a Banknál vezetett lakossági bankszámlája terhére csekket bocsát ki, akkor a váltó-, illetve csekk birtokosa jogosult az Ügyfél lakossági bankszámlája terhére váltóbeszedést, illetve csekkbeszedést benyújtani, a váltóban, illetve a csekken megjelölt összeg esedékességkor történő beszedése érdekében. Ügyfél a lakossági bankszámlája javára 3. személy által adott felhatalmazás alapján kezdeményezhet felhatalmazó levélen alapuló beszedést, illetve Ügyfél, mint bankra telepített váltó-, vagy csekk birtokosa kezdeményezhet váltóbeszedést, csekkbeszedést a váltójogi-, illetve csekkjogi szabályok figyelembevételével.

#### **1.3.5 Hatósági átutalás és átutalási végzés**

A Bank az Ügyfél lakossági bankszámlája ellen érkezett, bírósági végrehajtási eljárásban, illetve közigazgatási, vagy adóvégrehajtási eljárásban a pénzkövetelés beszedésére jogszabály által felhatalmazott hatóság, illetve szervezet által benyújtott hatósági átutalást, illetve átutalási végzést a mindenkor hatályos pénzforgalmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően teljesíti.

#### **1.3.6. Zárolási megbízás**

Ügyfél megbízást adhat Banknak a lakossági számla egyenlegéből – legfeljebb a Követel egyenleg erejéig – az Ügyfél által meghatározott összeg zárolására, a zárolás céljának megjelölésével. Bank a zárolás időtartama alatt a zárolt összeget fedezetként nem veszi figyelembe, annak terhére megbízásokat, terheléseket nem teljesít. A zárolt összeg után Bank a lakossági bankszámlára vonatkozó kamattal megegyező kamatot fizet.

Bank a zárolt összeget az Ügyfél által a megbízásban meghatározott időpontban vagy meghatározott feltétel bekövetkezése esetén oldja fel a zárolás alól. A zárolás feloldásához előírt feltétel bekövetkezését szükség esetén az Ügyfél köteles Bank részére igazolni. A lakossági számla terhére benyújtott azonnali beszedési megbízások teljesítése során Bank a zárolt összeget is figyelembe veszi, ha a zárolással a pénzüsszeg nem került ki az Ügyfél szabad rendelkezése alól, azaz az Ügyfél bármikor – egyoldalúan, a Bank vagy harmadik személy hozzájárulása nélkül – kezdeményezheti a zárolás feloldását.

### **1.4. A megbízások teljesítésének közös szabályai**

**1.4.1.** Bank az Ügyfél megbízásait, rendelkezéseit akkor teljesíti, ha a lakossági bankszámlán a fedezet biztosított. Bank a megbízásokra részteljesítéseket csak a jogszabály által meghatározott esetekben – hatósági átutalás és átutalási végzés alapján -, valamint felhatalmazó levélen alapuló beszedés, váltóbeszedés és csekkbeszedés esetében teljesít. A megbízás alaki vagy tartalmi hibája, illetve az előző mondatban nem említett fizetési megbízások fedezethiánya esetén Bank a megbízást törli. Az Ügyfél által kezdeményezett átutalási megbízás (ide nem értve a Bankon belüli azonnali átutalást és az azonnali átutalási megbízást) fedezethiánya esetén Bank az Általános Üzleti Feltételek 1. VIII.8.2. pontjában írtak szerint jár el, és csak további három teljesítési kísérlet sikertelensége esetén utasítja vissza a megbízást.

**1.4.2.** Amennyiben Ügyfél az átutalási/átvezetési megbízás teljesítésére értéknapot jelöl meg, a Bank előzetes zárolás nélkül teljesíti a megbízást a megadott értéknapon, amennyiben annak fedezete a lakossági bankszámlán a teljesítés napján rendelkezésre áll.

**1.4.3.** Bank az egy időben érkezett megbízások teljesítésének sorrendjéből az Ügyfélnél esetlegesen bekövetkező károkért és költségekért nem felelős.

**1.4.4.** Ügyfél köteles a megbízásainak teljesítéséhez, illetve az azokhoz kapcsolódó banki jutalékok, díjak, költségek terheléséhez szükséges fedezetet a lakossági bankszámlán biztosítani, valamint köteles a lakossági bankszámla egyenlegét folyamatosan figyelemmel kísérni.

**1.4.5.** A fizetési megbízások benyújtásával, befogadásával, jóváhagyásával, visszavonásával, teljesítésével, visszautasításával, továbbá a helyesbítéssel, illetve a visszatérítéssel kapcsolatos részletes szabályokat a Bank Általános Üzleti Feltételei 1. részének rendelkezései tartalmazzák.

### **1.5. Díjak, jutalékok, költségek**

**1.5.1.** A Bank a lakossági bankszámlán lebonyolított tranzakciókért, a megbízások teljesítéséért és a lakossági bankszámlával kapcsolatos egyéb szolgáltatások nyújtásáért, továbbá a lebonyolított konverziókért a Kondíciós Listában megállapított díjat, jutalékot, költséget számít fel. Az esedékessé vált díjak, jutalékok, költségek, illetőleg a késedelmi kamat összegével Bank a jelen Üzletszabályzat Általános rendelkezései II.3. pontja szerint automatikusan megterheli a lakossági bankszámlát. Amennyiben az esedékessé vált díjak, jutalékok, költségek, illetőleg a késedelmi kamat pénzügyi fedezete a terhelendő bankszámlán nem áll rendelkezésre, a Bank a követelést a bankszámlához kapcsolódó követelésnyilvántartó számlán, mint Bankkal szemben fennálló, lejárt tartozást tartja nyilván.

**1.5.2.** A lakossági bankszámlavezetéséhez kapcsolódó díjat, jutalékot, költséget Bank az érintett lakossági bankszámla devizanemében számítja fel. A konverziókat Bank az általa jegyzett és fiókjaiban közzétett vagy a Bank által felajánlott és Ügyfél által elfogadott árfolyamokon bonyolítja le. A lakossági bankszámlához kapcsolódóan keletkező tartozás után járó késedelmi kamatot a Bank az érintett lakossági bankszámla devizanemében számítja fel.

### **1.6. Értesítések**

**1.6.1.** Bank a lakossági bankszámlán történő jóváírásokról és terhelésekről, valamint a Bankkal szemben fennálló, lejárt tartozásokról, a lakossági bankszámla egyenlegét is tartalmazó számlakivonatot készít és azt az Ügyfél választása szerint írásban, postai úton vagy külön megállapodás alapján elektronikus úton, a Raiffeisen DirektNeten keresztül küldi meg az Ügyfél részére havonta egy alkalommal, a tárgyhót követő hónap 5. napján elvégzett havi zárást követően, vagy a számlakivonat a havi zárást követően a bankfiókban történő átadás céljára rendelkezésre tartja, amennyiben az Ügyfél a számlakivonat bankfiókban történő személyes átvételét igényelte .

A Bank évente egy alkalommal díjkimutatást készít és azt az Ügyfél számlakivonatra vonatkozó rendelkezése alapján, legkésőbb az adott naptári évet követő január 31-ig küldi meg az Ügyfél részére vagy a díjkimutatás elkészítését követően, legkésőbb január 31. napját megelőző 5. naptári naptól, a bankfiókban történő átadás céljára rendelkezésre tartja, amennyiben az Ügyfél a számlakivonat bankfiókban történő személyes átvételét igényelte .

**1.6.2.** A lakossági bankszámla egyenlegével, valamint a számlakivonat egyes (jóvá nem hagyott, vagy jóváhagyott, de hibásan teljesített) tételeivel kapcsolatos kifogásokat a fizetési művelet teljesítését követő tizenharmadik hónapnak a fizetési számla megterhelésének napjával megegyező napjáig kell a Bankhoz írásban bejelenteni, az Általános Üzleti Feltételeknek a reklamáció benyújtására vonatkozó 1./XVII.17.4. pontjában írtak szerint. Ennek elmulasztása esetén a számlakivonat, illetve a közölt egyenleg helyessége Ügyfél által elismertnek tekintendő. Ha a lejárat hónapjában nincs a terhelés napjának megfelelő naptári nap, akkor a határidő lejárt a hónap utolsó napja. Ügyfél ugyanezen határidőn belül kezdeményezheti a fizetési számláján végrehajtott egyéb fizetési műveletek (pl jóváírások) helyesbítését is azzal, hogy a határidő az adott fizetési művelet fizetési számlán történt könyvelése értéknapjától számítandó.

**1.6.3.** Bank fenntartja magának a jogot, hogy az Ügyfél és a Bank bármely jogviszonyát jelentősen befolyásoló körülményekről, várható változásokról írásban, postai úton értesítse az Ügyfelet, függetlenül attól, hogy az Ügyfél a Keretszerződésben úgy rendelkezett, hogy bankszámlakivonatát elektronikus úton, vagy bankfiókban történő személyes átvétel útján kéri, és/vagy, hogy a marketing- és reklámanyagok postai úton történő küldéséhez nem járul hozzá. Abban az esetben, ha az Ügyfél részére postai úton megküldésre kerülő számlakivonat kézbesítése az Ügyfél által a Keretszerződésben megjelölt értesítési címre sikertelen, Bank jogosult a sikertelen kézbesítést követően a számlakivonatot megsemmisíteni.

#### **1.6.4** Kézbesíthetetlen bankszámlakivonatok, díjkimutatás kezelése

A Bank a postai, illetve elektronikus úton nem kézbesíthető bankszámlakivonatok, díjkimutatást a bankfiókban tartja és személyes átvétel útján bocsátja Ügyfél vagy igazolt örököse(i) rendelkezésére az alábbi esetekben.

- Ha a Bank által az Ügyfél részére, az Ügyfél által megadott értesítési címre postai úton kiküldött bankszámlakivonat, díjkimutatás „cím elégtelen”, vagy „cím nem azonosítható”, vagy más hasonló tartalmú megjegyzéssel a Bankba visszaérkezik és a visszaküldés oka az, hogy Ügyfél az értesítési címet tévesen, vagy hiányosan adta meg a Bank részére, mindaddig, amíg a cím pontosítására illetve helyesbítésére nem kerül sor. Ennek érdekében a Bank az Ügyfelet az egyéb elérhető csatornákon (pl. telefonon, e-mailben stb.) megkeresi.
- Amennyiben a Bank által az Ügyfél részére, az Ügyfél által megadott értesítési címre postai úton kiküldött bankszámlakivonat, díjkimutatás „elköltözött”, vagy „címezett ismeretlen”, vagy más hasonló tartalmú megjegyzéssel a Bankba visszaérkezik, mindaddig, amíg Ügyfél az új értesítési címet nem jelenti be a Bank részére
- Amennyiben a Bank által az Ügyfél részére, az Ügyfél által megadott értesítési címre postai úton kiküldött bankszámlakivonat, díjkimutatás „kézbesítés akadályozott” vagy más hasonló tartalmú megjegyzéssel a Bankba visszaérkezik, mindaddig, amíg Ügyfél nem jelenti be a Bank részére, hogy a kézbesítést meghiúsító akadályt (pl. levélszekrény hiánya) megszüntette
- A számlatulajdonos Ügyfél elhalálozásáról való tudomásszerzéstől kezdődően (ideértve azt is, ha a postai úton kiküldött bankszámlakivonat, díjkimutatás „elhunyt” megjegyzéssel a Bankba visszaérkezik - mindaddig, amíg az Ügyfél örököse(i) az örökösi minőség(ük)et hitelt érdemlő módon nem igazolja/igazolják és az új értesítési címet nem jelenti(k) be a Bank részére
- Az elektronikus bankszámlakivonatot igénybe vevő Ügyfél részére nyújtott Raiffeisen DirektNet szolgáltatás bármely ok miatt megszüntetésre kerül és az Ügyfél – az erre szolgáló banki formanyomtatványon – nem igényli a bankszámlakivonatot (és így a díjkimutatás) postai kiküldését.

1.6.5 Amennyiben az Ügyfél a bankszámlakivonatot bankfiókban történő személyes átvételét választja, vagy az 1.6.4 pont szerinti esetekben kerül sor a bankszámlakivonatra és így a díjkimutatás bankfiókban tartására, a bankszámlakivonatra a tárgyhónapot követő hónap 10. (tizedik) napján, a díjkimutatás január 31. napját követő 10. (tizedik) napján az Ügyfél részére kézbesítettnek minősül, függetlenül attól, hogy az Ügyfél a bankszámlakivonatot, díjkimutatást a bankfiókban ténylegesen átvette-e.

1.6.6 Ügyfél a bankszámlakivonatot, díjkimutatás kézbesítésének sikertelensége, illetve a bankszámlakivonatot, díjkimutatás bankfiókban történő átvételének elmulasztása esetén a Bankkal szemben semmiféle reklamációt nem kezdeményezhet, illetőleg igényt vagy követelést nem érvényesíthet azon az alapon, hogy a bankszámlakivonatot, díjkimutatást a bankszámláján lebonyolított műveletekről – beleértve a bankkártya tranzakciókat, és a telefonos vagy elektronikus csatornákon kezdeményezett tranzakciókat is –, díjkimutatás esetén a fizetési számlához kapcsolódó szolgáltatások igénybevételével kapcsolatban felmerülő valamennyi díjról valamit a kamatról nem értesült, az ebből eredően esetlegesen bekövetkező károkért teljes körű felelősséggel tartozik.

### **1.7. Ügyféltartozások kezelése**

**1.7.1.** Bank jogosult Keretszerződés hatálya alá tartozó valamennyi pénzügyi szolgáltatásból eredő esetleges követelése behajtásával kapcsolatban felmerült költségeivel az Ügyfél lakossági bankszámláját a költségek felmerülésekor megterhelni.

**1.7.2.** Amennyiben a Bank az Ügyfél lakossági bankszámlájához kapcsolódóan legalább 6 hónapon keresztül 2000 Ft-ot meghaladó, Bankkal szemben fennálló, lejárt tartozást tart nyilván, Bank jogosult a bankszámlához rendelt bankkártya vagy hitelkártya használatát a követelés-nyilvántartó számlán nyilvántartott tartozás megfizetéséig letiltani.

### **1.8. Lakossági bankszámla megszűnése**

**1.8.1.** A lakossági bankszámla határozatlan időre jön létre. A lakossági bankszámla követelés kimerülése a számlát nem szünteti meg.

**1.8.2.** A Bank az Ügyfél részére küldött írásbeli nyilatkozattal, 2 hónapos felmondási idővel indokolás nélkül jogosult a lakossági bankszámlát (Keretszerződést) megszüntetni (felmondani). Bank a lakossági bankszámlát (Keretszerződést) azonnali hatállyal felmondhatja, amennyiben Ügyfél a jelen Üzletszabályzat bármely rendelkezését ismételtén vagy súlyosan megszegte.

**1.8.3.** Ügyfél – írásbeli nyilatkozat formájában, a Bankszámla megszüntetési kérelem elnevezésű nyomtatvány kitöltésével és Bankhoz történő benyújtásával, vagy az 1.10 pontban szabályozott bankszámlaváltás keretében benyújtásra kerülő számlaváltás kezdeményezésére irányuló formanyomtatvánnyal – bármikor jogosult a lakossági bankszámla felmondására, feltéve, hogy a Bankkal szemben fennálló valamennyi – a lakossági bankszámla-vezetésével és a kapcsolódó szolgáltatásokkal összefüggő, illetőleg a Bankkal megkötött egyéb szerződéseiből eredő – tartozását megfizette.

Amennyiben a Bank és az Ügyfél között létrejött Keretszerződés határozatlan időre, vagy hat hónapnál hosszabb időtartamra jött létre, úgy Ügyfél a bankszámlát (Keretszerződést) az első hat hónap elteltét követően díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettség mentesen jogosult felmondani.

**1.8.4.** A lakossági bankszámla felmondása esetén Bank a felmondási idő leteltét követően a lakossági bankszámlán lévő egyenleget, amennyiben van másik azonos devizanemben vezetett lakossági bankszámlája az Ügyfélnek, akkor erre a számlára vezeti át, amennyiben az Ügyfél a bankszámla megszűnésére tekintettel nem rendelkezett a számla egyenleg sorsáról.

Az előbbieken határozott eseten kívül a lakossági bankszámla felmondása esetén a Bank a felmondási idő leteltét követően a lakossági bankszámlán lévő egyenlegét a megbízás nélküli ügyvitel szabályai alapján őrzi meg és bocsátja a jogosult rendelkezésére, amennyiben Ügyfél a lakossági bankszámla egyenlege tekintetében másként nem rendelkezett. Bank jogosult ezen eljárást követni a lakossági bankszámla más módon történő megszűnése esetén is.

### **1.9 Alapszámlára vonatkozó eltérő rendelkezések**

A Bank az alapszámla szolgáltatást az alapszámlához való hozzáférésről, az alapszámla jellemzőiről és díjazásáról szóló 262/2016. (VIII.31.) Korm. rendelet alapján nyújtja.

#### **1.9.1 Alapszámlára jogosultak**

Alapszámlára jogosult azon természetes személy, aki EGT-államban tartózkodásra jogosult, és nem rendelkezik Magyarországon fogyasztó részére forintban vezetett fizetési számlával vagy ilyen számla felett rendelkezési joggal, vagy amennyiben rendelkezik, nyilatkozik arról, hogy annak megszüntetése folyamatban van.

EGT-államban tartózkodásra jogosult, aki uniós jogi aktus vagy EGT-állam jogszabálya alapján Magyarországon jogszerűen tartózkodhat, ideértve azon személyeket is, akik Magyarországon állandó lakhellyel nem rendelkeznek, valamint a menedékkérelemért folyamodó személyeket.

#### **1.9.2 Alapszámla jellemzői**

Az Alapszámla megnyitására és vezetésére forintban kerül sor. Az Alapszámla szolgáltatást a Bank önállóan, más pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatás igénybevételétől valamint a Bankban történő tagsági részesedés szerzésétől függetlenül nyújtja.

A Bank által nyújtott Alapszámla az alábbi szolgáltatások igénybevételét biztosítja

- Alapszámlára történő készpénz befizetése

- Alapszámláról történő készpénz kifizetése a Bank fiókhálózatában és EGT-államban automata bankjegykiadó gépből (ATM) készpénz-helyettesítő fizetési eszköz útján
- eseti és rendszeres átutalás teljesítése és fogadása
- beszédési megbízás teljesítése
- készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel a fizető fél által a kedvezményezett útján kezdeményezett fizetés, ideértve a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz fizikai jelenléte nélküli fizetést is

A 262/2016. (VIII.31.) Korm. rendelet értelmében az Alapszámlához bankszámlahitel nem igényelhető.

Az Alapszámlához kapcsolódóan Bank által nyújtott szolgáltatások teljes körét, a felszámított díjakat, jutalékokat és költségeket a mindenkor hatályos Lakossági Kondíciós Lista tartalmazza.

### **1.9.3 Alapszámla megnyitására vonatkozó kérelem elbírálása**

Bank az Ügyfél Alapszámla megnyitására vonatkozó kérelmét annak benyújtását követően haladéktalanul elbírálja. Amennyiben a rendelkezésre álló adatok alapján az Alapszámla megnyitása tekintetében haladéktalan döntés nem hozható, a Bank a kérelem elfogadásáról a kérelem benyújtásától számított legfeljebb 10 munkanapon belül hoz döntést, és annak eredményéről elutasítás esetén írásban, elfogadás esetén telefonon vagy elektronikus úton vagy postai úton értesíti az Ügyfelet.

Az elutasítást a Bank köteles megindokolni, kivéve ha az elutasítás okának feltárását jogszabály tiltja. Az elutasítással szemben Ügyfél az Általános Üzleti Feltételekben foglaltak szerint jogosult panasszal élni.

### **1.9.4 Alapszámla Bank általi felmondása**

Bank az alábbi esetekben jogosult az Alapszámlát azonnali hatállyal felmondani:

- Ügyfél az Alapszámlát szándékosan jogellenes célokra vagy nem szerződészerűen használta fel,
- Bank tudomására jut, hogy Ügyfél az Alapszámlára vonatkozó jogosultsága tekintetében megtévesztő vagy valótlan adatot közölt a Bankkal.

Bank az Alapszámla felmondására 60 napos felmondási idő alkalmazásával jogosult, ha

- az Alapszámlán 24 egymást követő hónapban nem hajtott végre fizetési műveletet,
- Bank tudomására jut, hogy Ügyfél már nem jogosult EGT-államban jogszerű tartózkodásra,
- Bank tudomására jut, hogy Ügyfél Magyarországon másik pénzforgalmi szolgáltatónál olyan fogyasztók részére nyújtott forint fizetési számlára vonatkozó keretszerződést kötött, vagy olyan forint fizetési számla felett lett rendelkezői joga, amely lehetővé teszi a 262/2016. (VIII.31.) Korm. rendelet 1. § (2) bekezdése szerinti alapszintű szolgáltatások igénybevételét.
- az Alapszámla egyenlege legalább 3 hónapja negatív, és Ügyfél a tartozását a Bank felszólítására sem fizette meg.

A Bank felmondását indokolással látja el, kivéve ha azt jogszabály tiltja.

A felmondással szemben Ügyfél az Általános Üzleti Feltételekben foglaltak szerint jogosult panasszal élni.

## **II. Betét lekötése**

### **1. Általános rendelkezések**

**1.1.** Bank az Ügyfél forint lakossági bankszámláján, valamint deviza lakossági bankszámláján a rendelkezésre álló fedezet erejéig (ideértve a bankszámlahitelt is) a Kondíciós Listában megjelölt devizanemekben, az alábbiak szerint fogad el betétlekötési megbízásokat.

**1.2.** Ügyfél Lekötési Megbízást adhat Banknak, amely Lekötési Megbízás alapján Bank az Ügyfélnek a Banknál vezetett, a Lekötési Megbízásban megjelölt lakossági bankszámlájáról a Lekötési Megbízásban meghatározott Betétet lekötött Betétszámlára átvezeti, és a Betét után a Lekötési Időre a mindenkori Kondíciós Listában meghatározott mértékű kamatot fizet. A Lekötési Megbízásban Ügyfél megjelöli a Betét típusát is. Bank kötelezettséget vállal arra, hogy a Betétet a Lekötési Idő lejáratakor, az időarányos kamatokat pedig jelen Üzletszabályzatnak vagy az egyedi betétlekötési megbízásnak a betéti kamat megfizetésére vonatkozó rendelkezései szerint Ügyfél részére visszaszolgáltatja.

**1.3.** Bank Lekötési Megbízást a mindenkori Kondíciós Listában meghatározott időtartamokra és a legalacsonyabb betétösszeget elérő vagy meghaladó összegre fogad el és teljesít.

**1.4.** A jelen Üzletszabályzat alapján elhelyezett Betétek a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően az Országos Betétbiztosítási Alap által biztosítottak.

## **2. A Betét kamata**

**2.1.** A Bank által fizetendő kamat mértéke a mindenkori Kondíciós Listában kerül meghatározásra. Bank jogosult a betéti kamatokot – a refinanszírozási feltételek, jegybanki kamatok, fogyasztói árindex és egyéb pénzügyi viszonyok változásától függően – egyoldalúan módosítani. Bank a kamatváltoztatást a Kondíciós Listában teszi közzé. A Bank az egyoldalú kamatmódosítási joga alapján sem jogosult a Lekötési Időn belül a Betét kamatát módosítani, kivéve, ha a kamat valamely referencia kamatláb alapján került meghatározásra, mely esetben a lekötési idő alatt a kamat mértéke az adott referencia kamatláb változásának függvényében módosulhat. A Bank a kamatot az Általános Üzleti Feltételeiben közzétett képlet alapján számítja ki.

**2.2.** Bank a Betét után a Lekötési Megbízás időtartamára járó kamatot a Lekötési Megbízás adásának időpontjában érvényes Kondíciós Listában közzétett kamatlábbal számolja el és fizeti meg Ügyfél részére. Az Ügyfélnek járó kamat összegéből díjat, adót, költséget csak a jogszabály által előírt esetben von le a Bank.

## **3. Időpontok**

**3.1.** A Betét elhelyezésének időpontja az a nap, amelyen Bank az Ügyfél Lekötési Megbízását teljesíti. A kamatozás kezdő napja az elhelyezés (lekötés) napja, utolsó napja a lejáratot megelőző nap.

**3.2.** Bank a mindenkori Kondíciós Listában teszi közzé azt az időpontot, amely előtt beérkezett Lekötési Megbízást a beérkezés napján teljesíti. Az ezen időpontot követően beérkezett Lekötési Megbízást Bank a következő banki napon teljesíti. Amennyiben a Lekötési Megbízás fedezete a teljesítés időpontjában a lakossági bankszámlán nem áll rendelkezésre, Bank a Lekötési Megbízást törli.

## **4. A kamat megfizetése**

**4.1.** Eltérő megállapodás hiányában a Bank a kamatot utólag, a Lekötési Idő lejáratakor fizeti meg oly módon, hogy azt a lejárat értéknapián Ügyfélnek a Lekötési Megbízásban adott rendelkezése szerint az Ügyfél lakossági bankszámláján vagy a Betétszámlán jóváírja.

**4.2.** Amennyiben Ügyfél a Betétet a Lekötési Idő lejáratára előtt felveszi (betétfeltörés), Bank az Általános Üzleti Feltételek 2.II.2.5. pontjában foglaltak szerint jár el.

A lekötött Betét futamidejének lejáratára előtti felvételét a Bank előzetes értesítéshez kötheti. Bank jogosult betétfeltörés esetén az Ügyfél bankszámláját a mindenkori Kondíciós Listában meghatározott mértékű betétfeltörési díj összegével megterhelni. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Bank a Betét összegéből részki fizetést nem teljesít, kivéve, ha a Lakossági Kondíciós Lista ettől eltérő rendelkezést tartalmaz.

**4.3.** A Lekötési Idő lejáratakor Bank az Ügyfélnek a Lekötési Megbízásban adott rendelkezése szerint

- a) a Betétet a kamatokkal együtt Ügyfél lakossági bankszámláján jóváírja vagy
- b) a Betétet a kamatokkal együtt a Betétszámlán automatikusan, a Lekötési Idővel megegyező időtartamra újra leköti vagy
- c) a Betétet automatikusan, a Lekötési Idővel megegyező időtartamra a Betétszámlán újra leköti, a kamatokat pedig Ügyfél lakossági bankszámláján jóváírja.

Az Ismétlődő lekötést Bank az egyes lekötési időtartamok lejáratakor az Ügyfél által a Lekötési Megbízásban megjelölt időpontig, illetve ilyen időpont megjelölése hiányában mindaddig megismétli, ameddig Ügyfél a Banknak ellenkező utasítást nem ad. Ismétlődő lekötés esetén a lekötés forduló napja a Lekötési Megbízás teljesítésének napjával megegyező sorszámú naptári nap, amennyiben az adott hónapban a Lekötési megbízás teljesítésének napjával megegyező nap nem szerepel, a forduló nap a hónap utolsó napja. Ismétlődő lekötés esetén az egyes Lekötési időtartamok lejáratakor (forduló napokon) a végrehajtási és pénzforgalmi jogszabályok szempontjából az Ügyfél pénze

nem minősül lekötött betétnek. Ügyfél a Ismétlődő lekötésű Betét fordulónapján a Betét összegét módosíthatja (emelheti vagy csökkentheti).

**4.4.** Eseti lekötésű Betét esetén, ha a Lekötési Idő lejáratára munkaszüneti napra esik, a Betét az ezt követő első banki munkanapon jár le. Ismétlődő lekötés esetén, ha a lekötés fordulónapja munkaszüneti napra esik, akkor Bank a kamatot az azt követő első banki munkanapon számolja el és írja jóvá, a kamatjöváírás értéknapja azonban a lekötés fordulónapja; ez esetben Ügyfél a fordulónapot követő első banki munkanapon rendelkezhet a Betét felvételéről vagy összegének módosításáról. Amennyiben a Lekötési Megbízás teljesítésének napja az adott hónap utolsó banki munkanapjára esik, a lejárat (fordulónap) az adott lekötési időszak utolsó napja.

**4.5.** Amennyiben a Ismétlődő lekötés időtartama alatt a betéti kamatok módosítására kerül sor, Bank a kamatváltoztatással érintett Lekötési Idő letelével, az ezt követő újabb lekötés(ek) időtartama alatt a Betét után a kamatot a módosított kamatmérték szerint számolja el.

## **5. A Betét automatikus megszűnése a lakossági bankszámla megszűnése esetén**

**5.1.** Ügyfél Banknál vezetett forint és/vagy deviza lakossági bankszámlájának bármely okból történő megszűnése esetén az adott lakossági bankszámláról lekötött Betét is automatikusan megszűnik. Bank az Ügyfél Betéteinek összegét ez esetben – a Betétek lejáratának időpontját megelőzően – a lakossági bankszámla megszűnésének napját megelőző banki napon a lakossági bankszámlára visszavezeti, a Betét után ezen időpontig elszámolt, a mindenkor Kondíciós Listában közzétett és jelen Üzletszabályzatnak a betét feltörésére vonatkozó rendelkezéseinek megfelelő kamattal együtt.

## **III. Bankszámlahitel**

**A jelen Üzletszabályzat Bankszámlahitelre vonatkozó rendelkezései a 2015. január 14. napjáig kötött szerződésekre irányadók. 2015. január 15. napjától a Bankszámlahitelre vonatkozó rendelkezéseket a Bank és az Ügyfél között létrejött külön szerződés tartalmazza.**

### **1. Bevezető rendelkezések**

**1.1.** Ügyfél a Banknál megnyitott lakossági forint bankszámlájához Hitelkeretet igényelhet az erre szolgáló bankszámlahitel igénylőlap és szerződés elnevezésű nyomtatvány kitöltésével, aláírásával és Bankhoz történő benyújtásával. Bank az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott adatok alapján, az általa kialakított szempontok szerint hitelvizsgálatot végez. Bank jogosult arra, hogy az igénylőlapon közölt adatok igazolásául, azokat alátámasztó dokumentumokat kérjen be az Ügyféltől. Amennyiben a Bank az elvégzett hitelvizsgálat alapján a bankszámlahitel nyújtását engedélyezi, és a jóváhagyásra nem a bankszámlahitel-szerződésben rögzített feltételekkel kerül sor, Bank az Ügyféllel írásban – szerződéses ajánlat formájában – közli az engedélyezett Hitelkeretet és annak kondícióit.

A Bank jogosult a jóváhagyásról szóban (telefonon keresztül) tájékoztatni Ügyfelet, amennyiben a jóváhagyásra a szerződésben és a részét képező igénylőlapon meghatározott feltételekkel kerül sor.

Az Ügyfél által elfogadott ajánlat, a bankszámlahitel igénylőlap és szerződés, valamint a jelen Üzletszabályzat bankszámlahitelre vonatkozó rendelkezései együtt alkotják a bankszámlahitel-szerződést.

Az Ügyfélnek lehetősége van az ajánlatban meghatározott időn belül a bankszámlahitel-szerződést felmondani. Ebben az esetben a Bank a lakossági forint bankszámlához kapcsolódóan megnyitott Hitelkeretet díjmentesen megszünteti.

**1.2.** Amennyiben Bank a hitelvizsgálat alapján úgy dönt, hogy az Ügyfél részére bankszámlahitelt nem biztosít, erről írásbeli értesítést küld az Ügyfél részére. A Bank a hitelvizsgálat alapján hozott döntését nem indokolja és a hitelvizsgálat szempontjait, illetve a Bank döntését Ügyfél nem kifogásolhatja meg.

**1.3.** A bankszámlahitel igénybevétele akként történik, hogy amennyiben Ügyfél lakossági forint bankszámlája nem nyújt fedezetet az annak terhére benyújtott fizetési megbízások teljesítésére, a Bank ezen megbízások teljesítéséhez a Hitelkeret terhére – de legfeljebb a Hitelkeretből rendelkezésre álló összeg erejéig – kölcsönt nyújt. Ügyfél köteles a Hitelkeretből igénybe vett kölcsön és mindenkor járuléka Bank részére történő visszafizetésére.

### **2. Hiteldíj**



**2.1.** A Bank a Hitelkeretből igénybe vett kölcsön összege után a mindenkori Kondíciós Listában közzétett, változó kamatlábú ügyleti kamatot számít fel. A Bank a fizetendő kamatot napi kamatszámítással, a Bank Általános Üzleti Feltételeiben közzétett képlet alapján számítja ki. A bankszámlahitel szerződési feltételeinek a módosítására az Általános Üzleti Feltételek 1. rész XIX. fejezetében foglaltak megfelelően irányadók.

**2.2.** A Bank a Hitelkeret összege után éves kezelési költséget számít fel, amelynek mértékét a mindenkori Kondíciós Listában teszi közzé. Bank az éves kezelési költség összegével a bankszámlahitel szerződés hatálybalépésével egyidejűleg, illetve annak időpontjától számítva évente Ügyfél lakossági bankszámláját automatikusan megterheli.

**2.3.** Amennyiben az igénylés jóváhagyására nem a bankszámlahitel szerződésben rögzített feltételekkel kerül sor, az ügyleti kamat és a kezelési költség összegét a Bank a bankszámlahitel szerződés hatálybalépésekor érvényes Kondíciós Listában meghatározott aktuális kondíciók alapján határozza meg. Ennek megfelelően az ügyleti kamat és kezelési költség módosulhat az igénylés beadásához viszonyított kondíciókhoz képest.

### **3. A bankszámlahitel visszafizetése**

**3.1.** A lakossági forint bankszámlán jóváírt összegek – amennyiben meghaladják a tárgynapon teljesítendő fizetési megbízások összegét – Ügyfél külön rendelkezése nélkül csökkentik a Hitelkeretből igénybe vett kölcsön összegét, és a Bank ezt követően csak a Hitelkeret terhére ténylegesen igénybe vett kölcsönösszeg után számít fel kamatot. Amennyiben a bankszámlahitel-szerződés bármelyik fél felmondása folytán megszűnik, úgy a Hitelkeretből a megszűnés napjáig igénybe vett kölcsön és járuléka egy összegben esedékessé válik.

**3.2.** A kamatot Ügyfél havonta utólag – az adott hónap utolsó napján –, illetőleg a Hitelkeret megszűnéskor fizeti meg oly módon, hogy a Bank annak összegével a lakossági forint bankszámlát Ügyfél külön rendelkezése nélkül, automatikusan megterheli.

**3.3.** Ügyfél köteles a bankszámlahittel kapcsolatos fizetési kötelezettségeinek pénzügyi fedezetét a lakossági forint bankszámlán biztosítani. Ügyfél felhatalmazza a Bankot, hogy a bankszámlahitel nyújtásával kapcsolatosan mindenkor fennálló esedékes követelése összegével – Ügyfél előzetes értesítése nélkül – a lakossági forint bankszámláját megterhelje. Ha az esedékesség időpontja munkaszüneti nap, a kamat megfizetése, valamint a Hitelkeret terhére igénybe vett kölcsön visszafizetése az azt követő első banki munkanapon esedékes.

**3.4.** Ügyfél a bankszámlahitel-szerződés fennállása alatt havonta köteles a Bank által küldött, III./1.1. pont szerinti ajánlatban meghatározott összeget - az Ügyfél Bankkal szemben fennálló, egyéb esedékes fizetési kötelezettségeit meghaladóan - a lakossági forint bankszámláján biztosítani (havi jóváírási kötelezettség). E kötelezettség nemteljesítése esetén a Bank Ügyfél előzetes írásbeli értesítését követően jogosulttá válik a Hitelkeret azonnali hatályú zárolására, mely zárolás alatt Ügyfél a Hitelkeret összegével nem rendelkezhet. Amennyiben Ügyfél havi jóváírási kötelezettségét továbbra sem teljesíti, Bank jogosulttá válik a bankszámlahitel-szerződés azonnali hatályú felmondására.

**3.5.** Amennyiben Ügyfél lakossági forint bankszámláján a bankszámlahittel kapcsolatos fizetési kötelezettségei esedékessé válásakor nem áll rendelkezésre a szükséges pénzügyi fedezet, úgy a Bank jogosult az esedékes követelése összegével Ügyfél Banknál vezetett bármely lakossági bankszámláját, értékpapírszámláját vagy ügyfélszámláját megterhelni beszámítás címén. A Bank a beszámítási jogát Ügyfél lekötött pénzeszközei, betétei tekintetében is érvényesítheti (azaz a betétet feltörheti) függetlenül a lekötési idő lejártától. Az ebből eredő esetleges kamatvesztésének megtérítését Ügyfél a Banktól nem követelheti.

**3.6.** Ha Ügyfél a bankszámlahitel-szerződésből eredő fizetési kötelezettségének esedékességkor nem tesz eleget, és a Bank beszámítási jogának érvényesítése sem vezet eredményre, a Bank a követelést a bankszámlához kapcsolódó követelés-nyilvántartó számlán, mint Bankkal szemben fennálló, lejárt tartozást tartja nyilván. Az Ügyfél a nyilvántartott tartozás után a mindenkori Kondíciós Listában közzétett mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni. Ezen túlmenően Ügyfél köteles a Banknak megtéríteni minden, a követelés behajtásával kapcsolatban felmerült kiadását és költségét, valamint köteles a Bank részére megfizetni a Kondíciós Listában közzétett összegű egyszeri külön eljárási díjat is. A Bank a behajtással kapcsolatban felmerült költségeivel és az egyszeri külön eljárási díj összegével jogosult Ügyfél lakossági forint bankszámláját automatikusan megterhelni.

### **4. A Hitelkeret megújítása, módosítása**

**4.1.** A Bank a Hitelkeret összegét a Hitelkeret megnyitását követően jogosult felülvizsgálni. A felülvizsgálat eredményeként a Bank jogosult a Hitelkeret összegének – és ezzel egyidejűleg a havi jóváírási kötelezettség összegének – a módosítását kezdeményezni (emelni vagy csökkenteni), amelyről Ügyfelet írásban értesíti. Amennyiben Ügyféltől az értesítésre, annak postára adásától számított 15 napon belül nem érkezik írásban, vagy a Raiffeisen Direkten keresztül (a Direkt PIN kóddal, vagy 3 személyes adattal történő beazonosítást követően) észrevétel, úgy a módosított Hitelkeretet a Bank az Ügyfél által elfogadottnak tekinti és a jelen szerződés a Felek között – a módosításról szóló értesítésben közölt időponttól – a módosított Hitelkerettel hatályban marad. Amennyiben Ügyfél a Hitelkeret csökkentése esetén a csökkentett Hitelkeretet nem kívánja a továbbiakban igénybe venni, abban az esetben jogosult a bankszámlahitel szerződést felmondani. Ha Ügyfél a Bank által csökkentett Hitelkeretet nem fogadja el, akkor a Bank is jogosulttá válik a bankszámlahitel szerződés azonnali hatályú felmondására.

Ha a felülvizsgálat alkalmával a Bank a Hitelkeret összegét nem módosítja, akkor erről külön értesítést nem küld Ügyfél részére. A Bank a felülvizsgálaton túlmenően is bármikor ajánlatot tehet az Ügyfélnek a Hitelkeret megemelésére, amely ajánlat közlésére, elfogadására és hatálybalépésére a jelen pontban írtak az irányadók.

**4.2.** A Hitelkeret felülvizsgálata alkalmával a Bank jogosult úgy is dönteni, hogy a továbbiakban nem biztosítja a Hitelkeretet Ügyfél részére. Amennyiben a Bank a bankszámlahitel-szerződés felmondásáról dönt, úgy erről írásban tájékoztatja az Ügyfelet.

**4.3.** Ügyfél a bankszámlahitel szerződés hatálya alatt bármikor kezdeményezheti írásban vagy a Direkt PIN kódján történt azonosítást követően a Raiffeisen Direkten keresztül – a mindenkori Kondíciós Listában közzétett összeghatárokon belül – a Hitelkeret összegének módosítását. A Bank az Ügyfél kérelme alapján hitelbírálatot végez, és annak eredményeként dönt a kérelem elfogadásáról vagy elutasításáról. A Bank a bírálat eredményéről, és a Hitelkeret módosításának engedélyezése esetén a módosítás hatályba lépésének időpontjáról Ügyfelet írásban értesíti. A módosított hitelkeretet a Bank az írásbeli értesítéssel egyidejűleg állítja be. A Hitelkeret módosítási kérelem elfogadása esetén Ügyfél a Kondíciós Listában közzétett mértékű szerződésmódosítási díjat köteles fizetni a Bank részére. Bank jogosult a szerződésmódosítási díj összegével Ügyfél lakossági forint bankszámláját automatikusan megterhelni.

**4.4.** Ügyfél bármikor jogosult a bankszámlahitel-szerződés megszüntetését kezdeményezni írásban vagy a Direkt PIN kódján történt azonosítást követően a Raiffeisen Direkten keresztül. Ügyfél köteles a bankszámlahitel-szerződés megszüntetésének kezdeményezésével egyidejűleg a Hitelkeretből igénybe vett összeget és annak kamatát a Bank részére visszafizetni. A Hitelkeret megszüntetéséről a Bank a megszűnés időpontját is tartalmazó írásbeli értesítést küld Ügyfél részére. Amennyiben Ügyfél a Hitelkeret megszüntetését a Raiffeisen Direkten keresztül kezdeményezte, úgy a Hitelkeret akkor szűnik meg a banki értesítésben megállapított időpontban, ha ezen időpontig a Hitelkeret megszüntetésére vonatkozóan Ügyféltől írásbeli észrevétel nem érkezik be a Bankhoz.

## **5. A Hitelkeret azonnali hatályú megszüntetése**

**5.1.** A Bank a Hitelkeretet jogosult azonnali hatállyal megszüntetni (felmondani) ha

- az Ügyfél súlyos szerződésszegést követ el;
- az Ügyfél a szerződés alapján fennálló fizetési kötelezettsége teljesítésével késedelembe esik, és mulasztását a Bank felszólításra sem pótolja;
- az Ügyfél körülményeiben, így mindenekelőtt a vagyoni helyzetében lényeges kedvezőtlen változás állt be, és az Ügyfél felszólítás ellenére nem ad megfelelő biztosítékot;
- az Ügyfél a Bankot megtévesztette, és ez a szerződés megkötését vagy annak tartalmát befolyásolta;
- az Ügyfél a fizetőképességére vonatkozó vizsgálatot akadályozza, és a szerződésszegést a Bank felszólítására sem orvosolja;
- ha az Ügyfél a Bankkal, illetve a mindenkori Raiffeisen Csoport tagjával kötött bármely szerződését jelentős mértékben megszegi, tekintettel arra, hogy ez egyben a bankszámlahitel szerződés szempontjából is szerződésszegésnek minősül;
- ha az Ügyfél Banknál vezetett forint bankszámlája bármely ok miatt megszüntetésre kerül;
- a bankszámlahitel szerződésben kifejezetten azonnali hatályú felmondási okként meghatározott esetekben;
- az Általános Üzleti Feltételekben, illetve a Lakossági Üzletszabályzatban meghatározott esetekben.

A Bank jogosult a bankszámlahitel szerződést az Ügyfél megfelelő biztosíték adására történő felszólítása nélkül felmondani, ha nyilvánvaló, hogy az Ügyfél megfelelő biztosíték nyújtására nem képes.

**5.2.** A Hitelkeret azonnali hatályú megszüntetéséről a Bank az Ügyfelet írásban értesíti. A Hitelkeretnek a Bank általi azonnali hatályú megszüntetése/felmondása azzal a következménnyel jár, hogy Ügyfélnek a bankszámlahitel visszafizetésével kapcsolatos fizetési kötelezettségei a felmondás postára adását követő ötödik napon lejárttá és egy összegben esedékessé válnak. A felmondás hatályát nem érintik Ügyfélhez a Bank által megküldött, Ügyfél fizetési hátralékát jelző kimutatások.

Kiadja: Raiffeisen Bank Zrt. • Felelős kiadó: Zolnai György vezérigazgató