

FIZETÉSI SZÁMLA-SZERZŐDÉS

Általános Szerződési Feltételek

Amelynek hatálya kiterjed a Bank és az Ügyfél között létrejött Fizetési számla-szerződésre, valamint az ehhez kapcsolódó pénzügyi és kiegészítő szolgáltatásokra az alábbiakban meghatározottak szerint.

A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben az Ügyfél és a Bank között létrejött egyedi szerződés és a Bank mindenkor hatályos Általános Üzleti Feltételei rendelkezései az irányadók. Az Ügyfél és a Bank között létrejött bármely jogviszonyban a „bankszámla” megjelölés alatt a továbbiakban „fizetési számla” értendő, és a „bankszámla” szöveg(rész) helyébe a „fizetési számla” szöveg(rész) lép.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. **Szolgáltatások:** A Fizetési számla-szerződés (a továbbiakban Fizetési számla-szerződés) aláírásával Bank és Ügyfél – továbbiakban együtt Felek - egymással üzleti kapcsolatba lépnek, amelynek keretében Bank az Ügyfél írásbeli kérelme adatlap/igénylőlap/megbízás/kiegészítő szerződés (továbbiakban Igénylés) alapján az alábbi pénzügyi szolgáltatásokat és kiegészítő szolgáltatásokat (a továbbiakban együttesen Szolgáltatások) nyújtja az Ügyfél részére:

- (a) Fizetési számla nyitása és vezetése (a továbbiakban Fizetési számla-szolgáltatás);
 - (b) Betételekötések elfogadása (Betétszolgáltatás);
 - (c) Látra szóló betétszámla;
 - (d) Rulírozó betétszámla
 - (e) Bankkártya kibocsátása (Bankkártya szolgáltatás);
 - (f) Késpénz-átutalási megbízások bonyolítása (Késpénz-átutalási megbízás szolgáltatás);
 - (g) Késpénzfelvételi utalvány használata (Késpénzfelvétel utalvány szolgáltatás);
 - (h) Raiffeisen Expressz elektronikus szolgáltatás nyújtása (REX-szolgáltatás);
 - (i) Raiffeisen DirektNet szolgáltatás nyújtása (DirektNet szolgáltatás)
 - (j) Raiffeisen Direkt szolgáltatás nyújtása (Raiffeisen Direkt)
 - (k) Mobil Banking szolgáltatás;
 - (l) Telefaxon adott megbízások teljesítése;
 - (m) Postafiók bérlése (Postafiók szolgáltatás);
- Bank fenntartja a jogot a szolgáltatások körének bővítésére.

2. **A Szolgáltatások igénybevétele később:** A Bank által nyújtott Szolgáltatások igénybevételének feltétele,

hogy az Ügyfél a Banknál Fizetési számlával rendelkezzen. Amennyiben Ügyfél az 1. pontban felsorolt Szolgáltatások valamelyikét nem veszi igénybe, annak igénybevételét a Fizetési számla-szerződés hatálya alatt bármikor kezdeményezheti a vonatkozó Igénylés cégszerű aláírásával és Bankhoz történő eljuttatásával. Bank az adott Szolgáltatást az arra vonatkozó Igénylés elfogadását és tudomásulvételét követően nyújtja. A jelen pont alapján a későbbiekben igénybe vett Szolgáltatásra irányadók a Fizetési számla-szerződés rendelkezései, azzal, hogy ha a Fizetési számla-szerződés és a Szolgáltatásra vonatkozó Bank által elfogadott és tudomásul vett Igénylés rendelkezései egymásnak ellentmondanak, az Igénylés rendelkezéseit kell alkalmazni.

3. **Az egyes szolgáltatások megszüntetése:** Az egyes igénybe vett Szolgáltatásokat a Felek a Fizetési számla-szerződésre meghatározottak szerint megszüntethetik, mely esetben az adott Szolgáltatás megszűnése nem érinti a Fizetési számla-szerződés többi rendelkezésének hatályát.

4. **Kondíciós Lista, Hirdetmény, Díjtáblázat:** A Szolgáltatások a Bank által hirdetményben közzétett Kondíciós Lista, vagy egyéb Hirdetmény által, illetve a Díjtáblázatban megállapított feltételekkel vehetők igénybe, amennyiben a Fizetési számla-szerződés másképp nem rendelkezik.

5. **Értesítés módosításról:**

A Fizetési számla-szerződés hatálya alatt igénybe vett Szolgáltatások tekintetében kikötött kamatok, díjak és költségek, illetve az egyéb szerződéses feltételek, valamint a jelen ÁSZF rendelkezéseinek módosítása tekintetében a Bank mindenkor hatályos Általános Üzleti Feltételei 1. rész XIX. Fejezetének rendelkezései az irányadók. Bank az Általános Üzleti Feltételek fent hivatkozott rendelkezései szerint jogosult a Fizetési számla-szerződés, és a Szolgáltatásra vonatkozó Bank által elfogadott és tudomásul vett Igénylés, mint az Ügyfél és a Bank közötti megállapodás egyoldalú módosítására is.

6. **Állandó és eseti meghatalmazottak:** Ügyfél a Banknál vezetett Fizetési számlái feletti rendelkezési jog gyakorlására – számlánként vagy összevontan, valamennyi számlára kiterjedően – állandó meghatalmazást adhat egy vagy több személy részére. A meghatalmazás, illetőleg annak visszavonása legkésőbb a Bankhoz történő beérkezést követő 2 munkanap elteltével lép hatályba. Az állandó meghatalmazottként bejelentett aláírók a Bank és Ügyfél közötti valamennyi jogviszony tekintetében cégszerűen aláíróknak tekintendők.

Bank az Ügyfél eseti meghatalmazottja részére legfeljebb a Kondíciós Listában közzétett összeghatárig teljesít készpénzkifizetést. Bank Ügyfelet az eseti meghatalmazás, illetve az azon szereplő aláírások hitelessége és hitelesíthetősége kockázatáról ezúton tájékoztatja. Bank szándékos vagy súlyosan gondatlan eljárásának kivételével az eseti meghatalmazásból esetlegesen eredő károkért felelősségét kizárja.

II. ÉRTEŚÍTÉSEK

1. Értesítés módja: Felek közötti valamennyi értesítést és közlést írásban kell elküldeni, melynek módja lehet:

- (a) igazolt módon történő személyes átadás;
- (b) postai küldemény;
- (c) telefax üzenet.

2. Bizonylat lebélyegzése és a visszaigazoló üzenet: Papír megbízás esetén értesítésnek minősül a bankfiókban a bizonylat lebélyegzése – „aláírás és fedezet rendben” szöveggel –, Raiffeisen Expressz szolgáltatás esetén az elsődleges visszaigazoló üzenet elküldése.

3. Faxon küldött értesítés: A Felek eltérő megállapodása hiányában, illetve telefaxon továbbított üzeneteket ajánlott postai küldeménnyel kell megerősíteni. Ellenkező bizonyításig a beérkezés időpontjának a telefax működési naplójában megjelölt időpontot kell tekinteni.

4. Postai küldemény: Az Ügyfélnek küldött postai küldemény az igazolt feladástól számított ötödik napon kézbesítettnek tekintendő.

III. A FIZETÉSI SZÁMLA-SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

1. Fizetési számla-szerződés felmondása: A Fizetési számla-szerződés határozatlan időre szól, melyet Bank 60 napos, az Ügyfél pedig 30 napos határidővel jogosult indokolás nélkül felmondani. A felmondási idő lejártáig már folyamatba tett, illetve leadott megbízások a Fizetési számla-szerződés megszűnését követően is teljesítendők a Felek eltérő megállapodásának hiányában.

Bank azonnali hatállyal felmondja a Fizetési számla-szerződést, amennyiben a pénzforgalmi Fizetési számla megnyitását követő 90 napon belül az Ügyfél a nyilvántartását vezető szervezettől – bíróságtól vagy egyéb szervezettől – származó, 30 napnál nem régebbi okirattal nem igazolja, hogy a nyilvántartásban szerepel.

A Bank azonnali hatállyal felmondhatja továbbá a Fizetési számla-szerződést az Ügyfél ismételt vagy súlyos szerződésszegése esetén.

2. Fizetési megbízások függőben tartása: Amennyiben a Fizetési számla terhére benyújtott fizetési megbízás fedezethiány miatti függőben tartására kerül sor, úgy a Fizetési számla-szerződés kizárólag a függőben tartás jogszabályban vagy egyéb rendelkezésben meghatározott időtartamának leteltét követő időpontra mondható fel.

3. Tartozások megfizetése: A Bank a Fizetési számla-szerződés Ügyfél általi felmondással történő megszüntetését ahhoz a feltételhez köti, hogy az Ügyfél köteles a felmondási idő lejárataig a Bankkal szemben fennálló minden tartozását megfizetni, vagy azok megfizetését a Bank által elfogadott módon biztosítani.

4. Betétszerződések megszűnése: A Fizetési számla-szerződés megszűnésének esetei nem érintik az Ügyfél Bankkal kötött Betétszerződésének rendelkezéseit, azok a Fizetési számla-szerződés megszűnését követően változatlan tartalommal fennmaradnak. A Betétszerződés megszűnésére vonatkozó rendelkezéseket Felek a Betétszolgáltatásról szóló részében szabályozzák.

5. Beszámítás: Bank jogosult az Ügyfél felmondásakor Ügyfél Bankkal szemben fennálló valamennyi tartozását elsődlegesen a Fizetési számlával szemben beszámítással érvényesíteni. A beszámítás joga kiterjed a Fizetési számla-szerződés megszűnését követően a Bankhoz befolyt összegekre.

6. Jogutód nélküli megszűnés: A Fizetési számla-szerződés egyidejűleg megszűnik abban az esetben is, ha bármelyik fél jogutód nélkül megszűnik.

7. Bankkártya-szerződés, REX szolgáltatás, Raiffeisen Direkt és DirektNet szolgáltatások megszűnése: A Fizetési számla-szerződés megszűnése egyidejűleg automatikusan megszünteti a Fizetési számlához kapcsolódó bankkártya-szerződést, Raiffeisen Direkt telefonos és DirektNet internetes, illetve a REX szolgáltatáshoz való hozzáférést is, illetőleg megszűnik a telefaxon adott megbízások teljesítésére vonatkozó megállapodás is.

IV. DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK, KAMATOK

1. Ügyfél a Bank által nyújtott szolgáltatásokért a Kondíciós Listában, illetve a Hirdetményében, valamint

- a Díjtáblázatban részletesen ismertetett díjakat köteles megfizetni.
2. Bank a Fizetési számlán fennálló követel egyenleg után a Hirdetményben, illetve a Díjtáblázatban meghatározott kamatot fizet Ügyfél részére.
 3. A Fizetési számla-szerződés hatálya alatt igénybe vett Szolgáltatások, azok tekintetében kikötött kamatok, díjak és költségek, illetve az egyéb szerződéses feltételek módosítása tekintetében a Bank mindenkor hatályos Általános Üzleti Feltételei 1. rész XIX. Fejezetének rendelkezései az irányadók.
 4. A kamat minden negyedév végén esedékes, amelyet a Bank az Ügyfél külön rendelkezése nélkül, a naptári negyedév utolsó napján ír jóvá a Fizetési számlán. (a kamatszámítás módja: évi 365/365).

V. FIZETÉSI SZÁMLA-VEZETÉS

V.1

1. **Fizetési számla:** Bank Ügyfél pénzeszközeinek nyilvántartására és fizetési forgalmának lebonyolítására az Ügyfél megbízásából forint fizetési számlát (a továbbiakban: Fizetési számla vagy Bankszámla) nyit és vezet, illetve a Fizetési számla-szerződésben megjelölt pénznemű és számlaszámú alszámlákat nyit meg az Ügyfél részére:
A Felek megállapodása alapján az Ügyfél a Banknál a Fizetési számla mellett elkülönített alszámlát/alszámlákat (a továbbiakban: Alszámla/Alszámlák) nyithat meghatározott célú pénzeszközök kezelésére. Az Ügyfél ilyen tárgyú kérése meghatározott formához nem kötött (telefonon, stb. is továbbítható).
2. **Bejelentkezési Kód:** Ügyfél csak ún. Bejelentkezési Kód használata esetén kérhet telefonon bankinformációt a Fizetési számlájára vonatkozó adatokat illetően. A Bejelentkezési Kódra vonatkozó adatlap a Fizetési számla-szerződés elválaszthatatlan részét képezi.
3. **Célra rendelt Alszámla:** Amennyiben Ügyfél a Fizetési számlájáról a pénzforgalomról szóló mindenkor hatályos jogszabály alapján - akkreditív, garancia, vagy hitelügylet fedezeteként - egy meghatározott célra meghatározott összeget elkülönít, a Bank az elkülönített összeget e célra rendelt Alszámlán tartja és ezt kivonja az Ügyfél és jogutódjai rendelkezése alól mindaddig, amíg az alapügyletben meghatározott cél kapcsán a Banknak követelése áll fenn Ügyféllel szemben.

V.2 Teljesítés

1. **Kondíciós Lista:** Bank a mindenkori Kondíciós Listában teszi közzé azt az időpontot, ameddig a Fizetési számla, vagy az Alszámlák terhére forintban, vagy devizában benyújtott pénzforgalmi megbízásokat a beérkezés napján teljesíti.
2. **A Megbízás teljesítésének pénzneme:** Bank a Fizetési számlával illetve Alszámlákkal kapcsolatos pénzforgalmi megbízást Ügyfél rendelkezése szerint
 - a Fizetési számla/Alszámla devizanemével megegyező devizanemben
 - a Fizetési számla/Alszámla devizanemétől eltérő devizanemben
 - forintban teljesíti.
3. **Megbízás teljesítése:** Amennyiben Ügyfél a fizetési megbízását a Fizetési számla, vagy az adott Alszámla pénznemétől eltérő pénznemben adja meg, Bank a szükséges konverziót Ügyfél költségére elvégzi és a költség összegével a megbízásban megjelölt számlát automatikusan megterheli.
A Fizetési megbízások típusaira, beérkezésére, átvételére, befogadására, jóváhagyására, megbízások adatainak megadására, fizetési megbízások visszautasítására, megerősítésére, visszavonására, beszedésre vonatkozó felhatalmazás befogadására, jogszabályba ütköző megbízások megtagadására, közreműködői költségek viselésére, teljesítési határidőkre, illetve a keretszerződés alapján adott fizetési megbízásról történő tájékoztatásra, a Bank Általános Üzleti Feltételei 1. rész V. Fejezetének rendelkezései vonatkoznak. Bank a mindenkor hatályos devizajogszabályoknak való megfelelést valamennyi megbízás tekintetében vizsgálni köteles és a devizajogszabályba ütköző megbízás teljesítését megtagadja.
Bank a fizetési megbízásokkal kapcsolatos okmányokat – a tőle elvárható gondossággal megválasztott módon – Ügyfél kockázatára és költségére továbbítja.
4. **Jogcím:** Ügyfél a külföldre történő devizaátutalásaihoz jogcímet köteles megjelölni, és amennyiben a javára átutalt devizaösszeg tekintetében előzetesen jogcímet nem jelölt meg, úgy azt Ügyfél a jóváírást követően haladéktalanul köteles megtenni.
5. **Fedezet:** Amennyiben a Fizetési számlán az Ügyfél, mint fizető fél által kezdeményezett fizetési megbízás teljesítéséhez szükséges fedezet nem áll rendelkezésre, a Bank a megbízás teljesítését további három alkalommal, a soron következő három egymást követő banki munkanapon megkísérli, és a megbízást csak ezen kísérletek sikertelensége esetén utasítja vissza.

Visszautasítás esetén a Bank a visszautasítás okát közli és az okmányokkal vagy ellenjegyzéssel ellátott papír alapú megbízást és az okmányokat visszaküldi, egyéb papír alapú és elektronikusan benyújtott megbízások esetén a visszautasításról értesítést küld.

Több, egyidejű pénzforgalmi megbízás benyújtása esetén – amennyiben a megbízások teljesítéséhez szükséges fedezet csak részben áll rendelkezésre – Bank a megbízásokat a fedezet erejéig – jogszabály, vagy az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – a fizetési megbízások átvétele sorrendjében teljesíti.

6. Átutalt deviza jóváírása: Az Ügyfél javára átutalt devizát Bank az Ügyfélnek a beérkezett összeg devizanemével megegyező devizában vezetett Alszámláján írja jóvá.

Amennyiben Ügyfél javára olyan devizában érkezik átutalás, amelyben Bank az Ügyfél részére Alszámlát nem vezet, úgy Bank – az Ügyfél előzetes, eltérő, írásbeli rendelkezése hiányában – a beérkezett pénzüsszeget forintra konvertálja és Ügyfél forint Fizetési számláján írja jóvá. Amennyiben Ügyfél részére a Bank több forint számlát vezet, úgy Ügyfél rendelkezhet arról, hogy Bank a forintra konvertált összeget melyik számláján írja jóvá, ennek hiányában Bank maga dönti el, hogy Ügyfél melyik forint Bank- vagy Alszámlájára teljesíti a jóváírást.

Devizabelföldi Ügyfél a Fizetési számla-szerződés mellékletét képező „Nyilatkozat deviza-összegek vállalkozások devizaszámláján történő jóváírásáról, deviza átutalások alap jogcíméről és egyéb adatokról” nyomtatvány kitöltésével és aláírásával megbízást adhat Banknak az exportértékesítés, export-szolgáltatás ellenértéke címén részére átutalt devizaösszeg jóváírására. Devizabelföldi Ügyfélnek a gyorsabb ügyintézés érdekében lehetősége van arra, hogy a „Nyilatkozat devizaszámlára érkező jóváírás jogcíméről” nyomtatvány kitöltésével és aláírásával előzetesen bejelentsen Banknak az Ügyfél javára nem exportbevétel jogcímén átutalt devizaösszeg várható érkezését, jogcímét és megjelölje azt a számlaszámot, amelyre a jóváírás teljesítését kéri.

7. Amennyiben Ügyfél Fizetési számlája terhére átutalási végzés, hatósági átutalás, beszedési megbízás érkezik, és Ügyfél bankszámla-hitelkerettel rendelkezik, Bank az átutalási végzést, hatósági átutalást, beszedési megbízást – a jelen ÁSZF hatálya alatt megkötött Fizetési számla-szerződés eltérő rendelkezésének hiányában - nem teljesíti a bankszámla-hitelkeret terhére, amennyiben a Fizetési számlán a szükséges fedezet nem áll rendelkezésre.

VI. BETÉTSZOLGÁLTATÁS

Betétalszámla

- Betét elhelyezése Betétalszámlán:** Bank Ügyfél számára betétszámlát vagy betétszámlákat (továbbiakban: Betétalszámla) nyit és vezet. Az Ügyfél által elhelyezett Betétet Bank a Betétalszámlán tartja nyilván.
- Betét elhelyezése:** Ügyfél a megbízást a Bank „Lekötött Betét” elnevezésű formanyomtatványának Bankhoz történő eljuttatásával adja. A Betét elhelyezésének időpontja az a nap, amit Ügyfél a „Lekötött Betét” nyomtatványon megadott, feltéve, hogy a Fizetési számlán a szükséges fedezet rendelkezésre áll.
- Kamat:** Bank a Betétalszámlán elhelyezett összeget a betétként kezeli és a Betét után a futamidőtől függően a Kondíciós Listában meghatározott, vagy egyedi megállapodás szerinti mértékű kamatot fizet. Ha Bank másként nem jelzi, a mindenkor hatályos jogszabály által meghatározott Egységesített Betéti Kamatláb Mutató (EBKM) a Betétszolgáltatás vonatkozásában megegyezik a jelen pontban rögzített kamatlábbal.
- A Betét meghosszabbítása:** Amennyiben Ügyfél a betételhelyezési időtartamot meghosszabbítja, az így módosított elhelyezési időtartam az elhelyezési időponttól kezdődik. Bank ebben az esetben fenntartja magának a jogot a Betét után fizetendő kamat mértékének megváltoztatására, mely tényről Bank az Ügyfelet számlakivonat megküldésével haladéktalanul értesíti.
- Megszűnés:**

A határozott időre kötött betéti szerződést ellenkező megállapodás hiányában felmondani nem lehet. Amennyiben a Bankkal történt egyeztetés alapján az Ügyfél a létrejött betéti szerződés, illetve az adott betéti konstrukció lejáratú rendelkezéseivel ellentétben a lekötési időtartam előtt a betét felmondását kezdeményezi, a Bank választása szerint vagy

 - a Kondíciós Listában közzétett csökkentett mértékű kamatot fizet a betét után, vagy
 - a lekötött betét ellenében (annak biztosítékául, óvadékként történő lekötésével) az Ügyfél részére hitelt nyújt.

VII. LÁTRA SZÓLÓ BETÉTSZÁMLA

- Bank az Ügyfél megbízása alapján látraszóló betéti számlát (a továbbiakban Látraszóló Számla) nyit. Ezen a számlán a Bank az Ügyfél minimum két munkanapra elhelyezett megtakarításait kezeli.

2. A Látraszóló Számla terhelésével a Fizetési számláról kifizetést csak abban az esetben teljesít a Bank, ha az arra irányuló megbízást Ügyfél legalább két munkanappal korábban - nem elektronikus adattovábbítás útján -, délelőtt 11 óráig megadta.
3. A Bank a Látraszóló Számlán fennálló követel egyenleg után a Díjtáblázat szerinti kamatot fizet.
4. A kamatlábat a Bank a mindenkor hatályos Általános Üzleti Feltételei 1. rész XIX. Fejezetének rendelkezései szerint változtathatja meg.
5. Bank összegkorlátozás nélkül bármikor jogosult a Látraszóló Számla egyenlegét, vagy annak egy részét a Fizetési számlára visszavezetni, amennyiben Ügyfélnek a Fizetési számlán lejárt tartozása áll fenn.
6. Ügyfél írásban külön állandó átvezetési megbízást adhat Banknak arra, hogy a Fizetési számláról minden munkanap végén a megbízásban meghatározott minimum egyenleg, vagy annak egész számú többszörösének megfelelő összeget automatikusan vezesse át a Látraszóló Számlára. Jelen pont szerinti minimum egyenleg összege 1.000.000,-Ft.

VIII. RULÍROZÓ BETÉTSZÁMLA

1. Ügyfél Igénylése alapján Bank az Ügyfél megbízása szerint a Fizetési számláról egy az Ügyfél által meghatározott összeget vagy a Fizetési számla napvégi egyenlegének Ügyfél által meghatározott összeget meghaladó részét, az Ügyfél által meghatározott gyakorisággal az Ügyfél részére megnyitott speciális betétszámlára (továbbiakban: Rulírozó betétszámla) vezeti át.

IX. RAIFFEISEN EXPRESSZ RENDSZER SZOLGÁLTATÁS

IX.1 A Bank szolgáltatásának feltételei

1. **Feltételek:** Az Ügyfél a Bank által legkésőbb a rendszer telepítését megelőzően írásban meghatározott hardver feltételeket köteles biztosítani a Raiffeisen Expressz szolgáltatás nyújtásához. Ezen túlmenően Ügyfél Kapcsolattartó személyt és helyettes köteles kinevezni a Raiffeisen Expressz rendszerrel kapcsolatos ügyintézés elősegítésére.
2. **Felszerelés:** A Raiffeisen Expressz szolgáltatások elérhetősége érdekében a Bank szoftvert, a Raiffeisen Expressz szolgáltatások leírását és használatának módját tartalmazó kézikönyvet – továbbiakban: Kézikönyv -, és a megbízás csomagok hitelesítéséhez szükséges Aláírólemezt bocsát az Ügyfél által meghatározott személyek (Elektronikus hitelesítők) rendelkezésére. A Szoftver, és az Aláírólemez

(továbbiakban: Felszerelés) megfelelő használata nélkül a Raiffeisen Expressz szolgáltatások nem vehetők igénybe.

3. **A rendelkezésre bocsátás, rendszer élesítése:** A Felszerelést a Bank az „Elektronikus Bankszolgáltatás” (ELBA) elnevezésű Igénylés visszaérkezését követően – Ügyfél választása szerint postai úton vagy személyes átadással – bocsátja az Ügyfél rendelkezésére. Bank a Szoftvert CD-n adja át ügyfélnek, azt az Ügyfél telepíti. Ügyfél kérésére és költségére Bank vállalja a Felszerelés telepítését és használatának helyszíni betanítását. A telepítést követően az Ügyfél által a Megállapodásban meghatározottak szerint küldött megbízásokat Bank mindaddig nem teljesíti, amíg a rendszer élesítésre nem kerül. A rendszer tesztelését követően Ügyfél a szoftver levelezési funkciójának igénybevételeivel – Raiffeisen Expressz levél formájában, melyben a megbízások teljesítésének kezdő időpontja kerül meghatározásra – kezdeményezheti a rendszer élesítését. Bank a megadott nappal, de legkorábban a Raiffeisen Expressz levél beérkezését követő 1 munkanapon belül végzi el az élesítést.
4. **A szolgáltatások körének bővítése:** Bank fenntartja a jogot, hogy a Raiffeisen Expressz szolgáltatások körét bővítse. A szolgáltatások körének bővítése nem igényel külön szerződésmódosítást.
5. **Elektronikus hitelesítők:**
 - 5.1 Ügyfél nyilatkozik arról, hogy a Banknál az Aláírókartonon bejelentett személyek (továbbiakban Aláírók) közül mely személy(ek) lehet(nek) Elektronikus hitelesítő(k). Fenti Aláírók részére a Bank Aláírólemez és Aláírójelszót biztosít, mely segítségével a megbízás csomagok hitelesítése elvégezhető.
 - 5.2 Az Aláírólemezeket használatuk előtt a lemezhez tartozó Aláírójelszót tartalmazó boríték hátoldalán lévő átvételi elismervény kitöltését és aláírását követően a Bankhoz történő visszaküldéssel lehet aktiválni.
Az átvételi elismervény Bankhoz történt beérkezését követően Bank egy munkanapon belül elvégzi az Aláírólemez aktiválását. Az Aláírólemez aktiválása előtt az Aláírólemez elvégzett aláírást a Bank nem fogadja el.
6. **Teljesítés:** Bank a Kondíciós Listában határozza meg a Bank általi aznapi feldolgozásra fogadott megbízások beérkezési határidejét és a megbízások teljesítésének kezdő időpontját.
7. **Elektronikus adat formájában történő értesítés:** Az Ügyfél Banknál vezetett valamennyi Fizetési számláján történt jóváírásról, illetve terhelésről a Bank – a pénzforgalomról szóló rendelkezések alapján – az Ügyfél kezdeményezésére a Fizetési számla-szerződés alapján létrehozott számítógépes kapcsolaton keresztül elektronikus adat formájában értesíti az Ügyfelet. A Bank által a Fizetési számla-szerződés szerint rendelkezésre bocsátott - számviteli bizonylatnak

nem minősülő elektronikus adat – függetlenül attól, hogy az Ügyfél kezdeményezte-e az elektronikus adat továbbítását, illetve azt az Ügyfél kinyomtatta-e vagy más módon tudomásul vette-e tartalmát tekintve megegyezik a bankszámlakivonat (fizetésiszámlakivonat) pénzforgalmi jogszabályok által előírt adattartalmával, amelynek következtében a Bank a Fizetési számla-szerződés hatálya alatt írásbeli bankszámlakivonatot az Ügyfél Banknál vezetett bankszámláinak forgalmáról nem küld az Ügyfél számára. A Bank által rendelkezésre bocsátott elektronikus adatokról a Bank nyilvántartást vezet. Amennyiben az Ügyfél írásbeli bankszámlakivonatra is igényt tart, úgy Bank a kivonatot a Kondíciós Listában közzétett összegű díj ellenében bocsátja Ügyfél rendelkezésére.

8. **Megbízások teljesítése:** Ügyfél megbízásait ún. Megbízás-csomagokban juttatja el a Bankba. Az Ügyfél egy munkanapon belül több Megbízás-csomagot is küldhet a Banknak. Bank kizárólag a hozzá érvényes hitelesítéssel beérkezett és általa visszaigazolt megbízások teljesítéséért vállal felelősséget. Elegendő fedezet esetén a Bank – a jogszabályi keretek között - a Megbízás-csomagok beérkezésének sorrendjében köteles a megbízást teljesíteni. A Bank mindaddig nem teljesíti a Megbízást, amíg az Ügyfél számláján nem áll rendelkezésre a csomagban szereplő valamennyi tétel teljesítéséhez szükséges fedezet.
9. **Ugyanazon időben érkező megbízások:** Amennyiben az Ügyfél Megbízásai különböző módon és a feldolgozás szempontjából ugyanazon időben érkeznek be a Bankhoz, akkor a Bank jogosult saját belátása szerint meghatározott sorrendben teljesíteni a megbízásokat. A Bank az egy időben érkezett megbízások teljesítésének sorrendjéből az Ügyfélnél esetlegesen jelentkező károkért és költségekért nem felelős.

IX.2 Biztonsági intézkedések

Ügyfél a rendszer biztonságos üzemeltetése érdekében köteles az alábbi kötelezettségeket teljesíteni

1. **Aláírólemez és Aláírójelszó titkossága:** Ügyfél köteles a Bank által rendelkezésére bocsátott Aláírólemez és Aláírójelszó megőrzéséről, titkosságáról illetve harmadik személyek általi hozzáférhetetlenségéről gondoskodni.
2. **Rendeltetésszerű használat:** Ügyfél köteles a Felszerelést rendeltetésszerűen, az állagmegóvás szabályai szerint használni és mindent megtenni annak érdekében, hogy a Szoftver jogtisztasága illetve vírusmentessége megmaradjon.
3. **Haladéktalan bejelentés:** Tudomásszerzést követően az Ügyfél haladéktalanul köteles a Banknak telefonon bejelenteni, ha

- a) a Bank által rendelkezésére bocsátott elektronikus adat jogosulatlan műveletre utal, vagy
- b) a Raiffeisen Express szoftver kikerül az Ügyfél birtokából, vagy
- c) az Aláíró lemez és/vagy az Aláíró Jelszó elvesz, vagy illetéktelen személy birtokába illetve tudomására jut.

A Bank a Raiffeisen Direkt szolgáltatásával biztosítja, hogy az Ügyfél jelen pontban foglalt bejelentésének – és ezen bejelentés visszavonásának – bármikor eleget tehesen.

4. **Érvényes bejelentés:** Érvényes bejelentésnek a Bank csak azt tekinti, amely bejelentés tartalmazza az Ügyfél nevét, címét, törzsszámát, a bejelentés indokát, továbbá a IX.2.3.a) pontban foglalt esetben az Ügyfél által megkifogásolt művelet teljesítésének napját, összegét és típusát, IX.2.3.b) pontban foglalt esetben az Ügyfél bejelentkezési azonosítóját, IX.2.3.c) pontban foglalt esetben az Ügyfél bejelentkezési azonosítóját, valamint az Ügyfélnak az Aláírólemez és az Aláíró Jelszó letiltására vonatkozó határozott, egyértelmű kérését.
5. **Eljárás jogosulatlan művelet esetén:** A IX.2.3.a) pontban foglalt bejelentés alapján a Bank a megkifogásolt műveletet az Ügyfél bejelentésének beérkezésétől számított 8 munkanapon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet írásban értesíti.
6. **Eljárás szoftver birtokból kikerülése esetén:** A IX.2.3.b) pontban foglalt bejelentés alapján a Bank az Aláíró Jelszót letiltja, és a jelen szerződés IX. fejezetben foglalt rendelkezései alapján új Raiffeisen Express szoftvert telepít az Ügyfélnél, valamint új Aláírólemez és az Aláíró Jelszót bocsát Ügyfél rendelkezésére a hivatalos bejelentést és kérelmet követő 1 munkanapon belül.
7. **Eljárás Aláíró lemez és Jelszó elvesztése esetén:** A IX.2.3.c) pontban foglalt bejelentés alapján a Bank az Aláíró Jelszót letiltja, és új Aláírólemez valamint Aláíró Jelszót bocsát Ügyfél rendelkezésére a hivatalos bejelentést és kérelmet követő 1 munkanapon belül.

A Raiffeisen Direkt [telefonbeszélgetés](#) visszaigazolja az Ügyfél részére a bejelentést és a letiltás megtörténtét. Amennyiben az Ügyfél a letiltást indokolatlannak tartja, úgy a Bank ELBA csoportjánál a Banknál bejelentett módon, [írásban](#) kezdeményezheti a letiltás feloldását. A Bankot nem terheli felelősség a tévesen, illetve illetéktelen személy által kezdeményezett letiltásból eredően az Ügyfelet ért károkért.

Indokolatlan letiltás esetén Ügyfél a mindenkori Kondíciós Listában közzétett díjat köteles megfizetni a Bank részére a Banknak a letiltás feloldásával és az elektronikus kapcsolat helyreállításával kapcsolatban felmerülő költségei megtérítése címén. E díj összegével a Bank az Ügyfél nála vezetett fizetési számláját automatikusan megterheli.

IX.3 Felelősségi szabályok

1. **Bank felelősségvállalása:** A Bank nem vállal felelősséget:

- az Ügyfél telephelyén előállított, de még el nem küldött adatokban történt adatváltoztatás felismeréséért, illetve
- az Ügyfél termináljára megérkezett adatsomag tartalmában történő, a megérkezés után a rendszeren kívüli adatváltoztatásért.
- A számítógépes program által felkínált ellenőrzéseknek Ügyfél köteles eleget tenni és ennek elmulasztásából eredő összes kárt az Ügyfél maga viseli.

2. **Javítás, jegyzőkönyv:** Szoftvert kizárólag a Bank (vagy az általa megbízott személy) jogosult javítani, karbantartani és módosítani. Ha az Ügyfél a Szoftver beállításán, adatbázisain, illetve installálásán változtat, vagy ha a javítás az Ügyfél érdekkörébe tartozó okra vezethető vissza (így különösen az Ügyfél számítógépének meghibásodása, cseréje, rongálása, bűncselekmény, épület beázása, stb.) az ebből eredő valamennyi kárt és költséget az Ügyfél köteles megtéríteni.

Abban az esetben, ha igénybe veszi azon szolgáltatást, hogy a Bank (vagy az általa megbízott cég) végzi a telepítést, a kárigény érvényesíthetősége érdekében Banknak jogában áll a telepítést követően részletes jegyzőkönyvben rögzíteni Ügyfél számítógépének beállításait (CPU, RAM, HDD, könyvtárstruktúra, stb.) valamint a letelepített szoftver környezetét.

3. **Értesítés meghibásodásról:** Az Ügyfél a Szoftver meghibásodásának tényéről köteles a Bankot haladéktalanul értesíteni, és felel e kötelezettségének késedelmes teljesítéséből származó minden kárért.

4. **Kárfelelősség:** A IX.2.3.a)-c) pont szerinti bejelentés megtételét megelőzően bekövetkezett a **Felszerelés, a Szoftver, az Aláírólemez, illetve az Aláírójelszó elvesztéséből, ellopásából vagy elrablásából** eredő kárért a hatályban lévő vonatkozó jogszabályoknak megfelelően negyvenötezer forint erejéig az Ügyfél, a bejelentés megtételét követően bekövetkezett kárért a Bank felel.

A hatályban lévő vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az Ügyfél legfeljebb negyvenötezer forint erejéig viseli a bekövetkezett kárt, kivéve, ha a Bank bizonyítja, hogy a kár az Ügyfél szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása folytán következett be.

Ügyfelet nem terheli a fenti negyvenötezer forintig megállapított felelősség, ha a kárt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény szerint készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz használatával történt vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt személyes biztonsági elemek – így PIN-kód – nélkül használták, vagy Bank a IX.2.3. pontban foglalt – az Ügyfél bejelentési kötelezettségének megtételét lehetővé tevő szolgáltatás nyújtásával történő - kötelezettségének bizonyíthatóan nem tett eleget.

Bank mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az Ügyfél csalárd módon eljárva okozta, vagy a kár az Ügyfél IX.2.3.a)-c) pont szerinti bejelentési kötelezettségének szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegése folytán következett be.

5. **Felelősség a Kapcsolattartóért:** Ügyfél - függetlenül a Kapcsolattartóval fennálló jogviszonyának minőségétől - mindaddig teljes felelősséggel tartozik a Kapcsolattartó tevékenységéért illetve mulasztásáért amíg Ügyfél a Kapcsolattartó Szoftver-kezelési jogosultságának visszavonását Bank felé írásban, a Bank által igazoltan átvett módon be nem jelenti.

6. **A javítás megkezdése:** Felszerelés meghibásodása esetén a Bank az Ügyfél által telefaxon küldött értesítés kézhezvétele után, az adatcserét meghiúsító hiba esetén 1 munkanapon belül, zavaró hiba esetén legkésőbb 72 órán belül megkezdje a javítást vagy kicserélést, feltéve, ha az értesítés banki munkanapon 8 és 12 óra között érkezik és a javítási tevékenység nem munkaszüneti napra esik. Bank sürgősségi felár ellenében vállalhatja a hiba jelen pontban megadott javítási határidőnél gyorsabban történő elhárítását.

7. **Banki felszerelés meghibásodása:** Ha a Felszereléssel közvetlen számítógépes kapcsolatban álló banki fogadó oldal hardvere, illetve szoftvere meghibásodik, vagy bármely egyéb okból működésképtelenné válik, Bank az Ügyfelet erről a tényről haladéktalanul tájékoztatja és köteles a hiba kijavításának megkezdéséről a lehető leggyorsabban gondoskodni. A Banknak a szolgáltatás átmeneti szüneteltetésével kapcsolatos bármilyen kárfelelőssége akkor áll be, ha

- tájékoztatási kötelezettségét nem teljesíti, és
- a működésképtelenséget súlyosan gondatlan magatartása okozta.

8. **Felelősség vis maiorért:** Ha a Felszerelés valamely közüzem hibájából, vagy elemi kár következtében, vagy más vis maior folytán válik üzemképtelenné, az ebből kifolyólag Ügyfélnél felmerülő kárért a Bank nem felel.

9. **Alternatív adattovábbítás:** Ügyfél az átutalásait a Szoftver bármely okból történő meghibásodása esetén a hiba elhárításáig írásbeli formanyomtatványon (összesítővel), az egyéb megállapodásban foglalt

módon vagy - ha a hiba fajtája megengedi - mágneses adathordozón köteles továbbítani a Bank felé.

10. **Felelősség nem rendeltetésszerű használatból eredő kárért:** A Felszerelés vagy annak részeinek a Fizetési számla-szerződés kereteitől eltérő használatából (másolás, módosítás, rongálás) eredő kár az Ügyfél kizárólagos felelősségi körébe tartozik. Ügyfél az igazoltan a fenti körben keletkezett károkért való felelősségét jogszerűen nem zárhatja ki, illetve nem mérsékelheti.
11. **Felelősség a Fizetési számla-szerződés megszűnéséből eredő károkért:** Amennyiben a Fizetési számla-szerződés az Ügyfél szerződésszegése következtében szűnik meg, akkor az ebből és a számítógépes kapcsolatrendszer megszűnéséből keletkező károkért való felelősség az Ügyfelet terheli.
12. **Kifogás:** Ügyfél a IX. pont alapján működő szolgáltatással kapcsolatos egyéb kifogásait (ide nem értve: IX.2.3.a)-c) pontokban foglaltakat és az egyéb külön rendezett kérdéseket) írásban a név, a terminálazonosító, a bankszámlaszám (fizetésiszámlaszám) megjelölésével és a kifogás indoklásával – a tudomásszerzéstől számított 8 napon belül - teheti meg. Bank a kifogást annak kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül megvizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet tájékoztatja.
13. [A Raiffeisen Expressz szolgáltatásokra vonatkozó megállapodásba, Általános Szerződési Feltételekbe vagy jogszabályba ütköző használata esetén a Banknak jogában áll az Aláírólemez és Aláírójelszót haladéktalanul - külön figyelmeztetés nélkül - visszavonni, letiltani és/vagy a szolgáltatásra vonatkozó szerződést azonnali hatállyal felmondani.](#)

IX.4 A Költségek viselése

1. **Karbantartás, javítás, kicserélés:** A Felszerelés karbantartásának, megjavításának vagy kicserélésének költségei a Bankot terhelik kivéve, ha az Ügyfél megszegi a rendeltetésszerű használatra vonatkozó kötelezettségét, vagy ha a javítás az Ügyfél érdekkörébe tartozó okra visszavezethetően válik szükségessé.
2. **Fizetési számla megterhelése:** A Felszerelés Bank által biztosított elemei karbantartásának, megjavításának vagy kicserélésének költségeivel, ha azok bizonyítottan az Ügyfelet terhelik, a Bank jogosult Ügyfél Fizetési számláját közvetlenül megterhelni a javítás vagy kicserélés költségének megfelelő összeggel.
3. **Üzemeltetési költségek:** A Felszerelés Bank által biztosított elemei használatának egyéb üzemeltetési költségei az Ügyfelet terhelik.

IX.5 Megszűnés

1. **A Fizetési számla-szerződés megszűnésének jogkövetkezménye:** A Fizetési számla-szerződés megszűnését követően a Bank jogosult Ügyfél elektronikus kapcsolatát letiltani. A REX szolgáltatást

egyébként Ügyfél az Aláírólemez és Jelszó visszavonásával, letiltásával bármikor jogosult megszüntetni. Bank a REX szolgáltatást az Ügyfél 60 napos előzetes értesítésével szüntetheti meg, illetve Ügyfél súlyos vagy ismételt szerződésszegése esetén azonnali hatállyal jogosult a REX szolgáltatást felmondani.

X. TELEFAXON ADOTT MEGBÍZÁSOK TELJESÍTÉSE

1. **Vasco-hitelesítés:** Bank az Ügyfél Banknál vezetett összes számlája tekintetében, annak terhére az Ügyfél által telefaxon megküldött, ún. VASCO hitelesítéssel ellátott megbízásokat teljesíti, továbbá bármely, a Banknál az Ügyfél képviselőjére bejelentett személyek által, az "aláírási kartonnak" megfelelő módon aláírt és az ún. VASCO hitelesítéssel ellátott, a Bank részére telefaxon megküldött szerződést eredetinek és cégszerűen aláírtnak fogadja el. A VASCO igénybevételét Ügyfél az arra vonatkozó Igénylevel Bankhoz történő eljuttatásával kérheti Banktól.
2. **Kárfelelősség:** Ügyfél a telefaxon adott megbízások hitelességének és hitelesíthetőségének kockázatának tudatában az ebből eredő esetleges károkat vállalni köteles.
3. **Felhatalmazás visszavonása:** A Banknak a VASCO hitelesítéssel ellátott megbízások teljesítésére adott felhatalmazás kizárólag írásban vonható vissza, és csak akkor érvényes, ha a visszavonó nyilatkozaton a Bank "beérkezett" bélyegzője a beérkezési dátummal szerepel.

XI. RAIFFEISEN DIREKTNET SZOLGÁLTATÁS

1. **Raiffeisen DirektNet.** A Raiffeisen DirektNet rendszeren (a továbbiakban: Rendszer) keresztül biztosítja Ügyfél Fizetési számlái felett önállóan rendelkezni jogosult személy(ek) részére (vagy Ügyfél által megjelölt Fizetési számlája tekintetében állandó meghatalmazással rendelkező meghatalmazottja) részére, hogy Banknál vezetett fizetési számláira vonatkozóan
 - egyenleg és számlaforgalom információt kérhet, valamint a
 - mindenkori Kondíciós Listában meghatározott összeg- és darabszám határon belül megbízásokat adhat a Rendszer által mindenkor felkínált körben.

Rögzítési és betekintési joggal rendelkező (Rögzítésre jogosult)

Ügyfél fizetési számlái felett rendelkezni nem jogosult, állandó meghatalmazással nem rendelkező személy(ek) részére jogosultságot biztosíthat arra, hogy a DirektNet rendszer használata útján Ügyfél Banknál vezetett valamennyi, vagy - választása szerinti - egyes fizetési számláira vonatkozóan

- egyenleg és számlaforgalom információt kérjen (ide értve a rendszerben rögzített, várakozó megbízásokba való betekintést), valamint a
- mindenkor Kondíciós Listában meghatározott összeg- és darabszám határon belül megbízásokat, illetve azok módosítását, törlését, visszautasítását rögzítheti, a Rendszer által mindenkor felkínált körben (a továbbiakban: Rögzítésre jogosult).

A Rögzítésre jogosult által rögzített művelet kizárólag megjelenítésre kerül a rendszerben, de annak tényleges megbízásként történő kezelésére és teljesítésére kizárólag abban az esetben kerül sor, ha erről - a rögzített művelet jóváhagyásával - a fizetési számla tekintetében arra jogosult Meghatalmazott(ak) rendelkezik (rendelkeznek).

2. **A Raiffeisen DirektNet igénybevétele.** Ügyfél a Rendszer szolgáltatásainak igénybe vételét a Bank által rendelkezésére bocsátott Formanyomtatvány kitöltésével a Bank bármely bankfiókjában kezdeményezheti. Az igénylés feltétele, hogy Ügyfél egyidejűleg a Raiffeisen Direkt szolgáltatást is igényelje, vagy Raiffeisen Direkt szolgáltatásra vonatkozó szerződéssel rendelkezzen. Ügyfél – ugyancsak a Formanyomtatvány benyújtásával - a Bankhoz bejelentett állandó meghatalmazottja(i) részére is biztosíthatja a Rendszer szolgáltatásainak igénybe vételét, de kizárólag akkor, ha a meghatalmazott az Ügyfél adott Banknál vezetett számlája tekintetében állandó meghatalmazással rendelkezik. Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy a DirektNet hozzáférésre jogosult állandó meghatalmazottja(i) a Rendszer használatára vonatkozó, a jelen Általános Szerződési Feltételekben részletezett szerződéses rendelkezéseket, továbbá a DirektNet Felhasználói Kézikönyvben rögzített használati előírásokat megismerjék és betartsák, az ennek elmulasztásából eredően keletkezett károkért a Bank nem felel.

3. **Raiffeisen DirektNet Felhasználói Kézikönyv.** A Rendszer igénybe vételéhez Ügyfél a DirektNet Felhasználói Kézikönyvben [továbbiakban: Kézikönyv] meghatározott technikai feltételeket biztosítja. A Bank a Kézikönyvet, valamint a Rendszer használatbavételéhez szükséges egyéb információkat és kiegészítő eszközöket internetes honlapján (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 köteles a Rendszer használatbavétele során követni a Kézikönyvben leírt eljárásokat. Ügyfél számára felhasználói jogosultságot kizárólag ezen eljárások pontos végrehajtása és valós felhasználói adatainak megadása biztosít, a

Kézikönyvben leírtaktól való bármilyen eltérés esetén a Rendszer szolgáltatásai nem vehetők igénybe.

4. **A Raiffeisen DirektNet útján küldött vagy fogadott megbízások teljesítésének előfeltételei.** Bank az Ügyfél megbízásait csak a felhasználói jogosultság jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerinti megszerzését (így különösen a Bank által megadott DirektNet aktiváló kóddal történt aktiválást, illetve a Bank által megadott Direkt Azonosító és az Ügyfél, a Meghatalmazott, illetve Rögzítésre jogosult által választott DirektNet jelszó megadását és megfelelő használatát) követően teljesíti. Bank az elektronikus úton küldött, formai 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.

5. **A Raiffeisen DirektNet szoftvere.** Bank a lehetőségekhez képest vállalja a mindenkor legújabb szoftververzió bevezetését, amelyet Ügyfél köteles használatba venni. Amennyiben Ügyfél e kötelezettségének nem tesz eleget, Bank a korábbi verzió alkalmazását és egyben a Rendszer további használatát letilthatja.

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

6. **Raiffeisen DirektNet adatrögzítés.** 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 - azonosító adatainak vizsgálata útján történő - előzetes azonosításának tényét.

7. **DirektNet útján adott megbízások teljesítése.** Bank mindenkor hatályos Kondíciós Listájában teszi közzé a DirektNet szolgáltatásra vonatkozó tranzakciós korlátozásokat, limithatárokat (**napi utalható összeg**), illetve azon banki napon belüli záró időpontot(kaj)t, ameddig a tárgynapon beadott megbízást a tárgynapon teljesíti. 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 DirektNet útján hétfégen, illetve munkaszüneti napon adott

megbízásokat a legközelebbi banki munkanapon teljesíti.

Ügyfél tudomással bír arról, hogy amennyiben az előre megadott értéknapos átutalási megbízás teljes fedezetét, egyidejűleg és eredményesen adott zárolási megbízással nem biztosítja, illetve a szükséges fedezetet legkésőbb az értéknapot megelőző banki napon a terhelendő Fizetési számlán nem helyezi el, abban az esetben Bank nem vállal felelősséget a megbízás megadott értéknapon történő teljesüléséért.

Raiffeisen DirektNet szolgáltatásokkal kapcsolatosan a jelen szerződés alapján a Bank által felszámításra kerülő kamat, jutalék, díj és költség összegét a Bank a mindenkori Kondíciós Listában teszi közzé.

Bank a Kondíciós Listában meghatározott limitösszeget meghaladó megbízás teljesítését a Bank VASCO szolgáltatásának egyidejű igénybevételéhez kötheti, illetve korlátozhatja, vagy visszautasíthatja.

8. **Fizetési számlakivonat és reklamáció a DirektNet útján adott megbízásokkal kapcsolatban.**

Bank az Ügyfelet az érintett fizetési számlára vonatkozó fizetésiszámla-kivonat útján tájékoztatja a DirektNet útján adott megbízások teljesítéséről. Bank DirektNet útján adott megbízást az Ügyfél részéről elfogadottnak tekint, amennyiben az Ügyfél a megbízás helyesbítését az Általános Üzleti Feltételek 1. rész XV. Helyesbítés fejezet rendelkezései szerint nem kezdeményezi. A helyesbítés iránti kérelemben közölni kell az Ügyfél nevét, címét, törzsszámát, a megbízás benyújtásának módját, valamint a kifogásolt művelet teljesítésének időpontját, összegét és típusát. A kérelmet a Bank, annak beérkezésétől számított 15 napon belül vizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet írásban, vagy az általa kívánt egyéb formában értesíti.

9. **A Raiffeisen DirektNet szolgáltatás megszüntetése.**

Ügyfél a Bankhoz intézett, bármely bankfiókban benyújtott egyoldalú írásbeli nyilatkozatával, vagy Raiffeisen Direkt útján (Direkt PIN kód és Direkt Azonosító használatával) bármikor kezdeményezheti a Rendszer további használatának megszüntetését. A Raiffeisen Direkt telefonos szolgáltatáshoz való hozzáférés megszüntetése automatikusan megszünteti a Rendszer használatát is. A Rendszer használatát az Ügyfél tekintetében a Bank automatikusan megszünteti (letiltja) abban az esetben is, ha az Ügyfél Banknál vezetett fizetési számlái megszűnnek. Bank a Rendszerhez történő hozzáférést az Ügyfél megszüntető nyilatkozatának befogadásával vagy a Raiffeisen Direkt útján történő közlésével vagy az utolsó Banknál vezetett fizetési számlájának megszűnésével egyidejűleg szünteti meg. Bank jogosult továbbá a Rendszer használatát **külön figyelmeztetés nélkül - a DirektNet jelszó és Direkt Azonosítót**

visszavonásával, letiltásával - azonnali hatállyal letiltani, amennyiben Ügyfél vagy állandó meghatalmazottja a jelen Általános Szerződési Feltételeknek, illetve a Kézikönyvnek a Rendszer használatára vonatkozó bármely rendelkezését súlyosan megszegi **vagy egyébként jogszabályba ütközően jár el.** Bank a Raiffeisen DirektNet szolgáltatást egyéb esetekben az Ügyfél 60 napos előzetes értesítésével jogosult felmondani.

10. **A DirektNet szolgáltatás titkos kódjának és azonosítójának őrzése, illetve letiltása.**

Ügyfél, illetve Meghatalmazottja a Raiffeisen DirektNet szolgáltatást kizárólag az igénybevételének feltételeire vonatkozó jelen szerződésben foglalt szabályoknak megfelelően használhatja. Ügyfél, illetve az állandó meghatalmazott és a Rögzítésre jogosult köteles a DirektNet Aktiváló kód, a Direkt Azonosító, illetve a Raiffeisen DirektNet rendszer alkalmazásához szükséges – a Kézikönyvben meghatározott – azonosító adatok és DirektNet jelszó titkosságáról, biztonságos tárolásáról, illetve harmadik személyek általi hozzáférhetetlenségéről gondoskodni.

Amennyiben a DirektNet aktiváló kód, a Direkt Azonosító, illetve a DirektNet jelszó vagy a Raiffeisen DirektNet rendszer használatához szükséges egyéb azonosító adat elvesz 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 adatait, állandó meghatalmazott általi bejelentés esetén a meghatalmazott nevét is, a pontos számlaszámot, a bejelentés indokát, valamint a bejelentőnek a Raiffeisen DirektNet rendszer 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 DirektNet csatorna - az érintett azonosító kóddal, jelszóval, illetve adatokkal történő - hozzáférést letiltja. Azon Ügyfél, illetve állandó meghatalmazott, akinek tekintetében a szolgáltatás letiltásra került, a szolgáltatás csak annak

részére történő ismételt igénylését követően vehető újra igénybe.

11. **Felelősség a DirektNet szolgáltatás letiltása esetén.**

A XI. 10. pont szerinti letiltás kezdeményezés (bejelentés) megtételét megelőzően bekövetkezett, a DirektNet aktiváló kód, a Direkt Azonosító, illetve a DirektNet jelszó elvesztéséből, ellopásából vagy elrablásából eredő kárért a hatályban lévő vonatkozó jogszabályoknak megfelelően negyvenötezer forint erejéig az Ügyfél, a bejelentés megtételét követően bekövetkezett kárért a Bank felel.

A hatályban lévő vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az Ügyfél legfeljebb negyvenötezer forint erejéig viseli a bekövetkezett kárt, kivéve, ha a Bank bizonyítja, hogy a kár az Ügyfél szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása folytán következett be.

Ügyfelet nem terheli a fenti negyvenötezer forintig megállapított felelősség, ha a kárt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény szerint készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz használatával történt vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt személyes biztonsági elemek – így a DirektNet aktiváló kód, a Direkt Azonosító és/vagy a DirektNet jelszó – nélkül használták, vagy Bank a XI.10. pontban foglalt – az Ügyfél bejelentési kötelezettségének megtételét lehetővé tevő szolgáltatás nyújtásával történő - kötelezettségének bizonyíthatóan nem tett eleget.

Bank mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az Ügyfél csalárd módon eljárva okozta, vagy a kár az Ügyfél XI.10. pont szerinti bejelentési kötelezettségének szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegése folytán következett be.

Bank nem felelős továbbá 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.

12. **Egyéb, a DirektNet szolgáltatásra vonatkozó felelősségi szabályok.** Ügyfél a tőle elvárható módon köteles biztosítani annak feltételeit, hogy az általa a DirektNet csatornához történő hozzáférés céljára mindenkor használt számítástechnikai készülék az Internet hálózathoz csatlakozásra, továbbá a Bank

által küldött üzenetek fogadására, illetve a tranzakciók kezdeményezésére, indítására alkalmas állapotban legyen.

Ügyfél tudomással bír továbbá arról, hogy a jelen szerződés alapján nyújtott szolgáltatás nem garantált eredményességgel működő telekommunikációs csatorna, melynek megfelelően Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy Bank nem tartozik felelősséggel azokért az esetlegesen bekövetkező károkért, veszteségekért, költségekért, amelyek az internet használatából, használatra képtelen állapotából, nem megfelelő működéséből, üzemzavarból, az adatok bárki által történő illetéktelen megváltoztatásából keletkeznek, illetve amelyek az információ továbbítási késedelemből, számítógépes vírusból, vonal- vagy rendszerhibából, vagy más hasonló okból származnak.

Az internetes kapcsolatteremtés Ügyfélnél felmerülő költségei (így különösen az Ügyfél internet szolgáltatóját megillető bármilyen díj, az Ügyfél tulajdonát képező hardver és/vagy szoftver infrastruktúra beszerzési és fenntartási költségei, telefonvonal használatával Ügyfélnél felmerülő költségek, stb.) kizárólag az Ügyfelet terhelik.

13. **A DirektNet csatornára vonatkozó szerződéses feltételek módosítása.** Az igénybe vett szolgáltatások tekintetében kikötött kamatok, díjak, költségek, illetve az egyéb szerződéses feltételek módosítása tekintetében a Bank mindenkor hatályos Általános Üzleti Feltételei 1. rész XIX. Fejezetének rendelkezései az irányadók.

XII. RAIFFEISEN DIREKT SZOLGÁLTATÁS

1. **Raiffeisen Direkt.** a Bank által működtetett telefonos szolgálat, amelyen keresztül Ügyfél – feltéve, hogy Ügyfél mobil telefonnal rendelkezik és mobil telefonszámát a Bankhoz bejelentette - a Bank mindenkor hatályos Kondíciós Listájában megjelölt elérhetőségi időtartamon belül – az Ügyfél megfelelő azonosításának megtörténtét követően - bonyolíthatja az alábbi műveleteket a vonatkozó szerződésben és a Kondíciós Listában meghatározott feltételek szerint:

- Bankkal megkötött és a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződésében meghatározott körben megbízásokat adhat, a mindenkori Kondíciós Listában közzétett összeghatáron belül;
- a Bankkal kötött és a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó bármely ügyletről, szerződéséről információt kérhet, számlakivonatot igényelhet;
- tájékoztatást kérhet a Bank által nyújtott pénzügyi szolgáltatásokról és azok üzleti kondícióiról;

- jelezheti szerződéskötési szándékát bármely, a Bank által kínált pénzügyi szolgáltatásra vonatkozóan;
- bankkártyáját letilthatja, illetve a bankkártyával kapcsolatos egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe;
- bejelentheti panaszát, reklamációját.

2. A Raiffeisen Direkt szolgáltatás igénybevételére jogosult(ak) Ügyfél, illetve Ügyfél nevében, a fizetési számlája felett önálló rendelkezésre jogosult képviselője a Raiffeisen Direkten keresztül bonyolíthatja a jelen fejezet 1. pontban felsorolt műveleteket a megfelelő azonosítását és a Raiffeisen Direkt szolgáltatásai az Ügyfél által kezdeményezett aktiválásának megtörténtét követően. Az aktiválást Ügyfél az általa megadott mobil telefonszámra a Bank által SMS üzenetben megküldött, véletlenszerűen generált 4 számjegyű egyszer használatos aktiváló személyazonosító kód (Aktiváló kód) birtokában kezdeményezheti. Az aktiválás a Raiffeisen Direkt telefonszámának felhívásával és az Aktiváló kód megadásával történik. Aktiválást követően Ügyfél megadja az általa választott 4 számjegyű személyazonosító kódot (Direkt PIN kód), amely a továbbiakban Ügyfél azonosítására szolgál.

A Raiffeisen Direktbe történő belépéskor Bank az Ügyfelet a 8 számjegyű Direkt azonosító száma (Direkt Azonosító), valamint a Direkt PIN kód alapján azonosítja. A Direkt PIN kód háromszori téves megadása esetén a Direkt PIN kód automatikusan felfüggesztésre, illetve Ügyfél rendelkezése alapján letiltásra kerül.

A Raiffeisen Direkt szolgáltatásait az Ügyfél által bejelentett állandó meghatalmazottak is igénybe vehetik a saját Aktiváló kódjukkal történt aktiválást követően, az aktiváláskor Bank részére megadott saját Direkt PIN kódjuk alkalmazásával (az Ügyfél nevében önálló rendelkezésre jogosult képviselő és állandó meghatalmazott a továbbiakban együtt: meghatalmazott), amennyiben Ügyfél valamennyi Banknál vezetett fizetési számlája tekintetében rendelkeznek állandó meghatalmazással. Ügyfél, illetve meghatalmazottja bármikor kezdeményezheti Direkt PIN kódjának megváltoztatását.

3. A Raiffeisen Direkt igénybevétele Ügyfél a Raiffeisen Direkt szolgáltatásainak igénybevételét a Bank ezen szolgáltatás igénylésére szolgáló adatlapjának kitöltésével és Bankhoz történő benyújtásával kezdeményezheti. Meghatalmazottja részére kizárólag Ügyfél igényelheti Direkt PIN kiadását, szintén ezen adattal. Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy meghatalmazottai a Raiffeisen Direktrre vonatkozó rendelkezéseket megismerjék és betartsák, ennek elmulasztásából eredően az Ügyfélnél keletkezett kárért a Bank nem felel. Bank az Aktiváló kód rendelkezésre bocsátásával egyidejűleg közli az

Aktiváló kód birtokosával (Ügyfél/meghatalmazott) a Direkt Azonosítót is.

4. Raiffeisen Direkt adatrögzítés: Ügyfél hozzájárul ahhoz – és egyben tudomásul veszi –, hogy a Bank számítástechnikai rendszerei által előállított listák megfelelő bizonyítékként szolgálnak az Ügyféllel szemben az azokon rögzített banki műveletek végrehajtására vonatkozóan, valamint igazolják az Ügyfél Direkt Azonosítóján és Direkt PIN kódján keresztül történő előzetes azonosítás tényét.

5. Raiffeisen Direkt útján adott megbízások teljesítése Bank a Raiffeisen Direkt szolgáltatásokat érintő, a Bank által megállapított napi utalható összeg-, illetve tranzakciószám korlátozásokat a mindenkori Kondíciós Listában teszi közzé. Ha Ügyfél másként nem rendelkezik, Bank a Raiffeisen Direktbe a Kondíciós Listában 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. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Raiffeisen Direkt útján hétvégén, illetve munkaszüneti napon adott megbízásokat Bank a megbízás napját követő első munkanapon érkezettnek tekinti és ennek megfelelően teljesíti.

Bank a Raiffeisen Direkt útján adott megbízások teljesítését, illetve az annak útján kért információk kiadását - a saját kizárólagos hatáskörében egyoldalúan kialakított – azonosítási eljárás, biztonsági ellenőrzés eredményétől teheti függővé és ezen eljárások akár részbeni sikertelensége esetén jogosult a megbízás, információkérés teljesítésének megtagadására.

Az Ügyfél által igénybevett Raiffeisen Direkt szolgáltatásokkal kapcsolatosan a Bank által felszámításra kerülő kamat, jutalék, díj és költség összegét a Bank szintén a mindenkori Kondíciós Listában teszi közzé.

6. Fizetési számlakivonat és reklamáció a Raiffeisen Direkten keresztül adott megbízásokkal kapcsolatban Bank az Ügyfelet az érintett fizetési számlára vonatkozó fizetésiszámlakivonat útján tájékoztatja a Raiffeisen Direkt útján adott megbízások teljesítéséről. Bank a Raiffeisen Direkt útján adott megbízást az Ügyfél részéről elfogadottnak tekinti, amennyiben az Ügyfél a megbízás helyesbítését az Általános Üzleti Feltételek 1. rész XV. Helyesbítés fejezet rendelkezései szerint nem kezdeményezi. A helyesbítés iránti kérelemben közölni kell az Ügyfél nevét, címét, törzsszámát, a megbízás benyújtásának módját, valamint a kifogásolt művelet teljesítésének időpontját, összegét és típusát. A kérelmet a Bank, annak beérkezésétől számított 15 napon belül

kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet írásban, vagy az általa kívánt egyéb formában értesíti.

- 7. A Raiffeisen Direkt szolgáltatás megszüntetése** Ügyfél a Raiffeisen Direkt szolgáltatásainak igénybevételéről bármikor, a Bankhoz intézett írásbeli nyilatkozatában lemondhat, illetőleg a meghatalmazottak igénybevételi jogosultságát letilthatja. Ügyfél/ meghatalmazott Raiffeisen Direkt szolgáltatás igénybevételéhez történő hozzáféréseinek megszűnése (lemondás, letiltás) az esetleges Raiffeisen DirektNet internetes szolgáltatáshoz történő hozzáférést is automatikusan megszünteti.

Banknak jogában áll az Ügyfél, illetve Meghatalmazottja hozzáféréseit haladéktalanul - külön figyelmeztetés nélkül – megszüntetni, a Direkt PIN kódot visszavonni, letiltani amennyiben Ügyfél, illetve Meghatalmazottja a Raiffeisen Direkt szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szabályokba vagy jogszabályba ütközően jár el.

- 8. A Raiffeisen Direkt szolgáltatás titkos kódjának és azonosítójának őrzése, tiltása**

Ügyfél illetve meghatalmazott a Raiffeisen Direkt szolgáltatást kizárólag az igénybevételének feltételeire vonatkozó szabályoknak megfelelően használhatja. Köteles minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést megtenni annak érdekében, hogy a Raiffeisen Direkt szolgáltatás használatához szükséges eszközt - így a személyazonosító kódot (Direkt Azonosító, Aktiváló kód, illetve Direkt PIN kód) vagy egyéb kódot - biztonságban tartsa, azt titkosan tárolja és kezelje.

Ügyfél, illetve a meghatalmazott haladéktalanul köteles a Banknak bejelenteni az Aktiváló kód, a Direkt Azonosító, illetve a Direkt PIN elvesztését, illetőleg jogosulatlan harmadik személy tudomására jutása, jogosulatlan harmadik személy általi használata tényét. A Bank letiltás kezdeményezést elfogad más személytől is, ha Ügyfél, illetve a meghatalmazott az intézkedésben gátolva van, és e körülményt a bejelentő valószínűsíteni tudja. A bejelentés a hét minden napján, a nap 24 órájában megtehető a Raiffeisen Direkt hívószámán. A Bank a bejelentést akkor tekinti érvényesnek, ha az tartalmazza az Ügyfél nevét, címét, törzsszámát, meghatalmazott általi bejelentés esetén a meghatalmazott nevét is, továbbá a bejelentés indokát, valamint a bejelentőnek az Aktiváló kód, a Direkt Azonosító, illetve a Direkt PIN kód letiltására vonatkozó határozott, egyértelmű kérését. Bank a bejelentés alapján az Aktiváló kódot, a Direkt Azonosítót, illetve a Direkt PIN kódot haladéktalanul letiltja.

A letiltást követően Ügyfél illetve meghatalmazottja a Raiffeisen Direkt szolgáltatást csak újraaktiválást követően veheti igénybe, amelyhez szükséges új Aktiváló kódot Bank az Ügyfél illetve meghatalmazottja

kérésére SMS üzenetben küldi meg Ügyfél illetve meghatalmazottja részére. Az újraaktiválás és az új Direkt PIN kód megadása a jelen fejezet 2. pontjában foglaltak szerint történik.

- 9. Felelősség a DirektNet szolgáltatás letiltása esetén:** A letiltás kezdeményezés (bejelentés) megtételét megelőzően bekövetkezett, az Aktiváló kód, a Direkt Azonosító, illetve a Direkt PIN kód ellopásából vagy elrablásából eredő kárért a hatályban lévő vonatkozó jogszabályoknak megfelelően negyvenötezer forint erejéig az Ügyfél, a bejelentés megtételét követően bekövetkezett kárért a Bank felel.

A hatályban lévő vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az Ügyfél legfeljebb negyvenötezer forint erejéig viseli a bekövetkezett kárt, kivéve, ha a Bank bizonyítja, hogy a kár az Ügyfél szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása folytán következett be.

Ügyfelet nem terheli a fenti negyvenötezer forintig megállapított felelősség, ha a kárt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény szerint készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz használatával történt vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt személyes biztonsági elemek – így Direkt PIN-kód – nélkül használták, vagy Bank - a 24 órás, az Ügyfél bejelentési kötelezettségének megtételét lehetővé tevő szolgáltatás nyújtásával történő - kötelezettségének bizonyíthatóan nem tett eleget.

Bank mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy az Ügyfél/Meghatalmazott a kárt a csalárd módon eljárva okozta, vagy a kár az Ügyfél/ Meghatalmazott bejelentési kötelezettségének szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegése folytán következett be.

- 10. Raiffeisen Direkt csatornára vonatkozó szerződéses feltételek módosítása.** . Az igénybe vett szolgáltatások tekintetében kikötött kamatok, díjak, költségek, illetve az egyéb szerződéses feltételek módosítása tekintetében a Bank mindenkor hatályos Általános Üzleti Feltételei 1. rész XIX. Fejezetének rendelkezései az irányadók.

XIII. REKLAMÁCIÓK, PANASZOK BEJELENTÉSE ÉS KEZELÉSE

1. Panaszok közlése szempontjából ügyfélszolgálatnak tekintendő a Bank minden, ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyisége (pl bankfiókja), illetve telefonon vagy interneten elérhető egysége (pl.: Raiffeisen Direkt, panasz@raiffeisen.hu). A panaszokat a Bank különböző szervezeti egységei teljes nyitvatartási, illetve munkaidejük alatt – az Ügyfelek várakozási sorrendjét fenntartva – fogadják be.

A panasz írásban is benyújtható bármely bankfiókban, vagy postai úton, a "Központi Panaszkezelési Csoport"-nak címzett levélben a Raiffeisen Bank Zrt. Budapest, postafiók 1700. címre. Postai úton történő beküldés esetén a borítékon jól láthatóan fel kell tüntetni a "Panasz" szót. A bankfiók a befogadott panaszt 1 munkanapon belül továbbítja a Központi Panaszkezelő Csoporthoz. Jogi képviselővel eljáró Ügyfél reklamációja esetén a panaszhoz csatolni kell a jogi képviselő meghatalmazását. Panasz beküldhető e-mailen keresztül is a panasz@raiffeisen.hu címre.

A Bank Központi Panaszkezelő Csoportja a panaszt, annak beérkezéstől számított 15 napon belül kivizsgálhatja, érdemben elbírálja és ennek eredményéről az Ügyfél részére írásbeli értesítést küld. A Bank a panaszra írott válaszlevelet az Ügyfél által a panaszon feltüntetett címre postai úton küldi el. Abban az esetben, ha az Ügyfél a reklamáción vagy annak borítékján feladói vagy levelezési címet nem jelölt meg, akkor a válaszlevelet a Bank az Ügyfél utolsó ismert levelezési címére küldi el.

Abban az esetben, ha a Bank álláspontja az Ügyfél számára nem elfogadható, jogorvoslatként - hacsak a felek szerződésben eltérően nem állapodtak meg, avagy jogszabály illetve az Általános Üzleti Feltételek másként nem rendelkeznek - a panasz alapjául szolgáló jogviszony keletkezésétől számított öt éven belül a Polgári Perrendtartás szabályai szerint hatáskörtől függően a Budapesti XX., XXI. és XXIII. Kerületi Bíróság, illetve a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság előtt a Bank ellen peres eljárás indítható. Amennyiben a panasz tárgya a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény hatálya alá tartozó olyan fogyasztói jogvitának minősül, amelyre jogszabály valamely hatóság hatáskörét nem állapítja meg, akkor Ügyfél - bírósági eljárás helyett vagy azt megelőzően - kezdeményezheti a fogyasztóvédelmi törvény szerinti békéltető testület eljárásának lefolytatását.

XIV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. Az Ügyfél által igénybe vett, jelen Általános Szerződési Feltételekben nem részletezett Szolgáltatásokra az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó Igénylésben meghatározottak irányadóak.