

# Raiffeisen Mobil Banking

## Használati útmutató

*Magánszemélyeknek*

2013. május 1.

## **BEVEZETÉS**

### **Kedves Ügyfelünk!**

Örömmel üdvözljük Önt a Raiffeisen Mobil Banking felhasználók között.

Szolgáltatásunkat azzal a céllal fejlesztettük ki, hogy ügyfeleink pénzügyi tranzakcióikat kényelmesen és egyszerűen nyomon követhessék.

Reméljük, hogy a Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás elnyeri tetszését és hozzájárul sikeres együttműködésünkhöz.

A Használati útmutatót a szolgáltatás alaposabb megismerése, és a felhasználás megkönnyítése érdekében készítettük el.

Amennyiben tájékoztatónk elolvasása után kérdése merül fel a Raiffeisen Mobil Banking használatával kapcsolatban, kérjük, hívja a Raiffeisen Direkt telefonos ügyfélszolgálatunkat a 06-40-48-48-48-as helyi tarifával hívható kék számon.

## 1. TECHNIKAI FELTÉTELEK

Mindhárom magyar GSM szolgáltató ügyfelei igénybe vehetik a szolgáltatást, és lehetőség van kompatibilis külföldi GSM szolgáltatóhoz tartozó mobiltelefonszám megadására is.

A Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatáshoz kapcsolódó telefonszámok, amelyekről a Bank az üzeneteket küldi: +36209000848; +36303444540; +36707060660

## 2. DÍJCSOMAGOK

Mobil Banking KÁRTYAINFÓ: automatikus értesítés a kiválasztott bankkártyával végzett valamennyi tranzakcióról: készpénzfelvétel és/vagy vásárlás

Mobil Banking SZÁMLAINFÓ: automatikus értesítés a kiválasztott bankszámlán történt minden 1000 Ft-ot meghaladó tranzakcióról: terhelés és/vagy jóváírás.

## 3. ÉRTESTÉSEK

A Mobil Banking díjcsomagok az alábbi értesítéseket tartalmazzák:

| Mobil Banking díjcsomagok tartalma   |            |            |
|--------------------------------------|------------|------------|
|                                      | Kártyainfó | Számlainfó |
| <b>Bankkártya tranzakció</b>         |            |            |
| Belföldi / külföldi készpénzfelvétel | X          | —          |
| Belföldi / külföldi vásárlás         | X          | —          |
| <b>Bankszámlamozgás</b>              |            |            |
| Jóváírás bankszámlán                 | —          | X          |
| Terhelés bankszámlán                 | —          | X          |
| <b>Interaktív SMS tranzakciók</b>    |            |            |
| Kártyalimit lekérdezés               | X          | —          |
| Egyenleglekérdezés                   | —          | X          |

### **3.1 Automatikus értesítések**

A kártyatranzakciós üzenetek a hét minden napján, a nap 24 órájában, a tranzakciót követően azonnal kiküldésre kerülnek.

A számlatranzakciós üzenetek kiküldése reggel 7 órától az esti banki zárás időpontjáig (kb.19:00-ig) történik.

### **3.2 Interaktív lekérdezések**

*Számlaegyenleg*

- egy bevont számla esetén: *E*
- több bevont számla esetén: az "E<szóköz>" után
  - a 13 jegyű rövidített számlaszám utolsó 9 számjegyének vagy
  - a számla Ügyfél által megadott elnevezésének megadásával, azaz *Pl. E 123456001* vagy *E "elnevezés"*

*Kártyahasználati limitek (készpénzfelvételi és vásárlási limit - napi/maradék)*

- egy bevont kártya esetén: *L*
- több bevont kártya esetén: az "L<szóköz>" után
  - a kért bankkártya 16 jegyű számának vagy
  - a kártya Ügyfél által megadott elnevezésének megadásával, azaz *Pl. L 1234123412341234* vagy *L "elnevezés"*

A meghatározott formátumú SMS a következő számok bármelyikére küldhető:

+36209000848; +36303444540; +36707060660

### **3.3 Üzenetek tartalma**

A Mobil Banking üzenetek az alábbi információkat tartalmazzák:

- tranzakció sikeressége/sikertelensége
- tranzakció típusa
- azonosító adat (számlaszám/kártyaszám)\*
- tranzakció összege
- tranzakciót követő egyenleg
- tranzakció időpontja
- tranzakció helye (csak kártyás tranzakciónál)

Példa Számlainfó üzenetre:

*Terhelés a RAIFFEISEN számlán, -4.874 HUF. Elérhető egyenleg: 37.396,18 HUF 13-04-20 12:00:02  
131111691549027 TELENOR\_MAGYARORSZÁG\_ZRT. A11101192T21111420520*

Példa Kártyainfó üzenetre:

Sikeres vásárlás 524183\*\*\*\*\*7776 számú kártya, 12.645 HUF, Új egyenleg: 98.632,24 HUF 13-04-14 11:00:55 35493817 CBA>VÁC HU

\*Az üzenetekben azonosító adatként alapesetben a Raiffeisen számla / Raiffeisen bankkártya elnevezések szerepelnek. Az ügyfélnek lehetősége van az alapértelmezett beállításoktól eltérő adatot meghatározni maximum 20 karakterben. Amennyiben szerződéskötéskor/módosításkor a bankkártya szám mező kerül kitöltésre, biztonsági okokból az SMS üzenetben csak a bankkártya szám első 6 és utolsó 4 számjegyét tüntetjük fel, a közbelső számjegyeket csillag szimbólumokkal takarjuk ki.

## 4. LIMITEK

Értesítési limit meghatározására Számlainfónál (terhelés és/vagy jóváírás) és Kártyainfónál (készpénzfelvétel és/vagy vásárlás) értesítési típusonként 0 és 10.000 Ft között van lehetőség. Az értesítési limit felső határa devizaszámlák esetén 50 USD, 50 CHF, 35 EUR, illetve 35 GBP. Kártyatranzakcióra a limitösszeg kizárólag forintban adható meg.

*Miként működik a beállított limit?*

A limit azt az értesítési határt jelöli, amely összeg alatti, vagy azzal megegyező összegű tranzakcióról a Bank nem küld üzenetet.

## 5. DÍJAK MEGFIZETÉSE

A havi- és az üzenet díjak (üzenet típusonként) bankszámlán való terhelése a hó utolsó banki munkanapján történik. Az üzenet díjak elszámolási időszaka a tárgyhó előtti hónap utolsó munkanapjától a tárgyhó utolsó munkanapját megelőző naptári napig tart.

A Mobil Banking szolgáltatás díjait, költségeit és jutalékait a Bank mindenkor Lakossági Kondíciós Listája tartalmazza. Az Ügyfél egy igénylés keretében tetszőleges számú saját bankszámlára és bankkártyára (társkártyára is), de csak egy mobiltelefonszámra kérheti a Mobil Banking szolgáltatást (egyszeres díjfizetés). A szolgáltatás több mobiltelefonszámra történő igénylése esetén az igénylést mobiltelefon-számonként kell benyújtani, és a havi díjat, valamint a lekérdezési díjat ennek megfelelően igénylésenként/mobiltelefon-számonként kell megfizetni (többszörös díjfizetés). A Mobil Banking szolgáltatás esedékes díjait az igénylésen erre a célra megjelölt bankszámlára (díjelszámolási számla) terheli a Bank. Díjelszámolási számlának hitelkártya-számla csak abban az esetben adható meg, amennyiben az Ügyfélnek nincsen másik számlája a Raiffeisen Banknál. A Díjelszámolási számla megszűnése esetén – amennyiben az ügyfél új Díjelszámolási számlát nem jelöl meg – a Bank jogosult az Ügyfél Banknál vezetett bármelyik bankszámláját megterhelni a díjak összegével.

## 6. DÍJAK, KEDVEZMÉNYEK

A Szolgáltatás igénybevételének feltételeit, a kapcsolódó kedvezmények részletes leírását az aktuális Raiffeisen Bankszámla, elektronikus szolgáltatások elnevezésű Lakossági Kondíciós Lista tartalmazza.

## 7. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYLÉSE, MÓDOSÍTÁSA, TÖRLÉSE

### *Igénylés*

- a Raiffeisen Direkten keresztül (06-40-48-48-48),
- a Raiffeisen DirektNet szolgáltatás segítségével,
- bármelyik bankfiókban a vonatkozó igénylőlap kitöltésével,
- a [www.raiffeisen.hu](http://www.raiffeisen.hu) honlapról letölthető igénylőlap kitöltésével és postázásával,
- a Bank ATM-jein keresztül (kizárólag Kártyainfó díjcsomag igényelhető).

### *Módosítás, lemondás*

- a Raiffeisen Direkten keresztül (06-40-48-48-48),
- bármelyik bankfiókban változás bejelentő adatlap kitöltésével,
- a [www.raiffeisen.hu](http://www.raiffeisen.hu) honlapról letölthető változás bejelentő adatlap kitöltésével és postázásával.

Lehetőség van a szolgáltatás határozatlan idejű felfüggesztésére, ilyenkor a szolgáltatás nem kerül törlésre, bármikor aktiválható.

## 8. MI A TEENDŐ?

### Telefonszám változás esetén

A módosítást a 7. pontban jelzett módokon kérheti.

### Elveszti, ellopják a telefont

A telefonszám módosítását vagy a szolgáltatás felfüggesztését mihamarabb kezdeményezze a 7. pontban megjelölt módok egyikén. Ez kiemelten fontos, ha a DirektNet egyszer használatos jelszavak is erre a telefonszámra kerültek megküldésre.

### Ismeretlen bankszámlához kapcsolódó értesítéseket kap telefonjára

Kérjük a szükséges intézkedések megtétele érdekében telefonon (06-40-48-48-48) vagy személyesen (bármelyik bankfiókunkban) jelezze a hibás működést!