

BANKSZÁMLASZERZŐDÉS Általános Szerződési Feltételek

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

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

- Szolgáltatások:** A Bankszámlaszerződés (a továbbiakban Bankszámlaszerződés) aláírásával Bank és Ügyfél – továbbiakban együtt Felek - egymással üzleti kapcsolatba lépnek, amelynek keretében Bank az Ügyfél írásbeli kérélmére adatlap/igénylőlap/megbízás/kiegészítő szerződés (továbbiakban Igénylés) alapján az alábbi pénzügyi szolgáltatásokat és kiegészítő szolgáltatásokat (a továbbiakban együttesen Szolgáltatások) nyújtja az Ügyfél részére:
 - Bankszámla nyitása és vezetése (a továbbiakban Bankszámlaszolgáltatás);
 - Betétlekötések elfogadása (Betét-szolgáltatás);
 - Látra szóló betétszámla;
 - Rulírozó betétszámla
 - Bankkártya kibocsátása (Bankkártya szolgáltatás);
 - Késpénz-átutalási megbízások bonyolítása (Késpénz-átutalási megbízás szolgáltatás);
 - Késpénzfelvételi utalvány használata (Késpénzfelvételi utalvány szolgáltatás);
 - Raiffeisen Expressz elektronikus szolgáltatás nyújtása (REX-szolgáltatás);
 - Mobil Banking szolgáltatás;
 - Telefaxon adott megbízások teljesítése;
 - Postafiók bérlete (Postafiók szolgáltatás);Bank fenntartja a jogot a szolgáltatások körének bővítésére.
- A Szolgáltatások igénybevétele később:** A Bank által nyújtott Szolgáltatások igénybevétele feltétele, hogy az Ügyfél a Banknál Bankszámlával rendelkezzen. Amennyiben Ügyfél az 1. pontban felsorolt Szolgáltatások valamelyikét nem veszi igénybe, azt a Bankszámlaszerződés 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 Bankszámlaszerződés rendelkezései, azzal, hogy ha a Bankszámlaszerződés és a Szolgáltatásra vonatkozó Bank által elfogadott és tudomásul vett Igénylés rendelkezései egymásnak ellentmondanak, az Igénylés rendelkezéseit kell alkalmazni.
- Az egyes szolgáltatások megszüntetése:** Az egyes igénybe vett Szolgáltatásokat a Felek a Bankszámlaszerződésre meghatározottak szerint megszüntethetik, mely esetben az adott Szolgáltatás megszűnése nem érinti a Bankszámlaszerződés többi rendelkezésének hatályát.
- Kondíciós Lista, Hirdetmény, Díjtáblázat:** A Szolgáltatások a Bank által hirdetményben közzétett és a Bank által egyoldalúan módosítható mindenkor Kondíciós Lista, vagy egyéb Hirdetmény által, illetve a Díjtáblázatban megállapított

feltételekkel vehetők igénybe, amennyiben a Bankszámlaszerződés másképp nem rendelkezik.

- Értesítés módosításról:** A Bank bármikor jogosult egyoldalúan kezdeményezni a Bankszámlaszerződés módosítását a következő esetekben: jogszabályváltozás; Bank költségeinek növekedése; Banki termékkör megváltozása; a Bank és a Magyar Posta, ill. a nemzetközi bankkártya szervezetek közötti szerződések megváltozása. Bank a Bankszámlaszerződés, ill. a Kondíciós Lista módosítását, ha az az Ügyfélre nézve bármilyen módon hátrányos, annak tervezett hatályba lépését 15 nappal megelőzően az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyeiben hirdetmény útján közzéteszi. Az Ügyfélre nézve nem hátrányos módosításokra a fenti rendelkezés nem vonatkozik. Amennyiben az Ügyfél a számára hátrányos módosítást nem kívánja elfogadni, jogosult a Bankszámlaszerződést a hatálybalépés időpontjára írásban felmondani. A határidő elmulasztásából eredő kárait az Ügyfél maga viseli.
- Állandó és eseti meghatalmazottak:** Ügyfél a Banknál vezetett bankszámlái feletti rendelkezési jog gyakorlására – számlánként vagy összevontan, valamennyi számlára kiterjedően – állandó meghatalmazást adhat egy vagy több személy részére. A meghatalmazás, illetőleg annak visszavonása 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 késpénzkifizetést. Bank Ügyfelet az eseti meghatalmazás, illetve az azon szereplő aláírások hitelessége és hitelesíthetősége kockázatáról ezúton tájékoztatja. Bank szándékosan károkozó vagy súlyosan gondatlan eljárásának kivételével az eseti meghatalmazásból esetlegesen eredő károkért felelősségét kizárja.

II. ÉRTESEK

- Értesítés módja:** Felek közötti valamennyi értesítést és közlést írásban kell elküldeni, melynek módja lehet:
 - igazolt módon történő személyes átadás;
 - postai küldemény;
 - telefax üzenet.
- 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.
- 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 második napon kézbesítettnek tekintendő.

III. A BANKSZÁMLASZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

- Bankszámlaszerződés felmondása:** A Bankszámlaszerződés határozatlan időre szól, melyet bármelyik fél 60 napos határidővel, minden hónap végére szólóan felmondhat. A felmondási idő lejártáig már folyamatba tett, illetve leadott megbízások a Bankszámlaszerződés megszűnését követően is teljesítendőek a Felek eltérő megállapodásának hiányában.
- Fizetési megbízások függőben tartása:** Amennyiben a Bankszámla terhére benyújtott fizetési megbízás fedezethiány miatti függőben tartására kerül sor, úgy a Bankszámlaszerződés kizárólag a függőben tartás jogszabályban vagy egyéb rendelkezésben meghatározott időtartamának leteltét követő időpontra mondható fel.
- Tartozások megfizetése:** A Bank a Bankszámlaszerződés Ügyfél általi felmondással történő megszüntetését ahhoz a feltételhez köti, hogy az Ügyfél köteles a felmondási idő lejártáig a Bankkal szemben fennálló minden tartozását megfizetni, vagy azok megfizetését a Bank által elfogadott módon biztosítani.
- Betétszerződések megszűnése:** A Bankszámlaszerződés megszűnésének esetei nem érintik az Ügyfél Bankkal kötött Betétszerződésének rendelkezéseit, azok a Bankszámlaszerződés megszűnését követően változatlan tartalommal fennmaradnak. A Betétszerződés megszűnésére vonatkozó rendelkezéseket Felek a Betétszolgáltatásról szóló részében szabályozzák.
- Beszámítás:** Bank jogosult az Ügyfél felmondásakor Ügyfél Bankkal szemben fennálló valamennyi tartozását elsődlegesen a Bankszámlával szemben beszámítással érvényesíteni. A beszámítás joga kiterjed a Bankszámlaszerződés megszűnését követően a Bankhoz befolyt összegekre.
- Jogutód nélküli megszűnés:** A Bankszámlaszerződés egyidejűleg megszűnik abban az esetben is, ha bármelyik fél jogutód nélkül megszűnik.
- Szerződésszegés:** A Bankszámlaszerződésnek, továbbá a Bank és Ügyfél közötti bármely egyéb szerződésnek az Ügyfél részéről történő megszegése a Bankszámlaszerződés azonnali hatályú felmondására ad lehetőséget a Bank számára.
- Raiffeisen Direkt és DirektNet szolgáltatás megszűnése:** A Bankszámlaszerződés megszűnése egyidejűleg automatikusan megszünteti a Bankszámlához kapcsolódó Raiffeisen Direkt telefonos és DirektNet internetes szolgáltatáshoz való hozzáférést is.

IV. DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK, KAMATOK

- Ügyfél a Bank által nyújtott szolgáltatásokért a Kondíciós Listában, illetve a Hirdetményében, valamint a Díjtáblázatban részletesen ismertetett díjakat köteles megfizetni.
- Bank a Bankszámlán fennálló követel egyenleg után a Hirdetményben, illetve a Díjtáblázatban meghatározott kamatot fizet Ügyfél részére.
- Amennyiben a pénzügyi feltételek – akár a jegybank intézkedése, akár egyéb körülmények hatására – módosulnak, Bank egyoldalúan módosíthatja (emelheti vagy csökkentheti) a kamatlába(ka)t, erről Ügyfelet haladéktalanul értesíti és esedékes kamatot ennek megfelelően számolja el. A kamat minden negyedév végén esedékes, amelyet a Bank az Ügyfél külön rendelkezése nélkül, a naptári negyedév utolsó napján ír jóvá a Bankszámlán. (a kamatszámítás módja: évi 365/365).

V. BANKSZÁMLA VEZETÉS

V.1 Bankszámla

- Bankszámla:** Bank Ügyfél pénzeszközeinek nyilvántartására és fizetési forgalmának lebonyolítására az Ügyfél megbízásából forint bankszámlát (a továbbiakban: Bankszámla) nyit és vezet, illetve a Bankszámlaszerződésben megjelölt pénznemű és számlaszámú alszámlákat nyit meg az Ügyfél részére:
A Felek megállapodása alapján az Ügyfél a Banknál a Bankszámla 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).
- Bejelentkezési Kód:** Ügyfél csak ún. Bejelentkezési Kód használatára esetén kérhet telefonon bankinformációt a Bankszámlájára vonatkozó adatokat illetően. A Bejelentkezési Kódra vonatkozó adatlap a Bankszámlaszerződés elválaszthatatlan részét képezi.
- Célra rendelt Alszámla:** Amennyiben Ügyfél a Bankszámlájáról 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

- Kondíciós Lista:** Bank a mindenkori Kondíciós Listában teszi közzé azt az időpontot, ameddig a Bankszámla, vagy az Alszámlák terhére forintban, vagy devizában benyújtott pénzforgalmi megbízásokat a beérkezés napján teljesíti.
- A Megbízás teljesítésének pénzneme:** Bank a Bankszámlával illetve Alszámlákkal kapcsolatos pénzforgalmi megbízást Ügyfél rendelkezése szerint

- a Bankszámla/Alszámla devizanemével megegyező devizanemben
- a Bankszámla/Alszámla devizanemétől eltérő devizanemben
- forintban teljesíti.

3. **Megbízás teljesítése:** Amennyiben Ügyfél a pénzforgalmi megbízását a Bankszámla, 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. Bank a Bankszámla, vagy az adott Alszámla terhére annak pénznemétől eltérő pénznemben benyújtott pénzforgalmi megbízásokat – amennyiben azok a mindenkori Kondíciós Listában közzétett időpontig Bankhoz beérkeznek – a következő munkanapon a Bank által jegyzett árfolyamon, a beérkezéstől számított második munkanapi értéknapal teljesíti, míg a devizában vezetett Alszámla terhére, annak devizanemével azonos devizában benyújtott pénzforgalmi megbízásokat – amennyiben azok a mindenkori Kondíciós Listában közzétett időpontig Bankhoz beérkeznek – a második munkanapi értéknapal teljesíti.

Amennyiben a munkanap akár az Amerikai Egyesült Államokban, akár az adott devizanem országában, akár Magyarországon bankszünnap, úgy ez a munkanapok számításánál nem vehető figyelembe.

A megbízások beérkezésére és azok teljesítésére egyebekben a Bank Általános Üzleti Feltételei vonatkoznak. Bank a mindenkori hatályos devizajogszabályoknak való megfelelést valamennyi megbízás tekintetében vizsgálni köteles és a devizajogszabályba ütköző megbízás teljesítését megtagadja.

Bank a pénzforgalmi 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 Bankszámlán az Ügyfél által benyújtott pénzforgalmi megbízás teljesítéséhez szükséges fedezet nem áll rendelkezésre, a Bank a megbízást nem teljesíti és jogosult a megbízásra vonatkozó dokumentációt teljes egészében Ügyfélnek visszaküldeni. Több, egyidejű pénzforgalmi megbízás benyújtása esetén – amennyiben a megbízások teljesítéséhez szükséges fedezet csak részben áll rendelkezésre – Bank a megbízásokat a fedezet erejéig – az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – legjobb belátása szerinti sorrendben teljesíti, mely döntésének következményeireért semmiféle felelősség nem terheli.
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 Bankszámláján 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 Bankszámlaszerződés 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 bejelentse 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 bankszámlája terhére azonnali beszédési megbízás érkezik, és Ügyfél bankszámla-hitelkerettel rendelkezik, Bank az azonnali beszédési megbízást - Ügyfél kifejezett ilyen tartalmú nyilatkozata hiányában - nem teljesíti a bankszámla-hitelkeret terhére, amennyiben a Bankszámlán a szükséges fedezet nem áll rendelkezésre.

V.3 Megszűnés

1. A Bankszámla megszűnése a Bankszámlaszerződés megszűnését vonja maga után, és viszont.

VI. BETÉTSZOLGÁLTATÁS

Betétalszámla

1. **Betét elhelyezése Betétalszámlán:** Bank Ügyfél számára betétalszámlát vagy betétalszámlákat (továbbiakban: Betétalszámla) nyit és vezet. Az Ügyfél által elhelyezett Betétet Bank a Betétalszámlán tartja nyilván.
2. **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 Bankszámlán a szükséges fedezet rendelkezésre áll.
3. **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 mindenkori hatályos jogszabály által meghatározott Egységesített Betéti Kamatláb Mutató (EBKM) a Betétszolgáltatás vonatkozásában megegyezik a jelen pontban rögzített kamatlábbal.
4. **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.

5. **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 lejáratii rendelkezéseivel ellentétben a lekötési időtartam előtt azt felmondja, a Bank válasza szerint vagy

a) a Kondíciós Listában közzétett csökkentett mértékű kamatot fizet a betét után, vagy

b) a lekötött betét ellenében (annak biztosítékául, óvadékként történő lekötésével) az Ügyfél részére hitelt nyújt.

A Betétszolgáltatás azon a napon szűnik meg, amikor a Betét időtartama - tekintettel a Felek általi esetleges meghosszabbításra is – lejár, vagy ha azt az arra jogosult Fél felmondja.

VII. LÁTRA SZÓLÓ BETÉTSZÁMLA

1. Bank az Ügyfél megbízása alapján látraszólo betéti számlát (a továbbiakban Látraszólo Számla) nyit. Ezen a számlán a Bank az Ügyfél minimum két munkanapra elhelyezett megtakarításait kezeli.
2. A Látraszólo Számla terhelésével a Bankszámláról 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 Látraszólo Számlán fennálló követel egyenleg után a Díjtáblázat szerinti kamatot fizet.
4. A kamatlábat a Bank az IV.3 pont szerint megváltoztathatja.
5. Bank összegkorlátozás nélkül bármikor jogosult a Látraszólo Számla egyenlegét, vagy annak egy részét a Bankszámlára visszavezetni, amennyiben Ügyfélnek a Bankszámlán lejárt tartozása áll fenn.
6. Ügyfél írásban külön állandó átvezetési megbízást adhat Banknak arra, hogy a Bankszámláról minden munkanap végén a megbízásban meghatározott minimum egyenleg, vagy annak egész számú többszörösének megfelelő összeget automatikusan vezesse át a Látraszólo Számlára. Jelen pont szerinti minimum egyenleg összege 1.000.000,-Ft.

VIII. RULÍROZÓ BETÉTSZÁMLA

1. Ügyfél Igénylése alapján Bank az Ügyfél megbízása szerint a Bankszámláról egy az Ügyfél által meghatározott összeget vagy a Bankszámla 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 helyettesét 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 Aláírólemez 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 válasza 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 igénybevételével – 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 Aláírókatonon 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 Aláírólemezrel 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 bankszámláján történt jóváírásról, illetve terhelésről a Bank – a pénzforgalomról szóló rendelkezések alapján – az Ügyfél kezdeményezésére a Bankszámlaszerződés alapján létrehozott számítógépes kapcsolaton keresztül elektronikus adat formájában értesíti az Ügyfelet. A Bank által a Bankszámlaszerződés 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 pénzforgalmi jogszabályok által előírt adattartalmával,

amelynek következtében a Bank a Bankszámlaszereződés 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.

c) az Aláíró lemez és/vagy az Aláíró Jelszó elvesz, vagy illetéktelen személy birtokába illetve tudomására jut.

A bejelentést az Ügyfél a hét bármely napján, a nap 24 órájában a Raiffeisen Direkt hívószámán teheti meg.

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 Ügyfélnek esetlegesen jelentkező károkért és költségekért nem felelős.
10. A Bank a saját döntése alapján bármikor, egyoldalúan jogosult a jelen szerződésben rögzített szolgáltatásokat érintő napi utalható összeg, illetve tranzakciószám korlátozásokat bevezetni, amelyet Bank a mindenkori Kondíciós Listában tesz közzé.
11. Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy Bank a Raiffeisen Expressz szolgáltatással kapcsolatosan megállapított díjak összegét, az Ügyfél 30 napos előzetes írásbeli értesítését követően – a banki szolgáltatások nyújtása költségeinek változására, illetve valamely jegybanki, felügyeleti, vagy jogszabályi változásra tekintettel - egyoldalúan jogosult módosítani, illetve egyoldalúan dönthet arról, hogy a Raiffeisen Expressz szolgáltatások további igénybe vételét díj fizetése ellenében biztosítja az Ügyfél részére. A fenti módosítás az Ügyfél által elfogadottnak tekintendő, amennyiben Ügyfél a módosítás hatálybalépését megelőzően a szolgáltatásra vonatkozó szerződést írásban nem mondja fel.

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

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 Ügyfélnek 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 Ügyfélnek, 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 és 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 bankszámláját automatikusan megterheli.

IX.3 Felelősségi szabályok

1. **Bank felelősségvállalása:** A Bank nem vállal felelősséget:
 - a) az Ügyfél telephelyén előállított, de még el nem küldött adatokban történt adatváltoztatás felismeréséért, illetve
 - b) az Ügyfél termináljára megérkezett adatcsomag tartalmában történő, a megérkezés után a rendszeren kívüli adatváltoztatásért.
 - c) 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 az Ügyfél, a bejelentés megtételét követően bekövetkezett kárért a Bank felel. A Bank mentesül a felelősség alól, ha bizonyítható, hogy a kár az Ügyfél szándékos, vagy súlyos gondatlansággal okozott szerződésszegése folytán következett be. A bejelentés megtételének a Felek azt az időpontot tekintik, amikor a bejelentéshez szükséges valamennyi adat Bank rendelkezésére áll.

Az Ügyfelet legfeljebb a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályban meghatározott mértékig – amelynek összege jelenleg 45.000 Ft, azaz negyvenötezer forint – terheli a bejelentés megtétele előtt bekövetkezett - a Felszerelés, a Szoftver, az Aláírólemez, illetve az Aláírójelszó elvesztéséből, ellopásából vagy elrablásából eredő - kár, feltéve, hogy a kár nem az Ügyfél szándékos, vagy súlyos gondatlan magatartása folytán következett be.

Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Bank a bejelentés megtételét követően bekövetkezett, a Felszerelés, a Szoftver, az Aláírólemez, illetve az Aláírójelszó elvesztéséből, ellopásából vagy elrablásából eredő kárt legfeljebb 15.000.000,-Ft, azaz tizenötmillió forint erejéig viseli.

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 telefonon küldött értesítés kézhezvétele után, az adatszerter megküldését követően legkésőbb 72 órán belül megkezdheti 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

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

8. **Felelősség vis maiorért:** Ha a Felszerelés valamely közüzenet 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 Bankszámlaszereződés kereteitől eltérő használatából (másolás, módosítás, rongálás) eredő kár az Ügyfél kizárólagos felelősségi körébe tartozik. Ügyfél az igazoltan a fenti körben keletkezett kárért való felelősségét jogszerűen nem zárhatja ki, illetve nem mérsékelheti.
11. **Felelősség a Bankszámlaszereződés megszűnéséből eredő kárért:** Amennyiben a Bankszámlaszereződés az Ügyfél szerződésszegése következtében szűnik meg, akkor az ebből és a számítógépes kapcsolatrendszer megszűnéséből keletkező kárért 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 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. **Bankszámla megterhelése:** A Felszerelés Bank által biztosított elemei karbantartásának, megjavításának vagy kicserélésének költségeivel, ha azok bizonyítottan az Ügyfelet terhelik, a Bank jogosult Ügyfél Bankszámláját 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 Szolgáltatás megszűnése:** A jelen IX. fejezetben részletezett szolgáltatás megszűnik abban az esetben, ha az Ügyfél a Felszerelést 6 hónapon túl nem használja a Banknál történő forgalmazás céljára.
2. **A Bankszámlaszerződés megszűnésének jogkövetkezménye:** A Bankszámlaszerződés megszűnését követően a Bank jogosult Ügyfél elektronikus kapcsolatát letiltani.

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 képviseletére bejelentett személyek által, az "alírási 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 Igénylés 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 bankszámlái felett önállóan rendelkezni jogosult személy(ek) részére (vagy Ügyfél által megjelölt bankszámlája tekintetében állandó meghatalmazással rendelkező meghatalmazottja) részére, hogy Banknál vezetett bankszámláira vonatkozóan
 - egyenleg és számlaforgalom információt kérhet, valamint a
 - mindenkor Kondíciós Listában meghatározott összeg- és darabszám határon belül megbízásokat adhat a Rendszer által mindenkor felkínált körben.
2. **A Raiffeisen DirektNet igénybevétele.** Ügyfél a Rendszer szolgáltatásainak igénybevételét a Bank által rendelkezésére bocsátott Formanyomtatvány kitöltésével a Bank bármely bankfiókjában kezdeményezheti. Ügyfél – ugyancsak a Formanyomtatvány benyújtásával - a Bankhoz bejelentett állandó meghatalmazottja(i) részére is biztosíthatja a Rendszer szolgáltatásainak igénybevételét, 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 igénybevételehez 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 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 adatsomag tartalmában történő, a megérkezés után elvégzett adatváltoztatásért.
5. **A Raiffeisen DirektNet szoftvere.** Bank a lehetőségekhez képest vállalja a mindenkori 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 letiltathatja.

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 időponto(ka)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 hétvégén, 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 bankszámlán 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. **Bankszámlakivonat és reklamáció a DirektNet útján adott megbízásokkal kapcsolatban.** Bank az Ügyfelet az érintett bankszámlára vonatkozó bankszámlakivonat útján tájékoztatja a DirektNet útján adott megbízások teljesítéséről. Bank a DirektNet útján adott megbízást az Ügyfél részéről elfogadottnak tekinti, amennyiben az Ügyfél a bankszámlakivonatra a Bank Általános Üzleti Feltételeinek bankszámlakivonatra vonatkozó fejezetében megállapított 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.
9. **A Raiffeisen DirektNet szolgáltatás megszüntetése.** Ügyfél a Bankhoz intézett, bármely bankfiókban benyújtott egyoldalú írásbeli nyilatkozatával, vagy Raiffeisen Direkt útján (Direkt PIN 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 bankszámlái megszűnnek. Bank a Rendszerhez történő hozzáférést az Ügyfél megszüntető nyilatkozatának befogadásával vagy a Raiffeisen Direkt útján történő közlésével vagy az utolsó Banknál vezetett bankszámlájának megszűnésével egyidejűleg szünteti meg. Bank jogosult továbbá a Rendszer használatát külön figyelmeztetés nélkül - a Direkt PIN kódot 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.
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 köteles a Direkt PIN kód és Azonosító, illetve a Raiffeisen DirektNet rendszer alkalmazásához szükséges – a Kézikönyvben meghatározott – azonosító adatok és Jelszó titkosságáról, biztonságos

tárolásáról, illetve harmadik személyek általi hozzáférhetetlenségéről gondoskodni.

A Ügyfél, illetve Meghatalmazott a Raiffeisen DirektNet szolgáltatás használatához szükséges DIREKT PIN kódot és Azonosítót, egyéb azonosító adatokat illetve Jelszót nem jegyezheti fel, illetve nem rögzítheti mobiltelefonjában, egyéb elektronikus eszközében, vagy bármely más tárgyra/tárgyban.

Amennyiben a Direkt PIN kód, vagy a Raiffeisen DirektNet rendszer használatához szükséges azonosító adatok és/vagy Jelszó 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 Direkt csatorna - az érintett azonosító adatokkal, Jelszóval 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 letiltás kezdeményezés (bejelentés) megtételét megelőzően bekövetkezett, a Direkt PIN kód és Azonosító elvesztéséből, ellopásából vagy elrablásából eredő kárért az Ügyfél, a bejelentés megtételét követően bekövetkezett kárért a Bank felel. A Bank mentesül a felelősség alól, ha bizonyítható, hogy a kár az Ügyfél, illetve a Meghatalmazott szándékos vagy súlyos gondatlansággal okozott szerződésszegése folytán következett be. Az Ügyfelet legfeljebb 45.000,-Ft, azaz negyvenötezer forint erejéig terheli a bejelentés megtétele előtt - a Direkt PIN kód, Azonosító és/vagy Jelszó elvesztéséből, ellopásából vagy elrablásából eredő - bekövetkezett kár, feltéve, hogy a kár nem az Ügyfél, illetve Meghatalmazott szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása folytán következett be. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Bank a bejelentés megtételét követően bekövetkezett, a Direkt PIN kód, Azonosító és/vagy Jelszó elvesztéséből, ellopásából vagy elrablásából eredő kárt legfeljebb 15.000.000,-Ft, azaz tizenötmillió forint erejéig viseli, kivéve, ha a kár az Ügyfél (Moghatalmazott) szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott szerződésszegése 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 Direkt csatornákra vonatkozó szerződéses feltételek módosítása.** Bank jogosult a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt rendelkezések egyoldalú módosítására, amely módosításra irányuló ajánlatáról Ügyfelet a mindenkor vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint értesíti. A módosítások az Ügyfél által elfogadottnak minősülnek, amennyiben Ügyfél a módosítás hatálybalépését megelőzően a módosítással érintett értékesítési csatorna további használatát nem szünteti meg (nem mondja fel). Az értesítést, értékesítési és szolgáltatási csatornák szolgáltatásainak bővítése nem minősül a szerződéses feltételek módosításának.

XII. REKLAMÁCIÓK, PANASZOK BEJELENTÉSE ÉS KEZELÉSE

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 rendelkezik - a panasz alapjául szolgáló jogviszony keletkezésétől számított öt éven belül a Polgári Perrendtartás szabályai szerint a Pesti Központi Kerületi Bíróság vagy a Fővárosi 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.

XIII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

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