

Kondíciós Lista Kiemelt Magánügyfelek Részére

3. sz. Melléklet

Érvényes: 2018. szeptember 10-től

A pénzügyi szolgáltatások nyújtásáról kiemelt magánügyfelek részére szóló megállapodásba foglalt általános szerződési feltételek Raiffeisen Direkt pontjai helyébe 2018. szeptember 10. napjától az alábbi rendelkezések lépnek:

I. 2018. január 13. előtt kötött Megállapodás pénzügyi szolgáltatások nyújtásáról Kiemelt Magánügyfelek részére irányadó rendelkezések:

9. Értesítési és értékesítési csatornák:

Számlatulajdonos és Bank megállapodnak, hogy Számlatulajdonos a Banknál jelen Megállapodás és a kapcsolódó Szerződések alapján elhelyezett pénzeszközei és vagyona tekintetében a hagyományos értesítési és értékesítési csatornákon (személyes megjelenés, postán küldött írásos értesítés) túlmenően az alábbi értesítési és értékesítési csatornákat használhatja. Bank a Számlatulajdonostól az alább megjelölt értékesítési csatornákon keresztül beérkező megbízásokat is befogadja és teljesíti. *(A Számlatulajdonos által választott értékesítési csatorna megjelölendő !)*

a) Raiffeisen Direkt

a/1. Bank lehetőséget kínál a Számlatulajdonosnak arra, hogy a Bank által működtetett, telefonos szolgálatot, a Raiffeisen Direktet igénybe vegye. A Raiffeisen Direkten keresztül Számlatulajdonos:

- fizetési megbízásokat adhat, a mindenkor Kondíciós Listában közzétett összeghatáron belül
- a Bankkal kötött bármely ügyletéről, szerződéséről információt kérhet, számlakivonatot igényelhet
- tájékoztatást kérhet a Bank által nyújtott pénzügyi szolgáltatásokról és azok üzleti kondícióiról
- bejelentheti egyes, a jelen Megállapodásban rögzített adatainak megváltozását kivétel ez alól az Ügyfél nevének, állampolgárságának, személyi azonosító okmánya számának, illetve magyarországi állandó lakcímének megváltozása, amely kizárólag személyesen, a bankfiókban jelenthető be;
- jelezheti szerződéskötési szándékát a Bank által kínált pénzügyi szolgáltatásra vonatkozóan
- bankkártyáját letilthatja, illetve a bankkártyával kapcsolatos egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe
- bejelentheti panaszát, reklamációját
- tájékoztatást kérhet arra vonatkozóan, hogy mely szolgáltatások érhetőek el Raiffeisen Direkten időbeli korlátozás nélkül vagy időbeli korlátozással

a/2. Számlatulajdonos a Raiffeisen Direkten keresztül minden nap, banki napon 8.00-20.00 óra között korlátozás nélkül, banki napon 20.00-8.00 óra között és nem banki napon a lentiekben meghatározott Bank által biztosított körben, bonyolíthatja a 9. a/1. pontban felsorolt műveleteket a megfelelő azonosításának megtörténtét követően. A Raiffeisen Direktbe történő belépéskor Bank a Számlatulajdonost a 8 számjegyű (Számlatulajdonos törzsszámát is tartalmazó) Direkt azonosító száma valamint a Bank által rendelkezésére bocsátott, véletlenszerűen generált 4 számjegyű telefonos PIN kód (a továbbiakban: Direkt PIN) alapján azonosítja. A Direkt PIN háromszori téves megadása esetén a PIN-kód automatikusan letiltásra kerül.

A Raiffeisen Direkt szolgáltatásait a Számlatulajdonos által bejelentett állandó meghatalmazottak is igénybe vehetik a saját Direkt PIN-jük alkalmazásával. Számlatulajdonos, illetve meghatalmazottja bármikor kezdeményezheti Direkt PIN-jének megváltoztatását.

- a/3. Ha a Számlatulajdonos 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. Számlatulajdonos tudomásul veszi, hogy a Raiffeisen Direkt útján hétvégén, illetve munkaszüneti napon adott megbízásokat Bank a legközelebbi munkanapon teljesíti.
- a/4 Bank a Számlatulajdonost bankszámlakivonat útján tájékoztatja a Raiffeisen Direkt-en keresztül adott megbízások teljesítéséről. Bank a Számlatulajdonossal megkötött Szerződésben rögzített módon és gyakorisággal küld bankszámlakivonatot a Számlatulajdonos részére. A Bank a Raiffeisen Direkt-en keresztül teljesített megbízást a Számlatulajdonos részéről elfogadottnak tekinti, amennyiben a Számlatulajdonos a bankszámlakivonatra az adott Szerződésben megállapított határidőn belül írásban észrevételt, kifogást nem tesz. A kifogásban közölni kell a Számlatulajdonos nevét, címét, törzsszámát valamint a megkifogásolt művelet teljesítésének időpontját, összegét és típusát. A kifogást a Bank, annak beérkezésétől számított 8 munkanapon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről a Számlatulajdonost írásban értesíti.
- a/5. Számlatulajdonos a Raiffeisen Direkt szolgáltatásainak igénybevételét a Bank ezen szolgáltatás igénylésére szolgáló adatlapjának kitöltésével és Bankhoz történő benyújtásával kezdeményezheti. Az állandó meghatalmazottak részére kizárólag Számlatulajdonos igényelheti Direkt PIN kiadását, szintén ezen adatlappal. A Számlatulajdonos köteles gondoskodni arról, hogy meghatalmazottai a Raiffeisen Direkt-re vonatkozó szerződéses rendelkezéseket megismerjék és betartsák, ennek elmulasztásából eredően a Számlatulajdonosnál keletkezett kárért a Bank nem felel. Számlatulajdonos a Raiffeisen Direkt szolgáltatásainak igénybevételéről bármikor, a Bankhoz intézett írásbeli nyilatkozatában lemondhat, illetőleg az állandó meghatalmazottak igénybevételi jogosultságát letilthatja. A Számlatulajdonos/állandó meghatalmazott Raiffeisen Direkt szolgáltatás igénybevételéhez történő hozzáféréseinek megszűnése (lemondás, letiltás) az esetleges Raiffeisen DirektNet internetes szolgáltatáshoz történő hozzáférést is automatikusan megszünteti.
- Bank a Direkt PIN rendelkezésre bocsátásával egyidejűleg közli a Direkt PIN birtokosával (Számlatulajdonos/állandó meghatalmazott) a Direkt azonosító számot is.
- a/6. A Direkt PIN-t a Számlatulajdonos, illetve a meghatalmazott - a saját védelme érdekében - köteles titkosan kezelni és tárolni. Számlatulajdonos, illetve a meghatalmazott haladéktalanul köteles a Banknak bejelenteni a 4 számjegyű Direkt PIN elvesztését, illetőleg jogosulatlan harmadik személy tudomására jutása, jogosulatlan harmadik személy általi használata tényét. A Bank letiltás kezdeményezését elfogad más személytől is, ha a Számlatulajdonos, illetve az állandó meghatalmazott az intézkedésben gátolva van, és e körülményt a bejelentő valószínűsíteni tudja. Ez esetben a Bank a letiltásból eredően a Számlatulajdonost, illetve állandó meghatalmazottat esetleg ért károkért nem vállal felelősséget. 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 a Számlatulajdonos nevét, címét, törzsszámát, meghatalmazott általi bejelentés esetén a meghatalmazott nevét is, továbbá a bejelentés indokát, valamint a bejelentőnek a Direkt PIN letiltására vonatkozó határozott, egyértelmű kérését. Bank a bejelentés alapján a Direkt PIN-t haladéktalanul letiltja. A bejelentés megtételét megelőzően bekövetkezett kárért a Számlatulajdonos, a bejelentés megtételét követően bekövetkezett kárért a Bank felel. A Bank mentesül a felelőssége alól, ha bizonyítható, hogy a kár a Számlatulajdonos, illetve a meghatalmazott szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott szerződésszegése folytán következett be.
- a/7. Számlatulajdonos ezennel hozzájárul ahhoz – és egyben tudomásul veszi –, hogy a Bank számítástechnikai rendszerei által előállított listák megfelelő és végleges bizonyítékként szolgálnak a Számlatulajdonossal szemben az azokon rögzített banki műveletek végrehajtására vonatkozóan, valamint igazolják a Számlatulajdonos törzsszámán és Direkt PIN-jén keresztül történő előzetes azonosítás tényét.
- a/8. Banki napon 20.00-8.00 óra között és nem banki napon elérhető műveletek:

1. Direkt Csatornákkal kapcsolatban:

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

2. Bankkártyával kapcsolatos műveletek:

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

3. Egyéb

- tájékoztatás ATM-ből lévő készpénzösszegekről
- széf kulcs elhagyásának bejelentése
- személyi okmányok tiltása
- egyedi kód tiltás
- egyenleg lekérdezés
- panasz rögzítése

II. 2018. január 13. és 2018. szeptember 9. között kötött Megállapodás pénzügyi szolgáltatások nyújtásáról
Kiemelt Magánügyfelek részére irányadó rendelkezések:

9. Telefonos ügyfélszolgálat (Raiffeisen Direkt) és elektronikus csatorna (Raiffeisen DirektNet), Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás

Raiffeisen Direkt

Számlatulajdonos a Bank által működtetett telefonos ügyfélszolgálat, a Raiffeisen Direkt igénybevételét a Bank ezen szolgáltatás igénylésére szolgáló adatlapjának kitöltésével és Bankhoz történő benyújtásával, vagy amennyiben rendelkezik egyéb telefonos szolgáltatással, úgy ezen szolgáltatás igénybevétele útján személyes tanácsadójánál kezdeményezheti, amennyiben rendelkezik a Banknál bejelentett mobil telefonszámmal.

A Raiffeisen Direkten keresztül Számlatulajdonos:

- fizetési megbízásokat adhat, a Kondíciós Listában közzétett összeghatáron belül;
- a Bankkal kötött bármely ügyletről, szerződéséről információt kérhet, számlakivonatot igényelhet;
- tájékoztatást kérhet a Bank által nyújtott pénzügyi szolgáltatásokról és azok üzleti kondícióiról;
- bejelentheti egyes, a jelen Megállapodásban, illetve valamely Szerződésben rögzített adatának megváltozását, kivétel ez alól az Ügyfél nevének, állampolgárságának, személyi azonosító okmánya számának, illetve magyarországi állandó lakcímének megváltozása, amely kizárólag személyesen, a bankfiókban jelenthető be;
- jelezheti szerződéskötési szándékát, a Bank által kínált pénzügyi szolgáltatásra vonatkozóan;
- bankkártyáját letilthatja, illetve a bankkártyával kapcsolatos egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe;
- bejelentheti panaszát, reklamációját.
- tájékoztatást kérhet arra vonatkozóan, hogy mely szolgáltatások érhetőek el Raiffeisen Direkten időbeli korlátozás nélkül vagy időbeli korlátozással

Számlatulajdonos a Raiffeisen Direkten keresztül – annak aktiválását követően minden nap, banki napon 8.00-20.00 óra között korlátozás nélkül, banki napon 20.00 és 8.00 óra között és a nem banki napon a lentiekben meghatározott Bank által biztosított körben, bonyolíthatja a fent felsorolt műveleteket a megfelelő azonosítását követően.

Banki napon 20.00-8.00 óra között és nem banki napon elérhető műveletek:

1. Direkt Csatornákkal kapcsolatban:

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

2. Bankkártyával kapcsolatos műveletek:

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

3. Egyéb

- Tájékoztatás ATM-ből lévő készpénzösszegekről
- Széf kulcs elhagyásának bejelentése
- Személyi okmányok tiltása
- Egyedi kód tiltás
- Egyenleg lekérdezés
- Panasz rögzítés

Az aktiválást Számlatulajdonos 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 a Számlatulajdonos megadja az általa választott 4 számjegyű személyazonosító kódot (Direkt PIN kód), amely a továbbiakban a Számlatulajdonos azonosítására szolgál. A Bank az Aktiváló kód rendelkezésre bocsátásával egyidejűleg közli az Ügyfél azonosítására szolgáló 8 számjegyű Direkt Azonosító számot (a továbbiakban: Direkt Azonosító) is. Az aktiválást követően a Raiffeisen Direktbe történő belépéskor Bank a Számlatulajdonost Direkt Azonosítója valamint a Direkt PIN kódja alapján azonosítja. A Direkt PIN kód háromszori téves megadása esetén a Direkt PIN kód automatikusan 24 órás felfüggesztésre, illetve Számlatulajdonos kérésére letiltásra kerül. A Direkt PIN kód bármely okból történt letiltását követően Számlatulajdonos a Raiffeisen Direkt szolgáltatást csak újraaktiválást követően veheti igénybe, amelyhez a szükséges új Aktiváló kódot személyesen igényelheti Honos fiókjában. Az Aktiváló kód megküldése, az újraaktiválás és az új Direkt PIN kód megadása a fentiek szerint történik.

Számlatulajdonos – az igénylés általános szabályai szerint – a Bankhoz bejelentett állandó meghatalmazottja részére is biztosíthatja a Raiffeisen Direkt szolgáltatásainak igénybevételét. Az állandó meghatalmazott a Raiffeisen Direkt szolgáltatásait a saját Direkt Azonosítóval, a szolgáltatás saját Aktiváló kódjával történt aktiválását követően, az aktiváláskor Bank részére megadott saját Direkt PIN kód alkalmazásával veheti igénybe. Számlatulajdonos köteles gondoskodni arról, hogy meghatalmazottja a jelen Megállapodásnak a Raiffeisen Direkthez vonatkozó szerződéses rendelkezéseit megismerje és betartsa, ennek elmulasztásából eredően – Számlatulajdonosnál keletkezett – kárért a Bank nem felel. Számlatulajdonos, illetve meghatalmazottja Raiffeisen Direkten keresztül bármikor kezdeményezheti Direkt PIN kódjának megváltoztatását.

Ha a Számlatulajdonos 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. Számlatulajdonos tudomásul veszi, hogy a Raiffeisen Direkt útján hétvégén, illetve munkaszüneti napon adott megbízásokat Bank az azt követő első munkanapon érkezettnek tekinti.

Bank a Számlatulajdonost bankszámlakivonat útján tájékoztatja a Raiffeisen Direkt-en keresztül adott megbízások teljesítéséről. A Bank a Raiffeisen Direkt-en keresztül teljesített megbízást a Számlatulajdonos részéről elfogadottnak

tekinti, amennyiben a Számlatulajdonos a bankszámlakivonatra az Általános Üzleti Feltételek 1. rész XVII/17.4 pontjában megállapított határidőn belül írásban észrevételt, kifogást nem tesz. A kifogásban közölni kell a Számlatulajdonos nevét, címét, törzsszámát valamint a megkifogásolt művelet teljesítésének időpontját, összegét és típusát. A kifogás elintézésére az Általános Üzleti Feltételek 1. rész XV/15.2 pontjában foglaltak az irányadók.

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

Számlatulajdonos illetve a meghatalmazott a Raiffeisen Direkt szolgáltatást kizárólag az igénybevételének feltételeire vonatkozó jelen szerződésben foglalt 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 kezelje és tárolja.

A Számlatulajdonos, illetve a meghatalmazott haladéktalanul köteles a Banknak bejelenteni az Aktiváló kód, a Direkt Azonosító, illetve a Direkt PIN (továbbiakban személyes hitelesítési adatok) elvesztését, illetőleg jogosulatlan harmadik személy tudomására jutása, jogosulatlan harmadik személy általi használata tényét. A Bank letiltás kezdeményezést elfogad más személytől is, ha a Számlatulajdonos, illetve az állandó meghatalmazott az intézkedésben gátolva van, és e körülményt a bejelentő valószínűsíteni tudja. Ez esetben a Bank a letiltásból eredően a Számlatulajdonost, illetve állandó meghatalmazottat esetleg ért károkért nem vállal felelősséget. 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 a Számlatulajdonos 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, Direkt Azonosítót illetve a Direkt PIN kódot haladéktalanul letiltja. Aktiváló kód, Direkt Azonosító illetve a Direkt PIN elvesztése, illetőleg jogosulatlan harmadik személy tudomására jutása, jogosulatlan harmadik személy általi használata esetén a jelen szerződésben rögzített felelősségi szabályok az irányadók.

A letiltást követően Számlatulajdonos illetve meghatalmazottja a Raiffeisen Direkt szolgáltatást csak újraaktiválást követően veheti igénybe, amelyhez szükséges új Aktiváló kódot Bank a Számlatulajdonos illetve meghatalmazottja kérésére SMS üzenetben küldi meg Számlatulajdonos, illetve meghatalmazottja részére. Az újraaktiválás és az új Direkt PIN kód megadása a jelen Raiffeisen Direkt kezdetű pont rendelkezései szerint történik.

A Bank csalárd fizetési művelet gyanújának felmerülése esetén, illetve az elektronikus csatorna biztonsága védelmében is jogosult a Számlatulajdonos személyes hitelesítési adatainak a felfüggesztésére, a fizetési művelet körülményeinek tisztázásáig. Ebben az esetben a Bank a felfüggesztést megelőzően, de legkésőbb azt követően haladéktalanul köteles a Számlatulajdonost a felfüggesztésről a Számlatulajdonos által megadott telefonszámra küldött SMS üzenetben értesíteni, kivéve, ha az veszélyezteti a Bank működésének biztonságát, vagy ha a tájékoztatási kötelezettség teljesítését jogszabály kizárja.

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