

# Általános Üzleti Feltételek

Hatályos:

2013. szeptember 15-től

Tevékenységi engedély száma: 22/1992

Tevékenységi engedély dátuma: 1992. április 3.

Cégjegyzékszám: 01-10-041042

Székhelye: 1054 Budapest, Akadémia u. 6.

Kapcsolattartás címe: 1054 Budapest, Akadémia u. 6.

## Tartalomjegyzék

|   |               |
|---|---------------|
| <b>1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....</b>   | <b>- 2 -</b>  |
| I. Bevezető rendelkezések .....   | - 2 -         |
| II. Kondíciós Lista .....   | - 2 -         |
| III. Banktitok, Ügyfél személyes adatainak nyilvántartása, adatszolgáltatás .....   | - 3 -         |
| IV. Rendelkezési jog, képviselő, aláírás .....  | - 4 -         |
| V. Megbízások .....   | - 6 -         |
| VIII. Teljesítés szabályai .....  | - 18 -        |
| IX. Munkanap .....  | - 19 -        |
| X. Közreműködők és ügynökök igénybevétele .....   | - 19 -        |
| XI. Értesítési és értékesítési csatornák .....  | - 19 -        |
| XII. Értesítések, kapcsolattartás .....   | - 22 -        |
| XIII. Fedezet .....   | - 23 -        |
| XIV. Felelősség .....   | - 24 -        |
| XV. Helyesbítés .....   | - 25 -        |
| XVI. Visszatérítés .....  | - 26 -        |
| XVII. Fizetési számlakivonat .....  | - 27 -        |
| XVIII. Biztosítékok .....   | - 28 -        |
| XIX. A szerződés módosítása .....   | - 28 -        |
| XX. A szerződés megszűnése, megszüntetése .....   | - 33 -        |
| XXI. Ügyfélpanasz és a panaszkezelés rendje .....   | - 35 -        |
| <b>2. AZ EGYES ÜGYLETEKRE, SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK.....</b>                                      | <b>- 37 -</b> |
| I. Számlavezetés .....  | - 37 -        |
| II. Betétügyletek .....   | - 37 -        |
| III. Letétügyletek .....  | - 39 -        |
| IV. Hitel- és kölcsönügyletek .....   | - 39 -        |
| V. Bankgaranciák .....  | - 40 -        |
| VI. Váltóügyletek .....   | - 41 -        |
| VII. Okmányos beszédés .....  | - 41 -        |
| VIII. Okmányos meghitelezés (akkreditív) .....  | - 41 -        |
| IX. Csekk .....   | - 42 -        |
| X. Bankkártya .....   | - 42 -        |
| XI. Hitelkártya .....   | - 52 -        |
| XII. Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás* .....   | - 57 -        |
| <b>3. A RAIFFEISEN CSOPORTBA TARTOZÓ BELFÖLDI SZÉKHELYŰ VÁLLALKOZÁSOK.....</b>  | <b>- 59 -</b> |
| Pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó .....  | - 60 -        |
| kiszervezett tevékenységek .....  | - 60 -        |
| Befektetési és kiegészítő befektetési szolgáltatásokhoz kapcsolódó .....  | - 61 -        |
| kiszervezett tevékenységek .....  | - 61 -        |
| <b>4. A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER ADATKEZELÉSÉRŐL ÉS A LEHETSÉGES<br/>JOGORVOSLATOKRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÓ .....</b> | <b>- 62 -</b> |

# 1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

## I. Bevezető rendelkezések

**1.1** A sokféle és nagyszámú megbízás haladéktalan teljesítése szükségessé teszi olyan általános szabályok megállapítását, melyek valamennyi bankügylet során a Raiffeisen Bank Zrt.-re (a továbbiakban: Bank) és az Ügyfélre is kötelezőek.

Ezt a célt szolgálják az Általános Üzleti Feltételek, amelyhez képest a Bank egyes üzletszabályzatai, valamint a Bank és az Ügyfél közötti konkrét szerződés eltérő rendelkezéseket állapíthat meg.

**1.2** Az Általános Üzleti Feltételek rendelkezései a Bank és az Ügyfél közötti mindennemű üzleti kapcsolatra vonatkoznak, amelynek keretében Bank pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatást nyújt az Ügyfél részére. A Bank befektetési szolgáltatási tevékenységére is a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltak vonatkoznak, amennyiben a Befektetési Szolgáltatási Tevékenységek Üzletszabályzata vagy a konkrét szerződés eltérő rendelkezéseket nem állapít meg.

**1.3** A Bank és az Ügyfél jogügyletének tartalmára elsősorban a Bank és az Ügyfél közötti konkrét szerződés, másodsorban az adott jogügyletre vonatkozó üzletszabályzat, az Általános Üzleti Feltételek, harmadsorban pedig a vonatkozó jogszabályokban – így különösen a Polgári Törvénykönyvben, a Hitelintézeti törvényben, a pénzforgalomra vonatkozó jogszabályokban, továbbá a bankügyletekkel és a banktevékenységgel kapcsolatos más hatályos jogszabályokban és jegybanki rendeletben – foglaltak az irányadók.

**1.4** Az Általános Üzleti Feltételek bármely pontjával ellentétes tartalmú jogszabályváltozás esetén – annak hatálybalépésétől – az érintett pont automatikusan a jogszabályváltozásnak megfelelő, módosított tartalommal értelmezendő, mely az Általános Üzleti Feltételek jogszabályváltozással nem érintett pontjainak, illetve az érintett pont változással nem érintett rendelkezéseinek érvényességét és hatályát nem érinti.

**1.5** Az Általános Üzleti Feltételek a Bank és az Ügyfél között létrejött valamennyi szerződés és ügylet vonatkozásában szerződéses feltételnek minősül, amelyet Bank az első ügyleti szerződés megkötése alkalmával átad Ügyfél részére. Ezen túlmenően Bank a mindenkor hatályos Általános Üzleti Feltételeket – amely nyilvános, bárki részére hozzáférhető és megismerhető – az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, valamint a Bank honlapján ([www.raiffeisen.hu](http://www.raiffeisen.hu)) is elhelyezi, illetve CD lemezen, vagy az Ügyfél kérésére kinyomtatott formában az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

**1.6** A jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltak tekintetében a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvényben (a továbbiakban: Pft.) definiált keretszerződés alatt a Bank és az Ügyfél között pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása tárgyában létrejött egyedi szerződést – ideértve különösen a fizetési számla vezetése céljából létrejött szerződést, készpénz-helyettesítő fizetési eszköz kibocsátására vonatkozó szerződést – és annak elválaszthatatlan mellékleteit, a mindenkor hatályos Kondíciós Listát, a Bank által közzétett hirdetőanyagokat, valamint a jelen Általános Üzleti Feltételek pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezéseit együttesen kell érteni.

A jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltak tekintetében fizetési számla alatt a Bank által az Ügyfél megbízásából az Ügyfél pénzeszközeinek nyilvántartása és fizetési műveletek teljesítése céljából megnyitott számlát kell érteni.

A jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltak tekintetében pénzforgalmi számla alatt az olyan fizetési számlát kell érteni, amelyet a számlatulajdonos a rendszeres gazdasági tevékenysége körében pénzforgalmának lebonyolítása céljából törvényben megállapított kötelezettség alapján nyit(ott).

**1.7** Bank a Pft. 8. § (1) bekezdésében foglalt, az Ügyfél keretszerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatát megelőző tájékoztatási kötelezettségének – a Pft. 8. § (3) bekezdésében foglaltak szerint – a keretszerződés egy példányának az átadásával tesz eleget.

**1.8** A Bank csatlakozott a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni magatartásáról szóló Magatartási Kódexhez (a továbbiakban: Kódex). Erre tekintettel a Bank a Kódex rendelkezéseinek kötelező érvénnyel aláveti magát és a Kódex előírásait szem előtt tartva jár el a lakossági hitelezési tevékenysége során. A Kódex teljes szövege – magyar, angol és német nyelven – megtekinthető a Bank honlapján ([www.raiffeisen.hu](http://www.raiffeisen.hu)), illetve a bankfiókokban az Ügyfelek kérésére a magyar nyelvű szöveg ingyenesen hozzáférhető.

## II. Kondíciós Lista

A Bank által az Ügyfél részére nyújtott szolgáltatásokért felszámított díjak, jutalékok, költségek és késedelmi jellegű kamatok felszámításának jogcímét és mértékét, a Banknál elhelyezett pénzeszközök után Bank által fizetendő kamat mértékét, valamint a szolgáltatások nyújtásának egyéb specifikus feltételeit a mindenkori Kondíciós Lista, illetve a Bank által közzétett Hirdetőanyagok tartalmazzák. A mindenkori Kondíciós Lista, valamint a Bank által közzétett, mindenkor hatályos Hirdetőanyag(ek) az Általános Üzleti Feltételek elválaszthatatlan részét és 1. számú mellékletét képezi(k).

Bank a Kondíciós Listát, illetve a Hirdetőanyagot – amely nyilvános és bárki számára megismerhető – az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti, illetve kérésre az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

A Bank jogosult ügyfél-típusonként, illetve üzletáganként eltérő kondíciókat alkalmazni és eltérő szolgáltatásokat nyújtani, továbbá jogosult az Ügyfél számára a Kondíciós Listában, illetve Hirdetőanyagban foglaltaktól eltérő, egyedi kondíciókat megállapítani.

### **III. Banktitok, Ügyfél személyes adatainak nyilvántartása, adatszolgáltatás**

**3.1** Banktitok – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – minden olyan, az egyes ügyfelekről a Bank rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely az Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a Bank által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a Bankkal kötött szerződéseire vonatkozik.

**3.2** Hitelkapcsolat létesítésével egyidejűleg Bank kérheti, hogy Ügyfél teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt nyilatkozattal jogosítsa fel a Bankot, hogy az Ügyfél más hitelintézetnél vezetett számláiról és nyilvántartott tartozásairól, a vagyoni helyzetét érintő – és egyébként banktitoknak minősülő – adatokról és tényekről felvilágosítást kérjen.

#### **3.3 Adatszolgáltatás a központi hitelinformációs rendszer részére**

**3.3.1** Bank a Központi Hitelinformációs Rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően a központi hitelinformációs rendszernek (KHR) adós-nyilvántartási célból, a jogszabályban megjelölt feltételekkel és tartalommal adatokat szolgáltat.

**3.3.2** A KHR-rel kapcsolatos adatkezelési szabályokra és jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó tájékoztatót a jelen Általános Üzleti Feltételek 4. része tartalmazza.

#### **3.4 Adatkezelés, adatszolgáltatás harmadik személyek részére**

**3.4.1** Bank az Ügyfél által az egyes pénzügyi szolgáltatások igénylésekor, az üzleti kapcsolat fennállása alatt írásban, szóban vagy bármely más módon szolgáltatott, illetve egyéb úton a Bank tudomására jutott adatokat a Bank és az Ügyfél közötti üzleti kapcsolat fennállása alatt, valamint az üzleti kapcsolat megszűnését követő nyolc évig tartja nyilván, amelynek keretében Bank az Ügyfél adatait jogosult rögzíteni, feldolgozni, belső munkafolyamatai során saját szervezeti egységein belül kezelni és felhasználni. Üzleti kapcsolaton a Bank és az Ügyfél közötti bármilyen szerződés vagy teljes egészében nem rendezett elszámolási jogviszony értendő. Amennyiben Bank és az Ügyfél között nyolc éven belül újabb üzleti kapcsolat létesül, a nyolc éves határidőt a legutolsó üzleti kapcsolat végétől kell számítani. Bank kockázatelemzési, piackutatási és marketing célokból azoknak az Ügyfeleknek az adatait is nyilvántartja és kezeli, akiknek az üzleti kapcsolat létrehozására irányuló kérelmét elutasította. Az adatkezelés időtartama ezen ügyfelek tekintetében az elutasítást követő öt év. Bank nem felel azokért a károkért, amelyek abból erednek, hogy az Ügyfél által a Bank részére szolgáltatott adatok hibásak, hiányosak vagy pontatlanok. Bank különösen nem felel azért, ha a Bank által az Ügyfél – marketing megkeresés céljából a Banknak megadott – e-mail címére vagy mobiltelefonszámára küldött üzenetek tartalmát, az Ügyfél e-mail postafiókjához, illetve mobiltelefonjához való hozzáférés útján vagy bármely más, a Bankon kívül eső okból harmadik személyek megismerik.

**3.4.2** Bank az Ügyfelekről tudomására jutott adatokat – beleértve az Ügyfél személyes és pénzügyi adatait, valamint a kötelezettségeinek teljesítésére, fizetőkészségére vonatkozó információkat – jogosult a Bank érdekeltségi körébe tartozó vállalkozások – a Bank tulajdonosa, a Raiffeisen RBHU Holding GMBH, illetve az osztrák Raiffeisen Csoporthoz tartozó hazai és külföldi vállalkozások és leányvállalatok (a továbbiakban: Raiffeisen Csoport) tagjai – részére kockázatelemzési és marketing célokból átadni. A Raiffeisen Csoport magyarországi tagjainak felsorolását a jelen Általános Üzleti Feltételek 3. részében szereplő lista tartalmazza.

A Bank jogosult a tudomására jutott, valamint a Raiffeisen Csoport tagjai által e célból részére átadott ügyféladatok felhasználásával ügyfeleit – a Raiffeisen Csoporton belül történő felhasználás céljából – kockázati szempontból értékelni, az értékelés alapján kockázati kategóriákba sorolni és azokat kockázatkezelési célból felhasználni.

**3.4.3** Bank az Ügyfelek adatait átadhatja továbbá a Bankkal szerződéses jogviszonyban álló ügynökök, közreműködők, a Bank üzemszerű működésével kapcsolatos járulékos (kiszervezett) tevékenységet végző vállalkozások, a Bank megbízásából fogyasztói, illetve ügyfél-elégedettségi felmérést, kutatást végző szervezetek, valamint a Bank megbízásából követelések behajtásával foglalkozó személyek, illetve szervezetek részére ezen ügynökök, közreműködők, vállalkozások és szervezetek feladatainak teljesítéséhez szükséges mértékben és időtartamra. A kiszervezett tevékenységeket végző vállalkozások felsorolását a jelen Általános Üzleti Feltételek 3. részében közzétett Kiszervezés Lista tartalmazza.

Bank átadhatja továbbá az Ügyfél olyan adatait, amelyek a Banknak az Ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségesek. A Bank az adatokat olyan harmadik személy részére adhatja át, akinek vonatkozásában az a követelés eladásához vagy érvényesítéséhez szükséges, így különösen annak, akire a Bank az Ügyféllel szembeni követelését átruházta.

Az adattovábbítások címzettjeiről a Bank Ügyfél kérésére információt szolgáltat.

**3.4.4** Bank biztosítja, hogy az általa átadott adatokat a Raiffeisen Csoport tagjai, valamint a 3.4.3.pontban felsorolt személyek, szervezetek és vállalkozások a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok és a banktitokra vonatkozó törvényi rendelkezések betartása mellett kezelik.

**3.5** Ha a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény 65. §-ának hatálya alá tartozó személy mint Ügyfél adóügyi illetőségét külföldi adóhatóság által kiállított illetőségi igazolással kívánja igazolni, köteles ezzel egyidejűleg a

Bankhoz a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelő formában és tartalommal kiállított haszonhúzó nyilatkozatot benyújtani.

**3.6** A jelen Általános Üzleti Feltételekben nem említett eseteken kívül a Bank – az Ügyfél megbízásainak teljesítéséhez szükséges adatátadáson túlmenően – ügyfeladatokat kizárólag a jogszabályok alapján arra jogosult hatóságok illetve személyek részére ad át, erre vonatkozó szabályszerű megkeresés esetén.

#### **IV. Rendelkezési jog, képviselet, aláírás**

##### **4.1 Jogi személyekre, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságokra és egyéb szervezetekre vonatkozó rendelkezések**

**4.1.1** Amennyiben az Ügyfél jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet (továbbiakban: Vállalkozás/Szervezet), úgy az üzleti kapcsolat létesítésének feltétele, hogy

- i) a Bank az Ügyfél átvilágítását a 4.3.1 pontban írtak szerint elvégezze;
- ii) amennyiben az Ügyfél a létrejöttéhez szükséges nyilvántartásba már bejegyzésre került, az Ügyfél a nyilvántartást vezető szervezettől származó, harminc napnál nem régebbi okirattal igazolja, hogy a nyilvántartásban szerepel, valamint adószámát és statisztikai számjelét közölje;
- iii) amennyiben az Ügyfél a létrejöttéhez szükséges nyilvántartásba még nem került bejegyzésre, a létesítő okiratát (társasági szerződését) egy másolati példányban átadja, valamint – ha cégbejegyzésre kötelezett és a pénzforgalmi számla megnyitása nem feltétele a cégbejegyzési kérelem benyújtásának – csatolja a cégbejegyzési kérelem benyújtása során a cégbíróságtól kapott elektronikus tanúsítványt vagy annak hiteles papír alapú másolatát;
- iv) amennyiben az Ügyfél pénzforgalmi számla nyitására nem kötelezett, – a jogi formájára vonatkozó előírások szerint – a létrejöttére, illetve nyilvántartásba vételére vonatkozó okmányokat, iratokat bemutassa;
- v) továbbá az Ügyfél képviselőjére jogszabály erejénél fogva jogosult személy (vezető tisztségviselő) írásban bejelentse a képviselőre jogosult személyeket és hitelt érdemlő módon igazolja képviselői jogosultságukat.

**4.1.2** Az Ügyfél vezető tisztségviselő(i) fizetési számla nyitásakor a Bank által rendelkezésre bocsátott nyomtatványon, az aláíráskartonon jelenti(k) be az Ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosultak nevét, aláírásmintáját és az aláírások rendjét. Az aláíráskarton a Polgári Törvénykönyv szerinti meghatalmazási okirattal minősül, mely alapján az aláíráskartonon megfelelő formában bejelentett személy(ek) az Ügyfél nevében mint a polgári jog szerinti meghatalmazott(ak) jár(nak) el a Bank által nyújtott szolgáltatások körében. Kizárólag az Ügyfél vezető tisztségviselő(i) jogosult(ak) fizetési számlaszerződés megkötésére illetve megszüntetésére. A Bank nem vizsgálja, hogy a számlatulajdonos, illetve a vezető tisztségviselő(k) által a fizetési számla feletti rendelkezésre bejelentett személy az egyéb jogszabályokban előírt feltételeknek megfelel-e. A Bank nem felel a változásbejegyzési kérelem utóbb történő elutasítása esetén az Ügyfélnél bekövetkező károkért.

**4.1.3** Az Ügyfélnek az aláíráskartonon megfelelő formában bejelentett meghatalmazottjai, képviselői jogosultak arra, hogy az Ügyfélnek a Bankkal szemben fennálló, mindenkor és mindennemű követelése felett korlátlanul rendelkezzenek, az Ügyfelet a Bankkal kötött, kötendő vagy aktuálisan kötés alatt álló valamennyi jogügylet, szerződés tekintetében – az aláíráskarton szerint, az ott megjelölt korlátozásokkal – képviseljék, továbbá jogosultak arra, hogy számlakivonatokat, elszámolásokat és más okmányokat átvegyenek, megvizsgáljanak és elfogadjanak. A meghatalmazott nem jogosult az aláíráskarton módosítására, visszavonására illetve új meghatalmazottak bejelentésére.

**4.1.4** Ügyfél a Bank által megkívánt esetekben – így különösen okmányos ügyletekre (okmányos inkasszó, akkreditív, bankgarancia) vonatkozó megbízások körében – a Bank részére adott megbízást, annak megfelelő aláírásán túlmenően a Bank által kifejezetten megkívánt esetekben köteles a cégbélyegzőjével is lepecsételni.

##### **4.2 Természetes személyekre vonatkozó rendelkezések**

**4.2.1** Természetes személy Ügyfél részére pénzügyi szolgáltatások nyújtásának feltétele, hogy Bank az Ügyfél átvilágítását a 4.3.1 pontban írtak szerint elvégezze, ÁFA fizetésére kötelezett természetes személy, illetve egyéni vállalkozó az NAV-nál történt nyilvántartásba vételéről szóló okirat másolati példányát átadja, egyéni vállalkozó az egyéni vállalkozói, illetve a tevékenység végzéséhez szükséges más igazolvány másolatát csatolja, valamint Ügyfél az aláírásmintáját az aláíráskartonon Bank rendelkezésére bocsátja. Bank lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy Ügyfél a fizetési számlája/fizetési számlái feletti rendelkezésre az általa meghatározott személyek részére – valamennyi fizetési számlára kiterjedően, összевontan vagy pedig fizetési számlánként külön-külön – állandó meghatalmazást adjon. Az állandó meghatalmazottak nevét, adatait és aláírásmintáját Ügyfél az e célra szolgáló nyomtatványon, az aláírási katonon jelentheti be Bank részére. Az állandó meghatalmazottak az Ügyfél fizetési számlájával kapcsolatosan, a fizetési számla, illetve a betéti szerződésben meghatározott körben fizetési megbízásokat adhatnak – beleértve a fizetési számlán lévő összeg zárolására, illetve zárolás feloldására vonatkozó megbízásokat –, nem jogosultak azonban az Ügyfél nevében szerződések megkötésére, illetve megszüntetésére sem az Ügyfél fizetési számlája/számlái, sem hitelei(i) vonatkozásában, továbbá nem jogosultak az Ügyfél nevében egyéb pénzügyi szolgáltatások igénybevételére.

**4.2.2** Természetes személy Ügyfél elhalálozása esetén az Ügyfél által adott valamennyi meghatalmazás – ideértve az Ügyfél állandó meghatalmazottjait is – hatályát veszti és az Ügyfél Banknál elhelyezett pénzeszközei és vagyona – az Ügyfél elhalálozási rendelkezésében megjelölt pénzeszközök kivételével – az Ügyfél hagyatékába kerülnek, amellyel a hagyatéki eljárás jogerős befejezéséig senki nem rendelkezhet.

A Bank a halál tényének bármilyen módon történő tudomásszerzését követően a meghatalmazottak rendelkezési jogát saját belátása szerint felfüggeszheti a halál tényének hitelt érdemlő módon történő igazolásáig.

A Bank az Ügyfél örököse(i) érdekében, de különösen a magukat az Ügyfél örököseként valószínűsítő személy(ek) kérésére jogosult az (elhunyt) Ügyfél fizetési számlájára vonatkozólag benyújtott csoportos beszedési megbízásokat teljesíteni az Ügyfél halálát követően.

**4.2.3** Az Ügyfél halála esetén – az Ügyfél elhalálozási rendelkezésének hiányában – az Ügyfél örököse köteles a Banknál örökös minőségének igazolására jogerős, teljes hatályú hagyatékátadó végzést, bírósági határozatot, illetve öröklési bizonyítványt (külföldiek esetén a hazai joguk szerint ennek megfelelő, felülhitelesített okiratot) eredeti okiratban becsatolni. Bank az örökhagyó Ügyfél Banknál elhelyezett vagyonát csak az előbb említett dokumentumok átadása esetén adja ki az örökösöknek.

### **4.3 Vállalkozásokra/Szervezetekre és természetes személyekre vonatkozó közös szabályok**

#### **4.3.1 Ügyfél átvilágítás**

A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. CXXXVI törvény (Pmt.) értelmében a Bank köteles az Ügyfél – beleértve a számlatulajdonos Ügyfél átvilágítását az üzleti kapcsolat létesítésekor vagy az ügyleti megbízás végrehajtása előtt, illetve a jogszabályban meghatározott egyéb esetekben elvégezni. Az ügyfél átvilágítás keretében Bank az Ügyfelet, annak meghatalmazottját, a rendelkezésre jogosultat továbbá a képviselőjét – illetve a Pmt.-ben meghatározott esetekben az Ügyfél tényleges tulajdonosát – köteles azonosítani és személyazonosságának igazoló ellenőrzését elvégezni a Pmt.-ben meghatározott okiratok alapján, illetve köteles a Pmt.-ben meghatározott, adatokat rögzíteni. A Bank *ellenőrzi* a részére bemutatott azonosságot igazoló okiratok, *illetve külön okiratba foglalt meghatalmazás esetén annak érvényességét, a rendelkezésre jogosult esetében a rendelkezési jog jogcímét, továbbá a képviselő képviseleti jogosultságát.* A Bank a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről szóló belső szabályzatában meghatározott esetekben az Ügyfélre, annak képviselőjére, meghatalmazottjára, tényleges tulajdonosára, illetve az üzleti kapcsolatra és az ügyletre vonatkozó, kötelezően rögzítendő adatokon kívül további, a Pmt.-ben meghatározott adatokat is rögzíthet és kezelhet. A Bank kérésére az Ügyfél köteles a Pmt.-ben meghatározott és az ott meghatározott feltételeknek megfelelő okiratot vagy annak hiteles másolatát benyújtani.

**4.3.1.1** Az Ügyfél köteles – a Pmt.-ben meghatározott esetekben és adattartalommal – írásbeli nyilatkozatot tenni arra vonatkozóan, hogy saját vagy a tényleges tulajdonos nevében illetőleg érdekében jár el. Amennyiben bármikor kétség merül fel a tényleges tulajdonos kilétével kapcsolatban, a Bank az Ügyfelet a tényleges tulajdonosra vonatkozó (ismételt) írásbeli nyilatkozattételre szólítja fel.

**4.3.1.2** Külföldi lakóhellyel rendelkező Ügyfél köteles írásbeli nyilatkozatot tenni arra vonatkozóan, hogy saját országa joga szerint kiemelt közszereplőnek minősül-e. Külföldi kiemelt közszereplő esetén az üzleti kapcsolat létesítésére, üzleti megbízás teljesítésére kizárólag a Bank szervezeti és működési szabályzatában meghatározott vezető jóváhagyását követően kerülhet sor.

**4.3.1.3** Abban az esetben, ha Ügyfél az átvilágításához nem járul hozzá, vagy az a jogszabályban előírt módon nem végezhető el, Bank az üzleti kapcsolat létrehozását, illetőleg a tranzakció teljesítését megtagadja, vagy az Ügyféllel fennálló üzleti kapcsolatot megszünteti.

**4.3.1.4** A Bank 2009. január 1-jét követően ügyleti megbízások teljesítését megtagadja, ha az Ügyféllel a Pmt. hatályba lépése előtt létesített üzleti kapcsolatot és az Ügyfél illetve a tényleges tulajdonos jogszabályban megjelölt adatai nem állnak teljes körűen rendelkezésére és az Ügyfél a Bank írásbeli értesítése ellenére ügyfél átvilágítás céljából személyesen vagy képviselője útján nem jelent meg.

**4.3.2** A Bank az ügyfél átvilágítás érdekében rögzített adatokat és a személyazonosságra vonatkozó dokumentáció másolatát az Ügyfél kifejezett írásbeli hozzájárulásával bocsátja más, a Pmt. hatálya alá tartozó szolgáltató rendelkezésére.

**4.3.3** Bank az Ügyfél és az általa bejelentett meghatalmazottak aláírását elektronikus úton rögzíti. Fizetési számlák feletti, valamint egyéb írásbeli rendelkezéseken, megbízásokon és Bankkal megkötött szerződéseken Bank vizsgálja, hogy az aláírások megfelelnek-e a részére megadott aláírásminta elektronikus úton rögzített képének. Bank megtagadhatja a megbízás, illetve szerződés teljesítését, ha azt a Bank észlelése szerint nem a Bankhoz bejelentett módon írták alá.

**4.3.4** A Bank nem felel azonban az olyan hamis vagy hamisított aláírással ellátott megbízás, szerződés vagy az Ügyfél és a Bank kapcsolatát érintő egyéb értesítés vagy üzenet teljesítésének, illetőleg tudomásulvételének következményeiért, amelyen az aláírás hamis vagy hamisított volta a Bank által elektronikus úton rögzített aláírásmintához képest a hitelintézetben ilyen munkakört betöltő alkalmazottak számára első ránézésre, a tőlük elvárható gondosság ellenére nem nyilvánvaló. A Bank a mindenkori üzleti kondíciókat úgy állapítja meg, hogy az Ügyfél kockázatának – a jelen pont szerinti felelősség-korlátozó kikötésből eredő – növekedése megfelelően ellentételezésre kerüljön.

**4.3.5** Amennyiben az Ügyfél és/vagy az általa bejelentett meghatalmazottak aláírásképe a Bank részére átadott aláírásmintához képest bármely okból kifolyólag megváltozik, abban az esetben Ügyfél köteles a fizetési számla feletti rendelkezést biztosító aláíráskarton módosításával egyidejűleg a megváltozott aláírástól Ügyfél/meghatalmazott aláírását aláíráskartonon bejelenteni. Az aláíráskarton módosítása legkésőbb a Bankhoz történő beérkezést követő két banki nap elteltével lép hatályba. Az aláírás megváltozásának késedelmes bejelentéséből eredő összes kárt az Ügyfél viseli.

**4.3.6** A fizetési számla feletti rendelkezést biztosító aláírási kartont mindaddig hatályosnak és érvényesnek kell elfogadni, amíg az Ügyfél írásban – az aláírási kartonon – azt vissza nem vonja, és a cégbejegyzésben történt változást igazoló cégbíróági beadványt vagy végzést a Banknál be nem mutatja. Az aláíráskarton módosítása, visszavonása, illetve új meghatalmazottak, képviselők bejelentése legkésőbb a Bankhoz történő beérkezést követő két banki nap elteltével lép hatályba.

**4.3.7** Az Ügyfél viseli mindazt a kárt, mely abból származik, hogy Ügyfél a Bankot az aláíráskarton megfelelő módosítása útján nem értesíti a képviseleti jogosultságban bekövetkezett bármilyen változásról.

**4.3.8** Amennyiben a személyazonosság vagy a képviseleti jogosultság megállapítására az Ügyfél idegen nyelvű dokumentumot bocsát a Bank rendelkezésére, a Bank nem felel az abból eredő kárért vagy egyéb jogkövetkezményekért, hogy az Ügyfél az idegen nyelvet értette-e vagy sem. Az ilyen dokumentum megvizsgálásából, illetve fordításából eredő esetleges károkért a Bank kizárólag súlyos gondatlansága vagy szándékossága esetén felel.

A nem magyar vagy angol nyelven kiállított dokumentumot a Bank csak abban az esetben fogadja el, ha az Ügyfél a dokumentummal együtt annak hiteles, magyar nyelvű fordítását is átadja a Bank részére.

**4.3.9** Ügyfél helyett és nevében az Ügyfél eseti meghatalmazottja is eljárhat a Pmt.-ben meghatározott feltételekkel, illetve a Bankkal megkötött fizetési számlaszerződésben, illetőleg egyéb szerződésben meghatározott körben és összefoghatáron belül az Ügyféltől származó, szabályszerűen aláírt eseti meghatalmazás alapján. Bank fenntartja a jogot a – magyar jogszabályok szerint – nem teljes bizonyító erejű okiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazás elutasítására illetve Bank a saját mérlegelése alapján a meghatalmazás elfogadását olyan esetben is megtagadhatja, amennyiben az nem tartalmaz konkrét megjelölést a Bankkal megkötendő ügyletre illetve a Banknál lebonyolítandó tranzakcióra és azok lényeges feltételeire vonatkozóan. A Bank nem fogad el kiskorú természetes személy részére adott meghatalmazást.

**4.3.10** Az Ügyfél és a Bank közötti elektronikus kapcsolat fennállása esetén a Bank az Ügyféltől vagy felhatalmazott képviselőjétől megfelelő formai kellékekkel ellátottan érkezettnek és az Ügyfél akaratát teljeskörűen kifejezőnek tekinti azokat az elektronikus úton érkezett megbízásokat, amelyek az elektronikus kapcsolattartás szabályainak megfelelő módon érkeztek be a Bankba.

## **V. Megbízások**

### **5.1 Fizetési megbízások típusai**

A Bank a nála fizetési számlát nyitó Ügyfél részére vállalja az Ügyfél pénzeszközeinek fizetési számláján történő nyilvántartását, kezelését, a fizetési számlához kapcsolódó fizetési megbízások teljesítését és az azok végrehajtásához szükséges fizetési műveletek lebonyolítását.

A fizetési számlán a Bank az Ügyfél, illetve a fizetési művelet kedvezményezettje, továbbá a hatósági átutalási megbízás adására jogosult és az átutalási végzést kibocsátó által kezdeményezett fizetési megbízásokat hajtja végre. A fizetési megbízások lebonyolítására alkalmazható fizetési módok:

#### **5.1.1 Átutalás**

Az átutalásra szóló fizetési megbízással az Ügyfél mint fizető fél megbízza a Bankot, hogy Banknál vezetett fizetési számlája terhére meghatározott összeget utaljon át a kedvezményezett fizetési számlájára javára.

A forint átutalási megbízás terhelési nap feltüntetésével is benyújtható. Ha a terhelési napként meghatározott nap nem munkanapra esik vagy az adott hónapban nincs olyan nap, akkor az azt követő munkanapot kell terhelési napnak tekinteni.

Átutalás típusai:

- a) eseti átutalás,
- b) rendszeres átutalás,
- c) csoportos átutalás,
- d) hatósági átutalás,
- e) átutalási végzés alapján teljesített átutalás.

Eseti átutalási megbízással az Ügyfél a megbízásban megjelölt összegnek meghatározott időpontban (terhelési napon) történő átutalására adhat a Banknak megbízást. Amennyiben az Ügyfél a megbízásban terhelési napot nem határoz meg, vagy a beadás napjánál korábbi napot jelöl meg terhelési napként, a Bank az eseti átutalási megbízást az alábbi 5.11 pontban meghatározott határidőben teljesíti.

Rendszeres átutalási megbízással az Ügyfél meghatározott összegnek meghatározott időpontokban ismétlődő átutalására adhat a Banknak megbízást. A rendszeres átutalási megbízást a Bank az abban meghatározott időpontig, vagy a megbízás Ügyfél részéről történő visszavonásáig teljesíti. Amennyiben Ügyfél fizetési számláján a megbízás teljesítéséhez szükséges fedezet nem áll rendelkezésre, a rendszeres átutalási megbízást a Bank legfeljebb 35 nap időtartamra sorba állítja és ezen

időtartamon belül a megbízás visszavonásáig, ennek hiányában a következő esedékesség időpontjáig minden banki munkanapon megkísérli teljesíteni.

Csoportos átutalással az azonos jogcímű, különböző kedvezményezettek javára szóló átutalások kötegelve kerülhetnek benyújtásra. A csoportos átutalási megbízás nemteljesítéséről (jóváírásának meghiúsulásáról) és annak okáról a kedvezményezett fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatót értesíti. A Bank ezen értesítéseket (nem teljesített megbízásokat) az alábbiak szerint továbbítja az Ügyfél mint fizető fél részére:

- a Bank részére írásban benyújtott megbízás esetén írásban;
- a Bank internetes rendszerén (DirektNet), illetve egyéb elektronikus rendszeren (pl. Raiffeisen Express, MultiCash) keresztül adott megbízás esetén ezen csatornákon keresztül;
- a Bank telefonos ügyfélszolgálatán (Raiffeisen Direkt), illetve telefonos kapcsolattartón keresztül adott megbízás esetén a Raiffeisen Direkt, illetve a telefonos kapcsolattartó útján, telefonon keresztül.

Bírósági végrehajtási eljárásban, valamint a közigazgatási és adóvégrehajtási eljárásban a pénzkövetelést az annak beszedésére jogszabály által felhatalmazott hatóság, illetve szervezet erre irányuló megbízása alapján, hatósági átutalással vagy átutalási végzésben foglaltak szerint kell teljesíteni.

Hatósági átutalás esetén a Bank az Ügyfél fizetési számlája terhére meghatározott pénzüsszeget utal át a hatósági átutalási megbízás adója által meghatározott fizetési számlára. A Bank az Ügyfelet mint fizető felet a hatósági átutalási megbízás és az átutalási végzés (rész)teljesítéséről, illetve sorbaállításáról a teljesítéssel, illetve a sorbaállítással egyidejűleg a hatósági átutalási megbízás és az átutalási végzés adattartalmának közlésével haladéktalanul, írásban értesíti. Ha a hatósági átutalás és az átutalási végzés sorba állításának kezdete nem munkanapra esik, a Bank az értesítési kötelezettségének a következő munkanapon tesz eleget.

### **5.1.2 Beszedés**

Beszedési megbízással a kedvezményezett megbízza a fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatót, hogy a fizetési számlája javára, a fizető fél fizetési számlája terhére meghatározott összeget szedjen be. A beszedési megbízást a kedvezményezett a számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatóhoz nyújtja be. A kedvezményezett fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató a beszedési megbízás befogadása előtt ellenőrzi a kedvezményezettre vonatkozó adatokat, a beszedési megbízás adattartalmát ezt követően továbbítja a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatóhoz.

Beszedések típusai:

- a) felhatalmazó levélen alapuló beszedés,
- b) csoportos beszedés,
- c) váltóbeszedés,
- d) csekkbeszedés,
- e) okmányos beszedés,
- f) határidős beszedés.

#### **Felhatalmazó levélen alapuló beszedés**

A felhatalmazó levélben az Ügyfél mint fizető fél a Banknál bejelentett módon engedélyezi a kedvezményezett számára beszedési megbízás benyújtását. A felhatalmazó levelet a Bank akkor fogadja be, amennyiben az legalább az alábbiakat tartalmazza:

- i) az Ügyfél megnevezését és a felhatalmazással érintett fizetési számlájának pénzforgalmi jelzőszámát,
- ii) a felhatalmazó levélen alapuló beszedési megbízás benyújtására felhatalmazott kedvezményezett megnevezését és fizetési számlájának pénzforgalmi jelzőszámát,
- iii) a felhatalmazás lejáratát idejét,
- iv) okirat csatolási kötelezettség esetén az okirat pontos megjelölését.

A fentiekben túlmenően a felhatalmazó levél tartalmazhatja még:

- i) a teljesítés felső értékhatárát,
- ii) a benyújtási gyakoriságot,
- iii) fedezethiány esetén a sorbaállítás időtartamát,
- iv) részfizetés lehetőségét és annak legkisebb összegét
- v) a visszavonás módját.

A felhatalmazó levélen alapuló beszedési megbízásokat – a felhatalmazó levél eltérő rendelkezése hiányában – a Bank mindaddig átveszi és teljesíti, ameddig a felhatalmazást az Ügyfél mint fizető fél írásban nem vonja vissza.

Ha bármelyik Fél a keretszerződést felmondja, a Bank a felhatalmazó levél alapján legkésőbb a keretszerződés megszűnésének napján teljesíti az azon alapuló beszedési megbízást.

#### **Csoportos beszedés**

Csoportos beszedés esetén a fizető felek (így az Ügyfél) felhatalmazása alapján a kedvezményezett az azonos jogcímű, különböző fizető felek számlái terhére szóló, terhelési nappal ellátott beszedési megbízásokat kötegelve nyújthatja be. A Bank az Ügyféltől átvett, csoportos beszedési megbízás teljesítésére szóló felhatalmazásról (illetve annak módosításáról vagy megszüntetéséről) az átvételtől számított négy munkanapon belül értesíti a kedvezményezettet, annak pénzforgalmi

szolgáltatóján keresztül. A kedvezményezett a felhatalmazás tudomásulvételéről értesíti a vele szerződéses viszonyban álló személyt, azaz az Ügyfelet és a Bankot. A Bank szempontjából a felhatalmazás kedvezményezett részéről történő tudomásulvételének minősül, ha a kedvezményezett a beszédést megkezdi. A kedvezményezett a felhatalmazás visszautasításáról az átvételt követő négy munkanapon belül értesíti a Bankot, mint a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatóját és a vele szerződéses jogviszonyban álló személyt. A kedvezményezett a csoportos beszédési megbízást az azon megjelölt terhelési napot legalább öt munkanappal megelőzően, a pénzforgalmi szolgáltatójával kötött megállapodásban rögzített helyen, módon és gyakorisággal nyújtja be. A kedvezményezett a vele szerződéses viszonyban álló fizető felet a beszédési megbízás benyújtásáról a beszédési megbízás alapjául szolgáló számla vagy annak hiányában kiállított más okirat megküldésével legkésőbb a terhelési napot legalább hat munkanappal megelőzően értesíti.

A Bank a csoportos beszédési megbízásról annak teljesítése előtt értesítheti a fizető fél Ügyfeleket. A fizető fél Ügyfél a terhelési napot megelőző munkanap végéig a csoportos beszédési megbízás teljesítését a Banknál letilthatja. Letiltás csak a megbízás teljes összege ellen tehető. A Bank a letiltás indoklását és jogosságát nem vizsgálja. A letiltás a felhatalmazás érvényességét és feltételeit nem érinti.

Bank a csoportos beszédési megbízás teljesítéséről, illetve nemteljesítéséről és annak okáról a kedvezményezett fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatót értesíti.

A Bank az Ügyfelet a részére havonta megküldött számlakivonat útján tájékoztatja a csoportos beszédési megbízás teljesítéséről, a nemteljesítésről, illetve nemteljesüléséről.

A csoportos beszédési megbízásra vonatkozó felhatalmazáson az Ügyfél meghatározhat teljesítési felső értékhatárt. Ezen értékhatárról a Bank az Ügyfél hozzájárulása esetén értesíti a kedvezményezettet. Az Ügyfél hozzájárulása megadottnak minősül, ha a felhatalmazást a kedvezményezetthez nyújtotta be.

Bank az Ügyfél mint fizető fél kérésére az Ügyfél fizetési számláját érintő, csoportos beszédési megbízásra vonatkozó érvényes felhatalmazásról igazolást ad ki. Az igazolás kérése az Ügyfél kifejezett, erre vonatkozó rendelkezése hiányában nem jelenti az adott felhatalmazás törlését. Az igazolást az Ügyfél másik pénzforgalmi szolgáltatóhoz új felhatalmazásként benyújthatja.

### **Váltóbeszedés**

Ha a beszédési megbízás váltón alapuló követelés beszedésére irányul, a váltó egyenes adósának felhatalmazását a váltó testesíti meg. A váltóbeszedéshez a váltó eredeti példányát csatolni kell. A váltóbeszedést a Bank csak akkor fogadja be, ha a váltón fizetési helyként a Bank, illetve a váltó egyenes adósának Banknál vezetett fizetési számlája került megjelölésre.

Amennyiben a váltót a Bank fedezethiány miatt nem vagy csak részben tudja teljesíteni, a váltójogi szabályok szerint óváspótló nyilatkozatot vesz fel, kivéve, ha a kibocsátó a váltó szövegében közhitelű óvást írt elő vagy felmentette a váltóbirtokost az óvás felvételének kötelezettsége alól. Amennyiben a váltóbirtokos a Bank, az óváspótló nyilatkozat felvételére nem jogosult.

A váltókezesekkel, illetve a megtérítési váltóadósokkal szemben a váltón alapuló követelésre irányuló beszédési megbízás erre vonatkozó felhatalmazó levél alapján nyújtható be.

### **Csekkbeszedés**

Ha a beszédési megbízás csekk összegének beszedésére irányul, a csekk kibocsátójának a felhatalmazását a csekk testesíti meg. A csekkbeszedési megbízáshoz a benyújtó a csekk eredeti példányát is csatolja.

### **Okmányos beszedés**

Okmányos beszedésre vonatkozó megbízással az alapügylet kedvezményezettje (az Ügyfél) a követelés alapjául szolgáló okmányokat azzal a megbízással adja át a Banknak, hogy az azokat a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatója részére azzal az instrukcióval továbbítsa, hogy az okmányokat csak fizetés, váltóelfogadás vagy más feltételek teljesítése esetén szolgáltatassa ki a fizető félnek (címezettnek).

### **Határidős beszedés**

Határidős beszédési megbízással az Ügyfél megbízza a Bankot, hogy fizetési számlája javára, a kincstárnál számlával rendelkező fizető fél terhére meghatározott összeget szedjen be megállapodás alapján történt fizetési kötelezettségvállalás érvényesítése céljából.

### **Átmenetileg benyújtható egyéb beszédési megbízások**

A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény Átmeneti rendelkezései (66.§) alapján, az ott meghatározott feltételek szerint átmenetileg benyújthatók „2”, illetve „3” jogcímű beszédési megbízások is, amelyek teljesítésénél a törvény előírása szerint Bank a 21/2006 MNB rendelet megfelelő rendelkezéseit alkalmazza a mindenkor hatályos pénzforgalmi jogszabályok figyelembe vétele mellett.

#### **5.1.3 Fizető fél által a kedvezményezett útján kezdeményezett fizetés (bankkártyával végrehajtott fizetés)**

A Bank a belföldön lebonyolított fizetési művelet azonosítását a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója által megküldött, a fizetési megbízást részletező kimutatásban az adott fizetési művelet kapcsán a kedvezményezetthez rendelt országkód alapján végzi el.

Bankkártyával belföldön lebonyolított fizetési művelet esetén, ha a bizonylaton szereplő összeg pénzneme megegyezik a bankkártya-használat fedezetét biztosító fizetési számla vagy a hitelkártyához kapcsolódó hitelkeret pénznemével, a fizetési számlára terhelt vagy a hitelkeret terhére elszámolt összegnek minden esetben meg kell egyeznie a bizonylaton szereplő összeggel.

#### **5.1.4 Okmányos meghitelezés (akkreditív)**



**5.1.4.1** Okmányos meghitelezéssel a Bank a nála pénzforgalmi számlát vezető Ügyfél mint az alapügylet kötelezettje által a Bank részére adott megbízás alapján saját nevében arra vállal kötelezettséget, hogy ha az akkreditív kedvezményezettje személyesen (amennyiben ezt az akkreditív feltételei lehetővé teszik), vagy az akkreditívben megnevezett bankon keresztül (benyújtó bank) megfelelő igénybevételi levéllel az akkreditívben előírt, az akkreditív feltételeinek minden tekintetben megfelelő okmányokat az akkreditívben meghatározott határidőn belül benyújtja és az ott meghatározott egyéb feltételeket teljesíti, akkor az akkreditívben meghatározott összeget a kedvezményezett részére az akkreditív feltételei illetve a benyújtó bank instrukciói szerint kifizeti.

**5.1.4.2** Okmányos meghitelezés igénybevételére vonatkozó megbízással az akkreditív kedvezményezettje (a pénzforgalmi számlát vezető Ügyfél) az igénybevétel alapjául szolgáló okmányokat azzal a megbízással nyújtja át a fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatónak (benyújtó bank), hogy az okmányokat azzal az instrukcióval továbbítsa az akkreditívét nyitó banknak, hogy az okmányok csak az akkreditív feltételeinek teljesülése esetén szolgáltatathatók ki a fizető félnek.

#### **5.1.5 Kézpénzbefizetés fizetési számlára**

A Bank által vezetett fizetési számlára kézpénzbefizetést a Bank, valamint a Bankon kívül – a Bank és más pénzforgalmi szolgáltatók egymás közötti megállapodása alapján – más pénzforgalmi szolgáltató fogadhat el.

A Bank pénztáránál kézpénzbefizetési célra szolgáló nyomtatvány vagy a pénztárbizonylat aláírásával fizethető be készpénz a fizetési számlára.

A kézpénzbefizetési célra szolgáló nyomtatvány, illetve a pénztárbizonylat tartalmazza a kedvezményezett számlatulajdonos nevét és pénzforgalmi jelzőszámát, valamint biztosítja a fizető fél kedvezményezett általi beazonosíthatóságát biztosító hivatkozás és egyéb közlemény megadását.

#### **5.1.6 Kézpénzkifizetés fizetési számláról**

Az Ügyfél Banknál vezetett fizetési számlájáról készpénz a Banknál, valamint a Bankkal erre szerződött más pénzforgalmi szolgáltatónál vehető fel.

A kézpénzkifizetés teljesítése történhet a kézpénzkifizetési célra szolgáló nyomtatvánnyal, valamint az Ügyfél és a Bank külön megállapodása alapján kifizetési utalvány használatával is.

#### **5.1.7 Kézpénzfizetésre szóló csekk kibocsátása és beváltása**

Az Ügyfél kézpénzfizetésre szóló csekket abban az esetben bocsáthat ki, ha a Bankkal csekkszerződést kötött.

A Bank a neki címzett csekket – eltérő megállapodás hiányában – a kibocsátó számlatulajdonos (az Ügyfél) által a csekken feltüntetett fizetési számlán lévő fedezet erejéig váltja be (teljesíti).

Az Ügyfél a fizetési számlája megszűnésekor a birtokában lévő felhasználatlan csekklapokat a Bankhoz köteles visszajuttatni.

A kézpénzfizetésre szóló csekk beváltásakor a csekkbirtokos (kedvezményezett) személyazonosságát a Bank a következők szerint vizsgálja:

a) megnevezett személyre szóló csekk beváltásánál – ha a csekket nem üresen ruházták át – a Bank azt vizsgálja, hogy a csekkbirtokos a csekken megnevezett kedvezményezettel azonos személy-e, mert az összeget a csekken megnevezett személy részére fizetheti ki,

b) a bemutatóra szóló csekk összegét a Bank annak fizeti ki, aki a csekket bemutatja.

A Bank a kézpénzfizetésre szóló csekken megnevezett kedvezményezettel, illetve a csekket bemutató csekkbirtokossal a csekk hátlapját az összeg átvételének elismeréseként aláírhatja.

A Bank az Ügyfél megbízása alapján a mindenkor érvényes Kondíciós Listában meghatározott devizanem(ek)ben csekket bocsát ki az Ügyfél Banknál vezetett fizetési számlájának a terhére.

A Bank a – mindenkor érvényes Kondíciós Listában meghatározott fajtájú – kiírt csekket legkésőbb a kiállítás dátumától számított egy év leteltéig fogadja be beszedésre. Olyan kiírt csekk átvétele esetén, amelynek az esedékességi dátuma későbbi, mint a Bank részére történt benyújtás dátuma, Bank a beszedést az esedékesség időpontját megelőzően nem kezdi meg.

Kiírt csekket Bank megelőlegezésre kizárólag saját belátása szerint, az Ügyféllel kötött megelőlegezési keretszerződés alapján vesz át.

Bank az általa kibocsátott csekket, valamint az általa értékesített utazási csekket, melyet az Ügyfél nem használt fel, a csekk visszaszolgáltatása esetén visszaváltja Ügyfél részére.

A Bank a nem korlátlan ideig érvényes utazási csekket legfeljebb a kiállítás dátumától számított egy év elteltéig fogadja be, kivéve, ha az Ügyféllel kötött egyedi megállapodásban a felek ettől eltérően állapodtak meg.

Az 5.1.3, 5.1.4 és 5.1.7 pontban meghatározott fizetési módok kizárólag a Bank és az Ügyfél erre vonatkozó külön megállapodása alapján alkalmazhatók.

**5.1.8** Egyes fizetési megbízások megadása történhet távközlő eszköz útján, illetve elektronikus úton, a Bank és az Ügyfél erre vonatkozó külön megállapodása alapján. Ezen csatornák igénybevételének részletes feltételei a külön megállapodásokban kerülnek meghatározásra.

## **5.2 Fizetési megbízások beérkezése, átvétele**

**5.2.1** Bank a mindenkor érvényes Kondíciós Listában vagy esetenként külön Hirdetményben – ügylet típusonként – meghatározza a banki munkanapon belül azt a kezdő és záró időpontot, amely kezdő és záró időpont közötti időszakban a fizetési megbízásokat, illetve Ügyfél egyéb rendelkezéseit tárgynapon átveszi. Ezen belül meghatározza azt a végső benyújtási határidőt, ameddig az átvett megbízások/rendelkezések teljesítéséből reá háruló feladatokat a tárgynapon teljesíti. A végső

benyújtási határidő és záró időpont között átvett, valamint a nem munkanapon beérkezett megbízások/rendelkezések teljesítéséből ráháruló feladatokat – ha az Ügyfél későbbi határidőt nem jelöl meg vagy jogszabály másképp nem rendelkezik – a Bank legkésőbb a következő munkanapon teljesíti.

**5.2.2** A Bankhoz eljuttatott bármilyen megbízás, értesítés vagy egyéb dokumentum beérkezésének tényét és beérkezésének időpontját (év, hónap, nap, óra, perc) a Bank érkeztető rendszere által a dokumentumra nyomtatott adatok igazolják. Az elektronikus úton továbbított megbízások tekintetében a beérkezés időpontja a Bank számítógépes rendszere által észlelt elektronikus megbízásnak a számítógépes rendszerben érkezési időként szereplő időpontja. Az elektronikus úton érkezett megbízások egymás közötti sorrendjére a Bankhoz beérkezett adatállományon belüli sorrend az irányadó.

A Raiffeisen Direkten keresztül adott megbízás esetében a hívás záró időpontját kell a beérkezés időpontjának tekinteni, amelyet Bank számítógépes rendszere rögzít. A telefaxon továbbított megbízások tekintetében a Bank telefax activity reportjában szereplő időpont minősül a beérkezés időpontjának.

### **5.3 Fizetési megbízások átvétele**

**5.3.1** Az Ügyfél mint fizető fél által, illetve mint kedvezményezett által vagy rajta keresztül közvetve benyújtott fizetési megbízás átvételének az időpontja az 5.2.1. pontban hivatkozott végső benyújtási határidő figyelembe vételével az az időpont, amikor a fizetési megbízás a Bankhoz mint a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójához beérkezett. Ha a Bank törvény vagy az Ügyféllel kötött megállapodás alapján a fizetési megbízást sorba állítja, a fizetési megbízás átvételének az időpontja az 5.2.1. pontban hivatkozott végső benyújtási határidő figyelembe vételével - az az időpont, amikor a teljesítéshez (részteljesítéshez) szükséges fedezet az Ügyfél számláján rendelkezésre áll.

Átutalási végzés alapján történő átutalás esetén a teljesítési határidők számítása szempontjából az átutalási végzés átvételének az időpontja - az 5.2.1. pontban hivatkozott végső benyújtási határidő figyelembe vételével - az az időpont, amikor Banknak az átutalási kötelezettsége beáll.

Az Ügyfél, mint fizető fél által kezdeményezett, a jelen Általános Üzleti Feltételek V./5.11.6 pontja szerinti napközbeni elszámolás keretében teljesítendő fizetési megbízások esetében az átvétel időpontja - az 5.2.1. pontban hivatkozott végső benyújtási határidő figyelembe vételével - az az időpont, amikor a fizetési megbízás a Bankhoz beérkezett és a teljesítéshez vagy részteljesítéshez szükséges fedezet az Ügyfél számláján rendelkezésre áll.

**5.3.2** A fizetési megbízások átvétele a beérkezés sorrendjében történik. A beérkezés sorrendjére a Bank nyilvántartása az irányadó.

Egy adott napon esedékessé váló rendszeres átutalási megbízás korábban átvettnek minősül, mint az adott napon beérkező fizetési megbízások.

**5.3.3** Amennyiben a Bank és az Ügyfél megállapodnak, hogy a fizetési megbízás teljesítését a Bank (i) egy meghatározott napon, (ii) egy meghatározott időszak eltelte után, (iii) azon a napon kezdi meg, amikor az Ügyfél a Bank rendelkezésére bocsátotta a teljesítéshez szükséges fedezetet, úgy a teljesítési határidő számítása szempontjából az átvétel időpontjának az így megállapított napot kell tekinteni. Amennyiben az így megállapított nap a Banknál nem munkanap, az átvétel időpontjának a következő munkanapot kell tekinteni.

### **5.4 Fizetési műveletek jóváhagyása**

A Bank a befogadott fizetési műveletet – a hatósági átutalás és az átutalási végzés kivételével – abban az esetben teljesíti, ha azt az Ügyfél előzetesen jóváhagyta.

**5.4.1** A fizetési művelet az Ügyfél mint fizető fél általi jóváhagyása fizetési módok szerint a következők:

- a) átutalás esetén jóváhagyásnak minősül:
  1. A Bank valamely fiókjában személyesen adott megbízás esetén a megbízás Ügyfél általi aláírása a IV.4.1.2, illetve IV.4.2.1 pontban foglaltak szerint Bankhoz bejelentett módon,
  2. A Bank telefonos ügyfélszolgálatán (Raiffeisen Direkt), illetve telefonos kapcsolattartón keresztül adott megbízás esetén az Ügyfélnek a művelet teljesítésére vonatkozó, szóban kifejezett megbízása,
  3. A Bank internetes rendszerén (DirektNet), illetve egyéb elektronikus rendszeren (pl. Raiffeisen Express, MultiCash) keresztül adott megbízás esetén a megbízás elektronikus aláírása.
- b) Beszedés esetén jóváhagyásnak minősül:
  1. Felhatalmazó levél alapján történő beszedés és csoportos beszedés esetén a megfelelően kitöltött felhatalmazó levél Ügyfél általi aláírása és a Bankhoz történt benyújtása; az olyan csoportos beszedés esetén, amelynek összege alkalmanként (pl. az Ügyfél fogyasztásától függően) változhat, jóváhagyásnak minősül, ha az Ügyfél a beszedés összegéről való – akár a Bank, akár a beszedő részéről történt – értesítését követően az adott beszedés teljesítését nem tiltja le,
  2. Csekkbeszedés esetén a csekk eredeti példányának Ügyfél által kibocsátóként történő aláírása
  3. Váltóbeszedés esetén a saját váltó kibocsátóként történő aláírása, illetve idegen váltó elfogadóként történő aláírása
  4. Okmányos beszedés esetén az Ügyfélnek a beszedés teljesítésére vonatkozó, a fenti a) 1. vagy 3. pont szerint jóváhagyott rendelkezése
- c) A fizető fél által a kedvezményezett útján kezdeményezett fizetés (bankkártyás fizetés) esetén jóváhagyásnak minősül:
  1. a bankkártyával bankjegykiadó automatából történő készpénzfelvétel esetén a bankjegykiadó automatán az ennek megfelelő művelet sor végrehajtása az automata által bekért adatok és a PIN-kód megadásával,

2. a bankkártyával végrehajtott, áruvásárlás vagy szolgáltatás ellenértékének kifizetése esetén a POS terminál által kért engedély megadása (akár PIN-kóddal, akár anélkül), illetve a tranzakcióról készült bizonylat aláírása (amennyiben készül bizonylat),
  3. interneten végrehajtott bankkártyás fizetés esetén a bankkártya adatainak elektronikus úton történő megadása,
  4. telefonon keresztül végrehajtott bankkártyás fizetés esetén a bankkártya adatainak telefonon keresztül történő megadása.
- d) Okmányos meghitelezés (akkreditív) esetén jóváhagyásnak minősül az okmányos meghitelezésre vonatkozó, a Bankkal kötött szerződés és a Bank részére a fenti a) 1. vagy 3. pont szerint adott akkreditív nyitási megbízás.
- e) Készpénzfizetésre szóló csekk kibocsátása és beváltása esetén a csekkszerződés és az egyes csekkek Ügyfél általi aláírása. Utazási csekk kibocsátása esetén a csekk kibocsátása iránti megbízás Ügyfél általi aláírása.
- f) az Ügyfél fizetési számlájára történő készpénz be- és kifizetés esetén a pénztárnál készpénz be- vagy kifizetésre szolgáló nyomtatvány Ügyfél általi aláírása a IV.4.1.2, illetve IV.4.2.1 pontban foglaltak szerint a Bankhoz bejelentett módon.

**5.4.2** Azon fizetési műveletek esetében, amelyek összegét az Ügyfél a teljesítés időpontjában nem ismerte, a fizetési művelet Ügyfél általi jóváhagyásának minősül, ha Ügyfél az adott fizetési művelet teljesítéséről történt értesítését követően a 17.2 pontban meghatározott határidőn belül nem kezdeményezi a Banknál a művelet helyesbítését.

**5.4.3** Az Ügyfél mint kedvezményezett fizetési számláján végrehajtott fizetési műveletek (jóváírások) tekintetében a fizetési művelet Ügyfél általi jóváhagyásának minősül, ha Ügyfél az adott fizetési művelet teljesítéséről történt értesítését követően a 17.2 pontban meghatározott határidőn belül nem kezdeményezi a Banknál a művelet helyesbítését. Amennyiben Ügyfél, mint kedvezményezett javára olyan pénznemben érkezik átutalás, amelyben a Bank fizetési számlát nem vezet az Ügyfél részére, akkor a jóváírandó fizetési számla megjelölése minősül a fizetési művelet Ügyfél általi jóváhagyásának.

**5.4.4** A fizetési művelet jóváhagyását az Ügyfél az alábbi 5.7 pontban rögzített időpontig jogosult visszavonni.

## **5.5 Megbízások adatainak megadása, ellenőrzése, visszautasítás**

**5.5.1** Valamennyi megbízásnak félreérthetetlenül tartalmaznia kell az ügylet tárgyát, illetőleg a pénzforgalmi szabályok által megkövetelt egyéb adatokat. A megbízáson (ideértve különösen az átutalási és a beszedési megbízásokat) fel kell tüntetni az Ügyfél és a másik fél fizetési számlájának teljes megnevezését és a pénzforgalmi jelzőszámát.

Átutalási megbízás esetén a Bank a fizető fél számlájának megterhelését, illetve a kedvezményezett számláján történő jóváírást a megbízásban megadott számlaszám alapján teljesíti. A megbízáson hibásan megjelölt BIC kódot a Bank a teljesítésnél nem veszi figyelembe. Amennyiben a megbízásban megadott számlaszám a pénzforgalmi jelzőszám, vagy nemzetközi pénzforgalmi jelzőszám (IBAN) megfelelő formátumú, a megbízást a Bank annak alapján teljesíti.

A Bank mint a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója a hatósági átutalási megbízásban, illetve a beszedési megbízásban megjelölt kedvezményezett számlatulajdonos és a pénzforgalmi jelzőszám összetartozását, a rendelkezésre jogosultnak a bejelentett aláírását, továbbá beszedés esetén, ha a megbízáshoz okiratot kell csatolni, akkor az okiraton szereplő kedvezményezett, a beszedési megbízásban megjelölt kedvezményezett számlatulajdonos és pénzforgalmi jelzőszám összetartozását, és a rendelkezésre jogosultnak a bejelentett aláírását ellenőrzi. A Bank, mint a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója, hatósági átutalás és beszedési megbízás esetén a fizető fél számlájának megterhelése előtt ellenőrzi a fizető fél neve és pénzforgalmi jelzőszáma összetartozását, illetve amennyiben a megbízáshoz okmányt is csatoltak, akkor a csatolt okiraton szereplő kötelezettel való egyezőségét is.

A Bank a fenti ellenőrzések során feltárt eltérés esetén, illetve ha bármely típusú megbízás a jogszabályokban, a jelen Általános Üzleti Feltételekben, vagy a Bank és az Ügyfél között fennálló külön megállapodásban előírt feltételeknek nem felel meg, a megbízás teljesítését visszautasítja. A Bank visszautasítja továbbá az olvashatatlanul, vagy egyéb, nem felismerhető módon kitöltött megbízásokat. A visszautasított fizetési megbízás teljesítésre át nem vettnek minősül.

**5.5.2** A Bank – jogszabály, vagy a jelen Általános Üzleti Feltételek eltérő rendelkezése, illetve az Ügyféllel történt eltérő megállapodás hiányában – az Ügyfél fizetési számláján pénzügyi fedezet hiánya miatt nem teljesíthető fizetési megbízásokat – a VIII/8.2 pontban foglaltak figyelembe vételével – visszautasítja.

**5.5.3** Jogszabály vagy az Ügyféllel történt megállapodás alapján sorbaállított fizetési megbízást a sorbaállítás időtartamának eredménytelen elteltét követően a Bank visszautasítja.

**5.5.4** A fizetési megbízás teljesítésének visszautasításáról a Bank – a törvény eltérő rendelkezése hiányában – értesíti az Ügyfelet és lehetőség szerint – jogszabály tiltó rendelkezése hiányában – tájékoztatja a visszautasítás okáról és a visszautasításra okot adó tényszerű hibák helyesbítéséhez szükséges eljárásról. Ezen értesítést a Bank – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - haladéktalanul, de legkésőbb (i) a fizetési megbízás 5.2.1 pont szerinti átvételét követő munkanapon, (ii) terhelési nap megjelölése esetén a terhelési napot követő munkanapon, illetve (iii) a sorbaállítás időtartamának lejáratásán a sorbaállítás utolsó napját követő munkanapon küldi meg, illetve teszi elérhetővé az Ügyfél részére az alábbiak szerint:

- a Bank részére írásban benyújtott megbízás esetén írásban, vagy a Bank internetes rendszerén (DirektNet) keresztül;
- a DirektNet, illetve a Raiffeisen Express egyéb elektronikus rendszeren keresztül adott megbízás esetén ezen csatornákon keresztül, vagy postai levélben, a MultiCash rendszeren keresztül adott megbízás esetén pedig telefonon;

- a Bank telefonos ügyfélszolgálatán (Raiffeisen Direkt), illetve telefonos kapcsolattartón keresztül adott megbízás esetén a Raiffeisen Direkt, illetve a telefonos kapcsolattartó útján, telefonon keresztül értesíti az Ügyfelet.

Beszédési megbízás teljesítésének visszautasítása esetén a Bank mint a fizető fél Ügyfél pénzforgalmi szolgáltatója az értesítési kötelezettségének a kedvezményezett fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató útján tesz eleget.

Ügyfél által kezdeményezett rendszeres átutalási megbízás teljesítésének visszautasításáról a Bank a DirektNet eléréssel rendelkező Ügyfelet a DirektNet rendszeren keresztül küldött értesítéssel, az egyéb Ügyfeleket pedig írásban értesíti.

**5.5.5** Ha az Ügyfél a megbízás teljesítéséhez szükséges adatokat tévesen vagy hiányosan adja meg, az ebből eredő kárért Bank nem felel.

Nem felel a Bank azért a kárért, amely abból származik, hogy a fizetési megbízás egyes példányai egymástól eltérően lettek kiállítva, vagy a megbízást adó személy a Bankot, illetve az Ügyfelet megtévesztette. A teljesítés szempontjából a fizetési megbízásnak a Banknál maradó példánya minősül hitelesnek.

Bank nem vállal felelősséget a mindenkori jogszabályokkal, illetve a Bankra kötelező érvényű egyéb rendelkezésekkel ellentétesen kiállított, benyújtott, azonban a jogosult számláját vezető hitelintézet által, megvizsgálási kötelezettségének elmulasztásával a Bankhoz mint a kötelezett számlavezető hitelintézetéhez továbbított hatósági átutalások, illetve beszédési megbízások teljesítéséből eredő károkért.

A fizetési megbízásokon a közlemény rovatban feltüntetett adatok vagy utasítások a fizetés címzettjének szólnak, azok a Bank jogait és kötelezettségeit nem érintik, azok helyességét a Bank nem vizsgálja.

## **5.6 Fizetési megbízások megerősítése**

**5.6.1** Bank fenntartja a jogot arra, hogy a bankfiókban benyújtott, telefonon (Raiffeisen Direkt-en keresztül) megadott vagy telefaxon küldött, meghatározott összeget elérő vagy meghaladó összegű – egyébként szabályszerűen kiállított – átutalási megbízásokat a teljesítést megelőzően a megbízást adó Ügyféllel telefonon keresztül visszaigazoltassa. Bank az e körbe tartozó megbízásokat saját belátása szerint az Ügyfél utólagos megerősítése nélkül is jogosult teljesíteni, a visszaigazolás elmaradása miatt Ügyfél a Bankkal szemben semmiféle kárigényt nem érvényesíthet.

**5.6.2** A Bank fenntartja továbbá a jogot arra, hogy a bankfiókban beadott átutalási megbízás esetén a benyújtó természetes személyt – személyazonosság igazolására alkalmas okmánya alapján – azonosítsa és nevét, valamint a személyazonosító okmányának típusát és számát a megbízás banki példányán rögzítse. Az azonosítás elmaradása miatt Ügyfél a Bankkal szemben semmiféle kárigényt nem érvényesíthet.

## **5.7 Fizetési megbízás visszavonása, visszahívása**

**5.7.1** A fizetésre vagy elszámolásra vonatkozó megbízást az Ügyfél addig vonhatja vissza, illetve módosíthatja, ameddig Bank meg nem kezdte a megbízás feldolgozását. A megbízás visszavonásából eredő összes, igazoltan felmerült költség az Ügyfelet terheli. Amennyiben Bank a megbízás teljesítéséről az Ügyfél kérésére igazolást bocsátott ki, Ügyfél az adott megbízás visszavonását nem kezdeményezheti. Olyan fizetési megbízás esetén, amelyet a kedvezményezett kezdeményezett, vagy rajta keresztül kezdeményezték, a fizetés megbízás visszavonásához a kedvezményezett hozzájárulása szükséges. A bankkártyával végrehajtott tranzakció visszavonásához szükséges továbbá a kedvezményezett (kereskedő) pénzforgalmi szolgáltatójának jóváhagyása is.

**5.7.2** Ügyfél a fizetési megbízást

- a) személyesen, írásban a Bank valamely fiókjában
- b) a Bank telefonos ügyfélszolgálatán (Raiffeisen Direkt), illetve telefonos kapcsolattartón keresztül
- c) a Bank internetes rendszerén (DirektNet), illetve egyéb elektronikus rendszeren (pl. Raiffeisen Express, MultiCash) benyújtott megbízást e csatornán keresztül – ha erre az elektronikus rendszer lehetőséget biztosít – vonhatja vissza.

**5.7.3** A jelen Általános Üzleti Feltételek V./5.11.6 pontja szerint a napközbeni elszámolás keretében teljesülő fizetési megbízást az Ügyfél, annak Bank általi átvételét követően nem vonhatja vissza és nem módosíthatja.

**5.7.4** Ügyfél, mint fizető fél a Banknak írásban, vagy a Raiffeisen Direkt telefonos csatornán keresztül – a megfelelő módon történt azonosítását követően - megbízást adhat a Bank által már teljesített, illetve egyébként vissza nem vonható fizetési megbízás visszahívására. A visszahívásra vonatkozó megbízás alapján a Bank megkeresi a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatóját a megbízás összegének az Ügyfél részére történő visszautalása iránt. A Bank a visszahívás sikerességét nem garantálja, tekintettel arra, hogy a kedvezményezett fizetési számláján jóváírt, vagy egyéb módon rendelkezésére bocsátott összeg kizárólag a kedvezményezett hozzájárulása esetén kerülhet visszautalásra. A Bank nem garantálja továbbá azt sem, hogy a visszahívott megbízás összege csorbítatlanul kerül visszautalásra, tekintettel arra, hogy a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója a visszautalás költségét a visszahívott összegből levonhatja.

**5.7.5** Amennyiben a Bankhoz, mint a kedvezményezett Ügyfél pénzforgalmi szolgáltatójához érkezik visszahívási megbízás az Ügyfél fizetési számláján jóváírt, vagy egyéb módon az Ügyfél rendelkezésére bocsátott összeg visszautalása iránt, akkor a Bank felhívja az Ügyfelet, hogy írásban vagy a Raiffeisen Direkt telefonos csatornán keresztül – a megfelelő módon történt azonosítását követően - nyilatkozzon a visszautalás teljesíthetőségéről. A visszautalás költsége a visszautalandó összegből kerül levonásra.

## **5.8 Beszedésre vonatkozó felhatalmazás**

**5.8.1** Beszedésre vonatkozó felhatalmazás befogadása

A Bank fenntartja a jogot arra, hogy az Ügyfél által harmadik személy javára adott beszedési megbízás benyújtására szóló felhatalmazás befogadását megtagadja, ha a felhatalmazás nem felel meg a hatályos pénzforgalmi jogszabályok által támasztott követelményeknek, így különösen, ha a megjelölt sorba állítás időtartama a 35 napot meghaladja vagy ha határozatlan idejű, illetőleg ha a felhatalmazás alapján benyújtható inkasszók a Bank megítélése szerint veszélyeztethetik az Ügyfél Bank felé fennálló fizetési kötelezettségeinek teljesítését. A Bank a sorba állítást, részteljesítést illetve okmány csatolási kötelezettséget tartalmazó felhatalmazás befogadásáról egyedi mérlegelés alapján dönt.

#### **5.8.2 Felhatalmazó levélen alapuló beszedésre, csoportos beszedésre vonatkozó felhatalmazás módosítása**

A Bank jogosult az Ügyfél által a Bank mint kedvezményezett javára adott, beszedési megbízás benyújtására szóló felhatalmazásban szereplő kedvezményezetti számlaszámot egyoldalúan módosítani, amennyiben jogszabályváltozás vagy hatósági (beleértve MNB) intézkedés folytán a felhatalmazásban szereplő számlaszám a továbbiakban nem alkalmazható a beszedett összegek fogadására. A módosított számlaszámról Bank az Ügyfél felhatalmazással érintett fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatót értesíti.

Abban az esetben, ha az Ügyfél által a Banknál vezetett fizetési számlája terhére, más pénzügyi intézmény, közigazgatási hatóság, vagy egyéb állami szervezet, vagy közüzemi, távközlési, illetve telekommunikációs szolgáltató javára adott, beszedési megbízás, illetve csoportos beszedési megbízás benyújtására vonatkozó felhatalmazás kedvezményezettje arról értesíti a Bankot, hogy a felhatalmazásban megjelölt kedvezményezett és/vagy a kedvezményezetti számla jogszabályváltozás vagy hatósági (beleértve MNB) intézkedés vagy a Bank részére hitelt érdemlő módon igazolt jogutódlás, engedményezés vagy egyéb módon történt szerződés-átruházás folytán a továbbiakban nem jogosult a beszedett összegek fogadására, akkor a Bank jogosult az érintett, beszedésre/csoportos beszedésre vonatkozó felhatalmazás alapján az új kedvezményezett által, illetve az eredeti kedvezményezett által megjelölt új fizetési számla javára benyújtott beszedési megbízásokat/csoportos beszedési megbízásokat újabb felhatalmazás/csoportos beszedésre vonatkozó felhatalmazás bekérése és Ügyfél külön hozzájárulása nélkül teljesíteni.

#### **5.9 Jogszabályba ütköző megbízások megtagadása**

**5.9.1** A Bank a jogszabályba ütköző megbízások teljesítését megtagadja. A Bank külföldi valutával és devizával kapcsolatos megbízásokat csak a hatályos jogszabályokban meghatározott feltételek fennállása esetén teljesít. A feltételek fennállását az Ügyfél köteles igazolni.

**5.9.2** Ha a Bank által teljesített megbízással összefüggésben bűncselekményre vagy egyéb visszaélésre utaló körülmény merül fel, akkor a Bank a saját belátása szerint jogosult a megbízást, annak teljesítését követően is – az érintett Ügyfél egyidejű értesítése mellett – stornózni és a megbízás összegét függő számlára helyezni a bűncselekmény, illetve visszaélés gyanújára okot adó körülmények tisztázásig, ha pedig az ügyben hatósági eljárás indult, annak jogerős lezárásáig.

#### **5.10 Közreműködői költségek viselése**

A Bank és a megbízás teljesítése során igénybe vett közreműködők által felszámítható jutalékok, külön díjak és felmerült költségek (portó, váltó- és csekkóvási költségek, távirat-, telex-, telefon- és fotokópia költségek, akkreditívvel kapcsolatban külföldön felszámított jutalékok, költségek stb.) az Ügyfelet terhelik.

#### **5.11 Teljesítési határidők**

##### **5.11.1 A fizetési megbízások teljesülésének időpontja**

Ha jogszabály vagy egyéb a Bankra kötelező érvényű rendelkezés, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, a fizetési megbízást akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzüsszeget a jogosult (kedvezményezett) fizetési számláján jóváírták. Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy fizetési megbízásait ennek figyelembevételével olyan időpontban nyújtsa be a Bankhoz, hogy a teljesítéshez szükséges idő az esedékességig rendelkezésre álljon.

A fizetési számláról történő készpénzkifizetés és a készpénzátutalás akkor teljesül, amikor a készpénzt a kedvezményezett részére kifizetik vagy a kifizetendő összeg átvételének lehetőségét a kifizetést teljesítő pénzforgalmi szolgáltató biztosítja.

**5.11.2** Az Európai Gazdasági Térségen (EGT) belüli fizetési műveletre vonatkozó teljesítési határidők

**5.11.2.1** A jelen alpontban meghatározott határidőket

- a) forintban történő, különböző pénznemek közötti átváltást (konverziót) nem igénylő belföldi fizetési műveletre,
  - b) euróban történő, különböző pénznemek közötti átváltást (konverziót) nem igénylő fizetési műveletre,
  - c) egyetlen, euro és forint közötti átváltást (konverziót) igénylő belföldi fizetési műveletre,
  - d) olyan, EGT-államok közötti fizetési műveletre, amelynek során egyetlen, belföldön végrehajtott euro és forint közötti átváltásra (konverzióra) kerül sor, és maga az EGT-államok közötti teljesítés euróban történik
- kell alkalmazni.

Az Ügyfél, mint fizető fél által – a jelen Általános Üzleti Feltételek I. rész V./5.2 pontjában hivatkozott kezdő és záró időpont között – a fentiek szerint benyújtott fizetési megbízás összege legkésőbb a fizetési megbízás átvételét követő munkanap végéig jóváírásra kerül a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának a számláján, kivéve, ha a megbízás a jelen Általános Üzleti Feltételek V./5.11.6 pontja szerinti napközbeni elszámolás keretében kerül teljesítésre.

A forinton kívüli pénznemben teljesítendő vagy átváltást igénylő fizetési műveletek esetében a fizetési művelet összege legkésőbb a fizetési megbízás Bank általi átvételét követő harmadik munkanap végén kerül jóváírásra a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának számláján.

Papíralapú fizetési megbízás esetén a fenti teljesítési határidők egy munkanappal meghosszabbodnak.

Ha a Bank a pénzforgalmi szolgáltatása keretei között a kedvezményezett javára küldött összeget kap, azonban a kedvezményezett a Banknál nem rendelkezik fizetési számlával a Bank a fizetési művelet hozzá beérkezett összegét – ide nem értve a kifizetési utalvány, valamint a postai úton történő készpénzátutalást – legkésőbb a következő munkanapon a kedvezményezett rendelkezésére bocsátja, vagy az átvétel lehetőségét egyéb módon biztosítja. A kifizetési utalvány, valamint a postai úton történő készpénzátutalás alkalmazása esetén, amennyiben a teljesítés postai kézbesítés útján történik, a határidő egy munkanappal meghosszabbodik.

Postahelyeknél (postahivatalokban) a Banknál vezetett fizetési számla javára készpénz átutalási megbízással teljesíthető készpénzbefizetés. A postai pénzforgalmi közvetítő tevékenységet végző szervezet (Posta) a postahelyeknél az üzletszabályzatában megjelölt időpontot megelőzően befizetett készpénz átutalási megbízások összegét két munkanapon belül, a záró időpont után befogadott megbízások összegét három munkanapon belül juttatja el a Bankhoz. A Bank a postahelyen befizetett összeget a saját fizetési számlán történt jóváírásról való tudomásszerzés napján írja jóvá a kedvezményezett fizetési számláján.

Bank az Ügyfél fizetési számláján a Posta hibájából tévesen jóváírt vagy terhelt összegeket a Posta értesítése alapján – az Ügyfél külön hozzájárulása nélkül – utólag helyesbíti a fizetési számlán és erről az Ügyfelet számlakivonat útján tájékoztatja.

Amennyiben a postai készpénz átutalási megbízással befizetett összeg a megbízáson megjelölt fizetési számlán a számla megszüntetésére tekintettel nem írható jóvá, akkor Bank a befizetés összegét – a költségeinek levonását követően – a Posta részére visszautalhatja.

**5.11.2.2** Az Ügyfél, mint kedvezményezett által vagy rajta keresztül kezdeményezett fizetési megbízást a Bank a Kondíciós Listában meghatározott határidőn belül továbbítja a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának. Beszedés esetében ezen határidőt az Ügyfél mint kedvezményezett és a Bank úgy állapítja meg, hogy az biztosítsa a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója részére a fizető fél fizetési számlájának az esedékességkori megterheléséhez szükséges időtartamot.

**5.11.2.3** A fizetési megbízás terhelési értéknapja az a munkanap, amikor Bank az Ügyfél fizetési számláját megterheli. A Bank ennél korábbi terhelési értéknapot nem alkalmazhat. A fizetési megbízás jóváírási értéknapja az a munkanap, amikor a fizetési művelet összegét a Bank saját számláján jóváírták.

A Bank a fizetési művelet összegének a saját számláján történt jóváírását követően a fizetési művelet összegét haladéktalanul értéknapkal látja el, és oly módon írja jóvá a kedvezményezett fizetési számláján, hogy azzal azonnal rendelkezni tudjon.

Ha a Bank számláján való jóváírás nem munkanapon történt, a fizetési művelet összegét a Bank a következő munkanapon haladéktalanul a kedvezményezett rendelkezésére bocsátja. A jelen bekezdésben foglalt rendelkezéseket azokra az euróra vagy euroövezeten kívüli EGT-állam pénznemére szóló fizetési műveletek esetében is alkalmazni kell, amelyeknél a kedvezményezett/fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója az EGT területén kívül nyújtja pénzforgalmi szolgáltatását.

A Bank a nála befizetett készpénz összegét az Ügyfél számlatulajdonos fizetési számláján az Ügyfél azonnali rendelkezési jogának biztosítása mellett aznapi értéknapkal haladéktalanul jóváírja, ha a készpénzbefizetés

- a) forintban,
- b) fogyasztónak vagy mikroállalkozásnak minősülő számlatulajdonos javára a fizetési számla pénznemével megegyező pénznemben,
- c) EGT tagállam pénznemében (beleértve forintot is) az Ügyfél egy másik EGT tagállam pénznemében vezetett számlájára történik.

Amennyiben a Banknál teljesített készpénzbefizetés elszámolása során EGT tagállam pénzneme (beleértve a forintot) és nem EGT tagállam pénzneme közötti átváltást, vagy két nem EGT tagállam pénzneme közötti átváltást kell végrehajtani, akkor Bank a befizetett összeget legkésőbb az átvételt követő harmadik munkanappal köteles az Ügyfél fizetési számláján jóváírni.

Amennyiben a számlatulajdonos nem fogyasztó vagy mikroállalkozás, és a készpénzbefizetés a Banknál forinton kívüli, a fizetési számla pénznemével megegyező pénznemben történik, a Bank legkésőbb a pénzösszeg átvételét követő munkanappal (értéknap) írja jóvá a készpénzbefizetés összegét.

### **5.11.3 Az EGT-n kívüli fizetési műveletre vonatkozó teljesítési határidők**

A Bank mint a fizető Ügyfél pénzforgalmi szolgáltatója az EGT-n kívüli államba bármely pénznemben, vagy az EGT-n kívüli állam pénznemében belföldre vagy más EGT-államba irányuló átutalási megbízás teljesítéséből eredő feladatait legkésőbb az átutalási megbízás befogadását követő munkanapon végzi el.

A Bank mint a kedvezményezett Ügyfél pénzforgalmi szolgáltatója az EGT-n kívüli állam pénznemében beérkezett átutalás összegét legkésőbb az azt követő munkanapon bocsátja a kedvezményezett Ügyfél rendelkezésére, amikor értesül arról, hogy az átutalás fedezetét részére is rendelkezésre bocsátották.

Ha a fizetési megbízás teljesítése során olyan különböző pénznemek közötti átváltást kell végrehajtani, amelynél bármelyik pénznem EGT-n kívüli állam pénzneme, a teljesítés határideje két munkanappal meghosszabbodik.

### **5.11.4 Bankon belüli fizetési megbízásra vonatkozó teljesítési határidő**

Ha a fizetésre kötelezett és a jogosult között a fizetés lebonyolítása a Bankon belül történik, a Bank a terhelési és jóváírási feladatait azonos értéknapkal teljesíti. Ha a fizetési megbízás teljesítése során olyan, különböző pénznemek közötti átváltást (konverziót) kell végrehajtani, amelynél bármelyik pénznem EGT-n kívüli állam pénzneme, akkor a teljesítési határidő két munkanappal meghosszabbodhat.

### **5.11.5 Egyéb fizetési műveletekre vonatkozó határidők**

A fizetési számla javára a számlavezető hitelintézetnél történő közvetlen készpénzfizetés teljesítésével kapcsolatos feladatait a számlavezető hitelintézetnek a befizetés munkanapján kell elvégeznie. A Bank a bankfiókok, illetve a pénztárak nyitva tartásáról a fiókjaiban Hirdetményt tesz közzé.

Ha a Hirdetmény az adott pénztárra vonatkozóan külön zárási időpontot nem jelöl meg, akkor a pénztár nyitva tartása megegyezik a fiók nyitvatartási idejével, a Bank azonban – nyitvatartási idejüktől függetlenül – valamennyi pénztárban kizárólag munkanapokon, a Kondíciós Listában megjelölt időpontig fogad el készpénzbefizetéseket a tárgynapon történő jóváírással. A Bank a Kondíciós Listában jelöli meg azt az időpontot, amely időpontig a Bank pénztárában teljesített készpénzbefizetéseket a befizetés napja szerinti dátummal írja jóvá az Ügyfél számláján. A Kondíciós Listában meghatározott ezen időpontot követően, valamint a nem munkanapon elfogadott készpénzbefizetések teljesítésével kapcsolatos feladatait – így különösen a tranzakció jóváírását, könyvelését – a Bank a következő munkanapon végzi el.

Csekk megvásárlása (beváltása) illetve visszavásárlása (visszaváltása) esetén Bank a Kondíciós Listában meghatározott határidőn belül fizeti ki a csekk ellenértékét Ügyfél részére.

### **5.11.6. Napközi elszámolás**

Az Ügyfél által

- (i) a Banknál vezetett fizetési számlájáról kezdeményezett,
- (ii) nem papír alapon benyújtott és
- (iii) a Kondíciós Listában a napközi elszámolásra megállapított záró időpontig a Bank által átvett
- (iv) forint átutalás

esetében a Bank biztosítja, hogy a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának a számláján legkésőbb a fizetési megbízás átvételét követő négy órán belül jóváírásra kerüljön.

Papíralapú fizetési megbízás az olyan, írásban adott megbízás, amelyet nem elektronikus úton írtak alá, ideértve a telefaxon illetve email útján adott megbízást is.

Nem papír alapon benyújtott fizetési megbízás körébe tartozik minden, az Ügyfél által elektronikus vagy internet bankszolgáltatás keretében elektronikus úton, vagy telefonon adott megbízás.

A napközi elszámolásra irányadó teljesítési határidő szempontjából a fizetési megbízás átvételének időpontja az az időpont, amikor a Bank a forint átutalási megbízást a jelen Általános Üzleti Feltételek V./5.3 a) pontja szerint befogadta.

A jelen pont alkalmazásában forint átutalás jelenti az Ügyfél, mint fizető fél Banknál vezetett forint számlájáról egy meghatározott forint összegnek egy másik, belföldi forint fizetési számla javára történő átutalására vonatkozó – különböző pénznemek közötti átváltást nem igénylő - fizetési megbízást, ide nem értve a hatósági átutalást és az átutalási végzésen alapuló átutalást.

A Bank a rendszeres forint átutalási megbízásokat a napközi elszámolás keretében teljesíti, függetlenül attól, hogy a megbízás megadása milyen módon, illetve csatornán keresztül történt.

### **5.11.7 A teljesítési határidőkre vonatkozó egyéb rendelkezések**

A Bankot semmiféle felelősség nem terheli azért, ha az Ügyfél által kezdeményezett fizetési megbízás elszámolásában részt vevő hitelintézet, egyéb szervezet vagy a hitelintézetek közötti országos elszámolásforgalom lebonyolítását végző elszámolóház a megbízás teljesítéséből rá háruló feladatokat nem az 5.11.2 vagy 5.11.6 pontban előírt határidőben teljesíti és ennek következtében a fizetési megbízás teljesítése késedelmet szenved, illetőleg az Ügyfelet kár éri.

A Bank ügyintézői az Ügyfél kérésére szóbeli információt nyújtanak arra vonatkozóan, hogy az Ügyfél által kezdeményezett valamely fizetési megbízás teljesítésében érintett másik hitelintézet tagja-e a hitelintézetek közötti országos elszámolásforgalom lebonyolítását végző átutalási rendszernek vagy ahhoz közvetetten csatlakozik-e.

### **5.12 Tájékoztatás a keretszerződés alapján adott fizetési megbízásról**

A Bank – az Ügyfél kérésére – a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény hatálya alá tartozó szolgáltatásokra vonatkozó, a Bank és az Ügyfél között létrejött keretszerződés alapján adott fizetési megbízására irányuló jognyilatkozatát megelőzően tájékoztatja az Ügyfelet a

- a) szolgáltatás teljesítésének az időtartamáról, és
- b) Bank részére fizetendő valamennyi, díjról, költségről vagy fizetési kötelezettségről,

kivéve, ha a fizetési megbízás kedvezményezettje pénzforgalmi szolgáltatójának a székhelye nem EGT-állam területén található, vagy a fizetési művelet teljesítése nem EGT-állam pénznemében történik, és az a) és b) pont szerinti adatok nem állnak a Bank rendelkezésére.

A jelen pont szerinti tájékoztatást a Bank a bankfiókokban, azok nyitvatartási ideje alatt, illetve 24 órás telefonos ügyfélszolgálatán keresztül biztosítja.

## **VI. Okmányok, okiratok továbbítása**

**6.1** Az okmányok, okiratok továbbításának módját (telefax, telefon, légiposta stb.) – ha a megbízásban, illetve jogszabályban vagy a Bankra egyéb, kötelező érvényű rendelkezésben erre vonatkozó utalás nincs – a Bank maga választja meg.

**6.2** A Bank okmányt, váltót, csekket, egyéb értékpapírt, bankjegyet, valamint egyéb értéket – az Ügyfél rendelkezése hiányában – a tőle elvárható gondossággal és a maga által megválasztott módon továbbít. A továbbítás az Ügyfél veszélyére és költségére történik.

## **VII. Valuta- és devizaügyletek**

**7.1** A banküzleti kapcsolatok biztonsága érdekében a Bank fenntartja magának a jogot, hogy eltérő megállapodás hiányában devizaátváltási ügyleteket csak a Banknál fizetési számlát vezető Ügyfelekkel kössön.

**7.2** Valutát és devizát a Bank az alábbi 7.16 pont szerint általa megállapított és közzétett árfolyamon – a Kondíciós Listában vagy egyedi megállapodásban rögzített jutalék felszámolása mellett – vásárol és ad el a mindenkori hatályos devizajogszabályokban meghatározott keretek között azzal, hogy a Bank valutát csak olyan ügyfelek részére ad el, akik a Banknál fizetési számlával rendelkeznek.

**7.3** A megbízás megadása és teljesítése között bekövetkezett árfolyamváltozásokból eredő veszteséget az Ügyfél viseli. A Bank pénzforgalmi ügyletet az Ügyfél megbízása alapján kizárólag abban a devizában köteles végezni, amelyben Ügyfelei részére fizetési számlákat nyit és vezet.

**7.4** A hamisgyanus valutát és csekket a Bank jegyzőkönyv egyidejű felvétele mellett ellenszolgáltatás nélkül bevonja, letétként kezeli, kezdeményezi hatósági vizsgálatát (MNB-valutaszakértők), és annak eredményéről az Ügyfelet tájékoztatja.

**7.5** Az Ügyfél deviza átutalásának teljesítése során a Bank az átutalás pénzügyi fedezetét a kedvezményezett bankjának rendelkezésére bocsátja, azonban a kedvezményezett fizetési számláján történő jóváírás időpontja a kedvezményezett bankjának feldolgozási rendjétől függően ettől eltérő időpontban is történhet.

**7.6** Az Ügyfél Banknál vezetett fizetési számlájára érkező, bármely ok miatt automatikusan nem könyvelődő deviza átutalás esetén, ha a megbízáson szereplő kedvezményezetti név és számlaszám között eltérés mutatkozik, akkor a Bank jogosult ennek tisztázása érdekében a küldő bankot megkeresni és az összeg jóváírását felfüggeszteni. A kedvezményezettre vonatkozó adatok pontosításának megérkezése esetén Bank az összeget az eredeti értéknapvalóval írja jóvá az Ügyfél fizetési számláján.

**7.7** A Bank konverziós deviza átutalások végrehajtására keresztárfolyamokat nem határoz meg, illetve nem alkalmaz. A konverziós megbízások teljesítése magyar forintot keresztül, az azzal szemben Bank által meghatározott, mindenkor érvényes deviza vételi, illetve eladási árfolyamok alkalmazásával történik.

**7.8** Amennyiben egy deviza átutalás többféle útvonalon is teljesíthető, a Bank nem garantálja, hogy az ugyanazon kedvezményezett felé indított átutalások mindig azonos útvonalon kerülnek teljesítésre. A Bank a teljesítésben résztvevő bankok díjtételeit és kondícióit nem tartja nyilván, illetve a deviza átutalások teljesítésekor azt nem vizsgálja és nem veszi figyelembe az útvonal meghatározásánál.

**7.9** A deviza átutalás Ügyfél által meghatározott devizanemben történő teljesítését a Bank csak abban az esetben tudja végrehajtani, ha Bank az adott devizanemet jegyzi és a kedvezményezett bankjával számlakapcsolattal rendelkezik.

**7.10** Az Ügyfél által adott deviza átutalási megbízás teljesítését megelőző fedezetzárolás a teljesítést nem garantálja. A megbízás teljesítésének feltétele, hogy a szükséges pénzügyi fedezet a tranzakció feldolgozásakor ténylegesen rendelkezésre álljon az Ügyfél fizetési számláján.

**7.11** A nem EU szabványnak megfelelő, illetve az EU-n kívüli deviza átutalások után a teljesítésben közreműködő bankok többlet költséget számíthatnak fel, mely minden esetben a megbízót terheli.

**7.12** A deviza átutalások díjainak/jutalékainak meghatározása a Bank mindenkor hatályos Kondíciós Listájában meghatározott devizanemben történik, amennyiben az Ügyféllel kötött egyedi szerződés ettől eltérően nem rendelkezik. A díj-, illetve jutalék fizetés Kondíciós Listában vagy egyedi szerződésben meghatározott devizanemétől eltérő devizanemben teljesítendő fizetési megbízás esetén a Bank a megbízás összegének az alábbiakban meghatározott árfolyam alkalmazásával számított ellenértéke alapján számítja ki a díj/jutalék összegét, majd az alábbiakban meghatározott árfolyam segítségével számítja át a díj/jutalék összegét a megbízással terhelendő fizetési számla devizanemére:

- (i) Konverziós megbízások esetében a teljesítés napján a Raiffeisen Bank által jegyzett – a konverzió irányától függően - deviza vételi/eladási árfolyam
- (ii) Azonos devizás megbízások esetében a teljesítés napján az árfolyamjegyzést megelőzően az előző munkanapon a Raiffeisen Bank által jegyzett – a konverzió irányától függően - deviza vételi/eladási árfolyam, az árfolyamjegyzést követően pedig a teljesítés napján a Raiffeisen Bank által jegyzett – a konverzió irányától függően - deviza vételi/eladási árfolyam.

**7.13** Abban az esetben, ha az Ügyfél deviza átutalást indít egy másik banknál vezetett fizetési számlára, úgy fizető Ügyfél a megbízás teljesítésével egyidejűleg köteles a Banknak megtéríteni az ezzel kapcsolatosan felmerült díját, költségét, így Bank vállalja, hogy a fizetési megbízás teljes összegét átutalja a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának. Amennyiben Ügyfél a megbízás díját költségét fizetési számláján nem biztosítja, úgy Bank jogosult megtagadni a fizetési megbízás teljesítését.



**7.14** Abban az esetben, ha az Ügyfél deviza átutalást indít egy

- a) olyan kedvezményezett másik banknál vezetett fizetési számlájára, amely kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának székhelye nem EGT tagállamban található, vagy
- b) A fizetési művelet teljesítése nem EGT állam pénznemében történik,

és a tranzakció költségeit Ügyfél nem vállalja, akkor a Bank a megbízás összegét a partner bankok számára meghatározott kondíciók alapján megállapított jutallékkal csökkentett összegben utalja át a kedvezményezettnek.

Amennyiben Ügyfél vállalja a tranzakció lebonyolításában közreműködő partner bank költségeit, akkor e költségek elszámolása nem határidőhöz kötött akkor történik, amikor a partner bank a jutallékot a Banktól bekéri.

Amennyiben az Ügyfél belföldi fizetési számlára, vagy EGT tagállamban lévő pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett fizetési számla javára indít deviza átutalást euróban vagy egy euroövezeten kívüli EGT-állam pénznemében, és a megbízáson költségviselőként a kedvezményezettet jelöli meg, akkor a Bank a megbízáson a költségviselőt a hatályos pénzforgalmi jogszabálynak megfelelően – Ügyfél külön értesítése nélkül - módosítja.

Abban az esetben, ha a kedvezményezett Ügyfél részére érkezik jóváírás, Ügyfél tudomásul veszi, hogy Bank jogosult jutallékot felszámítani, és azzal a kedvezményezett Ügyfél számláját megterhelni, vagy a beérkező összeget a banki jutallékkal csökkentve jóváírni.

**7.15** Abban az esetben, ha a Banknál vezetett fizetési számlára más banktól érkező deviza átutalás költségeit az indító fél vállalja, akkor a jutallék a partner bankok részére meghatározott kondíciók szerint kerül megállapításra.

**7.16** Bank a pénznemek közötti átváltást (konverziót) igénylő fizetési műveletek teljesítése során az alábbiak szerint meghatározott árfolyamot alkalmazza a konverzió végrehajtása során.

A Bank minden banki munkanapon jegyez árfolyamot a Kondíciós Listákban meghatározott devizanemekben. Az árfolyamjegyzés alapja a belföldi kereskedelmi bankok között tett, T+2 napra (ahol a T. nap a fizetési megbízás befogadásának napja) vonatkozó deviza eladási és vételi ajánlatokban közölt jegyzési ár. Ezen piaci jegyzések alapján kerül megállapításra a Bank saját T+2 napi deviza középárfolyama, amelyből a Bank – a mindenkor érvényes, Bank által ügyféltípusonként meghatározott felárral korrigáltan meghatározza az egyes ügyféltípusokra (lakossági, vállalati és kiemelt magánügyfelekre) irányadó valuta, illetve deviza vételi- és eladási árfolyamokat, valamint a pénztári árfolyamokat. A Bank a T+2 napos árfolyamok alapján megállapítja a T. és T+1 napos árfolyamokat is.

A fizetési számlák között lebonyolított fizetési műveletek esetén a konverzió a mindenkor érvényes devizaárfolyamok alapján - a konverzió irányától függően deviza vételi-, vagy eladási árfolyamon - történik, amely minden munkanapon 14.30 órakor kerül megállapításra és közzétételre a Bank honlapján ([www.raiffeisen.hu](http://www.raiffeisen.hu)).

Fizetési számlák közötti fizetési műveletek esetén a T. napon befogadott fizetési megbízás teljesítéséhez szükséges konverziót a Bank – Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában az adott tranzakció típus kondíciós lista szerinti teljesítési rendjének megfelelő árfolyamon hajtja végre.

A készpénzes fizetési műveletek esetén a konverzió a mindenkor érvényes T. napi valutaárfolyamok alapján – a konverzió irányától függően valuta vételi-, vagy eladási árfolyamon – történik. A Bank minden munkanapon 08.00, 10.00 majd 14.30 órakor megállapítja és a Bank honlapján ([www.raiffeisen.hu](http://www.raiffeisen.hu)) közzéteszi az aktuális, legfrissebb valutaárfolyamokat. A konverziót a Bank a készpénzes fizetési művelet lebonyolításának időpontjában aktuálisan érvényes valutaárfolyamon végzi el. A Bank külön valutaárfolyamot (turista pénztári árfolyam) állapít meg a Banknál fizetési számlát nem vezető ügyfelek részére, mely árfolyam megállapításának és frissítésének időpontja megegyezik az előzőekben írtakkal, a közzététele pedig a Bank honlapján, valamint a bankfiókok pénztáraiban kihelyezett árfolyam táblán történik. A Banknál fizetési számlát nem vezető ügyfelek részére a Bank kizárólag valuta vételi tranzakciót (valutaváltást) végez.

Ügyfél a Kondíciós Listában közzétett összeghatárt elérő vagy meghaladó fizetési művelet esetén egyedi árfolyam megállapítását és alkalmazását kérheti a Banktól az adott fizetési művelethez kapcsolódó konverzióra. Az egyedi árfolyamra vonatkozó ajánlatot a Bank a fizetési művelet teljesítésének megkezdése előtt közli az Ügyféllel.

**7.17** Ha az Ügyfél a Banknál vezetett fizetési számlája terhére olyan – akár Bankon belüli, akár Bankból kimenő – átutalásra szóló fizetési megbízásokat nyújt be, amelyek esetében a megbízás pénzneme illetve a terhelendő fizetési számla pénzneme közül legalább az egyik a forinttól eltérő devizanem, ideértve az Ügyfél forintban vezetett fizetési számlájáról külföldi banknál vezetett számlára indított forint átutalásokat is (a továbbiakban jelen pont vonatkozásában ezen megbízások együttesen a „nemzetközi átutalási megbízások”) és a nemzetközi átutalási megbízások tekintetében – ezen nemzetközi átutalási megbízások alábbi adatainak egyezőségére tekintettel – Bank részéről felmerül a duplikált (vagy többszörös) benyújtás gyanúja, akkor Bank az Ügyfél károsodástól való megóvása érdekében az azonos adattartalmú nemzetközi átutalási megbízások közül jogosult kizárólag egyet teljesíteni, a fennmaradó nemzetközi átutalási megbízás(ok) teljesítését pedig jogosult felfüggeszteni, amely során Bank rövid úton (telefon/telefax/email) megkeresi az Ügyfelet a felfüggesztett tétel(ek) teljesítésének tisztázása érdekében.

A duplikált (vagy többszörös) nemzetközi átutalási megbízások vonatkozásában Bank által vizsgált adatok:

- a) Ügyfél mint megbízó számlaszáma,
- b) kedvezményezett számlaszáma,
- c) átutalási megbízás összege és devizaneme,
- d) az Ügyfél mint megbízó által megadott teljesítési nap,

e) az átutalási megbízás közleménye.

Amennyiben a Bank az Ügyfelet a nemzetközi átutalási megbízások átvételétől számított 3 (három) munkanapon belül nem tudja közvetlenül elérni, illetve ezen idő alatt Bank érdemi információt vagy egyértelmű rendelkezést nem kap Ügyféltől a felfüggesztett nemzetközi átutalási megbízás(ok) teljesíthetőségével kapcsolatban, a Bank a felfüggesztett nemzetközi átutalási megbízás(oka)t annak/azok teljesítése nélkül törli.

Fentiek tekintetében, amennyiben az Ügyfél által a Bankhoz aláíráskartonon bejelentett személyek együttes aláírási joga került kikötésre, elegendő a fentiekről egy rendelkezésre jogosult nyilatkozata.

Bankot nem terheli felelősség azért, ha a fentiek szerint jár el, illetve ha az Ügyfél a Bankhoz bejelentett telefon/telefax számon vagy email útján nem elérhető, és ennek következtében a jelen pont alapján felfüggesztett nemzetközi átutalási megbízás(ok) nem, vagy az adott megbízáson megadott időponthoz képest később teljesül(nek).

### **VIII. Teljesítés szabályai**

**8.1** Az Ügyfél fizetési számlája terhére adott fizetési megbízásokat Bank – törvény vagy Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – az átvétel sorrendjében teljesíti. Az átvétel sorrendjére a Bank nyilvántartása az irányadó.

**8.2** Abban az esetben, ha az Ügyfél által adott eseti átutalási megbízás fedezete az Ügyfél fizetési számláján – részben vagy egészben – nem áll rendelkezésre, Bank – a DirektNet rendszeren benyújtott eseti forint megbízások kivételével - 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.

**8.3** Az Ügyfél mint fizető fél Banknál vezetett fizetési számlái a hatósági átutalás és átutalási végzés alapján teljesített átutalás teljesítése szempontjából egy fizetési számlának minősülnek.

A hatósági átutalás és átutalási végzés alapján teljesített átutalás teljesítése során a hatósági átutalási megbízásban és az átutalási végzésben szereplő pénzzel azonos pénznemben vezetett fizetési számlát kell figyelembe venni, ha az Ügyfél mint fizető fél rendelkezik a Banknál ilyen pénznemben vezetett fizetési számlával. Ha az Ügyfél mint fizető fél nem rendelkezik ilyen pénznemben vezetett fizetési számlával vagy az azonos pénznemben vezetett fizetési számlán nem vagy csak részben volt fedezet, akkor a forintban, majd az egyéb pénznemben vezetett fizetési számlát kell figyelembe venni. Pénz nemek közötti átváltás esetén a Bank által jegyzett – a pénzforgalmi számla megterhelésének napján érvényes – devizavételi árfolyamot kell alkalmazni.

A Bank által nem jegyzett pénznemre szóló, hatósági átutalási megbízás és átutalási végzés esetén a fizetési megbízást forintban kell teljesíteni. A forintra történő átváltást Bank a Magyar Nemzeti Bank által közzétett, a terhelés napján érvényes hivatalos devizaárfolyamon végzi el.

A keretszerződés felmondásának kezdeményezését követően a Bankhoz beérkezett hatósági átutalási megbízás és átutalási végzés legfeljebb a keretszerződés megszűnésének időpontjáig állítható sorba, amelyről a Bank a hatósági átutalási megbízás adóját, az átutalási végzés kibocsátóját a fizetési megbízás, végzés átvételét követően haladéktalanul tájékoztatja.

Hatósági átutalás és átutalási végzés alapján történő átutalás teljesítése – ideértve a fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret terhére történő átutalás teljesítését is – megelőzi az egyéb fizetési műveletek teljesítését.

**8.4** A Bank javára történő bármely fizetés teljesítésének időpontja az a nap, amelyen (i) az adott összeggel Bank az Ügyfél számláját megterheli, feltéve, hogy e számla egyenlege a teljesítésre fedezetet nyújt; (ii) azt befizették a Bank pénztárába, vagy (iii) az a Bank számára egyéb módon ténylegesen megtért. Ha a fizetés teljesítése nem a Banknál vezetett számla terhére történik, a teljesítés időpontja az a nap, amelyen az összeget a Bank által megadott számlán jóváírták, és megfelelő adatokkal ellátva a Bankhoz beérkezett.

**8.5** Ha az esedékesség időpontja munkaszüneti vagy bankszünnap, bármely fizetési kötelezettség az azt követő első banki munkanapon válik esedékessé. Kivételt képeznek ez alól a lakossági hitel- és kölcsönügyletekhez kapcsolódó díjak, jutalékok és költségek, amelyekkel a Bank – amennyiben az esedékesség napja munkaszüneti vagy bankszünnap – az esedékesség napját megelőző banki munkanapon terheli meg a fizetési számlát, valamint azok a díjak, jutalékok és költségek, amelyek tekintetében a Kondíciós Lista így rendelkezik. A díj (jutalék), költség megfizetésének értéknapja ilyen esetben a terhelés napja, amelynek következtében a fizetési számla tulajdonosa az esedékesség időpontjához képest előre teljesít fizetést a Bank részére. Az ügyféllel kötött egyedi szerződés, valamint az ügyletre irányadó Kondíciós Lista a fizetési kötelezettség esedékességére vonatkozóan a jelen pontban foglaltaktól eltérő rendelkezéseket tartalmazhat.

**8.6** Amennyiben az Ügyfél Bankkal szemben őt terhelő, meghatározott pénzüsszegben kifejezhető, esedékessé vált szerződéses kötelezettségének nem tesz eleget, a Bank jogosult követelését az Ügyfél bármely fizetési számlájának vagy egyéb, Bankkal szembeni követelésének terhére (így különösen beszámítással vagy más egyéb módon) érvényesíteni előzetes értesítés nélkül. Ennek eredménytelensége esetén a Bank jogosult az ügylet szerződés szerinti egyéb biztosítékaiból kielégítést keresni, illetve ennek eredménytelensége esetén – az Ügyfél egyidejű értesítése mellett – bírósági, illetve felszámolási eljárást kezdeményezni, továbbá – az Ügyfél értesítése nélkül – egyéb módon megtérülést keresni.

### **8.7 Pénztári műveletek**

**8.7.1** A Bank a mindenkori Kondíciós Listában és a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglalt feltételek mellett fogad pénztári befizetéseket és teljesít kifizetéseket.

**8.7.2** A Kondíciós Listában meghatározott, illetve azt meghaladó összegű forint vagy valuta pénztárban történő kifizetése esetén a Bank teljesítési kötelezettsége akkor áll be, ha az Ügyfél a kifizetés helye szerinti pénztárat – az összeget és a valutanemet pontosan megjelölve – a kifizetést megelőzően, a Kondíciós Listában megadott időben írásban értesíti és a szükséges fedezet az Ügyfél fizetési számláján rendelkezésre áll.

Bank saját döntése szerint abban az esetben is teljesíthet, amennyiben Ügyfél a jelen pont szerinti előzetes értesítést elmulasztja.

**8.7.3** A Banknál fizetési számlát vezető vállalkozások és egyéb szervezetek rendszeres, nagy összegű, illetőleg volumenű készpénz befizetéseket, illetve készpénz felvételeket ún. zsákos befizetés, illetve pénzfelvétel keretében is bonyolíthatnak, az erre vonatkozóan Bankkal megkötött külön szerződés rendelkezései szerint.

**8.7.4** A Bank a selejtes, illetve forgalomból kivont, de még átváltható forint bankjegyek és érmék cseréjéért a Banknál fizetési számlát nem vezető ügyfelek részére is biztosítja a vonatkozó jogszabály, illetve a Magyar Nemzeti Bank előírásainak megfelelően, az abban meghatározott mértékben és időhatáron belül.

**8.7.5** Egyértelműen nem azonosítható, valamint sérült bankjegyet és érmét fizetési művelet teljesítéséhez a Bank nem köteles elfogadni.

## **IX. Munkanap**

A jelen Általános Üzleti Feltételek rendelkezéseinek alkalmazása tekintetében munkanap az a nap, amelyen a Bank fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.

Konverzió esetén nem számít munkanapnak az a nap, amely a konverzióval érintett egyik deviza államában (amelynek az adott deviza a törvényes és hivatalos pénzneme) nem banki munkanap.

## **X. Közreműködők és ügynökök igénybevétele**

**10.1** A Bank harmadik személy közreműködését igénybe veheti a megbízások teljesítéséhez, ha azt legjobb megítélése szerint szükségesnek tartja. A Bank felelőssége ez esetben a harmadik személy kiválasztása terén kifejtett üzleti gondosságáért áll fenn, amennyiben a harmadik személy kiválasztása nem az Ügyfél utasítása szerint történt. Az Ügyfél utasítása szerint kijelölt harmadik személy tevékenységéért a Bank felelősséget nem vállal.

Bank jogosult továbbá igénybe venni olyan vállalkozások, szervezetek közreműködését, amelyek a Bank részére, annak üzemserű működésével kapcsolatos járulékos tevékenységet végeznek (kiszervezés). A Bank által kiszervezett tevékenységek körét és a kiszervezett tevékenységet végző vállalkozások felsorolását az Általános Üzleti Feltételek 3. része tartalmazza.

Bank biztosítja, hogy közreműködői és megbízottai a részükre átadott, banktitoknak minősülő adatokat a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok és banktitokra vonatkozó törvényi rendelkezések betartása mellett kezelik.

**10.2** Bank a pénzügyi szolgáltatások meghatározott körét a Bankkal szerződéses kapcsolatban álló közvetítők útján is értékesítheti. Bank a közvetítői részére megbízólevelet állít ki, amellyel a közvetítő az Ügyfelek felé igazolja a megbízatását. A megbízólevél tartalmazza a közvetítő jogosítványait. Amennyiben Ügyfél a közvetítő közreműködésével, illetve közvetítésével kívánja a Bank pénzügyi szolgáltatásait igénybe venni, úgy köteles a megbízólevél alapján tájékozódni a közvetítő jogosítványairól. Ennek elmulasztásából eredő károkért Bank a felelősségét kizárja.

**10.3** A Bank jogosult az Ügyféllel szemben esedékessé vált követelése beszedéséhez illetve érvényesítéséhez közreműködő, illetve közvetítő személyt vagy szervezetet igénybe venni.

## **XI. Értesítési és értékesítési csatornák**

**11.1** Ügyfél a Banknál elhelyezett pénzeszközei és vagyona tekintetében a Bank által működtetett értesítési és értékesítési csatornákon keresztül rendelkezhet és adhat megbízásokat, utasításokat. Az egyes értesítési és értékesítési csatornák – a bankfiók kivételével – az Ügyfél által a Bankkal megkötött, az adott értesítési és értékesítési csatornára vonatkozó külön megállapodás alapján vehetők igénybe.

### **Az értesítési és értékesítési csatornák a következők:**

a) Bankfiók

A bankfiókban az Ügyfél a Bank által nyújtott pénzügyi szolgáltatások keretén belül bármilyen szerződést megköthet és bármilyen pénzügyi művelet elvégzésére megbízást adhat. Honos fiók – az Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – az a bankfiók, amelyben az Ügyfél az első ügyleti szerződést kötötte. Ügyfél a Bankhoz intézett előzetes írásbeli bejelentéssel kezdeményezheti a honos fiókjának megváltoztatását.

A Bank fenntartja magának a jogot, hogy bizonyos szolgáltatásokat, illetve ügyleteket kizárólag a honos fiókban vagy más, erre kijelölt fiók(ok)ban végezzen.

Bank fenntartja továbbá a jogot olyan speciális bankfiókok működtetésére, amelyek korlátozott körben nyújtanak szolgáltatásokat meghatározott ügyfél-típushoz tartozó Ügyfelek részére.

A megbízást írásban – a Bank által e célra rendszeresített nyomtatványon – kell benyújtani, ha az fizetési számla feletti rendelkezést tartalmaz. A megbízást az Ügyfél a bankfiókban benyújthatja személyesen, illetve megbízásait leadhatja a bankfiókban felállított postaládában is, amennyiben ilyen postaláda a bankfiókban elhelyezésre került. A megbízásnak a banki postaládában való elhelyezése még nem jelenti a megbízás Bankhoz történő beérkezését. A Bankhoz történő beérkezés akkor tekintendő megtörténtnek, ha Bank a megbízást az 5.2.pont szerint érkezett. A Bank fenntartja a jogot arra, hogy a bankfiókban elhelyezett postaládában leadható megbízások körét korlátozza, mely korlátozást a Kondíciós Listában teszi közzé.

#### b) Telefax

Bank és Ügyfél kifejezetten megállapodhatnak abban, hogy Bank az Ügyfél által kulcsolatlan telefaxon továbbított megbízásokat, illetőleg telefaxon aláírt és visszaigazolt szerződéseket az Ügyfél veszélyére és kockázatára elfogadja és teljesíti.

A Bank az Ügyfél, illetőleg meghatározott ügyfél-típushoz tartozó Ügyfelek számára kötelezően előírhatja a telefaxon adott megbízások elektronikus aláírással történő hitelesítését, a Bank által – külön díj ellenében – rendelkezésre bocsátott elektronikus aláírást előállító eszköz alkalmazásával.

A Bank és az Ügyfél közötti telefaxon aláírt és visszaigazolt szerződések és megállapodások az okiratokon szereplő dátum szerinti hatállyal megkötöttek tekintendők. Amennyiben azonban a telefaxon aláírt és visszaigazolt szerződést vagy megállapodást az Ügyfél a telefaxváltást követő nyolc banki napon belül eredeti példányban nem juttatja vissza a Bankhoz, úgy Bank jogosult a szerződéstől vagy megállapodástól elállni vagy azt azonnali hatállyal felmondani. A Bank a telefaxváltást követő nyolcadik banki napig a telefaxon aláírt és visszaigazolt szerződést vagy megállapodást kétséget kizáró ellenbizonyításig érvényesnek tekinti, és nem felel e szerződések érvénytelenségéből eredő károkért, valamint azokért a károkért, amelyek a telefaxvonalak hibájából eredő tévesen, hibásan vagy érthetetlenül megkapott telefaxokból erednek.

A szóban vagy telefaxon adott, a Bankkal kötött kétoldalú szerződésnek vagy megállapodásnak, illetve annak elfogadásának nem minősülő megbízás, értesítés, nyilatkozat hatályát, érvényességét a visszaigazolás mint kiegészítő és pótlólagos cselekmény nem érinti.

A Bank fenntartja magának a jogot arra, hogy egyedi esetekben a Banknál bejelentett személyek által megfelelően aláírt levélben vagy telefaxon történő fizetési számla feletti rendelkezést – a fent említett megállapodás hiányában is – az Ügyfél veszélyére és kockázatára, a Bank mindennemű aláírási azonosítási felelőssége kizárásával érvényesnek elfogadja. A Bank nem felel az olyan hamis vagy hamisított aláírással ellátott megbízás, szerződés vagy az Ügyfél és a Bank kapcsolatát érintő egyéb értesítés vagy üzenet teljesítésének, illetőleg tudomásulvételének következményeiért, amelyen az aláírás hamis vagy hamisított volta a Bank által elektronikus úton rögzített aláírásmintához képest a hitelintézetben ilyen munkakört is betöltő alkalmazottak számára első ránézésre nem nyilvánvaló.

Ügyfél ezúton mentesíti a Bankot minden olyan kötelezettség alól, amely bármely kulcsolatlan telefaxon továbbított megbízás, nyilatkozat vagy szerződés elvesztéséből, megcsonkításából, hiányosságából, olvashatatlanságából, megszakadásából vagy jogosulatlanságából következhet be. Ügyfél tudomásul veszi, hogy Bank bármely telefaxon továbbított megbízás, illetve szerződés teljesítése vagy nem teljesítése, illetve megerősítése kérdésében saját belátása szerint jogosult dönteni.

#### c) Telefon

Bank a hét minden napján, a nap 24 órájában működő telefonos szolgálatot – Raiffeisen Direkt – üzemeltet, amelyet Ügyfél a Bank által rendelkezésére bocsátott Direkt Azonosító és a szolgáltatás aktiválása során Ügyfél által választott kód (Direkt PIN) alkalmazásával vehet igénybe. A Raiffeisen Direkten keresztül lebonyolítható műveletek és igénybe vehető szolgáltatások körét, a Raiffeisen Direkt útján adható megbízások összeghatárát és az igénybe vétel feltételeit a Bank és Ügyfél között létrejött megállapodás tartalmazza.

Bank egyéb telefonos szolgáltatáson alapuló értesítési és/vagy értékesítési csatornákat is bevezethet/alkalmazhat.

Bármely, telefonon keresztül nyújtott szolgáltatás igénybevételét Bank az Ügyfél megfelelő azonosítására szolgáló kód alkalmazásához kötheti. Az azonosító kódot Ügyfél köteles titkosan kezelni és tárolni. A jelen fejezet e) pontjában az elektronikus és internetes bankszolgáltatásokra irányadó felelősségi szabályokat a Direkt PIN-kód használatával összefüggésben is értelemszerűen alkalmazni kell. Bank nem felelős a telefonvonalak valamint az Ügyfél telefonkészülékében előállított hibákból eredő károkért, továbbá nem vállal felelősséget a telefonkészülékek illetéktelen személyek általi lehallgatása során megszerzett információk felhasználásával okozott károkért sem.

Ügyfél ezúton visszavonhatatlanul mentesíti Bankot minden olyan felelősség alól, amely bármely telefonbeszélgetés félbeszakadásából, ismétléséből, jogosulatlanságából, torzításából, torzulásából vagy bármely okból történő megszakadásából következhet be. Ügyfél tudomásul veszi, hogy Bank bármely, telefonon keresztül adott megbízás teljesítése vagy nem teljesítése, illetve annak megerősítése kérdésében saját belátása szerint egyoldalúan jogosult dönteni. Ügyfél tudomásul veszi továbbá, és egyben hozzájárul ahhoz, hogy Bank a beérkező telefonhívásokat rögzítse és azokat az adott banki műveletre vonatkozóan bizonyítékként felhasználja.

#### d) Mobil telekommunikációs szolgáltatás

A Bank az Ügyfél igénylése alapján a Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás keretében mobil telekommunikációs eszköz útján továbbítható üzenet formájában információt küld az Ügyfél fizetési számlájára vonatkozóan és/vagy bankkártyájával lebonyolított tranzakciókról, illetve a Bank által ezen információs csatorna útján mindenkor hozzáférhetővé tett adatokról.

A Mobil Banking szolgáltatás keretében Ügyfél – a Bank által mindenkor megjelölt körben és technológiai módokon mobil telekommunikációs eszköz útján végrehajtható egyéb tranzakciókat\* is végezhet.

(\*Jelen Általános Üzleti Feltételek hatálybalépésének időpontjában kizárólag az SMS-alapú információs szolgáltatás vehető igénybe. Az igénybe vehető szolgáltatások körének bővüléséről Bank Hirdetmény útján tájékoztatja Ügyfeleit)

Bank jogosult a mobil telekommunikációs csatornát az Ügyfél által igényelt körön kívül eső üzenetek továbbítására is felhasználni és az Ügyfél által megadott hozzáférési pontra (telefonszámra) bankinformációt, egyéb értesítést küldeni.

A Mobil Banking szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeiről jelen Általános Üzleti Feltételek egyes ügyletekhez és szolgáltatásokhoz kapcsolódó speciális rendelkezéseinek e szolgáltatásra vonatkozó 2./XII. fejezete rendelkezik.

e) Elektronikus és internet bankszolgáltatás

- (i) Az Ügyfél és a Bank megállapodhatnak abban, hogy egymás között közvetlen számítógépes kapcsolatot létesítenek. Ennek keretében Bank vállalja, hogy a megállapodásban foglalt feltételekkel fogadja és teljesíti az Ügyfél elektronikus úton adott megbízásait az elektronikus bankszolgáltatásra vonatkozó külön megállapodásban meghatározott körben. A megállapodás tartalmazza a banki szolgáltatások technikai feltételeit és a biztonsági és felelősségi szabályokat is. A Bankkal fennálló elektronikus kapcsolathoz való hozzáférést az Ügyfél saját kockázatára maga építi ki a maga alkotta biztonsági mércék szerint.
- (ii) Bank jogosult az elektronikus úton adott megbízások teljesítéséhez – az adott szolgáltatásra vonatkozó megállapodásban meghatározott, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosító eszköz (jelszó, kód stb.) alkalmazásán túlmenően – további, az elektronikus rendszer biztonságosabb használatát eredményező azonosítókat, eszközöket (például SMS-jelszó, token) bevezetni, bizonyos azonosítók (például SMS-jelszó) kötelező alkalmazását egyoldalúan elrendelni.
- (iii) Ügyfél köteles az elektronikus és internet bankszolgáltatást szerződészerűen használni és az annak használatához szükséges személyes biztonsági elemek, illetve azonosító eszközök biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben elvárható magatartást tanúsítani. Ügyfél köteles a Banknak haladéktalanul bejelenteni, ha észleli az elektronikus rendszer használatához szükséges azonosító eszközök birtokából történt kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát.
- (iv) Abban az esetben, ha Ügyfél a tudomásszerzést követően haladéktalanul bejelenti a Bank részére, hogy a Bank által rendelkezésére bocsátott elektronikus adat jogosulatlan műveletre utal vagy az elektronikus úton történő megbízás adáshoz szükséges szoftver, jelszó, aláírólemez vagy egyéb azonosító kód kikerült az Ügyfél birtokából vagy illetéktelen személy birtokába vagy tudomására jutott, akkor annak Bank részére történő bejelentéséig a szoftver, jelszó, aláírólemez vagy egyéb azonosító kód elvesztéséből, ellopásából vagy elrablásából eredő kár a mindenkor hatályos jogszabályban meghatározott összeg – amely jelenleg 45.000,- Ft – erejéig terheli az Ügyfelet. Nem terheli ez a felelősség az Ügyfelet, ha a kárt készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz vagy távközlési eszköz használatával történt vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt személyes biztonsági elemek – így a személyazonosító kód (PIN-kód) vagy egyéb kód – nélkül használták, vagy a Bank a bejelentés lehetősége folyamatos biztosítására vonatkozó kötelezettségének nem tett eleget. A bejelentés megtételét követően bekövetkezett, a szoftver, jelszó, aláírólemez vagy egyéb azonosító kód elvesztéséből, ellopásából vagy elrablásából eredő kár a mindenkor hatályos jogszabályban meghatározott összeg erejéig a Bankot terheli. A Bank mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy az Ügyfél a kárt csalárd módon eljárva, illetve a fenti (iii) pontban meghatározott kötelezettségének szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta.
- (v) Az elektronikus pénzeszközzel történő meghatározott művelet hibás végrehajtásából vagy végrehajtásának elmulasztásából eredő kárt a Bank mint kibocsátó a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló jogszabályban meghatározott körben és összegben köteles megtéríteni.
- (vi) A Bank jogosult az elektronikus és internet banki szolgáltatások igénybevételéhez Ügyfél rendelkezésére bocsátott azonosítót felfüggeszteni, amennyiben Ügyfél a szerződéskötéstől számított 1 évig a szolgáltatást nem vette igénybe. A felfüggesztés mindaddig hatályban marad, amíg Ügyfél az azonosító újra aktiválását nem kéri a Banktól.

f) E-mail

A Bank az Ügyfél által e-mail útján küldött üzeneteket, illetőleg megbízásokat jogosult elfogadni az Ügyféllel megkötött egyedi szerződés(ek)ben meghatározott körben és feltételekkel. *Bank nem felel azokért a károkért, amelyek abból erednek, hogy a Bank által az Ügyfél – kapcsolattartás céljából a Banknak megadott – e-mail címére küldött üzenetek tartalmát, az Ügyfél e-mail postafiókjához való hozzáférés útján vagy bármely más, a Bankon kívül eső okból harmadik személyek megismerik.*

g) Bankkártya

Bank a számlatulajdonos Ügyfelei részére – igény szerint – bankkártyát biztosít. Bank a bankkártyával egyidejűleg a kártyabirtokos azonosítására szolgáló titkos kódot – PIN-kód – bocsát az Ügyfél rendelkezésére. A Bank bankkártyára vonatkozó Általános Szerződési Feltételeit jelen Általános Üzleti Feltételek egyes ügyletekre és szolgáltatásokra vonatkozó speciális rendelkezéseinek Bankkártyához kapcsolódó 2./X. fejezete tartalmazza.

**11.2** A Bank a későbbiekben lehetővé teheti az Ügyfél számára újabb értesítési és értékesítési csatornák igénybevételét is, amelyekről Ügyfél részére tájékoztató anyagot és szerződéses ajánlatot küldhet.

**11.3** Bank fenntartja a jogot, hogy az egyes értesítési és értékesítési csatornák rendelkezésre állási idejét megváltoztassa (akár csökkentse, akár növelje), amelyről az Ügyfeleket az adott értesítési és értékesítési csatornán keresztül vagy Hirdetmény útján tájékoztatja.

## **XII. Értesítések, kapcsolattartás**

**12.1** Ügyfél a Bankkal fennálló üzleti kapcsolat szempontjából jelentős körülményekről, tényekről a Bankot késedelem nélkül értesíti.

**12.2** Az Ügyfél a tudomásszerzéstől számított öt munkanapon belül köteles a Bankot értesíteni a 4.3 pontban említett ügyfél átvilágítás során megadott adatokban, illetve a tényleges tulajdonos személyében bekövetkezett változásról. Az e kötelezettségek elmulasztásából eredő kár az Ügyfelet terheli, továbbá Ügyfél köteles megtéríteni a Bank részére a Banknak a megváltozott Ügyfél adatok felkutatásával kapcsolatosan felmerült költségeit. A jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy szervezet státusú Ügyfél az előzőekben felsoroltakon felül haladéktalanul köteles értesíteni a Bankot a vezető tisztségviselőire vonatkozó személyi változásokról.

Ügyfél köteles levelezési, illetve értesítési címe megváltozásakor ezt a tényt Banknak a változás bekövetkeztét megelőző öt banki nappal előbb bejelenteni, s egyúttal tájékoztatni Bankot az új levelezési és értesítési címről és arról, hogy a változás mikor következik be. E kötelezettség elmulasztása esetén az Ügyfél köteles a Banknak megtéríteni az Ügyfél címének felderítésével illetve az Ügyfélnek szóló küldemények többszöri kiküldésével kapcsolatosan felmerült költségeit.

A jelen pont első és második bekezdésében foglalt értesítési és bejelentési kötelezettség a Bankkal bármely pénzügyi szolgáltatással összefüggésben kapcsolatba kerülő harmadik személy kötelezettek is terheli. A „harmadik személy kötelezett” alatt azokat a személyeket kell érteni, akik az Ügyfél Bankkal kötött egyedi szerződésével összefüggésben kötelezettséget vállalnak, így különösen: készfizető kezes, zálogkötelezett, óvadékot nyújtó stb.

A jelen pont szerint Ügyfél által megtérítendő költségek összegével a Bank jogosult az Ügyfél nála vezetett fizetési számláját megterhelni.

**12.3** Az Ügyfél köteles megadni minden, az ügylettel összefüggő adatot és felvilágosítást, melynek rendelkezésre állását a Bank a döntéséhez az ügylet vagy az Ügyfél megítéléséhez szükségesnek tartja.

**12.4** Az Ügyfél tudomásszerzését követő egy banki napon belül köteles a Bankot írásban értesíteni, ha ellene csődeljárás, felszámolási eljárás, végelszámolás, adósságrendezi eljárás vagy végrehajtási eljárás indult.

**12.5** Az Ügyfél köteles értesíteni a Bankot, ha általa a Banktól várt valamely értesítés – különösen, ha az valamely megbízás teljesítésére vagy pénzösszegek átvételére vonatkozik – nem érkezett meg időben, vagy az értesítésben foglalt (visszaigazolt) feltételek nem felelnek meg az Ügyfél által adott megbízásnak. Ennek elmulasztása esetén a Bank nem felel az esetleg felmerült kárért.

**12.6** Az Ügyfélnek kötelessége a Bankot megbízásával egyidejűleg értesíteni minden olyan esetben, amikor a megbízás tárgyát képező kifizetés határidőhöz kötött, illetve amikor ezek esetleges késedelmes vagy téves helyre történő teljesítéséből a kamatvesztés (költséget) meghaladó kára származna. Az előzőekben leírt károk bekövetkezése esetén a Bank csupán súlyos gondatlansága esetén felel.

**12.7** Amennyiben a Bank írásbeli értesítését az Ügyfél által legutóbb megadott címre postai úton, általános küldeményként küldi, annak kézhezvételét a küldemény feladását követő ötödik naptári napon vélelmezni kell még akkor is, ha az Ügyfél azt bármilyen okból nem venné át.

A Bank által az Ügyfél fenti címére tértivevényes és/vagy ajánlott, avagy egyéb könyvelt levélpostai küldeményként postára adott értesítéseket, küldeményeket az ügyféllel közöltnek, részére kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha a küldemény ténylegesen kézbesíthető nem volt, vagy arról a címzett nem szerzett tudomást, mégpedig az e küldeménynek az igazolt postára adása napjától számított ötödik napon.

A Banknál az Ügyfél rendelkezésére tartott bármely értesítést a rendelkezésre tartás első napjától kezdődően kézbesítettnek kell tekinteni.

A telefaxon küldött értesítés a Bank által az Ügyfél telefaxszámára történő sikeres továbbítást jelző visszaigazoláson megjelenő időpontban az Ügyfél részére kézbesítettnek minősül.

Az Ügyfél és a Bank között fennálló elektronikus kapcsolat esetén Bank az Ügyfélnek szóló értesítéseket Ügyfél elektronikus postaládájában helyezi el, és annak az Ügyfél általi kézhezvételét az elhelyezés időpontjában – melyet a Bank számítógépes rendszere minden esetben rögzít – kézbesítettnek kell tekinteni.

**12.8** Érvényes értesítésnek kell tekinteni azt is, ha a Bank vagy megbízottja a küldeményt személyesen kézbesíti az Ügyfél székhelyére, telephelyére vagy lakóhelyére, és a küldeményt az Ügyfél vagy olyan személy igazolhatóan átveszi, akit általában küldemények átvételére jogosult személynek lehet tekinteni.

**12.9** A vállalkozás/szervezet Ügyfél meghatalmazást adhat egy vagy több személy részére arra vonatkozóan, hogy az Ügyfélnek szóló számlakivonatokat, elszámolásokat, értesítéseket, okmányokat és egyéb küldeményeket a Banktól átvegye (kézbesítési meghatalmazott). A kézbesítési meghatalmazottakat az Ügyfél írásban – a Bank által e célra rendszeresített formanyomtatványon – jelentheti be a Banknak. A kézbesítési meghatalmazott által átvett küldemény az átvétel napján az Ügyfél részére kézbesítettnek minősül.

**12.10** A Bank és az Ügyfél közötti kapcsolattartás nyelve a magyar, kivéve, ha Bank és Ügyfél ettől eltérően állapodnak meg. Ha a Bank és Ügyfél közötti szerződés vagy értesítés magyar és idegen nyelven egyaránt megtörtént, bármely értelmezési eltérés esetén a magyar nyelvű változat az irányadó.

**12.11** Az Ügyfél viseli mindazon károkat, melyek bármely, a Bank számára releváns tájékoztatás hiányából, illetve a téves tájékoztatásból adódnak.

**12.12** A Bank az Ügyfél kérésére bármikor rendelkezésére bocsátja az Általános Üzleti Feltételeket és annak mellékleteit papíron, vagy tartós adathordozón, illetve azok folyamatosan elérhetők a Bank honlapján is ([www.raiffeisen.hu](http://www.raiffeisen.hu)).

### **XIII. Fedezet**

**13.1** A Bank akkor teljesíti az Ügyfél fizetési megbízását, ha annak fedezetét biztosítva látja. Amennyiben a teljesítéshez szükséges fedezet nem áll az Ügyfél rendelkezésére, a Bank – a teljesítés szabályai szerinti teljesítési kísérletek sikertelenségét követően – csak azokat a megbízásokat veszi nyilvántartásba, illetve tartja függőben, amelyek esetében ez jogszabályi előírás. A Bank az Ügyfél mint fizető fél által harmadik személy javára adott felhatalmazása alapján, az abban foglaltak szerint sorba állítja továbbá a felhatalmazás alapján benyújtott beszédési megbízásokat.

A Bank a megbízásokat a tárgynapi fedezet erejéig teljesíti. Olyan jellegű megbízásoknál, amelyek teljesítése érdekében a Banknak haladéktalanul kell intézkednie, csak az intézkedés időpontjában rendelkezésre álló fedezetet veszi figyelembe. A Bank a fizetési megbízás fedezetének részbeni rendelkezésre állása esetén részfizetést csak a jogszabályok által meghatározott esetben – hatósági átutalás és átutalási végzés alapján –, valamint felhatalmazó levélen alapuló beszédés, váltóbeszedés és csekkbeszedés esetében teljesít.

Több, a tárgynapon teljesítendő megbízás esetén, ha a terhelendő fizetési számla egyenlege nem nyújt fedezetet valamennyi megbízás teljesítésére, akkor a Bank a sorban álló megbízások közül azokat teljesíti, amelyek fedezete a fizetési számlán biztosított, függetlenül a megbízás(ok) sorban elfoglalt helyétől, kivéve, (i) ha – forint átutalások esetében – az Ügyfél ettől eltérően rendelkezik, vagy (ii) ha jogszabály értelmében valamely, sorban álló megbízás előnyösen rangsorolt, azaz minden más megbízást megelőzően teljesítendő. Abban az esetben, ha a fentiek szerint több, de nem az összes megbízásra biztosított a fedezet, akkor azon megbízásokat, amelyek fedezete rendelkezésre áll, a Bank az átvételük sorrendjében teljesíti, a deviza átutalások kivételével, amelyek az előző mondat szerinti sorrendben kerülnek teljesítésre.

A rendszeres átutalási megbízásokat a Bank az esedékessé válásuk sorrendjében, az azonos napon esedékes rendszeres átutalási megbízásokat pedig az előző bekezdés figyelembevételével, a rendelkezésre álló fedezet sorrendjében teljesíti.

**13.2** A hatósági átutalást és az átutalási végzésen alapuló átutalást, továbbá a váltó, csekk illetve felhatalmazó levél alapján benyújtott beszédési megbízásokat valamint a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény Átmeneti rendelkezései (66.§) alapján benyújtható „2”, illetve „3” jogcímű beszédési megbízásokat a Bank az Ügyfél részére nyújtott bankszámlahitel-keret terhére is teljesíti, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodtak meg. A Bank a hitelkeret terhére való teljesítés szempontjából a hatósági átutalásokat, átutalási végzéseket és a fenti jogcímenek benyújtott beszédési megbízásokat egységesen kezeli, így Ügyfél sem jogosult e kérdésben eltérően rendelkezni az egyes megbízás típusok tekintetében.

**13.3** Az Ügyfél által kezdeményezett egyes megbízásokat – így különösen bizonyos bankkártya tranzakciókat – a Bank abban az esetben is teljesíthet, illetve az Ügyféllel szemben bármilyen jogcímen keletkező követelésével a Bank abban az esetben is megterhelheti Ügyfél fizetési számláját, ha az adott fizetési számlán vagy hitelkártya-számlán nem áll rendelkezésre a szükséges pénzügyi fedezet, illetve a megbízás teljesítésével vagy a banki követelés terhelésével az Ügyfél részére jóváhagyott fizetési számlahitel-keret vagy az Ügyfél hitelkártyájához megállapított hitelkeret túllépésre kerül. Ilyen esetben a Bank a megbízás teljesítéséhez szükséges mértékben, illetve az érvényesített követelés erejéig – az Ügyfél külön kérelme és megkérdezése nélkül – kényszerhitelt nyújt az Ügyfél részére, amelynek összegével megterheli Ügyfélnek az adott tranzakcióval érintett fizetési számláját, illetve hitelkártya-számláját. A kényszerhitel megfizetése az Ügyfél által a fizetési számla/hitelkártya-számla megterhelése napján azonnal esedékessé válik, így az ebből eredő fizetési kötelezettség teljesítésére a Bank az Ügyfelet bármikor felszólíthatja. A kényszerhitel terhelése folytán a fizetési számlán keletkezett negatív egyenleg illetve hitelkeret-túllépés összege után a Bank a Kondíciós Listában meghatározott mértékű késedelmi kamatot, illetve díjat számít fel. A kényszerhitel összege után számított kamattal, illetve díjjal a Bank havonta megterheli az Ügyfél fizetési számláját, illetve hitelkártya-számláját és a kamat- illetve díjösszeggel a kényszerhitelt megnöveli. A hitelkeret túllépése esetén a Bank a Kondíciós Listában közzétett további díjat is felszámíthat.

### **XIII/A Fizetési késedelem és lejárt tartozások elszámolása**

**13.4** Abban az esetben, ha az Ügyfélnek a Bankkal szemben több lejárt szerződésből – ideértve a lejárt, illetve felmondás útján megszűnt szerződéseket is – eredően tartozása áll fenn, és az Ügyfél a Bank részére a tartozás kiegyenlítése céljából fizetést teljesít, vagy a Bank az Ügyfél bármely fizetési számlája tekintetében beszámítási jogát érvényesíti, azonban a befizetés, illetve az Ügyfél fizetési számláján rendelkezésre álló, beszámítható összeg nem elegendő az Ügyfél Bankkal szemben lejárt szerződéseiből származó valamennyi tartozásának teljes kiegyenlítésére, akkor a befizetett összeget a Bank az alábbi 13.5.1-13.5.4 pontokban meghatározott sorrendben számolja el a tartozások csökkentésére.

**13.5.1** A Bank a fogyasztónak minősülő Ügyfél által teljesített befizetést, illetve a beszámított összeget a régebben lejárt szerződésből származó tartozások összegére számolja el akként, hogy az adott szerződés alapján különböző jogcímen fennálló tartozások közül elsőként a költségek és díjak, másodsorban az ügyleti kamat tartozás, harmadsorban a tőketartozás, végül pedig a felhalmozódott késedelmi kamattartozás kerül kiegyenlítésre.

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél által teljesített befizetést, illetve a beszámított összeget a Bank a Polgári Törvénykönyv rendelkezései szerint számolja el. A Bank jogosult a saját döntése alapján – a jelen bekezdésben foglalt sorrendtől eltérően, az Ügyfél számára kedvezőbb módon - elsődlegesen a tőketartozást csökkenteni vagy kiegyenlíteni.

**13.5.2** Az azonos napon lejárt szerződésekből származó tartozások esetén e tartozások abszolút értékének nagysága szerinti csökkenő sorrendben történik az elszámolás.

**13.5.3** A jelen 13.5 pont és annak alpontjai valamint a 13.6 pont alkalmazásában önálló „tartozás”-nak minősül az Ügyfélnek ugyanazon lejárt/felmondott szerződés alapján egy vagy több jogcímen fennálló összes fizetési kötelezettsége.

**13.5.4** Ha Ügyfélnek több szerződésből vagy jogviszonyból eredően áll fenn esedékes tartozása, akkor Ügyfél legkésőbb a befizetéssel egyidejűleg rendelkezhet arról, hogy a befizetett összeget melyik szerződés, illetve jogviszony alapján fennálló tartozásokra kéri elszámolni. Ügyfél az ilyen rendelkezését írásban teheti meg. Ügyfél fenti rendelkezése esetén az Ügyfél által megjelölt szerződésen, illetve jogviszonyon belül keletkezett, különböző jogcímen fennálló tartozások elszámolása a fenti 13.5.1 pontban meghatározott sorrendben történik.

**13.6** Abban az esetben, ha Ügyfél bármely, a Bankkal kötött szerződésből származó fizetési kötelezettségének nem tesz eleget és a Bank az adott szerződés biztosítékait érvényesíti, akkor az ebből befolyó összeget a Bank a fenti 13.5.1-13.5.3 pontban foglalt szabályok szerint számolja el az Ügyfél adott szerződésből fennálló tartozásának csökkentésére vagy kiegyenlítésére, illetve a Bank jogosult a saját döntése alapján – a jelen bekezdésben foglalt sorrendtől eltérően, az Ügyfél számára kedvezőbb módon - elsődlegesen a tőketartozást csökkenteni vagy kiegyenlíteni.

#### **XIV. Felelősség**

**14.1** A Bank nem felel az erőhatalomból (vis maior), belföldi vagy külföldi hatósági rendelkezésből vagy a Bank működésének megzavarásából eredő kárért. Ugyanez érvényes arra az esetre is, ha a Bank vagy a Bank valamely fiókja jelentős ok miatt bizonyos ideig beszünteti vagy korlátozza működését. Amennyiben a Bank valamely fiókja jelentős okból ideiglenesen kénytelen szüneteltetni tevékenységét, akkor Bank az adott bankfiók bejáratára kifüggesztett Hirdetményben értesíti Ügyfelet arról, hogy a Bank szolgáltatásai mely legközelebbi bankfiókban érhetők el. *A Bank Ügyfelet minden esetben megfelelően - bankfióki kiszolgálás esetén az érintett bankfiókban személyesen, illetve telefonos kiszolgálás esetén a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül - a kiszolgálás során tájékoztatja arról, ha a megbízás(ok) teljesítéséhez szükséges számítástechnikai rendszerében olyan jellegű meghibásodás van, amely nem teszi lehetővé az adott megbízás(ok) szerződésszerű, határidőn belüli teljesítését. A Bank nem felelős az Ügyfelet ért azon károkért, amelyek arra tekintettel következnek be, hogy Ügyfél a Bank tájékoztatása ellenére, saját döntése alapján a megbízás teljesítésére ad a Banknak utasítást.*

**14.2** A Bank, ha az Ügyfél megbízása alapján átvesz vagy továbbít okmányokat, megvizsgálja azokat, hogy megfelelnek-e a megbízásban foglaltaknak, nem felel azonban a Bank az okmányok eredetiségéért, érvényességéért és fordításáért, valamint az okmányokban említett áruk típusáért, mennyiségéért és minőségéért.

**14.3** Okmányok kiszolgáltatása és fizetés esetén a Bank annak teljesít, akit megítélése szerint az igazoló dokumentumainak megvizsgálása alapján az okmányok, illetve a fizetés elfogadására jogosultnak tart. A Bank a személyazonosság, a meghatalmazás vagy egyéb tény, illetve jogosultság igazolására neki bemutatott okmányok eredetiségét, érvényességét és alkalmasságát a tőle elvárható gondossággal megvizsgálja, idegen nyelvű okirat esetén szükség szerint lefordítja vagy az Ügyfél költségén lefordíttatja (ha az nem angol nyelven érkezik), az ebből eredő károkért azonban csak súlyos gondatlanság esetén felel.

**14.4** A Bankot nem terheli felelősség azon eseményekért, amelyek abból erednek, hogy az Ügyfél mint kedvezményezett javára vagy Ügyfél által bármely harmadik személy javára indított megbízás a Bankon kívül álló okok miatt, így például a Bankra és/vagy a teljesítésben közreműködő pénzügyi intézményekre kötelező, valamely nemzetközi szervezet vagy hatóság által elrendelt korlátozó intézkedés (szankció) alkalmazása miatt nem teljesül. A Bank kizárja a felelősségét az így visszautasított, illetve megghiúsult megbízásokból az Ügyfelet ért esetleges károkért. Az Ügyfél fizetési megbízásának visszautasítása esetén a Bank az Ügyfelet a megjelölt kapcsolattartási módnak megfelelően, haladéktalanul értesíti.



**14.5** Bank nem felelős azokért a károkért, amelyek az Ügyfelet a telefon- vagy telefaxvonalak hibájából érik úgy, hogy az üzenet egyáltalán nem vagy érthetetlenül vagy hibásan érkezik meg. A Bank nem felel a rossz kiejtésből vagy a telefonvonal, a telefaxadás minőségéből keletkező elhallás vagy azonosíthatatlanság miatti károkért.

**14.6** A Bank csak súlyos gondatlansága esetén felelős azért a kárért, ami abból keletkezik, hogy az Ügyfél megtéveszti vagy tévedésben tartja jogi státusa és cselekvőképessége tekintetében, avagy nem tájékoztatja kellő időben írásban a cselekvőképességében beállott időközbeni változásokról.

**14.7** A Bank nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az Ügyfél a banki ügyletek kapcsán használt jogi, pénzügyi és egyéb speciális szakismeretet igénylő szakkifejezéseket nem a mindenkorai szakmai szokásoknak és szokványoknak megfelelően értelmezte, értette. A Bank az Ügyfél kérésére a banki ügylet megfelelő értelmezésével kapcsolatos tájékoztatást megadja.

**14.8** A Bank az Ügyfél, mint fizető fél által jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén haladéktalanul

- a) megtéríti az Ügyfél részére a fizetési művelet összegét;
- b) helyreállítja a megterhelés előtti állapotot;
- c) megtéríti az Ügyfél ezzel kapcsolatosan felmerült, igazolt kárát.

**14.9** A Bank felelős az Ügyfél, mint fizető fél által kezdeményezett fizetési művelet hibás teljesítéséért, kivéve, ha bizonyítja, hogy a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójához beérkezett.

A Bank ezen felelősségének fennállása esetén a fizető Ügyfél részére haladéktalanul visszatéríti a nem teljesített vagy hibásan teljesített fizetési művelet összegét, illetve a fizető Ügyfél számláját olyan állapotba hozza, mintha a hibásan teljesített fizetési műveletre nem került volna sor.

Ha a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójához beérkezett, a fizetési művelet hibás teljesítéséért a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója felel. Amennyiben Bank a fizetési műveletben a kedvezményezett Ügyfél pénzforgalmi szolgáltatója, úgy ezen felelőssége fennállása esetén haladéktalanul intézkedik arról, hogy a fizetési művelet összege a kedvezményezett Ügyfél fizetési számláján rendelkezésre álljon.

A Bank a fizető Ügyfele kérésére a nem teljesített vagy hibásan teljesített fizetési művelet nyomon követése érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének megfelelően jár el, és ennek eredményéről fizető Ügyfelét tájékoztatja.

**14.10** A kedvezményezett Ügyfél által kezdeményezett fizetési művelet (pl. csoportos beszédési megbízás, felhatalmazó levélen alapuló beszédés) esetén a fizetési megbízás fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának történő továbbításáért a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójaként a Bank felel, azaz ilyen esetben Bank a fizetési megbízást haladéktalanul megküldi a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának.

Az ilyen fizetési művelet kedvezményezett részére történő teljesítéséért a Bank felelős, ezért haladéktalanul köteles biztosítani, hogy a kedvezményezett Ügyfél számláján jóváírt fizetési művelet összege a kedvezményezett részére haladéktalanul rendelkezésre álljon.

Egyebekben a fizetési művelet nem teljesítéséért, vagy hibás teljesítéséért a fizető fél felé saját pénzforgalmi szolgáltatója felel. Ezen felelőssége esetén a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója a fizető fél részére haladéktalanul visszatéríti a nem teljesített vagy hibásan teljesített fizetési művelet összegét, és a fizető fél számláját olyan állapotba hozza, mintha a hibásan teljesített fizetési műveletre nem került volna sor.

A Bank, mint a kedvezményezett Ügyfél pénzforgalmi szolgáltatója a nem teljesített vagy hibásan teljesített fizetési művelet nyomon követése érdekében – felelősségétől függetlenül – az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének megfelelően jár el, és ennek eredményéről fizető Ügyfelét tájékoztatja.

**14.11** A 14.9-14.10 pontokban meghatározott szabályokat nem kell alkalmazni, ha a kedvezményezett Ügyfél pénzforgalmi szolgáltatójának székhelye nem EGT-állam területén található.

## **XV. Helyesbítés**

**15.1** Ügyfél a fizetési megbízás teljesítését követően haladéktalanul, de legfeljebb a 17.2. pontban meghatározott határidőn belül kezdeményezheti a jóvá nem hagyott vagy jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet helyesbítését.

**15.2** A Bank a helyesbítés iránti kérelmet tizenöt napon belül megvizsgálja, és amennyiben a kérelem a fenti 15.1 pont szerint megalapozott, akkor a vizsgálat lezárását követően haladéktalanul elvégzi a helyesbítést, ellenkező esetben az Ügyfél kérelmét írásbeli indokollással elutasítja.

**15.3** Fizető Ügyfél a 15.1 pontban meghatározott helyesbítési jogát hatósági átutalás és átutalási végzés esetén – a Pft. 64.§ (4) bekezdése alapján – nem gyakorolhatja.

**15.4** A Bank a saját téves bejegyzésen alapuló jóváírást vagy terhelést az Ügyfél rendelkezése nélkül is jogosult a fizetési számlára vonatkozó bármely más megbízás teljesítését megelőzően helyesbíteni, és e körben jogosult az Ügyfél fizetési számláját a helyesbítés összegével megterhelni, illetve a helyesbítéshez szükséges jóváírást elvégezni. Erről a tényről a Bank az Ügyfelet haladéktalanul értesíti.

## **XVI. Visszatérítés**

**16.1** A Bank – a hatósági átutalás és az átutalási végzésen alapuló átutalás kivételével – visszatéríti fizető Ügyfele részére a kedvezményezett által vagy rajta keresztül kezdeményezett és a fizető Ügyfél által jóváhagyott fizetési művelet összegét, ha:

- a) a jóváhagyás időpontjában a fizető Ügyfél a fizetési művelet összegét nem ismerte és
- b) a fizetési művelet összege meghaladta azt az összeget, amely a fizető Ügyfél részéről az adott helyzetben ésszerűen elvárható volt és
- c) az a) és b) pontokban foglalt feltételek fennállását a fizető Ügyfél Bank részére kétséget kizáróan bizonyítja.

Fizető Ügyfél nem jogosult az e pontban foglalt visszatérítésre, ha a fizetési műveletre vonatkozó jóváhagyást közvetlenül a Banknak adta meg, és a Bank vagy a kedvezményezett a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvényben foglalt előzetes tájékoztatási kötelezettségének a megbízás teljesítésének esedékességét megelőzően huszonnyolc nappal eleget tett.

Az Ügyfél nem hivatkozhat a fenti (b) pontra a pénznemek közötti átváltással kapcsolatosan, ha az átváltás során a Bank részéről közzétett referencia-árfolyam alkalmazására került sor.

**16.2** A fizető Ügyfél a 16.1. pontban foglalt visszatérítési igényét a terhelés napjától számított ötvenhat napig jogosult Bankhoz benyújtani írásban, a Bank által e célból rendszeresített formanyomtatványon.

**16.2.1** Csoportos beszedés alapján teljesített kifizetés esetén Ügyfél az alábbi okiratok eredeti vagy közjegyző által hitelesített példányát köteles csatolni:

- (i) A beszedő és az Ügyfél között fennálló, a visszatérítési igényben megjelölt beszedés alapjául szolgáló, a beszedő aktuális díjtételeit is tartalmazó szerződést; amennyiben a szerződéshez általános szerződési feltételek vagy üzletszabályzat is kapcsolódik, akkor az általános szerződési feltételek, illetve az üzletszabályzat hatályos szövege is csatolandó.
- (ii) A beszedő által az Ügyfél felé a visszatérítési igényben megjelölt beszedés benyújtását megelőző két évben kiállított valamennyi számlát és ezen számlák kifizetését igazoló bankszámlakivonatokat vagy banki igazolásokat, illetve egyéb módon történt kifizetés esetén a kifizetés megtörténtét igazoló egyéb okiratot (pl. postai befizetési utalvány igazoló szelvényét). Ha a beszedő és az Ügyfél között fennálló jogviszony időtartama a két évet még nem éri el, akkor a jogviszony kezdete óta kiállított valamennyi beszedői számlát csatolni kell.
- (iii) Az Ügyfél által a beszedőhöz írásban benyújtott, a visszatérítési igényben megjelölt beszedéssel kapcsolatos reklamációját, amely tartalmazza a kifogás részletes, tényekkel alátámasztott indoklását, valamint a reklamáció beszedő részére történt postai feladását vagy egyéb módon történt kézbesítését igazoló iratot.
- (iv) Ügyfél írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, mely szerint Ügyfél felhatalmazza a Bankot arra, hogy a visszatérítési igény jogosságának tisztázása érdekében Bank a beszedőt megkeresse, tőle az Ügyfél által igénybe vett szolgáltatásról, a beszedő és az Ügyfél között fennálló jogviszonyról, szerződéses feltételekről és a kifogásolt beszedésben érvényesített követelésről adatokat, információkat kérjen, továbbá amely a beszedőt felhatalmazza arra, hogy ezen adatokat és információkat a beszedő a Bank rendelkezésére bocsássa.

**16.2.2** Felhatalmazó levélen alapuló beszedés alapján teljesített kifizetés esetén Ügyfél az alábbi okiratok eredeti vagy közjegyző által hitelesített példányát köteles csatolni:

- (i) a felhatalmazó levél alapjául szolgáló, a kötelezett és a kedvezményezett közötti jogviszonyra vonatkozó szerződés,
- (ii) a jogviszonyban a felek által végzett teljesítéseket igazoló valamennyi dokumentum,
- (iii) a beszedésre okot adó körülmény fennállását igazoló dokumentum,
- (iv) a felhatalmazás alapján benyújtott, Bank által teljesített beszedés jogtalanságát igazoló dokumentum.

**16.2.3** Amennyiben Ügyfél a 16.2.1 illetve 16.2.2 pontban meghatározott okiratokat nem vagy nem teljes körűen bocsátja a Bank rendelkezésére, akkor a Bank az ötvenhat napos határidő letelte előtt haladéktalanul hiánypótlásra hívja fel az Ügyfelet. Ha az okiratok a kifogásolt terhelést követő ötvenhat napon belül teljes körűen nem kerülnek benyújtásra a Bank részére, akkor a Bank az Ügyfél visszatérítési igényét érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.

**16.2.4** A Banknak az eset körülményeitől függően jogában áll a fenti 16.2.1-16.2.2 pontokban megjelölt okiratokon kívül további okiratok vagy egyéb bizonyítékok becsatolását kérni Ügyféltől annak érdekében, hogy a 16.1 a)-c) pontokban meghatározott feltételek fennállásáról hitelt érdemlő módon meggyőződjön.

**16.3** A Bank nem teljesít visszatérítést olyan, fogyasztónak vagy mikrovállalkozásnak nem minősülő Ügyfél által benyújtott visszatérítési igény alapján, amelyben a megkifogásolt beszedés összege (az időközi áremeléseken felül) legalább húsz százalékkal nem haladja meg a fogyasztónak vagy mikrovállalkozásnak nem minősülő Ügyfél által a kifogásolt beszedés benyújtását megelőző két évben – illetve ha a beszedő és ezen Ügyfél között fennálló jogviszony ennél rövidebb időtartamú, akkor a jogviszony fennállása alatt – az adott beszedő részére kifizetett számlák közül a legmagasabbnak az összegét. Ezen összeghatárt el nem érő beszedésekkel kapcsolatos visszatérítési igényeket a Bank elutasítja.

A fogyasztónak, illetve mikrovállalkozásnak nem minősülő Ügyfél által benyújtott visszatérítési igény esetén a Bank a 16.1 b) pontban megjelölt feltétel vizsgálatánál megvizsgálja továbbá, hogy a fogyasztónak, illetve mikrovállalkozásnak nem minősülő Ügyfél az adott beszedő vonatkozásában adott felhatalmazásban megállapított-e teljesítési limitet. Az általa megállapított teljesítési limitet meg nem haladó beszedések esetén a Bank nem teljesít visszatérítést abban az esetben, ha a kifogásolt beszedés összege legalább 50 százalékkal nem haladja meg a kifogásolt beszedés benyújtását megelőző két évben – illetve

ha a beszedő és a fogyasztónak, illetve mikroállalkozásnak nem minősülő Ügyfél között fennálló jogviszony ennél rövidebb időtartamú, akkor a jogviszony fennállása alatt – az adott beszedő részére kifizetett számlák közül a legmagasabbnak az összegét. Ezen összeghatárt el nem érő beszedésekkel kapcsolatos visszatérítési igényeket a Bank elutasítja.

**16.4** Az ésszerűen elvárható összeg megállapításánál – az Ügyfél által csatolt számlákon és szerződéseken kívül – a Bank figyelembe veszi az Ügyfél által az adott beszedő részére a visszatérítés iránti igényt megelőzően kifizetett számlák összegét, az Ügyfél által megadott teljesítési limitet, valamint mindazokat a körülményeket is, amelyek a beszedő által nyújtott szolgáltatás igénybe vételét befolyásolhatják (pl. ügyféllel közös háztartásban élő személyek számának változása, szolgáltató megváltozása, adott szolgáltató díjstruktúrájának változása, az Ügyfél háztartásában alkalmazott, az adott szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges berendezések, készülékek állapota, esetleges meghibásodása, cseréje, az Ügyfél háztartásában illetve érdekkörében bekövetkezett vis maior események, stb.).

Bank fenntartja a jogot arra, hogy a beszedővel egyeztetést kezdeményezzen az Ügyfél visszatérítési igényéről és a kifogásolt beszedés jogosságáról. Abban az esetben, ha a beszedő a 16.5 pontban megjelölt határidőn belül a Bank részére hitelt érdemlő módon igazolja a beszedés jogszerűségét, akkor Bank az Ügyfél visszatérítési igényét elutasítja.

**16.5** Bank a 16.2 pontban megjelölt határidőn belül írásban beérkezett és a megfelelő okirati bizonyítékokkal alátámasztott visszatérítési igényt tíz munkanapon belül megvizsgálja, és a fizetési művelet összegét a fizető Ügyfél részére visszatéríti vagy az igényt indokolással, és – az esetleges – jogvita peren kívüli rendezésére irányuló fórumokról szóló tájékoztatással ellátva elutasítja.

**16.6** Amennyiben a Bank az Ügyfél visszatérítési igényét elfogadja és visszatéríti részére a megkifogásolt beszedés összegét, azonban utólag a beszedővel történt egyeztetés során igazolást nyer a megkifogásolt beszedés jogossága, akkor Ügyfél köteles a Bank részére visszafizetni a Bank által részére visszatérített összeget, illetve a Bank az Ügyfél részére visszatérített összeggel Ügyfél bármely nála vezetett fizetési számláját jogosult megterhelni.

**16.7** A Bank nem fizet visszatérítést az Ügyfélnek, ha a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának székhelye nem EGT-állam területén található.

## **XVII. Fizetési számlakivonat**

**17.1** A Bank az Ügyfelet a Bank és Ügyfél között a pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatások tárgyában létrejött keretszerződésen alapuló fizetési művelet teljesítését követően haladéktalanul tájékoztatja

- a) a fizetési művelet azonosítását lehetővé tevő hivatkozásokról,
- b) a fizetési művelet fizetési megbízásban meghatározott devizanemben számított összegéről,
- c) tételesen a Bank részére fizetendő valamennyi díjról, költségről vagy egyéb fizetési kötelezettségről,
- d) amennyiben az Ügyfél a fizető fél, úgy esetlegesen a kedvezményezett adatairól,
- e) a Bank által alkalmazott átváltási árfolyamról és az átváltást megelőző összegről,
- f) amennyiben az Ügyfél a kedvezményezett, úgy a fizető fél Ügyfél általi beazonosíthatóságát lehetővé tevő hivatkozásról, valamint a fizetési művelettel továbbított egyéb információkról és a fizetési számlán történő jóváírás értéknapjáról,
- g) amennyiben az Ügyfél a fizető fél, úgy a fizetési megbízás átvételének a napjáról, vagy a terhelés értéknapjáról írásban vagy külön megállapodás alapján más módon (pl. elektronikus úton) – megküldött fizetési számlakivonat útján.

A Bank és az Ügyfél megállapodhatnak abban, hogy a Bank a fenti a)-g) pontokban foglalt információkra vonatkozó tájékoztatást az Ügyfél részére havonta egy alkalommal adja át, illetve bocsátja rendelkezésére papír alapon vagy a felek által meghatározott egyéb, az adatok tartós tárolására megfelelő formában.

Az Ügyfél és a Bank között fennálló elektronikus kapcsolat esetén az elektronikus adat a fizetési számlakivonatot helyettesíti, de amennyiben az Ügyfél írásbeli fizetési számlakivonatra is igényt tart, úgy Bank a kivonatot a Kondíciós Listában közzétett összegű díj ellenében bocsátja Ügyfél rendelkezésére, kivéve amennyiben az Ügyfél fogyasztónak minősül, mely esetben a papír alapú kivonatot a Bank a fogyasztó Ügyfél ezirányú kérése alapján havonta egy alkalommal költségtérítés nélkül bocsátja az Ügyfél rendelkezésére.

Fizetési számlakivonatot Bank minden olyan banki napon készít, amelyen terhelés vagy jóváírás történt, és azt – eltérő megállapodás hiányában – Ügyfél részére haladéktalanul továbbítja.

Bank a nem pénzforgalmi fizetési számlán történő jóváírásokról és terhelésekről az adott fizetési számla egyenlegét is tartalmazó fizetési számlakivonatot küld Ügyfél részére havonta egy alkalommal, a tárgyhót követő hónap ötödik napján elvégzett havi zárást követően.

A fogyasztó mint Ügyfél kérelmére a Bank a fizetési számlakivonatot havonta egy alkalommal papíron díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségmentesen akkor is átadja, ha a fizetési számlakivonat átadásának módja tekintetében egyébként a papíron történő átadástól eltérő átadási módban állapodtak meg.

**17.2** Ügyfél a számlakivonatra vonatkozó észrevételét természetes személy Ügyfél esetében a tárgyhónap utolsó napjától, egyéb Ügyfél esetében a tárgynaptól számított négy héten belül írásban teheti meg, meghatározva a kérdéses fizetési műveletet és megjelölve a vélt helyes értéket. Amennyiben az Ügyfél Mobil Banking szolgáltatást vesz igénybe, akkor a fenti kifogástételi határidő a fizetési műveletről szóló SMS értesítés kiküldése napjától számítandó.

Az észrevétel az abban foglaltak bizonyításáig nem érinti Ügyfélnek a számlakivonat szerint esedékes, megkifogásolt követelések teljesítésére vonatkozó kötelezettségét.

**17.3** Ügyfél a kérését megelőző öt évben végrehajtott egyedi ügyleteiről kimutatást kérhet. Az ilyen kimutatást Bank legkésőbb kilencven nap múlva szolgáltatja Ügyfélnek. A Bank ezen szolgáltatásának az a feltétele, hogy Ügyfél a Banknak a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos minden költségét – amelyet Bank a Kondíciós Listában tesz közzé – előzetesen megfizesse.

**17.4** Bank az Ügyféllel szemben fennálló, és a vonatkozó szerződések, illetve jogszabályok alapján elhatárolt és függővé tett követeléseit elkülönítetten tartja nyilván, emiatt az a fizetési számlakivonaton nem jelenik meg.

**17.5** Bank a pénzügyi tranzakciós illetékről szóló 2012. évi CXVI törvényben előírt tájékoztatási kötelezettségét akként teljesíti, hogy az Ügyfelet a számlakivonaton – az alábbi kivétellel - a számlakivonat küldés gyakoriságának megfelelően tájékoztatja az Ügyfél fizetési számláin a számlakivonaton megjelölt tárgyidőszakban lebonyolított fizetési műveletek illetve kölcsöntörlesztés és díj-, jutalék felszámítás tranzakciók után Bank által fizetett pénzügyi tranzakciós illeték összegéről. A napi illetve heti számlakivonatot kapó Ügyfelek havonta egyszer - első alkalommal a 2013 februárban, majd ezt követően minden hónapban – az adott hónap első számlakivonatóban kapják meg az előző hónap tranzakciói után fizetett pénzügyi tranzakciós illetékről szóló tájékoztatást.

A számlakivonaton a tárgyidőszakban végrehajtott illeték köteles tranzakciók után fizetett pénzügyi tranzakciós illeték összege összesítetten, egy összegben kerül kimutatásra.

## **XVIII. Biztosítékok**

**18.1** A Bank bármely időpontban és valamennyi követelése tekintetében jogosult az Ügyféltől megkövetelni, hogy nyújtson megfelelő biztosítékot, illetve hogy növelje az adott biztosíték értékét még akkor is, ha az Ügyfél tartozásai feltételhez vagy időhöz kötöttek, részben már törlesztésre kerültek, illetve még nem esedékesek.

**18.2** Amennyiben Ügyfél a Bankkal megkötött bármely ügyletéből vagy Bankkal szembeni bármilyen jogcímen fennálló kötelezettségvállalásából származó fizetési kötelezettségét annak lejáratakor nem teljesíti, akkor Bank jogosult az Ügyfél előzetes értesítése nélkül Ügyfél bármely, Banknál vezetett fizetési számláját a tartozás összegével megterhelni, azaz a lejárt pénztartozás összegét beszámítani. Bank a beszámítási jogát az Ügyfél lekötött pénzeszközei, betétjei tekintetében is érvényesítheti, függetlenül a lekötési idő lejártától. Az ebből eredő esetleges kamatvesztésének megtérítését az Ügyfél a Banktól nem követelheti.

**18.3** Bármely számlakövetelés, betét, értékpapír – beleértve az Ügyfélnek a Bankkal szembeni egyéb pénzkövetelését is –, amely a Banknak akár közvetett, akár közvetlen birtokába jutott, óvadékként a Banknak az Ügyféllel szembeni követeléseit biztosítékul szolgál, és a Bank az óvadék szabályai szerint ezekből közvetlenül kielégítheti igényét.

**18.4** Az Ügyfél köteles gondoskodni a Bank javára biztosítékul lekötött vagyontárgyak és jogok fenntartásáról és megóvásáról. A biztosíték értékében, értékesíthetőségében stb. bekövetkezett változásokról az Ügyfél köteles a Bankot haladéktalanul tájékoztatni.

**18.5** A Bank jogosult – a helyszínen is – az Ügyfél üzleti tevékenységének jelentős zavarása nélkül ellenőrizni, hogy az ügylet fedezete és biztosítéka megfelelő-e, az Ügyfél képes-e a fizetési kötelezettségeinek teljesítésére és a kölcsönt a szerződésben meghatározott célra fordítja-e.

**18.6** A Bank az Ügyfél kezdeményezésére feloldhatja azokat a biztosítékokat, amelyek megítélése szerint a továbbiakban nem szükségesek követeléseit biztosításához.

**18.7** A Bank jogosult beszerezni minden olyan iratot, amelyet szükségesnek vél megvizsgálni a biztosítékok nyújtásával, kezelésével, feldolgozásával és érvényesítésével kapcsolatban. Ugyanakkor jogosult kezdeményezni az ezzel kapcsolatosan szükséges hatósági, illetve bírói eljárást, valamint közreműködőt igénybe venni a biztosítékok megőrzéséhez és érvényesítéséhez.

**18.8** A biztosítékok létesítésével, regisztrálásával, fenntartásával, kezelésével és érvényesítésével kapcsolatos minden felmerült költség az Ügyfelet terheli, valamint Ügyfél viseli a biztosítékoknak a Bank által meghatározott időszakonként történő újraértékelésével kapcsolatos költségeit is.

**18.9** A Bank a rendelkezésére álló biztosítékokat az általa választott sorrendben veheti igénybe, illetve dönthet úgy, hogy egyes biztosítékokat időlegesen nem érvényesít. Egyes biztosítékok nem érvényesítése nem jelenti a biztosítékról való lemondást; a Bank bármely biztosítékot mindaddig érvényesíthet, ameddig az Ügyféllel szemben követelése áll fenn.

**18.10** Bármely hitelbiztosíték (pl. zálogtárgy) Bank általi értékesítése esetén a biztosíték piaci értékének a vonatkozó biztosítéki szerződés alapján megállapított likvidációs érték (fedezeti érték) minősül.

## **XIX. A szerződés módosítása**

A jelen fejezet rendelkezései irányadók a jelen Általános Üzleti Feltételek, továbbá a Bank által nyújtott pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó szerződések, üzletszabályzatok, valamint a Kondíciós Lista, illetve Hirdetmény pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó kondícióinak módosítására.

### **Ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú szerződésmódosítás**

**19.1** A Bank az önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy (a továbbiakban: fogyasztó) Ügyféllel kötött nem lakáscélú kölcsönszerződésben (a továbbiakban a jelen fejezet alkalmazásában fogyasztói kölcsönszerződés) kizárólag kamatot, díjat vagy költséget jogosult egyoldalúan, az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani.

A jelen fejezet 19.4. pontja tartalmazza a Kódexben meghatározott azon objektív feltételeket és körülményeket (a továbbiakban: Oklista), amelyek közül egy vagy több feltétel illetve körülmény megváltozása a fogyasztói kölcsönszerződés kamat-, díj- vagy költségelemére kihatással bírhat, és amely változás bekövetkezése esetén a Bank jogosult a fogyasztói kölcsönszerződés vonatkozó kamat-, díj- és/vagy költségelemét egyoldalúan, az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani. Amennyiben az Oklistában rögzített valamely feltétel vagy körülmény változása a fogyasztói kölcsönszerződés kamat-, díj- vagy költségelemének csökkentését teszi indokolttá, Bank a csökkentést is köteles érvényesíteni. Az Oklistában meghatározott valamely feltétel vagy körülmény változása önmagában nem feltétlenül eredményezi a fogyasztói kölcsönszerződés kamat-, díj- vagy költségelemének módosítását. Az Oklistában meghatározott feltételek és körülmények változása együttes hatásainak vizsgálata és a változásoknak a kamat-, díj- és költségelemekre tényleges kihatással bíró ok-okozati összefüggése fennállásának alapos elemzése alapján dönt a Bank a fogyasztói kölcsönszerződés kamat-, díj- vagy költségelemének egyoldalú módosításáról.

Bank a fogyasztói kölcsönszerződésben a hitelhez kapcsolódó, kamaton kívüli egyéb jutalékokat, költségeket és díjakat évente maximálisan a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos infláció mértékében emeli meg.

**19.2** A Bank a fogyasztói kölcsönszerződésben kikötött kamatot, díjat, illetve költséget érintő egyoldalú szerződésmódosítást a vonatkozó jogszabályok és a Kódex rendelkezései alapján készített árazási elvek alapján, ezen elvek figyelembe vételével hajtja végre. Az árazási elvek üzleti titoknak minősülnek és az Ügyfelek felé nem nyilvánosak, azonban az árazási elvek megfelelőségét és alkalmazásának gyakorlatát a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) ellenőrizheti. Az ellenőrzés során a PSZÁF figyelembe veszi a Kódex rendelkezéseit is.

Vis maior esemény – hirtelen bekövetkező nagyfokú pénz- és tőkepiaci zavarok – bekövetkezése esetén a Bank a zavarok fennállása alatt, átmenetileg az Oklistában nem szereplő feltétel megváltozása alapján is érvényesíthet egyoldalú szerződésmódosítást, azonban az ilyen intézkedés alkalmazására a PSZÁF-fal történt egyeztetés alapján kerülhet sor, az intézkedés nyilvánosságra hozatala mellett.

**19.3** A fogyasztói kölcsönszerződések esetén a Bank a kamatot, díjat vagy költséget érintő, egyoldalú, az Ügyfél számára kedvezőtlen szerződésmódosítást – referencia kamatlábhoz kötött kamatnál a referencia-kamatláb változásából eredő kamatváltozás, valamint az állami kamattámogatással nyújtott lakáskölcsön kivételével –, annak hatályba lépését megelőzően legalább hatvan nappal a Kondíciós Listában közzéteszi, valamint az érintett Ügyfeleket a módosításról és a törlesztőrészlet ebből adódó várható változásáról postai úton – a hatályba lépést hatvan nappal megelőzően postára adott levélben – vagy más, a szerződésben meghatározott módon közvetlenül is értesíti. Az Ügyfél a módosítás hatályba lépése előtt – referencia-kamatlábhoz kötött kamat esetén a referencia-kamatláb változásából eredő kamatváltozás kivételével – jogosult a szerződés díjmentes előtörlesztésére és felmondására. Amennyiben az Ügyfél e határidőn belül felmondási jogával nem él, és a fennálló kölcsöntartozást, annak járulékaival együtt a Bank részére nem fizeti vissza, a módosított kondíciók az Ügyfél részéről elfogadottnak tekintendők.

Nem minősül a Bank egyoldalú szerződésmódosításának a fogyasztói kölcsönszerződést érintő díj vagy költség Kondíciós Listában vagy Hirdetményben meghatározott módon, a Banktól független feltétel, referenciaérték változása miatt bekövetkező módosulása. Ebben az esetben az Ügyfél nem jogosult a kölcsönszerződés díjmentes előtörlesztésére és felmondására.

Állami kamattámogatással nyújtott lakáskölcsön esetén kamatot, díjat vagy költséget érintő, egyoldalú, az Ügyfél számára kedvezőtlen módosítást a Bank a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább tizenöt nappal a Kondíciós Listában teszi közzé.

A Bank által jelzáloglevéllel finanszírozott kölcsönszerződés esetén kamat, díj vagy költség Ügyfél számára kedvezőtlen, egyoldalú módosítása miatt az Ügyfelet az egyoldalú módosítás hatálybalépése előtt megillető felmondáskor a Bank jogosult a lejárat előtti visszafizetéssel járó költségeit, így különösen a jelzáloglevelet kibocsátó hitelintézet által felszámított díjat, az Ügyféllel szemben érvényesíteni. A lejáratot megelőző visszafizetéssel járó költségeket a Kondíciós Lista tartalmazza.

#### **19.4 Oklista**

**19.4.1** A jogi, szabályozói környezet változása

- a) a Bank – hitel- és kölcsönjogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő – tevékenységére, működési feltételeire vonatkozó vagy ahhoz kapcsolódó jogszabályváltozás, jegybanki rendelkezés vagy a Bankra kötelező egyéb szabályozók megváltozása
- b) a Bank – hitel- és kölcsönszerződés szerinti jogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő – tevékenységéhez kapcsolható közteher (pl. adó) változása, a kötelező tartalékolási szabályok változása
- c) kötelező betétbiztosítás összegének vagy díjának változása

**19.4.2** A pénzügyi feltételek, a makrogazdasági környezet módosulása

A Bank forrásköltségeinek változása forintban vagy bármely devizában, a pénzügyi forrásszerzési lehetőségek változása, így különösen, de nem kizárólagosan:

- a jegybanki alapkamat, illetve a jegybanki repo- és betéti kamatlábak változása,
- a bankközi pénzügyi kamatlábak változása/hitelkamatok változása,
- a Magyar Állam vagy a Bank által kibocsátott kötvény és SWAP hozamgörbék egymáshoz képest történő elmozdulása,
- az országhoz tartozó felár változása (credit default swap),
- Magyarország hitelbesorolásának változása,

- refinanszírozást biztosító, nyilvánosan kibocsátott értékpapír hozamának, illetve kibocsátója elismert külső hitelminősítő szervezet általi kockázati besorolásának változása, vagy ilyen besoroláshoz kapcsolódó költségek megváltozása,
- a Bank lekötött ügyfélbetétei kamatának változása.

#### **19.4.3 Az Ügyfél kockázati megítélésének megváltozása**

- a) Az Ügyfél, illetve a hitelügylet más kockázati kategóriába történő átsorolása a Bank vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő eszközminősítési szabályzata vagy belső adóminősítési szabályzata alapján – különös tekintettel az Ügyfél pénzügyi helyzetében és fizetőképességi stabilitásában bekövetkező változásokra –, ha azt az új kockázati kategóriába történő átsorolás az értékvesztés, és ezáltal az alkalmazott kockázati felár mértékének változtatását teszi indokolttá.
- b) A Bank vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő eszközminősítési szabályzata vagy a Bank belső adóminősítési szabályzata alapján azonos kockázati kategóriába tartozó hitelügyletek, illetve Ügyfelek kockázatának változása, ha a kockázat megváltozása az adott kockázati kategóriában az értékvesztés, és ezáltal az alkalmazott kockázati felár mértékének változtatását teszi indokolttá.
- c) A nyújtott kölcsön vagy hitel fedezetéül szolgáló ingatlanfedezet értékében bekövetkezett legalább 10%-os változás.

**19.4.4** A Bank vállalja, hogy a kockázati megítélés megváltozása (19.4.3 pont) alapján nem érvényesít kamatemelést azon Ügyfeleknél, akik szerződési kötelezettségeiket folyamatosan teljesítették, a hitel futamideje alatt nem estek fizetési késedelembe.

#### **19.5 Fogyasztóval kötött lakáscélú hitel- és kölcsönszerződésekre vonatkozó rendelkezések**

**19.5.1** A Bank a fogyasztónak minősülő Ügyféllel kötött, lakáscélú hitel- és kölcsönszerződést az Ügyfél számára kedvezőtlenül kizárólag a kamat tekintetében, a kamat mértékére ténylegesen hatást gyakorló, az alábbi feltételek bekövetkezése esetén módosíthatja:

- a forrásköltségek, forrásszerzési lehetőségek kedvezőtlen változása,
- a hitelkockázat változása,
- a Bank adott tevékenységének költségeit növelő, a hitel- és kölcsönszerződés szerinti jogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő jogszabályváltozás.

**19.5.2** A forrásköltségek, forrásszerzési lehetőségek kedvezőtlen változása az alábbi események közül legalább egynek a bekövetkezését jelenti:

- jegybanki alapkamat emelkedése,
- bankközi pénzügyi kamatlábak emelkedése,
- a Bank lekötött ügyfélbetétei kamatának emelkedése,
- a refinanszírozást biztosító, nyilvánosan kibocsátott értékpapír kamatának emelkedése,
- a Bank hitelezési vagy lízingtevékenysége refinanszírozásául szolgáló hitel-, kölcsönszerződések költségének bizonyítható növekedése.

**19.5.3** A kamat mértékének százalékban kifejezett növekedése nem haladhatja meg a fenti feltételek változásának együttes hatása alapján meghatározott mértéket, figyelembe véve a Bank forrásszerkezetét és annak változását.

**19.5.4** A kamat Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítására a hitelkockázat változásai esetén sor kerülhet a Bank eszközminősítési vagy belső adóminősítési szabályzata alapján az adott Ügyfél, illetve a hitelügylet magasabb kockázati kategóriába történő átsorolása esetén, ha az átsorolásra a kölcsön összegében vagy a fedezetül szolgáló ingatlan értékében bekövetkezett legalább 10%-os változás miatt került sor, feltéve, hogy ez a változás a kölcsön visszafizetését jelentős mértékben veszélyezteti. A Bank ebben az esetben sem módosíthatja a devizában nyújtott és forintban törlesztett hitel kamatának mértékét az Ügyfél számára kedvezőtlenül, ha a kölcsön forintban meghatározott összege az árfolyamváltozás miatt emelkedik.

**19.5.5** A kamat Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítására a hitelkockázat változásai esetén sor kerülhet továbbá a Bank eszközminősítési vagy belső adóminősítési szabályzata alapján azonos kockázati kategóriába tartozó hitelügyletek, illetve Ügyfelek kockázatának növekedése esetén, ha a kockázat növekedése az adott kockázati kategóriában az értékvesztés, és ezáltal az alkalmazott kockázati felár mértékének emelését teszi indokolttá. A Bank ebben az esetben sem módosíthatja a kamat mértékét az Ügyfél számára kedvezőtlenül, ha a fogyasztó nem esett 30 napon túli fizetési késedelembe.

**19.5.6** Lakáscélú hitel- vagy kölcsönszerződés a jelen XIX. fejezet alkalmazásában: az ingatlanra alapított jelzálogjog – ideértve az önálló zálogjogként alapított jelzálogjogot is – fedezete mellett megkötött olyan hitel- vagy kölcsönszerződés, amelyben a felek által rögzített hitelcél lakóingatlan vásárlása, építése, bővítése, korszerűsítése vagy felújítása.

**19.5.7** Lakáscélú hitel- és kölcsönszerződés esetében a szerződés felmondását követő kilencvenedik napot követően a Bank az Ügyfél nem teljesítése miatt késedelmi kamatot, költséget, díjat vagy jutalékot nem számíthat fel a felmondás napját megelőző napon érvényes ügyleti kamatot és kezelési költséget meghaladó összegben.

Amennyiben a lakáscélú hitel- vagy kölcsönszerződés deviza alapú és a szerződés felmondása bekövetkezésekor a fennálló tartozás összegének forintban történő meghatározását írja elő, akkor a szerződés felmondását követő kilencvenedik napot követően a Bank az Ügyfél nem teljesítése miatt a felmondás napján érvényes ügyleti kamatot és kezelési költséget meghaladó mértékű késedelmi kamatot, költséget, díjat vagy jutalékot nem számíthat fel.

**19.5.8** Deviza alapú lakáscélú hitel és kölcsönszerződések tekintetében a törlesztőrészlet, a teljes és részleges előtörlesztés, valamint a devizában megállapított költség, díj vagy jutalék forintban történő meghatározásához a Bank az általa a fenti VII.

fejezet 7.16 pontja szerint megállapított és közzétett deviza középárfolyamot alkalmazza. A forintban meghatározott összeg kiszámításának időpontját és a Bank által alkalmazott számítási módot a Kondíciós Lista tartalmazza.

19.5.9. Fogyasztóval, ingatlanon alapított zálogjog fedezete mellett kötött kölcsönszerződésben rögzített ügyleti kamat referencia kamaton felüli felár részét a Bank – a mindenkor Kondíciós Listában meghatározott mértékben – kedvezőtlenül kizárólag abban az esetben módosíthatja, ha

- az Ügyfél egyhavi törlesztő részlettel 45 napot meghaladó fizetési késedelembe esik vagy
- a kölcsön fedezetéül szolgáló ingatlanra kötött vagyonbiztosítást a díjfizetésre kötelezett a Bank postai úton történő értesítése ellenére legalább két hónapon keresztül nem fizeti.

**19.6** A Bank jogosult a fenti 19.1 és 19.5 pont alá nem tartozó szerződések (a továbbiakban a jelen XIX. fejezet alkalmazásában egyéb szerződés) esetén az egyéb szerződésben, a Kondíciós Listában, Hirdetményben, üzletszabályzatban kikötött kamatot, díjat, költséget az Ügyfél számára kedvezőtlenül, egyoldalúan módosítani az Oklistában, továbbá azon felül az alábbiakban rögzített egy vagy több feltétel (a továbbiakban: „Egyéb Feltételek”) megváltozása, bekövetkezése/felmerülése, alapján:

**19.6.1** A Bank forrásköltségeit befolyásoló további feltételek:

- a Bank vagy a Bank részére hitelt nyújtó által nyilvánosan kibocsátott értékpapír hozamának változása,
- az éven túli lejáratú állampapírok hozamának változása,
- a Bank vagy a nemzetközi Raiffeisen bankcsoport kockázati megítélésének változása (credit default swap),
- a forint vagy bármely deviza konvertibilitásában bekövetkezett változás,
- a forint vagy bármely deviza fel-, illetve leértékelése,
- nemzetközi pénz- és tőkepiaci tranzakciókban való részvételi jogosultság korlátozódása, szűkülése,
- más bank által refinanszírozott hitelek esetében a refinanszírozó bank által felszámított refinanszírozási kamatláb, illetve hiteldíj módosulása, illetve a refinanszírozó bank kockázati megítélésének változása vagy annak működésében bekövetkező jelentős változás,
- a Bank részére nyújtott kezesség- vagy garanciavállalás, illetve hitelbiztosítás díjának változása,
- pénz- és tőkepiacok teljes vagy részleges lefagyása, likviditás időleges vagy tartós megszűnése (piaci zavar esemény),
- a Bank ügyfelei által a Banknál elhelyezett jelentős források kivonása,
- pénz-, tőke- és ingatlanpiaci árazási torzulások kialakulása,
- hazai vagy külföldi bank(ok) ellen indult felszámolási vagy csődeljárás,
- hazai és /vagy nemzetközi bankközi fizetési rendszer átmeneti vagy tartós leállása.

**19.6.2** A Bank működési költségeit meghatározó feltételek:

- a fogyasztói árindex változása,
- a Bank működési költségeit jelentős mértékben meghatározó egyes gazdasági tényezők és költségek változása (pl. közüzemi díjak, postai, távközlési szolgáltatások díjának emelkedése),
- a Bank által harmadik személlyel kötött, szerződésben meghatározott vagy jogszabályban megállapított díjak, költségek mértékének vagy összegének megváltozása (pl. a Bank részére kiszervezett tevékenységet végző vállalkozások, GIRO Zrt., OBA díjainak változása),
- a pénzforgalom lebonyolításában illetve a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtásában résztvevő közreműködők, szolgáltatók díjtételeinek és/vagy szerződési feltételeinek változása,
- a Bank bármely tevékenységére, működési feltételeire vonatkozó vagy ahhoz kapcsolódó jogszabályváltozás, jegybanki rendelkezés vagy a Bankra kötelező egyéb szabályozók megváltozása,
- a Bank bármely tevékenységéhez kapcsolható közteher (pl. adó) változása.

**19.6.3** A Bank kockázatvállalását befolyásoló feltételek:

- a Bank által nyújtott kölcsön vagy hitel fedezetéül szolgáló biztosítékok értékében bekövetkezett változás,
- az Ügyfél szerződésszegő magatartása, ideértve a kölcsön- vagy hitelszerződésben vállalt fizetési kötelezettség elmulasztását vagy késedelmes teljesítését,
- egyes ügyfélszegmensek vagy termékcsoportok kockázatának, illetve kockázati tényezőinek változása, figyelemmel az adott termékcsoportba vagy ügyfélszegmensbe tartozó kölcsön- vagy hitelszerződések szerződésszerű és nem szerződésszerű teljesítésének arányára,
- Ügyfél körülményeiben bekövetkezett változás, amely vagyoni helyzetét, fizetőképességét negatívan befolyásolja, gazdasági társaságok és egyéb vállalkozások esetében az Ügyfél pénzügyi mutatóinak (pl. árbevétel, nyereség, tőkehelyzet, likviditás) romlása,
- gazdasági társaságok és egyéb vállalkozások, illetve jogi személyek esetén az Ügyfél tevékenységét ellenőrző hatóságok, illetve szervezetek által az Ügyfél tevékenységére vonatkozóan tett negatív megállapítások, illetve vele szemben alkalmazott szankciók.

**19.6.4** A Bank tevékenységét befolyásoló egyéb feltételek:

- a Bank által nyújtott hitelekhez kapcsolódó állami támogatások változása és/vagy megszűnése. A Bank által nyújtott hitelekhez kapcsolódó, jogszabályban meghatározott referencia hozam, hiteldíj korlát változása vagy megszűnése,

- a Bank által nyújtott szolgáltatások teljesítésével, fenntartásával összefüggő banküzemi eljárások, illetve elszámolási rend változása,
- a Bank által az Ügyfelek számára nyújtott új pénzügyi termék vagy szolgáltatás bevezetése, meglévő termékekkel kapcsolatos szolgáltatások módosítása, bővítése, fejlesztése, illetve valamely termék vagy szolgáltatás kivezetése, megszüntetése,
- olyan, a Módosítási Feltételekben nem szereplő feltételek vagy körülmények bekövetkezése, amelyek kihatással lehetnek az egyes szolgáltatások kamat-, díjtételeinek alakulására, illetve a Bank egyes termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos kockázatvállalásának megváltozására.

**19.7** Az Oklistában, illetve az Egyéb Feltételekben (a továbbiakban együtt: a „Módosítási Feltételek”) meghatározott valamely feltétel vagy körülmény változása önmagában nem feltétlenül eredményezi a szerződés kamat-, díj- vagy költségelemének módosítását. A Bank a Módosítási Feltételekben meghatározott feltételek és körülmények változása együttes hatásainak vizsgálata és alapos elemzése alapján dönt a szerződés kamat-, díj- vagy költségelemének egyoldalú módosításáról.

**19.8.1** Az egyéb szerződések esetén Kondíciós Listában vagy Hirdetményben közzétett, az egyéb szerződés kamatot, díjat vagy költséget érintő, az Ügyfél számára kedvezőtlen módosítását Bank a módosítás hatályba lépését tizenöt nappal megelőzően a Bank a Kondíciós Listájában, illetve Hirdetményben teszi közzé, illetve elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az Ügyfelek számára elektronikus úton is elérhetővé teszi.

**19.8.2** Az egyéb, egyedi szerződésben kikötött kamat-, díj- vagy költségelem Ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú módosítása esetén a Bank hirdetmény közzététele mellett a módosításról annak hatályba lépését megelőző tizenöt nappal az Ügyfelet írásban vagy a szerződésben meghatározott módon közvetlenül is értesíti.

**19.8.3** Amennyiben az Ügyfél a 19.8.1, illetve 19.8.2 módon közölt módosítás hatályba lépését megelőzően a módosítással érintett egyéb szerződését nem mondja fel és az annak alapján fennálló tartozását, annak járulékaival együtt a Bank részére nem fizeti vissza, a módosított kondíciók az Ügyfél részéről elfogadottnak tekintendők.

**19.9** A Bank jogosult az egyéb szerződések körében – akár egyedi szerződésbe, akár üzletszabályzatba foglalt – kamat-, díj- és költségelemet nem tartalmazó egyéb szerződési feltételeket, illetve a jelen Általános Üzleti Feltételeket az Ügyfélre kedvezőtlenül, egyoldalúan módosítani a Módosítási Feltételek alapján. Amennyiben az Ügyfél a módosított szerződési feltételeket magára nézve nem fogadja el, úgy jogosult a Bankkal megkötött, és a módosítással érintett szerződését/szerződéseit a módosítás hatálybalépésének napjáig írásban felmondani. Amennyiben az Ügyfél e határidőn belül felmondási jogával nem él, és a szerződés(ek) alapján fennálló tartozását annak járulékaival együtt a Bank részére nem fizeti vissza, a módosítás az Ügyfél részéről elfogadottnak tekintendő.

**19.9.1** Amennyiben Bank az egyéb szerződések vonatkozásában az Általános Üzleti Feltételeket vagy egyéb üzletszabályzatot módosítja egyoldalúan, az Ügyfél számára kedvezőtlenül, úgy a módosított Általános Üzleti Feltételeket, illetve üzletszabályzatot a módosítás hatálybalépését megelőző tizenöt nappal az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, valamint a Bank honlapján elhelyezi és a módosítás tényéről, a módosítás hatálybalépéséről, illetve megtekinthetőségének módjáról az Ügyfeleket a bankfiókokban és a Bank honlapján közzétett Hirdetmény útján értesíti.

**19.9.2** Amennyiben a Bank az egyéb szerződések kamat-, díj- és költségelemet nem tartalmazó, egyedi szerződésbe foglalt egyéb szerződési feltételeit módosítja egyoldalúan, az Ügyfél számára kedvezőtlenül, akkor a Bank a módosításról, annak hatálybalépését megelőző tizenöt nappal az Ügyfelet írásban vagy a szerződésben meghatározott módon közvetlenül értesíti.

**19.10** Abban az esetben, ha az egyéb szerződés kamat-, díj- vagy költségelemét vagy egyéb szerződési feltételét érintő, az Ügyfél számára kedvezőtlen módosítás a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény hatálya alá tartozó szolgáltatásra vonatkozik a fogyasztói és/vagy mikrovállalkozások ügyfélkörben, akkor a Bank az ilyen kedvezőtlen módosításról, annak hatályba lépését két hónappal megelőzően a fogyasztó és mikrovállalkozás Ügyfeleket papíron vagy tartós adathordozón – így különösen Raiffeisen DirekNet vagy Raiffeisen Expressz rendszerben küldött elektronikus értesítés formájában - tájékoztatja.

A módosítás az Ügyfél részéről elfogadottnak minősül, ha annak hatályba lépése előtt az Ügyfél a Bankot nem értesíti arról, hogy a módosítást nem fogadja el és a módosítással érintett szerződést nem mondja fel. Ügyfél a módosítás hatályba lépéséig a módosítással érintett szerződést díj-, költség illetve egyéb fizetési kötelezettségtől mentesen jogosult felmondani.

A pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó kamatláb vagy átváltási árfolyam módosítására a Bank az Ügyfél fenti módon történő értesítése nélkül is jogosult, ha a kamat referencia-kamatláb, illetve az árfolyam referencia-árfolyamon alapul. A kamatláb, illetve az árfolyam módosítása a referencia-kamatláb, illetve a referencia-árfolyam változása esetén azonnal érvényesíthető, az Ügyfél külön értesítése nélkül.

**19.11** Bank jogosult az egyéb szerződések tekintetében egyes Ügyfelek számára a Kondíciós Listában, illetve Hirdetményben foglaltaktól eltérő, egyedi kamatokat, díjakat, költségeket megállapítani. Ezen egyedi, az Ügyfél által elfogadott kondíciókat az Ügyféllel kötött egyedi szerződés tartalmazza. A Bank ezen egyedi kondíciókat is jogosult egyoldalúan, az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani a jelen fejezet 19.1–19.10. pontjában foglalt rendelkezések szerint. A Bank Hirdetményben közzéteszi a jelen XIX. fejezetben meghatározott eljárási szabályoknak megfelelően az egyedileg megállapított kamat, díj vagy költség egyoldalú, a Bank részéről indokolható, az érintett ügyfelek számára kedvezőtlen módosítás maximális mértékét.



A Bank jogosult a kamat-, díj- vagy költségemelés Hirdetményben közzétett maximális mértékének figyelembevételével egyedileg meghatározni az adott Ügyfélre irányadó kamat-, díj- vagy költségemelés mértékét. A Bank a kamat-, díj- vagy költségemelés alkalmazásáról, illetve az emelés pontos mértékéről egyedi értesítő levélben tájékoztatja az érintett Ügyfeleket a tájékoztatás megküldésére irányadó, jelen XIX. fejezetben rögzített határidőben. A szerződésmódosítás hatályba lépésére és az Ügyfél felmondási jogosultságára a jelen XIX. fejezet rendelkezései irányadók.

### **Ügyfél számára kedvező, illetve nem kedvezőtlen egyoldalú szerződésmódosítás**

**19.12** A Bank jogosult az Ügyféllel megkötött szerződés, a Kondíciós Lista, a Hirdetmény, illetve üzletszabályzat vagy jelen Általános Üzleti Feltételek bármely feltételét, illetve rendelkezését az Ügyfél számára kedvezően vagy nem kedvezőtlenül, egyoldalúan, indokolás nélkül bármikor módosítani.

A Bank ezen módosítás(oka)t – beleértve a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény hatálya alá tartozó szolgáltatások kamat-, díj-, illetve költségelemére, vagy egyéb szerződési feltételeire vonatkozó, fogyasztó és/vagy mikroállalkozás Ügyfelek számára kedvező illetve nem kedvezőtlen módosítás(oka)t is – legkésőbb annak hatályba lépése napján a Kondíciós Listában illetve Hirdetményben teszi közzé, illetve az egyedi szerződésben kikötött egyedi kamat-, díj-, költség, vagy egyéb szerződési feltétel Ügyfél számára kedvező, vagy nem kedvezőtlen módosítása esetén Bank a módosításról az Ügyfelet írásban vagy a szerződésben meghatározott módon, közvetlenül értesíti.

### **Egyéb rendelkezések**

**19.13** A jelen XIX. fejezet alkalmazásában referencia-kamatlábnak minősül bármilyen alkalmazandó kamat számításának alapjául szolgáló, a nyilvánosság számára hozzáférhető mindenkor kamatláb, amelynek mértékére a Banknak nincs ráhatása.

**19.14** A Bank a pénzforgalmi szolgáltatásokat igénybevevő vállalkozások pénzügyi, gazdasági helyzetét a jogviszony fennállása alatt időről-időre felülvizsgálja. Ezen időszakos felülvizsgálatok alkalmával, illetve a vállalkozással pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó új szerződés megkötése vagy fennálló szerződés módosítása esetén a Bank a vállalkozásról rendelkezésére álló pénzügyi adatok és egyéb információk alapján megvizsgálja, hogy az adott vállalkozás a Hitelintézeti törvény által meghatározott feltételek alapján mikrovállalkozásnak minősül-e. Amennyiben a vizsgálat alapján az érintett, korábban mikrovállalkozásnak nem minősülő Ügyfél a Hitelintézeti törvény szerint mikrovállalkozásnak minősül, vagy a vizsgálatot megelőzően mikrovállalkozásnak minősülő vállalkozás mikrovállalkozási minősége megszűnik, a Bank a vállalkozást átminősíti és az átminősítésről az Ügyfelet írásban értesíti. Az átminősítés jogkövetkezményei az Ügyfél és a Bank között az átminősítéskor fennálló valamennyi pénzforgalmi szolgáltatási tárgyú jogviszony tekintetében – külön szerződésmódosítás nélkül – egységesen alkalmazásra kerülnek.

**19.15** Bank a Private Banking üzletága által kiszolgált kiemelt magánügyfelekkel kötött kölcsön- és hitelszerződések tekintetében lemond az egyoldalú, a kiemelt magánügyfélre kedvezőtlen szerződésmódosítás jogáról. A kiemelt magánügyfelekkel kötött kölcsönszerződésben kamat, díj, költség vagy egyéb szerződési feltétel az Ügyfél számára kedvezőtlenül kizárólag Bank és a kiemelt magánügyfél egyező akaratnyilvánításával, kétoldalúan módosítható.

**19.16** Jelen XIX. fejezet 19.1-19.11 pontjának rendelkezései nem alkalmazhatóak a Bank befektetési és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenysége körében megkötött szerződések alapján felszámított kamatok, díjak, költségek vagy egyéb szerződési feltételek módosítására vonatkozóan.

### **19.17 Szerződésmódosítás a felek közös megegyezésével**

**19.17.1** A Bank és az Ügyfél korlátozás nélkül jogosult bármely pénzügyi, illetve kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó szerződést egyező akarattal, írásban módosítani.

**19.17.2** A Bank jogosult bármely pénzügyi, illetve kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó, nagyobb számú ügyfelet vagy meghatározott ügyfélszegmens egészét érintő szerződés módosítására írásban szerződésmódosítási ajánlatot tenni. Amennyiben az Ügyfél a szerződésmódosításra irányuló ajánlatban meghatározott, de az ajánlat Ügyfél általi kézhezvételétől számított, legalább tizenöt napos időtartamon belül, az ajánlat el nem fogadása vagy annak eltérő tartalommal történő elfogadása tárgyában jognyilatkozatot nem tesz, a szerződésmódosítás az ajánlatban meghatározott tartalommal létrejön. Amennyiben az Ügyfél a szerződésmódosításra irányuló ajánlatban meghatározott időtartamon belül írásban akként nyilatkozik, hogy a Bank ajánlatát nem fogadja el, vagy azt az ajánlattól eltérő tartalommal kívánja elfogadni, a korábban az Ügyfél és a Bank között megkötött szerződés változatlan tartalommal marad hatályban.

## **XX. A szerződés megszűnése, megszüntetése**

**20.1** A Bank és az Ügyfél között létrejött szerződés – a jogszabályban meghatározott egyéb eseteken kívül – megszűnik:

- a szerződés tárgyaként meghatározott ügyletnek mindkét fél általi teljesítésével;
- írásbeli közös megegyezéssel, a Bank és az Ügyfél megegyezésében meghatározott időpontban;
- írásbeli rendes felmondással, a szerződésben kikötött felmondási idővel;
- bármely fél írásbeli azonnali hatályú felmondásával, amennyiben ennek feltételei fennállnak;
- a Vállalat/Szervezet Ügyfél jogutód nélküli megszűnésével;
- Bank megszűnésével.

**20.2** Bank jogosult bármely időpontban azonnali hatályú felmondással élni, ha:

- (a) a Ptk. 525. §-ában meghatározott bármely eset bekövetkezik,

- (b) tudomást szerez arról, hogy Ügyfél, vagy bármely harmadik személy kötelezett bármely referenciaadat-szolgáltatóval szemben törvényben meghatározott összegben és ideig fennálló fizetési kötelezettségét nem teljesíti, vagy egyéb ok miatt szerepel a központi hitelinformációs rendszerben vagy egyéb bankközi adósnylvántartásban,
- (c) Ügyfél vagy más, harmadik személy kötelezett elmulasztja a Bank által nyilvántartott adatainak (pl. értesítési vagy lakcím) megváltozását Banknak bejelenteni,
- (d) Ügyfél vagy bármely harmadik személy kötelezett a Bankkal kötött egyedi szerződés rá vonatkozó üzletszabályzat, a Bank Általános Üzleti Feltételeinek bármely rendelkezését súlyosan megsérti,
- (e) Ügyfél vagy bármely harmadik személy kötelezett vagyoni helyzetében, jogi státuszában vagy egyéb körülményeiben olyan lényeges változás következik be, amely a Bank megítélése szerint veszélyeztetheti Ügyfél vagy a harmadik személy kötelezett fizetési vagy egyéb kötelezettségei teljesítését különös tekintettel arra, ha Ügyfél vagy harmadik személy kötelezett ellen végrehajtási, csőd- vagy felszámolási eljárás indul, vagy ilyen eljárás folyamatban létezik a Bank tudomást szerez
- (f) az ügylet biztosítékként a Bank javára jelzálogjog van bejegyezve valamely ingatlanra és az ingatlan jogi és fizikai állapotában, állagában olyan jelentős változás vagy romlás következik be, amely a Bank megítélése szerint veszélyeztetheti a Banknak az ingatlanból mint zálogtárgyból való kielégítését, vagy az ingatlanra harmadik személy javára végrehajtási jogot jegyeztetnek be, vagy amennyiben a Bank jelzálogjogát követően harmadik személy javára szóló jelzálogjog van bejegyezve, és a Bank tudomására jut, hogy az Ügyfélnek a jelzálogjog jogosultja felé tartozása keletkezett,
- (g) az Ügyfél akadályozza a Bank javára kikötött biztosítéknak a Bank által időről-időre elrendelt újraértékelését, illetve Ügyfél nem téríti meg a Banknak az újraértékelés költségeit,
- (h) az Ügylet biztosítékként az Ügyfél vagy harmadik személy kötelezett bármely típusú biztosítás fizetésére köteles, és azt elmulasztja, vagy a Bank felszólítása ellenére sem igazolja a biztosítási díj fizetésének a folyamatosságát, illetve a biztosítás megszüntetésére irányuló nyilatkozatot tesz vagy a biztosítását más tartozására is kiterjeszti,
- (i) az Ügyfél a Bank felhívására nem nyújt megfelelő biztosítéket vagy nem egészíti ki már meglévő biztosítékait,
- (j) az Ügyfél vagy bármely harmadik személy kötelezett bármely hitelintézettel, illetve a Raiffeisen Csoport bármely tagjával kötött bármely szerződését jelentős mértékben megszegi, tekintettel arra, hogy ez egyben a Bankkal kötött egyedi szerződés szempontjából is szerződésszegésnek minősül,
- (k) a szerződéskötést követően felmerül a gyanú, hogy Ügyfél vagy bármely harmadik személy kötelezett hamis adatokat szolgáltatott, lényeges tényeket elhallgatott vagy Bank olyan jellegű információ birtokába jutott, amely ismeretében a szerződést nem kötötte volna meg.

Ahol a jelen pont „harmadik személy kötelezettet” említ, úgy az alatt azokat a személyeket kell érteni, akik az Ügyfél Bankkal kötött egyedi szerződésével összefüggésben kötelezettséget vállalnak, így különösen: készfizető kezes, zálogkötelezett, óvadékot nyújtó stb.

**20.3** A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény hatálya alá tartozó pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó, a Bank és az Ügyfél között létrejött keretszerződést, az Ügyfél harminc napos felmondási idővel jogosult indokolás nélkül felmondani. Amennyiben a Bank és az Ügyfél között létrejött keretszerződés határozatlan időre vagy egy évet meghaladó időtartamra jött létre, úgy Ügyfél a keretszerződést az első év elteltét követően díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségtől mentesen jogosult felmondani. Ettől eltérő esetekben a Bank az Ügyfél felmondása esetén a felmondás tényleges és közvetlenül felmerülő költségeire tarthat igényt.

A Bank jogosult a határozatlan időre létrejött szerződést hatvan napos felmondási idővel felmondani. A Bank jogosult továbbá azonnali hatállyal felmondani a jelen pont szerinti keretszerződést, ha az Ügyfél a keretszerződésben foglalt kötelezettségeit súlyosan vagy ismételtelen megszegte.

**20.4** A keretszerződés felmondása, megszűnése esetén a felek a felmondással egyidejűleg, illetve amennyiben irányadó, a felmondási idő utolsó napjáig elszámolnak egymással. A Bank a keretszerződés felmondása, illetve megszűnése esetén a keretszerződésnek megfelelően ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékére jogosult.

**20.5** Bármely szerződés felmondás általi megszűnése esetén az Ügyfél Bankkal szembeni tartozása azonnal esedékessé válik, a Banknak az Ügyféllel szembeni igénye és igényérvényesítési lehetősége fennmarad, miként tovább élnek a szerződés biztosítékai is a Bank követelésének teljes megtérüléséig.

**20.6.** Természetes személy Ügyfél elhalálozása esetén az Ügyfél által Bankkal megkötött szerződések – az alábbi kivételekkel – változatlan feltételekkel érvényben és hatályban maradnak.

Ügyfél halálával az Ügyfél által megkötött bankszámlahitel-szerződés illetve hitelkártya-szerződés automatikusan megszűnik. Az egyéb kölcsön-, hitel- és hitel jellegű szerződések hatályban maradnak, azonban azok alapján újabb kölcsön lehívására illetve igénybevételére nincs lehetőség, a Bank a szerződés alapján rendelkezésre tartott hitelkeretből további összegeket nem folyósít.

Az Ügyfél halálával minden külön jogcselekmény nélkül megszűnnek az Ügyfél által Bankkal kötött olyan pénzügyi, illetve ahhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó szerződések, amelyek az Ügyfél személyéhez kötött eszközökkel (pl. bankkártya) illetve azonosító kódokkal, jelszavakkal vehetők igénybe (így különösen a Raiffeisen Direkt, Raiffeisen DirektNet,

Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatások) és a Bank az Ügyfél haláláról történt tudomásszerzést követően ezen eszközöket, kódokat és jelszavakat haladéktalanul és véglegesen letiltja.

Az Ügyfél által kötött bankszámlaszereződés hatályban marad, azonban az Ügyfél által bejelentett, a bankszámla feletti rendelkezési joggal felhatalmazott személyek rendelkezési joga Ügyfél halálával megszűnik. Bank a meghatalmazottak részére kibocsátott bank- és hitelkártyákat/társzkártyákat, továbbá az Ügyfél bankszámlájához hozzáférést biztosító azonosító kódokat, jelszavakat (így különösen a Raiffeisen Direkt, Raiffeisen DirektNet, Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatásokhoz kapcsolódó kódokat és jelszókat) automatikusan letiltja. Az Ügyfél által a bankszámla tekintetében adott befektetési célú megbízásokat a Bank a továbbiakban nem teljesíti.

## **XXI. Ügyfélpanasz és a panaszkezelés rendje**

**21.1** A jelen pont alkalmazásában

„Ügyfél” minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Bankkal üzleti kapcsolatba kerül, függetlenül attól, hogy a Bankkal van-e hatályos szerződése;

„Ügyfélpanasz” minden olyan, a Bank tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő reklamáció, amelyet az Ügyfél közöl a Bankkal, és amelyben az Ügyfél a Bank eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt megfogalmazza. Nem minősül ügyfélpanasznak az Ügyfél által a Bankhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás kérésére irányul.

**21.2** Az ügyfélpanaszokat a Bank ügyfélszolgálat, illetve annak különböző szervezeti egységei a teljes nyitvatartási, illetve munkaidejük alatt – az Ügyfelek várakozási sorrendjét fenntartva – fogadják be.

Ügyfélpanaszok 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).

**21.3** Az ügyfélpanasz közlése, illetve benyújtása történhet

- telefonon: Raiffeisen Direkt 06-40-484848 (minden nap, a nap 24 órájában hívható szám),  
Telefonos Panaszmegoldó Csoport 06-40-484833 (munkanapokon 8-18 óra között hívható szám)
- levélben: Raiffeisen Bank Zrt., Központi Panaszkezelési Csoport, Budapest 1700 vagy 1054 Budapest, Akadémia u. 6.
- személyesen: a Bank fiókjaiban (azok nyitvatartási idejében)
- e-mailben: panasz@raiffeisen.hu (minden nap, a nap 24 órájában)

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank az Ügyféllel folytatott kommunikációt hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt legalább egy évig megőrzi. Ügyfél kérésére a Bank biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét a Bank hivatalos helyiségében, illetve Ügyfél igénye szerint a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen rendelkezésére bocsátja.

**21.4** Jogi képviselővel eljáró Ügyfél esetén az ügyfélpanaszhoz csatolni kell a jogi képviselő meghatalmazásának eredeti példányát. Ennek hiányában a jogi képviselő által benyújtott ügyfélpanasz kivizsgálását a Bank a meghatalmazás kézhezvételéig nem kezdi meg és a panaszkezelési határidők a meghatalmazás beérkezésekor kezdődnek meg.

**21.5** A panaszt a Bank személyes vagy telefonon történt szóbeli közlését követően haladéktalanul megvizsgálja, és amennyiben szükséges, orvosolja. Amennyiben a panasz orvoslására azonnal nem kerül sor, vagy annak kezelésével az Ügyfél nem ért egyet – a Bank köteles az ügyfélpanaszról jegyzőkönyvet (Panaszbejelentő lap) felvenni, amelyet

- (i) a személyesen jelenlévő Ügyféllel aláírta és a jegyzőkönyvről egy másolatot az Ügyfél részére átad, majd a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott véleményét a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az Ügyfélnek;
- (ii) telefonon közölt panasz esetén a panaszra adott, indokolással ellátott válasszal együtt, a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az Ügyfél részére.

**21.6** A Bank az írásban beérkezett ügyfélpanaszt kivizsgálhatja, érdemben elbírálja és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül az Ügyfél részére írásban megküldi.

**21.7** Amennyiben a Bank álláspontja az Ügyfél számára nem elfogadható, úgy Ügyfél a panasz jellege szerint az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (1013 Budapest Krisztina krt. 39) Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Bank között – a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban – létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljárásán kívüli rendezése. Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172.);
- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének Ügyfélszolgálati Főosztálya (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1535 Budapest 114. Pf. 777, továbbiakban: PSZÁF). Hatáskörébe tartozik a gazdasági versenyt nem érintő ügyekben történő eljárás a pénzügyi szervezetek vonatkozásában, e szervezetek jogszabályba, belső szabályzatba, illetve a PSZÁF határozatába ütköző magatartásban megnyilvánuló jogsértés esetén, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmába ütköző magatartás esetén;
- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet;
- Gazdasági Versenyhivatal (1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036, továbbiakban: GVH). Hatáskörébe tartozik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén történő eljárás,

amennyiben a gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, ideértve a reklámok jogszabályban meghatározott körét is;

A Bankkal kötött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén Ügyfél bírósághoz fordulhat:

- az egyedi szerződésben foglalt választottbírói kikötés alapján a Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbírói Szabályzat (1055 Budapest, Markó u. 25.)
- választottbírói szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (1952. évi III. törvény) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

**21.8** A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevétele, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

**21.9** A Központi Hitelinformációs Rendszerrel (KHR) kapcsolatos kifogások

**21.9.1** A KHR-ben nyilvántartott személy kifogást emelhet referenciaadatainak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt átadása, azoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás által történő kezelése ellen, és kérheti a referenciaadat helyesbítését, illetve annak törlését. A nyilvántartott személy a kifogást, a kifogásolt referenciaadatot a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak átadó referenciaadat-szolgáltatóhoz, vagy a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozáshoz nyújthatja be.

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a kifogást – a nyilvántartott személy egyidejű értesítése mellett – annak kézhezvételét követő két munkanapon belül köteles ahhoz a referenciaadat-szolgáltatóhoz megküldeni, amely a kifogásolt referenciaadatot a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak átadta, kivéve, ha a referenciaadat-szolgáltató jogutód nélkül megszűnt, és az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésből eredő követelés átruházására másik referenciaadat-szolgáltató részére nem került sor, vagy a referenciaadat-szolgáltató személye nem állapítható meg.

**21.9.2** A Bank mint referenciaadat-szolgáltató köteles a kifogást annak kézhezvételét követő öt munkanapon belül kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet mint nyilvántartott személyt írásban, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatni.

Ha a Bank a kifogásnak helyt ad, haladéktalanul, de legfeljebb öt munkanapon belül köteles a helyesbített vagy törlendő referenciaadatot – a nyilvántartott személy egyidejű értesítése mellett – a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére átadni, amely a változást két munkanapon belül köteles átvezetni.

**21.9.3** A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás vizsgálja ki a kifogást, ha a referenciaadat-szolgáltató jogutód nélkül megszűnt és az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésből eredő követelés átruházására másik referenciaadat-szolgáltató részére nem került sor, vagy a referenciaadat-szolgáltató személye nem állapítható meg.

**21.10** Ha a Bank és az Ügyfél között létrejött, a jelen Általános Üzleti Feltételek hatálya alá tartozó szerződés eltérően nem rendelkezik, a jelen Általános Üzleti Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog és azon belül különösen a Polgári Törvénykönyv, valamint a pénzforgalomról szóló hatályos jogszabályok, továbbá a Központi Hitelinformációs Rendszerről szóló 2011. évi CXXII. Törvény, valamint az állami irányítás egyéb jogi eszközei irányadók.

**21.11** A panaszkezelés további, részletes szabályait a Bank Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, amely megtekinthető a Bank honlapján ([www.raiffeisen.hu](http://www.raiffeisen.hu)), illetve a bankfiókokban.

**21.12** A Bank az Ügyfél által szóban vagy írásban bejelentett panasszal, illetve a 21.9 pont szerinti kifogással kapcsolatos válaszlevelét, illetve a panaszról felvett jegyzőkönyvet, ahhoz kapcsolódó egyéb iratokat, dokumentumokat az Ügyfél által a Banknak bejelentett értesítési címére küldi el.

## 2. Az egyes ügyletekre, szolgáltatásokra vonatkozó speciális rendelkezések

### I. Számlavezetés

**1.1** Bank az Ügyféllel kötött keretszerződés alapján az Ügyfél pénzeszközeinek nyilvántartására és kezelésére, valamint fizetési forgalmának lebonyolítására fizetési számlá(ka)t nyit és vezet forintban, illetve a mindenkori Kondíciós Listában meghatározott devizanemben.

A hatályos pénzforgalmi jogszabályok értelmében fizetési számla vezetésére köteles Ügyfelek részére Bank pénzforgalmi számlát, a természetes személyek részére pedig nem pénzforgalmi típusú fizetési számlát vezet.

Bank az Ügyféllel szembeni követeléseinek kezelésével összefüggésben elkülönített számlát vezethet, melynek adott esetben kizárólagos tulajdonosa és rendelkezési jogosultja a Bank.

**1.2** Bank a 14-18 év közötti természetes személy Ügyfél részére az Ügyfél törvényes képviselőjének írásbeli jóváhagyásával nyit és vezet fizetési számlát.

**1.3** Amennyiben a fizetési számlának több tulajdonosa van, mindegyik tulajdonos jogosult a számla feletti rendelkezésre, kivéve, ha az aláírási katonon a tulajdonosok ettől eltérően rendelkeztek. A közös fizetési számla alapján keletkező kötelezettségeikért a tulajdonosok egyetemlegesen felelnek. Bank nem vállal kötelezettséget közös tulajdonú fizetési számla nyitására és vezetésére.

**1.4** A Bank az Ügyfél nevére szóló fizetési számlán kezelt, a fizetések fedezetéül szolgáló követelések után csak abban az esetben fizet kamatot, ha erről a keretszerződésben külön megállapodott.

A kamat kiszámítása a fizetési számla devizanemétől függően, illetve az Ügyféllel történt megállapodás alapján az alábbi képlet alapulvételével történik:

$$\frac{\text{tőke} \times \text{kamatláb} \% \text{-ban} \times \text{napok száma}}{36\,500}$$

Jogsabály előírása alapján Bank a kamatot a kamatadóval és egészségügyi hozzájárulással (eho) csökkentett összegben fizeti meg az Ügyfél részére.

**1.5** Amennyiben a fizetési számla meg nem engedett „Tartozik” egyenleget mutat, úgy a Bank annak összege után a mindenkori Kondíciós Listában meghatározott mértékű késedelmi kamatot számít fel. A késedelmi kamat kiszámítása a jelen Általános Üzleti Feltételek 2./IV.4.6 pontjában szereplő képlet alapján történik.

**1.6** A Bank felmondja a keretszerződést, amennyiben a pénzforgalmi bankszámla megnyitását követő kilencven napon belül az Ügyfél a nyilvántartását vezető szervezettől – bíróságtól vagy egyéb szervezettől – származó, harminc napnál nem régebbi okirattal nem igazolja, hogy a nyilvántartásban szerepel.

### II. Betétügyletek

**2.1** Betételhelyezés esetén az Ügyfél meghatározott összegű forintot vagy devizát helyez el a Banknál azzal, hogy azt a Bank az Ügyfél által meghatározott időpontban az időarányos kamatokkal növelve visszaszolgáltatja.

**2.2** A Bank az általa elfogadott betétek után kamatot téríthet, amelynek számítása az alábbi képlet alapulvételével történik:

$$\frac{\text{tőke} \times \text{kamatláb} \% \text{-ban} \times \text{napok száma}}{36\,500}$$

Eltérő megállapodás hiányában a betét után felszámított kamat a betét lejáratakor a tőkeösszeggel együtt kerül kifizetésre. Jogsabály előírása alapján Bank a kamatot a kamatadóval és egészségügyi hozzájárulással (eho) csökkentett összegben fizeti meg az Ügyfél részére.

**2.3** A Bank az általa elfogadott betétekre kiszámított egységes betéti kamatláb mutatót (EBKM) a Kondíciós Listában teszi közzé. Az EBKM a különböző ajánlatok összehasonlítására, az Ügyfél megfelelő tájékoztatására szolgál. Az EBKM kiszámítása a következő képlet alapján történik, ha a betét lejáratáig hátralévő futamidő 365 napnál kevesebb:

$$\text{elhelyezett betét} = \sum_{i=1}^n \frac{(k+bv)^i}{1 + r \times (t \ i / 365)}$$

ahol  
n: a kamatfizetések száma  
r: az EBKM századrésze  
ti: a betételhelyezés napjától az i-edik kifizetésig hátralévő napok száma  
(k+bv)<sup>i</sup>: az i-edik kifizetésekor kifizetett kamat és betétösszeg visszafizetés összege

**2.4** Amennyiben az Ügyfél a betét lejáratát megelőzően vagy azt követően után az addig betétként lekötött pénzösszegekről és a betéti kamat összegéről nem rendelkezik, az Ügyfél további rendelkezéséig a betéti kamattal növelt összeg fizetési számlán kerül nyilvántartásra.

**2.5** A határozott időre lekötött betétet 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 a saját választása 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.

**2.6** A Bank által elfogadott betétek az Országos Betétbiztosítási Alap (a továbbiakban: Alap) által a mindenkor hatályos Hitelintézeti törvényben meghatározottak szerint biztosítottak. A betétek biztosítottságára vonatkozó lényeges feltételek – melyek a mindenkori jogszabályi változásoktól függően módosulhatnak – az alábbiak:

**2.6.1** Az Alap által nyújtott biztosítás – a 2.6.2.pontban meghatározott kivételekkel – a betétek számától és pénznemétől függetlenül kiterjed minden olyan névre szóló betétre, amelyet

a) 1993. június 30-ig jogszabályban vállalt állami garancia, illetve állami helytállás nélkül, valamint

b) 1993. június 30-át követően állami garancia nélkül a Banknál helyeztek el.

Az Alap által nyújtott biztosítás kiterjed az 1993. június 30-ig sorozatban értékpapírszerűen kibocsátott vagy forgalomba hozott betéti okiratra tekintet nélkül annak elnevezésére.

**2.6.2** Az Alap által nyújtott biztosítás nem terjed ki

a) a költségvetési szerv,

b) a tartósan száz százalékosban állami tulajdonban lévő gazdasági társaság,

c) az önkormányzat,

d) a biztosítóiintézet, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, valamint a magánnyugdíjpénztár,

e) a befektetési alap,

f) a Nyugdíjbiztosítási Alap és Egészségbiztosítási Alap, valamint ezek kezelő szervezetei, az egészségbiztosítási szerv és a nyugdíjbiztosítási igazgatási szerv,

g) az elkülönített állami pénzalap,

h) a pénzügyi intézmény,

i) az MNB,

j) a befektetési vállalkozás, tőzsdetag, illetőleg árutőzsdei szolgáltató,

k) kötelező vagy önkéntes betétbiztosítási, intézményvédelmi, befektetővédelmi alap, illetve Pénztárak Garancia Alapja,

l) a Bank vezető állású személye, a hitelintézet választott könyvvizsgálója, továbbá a hitelintézetben legalább ötszázalékos tulajdoni hányaddal rendelkező személy és mindezen személyekkel közös háztartásban élő közeli hozzátartozói,

m) az l) pontban említett személy minősített befolyásával működő gazdálkodó szervezet [Ptk.685.§. c) pontja] által elhelyezett,

n) a kockázati tőketársaság és a kockázati tőkealap betéteire, valamint a felsoroltak külföldi megfelelőinek betéteire.

Az Alap által nyújtott biztosítás nem terjed ki továbbá

a) az olyan betétekre, amelyekre a betétes a szerződés szerint, a szerződéskötés időpontjában elhelyezett azonos nagyságú és lekötési idejű betétekhez képest jelentősen magasabb kamatot vagy más vagyoni előnyt kap, valamint

b) olyan betétre, amelyről bíróság jogerős ítélettel megállapította, hogy az abban elhelyezett összeg pénzmosásból származik,

c) olyan betétre, melyet nem euróban vagy az Európai Unió, illetve a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet tagállamának törvényes fizetőeszközében helyeztek el.

Az Alap továbbá – a Bank tagsági viszonyának megszűnését követően – nem fizet kártalanítást azokra a betétekre, amelyekre más ország betétbiztosítása kiterjed.

**2.6.3** Az Alap a kártalanításra jogosult személy részére a befagyott betét tőke- és kamatösszegét személyenként és hitelintézetenként összevontan legfeljebb százezer euró összeghatárig forintban fizeti ki kártalanításként. Devizabetét esetén a devizában kifizetett kártalanítás összegének, valamint az e bekezdés szerinti összeghatárnak a megállapítása – a kifizetés időpontjától függetlenül – a kártalanítás 2.6.6. pontban meghatározott kezdő időpontjának napját megelőző napon érvényes – az MNB által jegyzett devizáknál – az MNB által közzétett hivatalos devizaárfolyamon történik. A kártalanítás forintösszegét a kártalanítás 2.6.6. pontban meghatározott kezdő időpontjának napját megelőző napon érvényes MNB által közzétett hivatalos devizaárfolyam alapján kell meghatározni.

Az Alap a befagyott tőkeösszeg után a kártalanításra jogosult személy részére a kártalanítás kifizetésének a 2.6.6. pontban meghatározott kezdő időpontjáig járó, még nem tőkésített és ki nem fizetett kamatot a jelen pontban meghatározott összeghatárig a szerződés szerinti kamatlábbal téríti meg.

A betétes a jelen pont szerinti kártalanítást meghaladó kifizetésre az Alappal szemben semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

Közös betét esetén a jelen pontban meghatározott kártalanítási összeghatárt a kártalanításra jogosult minden személy esetén külön kell számításba venni. A kártalanítási összeg számítása szempontjából – eltérő szerződési kikötés hiányában – a betét összege a betéteseket azonos arányban illeti meg.

Hitelintézetek egyesülése esetén a jelen pont szerinti összeghatár szempontjából továbbra is külön betétnek minősülnek egyazon betétesnek az egyesülés időpontja előtt az összeolvadó, beolvadó vagy átvévő hitelintézetnél elhelyezett betétei – a lakás-takarékpénztári betétek kivételével – legfeljebb öt évig. A betétállomány átruházása esetén a jelen pont szerinti összeghatár szempontjából a beolvadásra vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Az olyan betétre, amellyel kapcsolatban pénzmosás alapos gyanúja miatt büntetőeljárás van folyamatban, az eljárás jogerős befejezéséig kártalanítás nem fizethető ki.

**2.6.4** Az Alap által biztosított betétek esetében a Bank és a betétes között beszámításnak akkor van helye, ha a betétesnek a Bankkal szemben hitel- vagy más ügylettel kapcsolatos lejárt tartozása van. A Bank a betétekre vonatkozó adatok átadásával egyidejűleg köteles a beszámítási igényét az Alappal közölni.

A Bank köteles okirattal igazolni, hogy a betétet (az adóst) a beszámítási igényéről tájékoztatta. Ha a beszámításra sor kerül, akkor az Alap a 2.6.3. pontban meghatározott összegből Bankot megillető és részére átutalt összeg levonása után fennmaradó összeget fizeti ki a betétes részére.

A kártalanítás mértékének megállapítása során az Ügyfélnek az Alap tagjánál fennálló valamennyi befagyott követelését össze kell számítani. Ha az Alap tagjának az Ügyféllel szemben lejárt követelése van, azt a kártalanítás megállapítása során az Ügyfél követelésébe be kell számítani.

Fedezetül szolgáló betét esetén az Alap akkor teljesít kifizetést, ha a kártalanítási összeg felvételére való jogosultság a felek megegyezése vagy bíróság, illetve hatóság jogerős határozata alapján kétséget kizáróan megállapítható.

**2.6.5** Az állam által 1993. június 30-át követően biztosítani kívánt betétek biztosítását az Alap – megegyezés szerinti térítés ellenében – átvállalhatja. Az állami garanciával vagy kezességgel fedezett betétek esetén a központi költségvetés a kártalanítás 2.6.6. pontjában meghatározott kezdő időpontjától számított húsz munkanapon belül bocsátja a garancia beváltásához szükséges pénzeszközöket az Alap rendelkezésére. Ezt az összeget az Alap kizárólag az állami garancia vagy kezesség beváltásból származó fizetési kötelezettség teljesítésére használhatja fel, amely kifizetéseket az államháztartásért felelős miniszter képviselője a hitelintézetnél a helyszínen ellenőrizheti.

Az Alap a fentiek szerinti feladatot az állammal írásban kötött szerződés alapján végezheti.

Az állami garancia beváltása címén kifizetett összegek erejéig a hitelintézettel szembeni követelés a betétesről az államra száll át. A követelés átszállásával az állam a korábbi jogosult helyébe lép. Az állam a követeléseit a felszámolási eljárásban jogosult érvényesíteni. A hitelintézet felszámolása során az állam azon betétek tekintetében is jogosult hitelezőként fellépni, amelyekből származó jogok még nem szálltak át az államra, ha az állam garancia alapján egyébként fizetni köteles.

**2.6.6** Az Alap a betétek befagyása vagy a Felügyeletnek a Hitelintézeti törvény 30. § (1) bekezdés c) pontja alapján hozott határozata vagy felszámolási eljárás kezdeményezése esetén a bíróság felszámolást elrendelő végzésének közzététele után – a három időpont közül a legkorábbiiban – megkezdí (a kártalanítás kezdő időpontja) és húsz munkanapon belül befejezi a betétesek részére a kártalanítás kifizetését. Kivételesen indokolt esetben az Alap kérésére a Felügyelet engedélyezheti a kifizetési határidő meghosszabbítását legfeljebb egy alkalommal és legfeljebb tíz munkanappal.

Az Alap köteles legalább két országos napilapban, valamint honlapján közzétenni a betétesek kártalanításának feltételeit és a lebonyolításával kapcsolatos információkat. Az Alap által közzétett információkat a kártalanítással érintett hitelintézet honlapján is közzé kell tenni.

A Bank köteles a betétes nevén kívül 2.7. pontban felsorolt két további azonosító adatot nyilvántartani, a kártalanításra való jogosultság egyértelmű megállapítása érdekében.

A kifizetések teljesítése Banknak adott megbízás, a kártalanítási összeg más hitelintézethez betétként való áthelyezése, postai átutalás, csekk kiállítása vagy közvetlen kifizetés útján forintban történik. Az ötszáz forintnál kisebb összegű kártalanítás nem fizethető ki.

**2.7** Betétek esetében Bank az Ügyfél betétbiztosításhoz szükséges alábbi személyi azonosító adatait tartja nyilván: természetes személyek esetén: név, leánykori név, anyja neve, születési hely, idő, lakcím, személyi igazolvány (útlevél) száma; vállalkozások és szervezetek esetén: név, székhely, adószám.

### **III. Letétügyletek**

**3.1** Letéti ügylet esetében a Bank pénzt, értékpapírt vagy más okmányokat fogad be letéti őrzésre. A Bank nem vizsgálja a nála elhelyezett értékpapírok és/vagy okmányok teljesértékűségét (kamat-, illetve osztalékszelvevények meglétét, le nem jártságát stb.), és a teljesértékűségért felelősséget nem vállal.

**3.2** Letéti ügylet esetén az Ügyfél kifejezetten felhatalmazza a Bankot arra, hogy a letett dolgot más őrzetébe adja.

**3.3** A Bank fenntartja magának a jogot, hogy egyes értékpapírok – így különösen váltók, külföldi értékpapírok – letétbe vételét indokolás nélkül megtagadja, illetőleg a láthatóan sérült pénzek és értékpapírok befogadását visszautasítsa.

**3.4** Külön megállapodás hiányában a Bank a nála letétként elhelyezett értékpapírok kezelését (kamat-, osztalékszelvevények vagy maga az értékpapír beváltása) nem végzi.

**3.5** A Banknál letétként elhelyezett értékpapírok után felszámított letéti díj, kezelési díj, illetve a letéttel kapcsolatban felmerült egyéb költségek megtérítésének és megfizetésének biztosítására a letétként elhelyezett értékpapírok a Bank javára óvadéku szolgálhatnak.

**3.6** A Bank egyedi döntése alapján vállalja az Ügyfél értéktárgyainak, illetve műtárgyak letéti őrzését a Bank értéktárában. A letéti őrzés feltételeiről a Bank és az Ügyfél a közöttük létrejövő egyedi letéti szerződésben állapodnak meg.

### **IV. Hitel- és kölcsönügyletek**

**4.1** Az Ügyfél hitel- vagy kölcsönügyletre vonatkozó kérelmet nyújthat be a Bankhoz. A kérelem érdemi elbírálásának az a feltétele, hogy az Ügyfél a gazdálkodásáról, illetve vagyoni helyzetéről a Bank által kért szükséges információkat, adatokat és okiratokat megadja, a Kondíciós Listában feltüntetett, ilyen esetekben esetlegesen fizetendő hitelbírálati díjat és egyéb jutalékokat megfizesse, továbbá az ügylet biztosítékaira megfelelő dokumentumokkal alátámasztott tételes javaslatot adjon.

**4.2** A Bank hitel- vagy kölcsönműveletet hitel- vagy kölcsönszerződés alapján végez. A Bank a hitelfolyósítás céljából fizetési számlát nyit az Ügyfél részére, továbbá a Bank az Ügyféllel szemben fennálló követelésének nyilvántartása, illetve a hitel- vagy kölcsönszerződésekből eredő fizetési kötelezettségek elszámolása céljából technikai jellegű követelés-nyilvántartási számlát nyithat.

**4.3** A bankhitelszerződés alapján a Bank az Ügyfél részére hitelkeretet tart rendelkezésre, melynek terhére és erejéig – meghatározott feltételek megléte esetén, a Bank egyedi döntése alapján – kölcsönszerződés(eke)t köt vagy egyéb, a vonatkozó jogszabályban meghatározott hitelműveletet végez.

**4.4** A Bank az Ügyfél fizetési számláján – eseti megállapodás alapján – a bankszámlahitel-szerződésben rögzített összegű hitelkeretet tarthat az Ügyfél rendelkezésére. E hitelkeret a fizetési számla terhére történő kifizetések fedezetének részét képezi. Ebben az esetben a Bank az Ügyfél külön rendelkezése nélkül a fizetési számla hitelkerete terhére kölcsönt folyósít úgy, hogy teljesíti azokat a fizetési megbízásokat, amelyek teljesítéséhez az Ügyfél fizetési számla követelései egyébként nem nyújtanak fedezetet. A Bank a kölcsön törlesztésére és a hitelkeret ismételt feltöltésére fordítja az Ügyfél fizetési számláján jóváírt összegeket, amennyiben azok meghaladják a tárgynapon teljesítendő fizetési megbízások összegét.

**4.5** A hitel vagy kölcsön kamatlábát a Bank a folyósítás időpontjában érvényesülő refinanszírozási feltételek, valamint az Ügyfél kockázat figyelembevételével éves százalékban adja meg. Ha esedékességgor az Ügyfél nem tesz eleget a Bankkal szembeni fizetési kötelezettségének, az esedékesség napja és a követelés megtérülésének napja közötti időszakra a Bank késedelmi kamatot számíthat fel. A késedelmi kamat számítása a hitel- vagy kölcsönszerződésben, illetve a mindenkori Kondíciós Listában meghatározott késedelmi kamatláb alapján történik, ha pedig valamely hitel- vagy kölcsönügylet tekintetében késedelmi kamatlábat a Felek külön nem határoztak meg, illetve az adott ügyletre a Kondíciós Lista rendelkezései nem alkalmazhatók, akkor a késedelmi kamat a vonatkozó jogszabályban megállapított aktuális kamatláb alapján kerül felszámításra.

**4.6** A kamat kiszámítása az alábbi képlet alapulvételével történik:

$$\frac{\text{tőke} \times \text{kamatláb} \% \text{-ban} \times \text{napok száma}}{36\,000}$$

Amennyiben a kamatláb valamely referencia-kamathoz kötődik, a Bank eltérő megállapodás hiányában a referencia-kamatot a következő 1/8-ig felkerékítve határozza meg az aktuális kamatlábat.

**4.7** A mindenkor hatályos Hitelintézeti törvényben definiált fogyasztási valamint lakossági kölcsönök esetén a Bank az Ügyfeleket tájékoztatja a kölcsön teljes hiteldíj mutatójának (THM) értékéről. A THM értékeit Bank a Kondíciós Listában teszi közzé, konkrét értéke a fogyasztási és lakossági kölcsönszerződésekben kerül rögzítésre. A THM az a belső kamatláb, amely mellett az Ügyfél által visszafizetendő tőke és teljes hiteldíj egyenlő az Ügyfél által a folyósításkor a Banknak fizetett költségekkel csökkentett hitelösszeggel. A THM a különböző ajánlatok összehasonlítására, az Ügyfél megfelelő tájékoztatására szolgál. Számítása során a Banknak a kölcsönrel kapcsolatos – kamaton túli – egyéb költségeket is be kell számítani, ezért az ügylet tényleges terheit mutatja százalékos formában. A THM számításának képletét a vonatkozó, mindenkor hatályos jogszabály tartalmazza.

**4.8** Az Ügyfél tőke- és kamattartozását a szerződésben meghatározott esedékességgor köteles megfizetni. Eltérő megállapodás hiányában, amennyiben az Ügyfél a kölcsönszerződés lejáratát előtt tőketartozását részben vagy egészében törleszti (előtörleszti), köteles a Banknak az előtörlesztéssel kapcsolatban felmerült költségeit – akár átalányként is – megfizetni. Amennyiben az Ügyfél és a Bank nem rendelkezik valamely törlesztésként befizetett összeg jogcíméről, a Bank jogosult a törlesztés összegét a tőketartozás csökkentésére fordítani, vagy azt a Polgári Törvénykönyv rendelkezésének megfelelően elszámolni. Ha Ügyfélnek a Bankkal szemben több lejárt szerződésből eredően áll fenn tartozása, akkor az elszámolásra a jelen Általános Üzleti Feltételek 1. rész XIII/A fejezetének rendelkezései irányadók.

**4.9** Az Ügyfél a rendelkezésére tartott összeg után rendelkezésre tartási jutalékot, a folyósított hitel- vagy kölcsönösszeg után pedig kamatot, jutalékot, illetve díjat fizet.

## **V. Bankgaranciák**

**5.1** A bankgarancia a Banknak az Ügyfél teljesítéséért való egyoldalú kötelezettségvállalása, amely alapján a garancianyilatkozatban meghatározott feltételek szerint fizetést teljesít. Az alapügyletben részt vevő felek közötti szerződés, vagy annak időközi változása – hacsak a garancianyilatkozat másként nem rendelkezik – a Bank fizetési kötelezettségét közvetlenül nem érinti.

**5.2** A garancia nyújtására megbízást adó Ügyfél garanciadíjat fizet, mely garanciadíj nem foglalja magában a garancianyújtáshoz esetleg kapcsolódó egyéb hitel- vagy pénzforgalmi művelet díját.

A garanciadíj kiszámítása az alábbi képlet alapulvételével történik:

$$\frac{\text{tőke} \times \text{garanciadíj} \% \text{-ban} \times \text{X napok száma}}{36\,000}$$

**5.3** A garancia alapján a Bank által teljesített fizetést az Ügyfél köteles megtéríteni. Az Ügyfélnek ez a kötelezettsége – eltérő megállapodás hiányában – azonnal esedékes.



**5.4** A bankgaranciával kapcsolatos teendők során Bank a Nemzetközi Kereskedelmi Kamara által kiadott "Uniform Rules for Demand Guarantees" mindenkor legutolsó, hatályos verziójában foglalt nemzetközi szokványokat alkalmazza.

**5.5** A Bank az Ügyfél megbízása alapján vállalja az Ügyfél javára másik belföldi vagy külföldi hitelintézet által kibocsátott bankgarancia kezelését, letéti őrzését, illetve a bankgarancia lehívásának lebonyolítását. E szolgáltatásokért Ügyfél a Kondíciós Listában közzétett mértékű díjat fizet a Bank részére

## **VI. Váltóügyletek**

**6.1** A Bank olyan váltót fogad el vagy számítol le, amely megfelel a hitelügyletekre vonatkozó általános feltételeknek, és az 1/1965. (I.24.) IM rendelet 1. §-ában meghatározott tartalmi és alaki követelményeknek, valamint az alábbi alaki feltételeknek:

- (i) sértetlen és jól olvasható
- (ii) fizetési helyként a Bank vagy valamely más hitelintézet van megjelölve.

**6.2** Váltóleszámítolás esetén az előzőeken felül további feltétel, hogy a váltó el legyen látva a fizetési számla feletti rendelkezésre bejelentett módon, az aláíráskartonon erre felhatalmazott személy által aláírt átruházási nyilatkozattal, valamint idegen váltó esetében a címzett elfogadó nyilatkozatával.

**6.3** Ha a visszeresettel leszámított váltókat bemutatáskor nem fizetik ki, a Bank jogosult a kifizetett összegeket, illetve a megtérítési igény alapján fennálló követelését visszatérhelti a váltót nála leszámító Ügyfélre, illetve váltókövetelését – soron kívül teljesítendő – váltó beszedési megbízás útján vagy beszámítás alkalmazásával az Ügyfél bármely banknál vezetett, bármely fizetési számlája terhére érvényesíteni.

**6.4** A Bank az általa leszámított váltók alapján érvényesített megtérítési igény keretében egyedileg, utólagosan megállapított mértékű kamatra jogosult.

**6.5** A Bank jogosult az általa leszámított váltókat lejárat előtt visszatérhelti az Ügyfélre, ha a Bank tudomása szerint az Ügyfélnek vagy a váltók címzettjeinek vagy a megtérítési váltóadós(ok)nak gazdasági, illetve jogi státusa oly mértékben megromlik, amely a kötelezettség megfizetését súlyosan veszélyezteti.

**6.6** A Bank a váltót akkor köteles – esetileg érvénytelenítve – az Ügyfélnek kiadni, ha annak ellenértékét az esedékes késedelmi kamatokkal és egyéb költségekkel együtt teljes egészében megkapta.

**6.7** A váltó diszkontált értéke a következő képlet alapján kerül kiszámításra:

$$\text{Né} - \frac{\text{Né} \times \text{Dk} \times \text{n}}{36\,000}$$

ahol: Né=névérték, Dk=diszkontkamatláb, n=kamatnapok száma.

**6.8** A Bank által – az Ügyfél megbízásából – elfogadói vagy kezességi nyilatkozattal ellátott, illetve más módon megerősített váltó alapján a Bank által teljesített fizetést az Ügyfél köteles megtéríteni. Az Ügyfélnek ez a kötelezettsége eltérő megállapodás hiányában azonnal esedékes, feltéve, hogy a váltó lejárt.

## **VII. Okmányos beszedés**

**7.1** Bank az okmányos beszedési megbízások teljesítésénél, mind a belföldi mind a külföldi pénzforgalomban, devizanemtől függetlenül a Nemzetközi Kereskedelmi Kamara által kiadott "Uniform Rules for Collection" mindenkor legutolsó, hatályos verziójában foglalt nemzetközi szokványokat alkalmazza.

**7.2** Amennyiben a beszedéshez benyújtott okmányok között váltó is van, Bank a külföldi levelezőjét a váltó el nem fogadása/nem fizetése esetén csak abban az esetben bízza meg óvás felvételével, ha arra az Ügyfél kifejezett és egyértelmű írásos utasítást ad.

## **VIII. Okmányos meghitelezés (akkreditív)**

**8.1** Az akkreditívvel kapcsolatos teendők során a Bank a Nemzetközi Kereskedelmi Kamara által publikált "Uniform Customs and Practice for Documentary Credits" mindenkor legutolsó, hatályos verziójában foglalt nemzetközi szokványokat alkalmazza.

**8.2** Ha a Bank – mint a nyitó bank által fizetésre felhatalmazott bank – az Ügyfél által hozzá benyújtott okmányokban eltérést talál, a fizetést megtagadhatja. Amennyiben a Bank mint fizetésre felhatalmazott Bank fenntartással jóváírta az Ügyfél számláján az okmányok ellenértékét, a továbbiakban jogosult arra, hogy a kifizetett összeggel visszatérhelje az Ügyfél fizetési számláját, amennyiben a nyitó bank kifogással él és a kifizetett összeget visszaköveteli.

**8.3** A Bank – mint akkreditívnyitó bank – az okmányok kifizetése kérdésében fenntartással nem élhet. Vagy teljesíti a fizetést és kiszolgáltatja az Ügyfélnek a kifogástalan okmányokat, vagy pedig az eltéréses okmányokat a küldő bank rendelkezésére visszatartja mindaddig, amíg az Ügyféltől az eltéréses okmányok elfogadására, illetve a fizetés teljesítésére egyértelmű, írásos megbízást nem kap. Amennyiben az Ügyfél nem kívánja az eltéréses okmányokat kifizetni, egyértelmű írásos utasítást kell adnia a Banknak az okmányok fizetés nélküli visszaküldésére.

## **IX. Csekk**

Csekket a Bank belátása szerint megvásárol vagy beszedésre vesz át. Csekk beszedésére vonatkozó megbízást a Bank kizárólag a Banknál fizetési számlát vezető Ügyféltől fogad el. Ha a csekk ellenértéke nem folyik be, a Bank a kifizetett összeget visszatérheli, illetve az Ügyfél köteles azt visszafizetni, és a felmerült költségeket a Banknak megtéríteni. Bank a beszedésre átvett csekk ellenértékét a Kondíciós Listában meghatározott határidő elteltével fizeti ki a kedvezményezett részére – tekintettel arra, hogy a csekk címzettjének a csekk ellenértékének a címzett által történő rendezéséig visszakereseti joga van a csekk alapján kifizetett összeg tekintetében.

A Bank fenntartja magának a jogot, hogy indokolt esetben a csekk ellenértékét a Kondíciós Listában szereplő határidőn túl fizesse ki, abban az esetben, ha a csekk címzettje a csekk ellenértékét a fenti határidő leteltét követően rendezte, vagy ha a Bank az adott csekk tekintetében megerősítést kért a címzett banktól a csekk valóságának tekintetében és a megerősítés a fenti határidőn belül nem érkezett be. A megerősítést a Bank saját belátása szerint bármely csekk esetében igényelheti a kifizetés feltételeként.

Ügyfél a Bankkal kötött külön megállapodás alapján jogosult csekk kibocsátására a Banknál vezetett fizetési számlája terhére. Amennyiben a Banknál fizetési számlát vezető Ügyféllel mint kibocsátóval szemben nyújt be a csekkbirtokos csekkbeszedési megbízást, akkor azt a Bank a jelen Általános Üzleti Feltételek 1. részében foglalt szabályoknak megfelelően fogadja be, illetve teljesíti.

A csekk elvesztése vagy ellopása esetén a letiltás, illetve megsemmisítés a csekkjogi szabályok alapján történik.

## **X. Bankkártya**

Bank az Ügyfél igénye esetén a jelen Általános Üzleti Feltételekben meghatározott feltételekkel vállalja bankkártya kibocsátását. A bankkártyára vonatkozó szerződéses feltételeket az Általános Üzleti Feltételek jelen fejezetének rendelkezései – Hitelkártya esetén a jelen X. fejezet rendelkezései a XI. fejezetben foglalt eltérésekkel –, valamint az Ügyfél kártyaigénylése a Bank által elfogadott tartalommal együttesen alkotják (bankkártya szerződés). Jelen X. fejezet rendelkezései tekintetében bankkártya alatt értendő a hitelkártyaként kibocsátott bankkártya is.

A bankkártya-igénylés Bank általi elfogadása esetén az igénylőlap(ok) és jelen Általános Üzleti Feltételek Bankkártyára és Hitelkártyára vonatkozó rendelkezései együttesen képezik a Bank és az Ügyfél között létrejövő bankkártya-jogviszony alapjául szolgáló szerződést.

### **10.1 Bankkártya Általános Feltételek**

A jelen fejezet a természetes személy Ügyfelekre, valamint a Vállalkozás/Szervezet Ügyfelekre egyformán irányadó közös rendelkezéseket tartalmazza.

#### **10.1.1 Fogalmi meghatározások**

A jelen Általános Üzleti Feltételek bankkártyára vonatkozó rendelkezései alkalmazásában:

Kibocsátó Bank: Raiffeisen Bank Zrt., székhelye: Budapest, Akadémia utca 6. H-1054

Nemzetközi kártyaszervezet: VISA International Inc., MasterCard International Inc. nemzetközi, jogi személyiségű szervezetek, melyekhez tagként történt csatlakozása révén a Bank bankkártyával kapcsolatos tevékenységét ellátja.

Bankkártya: Olyan készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, mely az arra feljogosított elfogadó-helyeken a bankkártyához kapcsolt Fizetési számlán rendelkezésre álló egyenleg erejéig vagy hitelből áruk és szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére, készpénzfelvételre, illetve egyéb műveletekre (pl. egyenleg lekérdezés) használható. Bankkártya alatt értendő a PayPass fizetési technológiával ellátott bankkártya ill. a MasterCard PayPass Minikártya is.

Üzleti kártya: Gazdálkodó szervezet, önkormányzat, költségvetési intézmény, alapítvány, egyház, egyesület, köztestület vagy egyéb jogi személyiséggel rendelkező szervezet (továbbiakban együtt: vállalkozás/szervezet) megbízásából, a szervezet által megnevezett természetes személy részére kibocsátott bankkártya, amely bankkártyával végzett tranzakciók ellenértéke a vállalkozás/szervezet fizetési számláját terheli.

Chip kártya: Integrált áramkörös, mikroprocesszoros bankkártya. A kártyára és a Kártyabirtokosra vonatkozó adatokat a kártya előlapjába beépített chip tárolja. A chip kártya használata során a kártyabirtokos beazonosítása PIN kóddal történik minden olyan elfogadóhelyen, ahol az elfogadóhely (kereskedő, ATM) rendelkezik PIN billentyűzettel, kivéve a Bank által meghirdetett mindenkor hatályos Kondíciós listában meghatározott bankkártya típusok esetében.

PayPass (Contactless) kártya: Érintés nélküli vásárlásra alkalmas bankkártya (chip-el ellátott, érintés nélküli tranzakciót lehetővé tevő beépített antennával rendelkezik).

Logo (embléma): A bankkártyán feltüntetett embléma, amely az egyes nemzetközi kártyaszervezetek, illetve a Bank és partnerei által kifejlesztett és kínált szolgáltatások egyedi jeleként utal az adott szolgáltatás teljesítésének, a bankkártya elfogadásának helyére.

Kereskedelmi elfogadóhely: Áruk és szolgáltatások ellenértékének kifizetésére bankkártyát elfogadó, a bankkártyán is megjelenített logó(ka)t feltüntető kereskedelmi hely.

PIN-kód (személyi azonosító szám): Egy adott kártyához tartozó titkos azonosító kód, amelyet a Bank a bankkártya használatára jogosult személy részére eljuttat, mely lehetővé teszi a bankkártya használatát elektronikus terminálokon (ATM, bizonyos esetekben POS).

D-PIN-kód: Telefonos azonosító kód, amely a Bank Raiffeisen Direkt telefonos szolgáltatása igénybevétele során az Ügyfelet kizárólagosan és egyértelműen azonosítja.

ATM (bankjegykiadó automata): A bankkártya és a PIN-kód együttes használatával banki szolgáltatások (elsősorban készpénzfelvétel) igénybevételére alkalmas berendezés.

POS (Eladási pont) terminál: Vásárlásra vagy készpénzfelvételre – bankkártya és egyes kártyatípusok esetében PIN-kód együttes használatával – alkalmas elektronikus berendezés.

Tranzakció: A bankkártya rendeltetésszerű használatával lebonyolított vásárlások, készpénzfelvételek stb.

Pay Pass tranzakció: Érintés nélküli vásárlási tranzakció, amelynek során elegendő a PayPass kártyát az olvasó elé helyezni. PIN kód megadására és/vagy aláírásra a PayPass limitösszeget meg nem haladó vásárlások esetén alapbeállítás szerint nincs szükség, azonban az elfogadóhely ettől eltérő beállítást is alkalmazhat.

Bankkártya használati limit: A tranzakciók napi számát és/vagy összegét elfogadóhelyenként és országonként különbözőképp jogosult a Bank vagy az ATM-et üzemeltető biztonsági okokból korlátozni. A Kártyabirtokos jogosult – a Bank által meghatározott kereteken belül – a bankkártyához napi készpénzfelvételi és vásárlási limiteket meghatározni.

PayPass limitösszeg: A Kártyatársaság által meghatározott, országonként eltérő, érintés nélküli módon elkölthető összeg felső határa, amely a Kártyabirtokos által nem módosítható. Magyarországon ez jelenleg 5000 Ft. A limitösszeget meghaladó vásárlások esetén PIN kód megadása szükséges.

Engedélyezési összeghatár: E fölött az összeghatár fölött a kereskedelmi elfogadóhely, POS üzemeltető köteles a Banktól engedélyt kérni a tranzakcióra.

Kis összegű vásárlás: A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. Törvény meghatározása szerinti összegtet meg nem haladó vásárlás.

Ügyfél: Természetes személy esetén az a cselekvőképes, illetve – a törvényes képviselő jóváhagyásával – a 14. életévét betöltött, életkorára tekintettel korlátozottan cselekvőképes természetes személy, illetve az a szervezet, aki részére a Bank fizetési számlát vezet.

Kártyabirtokos: Az a 14. életévét betöltött természetes személy, aki bankkártya használatára jogosult azáltal, hogy Ügyfél ez irányú igénylését a Bank elfogadta és részére a bankkártyát kibocsátotta.

Társkártya birtokos: Az Ügyfél által megjelölt természetes személy, akinek a részére Bank a Kondíciós Listában meghatározott számú és típusú bankkártyát kibocsát.

Társkártya: A számlatulajdonos Ügyfél számlájához kapcsolódó bankkártya, melynek igényléséhez a számlatulajdonos Ügyfél hozzájárul.

Kártyatulajdonos: A Bank mint a bankkártyát kibocsátó hitelintézet.

Bankszámla: Bank által az Ügyfél részére forintban, illetve devizában vezetett, a Ptk. 529.§ szerinti bankszámla.

On-line kártya (nem dombornyomott kártya): Csak olyan elektronikus tranzakciók lebonyolítására használható, melyeket a Bank engedélykérés beérkezésekor azonnal elbírál, azaz csak a Bank által jóváhagyott tranzakciók bonyolíthatók le sikeresen.

Off-line kártya (dombornyomott kártya): Az elektronikus tranzakciók mellett olyan tranzakciók lebonyolítása is lehetséges, melyekhez nem szükséges a Bank engedélye. A tranzakciók lebonyolításához a bankkártya jelenléte nem minden esetben szükséges. (pl. Visa Classic Kártya, Visa Gold Kártya, VISA Business Kártya, MC Standard Kártya, MC Gold Kártya). Általában hitelkártyaként kezelik számos országban a számlaháttértől függetlenül.

Tranzakciók belföldön és külföldön:

készpénzfelvétel:

- ATM-ből
- bankfiókban
- beváltóhelyen

vásárlás:

- személyesen
- postai úton, telefonon és Interneten történő megrendeléssel

### **10.1.2 Bankkártya igénylés**

**10.1.2.1** Ügyfél bankkártyát a Bank által e célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével, aláírásával vagy erre irányuló egyéb módon tett kifejezett kérelem (továbbiakban: kártyaigénylés) Bank részére történő benyújtásával igényelhet.

A kártyaigénylés céljára rendelkezésre álló nyomtatvány általánosan papíralapú, azonban a Bank lehetőséget biztosíthat az igénylés ettől eltérő, elektronikus (Internet levelező rendszer) úton történő benyújtására is. Ezen túlmenően a bankkártya telefonon keresztül, a Raiffeisen Direkten keresztül is igényelhető az Ügyfélnek a telefonos PIN-kódján történő azonosítását követően.

A kártyaigénylés benyújtását követően a Bank jogosult az Ügyfél, illetve Kártyabirtokos által közölt adatokat ellenőrizni. Bankkártya megszemélyesítése csak a Kártyabirtokos teljes nevére vagy annak elfogadható rövidített változatára történhet (maximum 25 karakter).

A MasterCard PayPass Minikártya esetében a Kártyabirtokos teljes nevét, aláírását, a teljes bankkártya számot és a lejárat dátumot, a Minikártyát hordozó kártyafelület tartalmazza.

Ügyfélre irányadó Kondíciós Lista határozza meg, hogy Ügyfél a fizetési számlához milyen típusú bankkártyá(ka)t igényelhet. Ügyfél nem nyújthat be ugyanazon Kártyabirtokos részére egy devizanemben vezetett számlához több azonos típusú bankkártyára igénylést.

**10.1.2.2** Bank a kártyaigénylés részére történő benyújtását követően Ügyfél külön rendelkezése nélkül jogosult a bankkártyával történő fizetések és készpénzfelvételek összegével, valamint a bankkártyához kapcsolódó díjakkal, költségekkel, kamatokkal és jutalékokkal a Ügyfél Banknál vezetett fizetési számláját megterhelni.

A kártyaigénylés Ügyfél általi visszavonása esetén a Bank a már legyártott bankkártyák darabszáma szerinti éves bankkártya díj arányos részével az Ügyfél fizetési számláját megterheli.

**10.1.2.3** A Bank jogosult az Ügyfél kártyaigénylését indokolás nélkül elutasítani.

**10.1.2.4** Bank saját kizárólagos hatáskörében hozott döntése alapján a kártyaigénylés elfogadásának feltételeként, illetve a bankkártya használatának időtartama alatt bármikor előírhatja Ügyfél részére, hogy a bankkártya használatából eredően Bankkal szemben keletkező tartozása fedezeteként a Bank részére – külön megállapodás alapján – a Bank számára elfogadható biztosítékot nyújtson, mely esetben a bankkártya kibocsátásának, megújításának, használatának feltétele, hogy a külön megállapodásban kikötött biztosíték(ok) a Bankhoz beérkezzen(ek).

Bank az Ügyfél fizetési számlájának fedezetlensége esetén a bankkártya használata folytán keletkezett követelését a külön megállapodásban kikötött biztosítékból automatikusan kielégítheti.

A bankkártya jelen pont szerinti biztosíték nyújtása mellett történő kibocsátására, megújítására – a Bank hozzájárulásától függően – az Ügyfél kérelme alapján is sor kerülhet.

### **10.1.3 A bankkártya és a PIN-kód kibocsátása**

**10.1.3.1** A kártyaigénylés elfogadása esetén a Bank a bankkártya elkészítéséről, a kártyaigénylés átvételét követő tizenöt banki munkanapon belül gondoskodik.

**10.1.3.2** A Bank az inaktív bankkártyát és a hozzá tartozó PIN-kódot a személyesen megjelenő Kártyabirtokosnak vagy a Kártyabirtokos által meghatalmazott személynek adja át, illetve a Kártyabirtokos Bank által nyilvántartott levelezési címére postai úton juttatja el lezárt borítékban vagy olyan más módon, amely biztosítja, hogy a PIN-kódot – annak Kártyabirtokos által történő átvétele előtt – más ne ismerhesse meg.

A Bankkártya személyes átadása során, ha a Bank nem a Kártyabirtokos részére szolgáltatja ki a bankkártyát és a PIN-kódot tartalmazó küldeményt, akkor azok Kártyabirtokos részére történő sértetlen, a PIN-kód kizárólag a Kártyabirtokos általi megismerését biztosító módon történő továbbításáért, valamint a továbbított bankkártya hiteles – a kártyaigénylésen szereplővel azonos – aláíratásáért az átvevő felel, aki a bankkártya átvételekor köteles magát fényképet és aláírást tartalmazó személyi okmánnal igazolni.

Bank – az általa mindenkor meghatározott körű bankkártya típusok esetében – postai úton is kézbesítheti a bankkártyát az Ügyfél, Kártyabirtokos Banknál bejelentett magyarországi levelezési címére.

A Bank külföldre kizárólag az Ügyfél kérésére, futárszolgálat útján juttatja el a bankkártyát és a hozzá tartozó PIN-kódot, az aktuális Kondíciós Lista szerinti díj felszámítása ellenében.

Bank fenntartja a jogot arra, hogy a bankkártya Ügyfél által igényelt postai kézbesítését indoklás nélkül megtagadja, és a bankkártyát az Általános Üzleti feltételekben rögzített egyéb módon bocsássa rendelkezésre.

Lejárt kártya megújítása esetén a Bank az Ügyfél külön rendelkezésének hiányában a korábbi kártyaátadással megegyező módon adja át a további kártyát az Ügyfél részére.

**10.1.3.3** Amennyiben az Ügyfél, illetve a Kártyabirtokos a Bank értesítése ellenére az elkészített bankkártyát az igényléstől számított harminc napon belül nem veszi át, a Bank az ebből származó károkért, következményekért (különösen: a bankkártya használati idejének rövidülése) felelősséget nem vállal. A Bank az át nem vett, illetve az Ügyfél által nem aktivált bankkártyát az igényléstől – megújított bankkártya esetén az előző bankkártya érvényességének lejártától - számított három hónap leteltét követően jogosult az igénylő külön értesítése nélkül érvényteleníteni. Ilyen esetben az Ügyfél az éves bankkártya díj arányos visszatérítésére jogosult.

**10.1.3.4** A bankkártya (bankfiókban történő) átvételekor a Kártyabirtokos köteles magát fényképet és aláírást tartalmazó személyi okmánnal igazolni és a bankkártyát az arra fenntartott helyen – a kártyaigénylésen szereplővel azonos – aláírásával köteles ellátni. A bankkártya aláírása postai úton történő kézbesítés esetén is kötelező. A bankkártya aláírásának elmulasztásából vagy a bankkártyának a kártyaigénylésen szereplővel nem megegyező módon történő aláírásából eredő károkért az Ügyfél felel. Amennyiben a bankkártya igénylésére nem személyesen kerül sor, vagy meghatalmazás alapján történik az igénylés, Bank kizárólag a bankfiókban személyesen megjelenő Kártyabirtokos részére adja át a bankkártyát.

**10.1.3.5** A bankkártya átvételét követően Kártyabirtokos felel a bankkártya biztonságos megőrzéséért, rendeltetés- és jogszerű használatáért.

Kártyabirtokostól a biztonságos bankkártya használat érdekében elvárt főbb magatartási szabályok a következők:

- (i) A PIN-kódot tartalmazó küldemény, eszköz (kártya) a PIN-kód megismerését követően megsemmisítendő.
- (ii) A bankkártyát és a PIN-kódot (amennyiben az bármilyen módon rögzítésre került) egymástól elkülönítve, biztonságos helyen kell tárolni.
- (iii) A bankkártyát minden esetben úgy kell tárolni és használni, hogy az ne kerüljön mágneses tér közelébe.

- (iv) A PIN-kódot kizárólag a bankjegykiadó automata használata során, illetőleg vásárlásnál abban az esetben kell megadni, ha a kereskedő a PIN-kód elfogadására alkalmas kártyaleolvasó terminállal rendelkezik és az adott kártyához a PIN-kód használata kötelező (nem dombornyomott Okoskártya).
- (v) A bankkártya használatára (tranzakció végrehajtására) kizárólag az a természetes személy jogosult, akinek a neve a bankkártyán feltüntetésre került.

**10.1.3.6** PIN-kártya (a PIN-kódot tartalmazó, azt a megismerésig lekaparandó réteggel védő plastikkártya) sértetlenségét a bankkártya átvételkor a bankkártya átvételére szóló elismervényen a Kártyabirtokos igazolja. Postai kézbesítés esetén az Ügyfél köteles haladéktalanul értesíteni a Bankot, amennyiben a PIN-kártya kézbesítésére nem sértetlenül kerül sor.

Amennyiben a Kártyabirtokos a PIN-kódot nem titkosan vagy nem megfelelő gondossággal kezeli vagy más tudomására hozza, az ebből eredő károk az Ügyfelet terhelik, a Bank ezekért a károkért saját felelősségét kizárja.

A postán kiküldött bankkártya aktiválása a Raiffeisen Direkten keresztül történik.

**10.1.3.7** Kártyabirtokos a Kondíciós Listában megjelölt díj felszámítása ellenében bankkártyájának PIN-kódját – a Bank által mindenkor megjelölt módo(ko)n – megváltoztathatja vagy kérheti, hogy a Bank – annak kibocsátásával azonos módon – ismételten hozza tudomására érvényes PIN-kódját.

**10.1.3.8.** Jelen Általános Üzleti Feltételek PIN-kódra vonatkozó rendelkezései – különös tekintettel annak titkos kezelésére és az ezzel kapcsolatos kárveszélyviselésre – a D-PIN-kódra vonatkozóan is megfelelően irányadók.

#### **10.1.4 Díjak, költségek, jutalékok**

**10.1.4.1** A bankkártya kibocsátás és használat díjait, költségeit és jutalékait a Bank a mindenkori Kondíciós Listában teszi közzé.

**10.1.4.2** A Bank a Kondíciós Lista szerinti díjakkal, költségekkel, jutalékokkal a bankkártya igénylés bank rendszereiben történő rögzítésekor és – egy évnél hosszabb érvényességű bankkártya esetén – érvényességi évenként, továbbá az egyes tranzakciók elszámolásakor - fedezetvizsgálat nélkül - megterheli az Ügyfél fizetési számláját.

**10.1.4.3** A bankkártyához kapcsolódó utazási, baleset-, és poggyászbiztosítások

A bankkártyához biztosítás a bankkártya igénylésével egyidejűleg és azt követően is igényelhető. A biztosítás érvényessége igazodik a bankkártya érvényességéhez, azaz amennyiben a lejáró bankkártya érvényessége meghosszabbításra kerül, a biztosítás érvényessége is meghosszabbodik, illetve amennyiben a bankkártya érvényét veszti, a biztosítás is megszűnik. A biztosítás ellenértékeként fizetett díjból a Bank arányos visszatérítést teljesít az Ügyfél részére az érvényességi időtartam bármilyen okból történő megrövidülése esetén. Kártyabirtokos jogosult a bankkártya érvényességi ideje alatt bármikor a bankkártyához kapcsolódó biztosítást írásban a bankfiókban vagy a Raiffeisen Direkten keresztül telefonos PIN-kód használatával megszüntetni. A bankkártyához kapcsolódó biztosítás részletes feltételeit a Biztosítási Füzet tartalmazza. A Biztosítási Füzetet a Bank a szerződés megkötésekor átadja a Kártyabirtokosnak. A Biztosítási Füzet az Ügyfelek számára korlátozás nélkül elérhető a Bank fiókjaiban. A bankkártyához kapcsolódó biztosítási jogviszony érvényességének nem feltétele a biztosítási kötvény kiállítása. A Kártyabirtokos jogosult a bankkártyához kapcsolódó biztosítási szerződés létrejöttéről külön igazolást kérni. A biztosítási szerződés a biztosítási díj megfizetésével lép hatályba.

#### **10.1.5 A bankkártya használatára vonatkozó szabályok**

##### **10.1.5.1 A bankkártya érvényessége**

A bankkártya lejáratának ideje a bankkártyán – MasterCard PayPass Minikártya esetén a Minikártyát hordozó kártyafelületen - hónap és év szerint van feltüntetve. A bankkártya a lejárat hónap utolsó nap 24.00 óráig érvényes. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az érvényesség kezdete a bankkártya-igénylés Bank általi feldolgozásának naptári hónapja (nem a bankkártya átvételének időpontja).

##### **10.1.5.2 A bankkártya használata**

**10.1.5.2.1** Ügyfél köteles a bankkártyát a Bankkal kötött szerződésben és annak elválaszthatatlan mellékleteiben – így különösen jelen Általános Üzleti Feltételekben – meghatározott módon használni, és annak használatához szükséges személyes biztonsági elemek (PIN-kód) biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani.

A bankkártya a Bank tulajdona, az harmadik személyre át nem ruházható, tilos azt biztosítékul zálogba adni vagy óvadékként letétbe helyezni vagy más személynek használatra átadni.

**10.1.5.2.2** Az egyes tranzakciókra vonatkozó bankkártya használati limitelőírásokat a Bank a Kondíciós Listában teszi közzé. Kártyabirtokos a Kondíciós Listában közzétett összeghatárokon belül a kártyaigénylésen állapítja meg saját – készpénzfelvételi és vásárlási – limitjét. Amennyiben a Kártyabirtokos nem él a limitbeállítás jogával, a Bank a Kondíciós listában meghatározott standard limitekkel rögzíti az igénylést. A limitek módosítását Kártyabirtokos bármikor kezdeményezheti a Kondíciós Listában közzétett összeghatárokon belül (ide nem értve a PayPass limitösszeget). A limitmódosítás kezdeményezhető írásban vagy a Raiffeisen Direkten keresztül. A Raiffeisen Direkten keresztül történő limitmódosítás feltétele, hogy a természetes személy Ügyfél D-PIN-kódjával azonosítsa magát.

Vállalati/szervezeti Ügyfél esetében az Ügyfél Bankhoz bejelentett állandó meghatalmazottja – a Bank által kiadott – bejelentkezési azonosító kód, valamint három személyazonosító adat közlésével kezdeményezheti a limit módosítását a Raiffeisen Direkten keresztül. Üzleti kártya és társkártya esetén Kártyabirtokos induló (később módosítható) limitjét a Kondíciós Listában közzétett összeghatáron belül a fizetési számlatulajdonos Ügyfél állapítja meg, illetve hagyja jóvá a kártyaigénylésen.

### **10.1.5.2.3** Bankkártya napi használati limitjének rendkívüli, időleges emelése

A D-PIN-nel rendelkező természetes személy Ügyfél, illetve – az Ügyfél bankszámlájához kapcsolódó bankkártyával és D-PIN-nel rendelkező – a Bankhoz bejelentett állandó meghatalmazottja Raiffeisen Direkten keresztül igényelheti a Banktól annak engedélyezését, hogy a limitét legfeljebb a bankszámlán rendelkezésre álló fedezet erejéig túllépje. Vállalati/szervezeti Ügyfelek esetében az Ügyfél Bankhoz bejelentett állandó meghatalmazottja – a Bank által kiadott – bejelentkezési azonosító kód, valamint három személyazonosító adat közlésével kezdeményezheti az egyszeri rendkívüli limit emelés engedélyezését. A napi bankkártya limit rendkívüli, időleges emelésének díját a mindenkor hatályos Kondíciós Lista tartalmazza.

Bank a limitet meghaladó összegű tranzakciók lebonyolítását a Kártyabirtokos bankkártya státuszának vizsgálatát, valamint a fedezetvizsgálat elvégzését követően engedélyezi, amennyiben Ügyfél fizetési számláján a szükséges pénzügyi fedezet biztosított.

A limitemelés engedélyezése kizárólag egy napra szól (legfeljebb 24 óra), és az adott nap leteltét követően Kártyabirtokos a bankkártyát továbbra is a módosítás előtti limit erejéig használhatja. Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Bank semmiféle felelősséggel nem tartozik az olyan bankkártyás tranzakciókkal Ügyfélnek okozott károkért, amelyek tekintetében harmadik személy a Kártyabirtokos bankkártyáját és telefonos PIN-kódját (D-PIN), illetve telefonos azonosítóját felhasználva igényelte a limitemelés engedélyezését és bonyolította le a műveletet.

### **10.1.5.2.4** Kártyabirtokos a bankkártya használatával jogosult a bankkártyával szereplő logóval megjelölt

a) kereskedelmi elfogadó-helyeken árukat megvásárolni és szolgáltatásokat igénybe venni,

b) az erre felhatalmazott hitelintézeteknél készpénzt felvenni,

c) ATM-ekből PIN-kód használatával készpénzt felvenni

d) egyéb, az ATM által nyújtott szolgáltatást igénybe venni,

e) egyéb, a Bank, illetve az esetleges üzemeltető által lehetővé tett tranzakciót lebonyolítani.

MasterCard PayPass Minikártyával csak érintés nélküli vásárlási tranzakció hajtható végre. Hagyományos (mágnescsík, chip) vásárlási tranzakciókat és ATM-en lebonyolított tranzakciókat nem lehet végrehajtani a kártyával, annak fizikai adottságai miatt.

A bankkártya nem használható akár a magyar, akár a tranzakció helye szerinti állam jogszabályai szerint jogszabályba ütköző célra, így különösen jogszabály által tiltott termékek, szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére.

### **10.1.5.2.5** A Bank nem vállal felelősséget azért, ha egy elfogadóhely a bankkártya vagy a PIN kód elfogadását megtagadja, vagy egy adott fizetési megbízást nem engedélyez.

A Bank nem vonható felelősségre a bankkártyával történt vásárlások kapcsán Kártyabirtokos és a kereskedelmi elfogadóhely között a termékkel, szolgáltatással kapcsolatban felmerülő jogvitában.

A Bank nem vállal felelősséget azért, ha a bankkártya akár a Bank, akár a nemzetközi kártyaszervezet, a kártya-elfogadóhely, illetve más szolgáltató vagy hitelintézet technikai rendszerének (ATM, egyéb berendezés, kommunikációs rendszer vagy eszköz, adatfeldolgozó rendszer, átviteli kapcsolat) üzemzavarából, műszaki hibájából eredően, illetve bármely hasonló okból nem használható.

Bank nem vállal felelősséget a kereskedői jutalék megtérítéséért, ha az elfogadóhely a kereskedői jutalékot költségként az Ügyfélre terheli ezzel növelve a vásárolt termék/szolgáltatás fogyasztói árát.

A Bank nem felel a limittúllépésért, számlaegyenleg túllépésért, bankszámlahitel vagy hitelkeret túllépésért abban az esetben, ha – a Kártyatársaság eljárási szabályai alapján – a fizetési megbízást annak teljesítése előtt nem a Bank, hanem az elfogadóhely, vagy a Kártyatársaság maga ellenőrzi, hagyja jóvá.

Az elfogadóhely kártya elfogadás során történt mulasztásából, vagy egy adott bankkártyás tranzakció engedélyeztetésének elmaradásából Kártyabirtokosnak okozott károkért a Bank nem felel, így nem terheli felelősség a Bankot azért, ha a MasterCard PayPass fizetési eszközt PIN kód vagy a Kártyabirtokos aláírásának megadása nélkül használták a PayPass limitösszeget meghaladóan, vagy az elfogadóhely beállításával ellentétesen.

A Bank nem vállal felelősséget a bankkártya Kártyabirtokos részére történő átadását követő meghibásodásából eredő, a Kártyabirtokost ért károkért.

### **10.1.5.2.6** Amennyiben a bankkártya használatakor (pl. ATM) egymást közvetlenül követően három alkalommal tévesen kerül a PIN-kód megadásra, a Bank az aznapi PIN alapú bankkártya-használatot elutasítja, a bankkártyát a kártyaelfogadó visszatarthatja, az ATM bevonhatja.

Amennyiben a PIN-kód a bankkártya használatakor egymást közvetlenül követően tíz alkalommal kerül tévesen megadásra, a Bank a bankkártyát véglegesen letiltja, használatát megszünteti.

2012. novemberéig kibocsátott Maestro bankkártyák esetében legfeljebb öt alkalommal kerülhet sor téves PIN-kód megadására, ezt követően a kártya használat megszűnik. A bankkártya használat megszűnése esetén a Kártyabirtokos jogosult pótkártyát igényelni.

### **10.1.5.2.7** Kártyabirtokos személyazonosságának ellenőrzése céljából a kártyaelfogadó kérheti a személyazonosságot igazoló okmányok bemutatását. További kétség esetén jogosult erről a tényről a Bankot értesíteni és a bankkártyát visszatartani. Internetes bankkártya-elfogadó jogosult az Ügyfél azonosítását kérni a Banktól.

Kártyabirtokos a Raiffeisen Direkten keresztül jelezheti a Banknak, ha bankkártyájának elfogadását egy elfogadóhely elutasította.

**10.1.5.2.8** Az engedélyezési összeghatár feletti bankkártya tranzakciókra az elfogadóhelyek a Banktól engedélyt kérnek. A Bank az engedély megadásával egyidejűleg a kártyához kapcsolódó fizetési számla, illetve Hitelkártya-számla rendelkezésre álló és felhasználható egyenlegéből – ideértve a fizetési számlához kapcsolódó hitelkeretet is – a tranzakció összegével azonos összeget a jogosság vizsgálata nélkül azonnal zárolja. Bank a tranzakció összegét a tranzakció elfogadó által küldött terhelése Bankhoz történő beérkezéséig, illetve a tranzakció egyértelmű azonosításáig, de legfeljebb tizenöt napig, egyes tranzakció típusok esetében legfeljebb harmincöt napig zárolja.

Az engedélyezési összeghatár alatti bankkártya tranzakciókra az elfogadóhelyek a Banktól nem kérnek engedélyt, így ezen tranzakciók összege a fizetési számlán nem kerül zárolásra. Ügyfél tudomásul veszi, hogy ezen tranzakciókat nem a Bank, hanem az elfogadóhely, vagy a Kártyatársaság maga ellenőrzi, hagyja jóvá és ennek következtében egy, vagy több fizetési megbízás limittúllépést, számlaegyenleg túllépést, bankszámlahitel vagy hitelkeret túllépést eredményezhet. Amennyiben az elfogadó ezekre a tranzakciókra a későbbiekben engedélyt kér, úgy a Bank ezeket a tételeket - a túllépésre tekintet nélkül - is zárolja a fizetési számlán.

**10.1.5.2.9** A kereskedelmi elfogadóhelyen vagy hitelintézeti pénztárban bankkártyával történő fizetéskor, készpénzfelvételkor - PayPass technológiával ellátott kártya esetében a 10.1.1 pontban meghatározott eltéréssel - Kártyabirtokos a kiállított bizonylaton aláírásával és/vagy a PIN-kód felhasználásával elismeri a bizonylat, terhelés valódiságát, számszaki helyességét, és visszavonhatatlanul megbízza a Bankot, hogy az áruk, szolgáltatások és felvett készpénz ellenértékét Ügyfél fizetési számlája terhére közvetlenül kifizesse.

Kártyabirtokos a bizonylat öt megillető példányát, illetve internetes megrendelés esetén a megrendelésre vonatkozó levelezést, vagy a megrendelés példányát köteles megőrizni, a kártyahasználat tartalmának bizonyítása céljából. Kártyabirtokos köteles a sikertelen tranzakciókra vonatkozó illetve az ilyen esetben keletkező készpénzzel történő fizetést igazoló bizonylatot (számlát) is megőrizni.

Kártyabirtokos kártyahasználata akkor is a Bank részére adott fizetési megbízásnak tekintendő, ha a kártyahasználat következményeként nem keletkezik a fentiek szerinti bizonylat (pl. telefonos megrendelés, PayPass tranzakció esetén). A fizetési megbízás összegeként ebben az esetben a Bank a Kártyaelfogadó által benyújtott terhelési megbízás összegét fogadja el.

Chip kártyával végzett készpénzfelvételi és vásárlási tranzakciók esetén a Kártyabirtokos azonosításához PIN kód megadása szükséges, ide nem értve a PayPass limitösszeg alatti PayPass tranzakciókat, valamint a Bank által meghirdetett, mindenkor hatályos Kondíciós listában meghatározott bankkártya típusokat.

A PayPass limitösszegnél alacsonyabb összegű PayPass tranzakciók esetében opcionális a tranzakciós bizonylat kiállítása. Automatikusan csak a kereskedő részére készül bizonylat, de a kereskedelmi elfogadóhely a Kártyabirtokos kérésére a vásárlással egyidejűleg átadja a vásárlói példányt is.

**10.1.5.2.10** Az ATM-ből az egy tranzakcióval felvehető készpénz maximális összegét a berendezést üzemeltető határozza meg; az ebből származó reklamációkért a Bank felelősséget nem vállal.

A Bank nem garantálja, hogy az Ügyfél által megállapított napi készpénzfelvételi limit teljes összege bármely ATM-ből egy tranzakcióval felvehető.

## **10.1.6 A bankkártya-használat során keletkezett tranzakciók elszámolása**

**10.1.6.1** A Bank a Kártyabirtokos részére kibocsátott bankkártya használatával keletkezett tranzakciókat – azok jogosságának vizsgálata nélkül – az Ügyfél bankkártyához mindenkor rendelt fizetési számlájára terheli a fizetési számla fedezetének vizsgálata nélkül. A terhelés értéknapja azt a napot jelenti, amelyen a bankkártya tranzakció elszámolását a nemzetközi kártyatársaság a Bankhoz benyújtja, illetve a Bank által üzemeltetett ATM-en keresztül bonyolított tranzakciók esetében megtörténik a tranzakciók feldolgozása, és a Bank a tranzakció elszámolásaként a könyvelést végrehajtja (a könyvelés napja a T. nap).

Külföldi devizanemben történt tranzakció esetén a forintban könyvelésre kerülő összeg nem feltétlenül egyezik meg az engedélykéréskor zárolás alá került forint összeggel, Bank a terhelést mindig a terhelés értéknapján érvényben lévő – azaz a jelen Általános Üzleti Feltételek 1. rész VII. fejezet 7.16 pontja szerint T. napon megállapított - T. napi, a konverzió irányától függően deviza vételi vagy eladási árfolyamon végzi el. A Bank a tranzakció ellenértékét ezen a napon fizeti meg az elfogadónak. Bank vállalja, hogy az adott tranzakciót igazoló bizonylat Bankhoz történő benyújtását követően legkésőbb tizenöt munkanapon belül sor kerül az Ügyfél bankkártyához rendelt fizetési számlájának a megterhelésére.

A Bank jogosult elévülési időn belül, a tranzakció jogosságára tekintet nélkül, a tranzakciók összegével a Kártyabirtokos fizetési számláját megterhelni.

Amennyiben Ügyfél részére a Bank több fizetési számlát vezet, Ügyfél a Kondíciós Listában meghatározott díj ellenében kérheti bankkártyájának egy másik, Banknál vezetett fizetési számlájához rendelését. A korábbi fizetési számlán már zárolt, de még le nem könyvelt, bankkártyával végrehajtott tranzakciók összegét a Bank az Ügyfél korábbi fizetési számlájára terheli.

A bankkártya más fizetési számlához történő rendelése nem érinti a bankkártyához kapcsolódó limiteket.

A nemzetközi kártyaszervezet a tranzakciót HUF-ban vagy USD-ben vagy EUR-ban számolja el. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben ezen elszámolási devizanemektől eltérő devizanemben történik a tranzakció, a nemzetközi kártyaszervezet az általa alkalmazott árfolyamon végzi az átváltást és számolja át a tranzakció összegét. Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy a tranzakció helye nem meghatározó az elszámolás devizaneme szempontjából.

Amennyiben a bankkártyához rendelt fizetési számla devizaneme eltér a kártyatársaság által az elszámolás során alkalmazott devizanemtól, akkor a Bank az átszámítandó összeget a jelen pont első bekezdése szerinti deviza vételi/eladási árfolyamon konvertálja, és terheli meg a fizetési számlát.

**10.1.6.2** A Bank jogosult a téves jóváírásokat, illetve terheléseket felfedezésüket követően a fizetési számlán azonnal helyesbíteni.

### **10.1.6.3 Számlakivonat és reklamáció**

**10.1.6.3.1** Bank a fizetési számla, illetve Hitelkártya-számla minden egyes, a fizetési számlához, illetve Hitelkártya-számlához kapcsolódóan kibocsátott bankkártyával, illetve Hitelkártyával végrehajtott tranzakcióval összefüggő terheléséről, jóváírásáról és a fizetési számla egyenlegéről az Ügyféllel fennálló fizetési számlaszerződésben, természetes személy Ügyfél esetén a Bank Lakossági Üzletszabályzatában foglaltak szerint az Ügyfél rendelkezése alapján az értesítési címére vagy elektronikus formában a DirektNeten keresztül számlakivonatot küld. A fizetési számlakivonat bankkártya, illetve Hitelkártya tranzakciókkal kapcsolatos tételeit és a megadott egyenleget a Bank elfogadottnak tekinti, hacsak az Ügyfél valamely bankfiókban írásban, valamennyi rendelkezésre álló bizonyítékkal, az adott kártya tranzakciót tartalmazó számlakivonat készítésének napjától, természetes személy Ügyfél a számlakivonat havi zárlati napjától számított két héten (tizennégy napon) belül reklamációt nem kezdeményez. A reklamáció jogosságát alátámasztó összes dokumentum hiányában a reklamáció elutasításra kerül. Kártyabirtokos köteles ellenőrizni, hogy jogosulatlan tranzakciók feltüntetésre kerültek-e a számlakivonaton. Amennyiben a Kártyabirtokos a reklamációt rajta kívülálló okból nem tudta bejelenteni a fenti határidőn belül, a bejelentést az érintett tranzakció időpontjától számított 13 hónapos határidőn belül megteheti.

A reklamációt a Bank Raiffeisen Direkt telefonos ügyfélszolgálatának igénybevétele útján is bejelentheti az arra jogosultsággal (D-PIN) rendelkező Ügyfél. Kártyabirtokos a Raiffeisen Direkten keresztül bejelentheti a Banknak, ha a bankkártya vagy Hitelkártya elfogadását valamely elfogadóhely elutasította.

**10.1.6.3.2** Ügyfél reklamációja a Bankkal szembeni kötelezettségeire nézve halasztó hatállyal nem bír.

**10.1.6.3.3** A reklamációk kivizsgálásának és elintézésének határidejére vonatkozóan a jelen Általános Üzleti Feltételek 1./XXI. fejezetében rögzített általános szabályok – az alábbi eltérésekkel – irányadóak. A reklamációt a Bank Raiffeisen Direkt telefonos ügyfélszolgálatának igénybevétele útján is bejelentheti az arra jogosultsággal (D-PIN) rendelkező Ügyfél. Amennyiben a reklamáció érdemi elbírálásához más vállalkozás, szervezet vagy hatóság megkeresése szükséges, a Bank általános harminc napos válaszadásra irányadó határideje a megkeresett vállalkozás, szervezet vagy hatóság megkeresésre adott érdemi válaszána időtartamával meghosszabbodik.

**10.1.6.3.4** A reklamációval érintett tranzakció összegét és a felszámított jutalékot a Bank kizárólag abban az esetben írja jóvá, ha a reklamációt az elfogadó hitelintézet véglegesen elfogadta.

A Bank saját hatáskörében el nem bírálható reklamációk esetében a reklamációra adott érdemi válasz – nemzetközi megkeresés esetén – százyolcvan napot is igénybe vehet. Ügyfél a jogosulatlan vásárlási tranzakció zárolása, illetve terhelése esetén köteles elsődlegesen a kereskedőnél panasszal élni.

**10.1.6.3.5** A Bank az Ügyfél reklamációja esetén – kivételesen, saját mérlegelésétől függően – dönthet úgy, hogy a reklamációval érintett tranzakció, számlaművelet összegét az Ügyfél bejelentésének Bank általi átvételét/rögzítését követő öt munkanapon belül, még a reklamáció kivizsgálását megelőzően, a reklamációs adatlap Nyilatkozatának Ügyfél által történt aláírása/Raiffeisen Direkt telefonos ügyfélszolgálaton tett szóbeli nyilatkozata alapján, előzetesen jóváírja az Ügyfél fizetési számláján, illetve Hitelkártya-számláján. Előzetes jóváírás esetén, ha a reklamáció az e tárgyban lefolytatott vizsgálat eredménye szerint alaptalannak bizonyul, a Bank a reklamációval érintett tranzakció összegével, valamint a reklamációból eredően felmerült esetleges költségekkel Ügyfél fizetési számláját, illetve Hitelkártya-számláját utólag megterheli.

**10.1.6.3.6** A Bank nem vállalja – külön díjazás ellenében sem – a bankkártyával nem a Bank által üzemeltetett bankjegykiadó automatáknál végzett tranzakciókról készült felvételek beszerzését.

### **10.1.6.4 Fedezetlenség**

**10.1.6.4.1** Az Ügyfél köteles fizetési számlája egyenlegét figyelemmel kísérni és a fizetési számla folyamatos feltöltéséről gondoskodni. A fizetési számlán az Ügyfél rendelkezésére álló egyenleget – beleértve a fizetési számlához megnyitott hitelkeretet is – meghaladó kártyahasználat fedezetlen bankkártya használatnak minősül és a mindenkor hatályos polgári és büntetőjogi szabályokban meghatározott következményeket vonja maga után.

**10.1.6.4.2** Az Ügyfél fizetési számlájának fedezetlensége esetén, a mindenkori Kondíciós Listában közzétett fizetési számla Tartozik kamat (kényszerhitel), a fedezetlenség időtartamára történő felszámítása mellett a Bank Ügyfél egyidejű értesítése mellett megtérítési igényt érvényesít az Ügyféllel szemben a következő sorrendben:

a) Ügyfél Banknál vezetett bármely fizetési számlája terhére – illetőleg üzleti kártya esetén az Ügyfél által nyújtott biztosítékból – követelését kielégítheti,

b) az Ügyfél fizetési számlájához tartozó valamennyi bankkártyát azonnali hatállyal letilthatja és követelése megtérülése iránt jogi eszközöket vehet igénybe.

### **10.1.7 A bankkártya letiltása, pótlása, megújítása**

**10.1.7.1** Letiltás kezdeményezése



**10.1.7.1.1** A bankkártya letiltásának kezdeményezésére a Bank, az Ügyfél, a Kártyabirtokos, ill. harmadik személy jogosult.

A bankkártya letiltás költsége minden esetben az Ügyfelet terheli, kivéve, ha Bank bankbiztonsági okokra hivatkozással kezdeményezi bankkártya letiltását.

**10.1.7.1.2** A bankkártya és/vagy a titkos személyi azonosító kód (PIN-kód) elvesztése, ellopása, jogosulatlan harmadik személy tudomására jutása, illetve jogosulatlan harmadik személy általi használata tényét az Ügyfél, illetve a Kártyabirtokos köteles Banknak haladéktalanul bejelenteni.

Bank Raiffeisen Direkt szolgáltatásával biztosítja, hogy az Ügyfél jelen pontban foglalt bejelentésének bármikor eleget teheszen.

A bankkártyával illetve annak adataival való visszaélés gyanúja esetén Ügyfél illetve Kártyabirtokos köteles rendőrségi feljelentést tenni és arról Bankot a feljelentés másolatának benyújtásával haladéktalanul tájékoztatni.

**10.1.7.1.3** A bankkártya letiltás kezdeményezése megtehető a hét minden napján, a nap 24 órájában bármikor a Banknál telefonon, a Raiffeisen Direkt hívószámán.

VISA bankkártyák letilthatók még a VISA International londoni központjában vagy bármely VISA tagbanknál.

MasterCard bankkártyák letilthatók még a MasterCard International waterloo-i központjában vagy bármely MasterCard tagbanknál.

**10.1.7.1.4** Letiltás kezdeményezése esetén az illetékességet a Bank nem vizsgálja, az illetéktelen letiltásból eredő károkért a Bank nem felel, azok Ügyfelet terhelik.

Telefon útján tett bejelentés esetén a Bank a Kártyabirtokos, illetve az Ügyfél azonosító adatait, továbbá a bejelentést tevő más személy azonosítására alkalmas adatokat is kérheti.

A Bank letiltás kezdeményezést elfogad más személytől is, ha az Ügyfél, illetve a Kártyabirtokos az intézkedésben gátolva van, és e körülményt a bejelentő valószínűsíteni tudja. Ez esetben a Bank nem vizsgálja a bejelentés valóságtartalmát és a letiltásból eredően az Ügyfelet, illetve Kártyabirtokost esetleg érintő károkért nem vállal felelősséget. A Bank jogosult bankbiztonsági okok alapján, az Ügyfél védelme érdekében, a Bank által kibocsátott bankkártyát blokkolni, a bankkártya használatát felfüggeszteni, illetve letiltani.

Csalárd kártyahasználat gyanújának felmerülése esetén Bank az Ügyfél érdekeinek védelmében, a kártyahasználat körülményeinek tisztázásáig jogosult a bankkártya időleges vagy végleges letiltására.

**10.1.7.1.5** A letiltás kezdeményezése alkalmával közölni kell

- a) a bankkártya számát vagy típusát,
- b) a Kártyabirtokos nevét,
- c) a bankkártya elvesztése, ellopása, elrablása esetén az elvesztés, ellopás, elrablás tényét, körülményeit, helyét.

A kártya ellopását az adott ország rendőrségének is be kell jelenteni.

**10.1.7.1.6** A letiltás végleges, a már letiltott bankkártya esetleges megtalálása esetén sem használható tovább, a Kártyabirtokos köteles azt a Bank részére visszaszolgáltatni.

### **10.1.7.2 Kockázatviselés**

**10.1.7.2.1** A 10.1.7.1.2 pont szerinti bejelentés (letiltás) megtételét megelőzően a bankkártya elvesztéséből, ellopásából, elrablásából eredő kárért a hatályban lévő vonatkozó jogszabályoknak megfelelően negyvenötezer forint erejéig az Ügyfél, a bejelentés megtételét követően bekövetkezett kárért a Bank felel.

Ügyfelet nem terheli a fenti negyvenötezer forintig megállapított felelősség, ha a kárt a Pft. 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 10.1.7.1.2 pontban foglalt kötelezettségének bizonyíthatóan nem tett eleget.

A hatályban lévő vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az Ügyfelet legfeljebb negyvenötezer forint erejéig terheli a bekövetkezett kár, kivéve, ha a Bank bizonyítja, hogy a kár az Ügyfél szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása folytán következett be. Bank mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az Ügyfél csalárd módon eljárva okozta, vagy a kár az Ügyfél 10.1.7.1.2 pont szerinti bejelentési kötelezettségének szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegése folytán következett be.

A bankkártyával történő meghatározott művelet hibás végrehajtásából vagy végrehajtásának elmulasztásából eredő kárt a Bank mint kibocsátó a pénzforgalmi szolgáltatásokról (Pft.) és az elektronikus fizetési eszközökről szóló jogszabályban meghatározott körben és összegben köteles megtéríteni.

**10.1.7.2.2** A bankkártya letiltásánál, a költség és kockázat átvállalása tekintetében irányadó időpontként a magyarországi érvényes helyi időt kell tekinteni.

### **10.1.7.3 Pótkártya kibocsátás**

**10.1.7.3.1** Kártyabirtokos, amennyiben a bankkártyát nem tudja rendeltetésszerűen használni, pótkártyát igényelhet a Kondíciós Listában megjelölt díj felszámítása ellenében.

A bankkártya pótlását a Kártyabirtokos a letiltás kezdeményezésével, illetve a meghibásodott bankkártya Banknak történő visszaadásával egyidejűleg igényelheti.

MasterCard PayPass Minikártya esetén pótkártya igénylésére nincs lehetőség. Amennyiben Kártyabirtokos a kártyát nem tudja rendeltetészerűen használni, a kártya letiltását követően, a meghibásodott kártya Banknak történő visszaadásával egyidejűleg új MasterCard PayPass Minikártya kibocsátását kérheti a Banktól a mindenkor hatályos Kondíciós Listában meghatározott éves kártyadíj ellenében.

**10.1.7.3.2** A pótkártya típusa és érvényességi ideje megegyezik a pótoltt bankkártya típusával és érvényességi idejével. Amennyiben a pótkártya kibocsátására az eredetileg kibocsátott kártya lejáratát megelőző egy éven belül kerül sor, a pótkártya érvényességi ideje az eredetileg kibocsátott kártya lejáratához képest egy évvel meghosszabbodik.

**10.1.7.3.3** A bankkártya külföldön történő elvesztése, ellopása esetén a Kártyabirtokos

- a) a Raiffeisen Direkten keresztül tilthatja le azt, és D-PIN-nel történő beazonosítást követően kérhet pótkártyát, melyet a Bank az Ügyfél kérésére futárszolgálat útján juttathat el a Kártyabirtokoshoz a Kondíciós Listában szereplő díj felszámítása ellenében, illetve
- b) készpénzfelvételt kérhet, melyet a Bank levelező bankja útján biztosít, a Kondíciós Lista szerinti díj megfizetése ellenében.

#### **10.1.7.4 Bankkártya megújítás**

**10.1.7.4.1** A bankkártya lejáratára előtt a Bank a Kondíciós Listában közzétett éves bankkártya-díj ellenében gondoskodik az új bankkártya elkészítéséről, amennyiben Ügyféltől vagy Kártyabirtokostól legkésőbb a bankkártya lejáratát megelőző negyvenedik napig ellenkező írásbeli rendelkezés vagy Raiffeisen Direkt-bejelentés a Bank részére nem érkezik. Késedelmes rendelkezés esetén a felmerült költségeket az Ügyfél viseli. Az új bankkártya a lejárató bankkártya beállításait örökli, és ahhoz a fizetési számlához tartozik, amelyhez a lejárató bankkártya a megújítás Bank általi elindításakor kapcsolódott. Bank jogosult akként is dönteni, hogy a továbbiakban Ügyfél, illetve Kártyabirtokos részére bankkártyát nem biztosít, mely esetben a lejárató bankkártya megújítását nem végzi el. A megújítás Bank általi megtagadása a bankkártya jogviszony Bank általi felmondásának minősül. A Bank a megújítás megtagadásáról a bankkártya lejáratát kettő hónappal megelőzően értesíti a Kártyabirtokost és Ügyfelet. A megújítás megtagadására vonatkozó döntését a Bank nem köteles az Ügyfélnek megindokolni. Amennyiben megújításra nem kerül sor Kártyabirtokos és Ügyfél eljárására a 10.1.9.2 pontban foglaltak az irányadók. A Bank az új bankkártya kibocsátásáról a Kártyabirtokost és Ügyfelet értesíti.

**10.1.7.4.2** A régi, lejárató bankkártya megújítására a felek között létrejött bankkártya jogviszony hatálya alatt kerül sor, az új bankkártyára a lejárató bankkártya feltételei irányadók.

#### **10.1.8 Információszolgáltatás, adatvédelem**

**10.1.8.1** A fizetési számla banktitkot képező adatairól a Bank az Ügyfél hozzájárulása nélkül csak a vonatkozó jogszabályokban és egyéb rendelkezésekben meghatározott esetekben ad felvilágosítást harmadik személy részére. Nem jelenti Bank ezen kötelezettségeinek megszegését a tiltott kártyák listájának (tiltólista) elfogadóhelyek és kifizetőhelyek részére történő közzététele, illetőleg a részükre az egyes tranzakciók végrehajtásával kapcsolatosan a szükséges fedezet meglétéről vagy hiányáról történő információszolgáltatás.

**10.1.8.2** A Bank bankkártya szolgáltatásra vonatkozó rendelkezéseit megszegő Ügyfélről, illetve Kártyabirtokosról a Bank információt szolgáltat az MNB-nek, más hitelintézetnek, nyomozóhatóságnak (a büntetőeljárás során és a nyomozati szakaszban), valamint egyéb illetékes hatóságoknak.

**10.1.8.3** Ügyfél, illetve Kártyabirtokos hozzájárul ahhoz, hogy Bank a Hitelintézeti törvény szerint banktitkoknak minősülő adatait a nemzetközi kártyaszervezet és tagbankjai, a bankkártya forgalmazásban részt vevő szervek, valamint bankkártyához kapcsolódó biztosítás esetén a biztosítótársaság, illetve a biztosítást közvetítő vállalkozás részére kiadhassa.

#### **10.1.9 Bankkártya használatának megszűnése**

**10.1.9.1** A bankkártya használata automatikusan megszűnik:

- a) természetes személy Ügyfél vagy Kártyabirtokos halálával, illetve ha az Ügyfél szervezet, úgy a szervezet jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a fizetési számla felmondásával, illetve más módon történő megszűnésével,
- c) a bankkártya használatának felmondásával, (10.1.9.2.)
- d) a bankkártya-szerződés bármilyen módon történő megszűnésével.

Bank jogosult a bankkártya használatát – a bankkártya letiltása útján – azonnali hatállyal megszüntetni a következő esetekben:

- a) a Ptk. 525. §-ában meghatározott valamennyi esetben,
- b) ha Ügyfél vagy Kártyabirtokos a bankkártya jelen Általános Üzleti Feltételekben részletezett általános szerződési feltételeit vagy a Bankkal kötött bármely szerződés bármely rendelkezését súlyosan megsérti,
- c) ha a Bank vizsgálata szerint az Ügyfél vagyoni helyzetében/gazdasági viszonyaiban, illetve jogi státusában olyan jelentős változás következik be, amely kötelezettségei teljesítését veszélyezteti,
- d) amennyiben Ügyfél bármely hitelintézettel vagy a Bank érdekeltségi körébe tartozó vállalattal kötött bármely szerződését megszegi, tekintettel arra, hogy ez egyben a bankkártya szempontjából is szerződésszegésnek minősül,
- e) ha az Ügyfél vagy a Kártyabirtokos a bankkártya által, segítségével vagy kártyatranzakció útján jogszabálysértést követ el.

A Bank fenntartja magának a jogot, hogy bankkártya- vagy hitelkártya-terméke piacról való kivonása esetén a kivont termékhez kapcsolódó bankkártya-szolgáltatást eredeti formájában megszüntesse, azzal azonban, hogy ilyen esetben a Bank jogosult az Ügyfél számára az eredetivel azonos vagy azt leginkább megközelítő új bank-, ill. hitelkártya-szolgáltatást nyújtani.

**10.1.9.2** A bankkártyá(ka)t a fizetési számla megszűnésekor valamint a bankkártya lejáratakor Kártyabirtokos, illetve Ügyfél a Banknak visszaadni/megsemmisíteni köteles. A visszaadás/megsemmisítés elmulasztásából eredő összes kár az Ügyfelet terheli. Visszaadás/megsemmisítés hiányában a Bank a bankkártya letiltásáról az Ügyfél költségére haladéktalanul intézkedhet.

Egy évnél hosszabb érvényességű bankkártya esetén, amennyiben Ügyfél a bankkártya használatának felmondását legkésőbb a közbenső érvényességi év utolsó hónapjának kezdőnapjáig közli a Bankkal, a Bank a további érvényességi év(ek)re vonatkozó kártyadíjat nem számítja fel.

A bankkártya jogviszony megszűnésével Ügyfél köteles a bankkártyával kapcsolatosan esetlegesen keletkezett valamennyi tartozást a Banknak megfizetni.

**10.1.9.3** Az Ügyfél tudomással bír arról, hogy a Bank a bankkártyával lebonyolított és a Bank által engedélyezett tranzakciók ellenértékét Ügyfél fizetési számláján haladéktalanul lefoglalja (zárolja) a tranzakció elszámolásáig. Amennyiben ez idő alatt, akár az Ügyfél, akár a Bank kezdeményezi a fizetési számla megszüntetését, úgy a még el nem számolt tranzakciók - a kártyahasználati díjakkal, költségekkel növelt – összegével a Bank a fizetési számla egyenlegét csökkenti, és a fizetési számla megszűnésekor a fentiek szerint csökkentett egyenleget bocsátja Ügyfél rendelkezésére.

Amennyiben a bankkártya használatának megszűnésével egyidejűleg az Ügyfél Banknál vezetett valamennyi fizetési számlája is megszűnik, úgy a bankkártyával lebonyolított azon tranzakciók ellenértékét, amelyekre vonatkozó terhelési megbízás a Bankhoz a fizetési számla megszűnését követő időpontban érkezett be, az Ügyfél köteles a Bank első írásbeli felszólítására Bank részére megtéríteni.

**10.1.9.4** A bankkártya megszűnésekor, amennyiben helyette nem került pótkártya vagy díjmentes cserekártya kibocsátásra, a Bank az egy éven belül beterhelt éves díjból a megszüntetés és a következő esedékesség közötti időszakra időarányos díjvisszatérítést teljesít.

#### **10.1.10 Értésítés, módosítás**

**10.1.10.1** A bankkártyát érintő minden lényeges körülményről, változásról az Ügyfél és a Bank kötelesek egymást írásban tájékoztatni. A tájékoztatás elmulasztásából eredő károkért – kivéve a nemzetközi kártyaszervezet szabályzatának módosításából eredő költség- és jutaléknövekedést és a téves jóváírások és terhelések helyesbítését – a mulasztó fél felelős.

Az Ügyfél és Bank között a bankkártyával kapcsolatos valamennyi értesítést és közlést írásban kell elküldeni, melynek módja lehet:

- a) személyes átadás
- b) ajánlott, tértivevényes postai küldemény (kivéve a számlakivonatokat, amelyek normál postai küldemények, illetve a bankkártya, PIN, illetve azokhoz, valamint reklamációhoz kapcsolódó leveleket)
- c) telefax vagy e-mail üzenet
- d) SMS-üzenet

A telefax és e-mail üzenetet ajánlott postai küldeménnyel kell megerősíteni, kivéve az Ügyféltől a Bankhoz érkező telefax üzenet esetén, ha Ügyfél külön nyilatkozatot tett telefaxos megbízások elfogadásáról. Ellenkező bizonyításig beérkezés időpontjának a telefax Activity report-ban megjelölt időpontot kell tekinteni.

Ügyfélnek küldött ajánlott küldemény az igazolt feladástól számított második munkanapon kézbesítettnek minősül.

A Bank az Ügyfél részére küldendő írásos értesítéseit postai úton, a fizetési számlanyitáskor az Ügyfél által megjelölt értesítési címre küldi. A Bank az értesítési cím Ügyfél által a Banknak be nem jelentett megváltozása miatt a kézhezvétel elmaradásából származó esetleges károkért felelősségét kizárja.

**10.1.10.2** A bankkártya szerződés módosítására a jelen Általános Üzleti Feltételek 1. rész XIX. fejezetének szabályai megfelelően irányadóak. A Bank jelen Általános Üzleti Feltételek, illetve a Kondíciós Lista bankkártyát érintő egyoldalú módosítását az Ügyfél számára kedvezőtlen változás esetén a hatálybalépést harminc nappal megelőzően kifüggeszti az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, valamint közzéteszi a Bank honlapján.

### **10.2 A Bankkártya Általános feltételek Vállalkozás/Szervezet Ügyfelekre vonatkozó különös rendelkezései**

Jelen fejezet rendelkezései a Vállalkozás/Szervezet Ügyfelek tekintetében a II.10.1. fejezetben foglalt szerződési feltételekkel együtt, azok kiegészítéseként alkalmazandók.

Jelen fejezet tekintetében Vállalkozás/Szervezet Ügyfélnek minősülnek a gazdálkodó szervezet, önkormányzat, költségvetési intézmény, alapítvány, egyház, egyesület, köztisztület vagy egyéb jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet.

**10.2.1** Az Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy mindazon Kártyabirtokosok, akik részére bankkártya kibocsátását igényelte, a bankkártyára vonatkozó, a jelen Általános Üzleti Feltételekben rögzített általános szerződési feltételeket megismerjék és maradéktalanul betartsák. A Bank semmiféle felelősséggel nem tartozik az olyan károkért, amelyek abból eredően érik az Ügyfelet, hogy Kártyabirtokosok a bankkártyát nem az általános szerződési feltételeknek megfelelően használták, illetve az általános szerződési feltételekbe ütköző magatartást tanúsítottak.

### **10.3 A Bankkártya Általános Feltételek természetes személy Ügyfelekre vonatkozó rendelkezései**

Jelen fejezet rendelkezései a természetes személy Ügyfelek tekintetében a II.10.1. fejezetben foglalt szerződési feltételekkel együtt, azok kiegészítéseként alkalmazandók.

#### **10.3.1 Társkártya**

**10.3.1.1** Ügyfél az általa megjelölt természetes személy részére a Banktól legfeljebb a Kondíciós Listában meghatározott számú és típusú bankkártya kibocsátását kérheti.

**10.3.1.2** A fizetési számlához kapcsolódó valamennyi bankkártyára a bankkártya jelen Általános Üzleti Feltételekben rögzített általános szerződési feltételei érvényesek.

A társkártyával végzett tranzakció, kapcsolódó díjak, költségek és jutalékok elszámolása az Ügyfél fizetési számlája terhére történik.

**10.3.1.3** Ügyfél a társkártya használatát a Banknak történő visszaadással szüntetheti meg. A társkártya visszaadásának hiányában a Bank – az Ügyfél ilyen értelmű nyilatkozata alapján – a letiltás szabályai szerint jár el, de kizárólag Ügyfél kockázatára. A társkártya további használata miatt a Ügyfél a Bankkal szemben követeléssel, megtérítési igénnyel nem élhet.

**10.3.1.4** Ügyfél a társkártya használatát – a megszüntetés, letiltás, blokkolás és napi limitmódosítás kivételével – nem korlátozhatja. Minden olyan nyilatkozat, ami korlátozásra irányul, hatálytalan, és arra Bankkal szemben követelés nem alapítható.

**10.3.1.5** Ügyfél, valamint Társkártya-birtokos egymás közt tett, bankkártyára vonatkozó jognyilatkozata, jogügylete a Bankkal szemben hatálytalan és mindezekre, valamint tévedésükre, illetve mulasztásukra hivatkozással követelést a Bankkal szemben nem érvényesíthetnek. A bankkártya rendeltetésétől eltérő használatával okozott károkért felelősségük egyetemleges.

**10.3.1.6** A bankkártya általános szerződési feltételeinek a Kártyabirtokosra vonatkozó rendelkezéseit értelemszerűen a Társkártya-birtokosra is alkalmazni kell, amennyiben jelen fejezet másként nem rendelkezik.

**10.3.1.7** Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy a Társkártya-birtokos a bankkártya általános szerződési feltételeit megismerje, és annak rendelkezéseit maradéktalanul betartsa.

Bank semmiféle felelősséggel nem tartozik Ügyfél felé az olyan károkért, amelyek abból eredően érik Ügyfelet, hogy Társkártya-birtokos a bankkártyát nem a bankkártya általános szerződési feltételeinek megfelelően használja, illetve az általános szerződési feltételekbe ütköző magatartást tanúsít.

## **XI. Hitelkártya**

A Bank által hitelkártyaként kibocsátott bankkártyára – Vállalkozás/Szervezet és természetes személy Ügyfél esetében egyaránt – jelen Általános Üzleti Feltételek Bankkártyára vonatkozó 2./X. fejezetének rendelkezései a jelen 2./XI. fejezetben foglaltak szerinti eltérésekkel, kiegészítésekkel alkalmazandók.

### **11.1 Fogalmi meghatározások**

Hitelkártya: a Hitelkártya-számlához kibocsátott bankkártya (ideértve a társkártyát is).

Ügyfél: Természetes személy esetén az a cselekvőképes természetes személy, aki a Hitelkártya használatára jogosult azáltal, hogy részére a Bank Hitelkártya-számlát és Hitelkeretet nyitott, valamint az azokhoz kapcsolódó Hitelkártyát részére kibocsátotta.

Társkártya-birtokos: Az a cselekvőképes, illetve korlátozottan cselekvőképes természetes személy, aki az Ügyfél kérelmére (illetve hozzájárulásával) és felelősségére a részére a Hitelkártya-számlához kapcsolódó Társkártyaként kibocsátott bankkártya – a Hitelkártyára vonatkozó szerződéses feltételek szerinti – használatára jogosult.

Hitelkártya-számla: Bank által meghatározott devizanemben vezetett és nyilvántartott elszámolási számla, amelyhez kapcsolódóan a Bank az Ügyfél részére kizárólag a Hitelkártya, illetve a társkártya használata útján – illetve a Bank által mindenkor lehetővé tett módokon – igénybe vehető hitelkeretet nyit meg és tart rendelkezésre. Bank a Hitelkártya-számlán tartja nyilván a Ügyfél és a Társkártya-birtokos által a Hitelkeret terhére lebonyolított tranzakciókat és az azokhoz kapcsolódó terheléseket, jóváírásokat.

Hitelkeret: A Bank által az Ügyfél esetleges kártyaigénylésében megjelöltek alapján, hitelbírálatot követően – a Hitelkártya kibocsátására vonatkozó pozitív döntés esetén és a hitelbírálat eredményétől függő mértékben – megállapított változó, módosítható keretösszeg, amelynek erejéig Ügyfél és a Társkártya-birtokos(ok) a Hitelkártyával, társkártyával – illetve a Bank által mindenkor lehetővé tett módokon – tranzakciókat bonyolíthat(nak).

### **11.2 A Hitelkártya és a Hitelkeret igénylése**

**11.2.1** Ügyfél, illetve a jóváhagyásával Hitelkártyát igénylő más személy (a továbbiakban együtt: Hitelkártya-igénylő) Hitelkártyát a Bank által e célra rendszeresített nyomtatvány (továbbiakban: kártyaigénylés) kitöltésével, aláírásával és a Bank részére történő benyújtásával igényelhet.

Ügyfél saját részére – ugyanazon típusból – egy darab Hitelkártyát igényelhet, továbbá az általa megnevezett, legfeljebb a Kondíciós Listában meghatározott számú személy részére – ugyanazon típusból – személyenként egy darab társkártya igényelhető.

Hitelkártya-igénylő Ügyfél köteles a Bank által meghatározott, a (társ)kártyaigényléshez szükséges valamennyi adatot, információt, dokumentumot a Bank rendelkezésére bocsátani.

Ügyfél a kártyaigényléskor – a Bank által a mindenkor Kondíciós Listában (a továbbiakban: Kondíciós Listában) megjelölt összeghatáron belül – jelöli meg az általa igényelt Hitelkeret összegét.

A Bank jogosult a Hitelkártya-igénylő (társ)kártyaigénylését indoklás nélkül elutasítani.

**11.2.2** Ügyfél a kártyaigénylés Bank részére történő benyújtásával visszavonhatatlanul hozzájárulását adja, hogy a Hitelkártya kibocsátását követően külön rendelkezése nélkül a Hitelkártyával, társkártyával történő fizetések és készpénzfelvételek összegével, valamint a díjakkal, költségekkel és jutalékokkal a Bank a Hitelkártya-számlán rendelkezésre álló hitelkeret felhasználható egyenlegét csökkentse.

Amennyiben Ügyfél jóváhagyásával korlátozottan cselekvőképes személy részére kerül társkártya igénylésre és nem Ügyfél a korlátozottan cselekvőképes személy törvényes képviselője, abban az esetben a törvényes képviselő – teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt – hozzájáruló nyilatkozatát Ügyfél köteles beszerezni.

### **11.3 A Hitelkeret megállapítása, a Hitelkártya és a PIN-kód kibocsátása**

**11.3.1** Bank a kártyaigénylésben foglaltak alapján lefolytatott hitelbírálattól függően saját, kizárólagos hatáskörében dönt a kártyaigénylés elfogadásáról és – a megállapított, illetve felajánlásra kerülő – Hitelkeret összegéről.

A Bank jogosult a Hitelkeret összegét saját döntése alapján egyoldalúan, az igénylésben foglalttól eltérő, alacsonyabb összegben meghatározni vagy az igényelnél magasabb összegű hitelkeretet felajánlani.

Ügyfél nem köteles a részére a Bank által felajánlott, az általa igényelnél magasabb összegű Hitelkeretet elfogadni, és jogosult – legkésőbb a Hitelkártya átvételéig – írásban vagy a Raiffeisen Direkten keresztül úgy rendelkezni, hogy Bank a Hitelkeretet a felajánlottnál alacsonyabb vagy az igénylésben megjelölt összegben tartsa rendelkezésére. E rendelkezés hiányában Bank a Hitelkeretet az általa felajánlott összegben nyitja meg és tartja Ügyfél rendelkezésére.

A kártyaigénylés elfogadásáról és a Bank által megállapított, felajánlott Hitelkeret összegéről, illetve a kártyaigénylés elutasításáról Bank írásban értesíti a Hitelkártya-igénylőt.

A Bank a Hitelkártyát és a hozzá tartozó PIN-kódot a bankfiókban személyesen megjelenő Hitelkártya-igénylő Ügyfélnek (Társkártya-igénylőnek), illetve jelentős és tartós akadályoztatása esetén (pl. kórházi ápolás) kivételes esetben az általuk teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglaltan meghatalmazott személynek adja át, vagy azt a Hitelkártya-igénylőnek postai úton kiküldi.

Ügyfél a Bank ez irányú felhívására a Bank rendelkezésére bocsátja aláírásmintáját, és kötelezettséget vállal arra, hogy a Banknak adott megbízásait, jognyilatkozatait, valamint a Banknak küldött értesítéseket, bejelentéseket ezen aláírásmintával megegyező módon írja alá. Ügyfél (Társkártya-birtokos) tudomásul veszi, hogy Bank az aláírás-vizsgálaton túlmenően, a szerződéssel kapcsolatos egyes jognyilatkozatok, valamint Ügyfél egyéb rendelkezéseinek teljesítését megelőzően jogosult a Ügyfél személyi adatainak ellenőrzésére.

### **11.4 Telefonos azonosító kód (D-PIN)**

Társkártya-birtokos részére D-PIN-kód nem igényelhető, kivéve, ha a fő-hitelkártya birtokos Ügyfél fizetési számlája tekintetében állandó meghatalmazással rendelkezik.

### **11.5 Társkártya-birtokos**

A természetes személy Ügyfél az általa megjelölt, de a Kondíciós Listában meghatározott korlátot nem meghaladó számú természetes személy részére, azonos típusú hitelkártyából személyenként egy darab társkártya kibocsátását kérheti a Banktól. A társkártyára vonatkozó igénylést Ügyfél kifejezett, írásbeli jóváhagyása mellett a Társkártya-birtokos is benyújthatja a Bankhoz. Jelen Általános Üzleti Feltételeknek az Ügyfélre, Hitelkártyára vonatkozó rendelkezéseit értelemszerűen a Társkártya-birtokosra és a társkártyára is alkalmazni kell, amennyiben a jelen Általános Üzleti Feltételek másként nem rendelkeznek. Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy a Társkártya-birtokos jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit megismerje és maradéktalanul betartsa. Társkártya-birtokos jogosult az Ügyfél által kezdeményezhető jelen szerződésben megjelölt tranzakciók végzésére, de ezen túlmenően nem tehet érvényesen jelen szerződés fennállására, megszűnésére, módosítására vonatkozó semminemű nyilatkozatot.

Valamennyi, a társkártyával végzett tranzakció, a kapcsolódó díjak, költségek és jutalékok a Hitelkártya-számla felhasználható egyenlegét csökkentik, azok elszámolása a Hitelkártya-számla terhére történik.

A Hitelkártya használatának megszűnése időpontjában a társkártya használata – a rajta feltüntetett lejáratú időtől függetlenül – megszűnik.

Társkártya-birtokos a társkártya használatát a Banknak történő visszaadással, letiltással szüntetheti meg, az Ügyfél azonban kérheti a társkártya megszüntetését a Raiffeisen Direkten is. Ilyen, az Ügyfél által telefonon kért megszüntetés esetén (is) a társkártya érvényességének megszüntetése az Ügyfél kockázatára történik. A társkártya további használata miatt a Ügyfél a Bankkal szemben követeléssel, megtérítési igénnyel nem élhet.

Ügyfél a társkártya használatát – a megszüntetés, letiltás valamint a napi limit és a *Társkártya-birtokos által felhasználható* hitelkeret összegének megjelölése kivételével – nem korlátozhatja. Minden olyan nyilatkozat, ami korlátozásra irányul, hatálytalan és arra Bankkal szemben követelés nem alapítható.

Ügyfél korlátlanul felelős a Társkártya-birtokos(ok) által a Hitelkeret terhére lebonyolított tranzakciók, az azok után a Bank által felszámított kamatok, késedelmi díjak és egyéb költségek, jutalékok megfizetéséért.

A Társkártya-birtokos(ok) által lebonyolított tranzakciókból eredően a Hitelkártya-számlán keletkező tartozás megfizetése Ügyfelet terheli, azonban a Bank fenntartja a jogot arra, hogy Társkártya-birtokossal szemben követelését külön érvényesítse.

A társkártya Bankhoz történő visszaadása, megszűnése az Ügyfél részére kibocsátott Hitelkártya használatát nem szünteti meg, így az önmagában nem értelmezhető a Hitelkártya használatának felmondásaként.

A szerződéses feltételek mindennemű módosításáról – különös tekintettel a Hitelkeret módosítására – a Társkártya-birtokos(oka)t Ügyfél köteles értesíteni. Ügyfél korlátlanul felel mindazon károkért, amelyek Társkártya-birtokos – a jelen pont szerinti tájékoztatás elmulasztására visszavezethető – jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseibe ütköző magatartásából, mulasztásából eredően következtek be.

Bank semmiféle felelősséggel nem tartozik Ügyfél felé az olyan károkért, amelyek abból eredően érik Ügyfelet, hogy Társkártya-birtokos a társkártyát nem a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek megfelelően használja, illetve e rendelkezésekbe ütköző magatartást tanúsít.

## **11.6 A Hitelkártya használata**

### **11.6.1 A Hitelkártya érvényessége**

A Hitelkártya érvényességi idejére vonatkozó szabályok megegyeznek a bankkártyára vonatkozó szabályokkal.

### **11.6.2 A bankkártya használata, Hitelkeret és limit módosítás**

Minden egyes, a Hitelkártyával, társkártyával végzett tranzakció hitelkérelemnek minősül, melyet Bank jogosult egyedileg megvizsgálni és amennyiben az Ügyfél hitelképessége *vagy a tranzakció körülményei* indokolják, jogosult saját döntése alapján a tranzakció engedélyezését indoklás nélkül elutasítani.

### **11.6.3 A Bank Ügyfél hitelképességét rendszeresen, valamint a Hitelkártya lejáratakor vizsgálja.**

A Hitelkártya érvényességi idején belül Bank a jelen Általános Üzleti Feltételek 1. rész XIX. fejezetének 19.17.2. pontjában megállapított szabályok szerint kezdeményezheti a Hitelkeret módosítását.

Hitelkeret-emelés felajánlása esetén Ügyfél az ajánlatot legkésőbb a Hitelkeret-emelés hatálybalépésének időpontjáig írásban vagy a Raiffeisen Direkten keresztül elutasíthatja, illetve a Bank által ajánlottnál kisebb összegű keretemelésre vonatkozó elfogadó nyilatkozatot tehet.

Amennyiben Ügyfél a Hitelkeret csökkentése esetén a csökkentett Hitelkeretet nem kívánja a továbbiakban igénybe venni, abban az esetben jogosult a Hitelkártya használatát – a jelen Általános Szerződési Feltételeknek a Hitelkártya használatának megszűnésére vonatkozó rendelkezései szerint – felmondani. Ha Ügyfél a Bank által csökkentett Hitelkeretet nem fogadja el, akkor a Bank is jogosulttá válik a hitelkártya-szerződés azonnali hatályú felmondására és a Hitelkártya letiltására.

A Hitelkeret összegének módosítását – írásban – Ügyfél is kérheti a Banktól, mely esetben Bank jogosult a kérelem elbírálásához szükséges információkat, dokumentumokat kérni Ügyféltől.

A kérelem elutasításáról vagy elfogadásáról és az engedélyezett Hitelkeret-módosítás hatálybalépésének időpontjáról Bank írásban értesíti Ügyfelet.

Amennyiben Ügyfél a Hitelkeret csökkentését kéri, abban az esetben köteles biztosítani annak feltételeit, hogy az esetleges módosítás hatálybalépése esetén Hitelkeret-túllépés ne következzen be.

A Hitelkeret összegének módosítása esetén – kivéve, ha annak emelése *vagy csökkentése* a Bank felajánlása, *vagy intézkedése* alapján történik – a Bank a mindenkori Kondíciós Listában megjelölt összegű hitelkeret módosítási díjat számít fel.

### **11.6.4 Ügyfél és Társkártya-birtokos a következő bekezdésben meghatározott kivétellel kizárólag a Bank által megállapított, a Hitelkártya-számlán rendelkezésre tartott, ki nem használt mindenkori Hitelkeret erejéig bonyolíthat tranzakciót.**

Hitelkártyával készpénzfelvételi tranzakció a Bank által meghatározott, a mindenkor hatályos Kondíciós Listában közzétett mérték erejéig hajtható végre.

A rendelkezésre álló mindenkori Hitelkeret túllépése esetén Ügyfél a mindenkori Kondíciós Listában meghatározott mértékű hitelkeret-túllépési díjat köteles a Bank részére megfizetni.

A Hitelkártya-számlán nem követelmény a folyamatos pozitív egyenleg fenntartása. Amennyiben Ügyfél a Hitelkártya-számla javára a Hitelkeret kihasznált részét és a mindenkori számlakivonatban megjelölt tartozását meghaladó összegű befizetést teljesít, abban az esetben ezen összeg a Hitelkeret növelése nélkül felhasználható. A Hitelkártya-számlán a hitelkeretet meghaladó összeget a Bank nyilvántartja. Bank jogosult a Hitelkártya-számla megszűnése esetén a Bank által nyilvántartott összeget az Ügyfél fizetési számlájára átutalni.

### **11.6.5 Ügyfél jogosult a Hitelkártyához kapcsolódóan egyedi napi vásárlási limitet és a Kondíciós Listában meghatározott napi limit maximum figyelembevételével egyedi készpénzfelvételi limitet meghatározni. A limit beállítása, illetve annak későbbi módosítása írásban a Bank által rendelkezésre bocsátott formanyomtatványon, vagy a Raiffeisen Direkten keresztül D-PIN kóddal történő azonosítást követően kezdeményezhető.**

Ügyfél indokolt esetben D-PIN-kódjának alkalmazásával a Raiffeisen Direkten keresztül igényelheti a Banktól a napi vásárlási limitre vonatkozóan Kondíciós Listában meghatározott tranzakciószám eseti jelleggel történő felemelését. Bank a limitet meghaladó számú tranzakció lebonyolítását az Ügyfél hitelképességének vizsgálata, valamint a fedezetvizsgálat elvégzését követően engedélyezi, amennyiben az Ügyfél Hitelkeretén belül elégséges felhasználható egyenleg áll rendelkezésre.

Ügyfél a fentiek szerint igényelheti a napi készpénzfelvételi tranzakcióra vonatkozóan Kondíciós Listában meghatározott maximum limit érték és tranzakciószám eseti jelleggel történő felemelését, amelyet a Bank kizárólag a készpénzfelvételre a Kondíciós listában mindenkor meghatározott mérték erejéig akkor engedélyez, ha a megemelt limitnek megfelelő összegű készpénzfelvételhez szükséges fedezet a Hitelkártya-számlán rendelkezésre áll.

A limittúllépés engedélyezése kizárólag egy napra szól, és az adott nap leteltét követően Ügyfél (Társkártya-birtokos) a Hitelkártyát, társkártyát továbbra is a módosítás előtti limit erejéig használhatja.

**11.6.6** A Hitelkeret elsődlegesen a Hitelkártya-számlához kapcsolódóan Bank által kibocsátott Hitelkártya(ák) használata, útján vehető igénybe. A Bank lehetővé teheti, hogy Ügyfél a Hitelkártya-számla terhére más fizetési módok (megbízások) útján is rendelkezzen.

### **11.7 Díjak, költségek, jutalékok**

**11.7.1** A Hitelkártya kibocsátásának és használatának díjait, költségeit és jutalékait a Bank Hirdetményben vagy a mindenkori Kondíciós Listában teszi közzé.

**11.7.2** A Bank a mindenkori Kondíciós Lista szerinti díjakkal, költségekkel és jutalékokkal az egyes tranzakciók – jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltak szerinti – elszámolásakor, illetve felmerülésükkor terheli meg a Hitelkártya-számlát, mellyel egyidejűleg csökkenti a rendelkezésre álló Hitelkeret felhasználható egyenlegét. A Bank abban az esetben is megterheli a jelen pont szerint a Hitelkártya-számlát, ha a szükséges fedezet nem áll rendelkezésre, és ezzel a Hitelkeret túllépését eredményezi.

**11.7.3** A Bank a Kondíciós Lista hitelkártya kondícióit érintő, Ügyfélre kedvezőtlen egyoldalú módosítása esetén a fogyasztó, illetve mikrovállalkozás Ügyfelek tekintetében a módosítás közlésére, hatályba lépésére és az Ügyfél jogaira a jelen Általános Üzleti Feltételek 1. rész XIX. Fejezet 19.3 pontjában foglaltak irányadók.

### **11.8 A Hitelkártya-használat során keletkezett tranzakciók elszámolása**

**11.8.1** A Bank az Ügyfél (Társkártya birtokos) részére kibocsátott Hitelkártya használata útján létrejött tranzakciókkal – azok jogosságának vizsgálata nélkül – a Hitelkártya-számlán rendelkezésre álló Hitelkeret felhasználható egyenlegét csökkenti, majd a Hitelkeretből igénybe vett összeget jelen Általános Üzleti Feltételek 10.1.6.1 pontjában foglaltak szerint elszámolja Ügyfél Hitelkártya-számlája terhére.

A Hitelkártya-számla elszámolási számlaként funkcionál azzal, hogy annak pozitív egyenlegére a Bank nem fizet kamatot.

**11.8.2** Bank havonta egy alkalommal, minden naptári hónapnak a Kondíciós Listában meghatározott napján (amennyiben az adott hónap Kondíciós Listában meghatározott napja nem banki munkanap, abban az esetben az azt megelőző banki munkanapon) számlakivonatot készít a Hitelkártya-számla – a kivonatban megjelölt időszak alatt történt – minden egyes terheléséről és jóváírásáról, a számla egyenlegéről, melyet az Ügyfél rendelkezése alapján részére postai úton, vagy DirektNeten keresztül küld meg, illetve az Ügyfél rendelkezése szerint a bankfiókban elérhetővé tesz. A Hitelkártya-számláról a Bank számlakivonatot csak abban az esetben állít ki, ha a számlakivonattal érintett időszakban változik a számla egyenlege.

A számlakivonaton megjelölt tartozások azon a napon tekintendők kiegyenlítettnek, amikor az azok teljes összegével megegyező teljesítés a Hitelkártya-számlán maradéktalanul jóváírásra kerül.

A mindenkori számlakivonaton feltüntetett záró egyenleg megfizetése teljes összegben esedékes és legkésőbb a számlakivonaton megjelölt fizetési határidőig fizetendő meg, kivételt képez(nek) azon eset(ek), ha Ügyfél a visszafizetés 11.8.4. pontban foglalt egyéb lehetőségével él, illetve ha a Bank a Hitelkeret túllépés összegének azonnali visszafizetésére az Ügyfelet a 11.8.4 pont szerint külön felszólítja.

Bank a mindenkori Kondíciós Listában teszi közzé, hogy a havi számlakivonat készítésének időpontját követően mely időpontban keletkezik az Ügyfélnek fizetési kötelezettsége (fizetési határidő).

Tekintettel arra, hogy Ügyfél mindenkori fizetési kötelezettségének fennálltáról, összegéről a Raiffeisen Direkt telefonos ügyfélszolgálat vagy a DirektNet igénybevétele útján folyamatosan tájékozódhat, továbbá Ügyfélnek lehetősége van mobiltelefonszámot, *valamint e-mail címet* megadni, melyre a Bank SMS-ben, *illetve elektronikus levélben* tájékoztatást küld, Ügyfél fizetési késedelme esetén a számlakivonat késedelmes kézhezvételére vagy annak elmaradására történő hivatkozása az Ügyfél késedelmét nem menti ki.

**11.8.3** Amennyiben a Hitelkeret teljes igénybe vett összege a mindenkori számlakivonaton megjelölt fizetési határidőig maradéktalanul visszafizetésre kerül, Bank – a készpénzfelvételi tranzakciók kivételével – a tárgyhavi tranzakciók összege után nem számít fel kamatot.

**11.8.4** Ügyfél jogosult úgy dönteni, hogy nem fizeti vissza a Bank részére az aktuális záró egyenleg szerinti teljes tartozását, mely esetben a számlakivonat-készítés napját követően, a mindenkori Kondíciós Listában, illetve a számlakivonaton megjelölt *fizetési határidőig legalább* a mindenkori számlakivonaton feltüntetett Minimum fizetendő összeget köteles megfizetni Bank részére. Ellentmondás, kétség esetén a Kondíciós Listában megjelölt határidő az irányadó.

A Bank fenntartja magának a jogot, hogy a Bank Mobil Banking szolgáltatását igénybe nem vevő Ügyfelei részére is SMS-ben küldjön értesítést a vonatkozó fizetési határidőről és az addig megfizetendő minimum összegről.

A Minimum fizetendő összeg az aktuális számlakivonaton megjelölt záró egyenleg szerinti tartozásnak a mindenkori Kondíciós Listában *meghatározott mértékében, de legalább* a Minimum fizetendő összeg legkisebb összegeként *kerül meghatározásra*. Amennyiben az aktuális záró egyenleg szerinti tartozás összege meghaladja a Hitelkeretet, *úgy az Ügyfél által fizetendő összeg* a Hitelkeret mindenkori Kondíciós Listában megjelölt, a Minimum fizetendő összeg meghatározására irányadó %-ának megfelelő összeg és az egyenleg Hitelkeretet meghaladó része együttesen.

A Hitelkeret túllépése esetén Bank a havi számlakivonat küldésének bevárása nélkül, azt megelőzően is bármikor jogosult az Ügyfelet felszólítani a túllépés összegének azonnali megfizetésére.

**11.8.5** A 11.8.4. pont rendelkezései megfelelően alkalmazandók abban az esetben, amennyiben a Bank a Hitelkeret összegét csökkenti, és az aktuális egyenleg szerinti tartozás összege a csökkentés folytán haladja meg a Hitelkeretet.

**11.8.6** A Minimum összeg megfizetésének kötelezettsége abban az esetben áll fenn, amennyiben az aktuális számlakivonat záró egyenlege szerint fennálló tartozás összege a Minimum fizetendő összeg mindenkor Kondíciós Listában megjelölt legkisebb összegét eléri vagy meghaladja.

Amennyiben Ügyfél a Minimum fizetendő összeget nem vagy csak részben fizeti meg a Bank részére, úgy a meg nem fizetett tartozás automatikusan hozzáadódik a következő havi időszakban fizetendő Minimum összeghez.

**11.8.7** Ügyfél a Hitelkeret terhére folytatott tranzakciók után a mindenkor Kondíciós Listában meghatározott ügyleti kamat, díjak, illetve jutalékok megfizetésére köteles, melyek az alábbiak szerint kerülnek felszámításra:

A vásárlási tranzakció útján igénybe vett összeg, valamint a felszámításra kerülő díjak és jutalékok – a soron következő számlakivonaton megjelölt fizetési határidőig – visszafizetett összeg után a Bank nem számít fel ügyleti kamatot.

Abban az esetben, ha a mindenkor számlakivonat szerinti fizetési határidőig az adott vásárlási tranzakciónak, valamint a felszámított díjnak, jutaléknak megfelelő tartozás összege nem vagy nem teljes mértékben kerül visszafizetésre, a Bank a meg nem fizetett összeg után a tranzakció értéknapjától a visszafizetés napjáig ügyleti kamatot számít fel.

A készpénzfelvételi tranzakció után tranzakciós díj és a tranzakció értéknapjától a visszafizetésig ügyleti kamat kerül felszámításra tekintet nélkül arra, hogy az aktuális számlakivonatban megjelölt tartozás milyen mértékben, illetve visszafizetésre került-e.

Az esetlegesen csoportos beszedési megbízás útján terhelésre került összegek utáni ügyleti kamatok számítására a vásárlási tranzakciókra vonatkozó rendelkezések megfelelően irányadók.

**11.8.8** Az ügyleti kamatok terhelésére a mindenkor számlakivonat készítésének napján kerül sor, kivételt képez a számlázási periódusban keletkezett és ki nem fizetett vagy részben kifizetett vásárlási tranzakciók, díjak és jutalékok – a számlakivonat készítéséig felszámított – ügyleti kamatának első terhelése, amelynek mértéke az adott tranzakciót, díjat, jutalékot tartalmazó számlakivonatban megjelölt fizetési határidő lejártának napján kerül megállapításra, és a számlázás napjáig kiszámított összeg utólag kerül terhelésre.

A mindenkor fizetési határidőig meg nem fizetett tartozások, kamatok, díjak és egyéb költségek összegei a teljes tartozást növelik, a törlesztések pedig csökkentik a tartozás összegét.

**11.8.9** Amennyiben Ügyfél a számlakivonat készítésének napjától az aktuális fizetési határidő lejártáig terjedő időszak alatt legalább a számlakivonat szerinti havi záróegyenleg alapján megállapított Minimum *fizetendő* összeget nem fizeti meg, úgy a Bank – a mindenkor Kondíciós Listában meghatározott mértékű – *havi* Késedelmi díj felszámítására jogosult.

Amennyiben a számlakivonat által dokumentált időszak alatt a Hitelkártya-számla terhére lebonyolított tranzakciók, a terhelésre került kamatok, díjak és egyéb költségek, valamint a korábbi számlakivonatok alapján fennálló további, ki nem egyenlített tartozások együttes összege meghaladja a Hitelkeret összegét, a Bank havonta a mindenkor Kondíciós Listában meghatározott mértékű Hitelkeret túllépési díjat számít fel.

**11.8.10** A Hitelkártya-számla javára teljesített (befizetett, átutalt) összegek az alábbi sorrendben kerülnek elszámolásra:

1. ügyleti kamat
2. díjak, jutalékok
3. csoportos beszedési megbízás összege
4. a tranzakciók összegei, a legkorábban lebonyolított tranzakciótól kezdődően időrendi sorrendben.

Az azonos értéknapal könyvelt tranzakciók esetén a kiegyenlítési sorrend:

1. készpénzfelvétel tranzakció
2. vásárlási tranzakció.

A visszafizetett összegek jóváírásukat követően, – a Hitelkeret összegének erejéig – jelen szerződésben foglaltak szerint újra felhasználhatók.

A Bank mind a forintban, mind a devizában felmerült költségeket a számla devizanemében számítja fel.

A Hitelkártya-számla javára az alábbi módokon lehet fizetéseket teljesíteni:

- pénztári befizetés
- a Banknál vezetett fizetési számla terhére történő eseti, illetve állandó átvezetési *megbízás*
- más banknál vezetett fizetési számla terhére történő banki átutalás
- keretfeltöltő szolgáltatás az *aktuális záró egyenleg szerinti teljes tartozás Banknál vezetett fizetési számla terhére történő átvezetésére, vagy annak beszedésére más banknál vezetett fizetési számla terhére megadott csoportos beszedési megbízással*
- minimum összegre vonatkozó átvezetési megbízás a *Banknál vezetett fizetési számla terhére vagy arra vonatkozóan adott csoportos beszedési megbízás más banknál vezetett fizetési számla terhére*

Amennyiben Ügyfél az aktuális záró egyenleg szerinti teljes tartozás teljesítésére ad csoportos beszedési megbízást vagy állandó átvezetési megbízást (keretfeltöltő szolgáltatás), és a terhelendő fizetési számlán a teljes tartozás kiegyenlítéséhez szükséges fedezet nem áll rendelkezésre, a Bank a megbízást a Minimum fizetendő összegre teljesíti.



A Hitekkártya-számlára befizetett összeghez az Ügyfél kizárólag a Hitekkártyájával végzett tranzakcióval juthat hozzá. Bank a Hitekkártya-számlát érintően – a csoportos beszedeési megbízás teljesítése, a Hitekkártya, illetve a fizetési számla megszüntetés kivételével – pénztári kifizetést, illetve másik fizetési számla javára történő átutalási megbízást nem teljesít.

### **11.9 Reklamáció**

**11.9.1.** A reklamáció szabályait a Bankkártya fejezet 10.1.6.3. pontja tartalmazza.

### **11.10 Hitekkártya letiltásának kezdeményezése**

**11.10.1** A Hitekkártya letiltására a bankkártyára vonatkozó letiltási szabályok alkalmazandók.

**11.10.2** A Hitekkeret túllépése esetén, továbbá abban az esetben, ha Ügyfél a mindenkori számlakivonatban megjelölt fizetési határidőn belül az esedékes fizetési kötelezettségét, de legalább a Minimum összeget nem fizeti meg, a Bank jogosult a Hitekkártyát (ideértve az adott *hitekkártya*-számlához tartozó valamennyi hitekkártyát) – saját hatáskörében hozott döntése alapján egyoldalúan – időlegesen, illetve véglegesen letiltani.

**11.10.3** Bank jogosult a hitekkártya letiltására abban az esetben, ha a Bank vizsgálata szerint az Ügyfél vagyoni helyzetében/gazdasági viszonyaiban, illetve jogi státusában olyan jelentős változás következik be, amely kötelezettségei teljesítését veszélyezteti.

**11.10.4** Csalárd kártyahasználat gyanújának felmerülése esetén a Bank, az Ügyfél érdekeinek védelmében – a kártyahasználat körülményeinek tisztázásáig – jogosult a Hitekkártya időleges letiltására.

### **11.11 A Hitekkártya megújítása**

A Hitekkártya lejáratá elött a Bank saját kizárólagos jogkörében egyoldalúan dönt a Hitekkártya jogviszony felmondásáról vagy megújításáról, továbbá – a Hitekkártya megújítása esetén – a Hitekkeret csökkentéséről vagy emelésének esetleges felajánlásáról, mely döntéséről a Hitekkártya lejáratát tizenöt nappal megelőzően értesíti az Ügyfelet. A régi, lejárató Hitekkártya megújítására a Bank és az Ügyfél között fennálló hitekkártya-szerződés hatálya alatt kerül sor, az új Hitekkártyára a lejárató Hitekkártya feltételei irányadóak, ide nem értve a Hitekkeret összegében az erre irányuló felajánlás elfogadása esetén bekövetkező változást.

Az Ügyfél Hitekkártya megújításához kapcsolódó jogaira a jelen Általános Üzleti Feltételeknek a Hitekkártyához kapcsolódó Hitekkeret módosítására vonatkozó szabályai, valamint a bankkártya megújításának szabályai megfelelően irányadóak.

A Hitekkártya jogviszony megszűnéséről a Bank a Hitekkártya lejáratát kettő hónappal megelőzően köteles az Ügyfelet írásban értesíteni.

### **11.12 A Hitekkártya használatának megszűnése**

**11.12.1** A Hitekkártya használatának megszűnésére a jelen Általános Üzleti Feltételek Bankkártya megszűnésére vonatkozó rendelkezései – a jelen fejezet szerinti eltérésekkel – megfelelően irányadóak.

**11.12.2** A Hitekkártya használatának megszűnése napján Ügyfélnek a Bankkal szemben a Hitekkártya használatából eredően fennálló összes tartozása lejárttá és egy összegben esedékessé válik.

Ügyfél a Bank felé fennálló mindenkori tartozását növeli a Hitekkártyával lebonyolított azon tranzakciók ellenértéke, költsége, amelyekre vonatkozó terhelés megbízás a Bankhoz a Hitekkártya használatának megszűnését követően érkezik be.

## **XII. Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás\***

A Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás általános feltételeit az Általános Üzleti Feltételek ezen fejezete, a szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél adatait és az igénylés keretében Ügyfél által tett nyilatkozatokat a Mobil Banking szolgáltatás igénylőlapja, a szolgáltatások körére és igénybevételek módjára vonatkozó egyéb szabályokat a Bank Mobil Banking Használati Útmutatója tartalmazza.

## **Raiffeisen Mobil Banking Általános Feltételek**

### **12.1 A Mobil Banking szolgáltatás**

A Mobil Banking szolgáltatás keretében Bank az Ügyfél igénylése alapján, mobil telekommunikációs eszköz útján továbbítható üzenet formájában információt küld az Ügyfél fizetési számlájára vonatkozóan és/vagy bankkártyájával lebonyolított tranzakciókról, illetve a Bank által ezen értesítési csatorna útján mindenkor hozzáférhetővé tett adatokról.

A Mobil Banking szolgáltatás keretében Ügyfél – a Bank által mindenkor megjelölt körben és technológiai módokon – mobil telekommunikációs eszköz útján végrehajtható egyéb tranzakciókat is végezhet.\*

Fogalmi meghatározások:

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

Automatikus SMS üzenet: A Bank által meghatározott rendszerességgel készített, számla-, illetve kártyainformációt tartalmazó SMS üzenet, mely az Ügyfél által megadott mobiltelefonszámra kerül megküldésre.

Az Ügyfél az igénylésen jelöli meg, hogy mely típusú automatikus üzeneteket kíván rendszeresen SMS üzenet útján megkapni.

Interaktív SMS tranzakciók: Az Ügyfél által megjelölt mobiltelefonszámról – a Banknál vezetett fizetési számlára, bankkártyára vonatkozó információ lekérdezése céljából – érkező, megfelelő tartalmú üzenetre (a továbbiakban: lekérdezés) válaszként a Bank számítástechnikai rendszere SMS üzenet formájában megküldi az igényelt adatot.

(\*Jelen Általános Üzleti Feltételek hatálybalépésének időpontjában kizárólag az SMS-alapú információs szolgáltatás vehető igénybe. Az igénybe vehető szolgáltatások körének bővüléséről Bank Hirdetmény útján tájékoztatja Ügyfeleit.)

## **12.2 A Mobil Banking szolgáltatás igénybevétele**

A Mobil Banking szolgáltatás igénybevétele Ügyfél a Bank által e célra rendelkezésére bocsátott igénylőlap kitöltésével, illetve a Bank által mindenkor lehetővé tett egyéb módokon kezdeményezheti (a továbbiakban: igénylés).

Az igénylésen – a részére Bank által felajánlott lehetőségek közül választva – Ügyfél jelöli meg, hogy a Mobil Banking szolgáltatás keretében mely típusú információ(ka)t tartalmazó üzenetek megküldését igényli az általa megjelölt mobiltelefonszámra, továbbá – a felkínált körben – mely típusú tranzakciókat kíván a megjelölt mobiltelefonszámról indítani, kezdeményezni.

Amennyiben Ügyfél a Mobil Banking szolgáltatást több mobiltelefonszámra vonatkozóan kívánja igénybe venni, abban az esetben a szolgáltatást mobiltelefonszámonként külön kell igényelnie Banktól.

Ügyfél az igénylésen általa kiválasztott és megjelölt üzenettípusok és beállítások körét a Bank fiókjában vagy a Bank Raiffeisen Direkt telefonos szolgáltatásának (D-PIN-kódos azonosítást követő) igénybevételeivel, illetve a Bank által mindenkor lehetővé tett további módokon módosíthatja.\*\*

## **12.3 A Mobil Banking szolgáltatás díjai és megfizetése**

A Mobil Banking szolgáltatás díjait, esetleges költségeit és jutalékait a Bank mindenkor Kondíciós Listájában teszi közzé.

A Bank a Kondíciós Lista szerinti díjakkal, költségekkel és jutalékokkal (a továbbiakban: díjak) az igénybe vett szolgáltatástípusok, egyes tranzakciók díjainak – a mindenkor Kondíciós Lista szerinti időpontokban történő – elszámolásakor Ügyfél fizetési számláját terheli meg és a felszámított díjakról a fizetési számlára vonatkozó fizetési számlakivonatban értesíti Ügyfelet.

Az Ügyfél köteles fizetési számlája egyenlegét figyelemmel kísérni és a Mobil Banking szolgáltatás esedékes díjainak fedezetét a fizetési számlán biztosítani. Amennyiben Ügyfél a díjak fedezetét maradéktalanul nem biztosítja, azaz díjfizetési kötelezettségének jelen pont szerint határidőre nem tesz eleget, abban az esetben Bank jogosult Ügyfél terhére a hátralékos díjak, költségek, jutalékok után a mindenkor Kondíciós Listában közzétett mértékű késedelmi kamatot felszámítani.

## **12.4 Felfüggesztés, megszüntetés, felmondás**

Amennyiben Ügyfél a mindenkor esedékes díjfizetési kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, Bank jogosult a Mobil Banking szolgáltatást az Ügyfél által megjelölt mobiltelefonszám(ok)ra vonatkozóan felfüggeszteni, vagy indoklás nélkül, egyoldalúan, az Ügyfél értesítése mellett azonnali hatállyal megszüntetni. Bank a szolgáltatás felfüggesztéséről vagy megszüntetéséről – mint a jelen pont szerint rendelkezésére álló szankcióról – egyoldalúan jogosult dönteni.

A Mobil Banking szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó szerződéses jogviszony határozatlan időre jön létre, melyet Ügyfél és a Bank egyaránt jogosult a másik félhez intézett írásbeli nyilatkozattal megszüntetni.

## **12.5 Felelősség**

Az Ügyfél által igényelt információk az igénylésen megjelölt mobiltelefonszámra kerülnek megküldésre, illetve a szolgáltatás keretében indítandó, kezdeményezendő tranzakciók az Ügyfél által megjelölt mobiltelefonszámról vehetők igénybe.

Ügyfél köteles a mobiltelefonszám megváltozásáról, megszűnéséről, illetve a mobiltelefonszámhoz mindenkor kapcsolódó mobil telekommunikációs eszköz, SIM-kártya elvesztéséről, ellopásáról, továbbá illetéktelen harmadik személy birtokába jutásáról haladéktalanul értesíteni a Bankot. A Bankot semminemű felelősség nem terheli a mobiltelefonszám vagy egyéb más azonosító adat igénylőlapon történt helytelen megjelöléséből, illetve abból eredően bekövetkező károkért, hogy Ügyfél a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy a bejelentéssel indokolatlanul késlekedik.

Ügyfél köteles minden tőle elvárható intézkedést megtenni annak érdekében, hogy mobil telekommunikációs eszköze és az annak használatához kapcsolódó titkos kódok, továbbá a Mobil Banking szolgáltatás igénybevételeéhez szükséges adatai illetéktelen személy tudomására, birtokába ne juthassanak.

Ügyfél tudomással bír arról, hogy a mobil telekommunikációs szolgáltatás nem garantált eredményességgel működő telekommunikációs csatorna, melynek megfelelően tudomásul veszi, hogy a Mobil Banking szolgáltatás keretében Bank által küldött üzeneteknek az Ügyfél által megadott mobiltelefonszámra történő megérkezését, illetve a szolgáltatás keretében kezdeményezésre, indításra kerülő tranzakciók eredményességét a Bank nem garantálja.

Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy azon személy(ek), aki(k)nek az általa megadott mobiltelefonszámon a Mobil Banking szolgáltatás igénybevételehez hozzáférést biztosít, a Mobil Banking szolgáltatásra vonatkozó feltételeket megismerjék. Bank semminemű felelősséggel nem tartozik az Ügyfél jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettségének nem vagy nem megfelelő teljesítéséből eredően bekövetkező károkért.

Tekintettel Ügyfélnek az Általános Üzleti Feltételek jelen 12. pontja szerint fennálló tájékoztatási kötelezettségére, valamint arra, hogy a szolgáltatás keretében küldött üzenet megérkezésének előfeltétele, hogy az Ügyfél, illetve az értesítendő személy – szolgáltatásba bevont – mobil telekommunikációs készüléke üzenetek fogadására alkalmas (pl. bekapcsolt, feltöltött) állapotban legyen, Bank semmiféle felelősséggel nem tartozik az olyan károkért, amelyek az Ügyfél jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettségének nem vagy nem megfelelő teljesítéséből, illetve a mobil telekommunikációs eszköz üzenet fogadására alkalmatlan állapotából eredően érik Ügyfelet vagy az értesítendő személy(ek)e)t.

(\*\*Vállalkozás/Szervezet ügyfelek jelen Általános Üzleti Feltételek hatálybalépésének időpontjában kizárólag a Bank fiókjában kezdeményezhetik a szolgáltatás módosítását.)

### **12.6 Egyéb rendelkezések**

A Bank fenntartja a jogot arra, hogy a Mobil Banking szolgáltatás jelen Általános Üzleti Feltételekben rögzített általános és különös szerződési feltételeit, illetve a Mobil Banking Használati Útmutatót módosítsa, mely módosítás feltételeire és közzétételére, Ügyfélnek a módosítással kapcsolatos jogaira a jelen Általános Üzleti Feltételek 1. rész XIX. fejezetében foglaltak megfelelően irányadók.

### **12.7 Adatátadás**

Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Bank számítástechnikai rendszere által szolgáltatott adatok üzenetké alakítását és továbbítását (transzferálását) a Bank által ezzel megbízott transzfer szolgáltató (a továbbiakban: transzfer szolgáltató) végzi.

Az Ügyfél tudomással bír arról, hogy banktitoknak minősülő adatait a Mobil Banking szolgáltatás keretében és érdekében – a Mobil Banking szolgáltatás teljesítéséhez szükséges és elégséges mértékben – a Bank a transzfer szolgáltató és a mobil telekommunikációs szolgáltatók részére, továbbítás céljából megküldi.

A Mobil Banking szolgáltatás keretében továbbításra kerülő, a szolgáltatással kapcsolatban tudomásukra jutó adatok tekintetében a transzfer szolgáltatót és a mobil telekommunikációs szolgáltatókat a vonatkozó jogszabályok szerinti titoktartási kötelezettség terheli.

A Mobil Banking szolgáltatás keretében igénybe vehető egyes szolgáltatástípusokra vonatkozó különös rendelkezések

Az Ügyfél által mindenkor igénybe vehető szolgáltatástípusok, kezdeményezhető tranzakciók köre és igénybevételük módja a mindenkor hatályos Raiffeisen Mobil Banking Használati Útmutatóban kerül meghatározásra.

### **12.8 SMS-alapú információs szolgáltatás**

A Mobil Banking SMS-alapú információs szolgáltatás keretében – a Mobil Banking szolgáltatás Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott információs szolgáltatás – a Bank által a mobil telekommunikációs szolgáltatók hálózatán keresztül küldött SMS üzenet útján történik.

A Bank az igénylés benyújtását követően az Ügyfél által megjelölt mobiltelefonszámra küldött SMS üzenet útján jelzi a Mobil Banking szolgáltatás életbelépését.

A Mobil Banking szolgáltatás a nap 24 órájában fogad lekérdezést Ügyféltől és küld információt SMS útján.

## **3. A Raiffeisen Csoportba tartozó belföldi székhelyű vállalkozások**

| <b>Cégnév</b>                          |
|--|
| Raiffeisen Autó Lízing Kft.            |
| Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt. |
| Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft.    |
| Raiffeisen Lízing Zrt.                 |
| Raiffeisen Property Lízing Zrt.        |
| RB Kereskedőház Kft.                   |

## KISZERVEZÉSI LISTA

(2013. augusztus 1-től)

### **Pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó kiszervezett tevékenységek**

| Tevékenység  | Kiszervezett tevékenységet ellátó                                  |   | Időtartam                         | PSZÁF üsz.                                    |
|--|--|---|-----------------------------------|---|
|  | Név  | Székhely  |                                   |   |
| Bankkártyák megszemélyesítése  | Állami Nyomda Zrt.   | 1102 Budapest, Halom u. 5.  | 2003.09.01-jétől határozatlan     | 13471/1/2004                                  |
| Az ATM-ek számítógépes programja által a bankkártyához kapcsolódó adatok feldolgozása  | CJSC Ukrainian Processing Center                                   | Ukraine, Kyiv 04073 Moskovskiy ave 9, Blvd. 5., 2nd floor PO Box 65 | 2010.09.24-től 2015.12.31-ig      | 109721-2/2010                                 |
| SMS Banking szolgáltatás üzemeltetése  | Díjbeszedő Holding Zrt.  | 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.                                 | 2001.03.12-től határozatlan       | 25572/2/2003<br>13471/1/2004<br>128912/2/2011 |
| SWIFT szolgáltatás<br>Global Pay Plus szolgáltatás   | Centralised Raiffeisen International Services&Payments S.R.L       | B-dul Dimitrie Pompei, nr 9-9A, Bucharest                           | 2007.07.13-től 10 éves határozott | 28000/4/2007<br>36914-2/2011                  |
| Dokumentumok tárolása  | Iron Mountain Magyarország Kft.                                    | 1093 Budapest, Czuczor u. 10.                                       | 2004.01.16-től 2014.07.25-ig      | 5421/2/2004<br>117377-2/2011                  |
| Ügyfélküldemények, értesítők előállítás  | Drescher Magyarországi Direct Mailing Informatikai és Nyomdai Kft. | 1097 Budapest, Gyáli út 31.   | 2011.09.15-től határozatlan       | 129128-2/2009<br>153581-2/2011                |
| ügyfél dokumentumok, zúzdás anyagok átmeneti tárolása  | Gardia Logisztikai Kft.  | 1165 Budapest, Margit utca 114.                                     | 2009.01.05-től 2014.09.30-ig      | 169245-2/2011                                 |
| A fiókhálózat és a telefonos ügyfélszolgálat ellenőrzése és az erre vonatkozó adatok rögzítése   | ClientFirst Consulting Kft.  | 1073 Budapest, Erzsébet krt. 15.                                    | 2011.11.15-től határozatlan       | 174102-2/2011                                 |
| BTL marketing és reklámszolgáltatási tevékenység   | Kompress Nyomdaipari Kft.  | 2900 Komárom, Vállalkozók útja 8.                                   | 2009.07.16-től határozatlan       | 108784-2/2009                                 |
| CRM tevékenységgel kapcsolatos kommunikációs szolgáltatás nyújtása   | LEAD Generation Kft.   | 1026 Budapest, Lepke u. 8.  | 2010.11.26-től határozatlan       | 18734-1/2011                                  |
| Kötelezetti jogviszonyban álló ügyfelek használatában, őrzésében lévő fedezetek (ingóságok, ingatlanok, árukészletek, közraktározott tételek) helyszíni ellenőrzésével kapcsolatos feladatok | Deep Water Kft.  | 8130 Enying, Alsótekeres 0253/42 hrsz                               | 2010.11.09-től határozatlan       | 1716-1/2011                                   |
| Földhivatali iratok szállítása és benyújtása   | Exped Kft.   | 1093 Budapest, Vámház krt. 11.                                      | 2011.06.18-től 2014.06.18-ig      | 65003-2/2011                                  |
| Iratkezelési feladatok   | PQS International Hungary Kft.                                     | 1117 Budapest, Soproni út 19.                                       | 2012.10.17-től 2016.03.31-ig      |   |
| Hatósági dokumentumok feldolgozása, digitalizálása   | DoqSys Szolgáltató Kft.  | 2113 Erdőkertes, Csíz utca 18.                                      | 2013.06.12-től határozatlan időre |   |

**Befektetési és kiegészítő befektetési szolgáltatásokhoz kapcsolódó  
kiszervezett tevékenységek**

| Tevékenység  | Kiszervezett tevékenységet ellátó   |                                   | Időtartam                               | Pszáf üsz.                     |
|--|---|-----------------------------------|---|--------------------------------|
|  | Név   | Székhely                          |   |                                |
| Dokumentumok tárolása  | Iron Mountain<br>Magyarország Kft.  | 1093 Budapest,<br>Czuczor u. 10.  | 2004.01.16-tól<br>2014.07.25-ig         | 5421-2/2004<br>117377-2/2011   |
| GTS-Global Treasury System,<br>WSS-Wall Street System,<br>Bloomberg, Reuters<br>rendszerek működtetése | Raiffeisen Zentralbank<br>Österreich  | 1030 Vienna,<br>Am Stadtpark 9.   | 2008.12.08-tól<br>10 éves<br>határozott | 75969-3/2009                   |
| Ügyfélküldemények, értesítők<br>előállítás   | Drescher Magyarországi<br>Direct Mailing<br>Informatikai és Nyomdai<br>Kft. | 1097 Budapest,<br>Gyáli út 31.    | 2011.09.15-től<br>határozatlan          | 129128-2/2009<br>153581-2/2011 |
| Iratkezelési feladatok   | PQS International<br>Hungary Kft.   | 1117 Budapest,<br>Soproni út 19.  | 2012.10.17-től<br>2016.03.31-ig         |                                |
| Hatósági dokumentumok<br>feldolgozása, digitalizálása  | DoqSys Szolgáltató Kft.   | 2113 Erdőkertes, Csíz<br>utca 18. | 2013.06.12-től<br>határozatlan<br>időre |                                |

## 4. A Központi Hitelinformációs Rendszer adatkezeléséről és a lehetséges jogorvoslatokról szóló tájékoztató

A központi hitelinformációs rendszerben (a továbbiakban: KHR) nyilvántartott adatok kezelésének célja a hitelképesség megalapozottabb megítélése, valamint a felelős hitelezés feltételei teljesítésének és a hitelezési kockázat csökkentésének előmozdítása az adósok és a referenciaadat-szolgáltatók (a továbbiakban: referenciaadat-szolgáltató) biztonságának érdekében.

### 1. Természetes személyekre vonatkozó rendelkezések

**1.** A KHR-ről szóló 2011. évi CXXII. törvény (a továbbiakban: Törvény) bevezette a teljeskörű lakossági hitelnyilvántartást. A referenciaadat-szolgáltató nemcsak a fizetési kötelezettség elmulasztása, valamint a visszaélés eseteiben köteles átadni a referenciaadatokat, hanem a természetes személlyel történő szerződés megkötését követően is haladéktalanul köteles írásban továbbítani azokat a KHR részére. A referenciaadat-szolgáltató adatátadási kötelezettsége a már átadott referenciaadatok módosulása esetében is fennáll.

**2.** A Törvény értelmében a referenciaadat-szolgáltatási kötelezettség az alábbi ügyletekre vonatkozik (adatszolgáltatás tárgyát képező szerződések):

- Pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés; ahol a pénzügyi szolgáltatás a Hpt.-ben meghatározott hitel és pénzkölcsön nyújtása; pénzügyi lízing; olyan papír alapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (például papír alapú utazási csekk, váltó) kibocsátása, illetve az ezzel kapcsolatos szolgáltatás nyújtása, amely nem minősül pénzforgalmi szolgáltatásnak; kezesség és bankgarancia vállalása, valamint egyéb bankári kötelezettség vállalása (ideértve a biztosítokról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény 3. § (1) bekezdés 29. pontja és 5. § (6) bekezdés d) pontja szerinti jelzáloghitelezést és a közraktárakról szóló 1996. évi XLVIII. törvény 28. §-a szerinti kölcsönnyújtást);
- A tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (a továbbiakban: Tpt.) szerinti értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződés;
- A befektetési hitel nyújtására vonatkozó szerződés, ahol a befektetési hitel a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény szerinti hitel;
- A jogszabályban meghatározott hallgatói hitelszerződés (86/2006. IV.12. Kormányrendelet).

### 3. A szerződéses jogviszony létesítését követően átadásra kerülő referenciaadatok – „pozitív lista”

Amennyiben bármely, fent részletezett adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés megkötésre kerül, a referenciaadat-szolgáltató köteles a szerződést kötő természetes személy alábbi adatait a KHR részére átadni: név, születési név, születési idő, hely; anyja születési neve; személyi igazolvány (útlevél) szám vagy egyéb, a személyazonosság igazolására a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerint alkalmas igazolvány száma; lakcím; levelezési cím; elektronikus levelezési cím; a szerződés típusa és azonosítója (száma); a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja; ügyféli minőség (adós, adóstárs); a szerződés összege, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága.

### 4. Adatkezelés időtartama „pozitív lista” esetén

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a fenti 1.3. pont szerint az ún. pozitív listaként kapott referenciaadatokat a szerződés megszűnését követően haladéktalanul és vissza nem állítható módon törli, kivéve ha a szerződést kötő természetes személy írásban kéri a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozást, hogy az adatait a szerződéses jogviszony megszűnését követően még legfeljebb öt évig tartsa nyilván. A nyilatkozatot a szerződés érvényessége alatt a referenciaadat-szolgáltatónál lehet megtenni, a szerződés lejáratát követően a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére kell megküldeni. A nyilatkozat írásban bármikor – a szerződéses jogviszony fennállása alatt a referenciaadat-szolgáltató útján, azt követően a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnál közvetlenül – visszavonható.

### 5. A referenciaadat szolgáltatások köre – „negatív lista”

(a) A Törvény értelmében, a referenciaadat-szolgáltató írásban átadja a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére annak a természetes személynek az alábbi 6.(a) pontban meghatározott referenciaadatait, aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés napján érvényes, legkisebb összegű havi minimálbért, és ezen minimálbér összegét meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt. Ugyanazon személy szerződésességét több jogviszony egyidejű fennállása esetén jogviszonyonként külön-külön kell figyelembe venni. Az értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződés esetén a meg nem fizetett tartozást a Tpt. 169. §-ában foglaltak megfelelő alkalmazásával kell megállapítani, azaz a kölcsönbeadás és az esedékesség napjainak árfolyamai közül a magasabbat kell figyelembe venni.

- (b) A Törvény értelmében a referenciaadat-szolgáltató írásban átadja a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére annak a természetes személynek az alábbi 6.(b) pontban meghatározott referenciaadatait, aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés megkötésének kezdeményezése során
- valótlan adatot közöl, és ez okirattal bizonyítható, illetve
  - hamis vagy hamisított okirat használata miatt a bíróság jogerős határozatában a 2013. június 30-ig hatályban volt, a Büntető Törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. törvény (a továbbiakban: 1978. évi IV. törvény) 274-277. §-ában vagy a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (a továbbiakban: Btk.) 342., 343., 345. és 346. §-ában meghatározott bűncselekmény elkövetését állapítja meg.
- (c) A Törvény értelmében a referenciaadat-szolgáltató írásban átadja a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére annak a természetes személynek az alábbi 6.(c) pontban meghatározott referenciaadatait, akivel szemben a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata miatt a bíróság jogerős határozatában a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvény 313/C. §-ában vagy a Btk. 374. § (5) bekezdésében és 393. §-ában meghatározott bűncselekmény elkövetését állapítja meg.

## **6. Lejárt tartozás illetve visszaélések miatt átadásra kerülő referenciaadatok – „negatív lista”**

- (a) A fenti 5. (a) pontban meghatározott esetben a referenciaadat-szolgáltató köteles a szerződést kötő természetes személy alábbi adatait a KHR részére átadni: név; születési név; születési idő, hely; anyja születési neve; személyi igazolvány (útlevél) szám vagy egyéb, a személyazonosság igazolására a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerint alkalmas igazolvány száma; lakcím; levelezési cím; elektronikus levelezési cím; a szerződés típusa és azonosítója (száma); a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja; ügyféli minőség (adós, adóstárs); a szerződés összege, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága; a Törvény szerinti késedelembe esés időpontja; a Törvény szerinti késedelembe esés bekövetkezésekor fennálló lejárt és meg nem fizetett tartozás összege, a lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének módja és időpontja, a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés, előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, pénzneme; fennálló tőketartozás összege és pénzneme.
- (b) A fenti 5. (b) pontban meghatározott esetben a referenciaadat-szolgáltató köteles a szerződést kötő természetes személy alábbi adatait a KHR részére átadni: név; születési név; születési idő, hely; anyja születési neve; személyi igazolvány (útlevél) szám vagy egyéb, a személyazonosság igazolására a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerint alkalmas igazolvány száma; lakcím; levelezési cím; elektronikus levelezési cím; az igénylés elutasításának időpontja, indoka; okirati bizonyítékok; jogerős bírósági határozat száma, az eljáró bíróság megnevezése, a határozat rendelkező részének tartalma.
- (c) A fenti 5. (c) pontban meghatározott esetben a referenciaadat-szolgáltató köteles a szerződést kötő természetes személy alábbi adatait a KHR részére átadni: név; születési név; születési idő, hely; anyja születési neve; személyi igazolvány (útlevél) szám vagy egyéb, a személyazonosság igazolására a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerint alkalmas igazolvány száma; lakcím; levelezési cím; elektronikus levelezési cím; a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz típusa és azonosítója (száma); a letiltás időpontja; a letiltott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel végrehajtott műveletek időpontja, száma, összege; a jogosulatlan felhasználások száma; az okozott kár összege; a bírósági határozat jogerőre emelkedésének időpontja; perre utaló megjegyzés.

## **7. Adatkezelés időtartama – „negatív lista”**

**7.1.** A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a referenciaadatokat öt évig kezeli, az alábbi esetek kivételével:

- az átadott adatot haladéktalanul és véglegesen törli, ha a referenciaadat-szolgáltató nem állapítható meg, vagy ha a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás tudomására jut, hogy referencia-adat jogellenesen került a KHR-be;
- az az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésből eredő késedelmes tartozás teljesítése esetén a késedelmes a tartozás teljesítésétől számított 1 év elteltével haladéktalanul és vissza nem állítható módon törli a fenti 6. (a) pont szerinti adatot.

**7.2.** Az ötéves időtartam számításának kezdete:

- a fenti 5. (a) pont szerinti esetben amennyiben a késedelmes tartozás nem került megfizetésre, a referenciaadat átadásának napjától számított ötödik év vége (ebben az esetben a szerződés adatai az átadást követő tíz év letelte után kerülnek törlésre a KHR-ből);
- a fenti 5. (b) és 5. (c) pontokban meghatározott esetekben az adatátadás időpontja

## **8. Referenciaadatok lekérdezhetősége - tiltása**

**8.1.** A referenciaadat-szolgáltató a szerződés megkötését követően köteles a KHR részére átadni fenti 1.3. pontban meghatározott referenciaadatokat. Ezen referenciaadatok átadását megelőzően az ügyfélnek nyilatkoznia kell, hogy hozzájárul-e ahhoz, hogy a KHR-ből más referenciaadat-szolgáltató az adatait (pozitív lista) lekérdezze. Amennyiben a lekérdezhetőséghez nem járul hozzá, a KHR a hozzájárulás megtagadását tartalmazza. A negatív listával kapcsolatos adatok

lekérdezését nem lehet megtagadni. A természetes személy ügyfél nyilatkozata a természetes személy ügyfél valamennyi adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésére vonatkozik. Amennyiben a természetes személy ügyfél az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésére vonatkozásában e nyilatkozat tartalmán a későbbiek során változtat, és az írásbeli hozzájárulását visszavonja, vagy megadja, úgy minden esetben a természetes személy ügyfél időben később keletkezett írásbeli nyilatkozata lesz irányadó minden adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésére.

**8.2.** Az adatok más referenciaadat-szolgáltató általi lekérdezhetőségének megtagadása esetén a KHR részére a referenciaadat-szolgáltató a fenti 1.3. pontban meghatározott referenciaadatokon túlmenően – a hozzájárulás megtagadásával kapcsolatban – az alábbi adatokat adja át a KHR-nek: a nyilatkozat kelte (hely, dátum); a referenciaadat-szolgáltató azonosító adatai; az ügyfél azonosító adatai; a hozzájárulás megtagadására utaló megjegyzés.

## **II. Vállalkozásokra vonatkozó rendelkezések**

**1.** A Törvény előírja, hogy a vállalkozásokkal (a továbbiakban a jelen fejezetben: Ügyfél) megkötött, az alábbiakban felsorolt szerződések (adatszolgáltatás tárgyát képező szerződések) és az Ügyfél – a II./3. pontban részletezett – referenciaadatait a II./2. pontban foglalt esetekben a Bank köteles átadni a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére.

Vállalkozás alatt értendő a gazdasági társaság, a fióktelep, az európai részvénytársaság, a szövetkezet, az európai szövetkezet, az európai gazdasági egyesülés, a lakásszövetkezet és az egyéni vállalkozó, ide nem értve a referenciaadat-szolgáltatót.

A Bank mint referenciaadat-szolgáltató az alábbi, adatszolgáltatás tárgyát képező szerződések megkötését követően a II.3 pontban meghatározott adatokat köteles átadni a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére:

- a) hitel és pénzkölcsön nyújtása;
- b) pénzügyi lízing;
- c) olyan papír alapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (például papír alapú utazási csekk, váltó) kibocsátása, illetve az ezzel kapcsolatos szolgáltatás nyújtása (pl. bankkártya, csekk, DirektNet, REX), amely nem minősül pénzforgalmi szolgáltatásnak;
- d) kezesség és bankgarancia vállalása, valamint egyéb bankári kötelezettség vállalása
- e) befektetési hitel nyújtása
- f) értékpapír-kölcsönzés.

**2.** A Bank az alábbi esetekben továbbítja az Ügyfél referenciaadatait a KHR-be:

**2.1** Ha az Ügyfél az 1. pontban felsorolt bármely, adatszolgáltatás tárgyát képező szerződést köt a Bankkal, akkor a II./3.1. és II./3.2 a)-d). pontokban foglalt adatokat továbbítja Bank a KHR hitelszerződés-nyilvántartó alrendszerének teljes listás adatbázisába, amely valamennyi hitelnyújtó valamennyi ügyfelének ilyen adatát tartalmazza;

**2.2** Ha az Ügyfél az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben vállalt fizetési kötelezettségeinek oly módon nem tesz eleget, hogy lejárt és meg nem fizetett tartozása több mint 30 (harminc) napon keresztül fennáll, akkor Bank a II./3.1. és II./3.2. pontokban foglalt adatokat megküldi a KHR sorbanállás-nyilvántartó alrendszerének negatív listás adatbázisába;

**2.3** Ha a Bank az Ügyfél bármely fizetési számlájával szemben – fedezethiány miatt – 30 (harminc) napot meghaladó időszak alatt, megszakítás nélkül, egy millió forintnál nagyobb összegű sorba állított követelést tart nyilván, akkor II./3.1. és II./3.3. pontokban foglalt adatokat megküldi a KHR sorbanállás-nyilvántartó alrendszerének negatív listás adatbázisába;

**2.4** Ha az Ügyfél a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződésben vállalt kötelezettségét megszegte, és emiatt a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződést Bank felmondta vagy felfüggesztette, akkor a II./3.1. és II./3.4. pontokban foglalt adatokat megküldi a KHR-be;

**2.5** Ha az Ügyfél bármely KHR-ben rögzített referenciaadataiban változás áll be.

**3.** Az Ügyféllel kapcsolatos referenciaadatok a következők:

**3.1** Azonosító adatok:

- a) cégnév, név,
- b) székhely,
- c) cégjegyzékszám, egyéni vállalkozói igazolvány szám,
- d) adószám.

**3.2** A II./1. pontban foglalt adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésekre vonatkozó adatok:

- a) a szerződés típusa és azonosítója (száma),
- b) a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja,
- c) a szerződés megszűnésének módja,
- d) a szerződés összege, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja,
- e) a fenti 2.2. pontban írt feltételek bekövetkezésének időpontja,
- f) a fenti 2.2. pontban írt feltételek bekövetkezésakor fennálló lejárt és meg nem fizetett tartozás összege,
- g) a lejárt és meg nem fizetett tartozás esedékességének időpontja és összege,
- h) a lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének időpontja és módja,
- i) a követelés másik referenciaadat-szolgáltató (pl. másik bank) részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés,



- j) előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, valamint pénzneme,
- k) fennálló tőketartozás összege és pénzneme.

**3.3** Azon pénzforgalmi számlákkal kapcsolatos adatok, amelyeken sorba állított követeléseket tartottak nyilván:

- a) a pénzforgalmi számla vezetésére vonatkozó szerződés azonosítója (száma),
- b) a sorba állított követelések összege és devizaneme,
- c) a követelések sorba állításának kezdő és megszűnési időpontja,
- d) perre utaló megjegyzés.

**3.4** A készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (pl.: bankkártya) elfogadására irányuló szerződésre vonatkozó adatok:

- a) a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének, felfüggesztésének időpontja,
- b) perre utaló megjegyzés.

**4.** A KHR az Ügyfél referenciaadatait öt évig kezeli, azonban az átadott adatot haladéktalanul és véglegesen törli, ha a referenciaadat-szolgáltató nem állapítható meg, vagy ha tudomására jut, hogy a referencia-adat jogellenesen került a KHR-be.

Az ötéves időtartam számításának kezdete:

- a fenti II.2.2 pont szerinti esetben, amennyiben a késedelmes tartozás nem került megfizetésre, az adatátadás időpontjától számított ötödik év vége;
- a fenti II.2.4 pont szerinti esetben az adat átadásának időpontja;
- a fenti II.2.3 pont szerinti esetben a követelések sorba állításának megszűnési időpontja;
- az Ügyfél pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződése megszűnésének időpontja.

Az öt év letelte után a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a referenciaadatokat véglegesen és vissza nem állítható módon törli.

**5.** A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás az Ügyfélről nyilvántartott, általa kezelt referenciaadatokat a Bankon kívül más referenciaadat-szolgáltató részére, annak – a megismerni kívánt referenciaadatok pontos körét és az adatkérés célját megjelölő – kérelmére átadhatja.

### **III. Ügyfélvédelem, jogorvoslati rendszer**

**1.** Bármely referenciaadat-szolgáltatónál bárki jogosult tájékoztatást kérni arról, hogy milyen adatai szerepelnek a KHR-ben, és ezen adatait mely referenciaadat-szolgáltató adta át. A KHR-ben nyilvántartott saját adatait, valamint az arról szóló információt, hogy ki, mikor és milyen jogcímen fért hozzá ezen adatokhoz, a nyilvántartott személy korlátozás nélkül megismerheti, ezért költségtérítés és egyéb díj nem számolható fel. A referenciaadat-szolgáltató a tájékoztatás iránti kérelmet a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül továbbítja, amely három napon belül a kért adatokat zárt módon megküldi a referenciaadat-szolgáltatónak. A referenciaadat-szolgáltató az adatokat a kézhezvételt követően ugyancsak zárt módon, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül eljuttatja a kérelmezőnek. A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a tájékoztatási kötelezettségét –ha a nyilvántartott személy ezt kéri – elektronikus adatközlés útján is teljesítheti.

**2.** Valamennyi olyan természetes személy, illetve vállalkozás, akinek vagy amelynek referenciaadatait a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás kezeli (a továbbiakban: nyilvántartott személy) kifogással élhet referenciaadatainak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt átadása, azoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás által történő kezelése ellen, valamint kérheti adatainak helyesbítését, illetve törlését.

**3.** A fenti III.2 pont szerinti kifogást írásban a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak átadó referenciaadat-szolgáltatóhoz vagy közvetlenül a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozáshoz kell benyújtani.

**4.** Amennyiben a kifogást a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére küldi meg a nyilvántartott személy, a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás megküldi azt az adatot átadó referenciaadat-szolgáltató számára. Ez alól kivételt jelent, ha a referenciaadat-szolgáltató jogutód nélkül megszűnt és a követelés átruházása nem történt meg, vagy az adatot szolgáltató nem azonosítható be, ebben az esetben a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás vizsgálja ki a kifogást.

**5.** A kifogást a referenciaadat-szolgáltatónak és a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak kötelessége a kézhezvételt követő öt munkanapon belül kivizsgálnia, és annak eredményéről a kifogást emelő írásban a vizsgálat lezárását követően haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatnia.

**6.** Amennyiben a referenciaadat-szolgáltató a kifogásnak helyt ad, haladéktalanul, de legkésőbb öt munkanapon belül köteles a helyesbített vagy törlendő referenciaadatot – a nyilvántartott személy egyidejű értesítése mellett – a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére átadni, amely a változást haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül köteles átvezetni.

**7.** A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a helyesbítésről vagy törlésről haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül köteles értesíteni az összes olyan referenciaadat-szolgáltatót, amely részére a kifogást emelő személyről a helyesbítést vagy törlést megelőzően referenciaadatot továbbított.

**8.** A KHR-ben nyilvántartott személy referenciaadatainak jogellenes átadása és kezelése miatt, illetőleg azok helyesbítése vagy törlése céljából a referenciaadat-szolgáltató és a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás ellen keresetet indíthat. A

keresetlevelet a III./5. pontban meghatározott tájékoztató kézhezvételét követő harminc napon belül a kifogást emelő nyilvántartott személy lakóhelye szerint illetékes *járásbírósághoz* kell benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. E határidő elmulasztása miatt igazolásnak van helye.

**9.** A kifogást emelő nyilvántartott személyt a keresetindítási jog akkor is megilleti, ha a referenciaadat-szolgáltató, illetve a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a Törvényben meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget. A keresetlevél benyújtására nyitva álló határidőt ez esetben a tájékoztatási kötelezettségre megállapított határidő leteltétől kell számítani.

**10.** Esetleges perre a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) rendelkezéseit a Törvényben foglalt eltéréssel kell alkalmazni.

**11.** A bíróság a keresetlevelet haladéktalanul, de legkésőbb a bírósághoz érkezésétől számított három munkanapon belül megvizsgálja és – amennyiben a keresetlevél a tárgyalás kitűzésére alkalmas – intézkedik a tárgyalási határnap kitűzéséről. A tárgyalást úgy kell kitűzni, hogy az első tárgyalás legkésőbb a keresetlevélnek a bírósághoz való érkezését követő nyolc munkanapon belül megtartható legyen. Ha a keresetlevél csak a bíróság intézkedése alapján válik alkalmassá a tárgyalás kitűzésére (Pp. 124. §), akkor a tárgyalás kitűzésére előírt határidő kezdő időpontját ettől az időponttól kell számítani. A tárgyalás elhalasztása esetén a folytatólagos tárgyalást nyolc napon belül kell megtartani.

**12.** A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás az eljárás jogerős befejezéséig a per megindítására vonatkozó adatot a vitatott referenciaadattal együtt köteles nyilvántartani.

**13.** A bíróság már a tárgyalás előkészítése során végzéssel ideiglenes intézkedésként elrendelheti a referenciaadatok zárolását. Amennyiben ezt a bíróság elrendeli, az erről szóló határozat kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül a referenciaadatokat zárolni kell. Ebben az esetben referenciaadat a referenciaadat-szolgáltató számára nem továbbítható, azokat kizárólag a bírósági eljárás lefolytatása céljából kezelheti a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás.

**14.** A perben a keresetet más keresettel összekapcsolni vagy a pert más perrel egyesíteni nem lehet, továbbá a perben viszontkeresetnek nincs helye. A perben az eljárás szünetelésének csak a Pp. 137. § (1) bekezdésének c) és d) pontja esetében van helye.

**15.** A referenciaadat-szolgáltatónak illetve a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a referenciaadat átadásnak, illetve KHR-ben történő adatkezelésnek a Törvényben meghatározott feltételei fennálltak.

**16.** Ha az első fokú ítélet a referenciaadat törlését rendelte el, az ítélet jogerőre emelkedéséig a referenciaadatokat zárolva kell tartani, ha erről a bíróság korábban döntött.

**17.** A referenciaadat zárolását, a zárolás megszüntetését, illetve a referenciaadat helyesbítését, törlését a bíróság erre vonatkozó jogerős határozatának kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül végre kell hajtani. A bíróság a referenciaadat módosítására vagy törlésére vonatkozó jogerős határozatát a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének is megküldi.

Kiadja: Raiffeisen Bank Zrt.

Felelős kiadó: Mag. Heinz Wiedner vezérigazgató