

## HIRDETMÉNY

### Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) keresztül igénybe vehető szolgáltatásokról

Hatályos 2024. május 13-tól

Valamennyi ügyfél a Raiffeisen Direkt (telefonos ügyfélszolgálat) szolgáltatását – annak aktiválását követően - veheti igénybe. A Raiffeisen Direkten végezhető tranzakciók az ügyfél vagy rendelkezésre jogosult megfelelő azonosításához kötöttek.

#### I. Lakossági és Prémium ügyfelek által elérhető szolgáltatások

<b>Munkanapokon 6.00-22.00 között</b> <b>óra</b>	korlátozás nélkül igénybe vehető
<b>Munkaszüneti napokon és hétvégén 6.00- 22.00 óra között</b>	<u>Direkt Csatornákkal kapcsolatban:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- DirektPin kód tiltása</li><li>- DirekNet tiltás</li><li>- Tájékoztatás Direkt kódok állapotáról</li><li>- Token szétrendelése</li><li>- Mobil token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás</li></ul> <u>Bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bankkártya aktiválás</li><li>- Bankkártya letiltás, bankkártya használatának felfüggesztése (átmenti blokkolása), bankkártya felfüggesztésének feloldása</li><li>- Limitmódosítás</li><li>- Bankkártyával történő, internetes kereskedelemben való vásárlás lehetőségének letiltása, letiltás feloldása és ilyen letiltás lehetőségéről való tájékoztatás</li><li>- Bankkártya megújítás lemondása és a bankkártya megújítás lemondásának visszavonása,</li><li>- Bankkártya reklamáció rögzítése</li><li>- Tájékoztatás a kártyahasználati limitről, a Bankkártya és/vagy a PIN kód elkészültéről, bankkártya státuszáról, típusáról, bankkártya tranzakciókról,</li><li>- Bankkártyának egy másik, Banknál vezetett fizetési számlához rendelése (bankkártyához rendelt számlaszám megváltoztatása)</li><li>- Pótkártya igénylése</li><li>- További bankkártya igénylése</li></ul> <u>Betétügyletekkel kapcsolatos műveletek:</u>

- Betét lejárat előtti visszafizetése (betétfeltörés),
- Betétlejáratás

Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek:

- Eseti átutalási megbízás forintban
- Tájékoztatás IBAN formátumú számlaszámról
- Állandó átutalási megbízás
- Állandó átutalási megbízás módosítása
- Számlával kapcsolatos tájékoztatások (a számlaszám, devizanem, típus, számlacsomag, számlaegyenleg, zárolt tételek, nem jóváhagyott tranzakció gyanúja esetén számlatörténet)
- Teljes számlaegyenleg zárolása, Zárolás módosítása, Zárolás törlése, Zárolás ügyfél kérésére (bármekkora összeg, nem csak a teljes egyenleg)

Mobil Banking-gel kapcsolatos szolgáltatások:

- Meglévő Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás módosítása
- Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás igénylése
- Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás megszüntetése
- Tájékoztatás az ügyfél meglévő Raiffeisen Mobil Banking szerződésével kapcsolatban

Adatok módosítása:

- E-mail cím módosítása, új e-mail cím megadása
- Levelezési cím módosítása
- Kapcsolattartás nyelvének módosítása
- Telefonszám módosítása

Hitelkártyával kapcsolatos műveletek:

- Hitelkártyával kapcsolatos tájékoztatás (keretösszeg, zárasi egyenleg, kamatozás)
- Hitelkártya pénzvisszatérítésre vonatkozó regisztráció

Biztosítás:

- Csatlakozás a csoportos biztosításokhoz
- Tájékoztatás azon biztosítás meglétéről, melyhez az Ügyfél csatlakozott
- Panasz közlése és információ nyújtása a panasz kivizsgálásának eredményéről

Egyéb:

- Tájékoztatás ATM-ből lévő készpénzösszegekről
- Széf kulcs elhagyásának bejelentése
- MNB azonosítóról történő tájékoztatás
- Hozzájárulás és hozzájárulás visszavonása a marketing- és reklámanyagok küldéséhez
- Kutatási célú megkeresések engedélyezése/tiltása
- Személyi okmányok tiltása

<b>Minden nap 22.00 és 6.00 óra között elérhető műveletek</b>	<p><u>Direkt Csatornákkal kapcsolatban:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- DirektPin kód tiltása</li><li>- DiretkNet tiltás</li><li>- Token szétrendelése</li><li>- Mobil token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás</li></ul> <p><u>Bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bankkártya letiltás, bankkártya használatának felfüggesztése (átmenti blokkolása), bankkártya felfüggesztésének feloldása</li><li>- Bankkártyával történő, internetes kereskedelemben való vásárlás lehetőségének letiltása, és ilyen letiltási lehetőségről való tájékoztatás</li></ul> <p><u>Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nem jóváhagyott tranzakció gyanúja esetén számlatörténet</li></ul>
---	---

## II. Kiemelt Magánügyfelek (Private Banking) által elérhető szolgáltatások

<p><b>Munkanapokon 8.00-20.00 óra között</b></p>	<p>korlátozás nélkül igénybe vehető</p>
<p><b>Munkanapokon 6.00-8.00 óra között és 20.00-22.00 között, valamint munkaszüneti napokon és hétvégén 6.00-22.00 óra között</b></p>	<p><u>Direkt Csatornákkal kapcsolatban:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direkt Pin kód tiltása</li> <li>- DirektNet tiltás</li> <li>- Tájékoztatás Direkt kódok állapotáról</li> <li>- Raiffeisen Hardver Token, Raiffeisen Mobil Token tiltás</li> </ul> <p><u>Bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bankkártya aktiválás</li> <li>- Bankkártya letiltás, bankkártya használatának felfüggesztése (átmenti blokkolása), bankkártya felfüggesztésének feloldása</li> <li>- Limitmódosítás</li> <li>- Bankkártyával történő, internetes kereskedelemben való vásárlás lehetőségének letiltása, letiltás feloldása és ilyen letiltás lehetőségéről való tájékoztatás</li> <li>- Bankkártya reklamáció rögzítése</li> <li>- Tájékoztatás a kártyahasználati limitről, a Bankkártya és/vagy a PIN kód elkészültéről, bankkártya státuszáról, típusáról, bankkártya tranzakciókról, információ Utasbiztosításról</li> <li>- Bankkártyának egy másik, Banknál vezetett fizetési számlához rendelése (bankkártyához rendelt számlaszám megváltoztatása)</li> </ul> <p><u>Egyéb:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tájékoztatás ATM-ből lévő készpénzösszegekről</li> <li>- Széf kulcs elhagyásának bejelentése</li> <li>- Személyi okmányok tiltása</li> <li>- Egyedi kód tiltás</li> <li>- Egyenleg lekérdezés</li> <li>- Panasz rögzítés</li> </ul>
<p><b>Minden nap 22.00 és 6.00 óra között elérhető műveletek</b></p>	<p><u>Direkt Csatornákkal kapcsolatban:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DirektPin kód tiltása</li> <li>- DirektNet tiltás</li> <li>- Raiffeisen Hardver Token, Raiffeisen Mobil Token tiltás</li> </ul> <p><u>Bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bankkártya letiltás, bankkártya használatának felfüggesztése (átmenti blokkolása), bankkártya felfüggesztésének feloldása</li> <li>- bankkártyával történő, internetes kereskedelemben való vásárlás lehetőségének letiltása, és ilyen letiltási lehetőségről való tájékoztatás</li> </ul> <p><u>Egyéb:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Személyi okmányok tiltása</li> </ul>
--	--

### III. Vállalati ügyfelek által elérhető szolgáltatások

<b>Munkanapokon 6.00-22.00 óra között</b>	korlátozás nélkül igénybe vehető
<b>Munkaszüneti napokon és hétfőn 6.00- 22.00 óra között</b>	<p><u>Direkt Csatornákkal kapcsolatban:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DirektPin kód tiltása</li> <li>- DirekNet tiltás</li> <li>- Tájékoztatás Direkt kódok állapotáról</li> <li>- Token szétrendelése</li> <li>- Mobil token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás</li> </ul> <p><u>Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Átvezetés saját számlák között</li> <li>- Forint utalás</li> <li>- Állandó átutalási megbízás rögzítése, módosítása</li> <li>- Számlával kapcsolatos tájékoztatások (a számlaszám, devizanem, típus, számlacsomag, számlaegyenleg, zárolt tételek, nem jóváhagyott tranzakció gyanúja esetén számlatörténet)</li> <li>- Tájékoztatás IBAN formátumú számlaszámról</li> <li>- Teljes számlaegyenleg zárolása, zárolás módosítása, törlése, zárolás ügyfél kérésére (bármekkora összeg, nem csak a teljes egyenleg),</li> </ul> <p><u>Üzleti bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tájékoztatás a bankkártya státuszáról, típusáról, a bankkártya tranzakciókról, kártyahasználati limitről, a bankkártya és/vagy a PIN kód elkészültéről</li> <li>- Bankkártya aktiválás</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bankkártya letiltás, bankkártya használatának felfüggesztése (átmenti blokkolása), bankkártya felfüggesztésének feloldása</li> <li>- Limitmódosítás</li> <li>- Bankkártyával történő internetes kereskedelemben való vásárlás lehetőségének ki- és bekapcsolása</li> <li>- Bankkártyához kapcsolt számlaszám megváltoztatása</li> <li>- Pótkártya igénylése</li> <li>- Bankkártya reklamáció rögzítése</li> </ul> <p><u>Betétügyletekkel kapcsolatos műveletek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tájékoztatás a lekötött betétről</li> <li>- Betétlekötés és a betét lejárat előtti visszafizetése (betétfeltörés),</li> </ul> <p><u>Mobil Banking-gel kapcsolatos szolgáltatások:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás igénylése, módosítása, megszüntetése</li> <li>- Tájékoztatás a Raiffeisen Mobil Banking szerződéssel kapcsolatban</li> </ul> <p><u>Adatok módosítása céges adatokban (kizárólag kisvállalati ügyfelek):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vállalkozás postai levelezési címének módosítása</li> <li>- Vállalkozás e-mail címének rögzítése, módosítása</li> <li>- Marketing megkeresés e-mail-es csatornán történő tiltása</li> </ul> <p><u>Adatok módosítása cég felett rendelkezők/ adataiban (kis- és közép- és nagyvállalatok):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meghatalmazott személyes adatainak megtekintése</li> <li>- Meghatalmazott e-mail címének módosítása</li> <li>- Meghatalmazott értesítési telefonszámának módosítása</li> <li>- Meghatalmazotthoz tartozó levelezési nyelv módosítása</li> <li>- Személyi okmányok tiltása</li> </ul> <p><u>Egyéb:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tájékoztatás ATM-ből lévő készpénzösszegekről</li> <li>- Széf kulcs elhagyásának bejelentése</li> <li>- Panasz közlése és információ nyújtása a panasz kivizsgálásának eredményéről</li> </ul>
<p><b>Minden nap 22.00 és 6.00 óra között</b></p>	<p><u>Direkt Csatornákkal kapcsolatban:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DirektPin kód tiltása</li> </ul>

<b>elérhető műveletek</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- DirekNet tiltás</li><li>- Token szétrendelése</li><li>- Mobil token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás</li></ul> <p><u>Üzleti bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bankkártya letiltás, bankkártya használatának felfüggesztése (átmenti blokkolása), bankkártya felfüggesztésének feloldása</li><li>- Bankkártyával történő, internetes kereskedelemben való vásárlás lehetőségének letiltása, és ilyen letiltási lehetőségről való tájékoztatás</li></ul> <p><u>Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nem jóváhagyott tranzakció gyanúja esetén számlatörténet ellenőrzése</li></ul> <p><u>Egyéb:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Személyi okmányok tiltása</li></ul>
---------------------------	--

**Raiffeisen Bank Zrt.**