

HIRDETMÉNY

Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) keresztül igénybe vehető szolgáltatásokról

Hatályos 2025. május 13-tól

(Meghirdetve: 2025. május 12.)

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.

A Bank 2025. július 15. napjától kezdődően Lakossági és Premium szegmensbe tartozó ügyfeleitől a Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) 25 millió forintot meg nem haladó értékű forint vagy deviza átutalási, illetve bankon belüli átvezetési megbízásokat nem fogad be.

A Bank 2025. július 15. napjától kezdődően a Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) rendszeres átutalás (állandó átutalás) és csoportos beszedés teljesítésére vonatkozó (felhatalmazás rögzítésére, módosítására, törlésére) megbízást – összegtől függetlenül - Lakossági és Premium szegmensbe tartozó ügyfeleitől egyáltalán nem fogad be.

A korlátozások a pénzforgalmi és befektetési szolgáltatások keretében adott megbízásokra egyaránt kiterjednek.

Munkanapokon 6.00-22.00 óra között	korlátozás nélkül igénybe vehető
Munkaszüneti napokon és hétfőn 6.00-22.00 óra között	<u>Direkt Csatornákkal kapcsolatban:</u> <ul style="list-style-type: none">- DirektPin kód tiltása- DirektNet tiltás- Tájékoztatás Direkt kódok állapotáról- Token szétrendelése- Mobil token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás <u>Bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u> <ul style="list-style-type: none">- Bankkártya aktiválás

- Bankkártya letiltás, bankkártya használatának felfüggesztése (átmenti blokkolása), bankkártya felfüggesztésének feloldása
- Limitmódosítás
- Bankkártyával történő, internetes kereskedelemben való vásárlás lehetőségének letiltása, letiltás feloldása és ilyen letiltás lehetőségéről való tájékoztatás
- Bankkártya megújítás lemondása és a bankkártya megújítás lemondásának visszavonása,
- Bankkártya reklamáció rögzítése
- Tájékoztatás a kártyahasználati limitről, a Bankkártya és/vagy a PIN kód elkészültéről, bankkártya státuszáról, típusáról, bankkártya tranzakciókról,
- Bankkártyának egy másik, Banknál vezetett fizetési számlához rendelése (bankkártyához rendelt számlaszám megváltoztatása)
- Pótkártya igénylése
- További bankkártya igénylése

Betétügyletekkel kapcsolatos műveletek:

- 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:

	<ul style="list-style-type: none"> - Hitelkártyával kapcsolatos tájékoztatás (keretösszeg, zárási egyenleg, kamatozás) - Hitelkártya pénzvisszatérítésre vonatkozó regisztráció <p><u>Biztosítás:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Csatlakozás a csoportos biztosításokhoz - Tájékoztatás azon biztosítás meglétéről, melyhez az Ügyfél csatlakozott - Panasz közlése és információ nyújtása a panasz kivizsgálásának eredményéről <p><u>Egyéb:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>Minden nap 22.00 és 6.00 óra között elérhető műveletek</p>	<p><u>Direkt Csatornákkal kapcsolatban:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - DirektPin kód tiltása - DirekNet tiltás - Token szétrendelése - Mobil token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás <p><u>Bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bankkártya letiltás, bankkártya használatának felfüggesztése (átmenti blokkolása), bankkártya felfüggesztésének feloldása - Bankkártyával történő, internetes kereskedelemben való vásárlás lehetőségének letiltása, és ilyen letiltási lehetőségről való tájékoztatás <p><u>Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nem jóváhagyott tranzakció gyanúja esetén számlatörténet

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

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

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

III. Vállalati ügyfelek által elérhető szolgáltatások

A Bank 2025. július 15. napjától kezdődően a Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) 25 millió forintot meg nem haladó értékű forint vagy deviza átutalási, illetve bankon belüli átvezetési megbízásokat nem fogad be.

A Bank 2025. július 15. napjától kezdődően a Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) rendszeres átutalás (állandó átutalás) teljesítésére vonatkozó (felhatalmazás rögzítésére, módosítására, törlésére) megbízást – összegtől függetlenül - egyáltalán nem fogad be.

A korlátozások a pénzforgalmi és befektetési szolgáltatások keretében adott megbízásokra egyaránt kiterjednek.

Munkanapokon 6.00-22.00 óra között	korlátozás nélkül igénybe vehető
Munkaszüneti napokon és hétfőn 6.00- 22.00 óra között	<p><u>Direkt Csatornákkal kapcsolatban:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - DirektPin kód tiltása - DirekNet tiltás - Tájékoztatás Direkt kódok állapotáról - Token szétrendelése - Mobil token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás <p><u>Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Átvezetés saját számlák között - Forint utalás - Állandó átutalási megbízás rögzítése, módosítása

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

Üzleti bankkártyával kapcsolatos műveletek:

- Tájékoztatás a bankkártya státuszáról, típusáról, a bankkártya tranzakciókról, kártyahasználati limitről, a bankkártya és/vagy a PIN kód elkészültéről
- Bankkártya aktiválás
- Bankkártya letiltás, bankkártya használatának felfüggesztése (átmenti blokkolása), bankkártya felfüggesztésének feloldása
- Limitmódosítás
- Bankkártyával történő internetes kereskedelemben való vásárlás lehetőségének ki- és bekapcsolása
- Bankkártyához kapcsolt számlaszám megváltoztatása
- Pótkártya igénylése
- Bankkártya reklamáció rögzítése

Betétügyletekkel kapcsolatos műveletek:

- Tájékoztatás a lekötött betétről
- Betétlekötés és a betét lejárat előtti visszafizetése (betétfeltörés),

Mobil Banking-gel kapcsolatos szolgáltatások:

- Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás igénylése, módosítása, megszüntetése
- Tájékoztatás a Raiffeisen Mobil Banking szerződéssel kapcsolatban

Adatok módosítása céges adatokban (kizárólag kisvállalati ügyfelek):

- Vállalkozás postai levelezési címének módosítása
- Vállalkozás e-mail címének rögzítése, módosítása
- Marketing megkeresés e-mail-es csatornán történő tiltása

Adatok módosítása cég felett rendelkezők/ adataiban (kis- és közép- és nagyvállalatok):

- Meghatalmazott személyes adatainak megtekintése
- Meghatalmazott e-mail címének módosítása
- Meghatalmazott értesítési telefonszámának módosítása
- Meghatalmazotthoz tartozó levelezési nyelv módosítása

	<ul style="list-style-type: none"> - Személyi okmányok tiltása <p><u>Egyéb:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tájékoztatás ATM-ből lévő készpénzösszegekről - Széf kulcs elhagyásának bejelentése - Panasz közlése és információ nyújtása a panasz kivizsgálásának eredményéről
<p>Minden nap 22.00 és 6.00 óra között elérhető műveletek</p>	<p><u>Direkt Csatornákkal kapcsolatban:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - DirektPin kód tiltása - DirekNet tiltás - Token szétrendelése - Mobil token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás <p><u>Üzleti bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bankkártya letiltás, bankkártya használatának felfüggesztése (átmenti blokkolása), bankkártya felfüggesztésének feloldása - Bankkártyával történő, internetes kereskedelemben való vásárlás lehetőségének letiltása, és ilyen letiltási lehetőségről való tájékoztatás <p><u>Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nem jóváhagyott tranzakció gyanúja esetén számlatörténet ellenőrzése <p><u>Egyéb:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Személyi okmányok tiltása

Raiffeisen Bank Zrt.