

Gyakori kérdések és válaszok a Mobil Banking szolgáltatásról



2019. július

Tisztelt Ügyfelünk!

Örömmel üdvözljük Önt a Raiffeisen Mobil Banking felhasználók között.

Szolgáltatásunkat azzal a céllal fejlesztettük ki, hogy ügyfeink pénzügyi tranzakcióikat kényelmesen és egyszerűen nyomon követhessék.

Reméljük, hogy a Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás elnyeri tetszését és hozzájárul sikeres együttműködésünkhöz.

A Használati útmutatót a szolgáltatás alaposabb megismerése, és a felhasználás megkönnyítése érdekében készítettük el.

Amennyiben tájékoztatónk elolvasása után kérdése merül fel a Raiffeisen Mobil Banking használatával kapcsolatban, kérjük, hívja a Raiffeisen Direkt telefonos ügyfélszolgálatunkat a

- **lakossági** ügyfél esetén:
06-80-488-588
- **Premium** ügyfél esetén:
06-80-488-488
- **Private** ügyfél esetén:
06-80-455-455
- **Vállalati** ügyfél esetén:
06-80-200-544
belföldről díjmentesen hívható zöld számokon

TECHNIKAI INFORMÁCIÓK

Mindhárom magyar GSM szolgáltató ügyfelei igénybe vehetik a szolgáltatást, és lehetőség van kompatibilis külföldi GSM szolgáltatóhoz tartozó mobiltelefonszám megadására is.

A Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatáshoz kapcsolódó telefonszámok, amelyekről a Bank az üzeneteket küldi:

- +36209000848;
- +36303444217;
- +36707060660

TARTALOM

I.	Első lépések, igénylés	4
	Miért érdemes Mobil Banking szolgáltatást használnom?	4
	Hol tudom igényelni a mobil banking szolgáltatást?.....	4
	Milyen szolgáltatásokat tudok igénybe venni lakossági és Premium magánszemélyként?	5
	Milyen szolgáltatásokat tudok igénybe venni Private magánszemélyként?.....	5
	Milyen szolgáltatásokat tudok igénybe venni vállalati és Private vállalati ügyfélként?.....	5
	Mit érdemes tudnom a hitelkártya havi fizetési emlékeztető SMS-ről?	6
II.	Általános információk	7
	Mikor kapom meg az üzeneteket?	7
	Milyen információt tartalmaznak az üzenetek?.....	7
	Mire szolgál a szöveges azonosító megadásának lehetősége?.....	7
	Mire szolgál a limitbeállítás lehetősége?.....	8
III.	Módosítás, törlés	8
	Hogyan módosíthatom, törölhetem a mobil banking szolgáltatást?	
	Milyen beállításokat módosíthatok?	8
	Hol tudom módosítani, törölni a mobil banking szolgáltatást?	8
	Mi a teendő telefonszám változás esetén?.....	9

IV.	Díjak.....	9
	Milyen díjat kell fizetnem a szolgáltatásért?.....	9

I. ELSŐ LÉPÉSEK, IGÉNYLÉS

Miért érdemes Mobil Banking szolgáltatást használnom?

- azonnal sms üzenetet kap mobiltelefonjára, ha bankszámláján pénzmozgás történik, így biztonságban tudhatja számláját,
- a szolgáltatást igényei szerint testre szabhatja,
- Ön dönti el, hogy miről szeretne tájékoztatást kapni, és azt is meghatározhatja, milyen összeghatár felett kér értesítést,
- a bankunknál vezetett fizetési bankszámlához és bankkártyához beállítható,
- a bankszámlaszámhoz, illetve a bankkártyaszámhoz egy-egy szöveges azonosítót is lehet kapcsolni, így a számlaszám vagy kártyaszám helyett az Ön által megadott elnevezéssel érkeznek telefonjára az SMS üzenetek,
- telefonon és interneten végzett műveletekről is kérhet sms-t,
- a beállításokat bármikor díjmentesen megváltoztathatja bankfiókjainkban, vagy Direkt PIN kódjával a Raiffeisen Direkt 24 óras telefonos ügyfélszolgálatunknál.

Hol tudom igényelni a mobil banking szolgáltatást?

- a **Raiffeisen Direkten** keresztül, az alábbi belföldről díjmentesen hívható zöld számokon.
 - **lakossági** ügyfél esetén:
06-80-488-588

- **Premium** ügyfél esetén:
06-80-488-488
- **Private** ügyfél esetén
06-80-455-455
- **vállalati** ügyfél esetén:
36-80-200-544

- a **Raiffeisen DirektNet** szolgáltatás segítségével (lakossági, vállalati és Private vállalati ügyfél esetén)
- **bármelyik bankfiókban** a vonatkozó igénylőlap kitöltésével,
- a **www.raiffeisen.hu** honlapról letölthető igénylőlap kitöltésével és postázásával.

	Lakosság	Private banking magánszemély	Vállalat	Private Banking vállalat
Raiffeisen Direkten	✓	✓	✓	✓
Raiffeisen DirektNeten	✓	✗	✗	✓
Bankfiókban vagy személyes banki tanácsadónál	✓	✓	✓	✓
www.raiffeisen.hu honlapról letölthető igénylőlap kitöltésével és postázásával	✓	✓	✓	✓

Milyen szolgáltatásokat tudok igénybe venni lakossági és Premium magánszemélyként?

Mobil Banking KÁRTYAINFÓ: automatikus értesítés a kiválasztott bankkártyával kezdeményezett valamennyi belföldi/ külföldi, valamint internetes sikeres és sikertelen tranzakcióról: készpénzfelvétel és/vagy vásárlás. A Bank csak azokról a vásárlási tranzakciókról küld SMS értesítést, amelyre vonatkozó előzetes engedélykérés érkezett az elfogadóhelytől – a nem autorizáció köteles érintéses tranzakciókról a Bank nem küld SMS értesítést, ha arról a Bankhoz nem érkezett autorizációs kérés.

Mobil Banking SZÁMLAINFÓ: automatikus értesítés a kiválasztott bankszámlán történt minden tranzakcióról: terhelés és/vagy jóváírás.

Hitelkártya egyenleg értesítő szolgáltatás: díjmentes, nem lemondható automatikus értesítés a hitelkártya havi záró egyenlegéről, a minimum fizetendő összegről és a fizetési határidőről.

A lakossági és Premium Mobil Banking díjcsomagok az alábbi értesítési típusokat tartalmazzák:

Mobil Banking díjcsomagok tartalma		
	KÁRTYAINFÓ	SZÁMLAINFÓ
Belföldi/külföldi bankkártyás készpénzfelvétel	x	
Belföldi/külföldi bankkártyás vásárlás	x	
Jóváírás bankszámlán		x
Terhelés bankszámlán		x

Milyen szolgáltatásokat tudok igénybe venni Private magánszemélyként?

Teljes körű Mobil Banking csomag:

- automatikus értesítés a kiválasztott bankkártyával végzett valamennyi tranzakcióról: belföldi és külföldi, sikeres és sikertelen bankkártya tranzakciók,
- automatikus értesítés a kiválasztott bankszámlán történt tranzakcióról: terhelés és/vagy jóváírás.
- automatikus értesítés kérhető a bankszámla nyitóegyenlegéről, a küldés gyakorisága: napi, heti, havi lehet.
- Hitelkártya egyenleg értesítő szolgáltatás: díjmentes automatikus értesítés a hitelkártya havi záró egyenlegéről, a minimum fizetendő összegről és a fizetési határidőről.

Milyen szolgáltatásokat tudok igénybe venni vállalati és Private vállalati ügyfélként?

Teljes körű Mobil Banking csomag:

- automatikus értesítés a kiválasztott bankkártyával végzett valamennyi tranzakcióról: belföldi és külföldi, sikeres és sikertelen bankkártya tranzakciók,
- automatikus értesítés a kiválasztott bankszámlán történt tranzakcióról: terhelés és/vagy jóváírás.
- automatikus értesítés kérhető a bankszámla nyitóegyenlegéről, a küldés gyakorisága: napi, heti, havi lehet.

Mobil banking Light csomag:

- automatikus értesítés a kiválasztott bankkártyával végzett belföldi sikeres bankkártya tranzakciókról.
- automatikus értesítés kérhető a bankszámla nyitóegyenlegéről, a küldés gyakorisága: napi, heti, havi lehet.

A Teljes körű mobil banking és Light díjcsomagok az alábbi értesítési típusokat tartalmazzák:

	Teljes körű Mobil Banking	Mobil Banking Light
Bankkártya tranzakció		
Belföldi sikeres készpénzfelvétel és/vagy vásárlás	x	x
Belföldi sikertelen készpénzfelvétel és/vagy vásárlás	x	-
Külföldi sikeres készpénzfelvétel és/vagy vásárlás	x	-
Külföldi sikertelen készpénzfelvétel és/vagy vásárlás	x	-
Bankszámlamozgás		
Jóváírás bankszámlán	x	-
Terhelés bankszámlán	x	-

Mit érdemes tudnom a hitelkártya havi fizetési emlékeztető SMS-ről?

A hitelkártya havi egyenlegértesítő SMS célja, hogy hitelkártyával rendelkező ügyfeleinket a papíralapú kivonat, vagy elektronikus kivonat mellett SMS-ben is értesítsük a hitelkártya havi záró egyenlegről, a minimum fizetendő összegről és a fizetési határidőről.

Lakossági és Premium ügyfeleink esetén az SMS küldésére vonatkozóan nem szükséges külön nyilatkozatot tenni. Amennyiben azonban Ön Private ügyfelünk, úgy csak feliratkozás esetén küldünk SMS értesítést.

A havi egyenlegértesítő SMS üzenetet a fizetési határidő előtt 5 munkanappal automatikusan kerül küldésre, amennyiben Ügyfelünkhöz rendelkezünk mobiltelefonszámmal és a hitelkártya záró egyenlege alapján fizetési kötelezettség áll fent. (Private ügyfél esetén feliratkozást követően kerül kiküldésre az üzenet)

Mit érdemes tudnom a OneCard Hitelkártyához kapcsolódó Mobil Banking szolgáltatásról?

A OneCard Hitelkártyához kapcsolódó Mobil Banking szolgáltatás havi díja ellenében a Bank Kártyainfó szolgáltatást, és amennyiben a Számlainfó szolgáltatás beállításra került, Számlainfó szolgáltatást nyújt, ennek megfelelően korlátlan számú sms értesítést küld a kártyával kezdeményezett, illetve a hitelkártya-számlán végrehajtott tranzakciókról

II. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

Mikor kapom meg az üzeneteket?

A **kártyatranzakciós üzenetek** a hét minden napján, a nap 24 órájában, a tranzakciót követően azonnal kiküldésre kerülnek.

A **számlatranzakciós üzenetek** kiküldése **reggel 7 órától az esti banki zárás időpontjáig** (kb. 19:00-ig) történik.

Milyen információt tartalmaznak az üzenetek?

A Mobil Banking üzenetek az alábbi információkat tartalmazzák:

- tranzakció sikeressége/sikertelensége
- tranzakció típusa
- azonosító adat (számlaszám/kártyaszám)
- tranzakció összege
- tranzakciót követő egyenleg (vállalati ügyfelek részére kártyás vásárláskor nem kerül feltüntetésre)
- tranzakció időpontja
- tranzakció helye (csak kártyás tranzakciónál)

Példák a számlához kapcsolódó üzenetre:

Jóváírás az A0000-001 számlán 50.000 HUF. Elérhető egyenleg: 44.066 HUF 17-10-31 14:02:08 120111190000000000100003
B TIBOR ZOLTÁN ajándék

Jóváírás a RAIFFEISEN SZAMLAINFO számlán 155.984,41 HUF.
Elérhető egyenleg: 210.191,47 HUF, hitelkeret nélkül: 160.191,47 HUF. 17-10-31 14:03:14 NA

Példa a kártyához kapcsolódó üzenetre:

Sikeres vásárlás 524836*****0000 kártya, 9.712 HUF. Elérhető egyenleg: 416.753,95 HUF 17-10-31 14:03:12 00065982 AUCHAN
TO:RO:KBA'LINT TOROKBALINT HU

Mire szolgál a szöveges azonosító megadásának lehetősége?

Az üzenetekben azonosító adatként alapesetben a Raiffeisen számlaszám/Raiffeisen bankkártya szám szerepelnek.

A bankszámlaszámhoz, illetve a bankkártyaszámhoz egy-egy szöveges azonosítót is lehet kapcsolni, így a számlaszám vagy kártyaszám helyett az Ön által megadott – maximum 20 karakteres – elnevezéssel érkeznek telefonjára az SMS üzenetek.

Amennyiben szerződéskötéskor/módosításkor a bankkártya szám mező kerül kitöltésre, biztonsági okokból az SMS üzenetben csak a bankkártya szám első 6 és utolsó 4 számjegyet tüntetjük fel, a közbenső számjegyeket csillag szimbólumokkal takarjuk ki.



Mire szolgál a limitbeállítás lehetősége?

A limit azt az értesítési határt jelöli, amely összeg alatti tranzakcióról a Bank nem küld üzenetet.

Értesítési limit meghatározására Számlainfónál (terhelés és/vagy jóváírás) és Kártyainfónál (készpénzfelvétel és/vagy vásárlás) értesítési típusonként 0 és 10.000 Ft között van lehetőség. Az értesítési limit felső határa devizaszámlák esetén 50 USD, 50 CHF, 35 EUR, illetve 35 GBP.

A Teljes körű Mobil Banking és Light díjcsomagban az értesítési limit meghatározására nem vonatkozik korlátozás.

III. MÓDOSÍTÁS, TÖRLÉS

Hogyan módosíthatom, törölhetem a mobil banking szolgáltatást? Milyen beállításokat módosíthatok?

- a limiteket,
- kártya/számla szöveges azonosítóját az üzenetben,
- tranzakció típusokat, amelyekről szeretne üzenetet kapni,
- telefonszámot, melyre a szerződés szól.

Módosításra és törlésre az alábbi csatornákon nyílik lehetősége:

	Lakosság	Private banking magánszemély	Vállalat, Private Banking vállalat
Raiffeisen Direkten	✓	✓	✓
Bankfiókban vagy személyes banki tanácsadónál	✓	✓	✓
www.raiffeisen.hu honlapról letölthető változás bejelentő adatlap kitöltésével és postázásával	✓	✓	✓

Hol tudom módosítani, törölni a mobil banking szolgáltatást?

- a Raiffeisen Direkten keresztül, az alábbi belföldről díjmentesen hívható zöld számokon.
 - **lakossági** ügyfél esetén:
06-80-488-588
 - **Premium** ügyfél esetén:
06-80-488-488
 - **Private** ügyfél esetén:
06-80-455-455
 - **vállalati** ügyfél esetén:
36-80-200-544
- a Raiffeisen DirektNet szolgáltatás segítségével (lakossági és vállalati ügyfél esetén)
- bármelyik bankfiókban a vonatkozó igénylőlap kitöltésével,

- a www.raiffeisen.hu honlapról letölthető változás bejelentő adatlap kitöltésével és postázásával.

Mi a teendő telefonszám változás esetén?

Telefonszám változás, a telefon elvesztése, ellopása esetén módosítást a megelőző fejezetben jelzett módon kérjük, mihamarabb kezdeményezze.



Ez kiemelten fontos, ha a DirektNet egyszer használatos jelszavak is erre a telefonszámra kerültek kiküldésre.

Amennyiben ismeretlen bankszámlához kapcsolódó értesítéseket kap telefonjára, kérjük a szükséges intézkedések megtétele érdekében telefonon **(06-80-488-588)** vagy személyesen (bármelyik bankfiókunkban) jelezze a hibás működést!

IV. DÍJAK

Milyen díjat kell fizetnem a szolgáltatásért?

A Mobil Banking szolgáltatás díjait, költségeit, jutalékait, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit a Bank mindenkor aktuális Lakossági/Premium/Private és Vállalati Kondíciós Listája tartalmazza.

A havi- és az üzenet díjak (üzenet típusonként) bankszámlán való terhelése a hó utolsó banki munkanapján történik. Az üzenet díjak elszámolási időszaka a tárgy hó előtti hónap utolsó munkanapjától a tárgy hó utolsó munkanapját megelőző naptári napig tart.

Az Ügyfél egy igénylés keretében tetszőleges számú saját bankszámlára és bankkártyára (társkártyára is), de csak egy mobiltelefonszámra kérheti a Mobil Banking szolgáltatást (egyszeres díjfizetés). A szolgáltatás több mobiltelefonszámra történő igénylése esetén az igénylést mobiltelefon-számonként kell benyújtani, és a havi díjat, valamint a lekérdezési díjat ennek megfelelően igénylésenként/mobiltelefon-számonként kell megfizetni (többszörös díjfizetés). A Mobil Banking szolgáltatás esedékes díjait az igénylésen erre a célra megjelölt bankszámlára (díjelszámolási számla) terheli a Bank.

Díjelszámolási számlának hitelkártya-számla csak abban az esetben adható meg, amennyiben az Ügyfélnek nincsen másik számlája a Raiffeisen Banknál. Kivétel ez alól a OneCard hitelkártyához kapcsolódó Mobil Banking szolgáltatás, amely esetében díjelszámolási számlának csak a hitelkártya számla adható meg. A Díjelszámolási számla megszűnése esetén – amennyiben az ügyfél új Díjelszámolási számlát nem jelöl meg – a Bank jogosult az Ügyfél Banknál vezetett bármelyik bankszámláját megterhelni a díjak összegével.