

## **Volksbank-Line – Üzletszabályzat**

**Hatályba lépés dátuma: 2010. december 7.**

### **I. Bevezető rendelkezés**

A Magyarországi Volksbank Zrt. (1088 Budapest, Rákóczi út 7.), továbbiakban a Bank, meghatározott ügyfélköre részére Volksbank-Line szolgáltatási csomag igénybevételét a jelen Üzletszabályzatban leírtak szerint biztosítja.

### **II. Általános rendelkezések**

#### **1. Fogalmi meghatározások**

- 1.1. **Ügyfél:** a Volksbank-Line szerződést - és Értékpapír és Ügyfélszámla Szolgáltatás igénybevétele esetén az Értékpapír Keretmegállapodást is – aláíró, valamint a Volksbank-Line szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy.
- 1.2. **Számla felett rendelkezésre jogosult:** Az Ügyfél által meghatalmazott természetes személy, aki a bankszámla feletti rendelkezésre, és/vagy a Tranzakciós megbízás és/vagy Értékpapír és Ügyfélszámla Szolgáltatás igénybevételére jogosult, Tranzakciós PIN kóddal és Értékpapír jelszóval történő azonosítást követően. A jelen Üzletszabályzatban történő hivatkozások során tevékenysége az Ügyféllel egyezik meg a számlanyitás, számlaszerződés módosítása és számlamegszüntetés esetét kivéve, valamint nem jogosult további meghatalmazást adni a számla feletti rendelkezésre.
- 1.3. **Ügyfélszám - a Volksbank-Line szolgáltatási csomagnál:** az Ügyfél azonosítására szolgáló 6 számjegyből álló nem titkos kód, mely megegyezik a banki számlaszám kilenc - tizennegyedik karakterével.
- 1.4. **Számlaazonosító:** az Ügyfél Banknál vezetett számlaszámának tizenötödik - tizennyolcadik karaktere
- 1.5. **Azonosító kód:** TPIN kód, illetve a Tranzakciós PIN kód.
- 1.6. **TPIN kód:** 4 számjegyből álló titkos szám, melyet csak az Ügyfél ismer, és a Volksbank-Line hálózaton végzett műveleteknél az Ügyfél azonosítását szolgálja.
- 1.7. **Tranzakciós PIN kód:** 8 számjegyből álló titkos kód, melyet csak az Ügyfél ismer, és a Volksbank-Line Operátori rendszeren keresztül adott tranzakciós megbízásoknál az Ügyfél azonosítását szolgálja. Az Ügyfél csak a Tranzakciós PIN kód megadásával jogosult arra, hogy a számláin a Volksbank-Line rendszeren keresztül tranzakciókat bonyolítsa.
- 1.8. **DTMF:** Dual Tone Multi Frequency, a nyomógombos telefonkészülékek TONE üzemmódja.
- 1.9. **Gépi rendszer - a Volksbank-Line szolgáltatási csomagnál:** a folyamatosan - minden nap 24 órán keresztül - üzemelő automatikus hangbemondásos információszolgáltató rendszer, mely a beazonosítást is végzi.

- 1.10. Operátori rendszer - a Volksbank-Line szolgáltatási csomagnál: a banki kezelő személyzet által munkanapokon 8:00-20:00 óráig, hétvégén 9:00-16:00 óráig működtetett rendszer elnevezése. Az Operátori rendszer ünnepnapokon nem elérhető.
- 1.11. Volksbank-Line szerződés: A Volksbank-Line használatára vonatkozó jogokat és kötelezettségeket, valamint az Ügyfél és a Bank együttműködésének feltételeit tartalmazó egyedi szerződés. A Volksbank-Line szolgáltatás igénybevételének elválaszthatatlan részét képezi: a Volksbank-Line Üzletszabályzat és a Volksbank-Line Igénylőlap, (a továbbiakban: Szerződés).
- 1.12. Igénylőlap: Volksbank-Line Szerződés része, melyen az Ügyfél megjelöli, hogy milyen *Jogosultsági szintet*, illetve milyen *Szolgáltatásokat és Tranzakciós limiteket* kér beállítani.
- 1.13. Jogosultsági szint: az *Alapszolgáltatást* (csak TPIN kódos hozzáférés) tartalmazó alapszint, vagy az *Alapszolgáltatást és a Tranzakciós jogosultságot* is tartalmazó emelt szint, melynek használatához Tranzakciós PIN kódot bocsát a Bank az Ügyfél rendelkezésére.
- 1.14. Alapszolgáltatás: egyenleglekérdezést és bankkártya limitmódosítási jogosultságot biztosít, mely a TPIN ismeretében lehetséges.
- 1.15. Tranzakciós jogosultság: a számlakövetelés feletti rendelkezés joga, amikor az Ügyfél meghatározhatja melyik számlájáról, milyen típusú tranzakció, milyen limitösszegig hajtható végre, mely kizárólag Tranzakciós PIN kód ismeretében vehető igénybe.
- 1.16. Tranzakciós limit: az a maximális összeg az adott számlán (a számla devizanemében), amely a Volksbank-Line-on keresztül terhelési megbízásként megadható.
- 1.17. Tranzakciós megbízás: a Volksbank-Line Operátori rendszerén keresztül, az Operátori rendszer működési idejében megadható aktív művelet az Ügyfél által a *Volksbank-Line Igénylőlapon* megjelölt számlák terhére, amelynek kezdeményezésére csak az ügyfélszám és a Tranzakciós PIN ismeretében van lehetőség.
- 1.18. Letiltás: Tranzakciós PIN letiltása esetén a Tranzakciós jogosultság véglegesen törlésre kerül és a letiltott Tranzakciós PIN vissza nem aktiválható.
- 1.19. Felfüggesztés: a szolgáltatás, vagy a szolgáltatás valamely részének határozatlan idejű felfüggesztése az Ügyfél kérésére, amely felfüggesztett szolgáltatás az Ügyfél Bankfiókban történő írásos kérésére újraaktiválható. Elsődlegesen technikai okok miatt, a Bank is jogosult a szolgáltatást vagy annak egy részét időlegesen felfüggeszteni. Erről a Bank tájékoztatást nyújt az Ügyfeleknek.
- 1.20. Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzat: Az Ügyfelek és a Bank között létrejövő Értékpapír- és Ügyfélszámla szerződésekre, illetve a Bank által nyújtott egyéb befektetési szolgáltatásokra vonatkozó üzletszabályzat.
- 1.21. Értékpapír Keretmegállapodás: A Bank és az Ügyfelek között létrejött, a Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzatban feltüntetett megállapodás, amely

alapján a Bank az Ügyfél részére Értékpapír- és Ügyfélszámlát nyit, értékpapír és hozzá kapcsolódó pénz műveleteket végez.

- 1.22. Értékpapír jelszó: A Bank Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzatában meghatározott jelentés szerint.
  - 1.23. Értékpapírszámla: A Bank Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzatában megadott meghatározás szerint.
  - 1.24. Értékpapír- és Ügyfélszámla Szolgáltatás: A Bank és az Ügyfél között létrejött Volksbank-Line szerződés alapján az operátori rendszeren keresztül igénybe vehető, Értékpapír és Ügyfélszámlára vonatkozó szolgáltatások köre. A tevékenység magába foglalja a jelen szabályzat 8. pontjában meghatározott szolgáltatásokat, továbbá a diszkontkincstárjegyek adásvételére vonatkozó Ajánlatkéréseket, kollektív befektetési értékpapírok és tőzsdei részvények adásvételére vonatkozó megbízásokat.
  - 1.25. Ügyfélszámla: A Bank Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzatában megadott meghatározás szerint.
2. **A Volksbank-Line szolgáltatás belföldről a 06-40-41-42-43, külföldről a 00-36-1-411-4200 telefonszámon érhető el. A szolgáltatás belföldről és külföldről is hívható a következő telefonszámon: 06-30-633-42-43.** Az adott időpontban elérhető szolgáltatást a 1.8. és 1.9. pontokban definiált rendszerek határozzák meg.

### 3. **Általános rendelkezések**

- 3.1. Az Ügyfél által adott megbízások esetén a rendszer által elvégzett TPIN és Tranzakciós PIN kód ellenőrzés egyenértékű az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott, a számlanyitáskor az Ügyfél által a Bank részére átadott aláírás minta szerinti aláírással. Az azonosító kód helyessége esetén a Bank kizárja felelősségét a számla feletti rendelkezésből eredő károk tekintetében.
- 3.2. A Bank a részére a rendszeren keresztül eljuttatott megbízásokat az írásban benyújtott megbízásokkal egyező eljárási rendben kezeli. Az Ügyfél köteles az általa adott minden megbízás fedezetéről gondoskodni. Fedezethiány vagy valamely limit túllépése esetében, vagy a bármely más ok miatt nem teljesíthető megbízás(oka)t a Bank nem teljesíti, és a nem teljesítésből eredő károkért, következményekért semmilyen felelősséget nem vállal.
- 3.3. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a gépi rendszeren keresztül történő minden aktív műveletet a Bank számítástechnikai rendszere rögzít, operátori műveletekről hangfelvétel készül. A hangfelvételt a Bank jogosult megőrizni és vita esetén felhasználni. A rögzített információkat, adatokat esetleges vita esetén a Bank és az Ügyfél egyaránt hitelesnek, és bizonyító erejűnek fogadja el, azok valóságát Ügyfél nem vitatja. A rögzített hangfelvételek meg-, illetve visszahallgatására kizárólag a Bank jogosult.
- 3.4. A jelen Üzletszabályzatban előírt feltételek betartásával vállalt kötelezettségeit, illetve a megbízások teljesítéséhez tartozó kötelezettségeit az Ügyfél köteles azok esedékességkor teljesíteni, illetve a teljesítés elmaradásából vagy késedelemből adódó, a Bankot ért veszteségekért köteles a Bankot kártalanítani, a saját kárait pedig viselni. A Bankot ért veszteségek mértékénél

az Ügyfél a Bank által adott, valamint az Ügyfél kérésére tételesen bizonyított adatokat elfogadja.

- 3.5. A Bank és az Ügyfél kölcsönös kötelezettséget vállal arra, hogy jelen Üzletszabályzatban és a kezelési útmutatóban feltüntetett eljárási rendben előírt biztonsági ellenőrzéseket elvégzi.
- 3.6. A Volksbank-Line-on keresztül lebonyolítható műveletek és igénybe vehető szolgáltatások körét, a telefonon adható megbízások típusát, összeghatárát a Bank és az Ügyfél között létrejött egyedi megállapodás tartalmazza, mely a *Volksbank-Line Igénylőlap* kitöltésével és aláírásával lép érvénybe.
- 3.7. A Telefonbank *Alapszolgáltatás* használata során a TPIN kód ismeretében az Ügyfél telefonon az automata rendszeren keresztül lekérdezheti aktuális számlaegyenlegét (kivéve az Értékpapír és Ügyfélszámla egyenlegét), információt kérhet munkaidőben az ügyintézőtől a bankszámláin történt tranzakciókról, valamint módosíthatja a bankkártyáján érvényben lévő limit beállításokat. A TPIN kód a *Volksbank-Line Igénylőlap Szolgáltatási szint* pontjában igényelhető.
- 3.8. Az Ügyfél a Telefonbank szolgáltatás használatával Tranzakciós PIN kód ismeretében rendelkezhet számlakövetelése felett a jelen Szerződés részét képező *Volksbank-Line Igénylőlap*on részletezett feltételek szerint. Az Igénylőlapon lehetőség van az összes bankszámlára, teljes körű, korlátozás nélküli tranzakciós jogosultságot kérni. Az Igénylőlapon részleges jogosultság is igényelhető. Részleges jogosultság esetén az Ügyfél megjelölheti (kivéve Értékpapír és Ügyfélszámla esetén), melyik bankszámláján, milyen típusú tranzakcióra és mekkora összeghatárig kér jogosultságot. Az Igénylőlapon továbbá lehetőség van az Értékpapír- és Ügyfélszámlára teljes körű tranzakciós jogosultságot kérni (ennek előfeltétele a Bank Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzatában meghatározott szerződések megléte).
- 3.9. A Volksbank-Line a tranzakciós PIN kóddal beazonosított ügyfél fedezettel rendelkező, hibátlan megbízásait aznapi teljesítésre a következő időpontokig veszi fel:
  - Forint fizetési megbízások: 15.30 óra
  - Devizautalási megbízás: 9.30 óra
  - Betétműveletek: H-Cs: 16.00 óra, P: 15.00 óra
  - Állandó megbízások: 12.00 óra
  - Beszedési felhatalmazások: 12.00 óra
  - Értékpapír- és Ügyfélszámla Szolgáltatás: a Bank Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzatának „2. sz. Üzleti órák” mellékletében meghatározottak szerint
- 3.10. A Tranzakciós PIN kód egy speciális, előre legyártott titkos numerikus 8 karakterből álló egyedi azonosító, melyet csak az Ügyfél ismer. A kód ismeretében végrehajtható műveleteknél, ezt felhasználva elektronikus aláírásként azonosítja önmagát és hitelesíti azok végrehajtását. Ezen kód ismerője jogosult – a TPIN kódhoz kapcsolódó jogosultságokon túl – tranzakciós megbízást kezdeményezni az Operátori rendszeren keresztül, ügyintéző segítségével. A Tranzakciós PIN kód harmadik fél részére nem adható ki.

- 3.11. A *Volksbank-Line Igénylőlapot* az Ügyfél és a Bank hivatalos és erre felhatalmazott képviselője kézjegyével látja el.
- 3.12. Az Ügyfél a szolgáltatások körét az Igénylőlap módosításával megváltoztathatja. Az Igénylőlap módosított változatát az Ügyfél és a Bank hivatalos és erre felhatalmazott képviselője kézjegyével látja el.
- 3.13. Az Ügyfél az Igénylőlap aláírásával kijelenti, hogy a Banktól Volksbank-Line szolgáltatást kíván igénybe venni. A szolgáltatás az aláírt Volksbank-Line Igénylőlap Bankban történő átvételét követően azonnal érvénybe lép, és az Ügyfél jogosultságának elektronikus rendszerben történt rögzítése után igénybe vehető. A jogosultság rögzítésére a Bank 1 banki munkanapos határidőt vállal.
- 3.14. Az Ügyfél köteles a TPIN-kódot és a Tranzakciós PIN kódot illetve – Értékpapír- és Ügyfélszámla szolgáltatás igénybevétele esetén – az Értékpapír Keretmegállapodásban megadott Értékpapír jelszót titokban tartani a visszaélések elkerülése érdekében. A Bank felhívja az Ügyfél figyelmét a telefonbanki szolgáltatásokban rejlő kockázatokra. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a TPIN-kóddal, vagy a Tranzakciós PIN kóddal illetve – Értékpapír- és Ügyfélszámla szolgáltatás igénybevétele esetén – az Értékpapír Keretmegállapodásban megadott Értékpapír jelszóval történő visszaélés esetén, az olyan kár, amelyet nem a Bank okozott az Ügyfelet terheli.
- 3.15. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a számlanyitáskor megkötött bankszámla, és/vagy Értékpapír Keretmegállapodás szerződéssel korábban úgy rendelkezett, hogy a számla feletti rendelkezéshez több személy együttes aláírása szükséges, jelen Szerződés aláírásával, kizárólag a Volksbank-Line igénybevételeivel kezdeményezett tranzakciók szempontjából, a Tranzakciós PIN kód birtokosa részére önálló számla feletti rendelkezési jogot biztosít. Az Ügyfél kijelenti, hogy a jelen bekezdésben foglaltak alapján a Bankkal szemben semmilyen igényt nem érvényesít abban az esetben, amikor korábban a bankszámla, és/vagy Értékpapír- és Ügyfélszámla felett együttes rendelkezési jog bejelentése történt, azonban a Volksbank-Line rendszeren keresztül a Tranzakciós PIN kód megadásával önálló rendelkezési jogosultság alapján történik tranzakció végrehajtása.

#### **4. A rendszer szolgáltatásai DTMF üzemmódban működő nyomógombos telefonkészülék segítségével vehetők igénybe.**

#### **5. Elszámolás, fizetés**

- 5.1. A rendszert használó Ügyfél köteles minden olyan költséget viselni, amely a szolgáltatás használatával kapcsolatosan felmerült. Ezeket a Bank Általános Kondíciós Listája illetve Értékpapír Kondíciós Listája tartalmazza. Az Ügyfél jogosult egy bankszámlát kijelölni és ezen kijelölés esetén a Bank a Volksbank-Line-hoz kapcsolódó költségekkel ezen számlát terheli meg (kivéve az Értékpapír- és Ügyfélszámlát, ahol a költségek terhelése az Ügyfélszámlán történik). Amennyiben erre nincs lehetőség, úgy az Ügyfél hozzájárul, hogy a Bank bármely, a Banknál vezetett Bankszámlájáról az esedékes összegeket beszedje.
- 5.2. Az eseti költségek terhelése felmerülésükkor, míg a rendszeres költségek terhelése minden hónap utolsó bankmunkanapján, egy összegben történik.

## 6. Felelősségvállalás

- 6.1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Volksbank-Line hálózat útján történő rendelkezéssel kockázatokat vállal magára. Az Ügyfél köteles TPIN kódját és a Tranzakciós PIN kódját illetve - Értékpapír és Ügyfélszámla szolgáltatás igénybevétele esetén – az Értékpapír Keretmegállapodásban megadott Értékpapír jelszavát titokban tartani. Amennyiben az Ügyfél tudomással bír arról, hogy az illetéktelenek kezébe került, köteles a Bankot erről haladéktalanul tájékoztatni. A Tranzakciós PIN kód letiltására telefonon, valamint személyesen a bankfiókban van mód. A telefonos letiltás a Volksbank-Line-on történik. A PIN-kódokkal történő visszaélés esetén, melyet nem a Bank okozott, a kár az Ügyfelet terheli.
- 6.2. A Tranzakciós PIN kód **letiltása** esetén a hívásokat munkanapokon 08:00-20:00, hétvégén 09:00-16:00 között a Volksbank-Line munkatársai fogadják, munkaidőn túl hangposta üzemel. A bejelentéseket a Bank jegyzőkönyvezi. A telefonos bejelentés időpontja és a bejelentés szövege rögzítésre kerül.
- 6.3. Az Ügyfél jogosult a teljes szolgáltatás, vagy a szolgáltatás egy részének határozatlan idejű felfüggesztésére. A felfüggesztés telefonon és írásban kérhető. A határozatlan idejű felfüggesztés utáni újraaktiválás a Bankfiókban írásban kérhető *Igénylőlap* kitöltésével. A Bank is jogosult a teljes szolgáltatás vagy a szolgáltatás egy részének felfüggesztésére – elsődlegesen technikai okok miatt. A szolgáltatás nyújtásának felfüggesztését a Bank az ügyfelek részére – lehetőleg előzetesen – közzéteszi.
- 6.4. A 6.2. pont szerint elvégzett Tranzakciós PIN kód letiltását, vagy a 6.3. pont szerint végrehajtott szolgáltatás, vagy a szolgáltatás valamely részének felfüggesztését követően a Bank az érintett bankszámlákkal, és/vagy Értékpapír- és Ügyfélszámlákkal kapcsolatos tranzakciókat nem teljesíti.
- 6.5. Az Ügyfél a letiltott Tranzakciós PIN kód pótlására új Tranzakciós PIN kódot igényelhet a bankfiókban, a Hirdetményben meghatározott kondíciókkal.
- 6.6. A telefon/telefax igénybevétele során a telefonhálózat működésével összefüggésben előállhatnak olyan esetek, amikor a telefonon/telefaxon egymásnak küldött üzenetek illetéktelen harmadik személy(ek) számára megismerhetővé válnak, és ezt az Ügyfél nem fogja a banktitok megsértésének minősíteni, mivel ennek a lehetőségnek a mérlegelése után választotta a Volksbank-Line szolgáltatást. A Bank a rendszer működésének biztonságával, illetve titkosságával kapcsolatban kizárólag olyan mértékig vállal felelősséget, amilyen mértékig a szolgáltatás igénybevételekor az annak lebonyolításában résztvevő egyéb szolgáltatók saját rendszerükkel kapcsolatban ezt megteszik, tehát a Bank ebből eredő semminemű kárért nem vállal kártérítési kötelezettséget. Az Ügyfél kijelenti, hogy az ezen okokra visszavezethető kárának megtérítésére nem tart igényt.
- 6.7. A Bank fenntartja magának a jogot, hogy a Volksbank-Line hálózaton keresztül adott megbízásokat indoklás nélkül visszautasítsa. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy visszautasítás esetén a Bankkal szemben igényt nem érvényesít.
- 6.8. Az Ügyfél ezúton visszavonhatatlanul mentesíti a Bankot minden olyan felelősség alól, amely bármely telefonbeszélgetés félbeszakadásából, ismétléséből, jogosulatlanságából, torzulásából adódik.

## 7. A rendszer használata

- 7.1. Volksbank-Line szolgáltatásokhoz az Ügyfél az ügyfélszáma, a mindenkor érvényes TPIN kódja, vagy Tranzakciós PIN kódja és a számlaazonosítója megadásával jelentkezhet be. Csak ezen kódszámok pontos megadását követően ad engedélyt a Gépi rendszer az Ügyfél jogosultságának megfelelő gépi szolgáltatások igénybevételére és az operátori rendszerben végzendő műveletekhez.
- 7.2. A titkos telefonos kódokat, az ügyfélszámot és számlaazonosítót az Ügyfél a telefon nyomógombjainak segítségével adja meg. Az Ügyfél köteles a PIN-kódokat titokban tartani. Amennyiben feltételezhető, hogy a TPIN-kód illetéktelen személy tudomására jutott, az Ügyfél köteles azt megváltoztatni. Amennyiben feltételezhető, hogy a Tranzakciós PIN kód illetéktelen személy tudomására jutott, az Ügyfél köteles azt haladéktalanul jelezni a Bank felé. A bejelentés elmaradásából eredően az Ügyfelet ért kárért a Bank felelősséget nem vállal.
- 7.3. Az Ügyfélnek joga van arra, hogy TPIN kódját tetszőleges gyakorisággal megváltoztassa. A TPIN kód módosítása a gépi rendszer biztonsági menüjében történhet. A megváltoztatott TPIN kód a változtatást követően azonnal hatályba lép.
- 7.4. A Tranzakciós PIN kód megváltoztatására nincs mód. A szolgáltatáshoz új Tranzakciós PIN kód az Igénylőlap megfelelő pontjának kitöltésével a Bankfiókban igényelhető.

## 8. A Volksbank-Line az alábbi szolgáltatásokat nyújtja

- 8.1. Az Ügyfél szerződéskötéskor a Volksbank-Line rendszer szolgáltatásairól menükártyát kap. A menükártya segítségével a gyorsmenü könnyen és egyszerűen igénybe vehető.
- 8.2. A Volksbank-Line rendszer az alábbi *szolgáltatásokat* biztosítja a nap 24 órájában, az **automata rendszeren** keresztül:
  - 8.2.1. Azonosító kód megadása nélkül:
    - Információ a Bankról, termékekről, szolgáltatásokról
    - Kamatok, árfolyamok, kondíciók
  - 8.2.2. Ügyfélszám és TPIN kód megadásával
    - Számlaegyenleg lekérdezése (kivéve az Értékpapír- és Ügyfélszámla egyenlegét)
    - TPIN kód megváltoztatása
- 8.3. A Volksbank-Line rendszer az alábbi *szolgáltatásokat* biztosítja munkaidőben **ügyintézők** segítségével:
  - 8.3.1. azonosító kód megadása nélkül:
    - Információ a Bankról

- Reklamációkezelés, Központi Ügyfélszolgálat
- Electronic Banking és Internet Banking Hotline szolgáltatás
- Bankkártya letiltása
- Tranzakciós PIN letiltása
- Electronic és Internet Banking jogosultságok letiltása

8.3.2. Ügyfélszám és TPIN kód megadásával:

- Számlainformáció, számlamozgás lekérdezése (A számlatörténet nem minősül számlakivonatnak, kizárólag tájékoztatásul szolgál.)
- Bankkártya limitmódosítás

8.3.3. Ügyfélszám és Tranzakciós PIN kód megadásával:

- Az Igénylőlapon megjelölt típusú tranzakciós megbízások kezdeményezése.
- Új termékek, szolgáltatások igénybevétele a Bank által a hirdetményben felkínált lehetőségeknek megfelelően.
- Letiltott Volksbank@Net szolgáltatás újra aktiválása.

8.4. A Volksbank-Line rendszer az alábbi biztonsági *szolgáltatásokat* biztosítja a munkaidőn túl:

8.4.1. Bankkártya letiltás

A bankkártya letiltások munkaidőben az operátor segítségével a Bankban történnek. Munkaidőn kívül a rendszer automatikusan a Giro Bankkártya Zrt. 24 órás telefonközpontjába kapcsol (telefonszáma: 421-2299, fax: 421-2250), ahol szintén letiltható a bankkártya.

8.4.2. Tranzakciós PIN letiltás

8.4.3. Electronic és Internet Banking jogosultságok letiltása

A Tranzakciós PIN letiltása, az Electronic és Internet Banking jogosultságok letiltása munkaidőben az operátor segítségével a Bankban történik. Munkaidőn kívül a rendszer automatikusan egy üzenetrögzítőt kapcsol be, ahol üzenet hagyható. Az üzeneteket reggel 8 órától az operátor meghallgatja, és a tiltást elvégzi a rendszerben.

### III. A Volksbank-Line szolgáltatási csomagra vonatkozó rendelkezések

#### 9. Szerződéskötés

9.1. Volksbank-Line szolgáltatásai közül az általános információs szolgáltatásokat bárki, az Alapszolgáltatást és a Tranzakciós jogosultságot kizárólag a Bank Volksbank-Line szerződést kötött Ügyfele veheti igénybe.

9.2. A Bank a Volksbank-Line Alapszolgáltatás igénylése esetén átadja a Volksbank-Line Üzletszabályzatot, az Igénylőlapot és a rendszer használatához szükséges kezelési útmutatót az Ügyfélnek, melyek tartalmazzák mindazon

technikai ismereteket és szolgáltatási köröket, aminek segítségével a rendszert az Ügyfél igénybe tudja venni. Az Igénylőlap aláírásával az Ügyfél elismeri, hogy a fentieket átvette, továbbá a Bank Általános Szerződési Feltételeit és – amennyiben Értékpapír- és Ügyfélszámla szolgáltatást is igénybe kíván venni – a Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzatát megismerte és annak mindenkor hatályos rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el.

- 9.3. Tranzakciós jogosultságot igénylő ügyfél automatikusan jogosult az Alapszolgáltatás igénybevételére is. A Bank Volksbank-Line Tranzakciós jogosultságot is igénylő Ügyfélnek átadja az Alapszolgáltatáshoz járó dokumentumokat és a Tranzakciós PIN kódot, melynek sértetlen átvételét az Ügyfél az átvételi elismervény aláírásával igazolja.
- 9.4. **Az Ügyfélnek kötelessége a TPIN-kód megváltoztatása a Volksbank-Line hálózatán keresztül a Szerződés aláírását követően.** A megváltoztatás tényét a Bank automatikusan rögzíti. Az új TPIN-kód háromszori hibás megadása esetén a régi TPIN-kód marad érvényben. A TPIN kód kizárólag numerikus lehet.
- 9.5. A rendszer szolgáltatásai a Szerződés megkötését követően azonnal igénybe vehetők.
- 9.6. A 8.2. és 8.3-as pontban meghatározott szolgáltatások a Bank és az Ügyfél között megkötött Szerződéssel („Volksbank-Line igénylőlap” aláírásával) vehetők igénybe, a Szerződésben megadott számlák esetén. A szerződéskötésre kizárólag a Banknál bankszámlával és/vagy Értékpapír- és Ügyfélszámlával rendelkező Ügyfél jogosult.

## 10. Bankszámla – és/vagy Értékpapír- és Ügyfélszámla feletti rendelkezés

A Volksbank-Line hálózaton keresztül csak azon bankszámlák és/vagy Értékpapír- és Ügyfélszámlák felett lehet rendelkezni, melyeket az Ügyfél a *Volksbank-Line Igénylőlapon* megadott. A Volksbank-Line hálózaton keresztül elérhető bankszámlák és/vagy Értékpapír- és Ügyfélszámlák körét módosítani csak személyesen a bankfiókban lehetséges.

## 11. Ügyfélpanaszok rendezése

A Volksbank-Line szolgáltatással kapcsolatos panaszokat telefonon, e-mailben a Magyarországi Volksbank Zrt. nyilvános e-mail címein ([volksbank@volksbank.hu](mailto:volksbank@volksbank.hu), [vbuszolg@volksbank.hu](mailto:vbuszolg@volksbank.hu)) és írásban lehet benyújtani munkanapokon 8:00-20:00 óráig, hétvégén 9:00-16:00 óráig.

A panaszt a munkatársak reklamációs adatlapon rögzítik, és kivizsgálásra továbbítják a reklamációért felelős vezetőnek. A reklamáció kivizsgálásának elindításáról a Bank legkésőbb 3 munkanapon belül visszaigazolást küld az Ügyfél részére az általa kért csatornán (telefon, e-mail vagy levél).

A panasz kivizsgálásának eredményéről 1. fokon a Volksbank-Line munkatársa legkésőbb 7 banki munkanapon belül tájékoztatást ad az Ügyfél részére az általa kért csatornán.

Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a vizsgálat eredményével, vagy a javasolt megoldással, az Ügyfél panaszát, általa elvárt megoldással és a vizsgálat addigi eredményével a reklamációért felelős vezető továbbítja a Bank illetékes igazgatójához. A Bank területileg illetékes igazgatója a különböző szempontok mérlegelésével

meghozza döntést a Bank részéről a belső panaszkezelési eljárásban a végleges megoldásról.

A reklamációk vizsgálatáért felelős vezető tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat eredményéről, és a 2 fokon javasolt megoldásról. Ha az Ügyfél elfogadja az eredményt, a felelős vezető intézkedik a megoldás végrehajtásáról. Ha az Ügyfél nem fogadja el a Bank által kivizsgált panasz eredményét vagy a javasolt megoldást, a felelős vezető tájékoztatja az Ügyfelet a panasz más fórumon történő továbbvitelének módjáról, és az esetleges jogorvoslati lehetőségekről.

#### **IV. Záró rendelkezések**

12. Mindkét fél jogosult a Volksbank-Line szolgáltatáscsomagra vonatkozó Szerződést a felmondást követő banki munkanappal, indoklás nélkül felmondani. A felmondást a felek írásban kötelesek közölni.
13. A jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a felek között fennálló bankszámlaszerződés, - Értékpapír- és Ügyfélszámla szolgáltatás igénybevétele esetén – az Értékpapír Keretmegállapodás, a Bank Bankszámla Üzletszabályzatának, - Értékpapír- és Ügyfélszámla szolgáltatás igénybevétele esetén – a Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzatának illetve a Bank Általános Szerződési Feltételeinek rendelkezései, vonatkozó Kondíciós Listái, Hirdetményei továbbá a Polgári Törvénykönyv és a pénzforgalomra vonatkozó jogszabályok mindenkor hatályos előírásai az irányadók.
14. Az Üzletszabályzat mindenki számára hozzáférhető, azt a Bank fiókjaiban, valamint honlapján ([www.volksbank.hu](http://www.volksbank.hu)) közzéteszi és azt az Ügyféllel való szerződéskötést megelőzően illetve a szerződéses kapcsolat fennállása alatt az Ügyfél kérésére térítésmentesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja. A Bank jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani, a módosításáról az Ügyfeleket a honlapján és a fiókjaiban kifüggesztve értesíti. A Bankkal kötött, a Volksbank-Line szolgáltatáscsomagra vonatkozó Szerződés aláírásával az Ügyfél elfogadja módosításokról és a hatályba lépés napjáról szóló tájékoztatás jelen pontban meghatározott módját.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Bank a Hpt. és a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény rendelkezései alapján egyoldalúan, az Ügyfél hozzájárulása nélkül jogosult az Üzletszabályzatot, a Kondíciós Listát, illetve a Hirdetményt, illetve a Volksbank-Line szolgáltatáscsomagra vonatkozó Szerződést módosítani. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az Üzletszabályzatban, Kondíciós Listában, Hirdetményben, Szerződésben történő módosításokról, ide értve a díjak, jutalékok, kamatok módosítását, a Bank külön értesítőt nem küld az Ügyfél részére. A Bank az Üzletszabályzatot, a Kondíciós Listát, illetve Hirdetményt az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti, vagy a Bank internetes oldalán ([www.volksbank.hu](http://www.volksbank.hu)) közzéteszi legkésőbb az Üzletszabályzatban, a Kondíciós Listában, illetve a Hirdetményben megjelölt hatályba lépési időpontban. Az Üzletszabályzat, a Kondíciós Lista, illetve a Hirdetmény a bennük megjelölt időpontban lépnek hatályba.

Az Ügyfél számára hátrányos módosítás esetén – ide nem értve a referencia kamat mértékének módosulását – a Bank az Üzletszabályzatot, a Kondíciós Listát, illetve a Hirdetményt a hatályba lépés időpontja előtt legalább 60 nappal kifüggeszti és közzéteszi.

Az Üzletszabályzat, a Hirdetmény vagy az Ügyféllel kötött egyedi szerződés pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos, az Ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú módosítását a Bank Fogyasztónak minősülő Ügyfél esetében, a módosítás hatályba lépését legalább két hónappal megelőzően papíron vagy tartós adathordozón kezdeményezi. A két hónapos határidő azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel, ha pedig az adott hónapban nincs ilyen a nap a hónap utolsó napján.

A Szerződés módosításának ajánlatáról a Bank köteles az Ügyfelet értesíteni oly módon, hogy a változások életbe lépése előtt 60 nap rendelkezésére álljon Ügyfélnek arra vonatkozó nyilatkozattételre, hogy a Bank Szerződés módosítására vonatkozó ajánlatát elfogadja, vagy díjmentesen felmondja a Szerződést. Ha az Ügyfél a Szerződés módosítására vonatkozó ajánlat elfogadásáról nem nyilatkozott, illetve ezen időn belül a Szerződés felmondásának jogával nem élt, úgy a Szerződés a Bank által tett ajánlat szerinti tartalommal módosul.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Volksbank-Line szolgáltatás a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény, valamint a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény értelmében készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősül. Ennek alapján a Volksbank-Line szolgáltatásra vonatkozik minden, a Bank Általános Szerződési Feltételeiben speciálisan a készpénz-helyettesítő fizetési eszközökre vonatkozó előírás.

Budapest, 2010. december 7.

Magyarországi Volksbank Zrt.