



**Deutsche Bank AG**  
**Magyarországi Fióktelepe**

**Pénzforgalmi Szolgáltatások**  
**Üzletszabályzata**

Hatályos: 2019. június 30-tól

## Pénzforgalmi Szolgáltatások Üzletszabályzata

Jelen Üzletszabályzat a Deutsche Bank AG Magyarországi Fióktelepe (a továbbiakban: "Bank") által nyújtott pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozik, és ezen szolgáltatások tekintetében a Bank mindenkor hatályos Általános Üzleti Feltételeinek részét képezi.

### 1. A Bankra vonatkozó általános információk

Cégnév: Deutsche Bank AG Magyarországi Fióktelepe  
Székhely: 1054 Budapest, Hold utca 27., Magyarország  
Cégjegyzékszám: 01-17-000707, Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Kapcsolattartás: Telefon: +361-3013700  
Fax: +361-2693239  
e-mail: db.hungary@db.com  
Honlap: [www.db.hu](http://www.db.hu)

[www.db.com/hungary](http://www.db.com/hungary)

Felügyeleti hatóságok:

Európai Központi Bank (ECB), Sonnemannstrasse 22, 60314 Frankfurt am Main, Németország;

Németország: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

(Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de))

Magyarország: Magyar Nemzeti Bank

(1054 Budapest, Szabadság tér 8-9, Internet: [www.felugyelet.mnb.hu](http://www.felugyelet.mnb.hu))

Tevékenységi engedély száma, dátuma:

11932-6/2011 (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete); 2011. 03. 02.

Üzleti kapcsolattartásunk fő nyelve a magyar. Ügyfeleink angol és német nyelven is kommunikálhatnak velünk. A Bank fiókteleppel, ügynökkel nem rendelkezik.

## 2. Pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása

(1) A Bank pénzforgalmi szolgáltatást ügyfelei részére a számlavezetésre szóló keretszerződés (a továbbiakban: „keretszerződés”) megkötése esetén, a keretszerződés valamint jelen Pénzforgalmi Szolgáltatások Üzletszabályzata rendelkezései szerint nyújtja. Felek eltérő megállapodása hiányában a keretszerződés határozatlan időre szól. A szolgáltatásokért a Bank – eltérő megállapodás hiányában - a mindenkori Kondíciós Listában feltüntetett díjat, jutalékot, költséget jogosult felszámítani.

(2) A Bank a jelen Pénzforgalmi Szolgáltatások Üzletszabályzata, az Általános Üzleti Feltételek, valamint a Kondíciós Lista mindenkori hatályos változatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében (pénztárhelyiségben) történő kifüggesztés útján, valamint az 1. pontban megjelölt honlapján történő megjelentetéssel teszi közzé.

(3) A keretszerződés fennállása alatt a Bank az Ügyfél kérésére a jelen Pénzforgalmi Szolgáltatások Üzletszabályzata, valamint a Kondíciós Lista mindenkori hatályos változatát papíron vagy tartós adathordozón is rendelkezésre bocsátja.

## 3. Üzletszabályzat és Kondíciós Lista Módosítása

(1) A Bank fenntartja magának a jogot, hogy a Pénzforgalmi Szolgáltatások Üzletszabályzatát és a Kondíciós Listát **a lent meghatározottak szerint** megváltoztassa. A Bank az ügyfeleit a feltételek megváltoztatásáról az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében történő kifüggesztés útján, valamint az 1. pontban megjelölt honlapján történő megjelentetéssel értesíti.

**A Bank fenntartja magának a jogot, hogy jelen Pénzforgalmi Szolgáltatások Üzletszabályzatát és a Kondíciós Listát bármikor megváltoztassa, amennyiben a változás az Ügyfél számára nem kedvezőtlen vagy a Bank Általános Üzleti Feltételei 1 pont (2) bekezdésben foglalt feltételek fennállnak.**

(2) A változások, **mikrovállalkozásnak nem minősülő ügyfelek esetén**, a kifüggesztéstől, illetve megjelentetéstől számított 15 nap elteltével lépnek hatályba.

Mikrovállalkozásnak minősülő Ügyfél tekintetében a változások a kifüggesztéstől, illetve megjelentetéstől számított két hónap elteltével lépnek hatályba. A határidő azon a napon jár le, amely a lejárat hónapjában a kezdőnap sorszámának megfelel, ilyen nap hiányában pedig a hónap utolsó napján.

A változásokat elfogadottnak kell tekinteni, ha ellenük az Ügyfél írásban, **a hatályba lépést megelőzően** nem emel kifogást. Erre a körülményre a Bank a változás közzétételkor külön felhívja az Ügyfél figyelmét.

(3) Az ügyfelekre nézve hátrányos változások esetén az ügyfél a módosítás hatálybalépése előtti napig jogosult a keretszerződés azonnali és díj- valamint költségmentes felmondására.

(4) A kamatláb vagy átváltási árfolyam módosítására értesítés nélkül és azonnal is sor kerülhet, ha a változások valamely referencia-kamatláb vagy referencia-árfolyam változásán alapulnak.

(5) A keretszerződésnek a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásával és a pénzforgalom lebonyolításával összefüggő és kizárólag a 2018. január 13-án hatályba lépő jogszabályi változások miatt szükséges módosításáról a pénzforgalmi szolgáltató olyan időpontban köteles tájékoztatni az ügyfelet, hogy az a módosítás hatálybalépése napjáig gyakorolhassa a fenti (3) bekezdésben meghatározott felmondási jogát.

Jelen Üzletszabályzat 10. pontjának rendelkezései (Erős Ügyfélhitelesítés) az Európai Unió Bizottságának az Európai Parlament és Tanács (EU) 2015/2366 irányelv 98. cikke alapján kiadott felhatalmazáson alapuló rendelet („RTS”) hatálybalépését követő egy évet követően, de legkésőbb 2019. szeptember 14-től alkalmazandók. Fizetés-kezdemenyvezési szolgáltatás vagy számlainformációs szolgáltatás igénybevételekor az RTS hatálybalépését követő egy évig, de legkésőbb 2019. szeptember 13-ig az ügyfél és a Bank között a Bank 2018. január 12-én hatályos Pénzforgalmi Szolgáltatások Üzletszabályzata szerinti felelősségi és kárviselési rendelkezések alkalmazandók.

Egyebekben a fenti (1)-(4) bekezdések rendelkezései irányadóak.

(5a) Az ügyfél a keretszerződés módosítását a (2), illetve (5) bekezdések szerinti hatálybalépése előtt is elfogadhatja vagy elutasíthatja. Elfogadás esetén a módosítás a Bank által javasolt időpontban lép hatályba. A módosítás elutasítása a keretszerződés (3) bekezdés szerinti azonnali hatályú felmondásának minősül az Ügyfél részéről.

(6) Mikrovállalkozásnak minősül – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - az a vállalkozás, amelynek – a keretszerződés megkötésének időpontjában – az összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és a keretszerződés megkötését megelőző üzleti évben éves árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió euró vagy a szerződés megkötését megelőző üzleti év utolsó napján érvényes Magyar Nemzeti Bank által közzétett hivatalos devizaárfolyamon számítva az ennek megfelelő forintösszeg.

(7) Amennyiben az Ügyfél a számlanyitás során nem bocsátja a Bank rendelkezésére a (6) bekezdésben foglalt feltételek megállapításához szükséges hiteles dokumentumokat (pl. auditált éves beszámoló), ezzel kifejezetten hozzájárul, hogy a Bank az üzleti kapcsolat során az Ügyfelet ne mikrovállalkozásként kezelje.

(8) Az Ügyfél mikrovállalkozás státusza megszűnik, ha az adott évet megelőző üzleti év tekintetében már nem felel meg a (6) bekezdésben foglalt feltételeknek. Ügyfél köteles a (6) bekezdésben meghatározott adatainak a fenti értékhatárok átlépését eredményező változásáról a Bankot késedelem nélkül tájékoztatni.

(9) Ha a keretszerződés módosítása a Bank által biztosított valamely szolgáltatás megszüntetésére irányul, a feleknek egymással el kell számolniuk, így különösen az ügyfél által előre fizetett díjakkal. Ez esetben a Bank a ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékére jogosult azzal, hogy az elszámolással összefüggésben díjat, költséget vagy más fizetési kötelezettséget nem számíthat fel.

#### **4. A megbízások elfogadása**

(1) A meghatározott időben teljesítendő megbízásokat olyan időpontban kell a Banknak átadni, hogy a teljesítéshez szükséges idő a Bank rendelkezésére álljon. A szükségesnél rövidebb rendelkezésre álló idő miatt nem teljesített megbízásból eredő esetleges kárért a Bank felelősséget nem vállal.

(2) A banki munkanapon belül azt a kezdő és záró időpontot, amelyek között a Bank a fizetési megbízásokat, illetve a beérkező fizetési műveleteket átveszi; továbbá azt a végső benyújtási határidőt, ameddig az átvett és befogadott fizetési megbízások, illetve azon végső beérkezési határidőt, ameddig a fizetési műveletek teljesítéséből reá háruló feladatokat a Bank - ha az Ügyfél későbbi határidőt nem jelöl meg vagy jogszabály eltérően nem rendelkezik - a tárgynapon teljesíti, a Bank mindenkor Kondíciós Listája határozza meg. A végső benyújtási, illetve végső beérkezési határidő és a záró időpont között beérkezett fizetési megbízások és fizetési műveletek, vagy a nem munkanapon benyújtott fizetési megbízások és fizetési műveletek teljesítéséből reá háruló feladatokat - ha az Ügyfél későbbi határidőt nem jelöl meg vagy jogszabály eltérően nem rendelkezik - a Bank legkésőbb a következő banki munkanapon teljesíti.

## **5. A megbízások egyértelműsége**

Mindenfajta megbízás tartalmának egyértelműnek kell lennie. A nem egyértelműen megfogalmazott megbízásoknak visszakérdezés lehet a következménye, amely késedelemhez vezethet. Az Ügyfélnek mindenekelőtt ügyelnie kell egy másik számlán történő jóváírásra, illetve beszedésre adott megbízáskor a kedvezményezett illetve a fizető fél nevének, a megadott számlaszámnak és a megadott bankazonosító számnak a helyességére és teljességére. A megbízások módosítását, megerősítését vagy megismétlését a megkülönböztethetőség érdekében fel kell tüntetni.

## **6. Fizetési műveletek kezdeményezésének, illetve teljesítésének fő szabályai**

### **(1) Fizetési művelet jóváhagyása**

Fizetési művelet teljesítésére – hatósági átutalás és átutalási végzés kivételével – csak akkor kerülhet sor, ha azt a fizető fél előzetesen jóváhagyta. Felek a keretszerződésben megállapodhatnak arról, hogy a jóváhagyás utólagos is lehet. A fizetési művelet teljesítésére vonatkozó jóváhagyás a kedvezményezetten vagy fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül is megadható.

A telefaxon keresztül benyújtott átutalási megbízással kapcsolatban az Ügyfél kötelessége és felelőssége biztosítani, hogy a keretszerződésben a telefonos megerősítésre felhatalmazott személyek a megadott telefonszámon folyamatosan elérhetőek legyenek. A Bank minden felelősségét kizárja annak következményeiért, hogy a megerősítésre felhatalmazott személyek a keretszerződésben megjelölt határidőig nem voltak elérhetőek, és emiatt a Bank a megbízást, mint formailag szabálytalant nem tekintette benyújtottnak.

### **(2) Egyedi azonosító használata**

Fizetési művelet teljesítése során a Bank a fizetési műveletben használt egyedi azonosító (pl. számlaszám) által megjelölt kedvezményezett, illetve fizető fél és a névvel megjelölt kedvezményezett, illetve fizető fél egyezőségét – hatósági átutalás illetve átutalási végzés kivételével – nem köteles vizsgálni. A fizetési műveleteket a Bank az egyedi azonosító (pl. számlaszám) alapján teljesíti. Hatósági átutalás, illetve átutalási végzés esetén a Bank a teljesítés során köteles vizsgálni az egyedi azonosító (pl. számlaszám) által és fizető fél nevével megjelölt fizető fél egyezőségét. Az Ügyfél a nemzetközi átutalási megbízáson köteles megadni a kedvezményezett nemzetközi banki azonosítóját (International Bank Account Number - IBAN). Amennyiben az Ügyfél ezt elmulasztja, a fizetési megbízás teljesítésében közreműködő más szolgáltatók által felszámított további, előre meg nem határozható összegű díj, illetve költség megfizetésére lehet köteles.

### (3) Hibás egyedi azonosító

Hibás egyedi azonosító (pl. számlaszám) használata esetén a fizetési művelet nem teljesítéséért vagy hibás teljesítéséért a Bank nem felel, kivéve hatósági átutalás illetve átutalási végzés esetén a (2) bekezdésben foglaltakat. A Bank – felelősségének hiányára tekintet nélkül - a fizetési művelet összegének visszaszerzése érdekében az adott helyzetben általában elvárható mértékben közreműködik. A Bankot a fizetési művelet összegének visszaszerzése érdekében végzett tevékenységéért a Kondíciós Listában meghatározott mértékű külön díj és költségtérítés illeti meg. Ha a fizetési művelet összegének a Bank által történő visszaszerzése nem lehetséges, a Bank a fizető félnek – annak írásbeli kérelmére – megad minden olyan rendelkezésére álló lényeges információt, amely szükséges ahhoz, hogy a fizető fél a fizetési művelet összegének visszaszerzése érdekében a megfelelő jogi lépéseket megtehesse.

(3a) Amennyiben a Bank a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója, a fizetési művelet összegének visszaszerzése érdekében együtt kell működjön a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójával, ideértve azt is, hogy a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának köteles megadni minden olyan lényeges információt, amely a visszaszerzéshez szükséges.

### (4) Hitelkeret terhére történő teljesítés

Az Ügyfél és a Bank közötti eltérő megállapodás hiányában a Bank a hatósági átutalás vagy átutalási végzés alapján a fizetési számla terhére teljesítendő átutalásokat a fizetési számlához kapcsolt hitelkeret terhére is köteles teljesíteni.

A Bank a belföldi fizetési forgalomban a fedezet hiánya miatt nem teljesíthető és jogszabály rendelkezése vagy az ügyféllel történt megállapodás alapján sorba nem állított megbízást a fizetési megbízás vagy fizetési művelet esedékességének munkanapján 16 óra után visszautasítja.

### (5) Átutalási megbízás teljesítése

Az átutalási megbízás abban az időpontban minősül a Bank részéről teljesítettnek, amikor az átutalás összege a kedvezményezett számlavezetőjéhez megérkezett.

## (6) Teljesítés időtartama

A fizetési műveletek Bank általi teljesítésének időtartamát a Bank Kondíciós Listája tartalmazza.

## (7) Terhelés, illetve jóváírás értéknapja

A Bank nem alkalmaz korábbi terhelési értéknapot a fizető fél fizetési számláján annál a munkanapnál, mint amikor a fizetési művelet összegével a fizető fél fizetési számláját megterhelte.

A Bank nem alkalmaz sem korábbi, sem későbbi jóváírási értéknapot a kedvezményezett fizetési számláján annál a munkanapnál, mint amikor a fizetési művelet összegét a saját számláján jóváírták.

(8) A fizetési megbízás teljesítésének visszautasítása esetén a Bank a tényleges és közvetlenül felmerült költségeivel arányos díjat számíthatja fel az Ügyfél terhére.

(9) A Bank és az Ügyfél közötti megállapodás esetén a Bank az Ügyfél mint kedvezményezett javára történő jóváírás előtt a saját jutalékát, díját vagy költségét jogosult a beérkezett összegből automatikusan levonni.

## (10) Hitelesítés, erős ügyfél-hitelesítés

A hitelesítés során a Bank azonosítja az ügyfél kilétét. A Bank ezen túlmenően ún. erős ügyfél-hitelesítést alkalmaz, amikor a fizető fél

- a) online fér hozzá fizetési számlájához,
- b) elektronikus távoli fizetési műveletet kezdeményez,
- c) bármely műveletet olyan távoli csatornán keresztül hajt végre, ami fizetéssel kapcsolatos csalásokra és más visszaélésekre adhat módot.

Erős ügyfél-hitelesítés: hitelesítés legalább két olyan

- a) ismeret, azaz csak az ügyfél által ismert információ,
- b) birtoklás, azaz csak az ügyfél által birtokolt dolog, és
- c) biológiai tulajdonság, azaz az ügyfél jellemzője

kategóriába sorolható elem felhasználásával, amely kategóriák egymástól függetlenek annyiban, hogy az egyik feltörése nem befolyásolja a többi megbízhatóságát és az eljárás kialakítása révén biztosított az azonosítási adatok bizalmassága.

Az elektronikus távoli fizetési művelet kezdeményezésekor a Bank olyan erős ügyfél-hitelesítést alkalmaz, amely a művelet egy adott összeggel és egy adott kedvezményezettel dinamikusan összekapcsolódó elemeket tartalmaz. Ezt abban az esetben is alkalmazza, amikor a fizetési megbízást fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül kezdeményezik.

A Bank abban az esetben is erős ügyfél-hitelesítést alkalmaz, amikor az információt egy számlainformációs szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül kéri.

#### (11) Fizetés-kezdeményszerzési szolgáltatás, számlainformációs szolgáltatás

Az Ügyfél mint fizető fél akkor jogosult fizetés-kezdeményszerzési szolgáltatást vagy számlainformációs szolgáltatást igénybe venni, ha a Bank értesítette, hogy az erős ügyfél-hitelesítés eszközei rendelkezésre állnak és a fizetési számlája online módon hozzáférhető, azaz a számlára nézve lehetőség van számítástechnikai eszközök közvetlen kapcsolata útján fizetési megbízást adni, valamint adatokhoz, információkhoz hozzáférni.

A Bank a fizetési számlához a számlainformációs szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató, illetve a fizetés-kezdeményszerzési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató általi jóvá nem hagyott vagy csalárd módon történő hozzáféréssel összefüggő objektíven indokolható és kellően bizonyított okok alapján – ideértve a jóvá nem hagyott fizetési művelet kezdeményszerzését, vagy a fizetési művelet csalárd módon történő kezdeményszerzését is – megtagadhatja a számlainformációs szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatótól, illetve a fizetés-kezdeményszerzési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatótól a fizetési számlához való hozzáférést.

(2) A fent meghatározott esetben a Bank lehetőség szerint a hozzáférés megtagadását megelőzően, de legkésőbb a hozzáférés megtagadását követően haladéktalanul a jelen keretszerződésben meghatározott módon tájékoztatja az ügyfelet a hozzáférés megtagadásáról és annak okairól, kivéve, ha a tájékoztatás objektíven indokolt biztonsági okokból nem helyénvaló, vagy ha a tájékoztatási kötelezettség teljesítését jogszabály tiltja.

### **7. Előzetes tájékoztatás**

(1) A Bank – a fizető fél kérésére – a fizető fél fizetési megbízásának megadását megelőzően a következő adatokról tájékoztatja a fizető felet:

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

(2) A Bank nem köteles az (1) a) pont szerinti tájékoztatást megadni, ha a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának (számlavezetőjének) székhelye nem EGT-állam területén található, vagy a fizetési művelet teljesítése nem EGT-állam pénznemében történik, és a kért adatok nem állnak a Bank rendelkezésére.

A Bank nem köteles az (1) b) pont szerinti tájékoztatást megadni az EGT-államon kívül felmerülő díj, költség vagy egyéb fizetési kötelezettség tekintetében, ha az adatok nem állnak a Bank rendelkezésére.

(3) EGT tagállam az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam.

### **8. Utólagos tájékoztatás / számlakivonat küldése**



(1) A Bank az utólagos tájékoztatási kötelezettségének azzal tesz eleget, hogy a fizetési számláról készült számlakivonatot legalább havonta egy alkalommal díjmentesen az Ügyfél Banknál bejelentett értesítési címére megküldi, az Ügyfél részére átadja vagy rendelkezésre bocsátja oly módon, hogy az Ügyfél az adatokat az adatok céljának megfelelő ideig tartósan tárolhassa, és a tárolt adatokat változatlan formában és tartalommal megjeleníthesse, illetve az electronic banking rendszerben az Ügyfél számára elérhetővé teszi.

(2) Amennyiben az Ügyfél olyan tartalmú megállapodást kötött a Bankkal, hogy részére az elkészült számlakivonatok csak meghatározott rendszerességgel kerüljenek elküldésre, a Bank utólagos tájékoztatási kötelezettsége a számlakivonatok kiállításával teljesítettnek tekintendő.

(3) Az Ügyfél számlája terhére indított csoportos átutalási megbízás nemteljesítéséről (jóváírásának meghiúsulásáról) és annak okáról a Bank a kedvezményezett fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatótól kapott értesítést (nem teljesített megbízásokat) az Electronic Banking rendszeren keresztül továbbítja az Ügyfél részére.

(4) A csoportos beszedési megbízás nemteljesítéséről (jóváírásának meghiúsulásáról) és annak okáról a Bank a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatótól kapott értesítést (nem teljesített megbízásokat) az Electronic Banking rendszeren keresztül továbbítja az Ügyfél részére.

(5) Amennyiben az Ügyfél a fizető fél, a Bank a nem teljesült csoportos beszedésről e-mail üzenetben tájékoztatja az Ügyfelet.

## **9. Adatkezelés, adattovábbítás**

A Banknak az Általános Üzleti Feltételekben meghatározott adatkezelési és adattovábbítási jogosultsága a pénzforgalmi szolgáltatásokkal kapcsolatban külön és kifejezetten kiterjed a fizetéssel kapcsolatos csalások, a pénzmosás és a terrorizmus-finanszírozás, továbbá a készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történő visszaélések megelőzése, vizsgálata és felderítése, valamint a nemzetközi korlátozó intézkedések érvényre juttatása céljából történő adatkezelésre és adattovábbításra is.

A Bank mint a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató – a fizetés-kezdeményszerzési szolgáltatás igénybevétele érdekében – azt követően, hogy a fizetési megbízást átvette a fizetés-kezdeményszerzési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatótól, teljes körűen tájékoztatja a fizetés-kezdeményszerzési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatót a fizetési művelet kezdeményszerzéséről, valamint elérhetővé teszi számára a fizetési művelet teljesítéséhez kapcsolódóan rendelkezésre álló – az ügyféllel is megosztható – információkat.

## **10. A Bank sztornókönyvelései**

(1) A folyószámlán történő hibás jóváírást (pl. rossz számlaszám miatt) a Bank terhelési könyvelés útján visszavonhatja, amennyiben visszafizetési igény illeti meg az Ügyféllel szemben;

az Ügyfél ebben az esetben a terhelési könyvelés ellen nem emelhet olyan ellenvetést, hogy már rendelkezett a jóváírt összegről (sztornókönyvelés).

(2) A Bank az Ügyfelet a sztornókönyvelésekről haladéktalanul értesíti. A könyvelést a Bank a kamatszámításra való tekintettel visszamenőlegesen annak a napnak a hatályával hajtja végre, amelyiken a hibás könyvelést végezte.

## **11. A fizetési megbízások visszavonása**

(1) Az Ügyfél által benyújtott fizetési megbízásnak a Bank által történt átvételét követően az ügyfél a fizetési megbízást nem vonhatja vissza. Az Ügyfél kérése alapján a Bank megkísérli elérni a továbbított fizetési megbízás visszavonását a másik szolgáltatónál, azonban ennek sikeréért, illetve a visszavonás időpontjáért semmilyen felelősséget nem vállal.

(2) Ha a fizetési megbízást a kedvezményezett kezdeményezte (pl. beszedés), vagy rajta keresztül kezdeményezték, a fizetési megbízásnak vagy a fizetési művelet teljesítése jóváhagyásának a kedvezményezett részére való átadását követően a fizető fél a fizetési megbízást nem vonhatja vissza.

Ha a fizetési megbízást fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató kezdeményezte, a fizetési megbízásnak vagy a fizetési művelet teljesítése jóváhagyásának a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató felé történő jóváhagyását követően a fizető fél a fizetési megbízást nem vonhatja vissza.

(3) Beszedés esetében a fizető fél a fizetési megbízást (felhatalmazást) – a visszatérítéshez való jog sérelme nélkül – a terhelést megelőző munkanapig vonhatja vissza.

(4) A terhelési értéknaphoz kötött („értéknapozott”) fizetési megbízást az ügyfél a terhelési értéknapot megelőző banki munkanap végéig vonhatja vissza.

(5) Az előző bekezdésekben leírt határidőt követően a fizetési megbízást (felhatalmazást) akkor lehet visszavonni, ha arról az ügyfél és a Bank megállapodott. Ilyen esetben a Bankot a visszavonással kapcsolatban felmerült költségei és kiadásai megtérülése érdekében a Kondíciós Listában meghatározott külön díjat számíthat fel. Olyan fizetési megbízás esetén, amelyet a kedvezményezett kezdeményezett, vagy rajta keresztül kezdeményezték, a fizetési megbízás visszavonásához a kedvezményezett hozzájárulása szükséges.

## **12. Számlakivonatra vonatkozó kifogások, helyesbítés**

(1) Az Ügyfél a fizetési megbízás teljesítését követően haladéktalanul, de legfeljebb a fizetési művelet teljesítését követő tizenharmadik hónapnak a fizetési számla megterhelésének napjával megegyező napjáig kezdeményezheti a jóvá nem hagyott vagy a jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet helyesbítését. Ha a lejárat hónapjában nincs a terhelés napjának megfelelő naptári nap, akkor a határidő lejárt a hónap utolsó napja. A fenti határidő nem

vonatkozik arra az esetre, ha a Bank a fizetési megbízást követően az utólagos tájékoztatási kötelezettségének (ld. 8. pont) nem tett eleget.

(2) A Bank köteles bizonyítani – adott esetben a hitelesítés által –, hogy a kifogásolt fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta, a fizetési művelet megfelelően került rögzítésre és a teljesítést a Bank által nyújtott szolgáltatás műszaki hibája vagy üzemzavara nem akadályozta.

Ha a helyesbítés iránti kérelemmel érintett fizetési művelet kezdeményezése fizetés-kezdeményezési szolgáltatás igénybevételel történt, a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy – a saját felelősségi körén belül – a fizetési művelet hitelesítése és pontos rögzítése megtörtént, valamint teljesítését az általa nyújtott pénzforgalmi szolgáltatás műszaki hibája vagy üzemzavara nem akadályozta.

(3) A Bank a helyesbítésre vonatkozó kérelmet megvizsgálja, és amennyiben az megalapozott, a (4) bekezdésben foglaltak szerint a helyesbítés iránti kérelemnek eleget tesz.

(4) a)

Az Ügyfél köteles kellő körültekintéssel és gondossággal, az Ügyfél és a Bank (illetve az Ügyfél és Deutsche Bank AG) közötti szerződéses rendelkezések illetve a Deutsche Bank rendszer használatára vonatkozó technikai és biztonsági előírások (például a DB Direct Internet Reference Guide) betartásával és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően felelősen eljárni és minden rendellenességet a Banknak haladéktalanul bejelenteni.

Az Ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult személy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt köteles a keretszerződésben és a készpénz-helyettesítő fizetési eszközre vonatkozó termékszerződésben foglaltak szerint használni, és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja.

Az Ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult személy a pénzforgalmi szolgáltatónak haladéktalanul köteles bejelenteni, ha észleli a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatához szükséges eszköz (pl. token) birtokából történő kikerülését, ellopását, valamint a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát.

A jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén a Bank – kivéve, ha az adott helyzetben ésszerű okból csalására gyanakszik, és ezen okról írásban tájékoztatja a Magyar Nemzeti Bankot – köteles

a) azután, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatták a műveletről haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig megtéríteni a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét, és

b) a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítani azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.

(4) *b*) Az Ügyfél köteles a Bankkal teljes körűen együttműködni és ennek keretében a Bank kérésére végrehajtani és megtenni minden olyan intézkedést, cselekményt és nyilatkozatot, továbbá beszerezni és átadni minden olyan okiratot, információt, felhatalmazást, hozzájárulást, engedélyt és beleegyezést, ami annak érdekében szükséges, hogy a Bank harmadik személyekkel szemben érvényesíthesse azokat a jogait és követeléseit, amelyek őt a jóvá nem hagyott fizetési művelet megtérítése következtében megilletik.

(4) *c*) A Bank fenntartja jogát, hogy az Ügyfél csalásából, szerződésszegéséből, illetve gondatlanságából eredő károkért kártérítést állapítson meg és azt az Ügyféllel szemben közvetlenül érvényesítse e szerződéssel és az alkalmazandó joggal összhangban. Ez esetben a Bank jogosult az Ügyféltől a (4) a) bekezdés szerint visszatérített összeg megtérítésére az eredeti értéknapal.

(4) *d*) Amennyiben a Bank arról tájékoztatja a Magyar Nemzeti Bankot, hogy fennáll annak az alapos gyanúja, hogy a jóvá nem hagyott fizetési műveletre **csalás következtében került sor**, akkor ésszerű időn belül vizsgálatot folytat le.

(4) *e*) További pénzügyi kártérítést a fizető fél és a Bank, vagy adott esetben a fizető fél és a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató között létrejött szerződésre alkalmazandó joggal összhangban lehet megállapítani.

(4) *f*) Amennyiben az Ügyfél mikrovállalkozásnak minősül, a 12. (4) a) §-ban meghatározottaktól eltérően az olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában, amelyek az Ügyfél birtokából kikerült vagy ellopott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történtek, vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek, az Ügyfél viseli tizenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a 12. (4) a) bekezdése szerinti bejelentés megtételét megelőzően.

**Nem terheli a fent meghatározott felelősség az Ügyfelet mint fizető felet, ha**

**i) a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz ellopását, birtokából történő kikerülését vagy jogosulatlan használatát a fizetési művelet teljesítését megelőzően nem észlelhette,**

**ii) a kárt a Bank alkalmazottjának, pénzforgalmi közvetítőjének vagy a Bank részére kiszervezett tevékenységet végzőnek az intézkedése vagy mulasztása okozta,**

**iii) a Bank nem ír elő erős ügyfél-hitelesítést,**

**iv) 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**

**v) a Bank a Pft. 41. § (3) bekezdésében foglalt kötelezettségét megszegve nem biztosította a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz haladéktalan letiltásának lehetőségét az Ügyfél számára.**

A Bank mentesül jelen (4) f) pont szerinti felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt az Ügyfél csalárd módon eljárva okozta, vagy a kárt a 12. (4) a) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta.

A 12. (4) a) bekezdése szerinti bejelentést követően a Bank viseli a kárt az olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában, amelyek az Ügyfél birtokából kikerült vagy ellopott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történtek, vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek.

(4) g) A fenti (4) f) pont szerinti felelősségi szabályok nem alkalmazandók, amennyiben az Ügyfél nem minősül mikrovállalkozásnak. A Bank illetve mikrovállalkozásnak nem minősülő Ügyfél jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában fennálló felelősségére jelen Pénzforgalmi Szolgáltatások Üzletszabályzata 14. pont szerinti általános felelősségi szabályai alkalmazandók.

(5) Az (1)-4) bekezdésekben meghatározott eseteken kívül az Ügyfélnek a számlaelszámolás helytelensége vagy hiányossága miatti kifogásait legkésőbb az annak kézhezvételét követő egy hónapon belül kell a Bank tudomására hoznia; amennyiben ez írásban történik, akkor elegendő ennek az egy hónapos határidőn belüli elküldése.

(6) Betétek folyamatos lekötéséről szóló olyan szerződések esetén, amelyeknél a futamidő legalább egy hónap, a kifogások benyújtására nyitva álló határidő 60 nap.

(7) Az időben történő kifogások elmulasztása jóváhagyásnak minősül (hallgatólagos beleegyezés). Erre a körülményre a Bank a számlaelszámolás kiadásakor külön felhívja az Ügyfél figyelmét. Az Ügyfél a határidő lejártá után is követelheti a számlaelszámolás helyesbítését, ekkor azonban bizonyítania kell, hogy a terhelés jogosulatlan volt, illetve az őt megillető jóváírás nem történt meg.

(8) Vélt vagy észlelt csalás vagy biztonsági fenyegetések esetén a Bank az Ügyfél értesítése érdekében az alábbi eljárást alkalmazza:

(a) kapcsolatfelvétel telefonon keresztül az Ügyfél valamely vezető tisztségviselőjével a Banknál bejelentett telefonszámon, ennek sikertelensége esetén

(b) az Ügyfél által telefonos kapcsolattartás és bankinformáció-kiadás céljára kapcsolattartóként megjelölt személlyel, ennek sikertelensége esetén

(c) a faxon benyújtott megbízások telefonos visszaigazolására Ügyfél által meghatalmazott személlyel, ennek sikertelensége esetén

(d) a bank nyilvántartásában szereplő elektronikus elérhetőségekre üzenet küldése.

A csalással vagy biztonsági fenyegetésekkel kapcsolatos általános jellegű értesítéseket a Bank elektronikus úton, illetve honlapján ([www.db.hu](http://www.db.hu)) keresztül küldi meg az Ügyfeleknek.

### **13. Visszatérítés**

(1) Amennyiben a mikrovállalkozásnak minősülő Ügyfél a fizető fél, a Bank visszatéríti a kedvezményezett által vagy rajta keresztül kezdeményezett, és az Ügyfél által jóváhagyott fizetési művelet összegét, ha:

a) a jóváhagyás időpontjában az Ügyfél a fizetési művelet összegét nem ismerte, és

b) a fizetési művelet összege meghaladta azt az összeget, amely az Ügyfél részéről az adott helyzetben ésszerűen elvárható volt.

(2) Az Ügyfél nem hivatkozhat az előző bekezdés *b)* pontjára a pénznemek közötti átváltással kapcsolatban, ha az átváltás során referencia-árfolyam alkalmazására került sor.

(3) Az Ügyfél részéről a fizetési művelet adott helyzetben ésszerűen elvárható összegének megítélése során a Bank a fizető fél korábbi fizetési műveleteit, a számlaszerződésben foglaltakat, az ügyfél nyilatkozatait és a fizetési művelet körülményeit veszi figyelembe. Ezen feltételek fennállása tekintetében a hitelt érdemlő bizonyítás a törvény értelmében az Ügyfelet terheli. Az Ügyfél köteles a Bank megítélése szerint a visszatérítéshez való jogosultság bizonyításához szükséges okiratokat, valamint a kedvezményezettel fennálló jogviszonyára vonatkozó hitelt érdemlő információkat a Bank részére megadni.

(3a) A visszatérítendő összeg megegyezik a teljesített fizetési művelet teljes összegével. A fizető fél fizetési számláján a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az összeggel való megterhelés napja.

(3b) Az euroátutalások és –beszedések technikai és üzleti követelményeinek megállapításáról és a 924/2009/EK rendelet módosításáról szóló 2012. március 14-i 260/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 1. cikke szerinti beszedés („SEPA Direct Debit”) visszatérítése esetében az (1) bekezdésben meghatározott feltételeknek nem kell fennállniuk. Ilyen beszedés esetén a Bank a fizető fél visszatérítésre vonatkozó igényét a (4) bekezdésben meghatározott időszakon belül nem utasíthatja vissza.

(4) Az Ügyfél a fizetési művelet visszatérítésére vonatkozó igényét a terhelés napjától számított 56 napig nyújthatja be a Bankhoz.

(5) Az Ügyfél visszatérítési igényének teljesítéséről a Bank a fenti (1)-(4) bekezdésekben foglaltaktól függetlenül, saját belátása szerint dönt, ha a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának székhelye nem EGT-állam területén található, vagy az Ügyfél az nem minősül mikrovállalkozásnak, vagy amennyiben a felhatalmazó levélen teljesítési értékhatár nem került megjelölésre.

(6) Az Ügyfél nem jogosult a visszatérítésre, ha a jóváhagyást közvetlenül a Banknak adta meg, és a jövőbeni fizetési műveletre vonatkozó előzetes tájékoztatási kötelezettséget a Bank vagy a kedvezményezett a fizetési megbízás teljesítésének esedékességét legalább huszonnyolc nappal megelőzően a fizető fél rendelkezésére bocsátotta vagy számára elérhetővé tette.

## **14. Felelősség**

### **Általános felelősségi szabályok:**

A Bank a tőle elvárható gondossággal köteles teljesíteni kötelezettségeit.

A Bank csak olyan közvetlen veszteségért tartozik felelősséggel az Ügyfél felé, amely abból ered, hogy a Bank nem teljesítette kötelezettségeit elvárható gondossággal, és csak olyan körülmények között, amikor a veszteség a Bank által ésszerűen előrelátható volt.

A Bank felelősségének felső határa bármely küldött vagy kapott fizetés tekintetében legfeljebb a fizetés és a kamat összegével egyező mértékű.

A Bank nem felelős a bevételkiesésért, a közvetett, járulékos vagy következményként bekövetkező veszteségért vagy kárért (ideértve a különös vagy bírság jellegű kártérítést), még akkor sem, ha figyelmeztették a veszteség vagy kár bekövetkezésének lehetőségével kapcsolatban.

Az Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy felszólításra kártalanítja a Bankot bármely:

- a Bankkal szemben indított vagy tett cselekménnyel, követeléssel, felszólítással vagy eljárással kapcsolatban, amely a Bankkal szemben felmerülhet; és

- a Bankot terhelő vagy a Banknál felmerülő bármely veszteség, költség, kár, kiadás (ideértve, de nem kizárólag a jogi költségeket) vagy felelősség tekintetében,

amelyek a Bank kötelezettségeinek a jelen Szerződés rendelkezéseinek megfelelő teljesítéséből erednek vagy azzal kapcsolatban merülnek fel az alkalmazandó jogszabályokkal és szabályozással összhangban, vagy amelyek az Ügyfél utasításaiból erednek vagy azért merültek fel, mert az Ügyfél nem teljesítette valamely jelen Szerződés szerinti kötelezettségét.

Ezen kikötéseknek nem célja a Bank szándékos szerződésszegő magatartásából eredő vagy halállal, személyi sérüléssel járó felelősségének kizárása vagy korlátozása.

#### **14.1 A fizetési művelet hibás teljesítéséért való felelősség**

(1) Ha a fizetési műveletet közvetlenül a fizető fél kezdeményezte, a fizetési művelet hibás teljesítéséért a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója felel, kivéve, ha bizonyítja, hogy a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójához beérkezett. Ha a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójához beérkezett, a fizetési művelet hibás teljesítéséért a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója felel.

(2) Amennyiben az Ügyfél a fizető fél, a Bank az előző bekezdésben meghatározott felelősségének fennállása esetén a nem teljesített vagy hibásan teljesített fizetési művelet összegét az Ügyfél részére haladéktalanul visszatéríti, és a fizetési számlán a helyesbítést elvégzi, mintha a hibásan teljesített fizetési műveletre nem került volna sor. A fizető fél fizetési számláján a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az összeggel való megterhelés dátuma. A Bank az Ügyfél kérésére a nem teljesített vagy hibásan teljesített fizetési műveletet nyomon követi, melynek során az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja. A Bank tájékoztatja az Ügyfelet a nyomon követés eredményéről. A Bank a nyomon követéssel és tájékoztatással összefüggésben a fizető fél terhére nem számít fel díjat, költséget vagy egyéb fizetési kötelezettséget.

(3) Amennyiben az Ügyfél a kedvezményezett, a Bank az első bekezdésben meghatározott felelősségének fennállása esetén a fizetési művelet összegét haladéktalanul az Ügyfél rendelkezésére bocsátja és jóváírja az Ügyfél fizetési számláján. A jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amely a hibátlan teljesítés esetén lett volna.

(3a) Ha a fizetési művelet teljesítése késedelmesen történik, a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója – a fizető fél nevében eljáró pénzforgalmi szolgáltató kérésére – biztosítja, hogy a fizetési művelet összegének a kedvezményezett fizetési számláján történő jóváírás értéknapja ne legyen későbbi, mint az a nap, amely a hibátlan teljesítés esetén lett volna.

(4) A fenti rendelkezéseket nem kell alkalmazni, ha a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának székhelye nem EGT-állam területén található. Ilyen esetben a Bank a fizetési művelet nyomon követéséért a Kondíciós Listában meghatározott díjat számíthatja fel.

## **14.2 A fizetési megbízás továbbításáért való felelősség**

(1) Ha a fizetési műveletet a kedvezményezett kezdeményezte, vagy rajta keresztül kezdeményezték, a fizetési megbízásnak a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójához való továbbításáért a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója felel. A kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója haladéktalanul köteles a fizetési megbízást megküldeni a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója felé. A fizetési megbízás késedelmes továbbítása esetén a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója biztosítja, hogy a kedvezményezett fizetési számláján a fizetési művelet összege jóváírásának értéknapja ne legyen későbbi, mint az a nap, amely a hibátlan teljesítés esetén lett volna. A fizetési műveletnek a jogszabály szerinti teljesítéséért a kedvezményezett felé a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója felel.

(2) A kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója az (1) bekezdésben meghatározott felelősségének fennállása esetén haladéktalanul köteles biztosítani, hogy a kedvezményezett számláján jóváírt fizetési művelet összege a kedvezményezett rendelkezésére álljon. Ebben az esetben a kedvezményezett fizetési számláján történő jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amely a hibátlan teljesítés esetén lett volna.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben foglaltak kivételével a fizetési művelet nem teljesítéséért vagy hibás teljesítéséért a fizető fél felé a saját pénzforgalmi szolgáltatója felel. Ezen felelősségének fennállása esetén haladéktalanul köteles a nem teljesített vagy hibásan teljesített fizetési művelet összegét a fizető fél részére visszatéríteni, és a fizetési számlát olyan állapotba hozni, mintha a



hibásan teljesített fizetési műveletre nem került volna sor. A fizető fél fizetési számláján a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az összeggel való megterhelés napja.

(3a) A fizető fél pénzforgalmi szolgáltatóját nem terheli a (3) bekezdésben foglalt kötelezettség, ha bizonyítja, hogy a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójához beérkezett, még abban az esetben sem, ha a fizetési művelet teljesítésére késedelmesen került sor. Ebben az esetben a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója biztosítja, hogy a kedvezményezett fizetési számláján a fizetési művelet összege jóváírásának az értéknapja ne legyen későbbi, mint az a nap, amely a hibátlan teljesítés esetén lett volna.

(4) Ha a fizetési műveletet az Ügyfél mint kedvezményezett kezdeményezte, vagy rajta keresztül kezdeményezték, a Bank – a fizetési művelet nem teljesítéséért vagy hibás teljesítéséért való felelősség kérdésétől függetlenül – a fizetési művelet nyomon követi az adott helyzetben általában elvárható gondossággal, és a nyomon követés eredményéről az Ügyfelet tájékoztatja. A Bank a nyomon követéssel és tájékoztatással összefüggésben az Ügyfél terhére nem számít fel díjat, költséget vagy egyéb fizetési kötelezettséget.

(5) A fenti rendelkezéseket nem kell alkalmazni, ha a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának székhelye nem EGT-állam területén található. Ilyen esetben a Bank a fizetési művelet nyomon követéséért a Kondíciós Listában meghatározott díjat számíthatja fel.

(6) Ha a fizetési műveletet az Ügyfél mint fizető fél valamely fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül kezdeményezte, a Bank haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanap végéig visszatéríti a fizető fél részére a nem teljesített vagy a hibásan teljesített fizetési művelet összegét, és a fizetési számlát olyan állapotba hozza, mintha a hibásan teljesített fizetési műveletre nem került volna sor. Ilyen esetben a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató a fizetési megbízást átvette, a saját felelősségi körén belül a fizetési művelet hitelesítése és pontos rögzítése megtörtént, a fizetési művelet teljesítését nem befolyásolta műszaki hiba vagy a nem teljesítés, hibás vagy késedelmes teljesítéssel összefüggő egyéb zavar. Ha a nem teljesített vagy a hibásan teljesített fizetési műveletért a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató a felelős, akkor a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató a Banknak – annak kérésére – haladéktalanul köteles megtéríti a fizető félnek visszatérített összegek következtében elszenvedett veszteségeket és kifizetett összegeket.

### **14.3 Bank felelősségének kizárása**

A Bank nem felel az olyan károkért, amelyek vis major, zavargás, háborús és természeti csapások vagy egyéb, általa nem befolyásolható események (pl. sztrájk, üzemből való kizárás, forgalmi zavarok, bel- vagy külföldi felsőbb hatóság rendelkezései) következtében lépnek fel vagy ha bizonyítja, hogy kötelezettségei teljesítését jogszabályban vagy közösségi jogi aktusban előírt rendelkezések zárták ki.

## **15. Az Ügyfél felmondási joga**

(1) Az Ügyfél a határozatlan időre kötött keretszerződést – eltérő megállapodás hiányában - bármikor, felmondási határidő betartása nélkül felmondhatja. Amennyiben a keretszerződés meghatározott futamidőre jött létre vagy a felmondást külön szabályozták, az azonnali hatállyal történő felmondás csak a keretszerződésben meghatározott esetekben lehetséges. A mikrovállalkozásnak minősülő Ügyfél esetében a keretszerződésben meghatározott felmondási idő az egy hónapot nem haladhatja meg.

(2) Amennyiben a keretszerződés legalább hat hónapja fennáll, a keretszerződést az ügyfél díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen mondhatja fel. Egyéb esetekben a Bank a Kondíciós Listában meghatározott díj, költség felszámítására jogosult, amely nem haladhatja meg a felmondás tényleges és közvetlenül felmerülő költségeit.

## **16. A Bank felmondási joga**

(1) A határozatlan idejű keretszerződést a Bank indokolás nélkül, legalább két hónapos felmondási idő betartásával jogosult felmondani. A Bank azonnali hatállyal jogosult a keretszerződést felmondani, amennyiben az Ügyfél a keretszerződésben foglalt kötelezettségét súlyosan vagy ismételten megszegte.

(2) A keretszerződés felmondása, megszűnése esetén a felek kötelesek egymással elszámolni. Az elszámolás a felmondással egyidejűleg, vagy ha a felmondásra felmondási idő betartásával kerül sor, a felmondási idő utolsó napjáig történik.

## **17. Felmondás következményei**

A keretszerződés felmondásának hatályba lépését követően a Bank az Ügyfél fizetési számláit bezárja, azok terhére illetve javára fizetési műveletet nem teljesít. Az Ügyfél a Bank felhívására haladéktalanul köteles a fizetési számlák esetleges negatív egyenlegeit kiegyenlíteni. A fizetési számlák pozitív egyenlegét a Bank az Ügyfél javára elkülönítetten kezeli és az Ügyfél rendelkezése szerint fizeti ki. A bezárt számlák pozitív egyenlege feletti rendelkezésre az adott fizetési számla felett rendelkezésre jogosultként bejelentett személyek jogosultak. A bezárt számlák pozitív egyenlege után a Bank kamatot nem fizet. Ameddig az Ügyfél a bezárt számlák pozitív egyenlegéről nem rendelkezik, a Bank az összeget a megbízás nélküli ügyvitel szabályai szerint kezeli, és ezzel kapcsolatban felmerült költségeinek ellentételezéseként a mindenkor Kondíciós Listában meghatározott díjat számítja fel és vonja le.

## **18. A viták peren kívüli elintézésére rendelkezésre álló fórumok**

Az Ügyfél az esetleges panaszát írásban vagy szóban jelezheti a Bank felé. Az írásban, postai úton érkezett ügyfél-reklamációt a Bank a levél kézhezvételétől számított 5 napon belül visszaigazolja.

Szóban előadott ügyfél-reklamációról jegyzőkönyv készül, melyből az Ügyfél egy másolatot kap. A Bank a panasz kivizsgálásának eredményéről 15 munkanapon belül, illetve kivételes helyzetben, amikor a Bankon kívül álló okok miatt a panasz ezen időkereten belül nem

válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ilyen esetben sem haladja meg a panasz közlését követő 35. munkanapot.

Amennyiben a Bank az Ügyfél panaszát elutasítja, az Ügyfél

- a Bank felügyeletét ellátó Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht-hez (Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, Németország) vagy a Magyar Nemzeti Bankhoz (1054 Budapest, Szabadság tér 8-9) fordulhat, vagy
- igényét polgári bíróság előtt perben érvényesítheti.

## **19. Egyéb rendelkezések**

Jelen Pénzforgalmi Szolgáltatások Üzletszabályzatban nem rendezett kérdésekben a Bank Általános Üzleti Feltételeinek rendelkezései alkalmazandók, azzal, hogy pénzforgalmi szolgáltatások tekintetében a jelen Üzletszabályzat rendelkezései az Általános Üzleti Feltételek rendelkezéseihez képest elsőbbséget élveznek. Az ezen dokumentumokban és a keretszerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos pénzforgalmi jogszabályok rendelkezései az irányadók.

A jelen Pénzforgalmi Szolgáltatások Üzletszabályzatban található egyes fogalmak definícióját a mindenkor hatályos pénzforgalmi jogszabályok tartalmazzák.

A jelen Pénzforgalmi Szolgáltatások Üzletszabályzata magyar és angol nyelven készült. Értelmezési kérdésekben a magyar nyelvű szöveg az irányadó.

**2019. június 30.**