HIRDETMÉNY

Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) igénybe vehető szolgáltatásokról

Hatályos 2026. október 1-től, egyes rendelkezései a külön jelölt időpontokban lépnek hatályba

(Meghirdetve: 2026. szeptember 1.)

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

I. Lakossági és Premium Banking ügyfelek által elérhető szolgáltatások

A Bank 2026. október 1-jétől a Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) panaszt Lakossági és Premium Banking szegmensbe tartozó magánszemély ügyfeleitől a hét első munkanapján 8 és 20 óra között, a többi munkanapon 8 és 16 óra között fogad be. Bankfiókjainkban fióki nyitvatartási időben, míg az info@raiffeisen.hu email címen, valamint a www.raiffeisen.hu oldalon a Kapcsolat/Problémát jelzek oldalon található űrlapon továbbra is 0-24 órában biztosítjuk a panaszbejelentési lehetőséget ügyfeleink számára. A panaszok bejelentésére, azok feldolgozására és kezelésére vonatkozóan a Bank Ügyfélpanasz-kezelési Szabályzata ad iránymutatást.

A Bank 2026. július 20-tól a Lakossági és Premium Banking szegmensbe tartozó magánszemély ügyfeleitől a Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) a digitális csatornák mindenkori limit összegét (jelenleg 100 millió forint) meg nem haladó forint vagy deviza eseti átutalási, illetve bankon belüli átvezetési megbízásokat nem fogad be. A változás a pénzforgalmi és befektetési szolgáltatások keretében adott megbízásokra egyaránt kiterjed. Az aktuális limitösszeg határokat a mindenkor hatályos Raiffeisen bankszámla, elektronikus szolgáltatások kondíciós lista 16. Megbízások minimális, maximális összegei és darabszám c. fejezete tartalmazza.

A Bank 2026. július 20-tól a Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) bankszámla zárolására vonatkozó (rögzítés, módosítás) megbízást - összegtől függetlenül – Lakossági és Premium Banking szegmensbe tartozó magánszemély ügyfeleitől nem fogad be. A 2026. július 20. előtt megadott zárolási megbízások törlésére vonatkozó kérelmek továbbra is befogadhatók.

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

Munkanapokon 6.00 és 22.00 között	**Munkanapokon 8.00 és 20.00 között** *(valamint szombati napokon 8.00 és 16.20 között)* - Hitelkártyával kapcsolatos tájékoztatás (pl. keretösszeg, zárási egyenleg, kamatozás), megbízások rögzítése - Meglévő hitelügyletekkel kapcsolatos tájékoztatás, megbízások rögzítése - Teljes körű tájékoztatás, előszűrési lehetőség új hitelérdeklődés esetén **A hét első munkanapján 8.00-20.00 óra között és a többi munkanapon 8.00-16.00 között** - Információ nyújtása a panasz kivizsgálásának eredményéről - Panasz rögzítése - Panaszkiegészítés rögzítése **Munkanapokon 8.00 és 20.00 között** - Befektetésekkel kapcsolatos megbízások rögzítése - Befektetésekkel kapcsolatos tájékoztatás **A fentieken túl teljes körű ügyintézés munkanapokon 6.00-22.00 óra között.**
Munkaszüneti napokon és hétvégén 6.00-22.00 óra között	<u>Adatok módosítása:</u> - E-mail cím módosítása, új e-mail cím megadása - Kapcsolattartás nyelvének módosítása - Levelezési cím módosítása - Telefonszám módosítása <u>Általános ügyintézés:</u> - GDPR kérelem rögzítése - Kutatási célú megkeresések engedélyezése/tiltása - Marketing- és reklámanyagok küldéséhez történő hozzájárulás és annak visszavonása - MNB azonosítóról történő tájékoztatás - Széf kulcs elhagyásának bejelentése - Személyazonosító okmányok tiltása - Tájékoztatás az ATM-ből felvenni kívánt összeg rendelkezésre állásáról <u>Bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u> - Bankkártya letiltás, felfüggesztés (átmenti blokkolás), bankkártya felfüggesztésének feloldása - Bankkártya megújításhoz kapcsolódó megbízások - Bankkártya reklamáció rögzítése - Bankkártyához kapcsolt számla módosítása - Bankkártyával történő internetes vásárlási lehetőség ki-bekapcsolása, tájékoztatás

	- Limitmódosítás - Tájékoztatás a kártyahasználati limitről, a Bankkártya és/vagy a PIN kód elkészültéről, bankkártya státuszáról, típusáról, bankkártya tranzakciókról - Új és pótkártya igénylés <u>Betétügyletekkel kapcsolatos műveletek:</u> - Betétekkel kapcsolatos információnyújtás - Betétlejáratás - Betét lejárat előtti visszafizetése (betétfeltörés) <u>Biztosítás:</u> - Tájékoztatás meglévő biztosításokról, azok feltételeiről, kondícióiról - Új csoportos biztosítás kötése <u>Direkt és Digitális csatornákkal kapcsolatos ügyintézés:</u> - Digitális csatorna tiltás - Direkt hozzáférés tiltása - Hardvare Token tiltás - Mobil token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás - Tájékoztatás Direkt kódok állapotáról <u>Mobil Bankinggel kapcsolatos szolgáltatások:</u> - Meglévő Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás módosítása - Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás igénylése - Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás megszüntetése - Tájékoztatás az ügyfél meglévő Raiffeisen Mobil Banking szerződésével kapcsolatban <u>Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek:</u> - Eseti átutalási megbízás forintban vagy devizában a digitális csatornák mindenkori limitösszege felett - Számlával kapcsolatos tájékoztatások (számlaszám, IBAN, devizanem, típus, számlacsomag, számlaegyenleg, zárolt tételek, számlatörténet egyeztetése, számlához rendelt meghatalmazottak, korábban megrendelt pénztári készpénzfelvétellel kapcsolatos információk) - Teljes számlaegyenleg zárolása (kizárólag visszaélés gyanú esetén)
Minden nap 22.00 és 6.00 óra között elérhető műveletek	<u>Bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u> - Bankkártya letiltás, felfüggesztés (átmenti blokkolás), bankkártya felfüggesztésének feloldása - Bankkártyával történő internetes vásárlási lehetőség ki-bekapcsolása, tájékoztatás <u>Direkt és Digitális csatornákkal kapcsolatos ügyintézés:</u> - Digitális csatorna tiltás - Direkt hozzáférés tiltása - Hardvare Token tiltás

	- Mobil token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás <u>Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek:</u> - Nem jóváhagyott tranzakció gyanúja esetén számlatörténet egyeztetése - Teljes számlaegyenleg zárolása (kizárólag visszaélés gyanú esetén)

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

A Bank 2026. október 1-jétől a Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) panaszt Private Banking szegmensbe tartozó ügyfeleitől a hét első munkanapján 8 és 20 óra között, a többi munkanapon 8 és 16 óra között fogad be. Bankfiókjainkban fióki nyitvatartási időben, míg az info@raiffeisen.hu email címen, valamint a www.raiffeisen.hu oldalon a Kapcsolat/Problémát jelzek oldalon található űrlapon továbbra is 0-24 órában biztosítjuk a panaszbejelentési lehetőséget ügyfeleink számára. A panaszok bejelentésére, azok feldolgozására és kezelésére vonatkozóan a Bank Ügyfélpanasz-kezelési Szabályzata ad iránymutatást.

A Bank 2026. július 20-tól a Private Banking szegmensbe tartozó magánszemély ügyfeleitől a Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) a digitális csatornák mindenkori limit összegét (jelenleg 100 millió forint) meg nem haladó forint vagy deviza eseti átutalási, illetve bankon belüli átvezetési megbízásokat nem fogad be. A változás a pénzforgalmi és befektetési szolgáltatások keretében adott megbízásokra egyaránt kiterjed. Az aktuális limitösszeg határokat a mindenkor hatályos Private Banking (Kiemelt Magánügyfelek) kondíciós lista XVI. Határidők és összegek c. fejezete tartalmazza.

A Bank 2026. július 20-tól a Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) bankszámla zárolására vonatkozó (rögzítés, módosítás) megbízást - összegtől függetlenül – Private Banking szegmensbe tartozó magánszemély ügyfeleitől nem fogad be. A 2026. július 20. előtt megadott zárolási megbízások törlésére vonatkozó kérelmek továbbra is befogadhatók.

Munkanapokon 8.00-20.00 óra között	**A hét első munkanapján 8.00-20.00 óra között és a többi munkanapon 8.00-16.00 között** - Információ nyújtása a panasz kivizsgálásának eredményéről - Panasz rögzítése - Panaszkiegészítés rögzítése **A fentieken túl teljes körű ügyintézés munkanapokon 8.00-20.00 óra között.**
Munkanapokon 6.00-8.00 óra között és 20.00-22.00 között, valamint munkaszüneti napokon és hétvégén 6.00-22.00 óra között	Általános ügyintézés: - Egyedi kód tiltás - Egyenleg egyeztetése - GDPR kérelem rögzítése - Széf kulcs elhagyásának bejelentése - Személyi okmányok tiltása - Tájékoztatás az ATM-ből felvenni kívánt összeg rendelkezésre állásáról Bankkártyával kapcsolatos műveletek: - Bankkártya letiltás, felfüggesztés (átmenti blokkolás), bankkártya felfüggesztésének feloldása - Bankkártya reklamáció rögzítése

	- Bankkártyához kapcsolt számla módosítása - Bankkártyával történő internetes vásárlási lehetőség ki-bekapcsolása, tájékoztatás - Limitmódosítás - Tájékoztatás a kártyahasználati limitről, a bankkártya és/vagy a PIN kód elkészültéről, bankkártya státuszáról, típusáról, bankkártya tranzakciókról <u>Biztosítás:</u> - Tájékoztatás utasbiztosításról <u>Direkt és Digitális csatornákkal kapcsolatos ügyintézés:</u> - Digitális csatorna tiltás - Direkt hozzáférés tiltása - Hardver Token tiltás - Mobil token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás - Tájékoztatás Direkt kódok állapotáról <u>Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek:</u> - Számlával kapcsolatos tájékoztatások (számlaszám, IBAN, devizanem, ügyféltípus, számlaegyenleg, zárolt tételek, számlatörténet egyeztetése, számlához rendelt meghatalmazottak, korábban megrendelt pénztári készpénzfelvétellel kapcsolatos információk) - Teljes számlaegyenleg zárolása (kizárólag visszaélés gyanú esetén)
Minden nap 22.00 és 6.00 óra között elérhető műveletek	<u>Általános ügyintézés:</u> - Személyazonosító okmányok tiltása <u>Bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u> - Bankkártya letiltás, felfüggesztés (átmenti blokkolás), bankkártya felfüggesztésének feloldása - Bankkártyával történő internetes vásárlási lehetőség ki- bekapcsolása, tájékoztatás <u>Direkt és Digitális csatornákkal kapcsolatos ügyintézés:</u> - Digitális csatorna tiltás - Direkt hozzáférés tiltása - Hardver Token tiltás - Mobil Token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás <u>Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek:</u> - Nem jóváhagyott tranzakció gyanúja esetén számlatörténet egyeztetése - Teljes számlaegyenleg zárolása (kizárólag visszaélés gyanú esetén)

III. Vállalati ügyfelek által elérhető szolgáltatások

A Bank 2026. október 1-jétől a Raiffeisen Direkt csatornán (telefonos ügyfélszolgálat) panaszt vállalati ügyfeleitől a hét első munkanapján 8 és 20 óra között, a többi munkanapon 8 és 16 óra között fogad be. Bankfiókjainkban fióki nyitvatartási időben, míg az info@raiffeisen.hu email címen, valamint a www.raiffeisen.hu oldalon a Kapcsolat/Problémát jelzek oldalon található űrlapon továbbra is 0-24 órában biztosítjuk a panaszbejelentési lehetőséget ügyfeleink számára. A panaszok bejelentésére, azok feldolgozására és kezelésére vonatkozóan a Bank Ügyfélpanasz-kezelési Szabályzata ad iránymutatást.

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

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

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

Munkanapokon 6.00-22.00 óra között	**A hét első munkanapján 8.00-20.00 óra között és a többi munkanapon 8.00-16.00 között** - Információ nyújtása a panasz kivizsgálásának eredményéről - Panasz rögzítése - Panaszkiegészítés rögzítése **A fentieken túl teljes körű ügyintézés munkanapokon 6.00-22.00 óra között.**
Munkaszüneti napokon és hétvégén 6.00-22.00 óra között	Adatok módosítása céges adatokban (kizárólag kisvállalati ügyfelek): - Marketing megkeresés e-mail-es csatornán történő tiltása - Vállalkozás e-mail címének rögzítése, módosítása - Vállalkozás postai levelezési címének módosítása Adatok módosítása cég felett rendelkezők/ adataiban (kis- és közép- és nagyvállalatok): - Meghatalmazott e-mail címének módosítása - Meghatalmazott értesítési telefonszámának módosítása - Meghatalmazotthoz tartozó levelezési nyelv módosítása - Meghatalmazott személyes adatainak megtekintése - Személyazonosító okmányok tiltása Általános ügyintézés: - Széf kulcs elhagyásának bejelentése - Tájékoztatás az ATM-ből felvenni kívánt összeg rendelkezésre állásáról

	<u>Betétügyletekkel kapcsolatos műveletek:</u> - Betétekkel kapcsolatos információnyújtás - Betétlekötés - Betét lejárat előtti visszafizetése (betétfeltörés) <u>Direkt és Digitális csatornákkal kapcsolatos ügyintézés:</u> - Digitális csatorna tiltás - Direkt hozzáférés tiltása - Hardvare Token tiltás - Mobil token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás - Tájékoztatás Direkt kódok állapotáról <u>Mobil Bankinggel kapcsolatos szolgáltatások:</u> - Raiffeisen Mobil Banking szolgáltatás igénylése, módosítása, megszüntetése - Tájékoztatás a Raiffeisen Mobil Banking szerződéssel kapcsolatban <u>Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek:</u> - Eseti átutalási megbízás forintban vagy devizában a digitális csatornák mindenkori limitösszege felett - Számlával kapcsolatos tájékoztatások (számlaszám, IBAN devizanem, típus, számlacsomag, számlaegyenleg, zárolt tételek, számlatörténet egyeztetése, számlához rendelt meghatalmazottak, korábban megrendelt pénztári készpénzfelvétellel kapcsolatos információk) - Teljes számlaegyenleg zárolása, zárolás módosítása, törlése, zárolás ügyfél kérésére (bármekkora összeg) <u>Üzleti bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u> - Bankkártya aktiválás - Bankkártya letiltás, felfüggesztés (átmenti blokkolás), bankkártya felfüggesztésének feloldása - Bankkártya reklamáció rögzítése - Bankkártyához kapcsolt számlaszám megváltoztatása - Bankkártyával történő internetes vásárlás lehetőségének ki- és bekapcsolása - Limitmódosítás - Pótkártya igénylése - Tájékoztatás a bankkártya státuszáról, típusáról, a bankkártya tranzakciókról, kártyahasználati limitről, a bankkártya és/vagy a PIN kód elkészültéről
Minden nap 22.00 és 6.00 óra között elérhető műveletek	<u>Általános ügyintézés:</u> - Személyazonosító okmányok tiltása <u>Direkt és Digitális csatornákkal kapcsolatos ügyintézés:</u> - Digitális csatorna tiltás - Direkt hozzáférés tiltása - Hardvare Token tiltás

	- Mobil token felfüggesztés, törlés, újra aktiválás <u>Számlavezetéssel kapcsolatos műveletek:</u> - Nem jóváhagyott tranzakció gyanúja esetén számlatörténet ellenőrzése - Teljes számlaegyenleg zárolása (kizárólag visszaélés gyanú esetén) <u>Üzleti bankkártyával kapcsolatos műveletek:</u> - Bankkártya letiltás, felfüggesztés (átmenti blokkolás), bankkártya felfüggesztésének feloldása - Bankkártyával történő internetes vásárlási lehetőség ki-bekapcsolása, tájékoztatás

Raiffeisen Bank Zrt.