

Raiffeisen Videobank elektronikus csatorna tájékoztató

A Raiffeisen Bank Zrt. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.) jelen dokumentumban foglaltak útján tájékoztatja Ügyfeleit a Raiffeisen Videobank videocsatornán adott megbízások, szolgáltatás igénylések, illetve szerződéskötések lépéseiről, folyamatáról, az elektronikus úton kötött írásbeli szerződésre vonatkozó szabályokról, az elállási jogról, adott esetben a közvetítőre vonatkozó információkról, és a jogviták rendezéséről. Kérjük, hogy figyelmesen olvassa végig jelen dokumentumot és kérdés esetén forduljon Bankunkhoz bizalommal.

1. Elektronikus megbízás adás, szolgáltatás igénylés és szerződéskötés folyamata

Tájékoztatjuk, hogy a Raiffeisen Videobank csatorna Rea Virtuális Asszisztens segítségével érhető el. A myRaiffeisen mobilapplikáció legfrissebb verziójában érhető el a szolgáltatás.

Premium Banking Plus, Private Banking és Kiemelt Private Banking számlával rendelkező ügyfelek az alábbi lépéseken keresztül érik el a Raiffeisen Videobanki csatornát:

1. a videobanki ügyintézéshez előzetesen leegyeztetett időpont szükséges a személyes tanácsadóval. Ezután a myRaiffeisen applikációban a chat ikonra kattintva kiválasztható a „Videobanki Időpontra jöttem” gomb. .
2. Rea Virtuális Asszisztens segítségével a csatorna használatát megelőzően meg kell ismernie és el kell fogadnia a megjelenített tájékoztatókat, feltételeket, illetve nyilatkoznia kell arról, hogy kéri és hozzájárul a csatorna használatához.

Premium Banking és Kisvállalati ügyfeleknek: az applikációban a chat ikonon kezdhető el a beszélgetést Reával, a virtuális asszisztensünkkel.

1. Rea Virtuális asszisztensünk segít az önálló ügyintézésben, és szükség esetén összeköt egy szakértő kollégával a Videobankban.
2. Szakértő kollégáink segítségével a csatorna használatát megelőzően chaten keresztül meg kell ismernie és el kell fogadnia a megjelenített tájékoztatókat, feltételeket, illetve nyilatkoznia kell arról, hogy kéri és hozzájárul a csatorna használatához.
3. Belépést követően az ügyintézővel videón (kép és/vagy hang kapcsolaton) keresztül, vagy csak üzenetküldéssel (chat) tarthatja a kapcsolatot. Megbízás megadására, szolgáltatás igénylésére, illetve szerződéskötésre kizárólag videó kapcsolaton keresztül van lehetőség.
4. Az ügyintézővel folytatott beszélgetés során szükséges egyeztetni a megbízás, szolgáltatás, illetve megkötendő szerződés részleteit, feltételeit.
5. A megadandó megbízás, illetve megkötendő szerződést és egyéb dokumentumok szövegét az ügyintéző a képernyő megosztásával, vagy a chat funkció használatával, az üzenetek közül letölthető pdf. formátumban mutatja meg, így Önnek lehetősége van annak megismerésére és ellenőrzésére.
6. A megbízást, illetve szolgáltatást, szerződést videós kapcsolat esetén szóbeli megerősítéssel kell jóváhagynia.

7. A banki jóváhagyást igénylő dokumentumokat a Bank elektronikus bélyegzővel látja el.
8. A keletkezett dokumentumokat a Bank a [myRaiffeisen mobilapplikációban elérhető szolgáltatásokról](#) szóló Hirdetményben foglaltak szerint bocsátja rendelkezésére.

2. Az elektronikus úton kötött írásbeli szerződésre vonatkozó szabályok

A Bank jogszabályi kötelezettsége, hogy az ügyfeleivel megkötött egyes szerződéseik formájukat tekintve, írásbelinek minősüljenek. Amennyiben szükséges, úgy a Bank a Raiffeisen Videobank csatornán történő szerződéskötés során az írásbeliség követelményeinek megfelelteti a működését, azaz Ön és a Bank között írásbelinek minősülő, magyar vagy angol nyelvű szerződés jön létre a folyamat végén. Az előzetes tájékoztatásokat is magyar vagy angol nyelven fogjuk Önnek megadni. A szerződéskötésre és az azt megelőző nyilatkozattételi folyamatra egyaránt a magyar jog irányadó.

A szerződéses dokumentációt a Bank tartós adathordozón adja át Önnek, oly módon, hogy az Ön által tett szerződéses nyilatkozatról készült videófelvételt, illetve szöveges üzenetváltást [a myRaiffeisen mobilapplikációban elérhető szolgáltatásokról](#) szóló Hirdetményben rögzített módon elérhetővé teszi az Ön számára. Így Önnek módja lesz ezeket elmenteni és megőrizni.

A Bank a rendszereinek zárttságáról, információ- és adatbiztonsági előírásoknak megfelelő működéséről a „Magatartási Kódex és ügyféltájékoztatás a Raiffeisen Bank által az elektronikus úton történő jognyilatkozattétel és szerződéskötés körében alkalmazott rendszer prudens működésére vonatkozóan” (továbbiakban: Magatartási Kódex) elnevezésű dokumentumában talál részletes információkat, ezt elérheti a Bank honlapján is az alábbi link alatt: <https://www.raiffeisen.hu/raiffeisen-csoport/raiffeisen-bank-zrt/jogi-nyilatkozatok/magatartasi-kodex>.

Amennyiben hibás működést észlel, vagy kérdése van, azt a Bank bármely csatornájára intézett megkereséssel felteheti, azt jelezheti. Bankunk készséggel áll az Ön rendelkezésére.

3. Elállási jog

Az online szerződéskötés kapcsán a fogyasztónak minősülő ügyfelet a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2025. évi XCIX. törvény rendelkezései szerint 14 napos elállási jog illeti meg, ha pedig a Bank a szerződés teljesítését már megkezdte, akkor az ügyfél 14 napon belül jogosult a szerződést felmondani.

Ez a határidő a szerződés megkötésétől kezdődik. Ha Ön elállási (felmondási) jogát gyakorolja, akkor az a szerződés megszűnését eredményezi.

Az elállási jog az alábbi elérhetőségekre igazolható módon megküldött értesítéssel, azonosítást követően gyakorolható:

- myRaiffeisen Portálon a továbbiak menüpontban
- telefonos ügyfélszolgálaton: Lakossági ügyfélként: +36 80 488 588, +36 1 484 84 84, Premium Banking ügyfélként: +36 80 488 488, Private Banking ügyfélként: +36 80 455 455 számon
- postai úton: Raiffeisen Bank Zrt, Budapest 1700.
- a Bank rendszereiben rögzített email címről érkező emailben: info@raiffeisen.hu
- Lakossági ügyfélként személyesen bármely Raiffeisen bankfiókban, Private Banking ügyfélként kérjük keresse személyes banki tanácsadóját.

Az elállási (felmondási) jogot határidőben érvényesítenek kell tekinteni, ha Ön az erre vonatkozó nyilatkozatát a határidő lejárta előtt postára adja vagy egyéb igazolható módon a Banknak a fent megnevezett csatornákon jelzi.

4. Jogviták rendezése

Tájékoztatjuk, hogy esetlegesen felmerülő panaszával kapcsolatban a Raiffeisen Bank Zrt.-hez az alábbi elérhetőségeken fordulhat:

- Raiffeisen Bank Zrt. bármelyik bankfiókjában
- Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül a 06-80-488-588 telefonszámon
- postai úton a Raiffeisen Bank Zrt., Központi Panaszkezelési Csoport, Budapest, 1700 címen
- elektronikus úton: info@raiffeisen.hu címen.

A Bank Ügyfélpanasz-kezelési szabályzata [ide kattintva](#) megtekinthető.

Amennyiben a Bank panaszkezelésével nem elégedett, a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál:

- postán: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest címen,
- személyesen az MNB ügyfélszolgálatán: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., vagy bármely Kormányablakon
- elektronikus úton: Ügyfélkapun keresztül.

A szerződés érvényességével, joghatásával, megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat:

- személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.
- postán: Pénzügyi Békéltető Testület, H-1525 Budapest, Pf. 172.

Bármely esetben a polgári perrendtartás szerint illetékes bírósághoz fordulhat.

Adatvédelmi jellegű kérdésben jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Bank adatvédelmi tisztviselőjénél, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál élhet, vagy bírósághoz fordulhat. Az adatkezelés részletes szabályait az [Adatkezelési tájékoztató a Rea Virtuális Asszisztens használatához](#) illetve a Bank [Általános adatkezelési tájékoztatójában](#) találja meg.

Raiffeisen Bank Zrt.