

# Elektronikus szerződéskötési tájékoztató

## a lakossági online ügyfélazonosítási és/vagy számlanyitási megoldásokhoz kapcsolódóan

Hatályos: 2026. május 29. napjától

**A Raiffeisen Bank Zrt. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.) jelen dokumentumban foglaltak útján tájékoztatja Ügyfeleit az online ügyfélazonosítás és/vagy számlanyitás, illetve szerződéskötés lépéseiről, folyamatáról, az elektronikus úton kötött írásbeli szerződésre vonatkozó szabályokról, az elállási jogról, és a jogviták rendezéséről. Kérjük, hogy figyelmesen olvassa végig jelen dokumentumot és kérdés esetén forduljon Bankunkhoz bizalommal.**

### 1. Elektronikus szerződéskötés folyamata

#### myRaiffeisen mobilapplikáción keresztül történő szerződéskötés:

A myRaiffeisen mobilapplikáción keresztül indított igénylés során a következő lépéseken fog végig haladni:

1. Számlaválasztás és kártyaválasztás (adott esetben)
2. Személyes adatok megadása
3. Telefonszám és e-mail cím hitelesítés egyszer használatos kóddal
4. Nyilatkozatok megerősítése  
A nyilatkozatok elfogadását követően az Ön által megadott e-mail címre kiküldjük a szerződéskötést megelőzően nyújtandó kötelező tájékoztatásokat, a szerződésmintát és adott esetben a kondíciós listát.
5. Fénykép készítése személyazonosító okmányáról  
Készítsen fényképet a személyazonosító igazolványáról mobiltelefonja segítségével.
6. NFC beolvasás  
Tartsa mobiltelefonja NFC érzékelőjét a személyazonosító igazolványán található NFC chip-hez.
7. Arc- és élőképes azonosítás  
Mobiltelefonja segítségével készítsen arcképet önmagáról, majd teljesítse a felületen közölt utasításokat. Minden esetben ügyeljen arra, hogy arca a felületen jelölt kereten belül maradjon.
8. Lakcímkártya szám megadása.
9. Ügyfélismereti kérdőív (KYC) kitöltése.
10. Adatok ellenőrzése.
11. Szerződés megismerése és elfogadása  
Figyelmesen olvassa végig a szerződést, majd adokumentum megismerését követően húzza jobbra az oldalon található „Aláírom” gombot.
12. Szerződés aláírása

Az „Aláírom” gomb elhúzását követően a szerződésaláírásához egyszer használatos kódot küldünk SMS-ben. Az SMS-ben kapott kódot írja be és kattintson a „Tovább” gombra.

Az aláírást követően Önnek további teendője nincs az igénylési folyamat kapcsán.

A Bank az Ön által aláírt és az adatokkal feltöltött és banki elektronikus bélyegzővel ellátott dokumentumokat a személyes tárhelyére tölti fel.

Számlanyitás esetén a számla ekkor már él és használható, a számlához hozzáférést biztosító elektronikus csatornák aktiválását követően. Az előbbiekben leírt folyamat eredményeként Ön és a Bank között fizetési számla szerződés jön létre, amely alapján a Bank számlavezetési és kapcsolódó szolgáltatások nyújtására, Ön pedig a mindenkor hatályos Kondíciós Listában meghatározott díj(ak) megfizetésére köteles.

Digitális csatorna jogosultság igénylése esetén a Bank elektronikus csatornához biztosít hozzáférést és egyes pénzügyi termékek igénylésére biztosít lehetőséget.

## 2. Az elektronikus úton kötött írásbeli szerződésre vonatkozó szabályok

A Bank jogszabályi kötelezettsége, hogy az ügyfeleivel megkötött szerződéseik formájukat tekintve, írásbelinek minősüljenek. A Bank az online szerződéskötés során az írásbeliség követelményeinek megfelelteti a működését, azaz Ön és a Bank között írásbelinek minősülő, magyar nyelvű fizetési számla szerződés jön létre a folyamat végén (amennyiben úgy nyilatkozott, hogy fizetési számlát nyit). Az előzetes tájékoztatásokat is magyar nyelven fogjuk Önnek megadni. A szerződéskötésre és az azt megelőző nyilatkozattételi folyamatra egyaránt a magyar jog irányadó.

A bankszámla (illetve bankkártya) szerződést a Bank tartós adathordozón átadja Önnek, oly módon, hogy az Ön által elfogadott, illetve a Bank szerződéses nyilatkozatát tartalmazó, elektronikus bélyegzővel ellátott dokumentumot személyes tárhelyére tölti fel. Így Önnek módja lesz ezeket elmenteni és megőrizni. Bank a szerződést kérésre - a szerződésre vonatkozó megőrzési időn belül - ismételtlen rendelkezésre bocsátja.

A Bank a rendszereinek zártságáról, információ- és adatbiztonsági előírásoknak megfelelő működéséről a *„Magatartási Kódex és ügyféltájékoztatás a Raiffeisen Bank által az elektronikus úton történő jognyilatkozat-tétel és szerződéskötés körében alkalmazott rendszer prudens működésére vonatkozóan”* (továbbiakban: Magatartási Kódex) elnevezésű dokumentumában talál részletes információkat, ezt a szerződéskötési folyamat során is megismerheti, illetve 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 vonatkozó jogszabályi előírások szerint 14 napos elállási jog illeti meg.

Ez a határidő a szerződés megkötésétől kezdődik (azaz attól a naptól, amikor a Bank a szerződéses csomagot az Ön részére személyes tárhelyére feltölti). Ha Ön elállási jogát gyakorolja, akkor az a szerződést megszűnését eredményezi, elállás hiányában a szerződés változatlan feltételekkel továbbra is hatályban marad.

Az elállási jogot Ügyfeleink telefonos ügyfélszolgálatunkon, vagy az alábbi elérhetőségekre igazolható módon megküldött értesítéssel, azonosítást követően gyakorolhatják:

- postai úton: Raiffeisen Bank Zrt, Budapest 1700.
- a Bank rendszereiben rögzített email címről érkező emailben: [info@raiffeisen.hu](mailto:info@raiffeisen.hu)

- személyesen bármely Raiffeisen bankfiókban

Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Ön az erre vonatkozó nyilatkozatát a határidő lejárta előtt postára adja vagy egyéb igazolható módon a Bankkal közli.

Ha Ön az elállási jogát gyakorolta, kizárólag a szerződésnek megfelelően ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékét köteles megfizetni.

#### 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](mailto: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: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- postán: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf. 172.

Bármely esetben a polgári perrendtartás szerint illetékes bírósághoz fordulhat.

#### 5. Adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás

Az adatkezelésekkel kapcsolatos részletes tájékoztatás a Bank honlapján ([www.raiffeisen.hu](http://www.raiffeisen.hu)), „Adatkezelés” címszó alatt található.

Az online ügyintézési és számlanyitási szolgáltatásokkal kapcsolatos adatkezelési tájékoztató itt található: [Online ügyintézési es számlanyitási szolgáltatásokkal kapcsolatos adatkezelési tájékoztató.pdf](#)

A pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és a pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedésekről szóló adatkezelési tájékoztató itt található:

[Adatkezelési tájékoztató a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és a pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedésekről](#)

Lehetősége van arra, hogy amennyiben adatvédelemhez fűződő jogainak megsértését vélelmezi, a Bank Adatvédelmi tisztviselőjéhez forduljon és a Bank adatkezelését érintő problémát nála is jelezheti, továbbá tájékoztatását, véleményét is kérheti.

Amennyiben nem ért egyet a Bank Adatvédelmi tisztviselőjének álláspontjával, de ettől függetlenül is, személyes adatainak védelméhez fűződő joga sérelme esetén panaszával, jogorvoslatért a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (székhelycím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) fordulhat.

Jogában áll bírósághoz is fordulni, amennyiben adatvédelemhez fűződő jogainak megsértését vélelmezi. A per elbírálása, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz, azaz az alperes székhelye, vagy az Ön választása szerint az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez fordulhat jogorvoslatért. Adatkezeléssel kapcsolatos jogvitákban az illetékes törvényszék a következő linken kereshető meg: <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolatiportal/illetekessegkereso>.

Tisztelettel:

Raiffeisen Bank Zrt.