

Elektronikus szerződéskötési tájékoztató

a lakossági online ügyfélazonosítási és/vagy számlanyitási megoldásokhoz kapcsolódóan

Hatályos: 2025. december 11. 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

1.a Videós számlanyitási felületek:

Tájékoztatjuk, hogy az elektronikus szerződéskötés során a következő lépéseken vezetjük keresztül Önt.

Raiffeisen Online Lakossági Számlanyitás Platform

Amennyiben számlanyitási igénylését az Online Lakossági Számlanyitás Platformon indítja, a következő lépéseken fog végighaladni:

1. Számlaválasztás és kártyaválasztás
2. Személyes adatok megadása
3. Telefonszám hitelesítés egyszer használatos kóddal
4. Nyilatkozatok megerősítése
5. Az ügyfél-azonosításhoz és átvilágításhoz szükséges nyilatkozatok megtétele az alábbiakra vonatkozóan:
 - a) tényleges tulajdonos személye
 - b) állampolgárság, adóilletőség
 - c) kiemelt közszereplői státusz
 - d) tervezett tranzakciók

Raiffeisen Online Személyi Kölcsön Platform

Amennyiben új ügyfélként személyi kölcsön igénylést kíván indítani, a következő lépéseken fog végighaladni:

1. Személyi kölcsön kalkuláció, személyes adatok megadása
2. Döntés arról, hogy a személyi kölcsön igénylés mellé fizetési számlát szeretne-e nyitni, vagy fizetési számlanyitás nélkül, törlesztési (hiteltechnikai) számla nyitása mellett történik meg a kölcsönigénylés
3. Telefonszám hitelesítés egyszer használatos kóddal
4. Nyilatkozatok megerősítése
5. Az ügyfél-azonosításhoz és átvilágításhoz szükséges nyilatkozatok megtétele az alábbiakra vonatkozóan:
 - a) tényleges tulajdonos személye
 - b) állampolgárság, adóilletőség
 - c) kiemelt közszereplői státusz

A folyamat további lépései azonosak valamennyi platformon:

5. Hozzájárulását fogjuk kérni adatainak Girinfo lekérdezéséhez, illetve a reklámcélú megkeresésekhez, valamint lehetőséget biztosítunk arra, hogy megismerje az online szerződéskötéssel kapcsolatos Magatartási kódexünket és a Bank üzletszabályzatait.
6. Ezt követően az Ön által megadott e-mail címre kiküldjük a szerződéskötést megelőzően nyújtandó kötelező tájékoztatásokat, a szerződésmintát és adott esetben a kondíciós listát.
7. A videós azonosítás elindítása történhet a Platform képernyőjén megjelenő Tovább a videós azonosításra gomb megnyomásával, illetve a küldött email-ben a dokumentumokon túl található link segítségével, melyre rákattintva a videós azonosítást végző oldalra jut, ahol az azonosításhoz a következőkre van szüksége:
 - a) stabil internet kapcsolat
 - b) webkamera vagy kamerás mobil a videókapcsolat létrehozásához
 - c) személyazonosításra alkalmas okmány (személyazonosító igazolvány vagy útlevel)
 - d) lakcímkártya (lakcímet tartalmazó oldala)
8. Az azonosítás első lépésként egy önkiszolgáló oldalon kell fényképet készítenie az azonosításhoz használt okmányairól, majd a beolvasást követően meg kell erősítenie, hogy az oldal helyesen olvasta ki az azonosítót.
9. Az azonosító, valamint a Girinfo lekérdezéshez való hozzájárulás alapján a Bank lekérdezi az adatokat a Girinfo-ból. Ha a lekérdezés sikertelen, az azonosítási folyamat az email-ben kapott linkre kattintva indítható újra.
10. Sikeres Girinfo lekérdezést követően Ön egy banki ügyintézővel kerül videós kapcsolatba. Itt megerősítésre kerülnek a korábbi nyilatkozatok, termék választások, illetve az ügyintéző az Ön segítségével visszaellenőrzi a Girinfoból érkezett adatok helyességét is.
11. Az okmányokról és az Ön arcáról fotó készül a videós beszélgetés során.
12. A videós kapcsolat alatt e-mailben egy kódot küldünk Önnek, melyet a hívás ideje alatt vissza kell írnia a felületre abból a célból, hogy megerősítse az email címét.

A 13-14. lépések végrehajtására nem kerül sor, amennyiben Ön úgy nyilatkozott, hogy csak törlesztési (hiteltechnikai) számlát kíván nyitni.

13. A videós kapcsolat alatt Ön szóban nyilatkozik a szerződéses feltételek elfogadásáról. A hívás befejezését követően Önnek további teendője nincs a folyamat kapcsán. A videóazonosítás során kapott kódot jegyezze meg, mert ezzel fogja tudni visszanézni a videófelvételt.
14. A Bank az adatokkal feltöltött szerződést elektronikus bélyegzővel látja el és a teljes szerződéscsomagot e-mailben eljuttatjuk Önnek. A számla ekkor már él, az e-mailben megadottak szerint használható a számlához hozzáférést biztosító elektronikus csatornák aktiválását követően. A videóbeszélgetés során készült felvételt – amely az Ön jognyilatkozatát is tartalmazza – kérjük, töltsse le. A felvétel a szerződéskötéstől számított 30 napig érhető el.

Az előbbieken 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.

15. Az eddigi lépések végrehajtását követően újabb e-mailt küldünk Önnek, amelyben megtalálja a linket is, amelyre kattintva tudja aktiválni az azonosítót, illetve adott esetben folytatni a személyi kölcsön igénylését.

1.b myRaiffeisen mobilapplikáción keresztül történő szerződéskötés:

Amennyiben igénylését a myRaiffeisen mobilapplikáción keresztül indítja, 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 vagy útleveléről mobiltelefonja segítségével.

6. NFC beolvasás

Tartsa mobiltelefonja NFC érzékelőjét a személyazonosító igazolványán vagy útlevelén található NFC chip-hez.

7. Fénykép készítése lakcímkártyájáról

Készítsen fényképet a lakcímkártyájának a lakcímet tartalmazó oldaláról.

8. 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.

9. Bizalmi szolgáltatásokhoz kapcsolódó dokumentumok megismerése

A szerződés aláírásához a Bank külső bizalmi szolgáltatót vesz igénybe, ehhez kapcsolódóan el kell fogadnia a képernyőn megjelenített dokumentumokat. Ezt követően kattintson a „Folytatás” gombra.

10. Igénylési dokumentumok megismerése és elfogadása

Nyissa meg a dokumentumokat tartalmazó pdf-et, figyelmesen olvassa végig azt és kattintson az „Elofvastam” gombra. A dokumentumok megismerését követően kattintson az oldalon található „Elfogadom” gombra.

11. Aláírás

Az „Elfogadom” gombra kattintást követően az igénylési dokumentumok aláírásához egyszer használatos kódot küldünk SMS-ben. Az SMS-ben kapott kódot írja be és kattintson az „Aláírom” 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 előbbieken 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 csatornákhöz 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 lakossági bankszámla szerződést/törlesztési számla dokumentációt a Bank tartós adathordozón átadja Önnek, oly módon, hogy az Ön által tett szerződéses nyilatkozatról készült videófelvételt elérhetővé teszi az Ön számára, a Bank szerződéses nyilatkozatát tartalmazó, elektronikus bélyegzővel ellátott dokumentumot pedig személyes tárhelyére tölti fel. Így Önnek módja lesz ezeket elmenteni és megőrizni. Bank a szerződést kérésre - a szerződésre vonatkozó megőrzési időn belül - ismételten 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 távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. 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 (azaz attól a naptól, amikor a Bank a szerződéses csomagot az Ön részére személyes tárhelyére feltölti). Ha Ön elállási (felmondási) jogát gyakorolja, akkor az a szerződést megszűnését eredményezi.

Az elállási jogot Ügyfeleink 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
- személyesen bármely Raiffeisen bankfiókban

Az elállási (felmondási) jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Ön az erre vonatkozó nyilatkozatát a határidő lejártá előtt postára adja vagy egyéb igazolható módon a Banknak elküldi.

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, 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), „Adatkezelés” címszó alatt található.

Az online ügyintézési és számlanyitási szolgáltatásokkal kapcsolatos adatkezelési tájékoztató itt található: [Online ügyintézési és 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) 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/illeteksegkereso>.

Tisztelettel:

Raiffeisen Bank Zrt.