

Ügyfélértájékoztatás a dokumentumok veszélyhelyzeti benyújtásáról szóló könnyítésekről

A veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 40/2020 (III.11.) Korm. rendelet értelmében a Kormány az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében Magyarország egész területére veszélyhelyzetet hirdetett ki. A Bank az ügyfelei és munkavállalói egészségének védelmét, a koronavírus további terjedése elleni védekezést, valamint a zökkenőmentes üzletmenet fenntartását kiemelten fontosnak tartja. Erre tekintettel a **veszélyhelyzet időtartamára átmenetileg lehetővé teszi ügyfelei számára**, hogy amennyiben a veszélyhelyzettel összefüggésben nem áll módjában/módjukban a Bank által elvárt, a kérelemhez szükséges dokumentum(ka)t közvetlenül, személyesen a fióki ügyintézőnek átadni, úgy bizonyos termékeknél/folyamatoknál a dokumentumok benyújtását elektronikus úton is teljesítheti/teljesíthetik.

A veszélyhelyzetben az alábbi esetekben biztosítunk ügyfeleink számára könnyítéseket:

- Jelzáloghitel igénylés dokumentációjának esetén – igényléstől - kifizetésig
- Babaváró kölcsön igénylés dokumentációjának esetén – igényléstől - kifizetésig
- Fedezetlen Személyi Kölcsön

Tartalom

1. Általános szabályok e-mailes dokumentumbeküldés esetén	2
2. Új Babaváró kölcsön igénylés, Jelzáloghitel igénylés és Családi Otthonteremtési Kedvezmény igénylés esetén dokumentumok elfogadhatóságával kapcsolatos változások.....	3
3. Új Fedezetlen Személyi Kölcsön igénylés esetén dokumentumok elfogadhatóságával kapcsolatos változások.....	4

1. Általános szabályok e-mailes dokumentumbeküldés esetén

A Bank részére megküldött elektronikus levél mellékletét képező irato(ka)t a Bank csak:

- hiánytalan,
- jól olvasható,
- fotózott, szkennelt, vagy letöltött (és elektronikusan rendelkezésre álló) formában fogadja el.

Tájékoztatjuk, hogy a Bank kizárólag az Ügyfelek által, a hiteligénylés során, az igénylőlapon megadott e-mail címről érkező dokumentumo(ka)t fogadja el.

A hiteligénylés során a munkáltatói igazolások és szándéknyilatkozatok esetén is elfogadott az e-mailes beküldés. Kérjük munkáltatójának küldje el a munkáltatói igazolás mintáinkat. A munkáltató által kiállított munkáltatói igazolást küldje el ügyintézőnk részére. Kérjük, hívja fel munkáltatója figyelmét, hogy az ilyen formában benyújtott munkáltatói igazolások esetében is kereshetjük annak visszaigazolása kapcsán. Amennyiben bármelyik szükséges dokumentáció elektronikusan hitelesített formában is rendelkezésére áll (pl.: elektronikusan letölthető bankszámlakivonat, Ügyfélkapuról letöltött NAV jövedelemigazolás, használatbavételi engedély, stb.), azokat kérjük, mindig hitelesített formában, dokumentum név és tartalmi módosítás nélkül továbbítsa részünkre, így azokat későbbiekben nem kell már ismételt benyújtani. Az ilyen formában benyújtott dokumentumokat eredeti dokumentumként kezeljük, és benyújtottként elfogadjuk.

A fotózott dokumentumok esetén kérjük, figyeljen az alábbiakra:

- a fotó legyen éles, minden információ olvasható formában jelenjen meg rajta,
- hasonló minőségben készüljön, mintha szkennelte volna,
- a dokumentum minden oldalának fotózása történjen meg,
- a dokumentum minden széle legyen pontosan látható,
- egyéb dokumentumot ne tartalmazzon a kép.

Kérjük, figyeljen arra is, hogy az e-mail mérete ne haladja meg az 50 MB méretet, mert ennél nagyobb e-mail fogadás nem biztosított. Amennyiben a méret 50 MB méret feletti kérjük, inkább több e-mailben továbbítsa azokat.

A lakcímkártya azon oldala, amelyen a Személyi azonosító található Jelzáloghitelek, Babaváró kölcsön és Fedezetlen Személyi Kölcsön esetén nem másolható, így kérjük, ezt Ön se küldje be számunkra. Azonban Támogatások igénylése (CSOK) esetén a lakcímkártyának mindkét oldala benyújtandó.

A dokumentumok kapcsán javasoljuk azok titkosított formátumban történő továbbítását. Kérjük, hogy a jelszót NE írja bele a levelébe, kizárólag a jelszóképzés módját írja meg a címzettnek. Pl.: A csatolmányt a törzsszámom/személyigazolványom számának megadásával tudja megnyitni. Csak olyan adatod adjon meg jelszóként, amely a hiteligénylés során ismertté vált a bank számára.

A titkosításról részletesen olvashat a Bank honlapján: [Link](#)

2. Új Babaváró kölcsön igénylés, Jelzáloghitel igénylés és Családi Otthonteremtési Kedvezmény igénylés esetén dokumentumok elfogadhatóságával kapcsolatos változások

A veszélyhelyzet időtartamára átmenetileg lehetővé tesszük ügyfeleink számára, hogyha a veszélyhelyzettel összefüggésben nem áll módjukban a Bank által elvárt dokumentumokat személyesen benyújtani, úgy a **hiteligényléshez** szükséges dokumentum listában külön megjelölt dokumentumokat e-mailben is megküldhetik.

A hiteligényléshez szükséges dokumentumokat a Raiffeisen Bank honlapján minden adott terméknel a „Dokumentumok” fül alatt megtalálja.

A változott megjelölések az alábbiak:

- **Benyújtandó/Bemutatandó***: ebben az esetben a dokumentumot elküldheti elektronikus úton számunkra, és azt elfogadjuk a hitelbírálat során. Az eredeti dokumentum benyújtása, bemutatása nem szükséges.
- **Benyújtandó/Bemutatandó****: ebben az esetben a dokumentumot elküldheti elektronikus úton számunkra, és azt elfogadjuk a hitelbírálat során. Az eredeti dokumentum benyújtása, bemutatása szerződéskötéskor elvárt, annak hiányában a szerződés nem írható alá.

A dokumentumok benyújtásának tekintetében fióki ügyintézőink minden csatornán további támogatást nyújtanak az Ön számára, jelen helyzetben javasolt a telefonos és az e-mailes egyeztetés a személyes találkozó helyett.

Jelzáloghitelek és Családi Otthonteremtési Kedvezmény esetén a Földhivatal által érkeztetett dokumentumok benyújtása nem feltétele a hitel befogadásának (a Földhivatali beadás továbbra is elvárt, és ellenőrzésre kerül). A Földhivatal által érkeztetett dokumentumokat az ügyfélnek elegendő a szerződéskötéskor benyújtania. A befogadás feltétele a nem érkeztetett eredeti példány benyújtása. Amennyiben a döntésig nem áll rendelkezésre az érkeztetett példány, akkor szerződéskötési feltétel lesz a Földhivatal által érkeztetett példány benyújtása, melynek teljes mértékben meg kell egyeznie az igénylés során benyújtott dokumentummal.

Az igénylés jóváhagyását követően a fióki ügyintéző kollégánk telefonon keresi Önt szerződéskötési időpont egyeztetése érdekében, mely egyeztetés során a szerződéskötéskor benyújtandó/bemutatandó dokumentumokról részletesen tájékoztatja Önt.

3. Új Fedezetlen Személyi Kölcsön igénylés esetén dokumentumok elfogadhatóságával kapcsolatos változások

A veszélyhelyzet időtartamára átmenetileg lehetővé tesszük ügyfeleink részére, hogyha a veszélyhelyzettel összefüggésben nem áll módjukban a Bank által elvárt dokumentumokat személyesen benyújtani, úgy a hiteligényléshez szükséges dokumentum listában külön megjelölt dokumentumokat e-mailben a kölcsönigényléssel egyidőben is megküldhetik.

A hiteligényléshez szükséges dokumentumokat a Raiffeisen Bank honlapján minden adott terméknel a „Dokumentumok” fül alatt találja meg.

A változott megjelölések az alábbiak:

- **Dokumentumok benyújtási formája:** papír alapon, vagy elektronikus levélben*: ebben az esetben a dokumentumot elküldheti a kölcsönigénylés benyújtásakor elektronikus úton számunkra, és azt elfogadjuk a hitelbírálat során. Az eredeti dokumentum benyújtása, bemutatása nem szükséges, amennyiben a kölcsön igénylésekor az nem áll rendelkezésre.

Részletes információ a **Raiffeisen Személyi Kölcsön igényléséhez szükséges dokumentumban, mely megtalálható a Raiffeisen Bank honlapján a személyi kölcsön termék alatt.**

A dokumentumok benyújtásának tekintetében fióki ügyintézőink minden csatornán további támogatást nyújtanak az Ön számára, jelen helyzetben javasolt a telefonos és az e-mailes egyeztetés a személyes találkozó helyett.