

# **RB SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

## **jelzáloghitel közvetítő függő közvetítői tevékenységére vonatkozó**

### **ÜGYFÉLPANASZ-KEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Hatályos: 2019. március 1-től visszavonásig

#### **Bevezető**

Az RB Szolgáltató Központ Korlátolt Felelősségű Társaság (Szolgáltató) egyik elsődleges célja a jelzáloghitel közvetítői tevékenysége során az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása. A szolgáltatások és folyamatok Ügyféligenyeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Ezért az Ügyfelektől érkező panaszokat a Szolgáltató a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen központilag, az alapítóján és kizárólagos megbízóján, a Raiffeisen Bank Zrt. Központi Panaszkezelő Csoportján keresztül kezeli.

A Szolgáltató ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

#### **I. Panaszkezelési fogalmak**

##### *1. Az ügyfélpanasz fogalma*

1.1. A szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződéses jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő, a szolgáltató - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II. fejezetében meghatározott módok bármelyikén közöl a Szolgáltatóval.

1.2 *Nem minősül ügyfélpanasz* az Ügyfél által a Szolgáltatóhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

##### *2. Az Ügyfél fogalma*

2.1 Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Szolgáltatóval pénzügyi szolgáltatások közvetítésére irányuló üzleti kapcsolatban áll.

2.2 Ügyfélnek minősül minden olyan személy is, aki a Szolgáltatóval pénzügyi szolgáltatások közvetítésére irányuló üzleti kapcsolatban nem áll, és panasszal élt.

2.3 *Fogyasztónak minősülő Ügyfél* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

### 3. *Az ügyfélpanasz ajánlott tartalmi elemei*

3.1 Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálásának érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá - amennyiben rendelkezésére áll - a panaszát alátámasztó dokumentumokat is bocsássa a Szolgáltató rendelkezésére a panasz kivizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.

3.2 A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

### 4. *Ügyfélszolgálat*

Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni a Raiffeisen Bank Zrt. (Bank) minden, az ügyfélforgalom előtt nyitva álló, erre kijelölt helyiségét (pl.: bankfiókját), és telefonon vagy interneten elérhető egységét (pl.: Raiffeisen Direkt; [info@raiffeisen.hu](mailto:info@raiffeisen.hu)).

## **II. A panasz bejelentésének módjai**

### **1. Szóbeli panasz**

1.1 Az Ügyfél bejelentését megteheti:

#### **a) személyesen:**

A panaszügyintézés helye a Bank bármelyik bankfiókja, annak nyitvatartási idejében, ahol az Ügyfél panaszát a Bank munkatársai rögzítik, a jegyzőkönyvet mindkét fél aláírásával látja el. A bejelentésről a Bank másolati példányt bocsát Ügyfél rendelkezésére.

*A bankfiókok pontos címe és nyitvatartási ideje a Bank honlapján megtalálható.*

#### **b) telefonon:**

A Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálatunkon keresztül a 06-80-488-588 telefonszámon (024 óráig a hét minden napján) adható meg panasz.

- az Ügyfél és a Bank munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a Bank hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi
- Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét a Bank hivatalos helyiségében, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített CD lemezt, vagy hitelesített jegyzőkönyvet.

## 2. Írásbeli panasz

2.1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

- a) **személyesen vagy más által átadott irat** útján;
- b) **postai úton** a Raiffeisen Bank, Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve (Budapest, 1700 vagy 1054 Budapest, Akadémia utca 6.);
- c) **telefaxon** a 484-4444-es telefax számon, a Raiffeisen Bank, Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve;
- d) **elektronikus levélben** a [info@raiffeisen.hu](mailto:info@raiffeisen.hu) címre, melyet a Bank folyamatosan fogad.

2.2. Az Ügyfél eljárhat **meghatalmazott útján**. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, valamint a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben, és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. *A meghatalmazás mintája megtalálható a Bank honlapján.*

## III. A panasz kivizsgálása

### 1. Általános szabályok

- 1.1. A panasz kivizsgálása **térítésmentes**, azért külön díjat a Bank nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 1.2. A Szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
- 1.3. A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény értelmében a Központi Hitelinformációs Rendszert kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt referenciaadatok átadásával és az adatoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás általi kezelésével kapcsolatos, Ügyfél által tett kifogásokat, a kifogás kézhezvételét követő öt munkanapon belül a Szolgáltató köteles kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet írásban, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatni.

### 2. Szóbeli panasz

2.1 A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

2.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében a Szolgáltató úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

2.3 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Szolgáltató munkatársa felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt a Szolgáltató 5 évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére a Szolgáltató biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

2.4. Ha az Ügyfél a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott álláspontot a Szolgáltató a panasz Szolgáltató általi befogadását követő 30 naptári napon belül, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapon belül az Ügyfél részére írásban megküldi. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz a Bankon kívül álló okból a panaszban foglalt valamennyi pontra kiterjedően 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

2.5. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az Ügyfél neve;
- b) Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) A Szolgáltató neve és címe;
- e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám;
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2.6. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (melyet jelen Szabályzat V. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

### **3. Írásbeli panasz**

3.1. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra a Bankban a Központi Panaszkezelési Csoport jogosult és köteles. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Bank a panasz Bank általi befogadását követő 30 naptári napon belül, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapon belül az Ügyfél részére írásban megküldi. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz a Bankon kívül álló okból a panaszban foglalt valamennyi pontra kiterjedően 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A Bank, a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ – a fogyasztónak minősülő Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt a fogyasztónak minősülő Ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél esetében Tekintettel arra, hogy a panaszok kezelése során az elektronikus levelezés útján küldött adatok biztonsága - így a banktitoknak minősülő adatok védelme - ezen kommunikációs csatornán a védett adatok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szemben nem teljeskörűen biztosított, a Bank saját döntése szerint jogosult a panasszal kapcsolatos választ ajánlott levélben megküldeni az ügyfél részére.

### **IV. A panaszkezelés során az Ügyféltől kérhető adatok**

1. A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől: a) neve; b) szerződésszám, Ügyfélszám; c) lakcíme, székhelye, levelezési címe; d) telefonszáma; e) értesítés módja; f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás; g) panasz leírása, oka; h) Ügyfél igénye; i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában levő olyan dokumentumok másolata, amely a Banknál nem áll rendelkezésre; j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás; k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### **V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a. **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén), (székhelye: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9, levelezési címe: H - 1525 Budapest BKKP Pf.:172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39, meghallgatások helye. 1133 Budapest, Váci út 76.)
- b. **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9, levelezési címe: H-1534 Budapest BKKP Pf: 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));
- c. **bíróság:**
  - az egyedi szerződésben foglalt választottbírói kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbírói Székhely (1055 Budapest, Markó u. 25.)
  - választottbírói szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvény) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

- az egyedi szerződésben foglalt választottbírói kikötés alapján a Kereskedelmi (1055 Budapest, Markó u. 25.)
- választottbírói szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvény) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

3. A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevétele, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

4. A Szolgáltatónak tájékoztatnia kell az Ügyfelet arról, hogy tette-e a Pénzügyi Békéltető Testület illetékességével kapcsolatos általános alávétési nyilatkozatot. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a jelen szabályzat V. fejezetének 1. pontja alapján, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testülethez, illetve a Magyar Nemzeti Bankhoz fordul, pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány (továbbiakban 'Beadvány') áll rendelkezésére. A Beadvány elérhető az MNB hivatalos honlapján: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

illetve az MNB személyes ügyfélszolgálatán is (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)).

Az Ügyfélnek lehetősége van a Beadványt a Szolgáltatótól is térítésmentesen igényelni, az alábbi lehetőségek egyikén, melynek alapján azt a Bank haladéktalanul megküldi az ügyfélnek (elektronikus úton igényelt Beadványt elektronikus úton, más esetben postai úton):

- a) **személyesen vagy más által átadott irat** útján (a Bank bármelyik bankfiókjában, annak nyitvatartási idejében);
- b) **postai úton** a Raiffeisen Bank, Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve (Budapest, 1700 vagy 1054 Budapest, Akadémia utca ó.);
- c) **elektronikus levélben** a info@raiffeisen.hu címre, melyet a Bank folyamatosan fogad. d) **telefonon:**

A Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálatunkon keresztül a 06-80-488-588 telefonszámon (0-24 óráig a hét minden napján).

## **VI. A panasz nyilvántartása**

1. A beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Szolgáltató nyilvántartást vezet, melyek a Bank erre szolgáló számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre és feldolgozásra. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen. A panaszkezelési rendszerben rögzítésre kerül:

- a) a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése;
- b) a panasz benyújtásának időpontja;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka;
- d) az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése;
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátuma.

2. A Szolgáltató a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

Hatályos: 2019. március 1-től visszavonásig