Panaszkezelési tájékoztató

A Raiffeisen Bank elsődleges célja Ügyfelei magas színvonalú kiszolgálása. Amennyiben pénzügyei intézése során mégis olyan problémával találkozik, melyet munkatársaink nem tudnak azonnal megoldani vagy elhárítani, lehetősége van arra, hogy Bankunk felé panasszal éljen.

1. Panasz bejelentése

Problémáival forduljon hozzánk bizalommal az alábbi elérhetőségek egyikén:

- ***Raiffeisen Direkt***: a 06-80-488-588-as belföldről díjmentesen hívható, külföldről a +36 1 484 8484-es telefonszámon a hét első munkanapján 8 – 20 óra között, további munkanapon 8 – 16 óra között nyújtható be panasz.
- ***Bármely bankfiók***: A fiók nyitvatartási idejében szóban vagy átadott irat útján. A bankfiókok nyitvatartása honlapunkon megtalálható
- ***Postai úton***: a Raiffeisen Bank, Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve (1700 Budapest)
- ***E-mailben***: info@raiffeisen.hu e-mailcímre küldve
- ***Videobank:*** A szolgáltatás kizárólag a külön Hirdetményben megjelölt Ügyfeleknek érhető el. A Hirdetmény elérhető Bankunk honlapján
- ***Honlapon található űrlap***

Amennyiben Ön Bankunk ügyfele, más személyt is meghatalmazhat a panaszügyben történő eljáráshoz. A meghatalmazással kapcsolatos tudnivalókat és a meghatalmazás mintát megtalálja Bankunk honlapján, illetve a bankfiókjainkban.

A panasz benyújtásakor kollégáink tájékoztatják Önt a panasz iktatószámáról, amely alapján a későbbiekben bármikor tud érdeklődni, hogy lezárult-e a vizsgálat, és amennyiben igen, akkor annak mi lett az eredménye. Kérjük vegye figyelembe, hogy amennyiben a panasz kivizsgálása még folyamatban van, abban az esetben kollégáink nem tudnak részletesebb, a kivizsgálással kapcsolatos információkat adni.

Az iktatószámot szóban közölt panasz esetén a kollégák közlik Önnel a rögzítés során, írásban benyújtott panaszok esetében külön levélben vagy e-mailben adunk tájékoztatást a befogadást követően.

2. Panasz kivizsgálása

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Kollégáink a szóban benyújtott panaszoknál törekednek arra, hogy azonnali, az Ön számára is megnyugtató megoldást, választ adjanak, azonban ez nem minden esetben lehetséges. Ez utóbbi

esetben a bejelentésről jegyzőkönyv készül, amelyet személyes panasztételnél a kollégánk átad, telefonos bejelentésnél utólag, a válaszlevéllel együtt küldjük meg az Ön részére.

A bejelentéseket a Központi Panaszkezelési Csoport kezeli egységesen a mindenkori jogszabályoknak megfelelően.

Kérjük minden esetben segítse azzal a kivizsgálást, hogy

- elérhetőségi adatait frissíti, mert előfordulhat, hogy a teljeskörű kivizsgálás érdekében egyeztetni szükséges Önnel, ezt jellemzően telefonon tesszük meg, de a válaszlevelet is minden esetben a rendszerünkben szereplő címre küldjük ki, amire jogszabály kötelez minket,
- feltünteti - amennyiben rendelkezésére áll - a kivizsgáláshoz szükséges banki azonosítóit (pl: ügyfélszám, számlaszám, hitel referencia szám),
- részletesen ismerteti panaszát, hogy a panasza kivizsgálása a lehető legrövidebb idő alatt és teljeskörűen történhessen meg

Még panaszbejelentés esetén se adja ki bankügyeihez tartozó titkos kódjait, belépési jelszavait!

3. Panasz megválaszolása

Bankunk mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leghamarabb megválaszolja a benyújtott panaszát.

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra vonatkozó határidő a panasz témájától függ, ezzel kapcsolatban a rögzítés során kollégáink részletesen tájékoztatják Önt. Általánosságban elmondható, hogy pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén 15 munkanap, egyéb esetben 30 naptári nap a kivizsgálási idő. Ez azt jelenti, hogy a Banknak ennyi ideje van arra, hogy a panaszt kivizsgálja és a választ postára adja/megküldje az Ön részére. A jogszabályi határidő betartása tekintetében a postára adás/elektronikus levél elküldés dátuma az irányadó és nem a kézhezvétel dátuma.

Minden törekvésünk ellenére előfordulhat, hogy a panaszának kivizsgálása, megválaszolása a meghatározott határidőn belül nem lehetséges, ilyen esetben erről tájékoztatást küldünk Önnek, amelyben megjelöljük a végleges válasz várható határidejét is.

Írásban benyújtott panaszára a választ postai úton, ajánlott levél formájában küldjük meg, kivéve, ha a rendszerünkben is rögzített e-mail címről küldi meg a panaszt, mert ilyen esetben - ha eltérően nem rendelkezik - e-mail-ben, titkosított levélben küldjük meg válaszunkat.

Szóban előterjesztett panaszára a választ a rendszerünkben rögzített e-mail címre küldjük meg a fentiekkel megegyező módon, amennyiben Ön ezt kifejezetten kéri.

Központi Hitelinformációs Rendszerbe történt referenciaadatok átadásával és az adatok kezelésével kapcsolatos panaszára a válaszlevelet minden esetben postai úton, tértivevényes küldeményként küldjük meg.

Vállalati ügyfeleknek minden esetben postai úton küldjük meg válaszunkat. A fentiektől a válasz megküldése tekintetében nem tudunk eltérni a jogszabályi előírások miatt.

Amennyiben panasza elutasításra kerül, válaszunkban részletes tájékoztatást nyújtunk az igénybevehető jogorvoslatokról, továbbá megadjuk az érintett hatóságok, testületek elérhetőségét, levelezési címét. Emellett lehetőséget biztosítunk az ezen szervezeteknél történő eljárás megindításához szükséges pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány térítésmentes igénylésére.

4. Részletes tájékoztatás

A panaszok bejelentésére, azok feldolgozására és kezelésére vonatkozóan Bankunk **Ügyfélpanasz-kezelési Szabályzata** ad iránymutatást. A szabályzatot megtalálja a bankfiókokban, illetve a Bank honlapján (https://www.raiffeisen.hu/kapcsolat/panasz-bejelentese)

A panaszkezelés általános menetéről és fórumairól részletes tájékoztatás található az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzetben is.