

**Raiffeisen Bank Zrt.**

**Panaszkezelési Szabályzat**

**az AEGON Magyarország Hitel Zrt. és a Raiffeisen Bank Zrt. (továbbiakban Raiffeisen Bank Zrt. vagy Bank) között létrejött állományátruházási szerződésben érintett kölcsönökre vonatkozóan**

Hatályos: 2019. március 1. napjától

## **I. A Panaszkezelési Szabályzat célja**

1. **A Raiffeisen Bank Zrt.** (1054 Budapest, Akadémia u. 6.cégjegyzék száma: Cg. 01-10041042, adószáma: 10198014-4-44, a továbbiakban Bank) az ügyfelek panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokkal kapcsolatos nyilvántartás vezetésének szabályairól a jelen Panaszkezelési Szabályzatot alkotja.
2. A Banknál hatályban lévő Adatvédelmi Szabályzat alapján a személyes adatok kezelésével kapcsolatos bármilyen, az érintett személy (adatalany) által benyújtott panasz kezelésének eljárási rendjéről az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 számú rendeletének (továbbiakban: GDPR) rendelkezéseivel összhangban a jelen Szabályzat B.) Fejezete rendelkezik.
3. A Bank az ügyfelek panaszait fogyasztóbarát módon mérlegeli az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével. A panasz elbírálásáért külön eljárási díjat nem számít fel.
4. A Bank a Panaszkezelési Szabályzatban tájékoztatja az ügyfeleit a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról.
5. A Bank a Panaszkezelési Szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében jól látható módon kifüggeszti, valamint a honlapján közzéteszi.

## **A.) ÁLTALÁNOS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYOK**

### **II. A panasz**

1. Panasz a Bank és/vagy a Bank megbízott partnereinek tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan - a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Bankunk részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő egyedi kérelem, amelyben a panaszos a Bank eljárását, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.
2. Nem minősül panasznak a panaszos által - a Bankhoz - benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

### **III. A panaszos**

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy vagy más szervezet, aki/amely a Bank szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
2. A panasz, képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Bank vizsgálja a benyújtási jogosultságot. Ebben az esetben a bejelentésre szolgáló nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). A továbbiakban a panaszos fogalmán a panaszbejelentőt is érteni kell.
3. A panaszos általában ügyfele a Banknak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

### **IV. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása**

1. A Bankon belül a panaszfelvétel több csatornán keresztül történhet, a panaszügyintézés adminisztrációját a Központi Panaszkezelési Csoport végzi, melynek elérhetősége a V.5. pontban található.
2. A panaszügyintézés során biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

### **V. A panasz felvétele**

1. A panasz benyújtására a Bank az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, - a panaszos által választható - lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, hangrögzített telefonon (Raiffeisen Direkt), elektronikus úton, személyesen, írásban vagy szóban lehetővé teszi.
2. A Bank a panasz benyújtásának módjairól az ügyfelet legkésőbb a szerződés megkötésével egyidejűleg alkalmas módon, közérthetően tájékoztatja.
3. A Bank törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, mozgáskorlátozottság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. Interneten, faxon keresztül) történő benyújtását vagy telefonon történő bejelentését is lehetővé teszi.
4. A panaszost tájékoztatni kell arról is, ha panaszát jogszabály által meghatározott határidőn túl nyújtotta be.
5. A panaszügyintézés helye, a panaszügyintézéssel kapcsolatos levelezési cím, elektronikus levelezési címek, telefonszámok és faxszámok:

Szóbeli panasz esetén:

- személyesen: a panaszfelvételre ügyfélforgalom számára nyitva álló helységben, nyitvatartási időben, ahol észrevételét kollégáink rögzítik és a bejelentésről, másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére. Az egység címe, nyitvatartása honlapon elérhető.
- telefonon: Raiffeisen Direkt vonalunkon a 06 80 488 588 telefonszámon munkaidőben, 0-24 óráig.

Írásbeli panasz esetén:

- személyesen: a panaszfelvételre ügyfélforgalom számára nyitva álló helységben, nyitvatartási időben, átadott irat, nyilatkozat útján.
- levélben: a Raiffeisen Bank Zrt. Központi Panaszkezelési Csoport részére címezve, 1700 vagy 1054 Budapest, Akadémia utca 6. • E-mail útján: az info@raiffeisen.hu
- telefaxon: +36 1 484 4444.

## VI. A panasz rögzítése

1. A panaszos ügyfélhez kapcsolódó ügyletet a Bank minden esetben beazonosítja és nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Bank a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

Bankunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti:

- a) neve;
- b) szerződésszám, hitelszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

2. A panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt biztosít a Bank a panaszos számára.
3. A panaszbejelentő nyomtatvány hozzáférhető a panaszügyintézés helyén, illetve hozzáférhető bármely panaszos fogadásra alkalmas helyiségében. Személyes benyújtás esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, érkeztetett eredeti példányát.
4. Ha a panaszos telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Bank munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Bank kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését. A panaszos eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelmények szerint.
5. A Bank biztosítja, hogy a panaszos a Bank és/vagy a Bank megbízott partnereinek magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.
6. A Bank:
  - a) a szóbeli - ideértve a személyesen tett - panaszt az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében
  - b) a telefonon közölt szóbeli panaszt minden nap 0-24 óráig,
  - c) elektronikus eléréssel - fax, Internet üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.Részletesen az V. pont tartalmazza a bejelentési csatornákat.
7. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Ésszerű, amely megfelel az indított hívás sikeres felépüléséről

számított 5 percen belüli élőhangos bejelentkezési lehetőség biztosításának az adott helyzetben elvárható módon.

8. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Bank hangfelvétellel rögzíti - ez esetben a hangfelvétel rögzítéséről szóló figyelem felhívással -, és a hangfelvételt egy, illetve 2015. július 7. napját követően öt évig megőrzi. A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
9. A Bank a szóbeli panaszt - IX. fejezet 1. pontban meghatározott eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak - a IX. fejezet 2. pontjában foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

## **VII. Tájékoztató**

1. A panaszügyintézésrel kapcsolatos tájékoztatás a Panaszkezelési Szabályzatban található meg. A Panaszkezelési Szabályzatot a Bank az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében és a honlapján közzéteszi figyelemfelhívásra alkalmas módon.

## **VIII. Panaszbejelentő nyomtatvány tartalma**

1. A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:
  - a) A nyomtatvány egyértelmű elnevezése
  - b) Panaszfelvevő, szervezeti egység neve és jól láthatóan a Bank megnevezése,
  - c) A panasz keletkezésének időpontja és a bejelentés módja (levélben, személyesen, Interneten),
  - d) A panaszt felvevő ügyintéző és a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, hitelazonosító szám,),
  - e) A panasz jellegének rövid, tömör leírása,
  - f) A panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
  - g) A panaszos konkrét igényének megjelölése,
  - h) A panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
  - i) A panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
  - j) A panasszal kapcsolatos döntés,
  - k) Az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, határozat, stb. megküldésének ténye, időpontja.

## **IX. A panaszügy intézése**

1. A panasz azonnali kivizsgálása, szóbeli panasz:

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, a Bank jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - jelen fejezet 2. pontjában foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) 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;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően hitelszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2. Írásbeli panasz:

A Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, a panasz beérkezését követő **harminc napon** belül megküldi az ügyfélnek.

3. A Bank a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel teljesíti.
4. A felmerülő panaszokat lehetőleg helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz illetékes szervezeti egységhez (Központi Panaszkezelési Csoport) történő továbbításáról.
5. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Bank olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
6. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítható a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézés.
7. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak lehetőleg rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
8. A panasz kivizsgálását követően értesíti Bankunk a panaszost a döntésről. Bankunk a panaszlevelekre adott válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére tértivevényes formában, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
9. 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 válaszát postai úton, tértivevényes formában megküldeni az ügyfél részére.

10. A Bank a válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy, amennyiben nem ért egyet a válasszal - annak jellege szerint - az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezések **megsértése** illetve a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank(MNB) :

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja H- 1534 Budapest BKKP Pf. 777., ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-80/203-776, e-mail cím:[ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (<http://www.birosag.hu>) a polgári perrendtartás szabályai szerint.

- vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) - Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, BKKP Pf. 172.,

ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-80/203-776, e-mail cím: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu) - eljárását kezdeményezheti. Amennyiben válaszunkkal nem ért egyet vagy nem tartja teljes körűnek az adatkezelési tevékenységünkre vonatkozóan, jogosult részünkre panaszbejelentést tenni.

Ha Ön az általunk, mint az adatkezelő által kifejtett megállapításokkal, válasszal, így az adatkezelés jogszerűségével nem ért egyet, a jelen értesítéstől számított 30 napon belül a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez is fordulhat.

Ezeken túlmenően Ön adatkezelési panaszával közvetlenül is fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., Telefon: +36 (1) 391-1400, Fax: +36 (1) 391-1410, E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)).

Amennyiben a panasz mind az MNB, mind a PBT, mind a bíróság vagy a NAIH hatáskörébe tartozik, akkor a válaszlevelünkben részletesen tájékoztatjuk arról, hogy mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

Panasza elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén tájékoztatjuk, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány Bankunk általi megküldését igényelheti. Ha a Bankunk rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkezik úgy elektronikus úton, míg egyéb esetben postai úton.

A Pénzügyi Békéltető Testület működéséről a <https://www.mnb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

10. A Bank a panaszt és az arra adott választ három illetve 2015. július 7. napját követően öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

11. Felügyeleti szerv: Magyar Nemzeti Bank:

H-1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.

Központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Központi telefon: 06-80/203-776

## **X. A panaszügyintézésrel kapcsolatos adminisztrációs teendők**

1. A Bank az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
  - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
  - b) a panasz benyújtásának időpontját,
  - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
  - d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
  - e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
2. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Bank a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő időtartamig megőrzi.
3. A Bank, a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
4. A Bank a beérkezett panaszokról statisztikák és kimutatások alapján, igény esetén elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.
5. A Bank panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

## **XI. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése**

1. A Magyar Nemzeti Bank a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a pénzügyi szervezet és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXIX. törvény 81. §-a alapján megvizsgálja és - amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt - észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet részére.

A Magyar Nemzeti Bank ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

## **B.) A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS PANASZOKRA VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ SZABÁLYOK**

### **I. A Szabályzat tárgyi hatálya**

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Bank által kezelt valamennyi személyes adattal kapcsolatos kérelemnek vagy panasznak minősülő az érintett által indított eljárásra. A Szabályzat vonatkozásában érintettnek minősül a Bankkal ügyfélkapcsolatban álló vagy



korábban ügyfélkapcsolatban állt bármely természetes személy, illetőleg azok az ügyfeleknek nem minősülő harmadik személyek is, akiknek személyes adatát a Bank valamely jogcím alapján kezelte vagy kezeli és ezzel kapcsolatos jogát vagy jogos érdekét kívánja érvényesíteni a Bankkal szemben.

Érintett: Az Utasítás vonatkozásában érintettnek minősül a Bankkal ügyfélkapcsolatban álló vagy korábban ügyfélkapcsolatban állt bármely természetes személy, illetőleg azok az ügyfeleknek nem minősülő harmadik személyek is, akiknek személyes adatát a Bank valamely jogcím alapján kezelte vagy kezeli és ezzel kapcsolatos jogát vagy jogos érdekét kívánja érvényesíteni a Bankkal szemben.

Személyes adat: Azonosított vagy azonosítható természetes személyre ("érintett") vonatkozó bármely információ; mely alapján azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Személyes adat különleges kategóriái: A személyes adatok egy alkategóriája, mely a természetéből kifolyólag többletvédelemre jogosult a GDPR alapján. Ilyen adat a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok, egészségügyi adatok, genetikai adat, biometrikus adat.

Egészségügyi adat: Az egyén testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz az egyén egészségi állapotáról.

## **II. Az Érintettek tájékoztatásának követelményei**

1. A Bank biztosítja, hogy az érintettek megfelelő tájékoztatásban részesüljenek a személyes adatok kezelésének céljáról, a Bank továbbá az erre irányuló kérelem esetén, megad minden egyéb tájékoztatást, ami az Érintettekkel kapcsolatos Adatkezelésekre vonatkozik és biztosítja, hogy a megadott válasszal kapcsolatban az érintett panasszal élhessen.
2. A Bank az érintettek számára személyes adataik kezelésének részleteiről a GDPR 13. és 14. cikke szerinti információkat megfelelő tájékoztatók formájában köteles megadni. Az érintettek számára a tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva kell megadni. A jelen pontban hivatkozott jogszabályi követelmények alapján a tájékoztatónak tartalmaznia kell:  
Adatkezelő megnevezése és elérhetőségei, adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, adatkezelés célja, jogalapja, adatok címzettjei és azok kategóriái, harmadik országba történő adattovábbítás lehetősége és szabályai, ha van, adatok tárolásának időtartama, tájékoztatás az adatalanyi jogosultságokról, hozzájárulási jog visszavonása és gyakorlásával kapcsolatos következmények, adatok forrása (ha az adatokat nem az érintettől gyűjtik), az automatizált döntéshozatal és a profilalkotás, ha van, továbbá ezek szabályai és következményei az érintettre nézve (ha van ilyen).

A fentiek kapcsán tájékozódjon a honlapon elérhető Adatkezelési tájékoztatónkból.

### III.

#### **Személyes Adatokkal kapcsolatos kérelem valamint panasz benyújtásának módja**

1. Az érintett személyes adatainak kezelésével/feldolgozásával kapcsolatban bármilyen kérelmet valamint bármilyen ezzel kapcsolatos panaszt a Bank erre a célra kialakított részlegéhez kell írásban benyújtani melynek elérhetősége a V.5. pontban található.
2. A Bank a kérelem illetve panasz teljesítésére vonatkozó kötelezettségének vizsgálata előtt, az alábbiak megtételére kérheti az Érintettet:
  - a) a személyes adat típusának meghatározását, amelyhez hozzáférést igényel;
  - b) azon körülmények meghatározását, amelyek között a Bank az adatot gyűjtötte; és
  - c) személyazonosságának hitelt érdemlő igazolását; és
  - d) helyesbítés, törlés, korlátozás vagy tiltakozás iránti kérelem előterjesztése esetén azon okok meghatározása, hogy a személyes adat milyen okból pontatlan, hiányos vagy azt nem a vonatkozó jogszabályok vagy jelen Szabályzat szerint kezelik.
  - e) panasz esetén a panasz tárgyának és a panaszolt intézkedésnek a pontos meghatározása, amennyiben a panasz kérelem elutasításával kapcsolatos, akkor az elutasított kérelemre való hivatkozást.

### IV.

#### **Érintetti jogosultságok a személyes adatok kezelésével kapcsolatos panaszeljáráásban**

1. Azokat az Érintetteket, akik személyes adatait a Bank adatkezelőként Kezeli, az Adatkezelési Szabályzat és a GDPR alapján az alábbi jogok illetik meg és az érintett ezen jogokkal kapcsolatban kérelmet jogosult a Bankhoz benyújtani. Az érintett bármikor jogosult a személyes adataival kapcsolatban az alábbi jogokat gyakorolni és erről a Bankot kérelem formájában értesíteni.
2. Amennyiben a lentiekben meghatározott jogokat, illetve a kérelemben meghatározott kérést a Bank nem biztosítja, akkor az érintett jogainak érvényesítése érdekében jogosult a Bank felé panaszt benyújtani jelen szabályzatban rögzített feltételek szerint.

#### **2.1. Hozzáférési jog**

Minden érintett jogosult a Bank által vagy nevében kezelt Adatai Kezeléséről visszajelzést kapni. Az adatai kezelése esetén, amennyiben lehetséges a visszajelzés a következőket tartalmazza:

- a) az adatkezelés jogos céljait;
- b) az érintett személyes adatok kategóriáit;
- c) az érintett személyes adatok címzettjeinek kategóriáit;
- d) amennyiben lehetséges a személyes adatok tárolásának időtartamát, ha ez nem lehetséges ezen időtartam meghatározásának szempontjait;
- e) a személyes adatok forrását, ha a személyes adatokat nem az Érintettől gyűjtötték;
- f) automatizált döntéshozatal tényét, ideértve a profilalkotást is, valamint az alkalmazott logikára vonatkozó információt és azt, hogy az ilyen

- adatkezelés milyen jelentőséggel bír, továbbá az érintettre nézve milyen következményekkel jár; és
- g) Nem Megfelelő Védelmi Szintet Biztosító Országba vagy Megfelelőségi Határozat alapján történő adattovábbítás esetén a megfelelő garanciákat.

A visszajelzésen kívül a Bank – az érintett kérelmére - a következő információkat bocsátja az érintett rendelkezésére:

- a) az érintett azon jogáról való tájékoztatást, hogy bármikor kérelmezze személyes adatai helyesbítését vagy törlését, valamint személyes adatai kezelésének korlátozását és az személyes adatai kezelése elleni tiltakozáshoz való jogát; és b) a NAIH-hoz címzett panasz benyújtásának lehetőségét; és
- c) a bírósági jogorvoslat lehetőségét; és
- d) amennyiben releváns, kötelező erejű vállalati szabályok megszegéséért igényelhető kártérítésről lehetőségét.

## **2.2. Helyesbítéshez való jog**

Az érintett jogosult a rá vonatkozó pontatlan adatok helyesbítését kérni a Banktól. Az adatkezelés céljára figyelemmel az érintett jogosult a rá vonatkozó hiányos személyes adat kiegészítését – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján – kérni a Banktól.

## **2.3. Törléshez való jog**

Az Érintett jogosult a rá vonatkozó személyes adatok törlését kérni, ha

- a) személyes adataira már nincs szükség abból a jogos célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon Kezelték;
- b) az érintett visszavonja hozzájárulását és az adatkezelésnek nincs más jogos célja;
- c) az érintett sikeresen tiltakozik személyes adatai kezelése ellen;
- d) az érintett személyes adatait jogellenesen kezelték; vagy
- e) az érintett személyes adatait jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

## **2.4. Korlátozáshoz való jog**

Az érintett jogosult a rá vonatkozó személyes adatok kezelésének korlátozását kérni, ha

- a) az érintett vitatja adatai pontosságát, az adatok pontosságának a Bank által történő ellenőrzéshez szükséges időtartamra; b) jogellenes adatkezelés esetén;
- c) a Banknak már semmilyen jogos célból nincs szüksége az adatra, de az érintett jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez igényli azokat; vagy
- d) az érintett tiltakozott személyes adatai kezelése ellen, a Bank jogos érdekei fennállásának megállapításáig.

Az érintett személyes adatai kezelésének korlátozása befolyásolhatja a Bank által nyújtott szolgáltatásokat.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy

védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében kezelhető.

A Banknak az adatkezelés korlátozásának feloldása előtt írásban értesítenie kell az Érintettet.

## **2.5. Értesítési kötelezettség**

A Bank minden olyan – ideértve a hiteljogviszonyon kívüli, harmadik félnek minősülő természetes személyeket is – címzettet tájékoztat a személyes adat helyesbítéséről, törléséről vagy az adatkezelés-korlátozásról, akivel a személyes adatot közölték kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintett kérésére a Bank tájékoztatást ad e harmadik feleknek minősülő címzettekről.

## **2.6. Adathordozhatósághoz való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy az általa a Bank rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, ha:

- a) az adatkezelés az érintett hozzájárulásán alapul; vagy
- b) az adatkezelés az érintettel kötött szerződés teljesítésén alapul; és az adatkezelés automatizált módon történik.

## **2.7. Tiltakozáshoz való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy személyes adatainak közérdeken, közhatalmi jogosítvány gyakorlása körében végzett, valamint a Bank vagy egy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon.

Az érintett továbbá jogosult arra, hogy személyes adatainak jogos érdek alapján történő kezelése esetén tiltakozzon kivéve, ha a Bank bizonyítja, hogy az adatkezelés alapjául olyan kényszerítő erejű jogos okok szolgálnak, amelyek jogos érdeket biztosítanak számára az adatok kezelésére vagy a Bank jogi igényeinek érvényesítéséhez, védelméhez kapcsolódnak.

## **V. Kérelemre való válaszadási eljárás**

1. A kérelem beérkezését követő egy hónapon belül az érintettel kapcsolattartásért felelős személy írásban tájékoztatja az Érintettet:

- a) a Banknak az előterjesztett kérelemmel/panasszal kapcsolatos álláspontjáról és a Banknak a kérelem nyomán tett vagy tervezett intézkedéséről,
- b) további tájékoztatást vagy pontosítást kér a kérelem további hatékony elintézése érdekében; vagy
- c) a késedelem okáról és legkésőbbi határidőről, amikor a Bank álláspontjáról az érintettet értesíti, ami a kérelem beérkezésétől számított két hónagnál nem lehet későbbi időpont.

Ha a Bank az érintett kérelmére/panaszára nem tesz intézkedést, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem/panasz beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatnia kell az érintettet az alábbiakról:

- a) az intézkedés elmaradásának okáról;
- b) a NAIH-hoz címzett panasz benyújtásának; és
- c) a bírósági jogorvoslat lehetőségéről.

2. Az érintettek kártérítésre jogosultak a Banktól az adatvédelmi szabályzat megsértéséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk (sérelemdíj) megtérítése érdekében.

A kártérítés iránti keresetet az illetékes magyarországi bíróság előtt terjesztheti elő az Érintett. Az érintett kártérítés iránti igényét szokásos tartózkodási helye szerinti, az ügy elbírálására hatáskörrel rendelkező bíróság előtt is előterjesztheti.

## **VI. Panasz**

1. Az érintett panaszt terjeszthet elő, ha

- a) a Bank válasza a kérelemre/panaszra az érintettnek nem megfelelő (pl. a kérelem teljesítésének megtagadása vagy a panasz elutasítása); b) az érintett nem kapott választ határidőben; vagy
- c) az érintett számára a Bank által megadott válaszadási határidő a körülményekre tekintettel ésszerűtlenül hosszúnak bizonyult és az érintett által előterjesztett tiltakozás ellenére sem kapott visszajelzést a Banktól, egy a körülményekre tekintettel ésszerűen rövidebb időn belüli válasza.

2. A kérelem megtagadása

A Bank megtagadhatja az érintett által előterjesztett kérelem teljesítését, ha

- a) a kérelem/panasz annak teljesítéshez nem elég pontos;
- b) az érintett személyazonossága ésszerű erőfeszítések mellett nem állapítható meg; vagy
- c) azt az érintett ismételt, ésszerűtlenül rövid időn belül terjeszti elő vagy ha a kérelem egyértelműen visszaélészerű. A 6 hónapon belül ismételt előterjesztett kérelem/panasz, ésszerűtlenül rövid időn belül előterjesztett kérelemnek/panasznak minősül.
- d) jogszabály által kötelezően előírt adatkezelés esetén az érintett személyes adatai Kezelése elleni a tiltakozás, korlátozás vagy az adatok törlése iránti kérelmet terjeszt elő.

## **VII. Panaszkezelés folyamata**

1. Panasz benyújtása

Minden érintett jogosult, jogai és jogorvoslati lehetőségeinek sérelme nélkül, panaszt tenni, ha úgy ítéli meg, hogy az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok vagy az Adatvédelmi Szabályzat által biztosított jogait megsértették, vagy a jelen szabályzat alapján benyújtott kérelmét a Bank megtagadta, vagy kérelmére nem, vagy nem megfelelően válaszolt. A Bank

nem szabja meg a panasz benyújtásának formáját, csak módját és kötelező tartalmi elemeit, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a Bank a panaszt megfelelő módon ki tudja vizsgálni.

A panaszkezelés folyamatáról a Bank ([www.raiffeisen.hu](http://www.raiffeisen.hu)) honlapján megfelelő tájékoztatást ad az érintetteknek a jelen szabályzat rendelkezéseivel összhangban.

## 2. Kivizsgálás

A Bank ezzel megbízott munkatársa az érintett írásban, a jelen szabályzatban meghatározott módon és tartalommal benyújtott panaszát köteles megfelelően kivizsgálni és ennek érdekében az érintett társterületeket (ideértve az IT területet is) vagy munkatársakat, illetve a Bank tevékenységében érintett közreműködőket haladéktalanul megkeresni.

A Bank a kivizsgálás eredményéről a panasz beérkezésétől számított 30 naptári napon belül – a panasz alapján tett esetleg intézkedés vagy tervezett intézkedés meghatározásával – köteles az érintettet írásban tájékoztatni.

Amennyiben az érintett panaszja jogos, akkor a Bank köteles a korábbi álláspontját módosítani és erről az érintett területet a Bankon belül megfelelően tájékoztatni.

## 3. Válaszadás

A Bank által az érintett panaszára adott válasznak az előzményeken, az érdemi válaszon és annak részletesen indoklásán kívül tartalmaznia kell a jogorvoslati lehetőségekre való utalást is (NAIH-hoz címzett panasz benyújtásának lehetőségéről; és a bírósági jogorvoslat lehetőségéről).

A panaszra adott válaszlevelet a Bank köteles cégszerűen aláírni. A válaszlevelet a Bank tértivevénnyel ellátott postai küldeményként küldi meg az érintett postai címére, feltéve, ha az érintett megadta a postai elérhetőségét. Postai címmel nem rendelkező panaszos esetén a válaszlevelet a Bank arra a címre küldi meg, ahonnan a Bank a panaszt kapta.

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 postai úton, tértivevényes formában megküldeni az ügyfél részére.

## 4. Panaszok rögzítése és megőrzése

A Bank a beérkező panaszokat, azok előzményeit és az adott válaszokat saját rendszerében rögzíti (iktatja) és a panasszal kapcsolatos dokumentumokat (mind az elektronikus mind a papír alapú dokumentumokat) a vonatkozó jogszabályok alapján meghatározott ideig megőrzi.

**1. számú melléklet – Panaszkezelés személyes ügyintézés során Ügyfélforgalom számára nyitva álló helység elérhetőségei**

<b>Bankfiók</b>	<b>Nyitvatartás</b>
<b>Raiffeisen Bank Zrt. fiókhálózata</b>	<b>Az egyes bankfiókok nyitvatartása elérhető: <a href="https://www.raiffeisen.hu/kapcsolat">https://www.raiffeisen.hu/kapcsolat</a></b>

**FOGYASZTÓI PANASZ**  
**PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

Ügyfél	
<b>Név:</b>	
<b>Hitelazonosító szám:</b>	
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	
<b>Csatolt dokumentumok</b> (pl. képviselő meghatalmazása)	

Ügyfél	
<b>Ügyletkötői minősége:</b>	

Ügyfél	
<b>Képviselő, ha meghatalmazással jár el:</b>	

**Panaszügyintézés helye (pl. Hitelcentrum):\***



\*személyesen tett panasz esetén

## I. Ügyfél panaszja és igénye

### **Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):**

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

### **Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáscélú kölcsön):**

### **Panasz oka:**

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST  
SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK  
NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK  
A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK

KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:

A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK  
KÁR KELETKEZETT  
A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI  
TÉVES TÁJÉKOZTATÁS  
HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS

DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA

JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK

EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ

KÁRBECSLÉS

KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA

NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS

SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS

SZERZŐDÉS FELMONDÁSA

SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

HITEL SZÁM, KÖLCSÖN TÍPUSA:

Egyéb típusú panasz megnevezése:

17

Panaszos igénye:

SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA  
SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE  
MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA  
SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE  
SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE  
TÁJÉKOZTATÁS

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

## **II. A panasz részletes leírása:**

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön. ]

## CSATOLT DOKUMENTUMOK:

- |       |
|-------|
| 1. 2. |
| 3.    |
| 4.    |

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén vagy ha válaszában eredményeként a felek között megegyezés nem születik, és a panaszos élni kíván egyéb jogorvoslati lehetőségeivel – annak jellege szerint – az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, A Békéltető Testület elérhetősége:

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172., telefon

06-80/203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

A Pénzügyi Békéltető Testület működéséről bővebben a <https://www.mnb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

2. A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank H-1534 Budapest, BKKP Pf. 777.,  
telefon: 06-80/203-776 e-mailcím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Az eljárás kezdeményezéséhez szükséges formanyomtatvány az alábbi elérhetőségről díjmentesen letölthető, valamint bővebb tájékoztatást kaphat: <http://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-03-01-1.pdf> <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

• Bíróság:

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (<http://www.birosag.hu>).

KELT:

Kelt: NÉV /ALÁÍRÁS