

ÜGYFÉLPANASZ-KEZELÉSI SZABÁLYZAT

RAIFFEISEN BANK ZRT.

Hatályos: 2016. november 22-től visszavonásig

Bevezető

A Raiffeisen Bank Zrt. (Bank) egyik elsődleges célja az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása. A szolgáltatások és banki folyamatok Ügyféligényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Ezért az Ügyfelektől érkező panaszokat a Bank a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen központilag, a Központi Panaszkezelő Csoporton keresztül kezeli.

A Bank ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Bank 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.

FELHÍVJUK TISZTELT ÜGYFELEINK FIGYELMÉT, hogy a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatosan született jogszabályok (2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, a 2014 évi LXXVII. törvény, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott rendeletek) hatálya alá tartozó panaszok kezelésére a jelen Szabályzat a Bank honlapján található **„Elszámolási és forintosítási információk” menüpont alatt található panaszkezelési folyamat leírásában foglalt eltérésekkel irányadó.**

I. Panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma

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

1.2 *Nem minősül ügyfélpanasz* az Ügyfél által a Bankhoz 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 Bankkal pénzügyi szolgáltatások és/vagy befektetési szolgáltatási tevékenységek nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

2.2 Ügyfélnek minősül minden olyan személy is, aki a Bankkal pénzügyi szolgáltatások és/vagy befektetési szolgáltatási tevékenységek nyújtására 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 Bank 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 Bank minden, az ügyfélforgalom előtt nyitva álló, erre kijelölt helyiségét (pl.: bankfiókját), és telefonon vagy interneten elérhető egységét (pl.: Raiffeisen Direkt; panasz@raiffeisen.hu).

II. A panasz bejelentésének módjai

FELHÍVJUK TISZTELT ÜGYFELEINK FIGYELMÉT, hogy a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatosan született jogszabályok (2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, a 2014 évi LXXVII. törvény, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott rendeletek) hatálya alá tartozó panaszok kezelésére a jelen Szabályzat a Bank honlapján található **„Elszámolási és forintosítási információk” menüpont alatt található panaszkezelési folyamat leírásában foglalt eltérésekkel irányadó.**

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 és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére. A bankfiókok pontos címe és nyitvatartási ideje a Bank honlapján megtalálható.

b) telefonon:

A Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálatunkon keresztül a 06-40-48- 48-48 telefonszámon (0-24 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 5 évig megőrzi
- Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített 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 panasz@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 1952. évi III. 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

FELHÍVJUK TISZTELT ÜGYFELEINK FIGYELMÉT, hogy a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatosan született jogszabályok (2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, a 2014. évi LXXVII. törvény, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott rendeletek) hatálya alá tartozó panaszok kezelésére a jelen Szabályzat a Bank honlapján található **„Elszámolási és forintosítási információk” menüpont alatt található panaszkezelési folyamat leírásában foglalt eltérésekkel irányadó.**

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 Bank a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

1.2. 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 Bank 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 Bank 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 Bank úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank jegyzőkönyvet vesz fel.

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

2.4. Ha az Ügyfél 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 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 Bank a panasz Bank által történő befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

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) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2.6. A panasz elutasítása esetén a Bank 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 által történő befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

IV. A panaszkezelés során az Ügyféltől kérhető adatok

1. A Bank 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

FELHÍVJUK TISZTELT ÜGYFELEINK FIGYELMÉT, hogy a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatosan született jogszabályok (2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, a 2014. évi LXXVII. törvény, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott rendeletek) hatálya alá tartozó panaszok kezelésére a jelen Szabályzat a Bank honlapján található **„Elszámolási és forintosítási információk” menüpont alatt található panaszkezelési folyamat leírásában foglalt eltérésekkel irányadó.**

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos 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), levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@mnbb.hu)
 - b) **Magyar Nemzeti Bank** (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);
 - c) **bíróság.**
2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
3. A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételevel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

4. A Banknak tájékoztatnia kell az Ügyfelet arról, hogy tett-e a Pénzügyi Békéltető Testület illetékességével kapcsolatos általános alávetési 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:

<http://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 Banktól 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 6.);

c) **elektronikus levélben** a panasz@raiffeisen.hu címre, melyet a Bank folyamatosan fogad.

d) **telefonon:**

A Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálatunkon keresztül a 06-40-48- 48-48 telefonszámon (0-24 óráig a hét minden napján).

VI. A panasz nyilvántartása

1. A beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Bank 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 Bank a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

Hatályos: 2016. november 22-től visszavonásig.