

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.

## A panaszkezelési folyamat lépései az alábbiak:

### 1. Panasz bejelentése

A Raiffeisen Bank **biztosítja, hogy** a Bank magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó **észrevételét, panaszát bárki** – függetlenül attól, hogy a Raiffeisen Bank Zrt. ügyfele, vagy sem - **közhesse**

- **szóban:** személyesen bankfiókban vagy telefonon a 06-80-488-588-as belföldről díjmentesen hívható, illetve külföldről a +36 1 484 8484 telefonszámon, vagy
- **írásban** (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon), - e-mailben az info@raiffeisen.hu címen, vagy
- honlapunkon a panaszbejelentő **ürlapunk kitöltésével.**

Amennyiben Ön bankunk ügyfele, más személyt is meghatalmazhat a panaszügyben történő eljáráshoz. A meghatalmazás mintáját megtalálja bankunk honlapján, illetve a bankfiókjainkban.

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>).

### 2. Panasz kivizsgálása

A szóban benyújtott panaszt munkatársaink azonnal megvizsgálják, és lehetőség szerint megoldják.

Azonnali megoldás hiányában a panaszról jegyzőkönyvet vesznek fel, melynek egy másolati példányát

- szóban közölt panasz esetén átadják,
- telefonon közölt panasz esetén postai úton megküldik az Ön részére.

Egyéb esetekben a Raiffeisen Bank Zrt. Ügyfélpanasz-kezelési szabályzatában foglaltak szerint, az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések alapján járunk el.

A beérkező panaszokat a Bank egyedi azonosítóval látja el és egységesen – mindenkor a hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően – a Központi Panaszkezelési Csoport kezeli.

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra a panasz befogadásától számítva 30 naptári nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanap áll a Bank rendelkezésére. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz a Bankon kívül álló okból a panaszban foglalt valamennyi pontra kiterjedően 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, ideiglenes választ kerül kiküldésre 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 Központi Panaszkezelési Csoport a panasz kivizsgálását követően ajánlott levélben értesíti Önt az eredményéről.

A panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot tartalmazó válasz - az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton kerül megküldésre, amennyiben a panaszt az Ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

A panaszával kapcsolatban bankfiókjainkban illetve Bankunk telefonos ügyfélszolgálatán, a 0680488-588-as telefonszámon érdeklődhet.

A panasz elutasítása esetén válaszukban tájékoztatást adunk a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá megadjuk az érintett hatóságok, testületek elérhetőségét, levelezési címét. Emellett lehetőséget biztosítunk az ezen szervezeteknél történő eljárás megindításához szükséges pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány térítésmentes igénylésére.