

## FÜGGŐ KIEMELT KÖZVETÍTŐ TÁJÉKOZTATÓJA

### RB SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT KFT.

Hatályos: 2023. július 14.

Tájékoztatjuk, hogy a **Raiffeisen Bank Zrt.** (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.; cégjegyzékszám: 01-10-041042; adószám: 10198014-4-44; a továbbiakban: **Bank**) termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos, videótelefonos ügyfélszolgálati, továbbá panaszkezelési tevékenységet a Bank kizárólagos tulajdonában álló **RB Szolgáltató Központ Kft.** (székhely: 4400 Nyíregyháza, Örmester utca 4.; cégjegyzékszám: 15-09-079787; adószám: 24096757-4-15; a továbbiakban: **RBSC**) látja el.

Az RBSC a tevékenységét függő kiemelt közvetítőként a Bank nevében, javára és kockázatára végzi, a Bank érdekeit képviseli, a tevékenysége során okozott károkért a Bank tartozik helytállni. Az RBSC az általa ellátott feladatokért a Banktól közvetítői díjazásában részesül. Az Ügyfelek számára más - pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő - szolgáltatása ellenértékeként díjat nem számít fel. Az RBSC hiteltanácsadási tevékenységet nem végez.

Az RBSC tevékenységével kapcsolatban esetlegesen felmerülő panasszal a Bankhoz fordulhat, az alábbi elérhetőségeken:

- személyesen, a Bank bármelyik bankfiókjában;
- telefonon, a Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül, a +36-80-488-588 telefonszámon;
- postai úton, a Raiffeisen Bank Zrt. Központi Panaszkezelési Csoport, Budapest, 1700 postai címen;
- elektronikus úton, a [info@raiffeisen.hu](mailto:info@raiffeisen.hu) címen.

A Bank Ügyfélpanasz kezelési szabályzata [ide kattintva](#), továbbá a Bank RBSC panaszkezelési tevékenységével kapcsolatos adatkezelési tájékoztatója [ide kattintva](#) érhető el.

Amennyiben a Bank panaszkezelésével nem elégedett a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál (a továbbiakban: MNB):

- személyesen, az MNB Ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), vagy bármely Kormányablakban;
- telefonon, a +36-80-203-776 telefonszámon;
- postai úton, a Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Pf.: 777 postai címen;
- elektronikus úton, az [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu) címen, vagy Ügyfélkapun keresztül.

A szerződés érvényességével, joghatásával, megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (a továbbiakban: PBT) fordulhat:

- személyesen, a PBT Ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.);
- telefonon, a +36-80-203-776 telefonszámon;
- postai úton, a Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest Pf.: 172. postai címen.

Bármely esetben a polgári perrendtartás szerint illetékes bírósághoz is fordulhat.

Az RBSC felügyeleti szerve az MNB, ennek megfelelően szerepel az MNB által közvetítőkről vezetett nyilvántartásban. A nyilvántartás adatai az [MNB honlapján](#) bárki számára, napra készen elérhetőek.