ÜGYFÉLPANASZ-KEZELÉSI SZABÁLYZAT
RAIFFEISEN BANK ZRT.

Hatályos: 2026.10.22-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.

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, elektronikus levélben) közölhesse.

Az Ügyfelektől érkező panaszok kezelése a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen központilag, a Központi Panaszkezelési Csoporton keresztül történik.

Jelen szabályzatot kell alkalmazni az AEGON Magyarország Hitel Zrt. és a Raiffeisen Bank Zrt. (továbbiakban Raiffeisen Bank Zrt. vagy Bank) között létrejött állomány átruházási szerződésben érintett kölcsönökre vonatkozóan is.

I. Panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma

1.1. A szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződéses jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő, a szolgáltató - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

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

1.2 *Nem minősül ügyfélpanasznak* 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 panaszkivizsgálás 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.

II. A panasz bejelentésének módjai

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, a bejelentésről készült jegyzőkönyvet mindkét fél aláírásával látja el. A bejelentésről készült jegyzőkönyvből a Bank másolati példányt bocsát Ügyfél rendelkezésére.
A bankfiókok pontos címe és nyitvatartási ideje a Bank honlapján megtalálható.

b) **telefonon**:
A Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálatunkon keresztül a 06-80-488-588 (külföldről a +36 1 484 8484) telefonszámon a hét első munkanapján 8 – 20 óra között, további munkanapon 8 – 16 óra között adható meg panasz.

- az Ügyfél és a Bank munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a Bank hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi.
- Az Ügyfél kérésére a Bank biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét a Bank hivatalos helyiségében, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátjuk a hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvételt.

c) **Videobank szolgáltatás keretében**
A szolgáltatás kizárólag az erre vonatkozó külön Hirdetményben megjelölt Ügyfelek számára érhető el. A Hirdetmény elérhető Bankunk honlapján.
Videobank szolgáltatás keretében, annak elérhetőségi idejében adható meg panasz.

- az Ügyfél és a Bank munkatársa között elhangzott videós vagy hangalapú kommunikációt a Bank rögzíti és a felvételt, illetőleg az adatokat öt évig megőrzi.
- az Ügyfél kérésére a Bank a beszélgetésről készült felvételt megküldi.

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);

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

d) Honlapon található **panaszbejelentő űrlapon**

e) **Videobank szolgáltatás** keretében annak elérhetőségi ideje alatt.
A szolgáltatás kizárólag az erre vonatkozó Hirdetményben megjelölt Ügyfelek számára érhető el. A Hirdetmény elérhető Bankunk honlapján

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 2016. évi CXXX. 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.*
Meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetén a panaszhoz csatolni kell a meghatalmazás eredeti példányát.

III. A panasz kivizsgálása

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 mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

1.3. 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, Videobank szolgáltatáson 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.

2.3 Telefonon, Videobank szolgáltatáson közölt szóbeli panasz esetén a Bank munkatársa felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hang- illetve képfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült felvételt a Bank öt évig megőrzi. A Bank az Ügyfél kérésére biztosítja a telefonon közölt panaszról készült hangfelvétel visszahallgatását a Bank hivatalos helyiségében, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül Ügyfél kérésére rendelkezésre bocsátja a hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát. A Videobankon keresztül közölt panaszról készült videofelvételt, illetve a chat funkció használata során keletkezett szöveges üzenetváltást az Ügyfél kérésére a Bank huszonöt napon belül térítésmentesen megküldi.

2.4 Telefonon, Videobank szolgáltatáson közölt szóbeli panasz esetén a Bank tájékoztatást ad a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

2.5. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panasz azonnali 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/Videobank szolgáltatás keretében közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az ügyfélpanaszok kivizsgálására és a válaszadásra a Központi Panaszkezelési Csoport jogosult és köteles.

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

3. Írásbeli panasz

3.1. Az ügyfélpanaszok kivizsgálására és a válaszadásra a Központi Panaszkezelési Csoport jogosult és köteles.

3.2. A Bank az írásban benyújtott panaszok befogadását írásban visszaigazolja. A visszaigazoló levél tartalmazza a panasz azonosítására alkalmas iktatószámot, a kivizsgálás jogszabályban rögzített határidejét, valamint azt, hogy milyen módon érdeklődhet Ügyfél a panasszal kapcsolatban.

IV. Válaszadás

4.1. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra a Központi Panaszkezelési Csoport jogosult és köteles. A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Központi Panaszkezelési Csoport a panasz Bank általi befogadását követő 30 naptári napon belül, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapon belül az Ügyfél részére írásban megküldi. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz a Bankon kívül álló okból a panaszban foglalt valamennyi pontra kiterjedően 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, ideiglenes válasz 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.

4.2. Fogyasztónak minősülő Ügyfél esetében a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válasz elektronikus úton kerül megküldésre, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik, valamint ha a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címére kérte a válasz megküldését. Videobank szolgáltatáson ügyintézővel videón (kép és hang kapcsolaton) keresztül történt bejelentés esetében a válasz elektornikus úton kerül megküldésre, amennyiben az ügyfél a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címére kérte megküldeni. Videobank szolgáltatás esetében, amennyiben Ügyfél a panaszt chat üzenetben írásban jelenti be, a választ a Bank postai úton, ajánlott levél formájában küldi meg.

Amennyiben elektronikus úton nem küldhető meg a válasz, abban az esetben a Bank a választ postai úton, ajánlott levél formájában küldi meg.

4.3. A Központi Hitelinformációs Rendszert kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt referenciaadatok átadásával és az adatoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás általi kezelésével kapcsolatos panaszokra minden esetben postai úton, tértivevényes küldeményként kerül megküldésre a válaszlevél.

4.4. 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 az Általános Üzleti Feltételekben (ÁÜF) is megjelölt egyéb kommunikációs csatornán megküldeni az ügyfél részére.

4.5. A panasz elutasítása esetén a Központi Panaszkezelési Csoport válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (melyet jelen Szabályzat VI. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

4.6. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálása mellőzhető.

V. A panaszkezelés során az Ügyféltől kérhető adatok

1. A panaszkezelés során különösen a következő adatok kérhetőek 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 Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

VI. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 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: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.,)
b) **Magyar Nemzeti Bank** (levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, MNB Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.);
c) **bíróság**:
- az egyedi szerződésben foglalt választottbírósági kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbírósághoz (1055 Budapest, Markó u. 25.)
- választottbírósági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvényben) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
- az egyedi szerződésben foglalt választottbírósági kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbírósághoz (1055 Budapest, Markó u. 25.)
- választottbírósági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvényben) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

3. A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételével, 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.

5. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétmillió forintot.

6. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a jelen szabályzat VI. 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:

https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok

illetve az MNB személyes ügyfélszolgálatán is (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.).

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);
c) **elektronikus levélben** az info@raiffeisen.hu címre, melyet a Bank folyamatosan fogad.
d) **telefonon**: A Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálatunkon keresztül a 06-80-488-588 telefonszámon (0-24 óráig a hét minden napján).
e) **Videobank szolgáltatás** keretében annak elérhetőségi ideje alatt.
A szolgáltatás kizárólag az erre vonatkozó külön Hirdetményben megjelölt Ügyfelek számára érhető el. A Hirdetmény elérhető Bankunk honlapján.

7. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat az egyedi szerződésben foglalt választottbírósági kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbírósághoz (1055 Budapest, Markó u. 25.) választottbírósági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvény) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz. A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételével, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

VII. 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 – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátuma

2. A Bank a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.