

Raiffeisen Bank Zrt.

Panaszkezelési Szabályzat

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

Hatályos: 2023.07.13 – 2023.08.31.

Jelen panaszkezelési Szabályzat 2023.09.01. nappal hatályát veszíti, a panaszkezelés rendjére 2023.09.01. napjától a Raiffeisen Bank Ügyfélpanasz-kezelési Szabályzata az irányadó.

I. A Panaszkezelési Szabályzat célja

1. **A Raiffeisen Bank Zrt.** (1133 Budapest, Váci út 116-118. cégjegyzék száma: Cg. 0110041042, 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 személyes adatok kezelésével kapcsolatos bármilyen, az érintett 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 figyelembevételével. 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.
6. A Raiffeisen Bank Zrt. a panaszkezelési feladatok ellátásával (ide nem értve a személyes adatok kezelésére vonatkozó panaszokat) a Bank kizárólagos tulajdonában lévő RB Szolgáltató Központ Korlátolt Felelősségű Társaságot bízta meg.

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 (külföldről a +36 1 484 8484) telefonszámon munkanapon 8-20 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 (Budapest, 1700
- E-mail útján: az info@raiffeisen.hu

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 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.

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 munkanapon 8-20 óráig,
 - c) elektronikus eléréssel - 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 felépülésétől 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 öt évig megőrzi. A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
9. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Bank tájékoztatást ad a panasz azonosítására szolgáló adatokról.
10. 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, egybekben 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, stb.).
- 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) 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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám;
- 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;
- j) a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

2. **Írásbeli panasz:** A Központi Panaszkezelési Csoport az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, a panasz beérkezését követő **harminc napon** belül megküldi az ügyfélnek.

3. A Központi Panaszkezelési Csoport 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 történő továbbításáról.
5. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Központi Panaszkezelési Csoport 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 panaszügyintézással foglalkozó munkatársak lehetőleg rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
8. A panasz kivizsgálását követően értesíti Központi Panaszkezelési Csoport a panaszost a döntésről. A panaszlevelekre adott válasz oly módon kerül megküldésre az ügyfél részére térítvevényes 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 panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó válasz – a fogyasztónak minősülő Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton kerül megküldésre, 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, térítvevényes formában megküldeni az ügyfél részére.

10. A Központi Panaszkezelési Csoport 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: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777.

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

Ügyfélszolgálati Információs központ: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mbn.hu

Bíróság:

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.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT):

Levelezési cím: MNB 1525 Budapest, BKKP Pf. 172.

Székhelye: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Meghallgatások helye. 1133 Budapest, Váci út 76.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság:

Lehetősége van arra, hogy amennyiben adatvédelemhez fűződő jogainak megsértését vélelmezi, a Bank Adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhat és a Bank adatkezelését érintő problémát nála is jelezheti, továbbá tájékoztatását, véleményét is kérheti.

Amennyiben nem ért egyet a Bank Adatvédelmi tisztviselőjének álláspontjával, de ettől függetlenül is, személyes adatainak védelméhez fűződő joga sérelme esetén panaszával, jogorvoslatért a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (levelezési cím: 1374 Budapest, Pf. 603., telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) fordulhat.

Jogában áll bírósághoz is fordulni, amennyiben adatvédelemhez fűződő jogainak megsértését vélelmezi. A per elbírálása, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz, azaz az alperes székhelye, vagy az Ön választása szerint az Ön lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez fordulhat jogorvoslatért. Adatkezeléssel kapcsolatos jogvitákban az illetékes törvényszék a következő linken kereshető meg: <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/illetekességkereso>.

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.

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 az egymillió forintot.

A fogyasztónak minősülő Ügyfél, 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.

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:

1013 Budapest, Krisztina körút 55.

Központi levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777.

Központi telefon: 06-80-203-776

X. A panaszügyintézésel 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 panaszügyintézésel 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

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Bank által kezelt valamennyi személyes adattal kapcsolatos adatvédelmi kérelemnek, vagy adatvédelmi 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.

A Bank Általános adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatója tartalmazza az adatvédelemmel és adatkezeléssel kapcsolatos információkat, melyet az érintettek a Bank honlapján (www.raiffeisen.hu) [Adatkezelés](#) címszó alatt érhetnek el.

Személyes adatai kezelésével kapcsolatos megkereséseivel, kérelmeivel, panaszaival a Bankhoz az alábbi elérhetőségeken keresztül fordulhat



Írásban a Raiffeisen Bank Zrt. Budapest
1700. címre küldött levél formájában



Személyesen bármelyik Raiffeisen
bankfiókban



Elektronikus úton az info@raiffeisen.hu
címszóra küldött e-mailben



Telefonon a 06-80-488-588-as
telefonszámon

Panaszkezelés személyes ügyintézése során Ügyélforgalom számára nyitva álló helység elérhetőségei

Bankfiók	Nyitvatartás
Raiffeisen Bank Zrt. fiókhálózata	Az egyes bankfiókok nyitvatartása elérhető: https://www.raiffeisen.hu/kapcsolat

FOGYASZTÓI PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

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

Ügyfél	
Ügyletkötői minősége:	

--	--

Ügyfél	
Képviselő ha meghatalmazással jár el:	

Panaszügyintézés helye (pl. Hitelcentrum):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. **Ügyfél panaszja és igénye**

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (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	DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA
SEMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK	JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK
NEM A MEGFELEŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK	EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ
A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:	KÁRBECSLÉS
A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELEŐEN NYÚJTOTTÁK	KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA
KÁR KELETKEZETT	NEM MEGFELEŐ KÁRTÉRÍTÉS
A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI	SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS
TÉVES TÁJÉKOZTATÁS	SZERZŐDÉS FELMONDÁSA
HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS	SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

HITEL SZÁM, KÖLCSÖN TÍPUSA:

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ MEGNEVEZÉSE:

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: +36-80-203-776

E-mail cím: 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: +36-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Az eljárás kezdeményezéséhez szükséges formanyomtatvány az alábbi elérhetőségről díjmentesen letölthető, valamint bővebb tájékoztatást kaphat: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

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