

Tájékoztató a felügyeleti és jogorvoslati változásokról

Tisztelt Ügyfelünk!

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. Törvény (MNBtv.) rendelkezései alapján 2013. október 1-jétől a pénzügyi intézmények, így az Aegon Magyarország Hitel Zrt., mint pénzügyi vállalkozás (továbbiakban: Társaság) állami felügyeletét a Magyar Nemzeti Bank látja el. Ennek értelmében Társaságunk korábbi szabályzatainak a felügyeletére és a jogorvoslatra vonatkozó rendelkezései módosulnak.

A változásokról az alábbiakban tájékoztatjuk Önt összegezve:

Felügyeleti szerv: Magyar Nemzeti Bank
1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.

Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát a jogosult szóban vagy írásban bejelenteni.

Szóbeli panasz esetén:

- személyesen: a panaszfelvételre ügyfélforgalom számára nyitva álló helységeinkben, nyitvatartási időben, ahol észrevételét kollégáink rögzítik és a bejelentésről, másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére. Mindezen bankfiókok címe, nyitvatartása honlapon elérhető.
- telefonon: +36 80 488 588 telefonszámon, a Raiffeisen Direkt telefonos ügyfélszolgálaton 0-24 óráig

Írásbeli panasz esetén:

- személyesen: a panaszfelvételre ügyfélforgalom számára nyitva álló helységeinkben, nyitvatartási időben, átadott irat, nyilatkozat útján
- levélben: a Raiffeisen Bank Zrt. Központi Panaszkezelési Csoportjának címezve, Budapest, 1700 vagy 1054 Budapest, Akadémia utca 6.
- E-mail útján: info@raiffeisen.hu vagy a www.raiffeisen.hu honlapon keresztül is a kapcsolat pontnál
- telefaxon: +36 1 484 4444

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:

- 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,
- Pénzügyi Békéltető Testület:
Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, BKKP Pf. 172., telefon: 06 80 203 776 e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu. Bővebben a <http://www.mnbb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.



- **Fogyasztóvédelmi eljárás:**
A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.
Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefon: 06 80 203 776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu; Bővebben a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem> honlapon kaphat tájékoztatást.
- **Bíróság:**
Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (<http://www.birosagok.hu>).

Tisztelettel:

Raiffeisen Bank Zrt.