

Zarządzanie reklamacjami w Raiffeisen Centrobank AG

Raiffeisen Centrobank AG nieustannie dokłada wszelkich starań, aby działać w najlepszym interesie swoich klientów i nie stwarzać powodów do reklamacji. Niemniej jednak doskonale zdajemy sobie sprawę, że nie możemy całkowicie wykluczyć błędów ludzkich czy awarii technicznych. Tak więc zarządzanie reklamacjami w Raiffeisen Centrobank AG jest integralną częścią zapewniania jakości i obsługi klienta.

Obsługa reklamacji klientów

Raiffeisen Centrobank AG wdrożył wewnętrzne procedury i polityki w celu zapewnienia skutecznego i szybkiego rozpatrywania reklamacji. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji będzie bardziej czasochłonne ze względu na złożoność sprawy, poinformujemy Cię o tym.

Treść reklamacji

Uprzejmie prosimy o dostarczenie wszelkich dokumentów i informacji związanych z daną reklamacją/sprawą biznesową, aby umożliwić nam niezwłoczne zajęcie się i rozpatrzenie Twojej reklamacji. Ponadto, uprzejmie prosimy o podanie aktualnych danych kontaktowych. Twoje dane osobowe będą traktowane jako w pełni poufne.

W treści reklamacji uprzejmie prosimy o podanie następujących informacji, abyśmy mogli skutecznie i szybko rozwiązać Twoją sprawę:

- Imię, nazwisko i adres
- Szczegółowy opis problemu
- Dołącz kopie odpowiedniej dokumentacji

Składanie reklamacji

Uprzejmie prosimy o złożenie reklamacji bezpośrednio do naszego działu obsługi reklamacji, wysyłając nam e-mail, list, pisząc na czacie w aplikacji Raiffeisen Digital Bank lub poprzez naszą stronę internetową.

Adres do korespondencji:

**Retail Operations
Raiffeisen Centrobank AG
Am Stadtpark 9
1030 Wien**

Adres e-mail:

complaints@raiffeisendigital.com

Sposób obsługi i rozpatrywania reklamacji

Po otrzymaniu reklamacji niezwłocznie poinformujemy Cię o aktualnym statusie Twojej reklamacji. Każda reklamacja zostanie przyjęta i rozpatrzona niezwłocznie w rozsądnym terminie.

Raiffeisen Centrobank AG udzieli informacji o aktualnym statusie reklamacji w ciągu 3 dni roboczych od jej złożenia. Osoby odpowiedzialne za obsługę reklamacji w Raiffeisen Centrobank AG dołożą wszelkich starań, aby rozpatrywać reklamacje bez zbędnej zwłoki i znaleźć stosowne rozwiązanie. Poinformujemy Cię, jeżeli ze względu na złożoność sprawy, rozpatrzenie reklamacji będzie wymagało więcej czasu.

Każda reklamacja oraz działania podjęte w celu jej rozwiązania będą odpowiednio rejestrowane. W niektórych przypadkach wskazane może być skierowanie skargi do mediatora, aby uniknąć długotrwałego postępowania.

Wspólna Rada Arbitrażowa Austriackiego Sektora Bankowego (Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft) została powołana w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dotyczących zobowiązań związanych z transakcjami bankowymi zgodnie z § 1 Austriackiej Ustawy Bankowej, pomiędzy konsumentami zamieszkałymi w Austrii lub w innym państwie będącym sygnatariuszem Europejskiego Obszaru Gospodarczego i instytucją kredytową z siedzibą w Austrii lub instytucją wskazaną w § 1 Austriackiej Ustawy Bankowej.

Skargę można skierować do organu pojednawczego pod warunkiem, że konsument wcześniej przekazał skargę zainteresowanej instytucji kredytowej i strony próbowały uprzednio rozwiązać skargę.

Możesz złożyć skargę za pośrednictwem dowolnego polskiego członka Transgranicznej Sieci Rozpatrywania Pozasądowych Reklamacji Usług Finansowych (FIN-NET). Skarga zostanie następnie przesłana do Wspólnej Rady Rozjemczej austriackiego sektora bankowego.

Wspólna Rada Rozjemcza Austriackiego Sektora Bankowego
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wiedeń
Telefon: +431505 42 98
Fax: +43(0)590900118337
office@bankenschlichtung.at

Więcej szczegółów pod linkiem www.bankenschlichtung.at

Powyższe informacje nie ograniczają żadnych praw przysługujących składającemu reklamację jako konsumentowi na mocy obowiązującego prawa polskiego. Jeżeli Strony nie mogą dojść do

polubownego porozumienia, Klient może zwrócić się do właściwego polskiego sądu miejsca swojego zamieszkania.

Inne organy zewnętrzne:

- Platforma Komisji Europejskiej ds. internetowego rozstrzygania sporów (dot. reklamacji wynikających z umów zakupu online lub umów o świadczenie usług online):
www.ec.europa.eu/consumers/odr
- W sprawie skargi masz również możliwość skontaktowania się z Austriackim Urzędem Nadzoru Rynku Finansowego (FMA) w Wiedniu (www.fma.gv.at).