

Zarządzanie reklamacjami w Raiffeisen Digital Bank AG

Raiffeisen Digital Bank 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 Digital Bank AG jest integralną częścią zapewniania jakości i obsługi klienta.

Obsługa reklamacji klientów

Raiffeisen Digital Bank 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 Digital Bank AG
Am Stadtpark 9 1030 Wien

Adres e-mail:

complaints.pl@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 Digital Bank AG udzieli informacji o aktualnym statusie reklamacji w ciągu 3 dni roboczych od jej złożenia. Osoby odpowiedzialne za obsługę reklamacji w Raiffeisen Digital Bank 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 3 polubownego porozumienia, Klient może zwrócić się do właściwego polskiego sądu miejsca swojego zamieszkania.

Inne organy zewnętrzne:

- Platforma Komisji Europejskiej ds. internetowego rozstrzygnięcia 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).