

## **Az alternatív vitarendezési fórum tájékoztató**

Amennyiben pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos panasza van, először közvetlenül a Bank felé kell jelezni a problémát – törekedve a közös megoldásra. További vitarendezési fórumokhoz akkor érdemes fordulni, ha a bankkal történő egyeztetés nem vezet eredményre.

A Raiffeisen Bank célja Ügyfelei magas színvonalú kiszolgálása, illetve elégedettségük növelése, ezért mindent megteszünk annak érdekében, hogy a vitás helyzet – a jogszabály adta keretek között – rendezésre kerüljön.

Abban az esetben, ha az Ön és a Bank közötti vitás helyzet nem rendeződik megnyugtatóan, lehetősége van különböző jogorvoslatok igénybevételére, amelyekről a panaszra adott válaszukban minden esetben részletes tájékoztatást nyújtunk.

Amennyiben Ön fogyasztó és a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos a panasza, úgy a **Pénzügyi Békéltető Testület**hez fordulhat.

Amennyiben Ön fogyasztó és a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére irányul panasza, ide értve a panaszkezelésre vonatkozó kifogásokat is, úgy jogorvoslatért a **Magyar Nemzeti Bank**hoz fordulhat.

Ha Ön fogyasztónak nem minősülő Ügyfél, úgy jogorvoslatért az egyedi szerződésben meghatározott **választottbíró**sághoz, választottbírói szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott **rendes bíróság**hoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvény) szabályai szerint **illetékességgel rendelkező bíróság**hoz fordulhat.

A vitarendezési fórumok összefoglaló táblázata az MNB honlapján az alábbi linkre kattintva elérhető.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/vitarendezesi-forumok>

Részletes tájékoztató a vitarendezési fórumokról, eljárásokról:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/hova-fordulhatok-kerelmemmel-vagy-keresetemmel>

