

Informatii privind rezolvarea sesizarilor primite de Raiffeisen Bank

Pentru depunerea unei sesizari, ne puteti contacta in urmatoarele modalitati:

+ Call Center:

*2000 (nr. de telefon)

Operatorii nostri sunt la dispozitia dumneavoastra, de luni pana vineri, 8:00 - 22:00, si sambata, 9:00 - 17:30.

+ E-mail:

Aveti posibilitatea de a ne scrie la adresa centrala@raiffeisen.ro

+ Formular site:

Aveti posibilitatea de a ne scrie pe site-ul bancii www.raiffeisen.ro la urmatoarele adrese:

PF: <https://www.raiffeisen.ro/persoane-fizice/in-sprijinul-tau/opinia-ta-conteaza/>

PJ: <https://www.raiffeisen.ro/imm/in-sprijinul-tau/opinia-ta-conteaza/>

+ Raiffeisen Online:

Prin intermediul serviciului de internet banking - Raiffeisen Online, ne puteti transmite mesaje securizate.

+ Agentii:

Va asteptam in cea mai apropiata agentie pentru a gasi impreuna solutii, de multe ori, pe loc.

+ Posta:

Ne puteti detalia situatia intampinata intr-o scrisoare expediată la adresa: Raiffeisen Bank SA, Departamentul Managementul Reclamatilor, Adresa: Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca nr. 246D, cod postal 014476, Bucuresti.

In acest caz, va rugam sa tineti cont ca timpul de raspuns se va prelungi cu timpul aferent parcursului postal.

Pentru a rezolva sesizarea pe care ne-o adresati, va rugam sa ne puneti la dispozitie:

- descrierea aspectelor pe care doriti sa le semnalati;
- numele / denumirea, CNP-ul / CUI-ul, numarul de telefon, adresa de e-mail si adresa de corespondenta;
- orice documente sau alte informatii relevante;
- ce anume ati dori sa facem pentru a ne imbunatati serviciile pe care vi le oferim.

Pentru asigurarea unei comunicari transparente:

Veti primi prin SMS un numar de inregistrare pentru sesizarea dumneavoastra (pe numarul de telefon mobil inregistrat in evidentele bancii), ca sa aveti acces rapid la stadiul sau parcursul acesteia atunci cand doriti sa ne contactati. Pentru informatii referitoare la stadiul unei sesizari, ne puteti contacta la numarul de telefon *2000 (Call Center) sau in unitatile Raiffeisen Bank.

Referitor la timpul de raspuns

Cu toate ca intentia noastra este sa iti raspundem cat mai repede posibil, sunt aspecte, in anumite situatii exceptionale (de exemplu corespondenta cu partenerii bancii, obtinerea unor documente arhivate, investigatii / operatiuni complexe etc.), care pot prelungi timpul necesar pentru verificari si remediere.

Astfel, termenul maxim in care iti putem oferi un raspuns pentru reclamatia ta este:

- 15 zile lucratoare, pentru reclamatii referitoare la plati, cu posibilitatea de prelungire cu inca 20 de zile lucratoare pentru situatii exceptionale cum sunt cele enumerate mai sus;
- o luna, pentru reclamatii referitoare la aspecte privind protectia datelor tale personale, cu posibilitatea de prelungire pana la 3 luni pentru situatii exceptionale,
- 30 de zile, pentru celelalte tipuri de reclamatii, cu posibilitatea de prelungire pana la 45 de zile pentru situatii exceptionale.

Daca analiza reclamatiei se prelungeste, te vom informa cu privire la acest aspect. Dupa finalizarea analizei aspectelor sesizate, iti vom prezenta concluziile noastre finale cu clarificari privind situatia semnalata si eventualele demersuri pentru remediere.

Modalitatea de transmitere a raspunsului:

Dupa finalizarea analizei aspectelor sesizate, va vom prezenta concluziile noastre finale cu clarificari privind situatia semnalata si eventualele demersuri pentru remediere. Raspunsul va fi exprimat intr-un limbaj simplu si usor de inteles.

Raspunsul va va fi transmis prin modalitatea de expediere pentru care ati optat, daca mesajul poate fi oferit, conform cerintelor autoritatilor cu atributii de control, integral si cu claritate in modalitatea respectiva.

Atunci cand concluzia finala nu raspunde pe deplin solicitarii dumneavoastra, raspunsul va va fi oferit in scris sau prin apel inregistrat. In cadrul acestui raspuns se furnizeaza explicatii complete privind pozitia bancii si referiri la optiunea dumneavoastra de a va adresa institutiilor cu atributii de mediere.

Dreptul dumneavoastra de a solicita clarificari:

In cazul in care rezolutia oferita nu raspunde asteptarilor dumneavoastra, aveti posibilitatea de a va adresa catre institutiile abilitate pentru mediere si solutionarea reclamatilor, precum:

- Centrul de solutionare alternativa a litigiilor din domeniul bancar (CSALB) – Bucuresti, Str. Sevastopol 24, et 2, sector 1, www.csalb.ro, tel: 021.9414, e-mail: office@csalb.ro
- Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN), entitate infiintata de A.S.F. - Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, cod postal 050092, office@salfin.ro, www.salfin.ro.
- Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) - Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, Sector 1, www.anpc.ro
- Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) - Bucuresti, B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30, Sector 1, www.dataprotection.ro