INFORMACIJE O NAČINU PODNOŠENJA POHVALA, PRIJEDLOGA I PRIGOVORA

Poštovani,

pružanje potpune financijske usluge najviše kvalitete naš je osnovni cilj.
Uputite nam svoje prijedloge, prigovore i pohvale te doprinesite visokoj kvaliteti Raiffeisen usluge.
Vaše zadovoljstvo pruženom uslugom izuzetno nam je važno!

U slučaju da želite izraziti pohvalu, prijedlog ili prigovor vezano na Vaš poslovni odnos s Bankom ili reklamaciju na platno-prometnu transakciju, **obratite se djelatnicima Banke u poslovnoj mreži ili nazovite RBA INFO telefon 072 62 62 62.** Prijedlog ili prigovor/reklamaciju će u velikom broju slučajeva djelatnici Banke u usmenom kontaktu riješiti odmah na obostrano zadovoljstvo.

Ukoliko prigovor/reklamaciju neće biti moguće riješiti odmah, molimo Vas **podnesite pisani prigovor** bez odgađanja, u cilju što efikasnijeg rješavanja nastale situacije. Naznačite da se radi o prigovoru/reklamaciji, a možete je dostaviti na jedan od sljedećih načina:

- putem usluge RBA iDIREKT/RBA NA DLANU
- pošaljite nam **e-mail:** reklamacije.kune@rba.hr
- pošaljite nam telefaks na broj: +385 1 4604 912
- pisani prigovor predajte djelatniku u poslovnici koji će pisano potvrditi njegov primitak
- pošaljite pismo na adresu Banke

  Raiffeisenbank Austria d.d.
  Operativni servisi
  Reklamacije
  Magazinska cesta 69
  10000 Zagreb

Prigovor/reklamacija treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma) kao i dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. Ako je opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, zamolit ćemo Vas da prigovor nadopunite.

Poželjno je da prilikom podnošenja prigovora navedete svoj OIB.

Trudit ćemo se odgovoriti na Vaš prigovor u najkraćem mogućem roku pridržavajući se zakonskih okvira za rješavanje reklamacija. Ako rok za rješavanje reklamacije nije zakonski propisan Banka će Vam odgovoriti na zaprimljenu reklamaciju najkasnije u roku od 15 dana.

U slučajevima izrazito kompleksnih prigovora ili kad rješavanje uključuje treću stranu, rješavanje prigovora može trajati dulje od očekivanog, a o čemu će Vas banka obavijestiti unutar naprijed navedenih rokova.

Prigovori/reklamacije ujedno doprinose Banci da prepozna mogućnosti za poboljšanje kvalitete svojih usluga.

Što napraviti ako ste nezadovoljni rješenjem prigovora/reklamacije?

U slučaju da niste zadovoljni rješenjem Vašeg prigovora/reklamacije, a smatrate da ponovljeni kontakt s Bankom neće doprinijeti rješenju nastale situacije, Vaš prigovor/reklamaciju možete podnijeti nadležnim institucijama (primjerice: potrošači mogu uputiti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore).

Odnosi li se vaš prigovor/reklamacija na uslugu ugovorenu putem iDIREKT internetskog bankarstva?

U slučaju da niste zadovoljni rješenjem Vašeg prigovora/reklamacije na uslugu Banke ugovorenu putem iDIREKT internetskog bankarstva, a smatrate da ponovljeni kontakt s Bankom neće doprinijeti rješenju nastale situacije, sukladno Uredbi (EU) broj 524/2013 o online rješavanju potrošačkih sporova, obavještavamo Vas da je potrošačima iz država članica EU, umjesto pokretanja sudskog postupka, omogućeno alternativno rješavanje sporova:

https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HR