

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbi jogorvoslati lehetőséggel tud élni, abban az esetben, ha nem fogadja el válaszukat.

A befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 2. § (7) bekezdése, és a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet 5. § (3), (6) és (7) bekezdése alapján felhívjuk szíves figyelmét, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén (illetve ha válaszukkal nem ért egyet, vagy az abban foglaltakat nem tartja kielégítőnek) az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a. **Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival összefüggő jogvita rendezésével kapcsolatosan** a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mint az MNB által működtetett szakmailag független testülethez (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest BKKP Pf. 172; telefon: 06-80-203-776; e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) vagy bírósághoz fordulhat.
- b. A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti **fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányuló panasz** esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Ezúton tájékoztatjuk, hogy a Bank panaszkezelése szerint az **Ön panasz** egyrészt a fenti **a. pontban meghatározott szerződéses jogviszonyt érintő panasz**, ezért Ön az ott megjelölt elérhetőségeken a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint, **bírósághoz fordulhat**. Továbbá tekintettel arra, hogy az **Ön panasz** részben a **b. pontban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértésének kivizsgálására is irányul**, ezért panaszával kapcsolatosan az ott megjelölt elérhetőségeken a **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál** fogyasztóvédelmi eljárást is kezdeményezhet. Ez utóbbi esetben azonban felhívjuk szíves figyelmét, hogy fogyasztóvédelmi eljárás megindítására kizárólag a sérelmezett banki magatartás bekövetkezésétől, illetve a jogsértő magatartás, állapot megszűnésétől számított öt éven belül van lehetőség.

Az eljárások kezdeményezéséhez szükséges **formanyomtatványok** a következő helyeken érhetőek el:

1. A Magyar Nemzeti Bank honlapján: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok> illetve az MNB személyes ügyfélszolgálatán, melynek címe 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza),
2. Panaszát benyújthatja a megyeszékhelyeken működő kormányablakokon keresztül is: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek/adja-le-panaszat-a-megyeszekhelyeken>
3. A Bankunk honlapjáról az MNB honlapjára mutató linken: <http://www.erstebank.hu/hu/panaszkezeles>
4. Bankunktól továbbá az alábbi elérhetőségeinken keresztül is kérhetők:
  - Személyesen a Bank bármely fiókjában, nyitvatartási időben
  - Telefonon 07-21 óráig a Bank TeleBank hívószámán belföldről és külföldről a +361 298 0222-es telefonszámon
  - Írásban postai úton, az alábbi címen: ERSTE BANK HUNGARY ZRT. 1138 Budapest Népfürdő u. 24-26
  - Faxon: a +36-1-219-4784 faxszámon
  - E-mailen: [erste@erstebank.hu](mailto:erste@erstebank.hu)

A formanyomtatványokat költségmentesen – amennyiben a Bank rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkezik – elektronikus úton, más esetben postai úton bocsátjuk rendelkezésre.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy Társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testületnél nem tett általános alávetési nyilatkozatot.