

**Tisztelt Ügyfelünk!**

Ezúton is köszönjük, hogy Társaságunknál vezeti lakás-takarékpénztári számláját!

Elsődleges szempontunk, hogy szolgáltatásainkat, termékeinket az ön megalégedésére fejlesszük és alakítsuk. Ebben kiemelt fontossággal bír az ön észrevétele, panasza is, mivel ezek megismerésével tudjuk szolgáltatásaink minőségét javítani, fejleszteni.

Amennyiben működésünk során, minden igyekezetünk ellenére, önnek panasza merült fel, benyújtásának lehetőségeiről, a panasz banki kezelésével kapcsolatos főbb tudnivalókról az alábbiakból tájékozódhat.

**I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI**

- Személyesen – szóban vagy írásban – az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. bármely bankfiókjában, nyitvatartási időben. A bankfiókok pontos címe és nyitvatartása megtalálható az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. hivatalos honlapján ([www.erstebank.hu](http://www.erstebank.hu)).

Az ön által leírt és aláírt panaszát harmadik személy útján is átadhatja bankfióki ügyintézőknek.

- Telefonon az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. Telebank rendszerén keresztül munkanapokon 7 és 21 óra között a +36 1 298 0222-es telefonszámon.

Az Erste Bank Hungary Zrt. telefonos panaszok esetén biztosítja az 5 percen belüli, ügyfélszolgálati ügyintéző általi élőhangos hívásfogadást és a panasz bejelentés lehetőségét munkanapokon 07:00 – 21:00 óra között. Telefonon keresztül történő panaszkezelés esetén az önnel folytatott kommunikációt bankunk hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi.

- Postai úton az ERSTE Lakástakarék Zrt. Panaszkezelés részére címezve, postacím: 1920 Budapest.
- E-mailen az ERSTE Lakástakarék Zrt. által erre a célra kijelölt, elektronikus levélcímére: [panasz@ersteltp.hu](mailto:panasz@ersteltp.hu).

Társaságunk ügyfelei biztonsága érdekében elektronikus levél útján kizárólag banktitkot nem tartalmazó, általános választ tud adni abban az esetben, ha a bejelentés nem a kapcsolattartás céljából bejelentett és Társaságunk által nyilvántartott elektronikus levelezési címről kerül megküldésre.

- Ha ön elektronikus banki szolgáltatás (George web) igénybevételére jogosult, úgy írásban az adott elektronikus banki rendszeren vagy felületen a bank részére eljuttatott elektronikus levélben.

Erste Lakástakarék Zrt. ügyfelek esetében Társaságunk írásos válaszát ugyanezen az elektronikus banki rendszeren keresztül küldi meg.

- Faxon a +36-1-484-2199 fax számra.

Társaságunk – bármely csatornán keresztül történik a panasz befogadása, – ügyfélazonosítást végez.

**II. A MAGYAR NEMZETI BANK FORMANYOMTATVÁNYVA**

Társaságunk rendelkezik saját panaszfelvételi jegyzőkönyvvel, ugyan akkor biztosítja az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványokat is. A formanyomtatványok közvetlenül elérhetők a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatványok> oldalon.

A fogyasztó kérheti a formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését is, a panasztételre megjelölt csatornák bármelyikén térítésmentesen.

Társaságunk a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

Természetesen az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadjuk, kivizsgáljuk.

### **III. MEGHATALMAZOTT ÚTJÁN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS**

Ha meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni, így minősített magánokiratnak minősül az okirat<sup>1</sup>, amennyiben

- a) az ügyfél az okiratot sajátkezűleg írta és aláírta;
- b) két tanú az okiraton aláírásával igazolja, hogy az ügyfél a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük sajátkezű aláírásának ismerte el; az okiraton a tanúk lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni;
- c) az ügyfél aláírása vagy kézjegye az okiraton bíróilag vagy közjegyzőileg hitelesítve van;
- d) a gazdálkodó szervezet által üzleti körében kiállított okiratot szabályszerűen aláírták;
- e) ügyvéd (jogtanácsos) az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az ügyfél a nem általa írt okiratot előtte írta alá, vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el, illetőleg az ügyfél minősített elektronikus aláírásával aláírt elektronikus okirat tartalma az ügyvéd által készített elektronikus okirattal megegyezik;
- f) az elektronikus okiraton kiállítója minősített elektronikus aláírást vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírást helyezett el.

A meghatalmazás eredeti, írásba foglalt példányát csatolni kell a panasz beadványhoz.

### **IV. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA**

Az ELTP a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

Az ügyfélpanaszokat - a vonatkozó jogszabályoknak és rendeleteknek megfelelően – 30 naptári napon belül, indoklással elátva meg kell válaszolni benyújtójának, vagy képviselőjének/meghatalmazottjának.

A panaszok kezelése során fokozottan biztosított a közérthetőség, az átláthatóság, valamint a kiszámíthatóság. A panaszkezelés során úgy járunk el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülhető legyen a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulása.

<sup>1</sup> A felsorolás bármely pontja önmagában minősített magánokiratnak minősül

Törekszünk az önnel való együttműködésre, a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.

A panaszok olyan szellemben kerülnek kivizsgálásra és kezelésre, hogy képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ön és az ELTP között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

### **Szóbeli panasz**

Az ELTP kiemelt közvetítői szerződés keretében együttműködik az Erste Bank Hungary Zrt-vel (továbbiakban EBH Zrt) ide értve a fiókhálózatot is.

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt minden banki ügyintéző köteles meghallgatni. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben nem orvosolható fióki hatáskörben, a tanácsadónak a panaszt rögzíteni kell. Továbbá köteles tájékoztatást adni jelen Panaszkezelési Szabályzat alapján, a panasz benyújtási lehetőségekről kérni, hogy a panaszt a szabályzatban meghatározott módok valamelyikén terjessze elő. Ha ehhez formanyomtatványt kér, akkor át kell adni egy üres panaszfelvételi jegyzőkönyvet.

A panaszost szóban, vagy kérésére írásban tájékoztatni kell a rögzített panaszának azonosítására szolgáló adatokról (panasz iktatószáma). Továbbá a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén önnek át kell adni.

A telefonon jelentkező panaszos által előadott panaszt minden TeleBank ügyintéző köteles meghallgatni. A panaszt, megértése után, azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint azonnal kell orvosolni. Amennyiben a panasz helyben megoldható, akkor a panaszost teljes körűen kell tájékoztatni a szükséges információkról.

Telefonos panaszok esetén biztosítjuk az 5 percen belüli, ügyfélszolgálati ügyintéző általi élőhangos hívásfogadást és a panasz bejelentés lehetőségét. Banki munkanapokon 21:00 és 07:00 között, valamint hétvégén, munkaszüneti és ünnepnapokon telefonos ügyfélszolgálatunkon keresztül kizárólag sürgősségi műveletek (például bankkártya letiltása, Telebank letiltása), valamint általános banki termékinformációval kapcsolatos tájékoztatás érhető el.

Telefonon keresztül történő panaszkezelés esetén az ügyféllel folytatott kommunikációt hangfelvétellel rögzítjük, és a hangfelvételt 5 évig megőrizzük.

Kifejezett kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Társaságunk a telefonon tett panaszt egyedi azonosítószámon tartja nyilván, tekintettel arra, hogy az egyszerűbbé teszi a panaszok visszakeresését, az ügyfelek számára pedig a későbbi hivatkozást.

A teljes panaszkezelési jegyzőkönyvet minden esetben vissza kell olvasni, azt szóban jóvá kell hagyatni.

Minden kivizsgálandó panasz esetében fel kell hívni a panaszos figyelmét a panasz azonosítását megkönnyítő adatokra.

### **Írásbeli panasz**

Az ELTP kiemelt közvetítői szerződés keretében együttműködik az Erste Bank Hungary Zrt-vel (továbbiakban EBH Zrt) ide értve a fiókhálózatot is.

Az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. a teljes értékesítési hálózatába beérkezett ügyfélpanaszokat illetékességéből az ERSTE Lakástakarék Zrt. panaszkezelési szakértője felé továbbítja, aki a panasz teljes kivizsgálását lefolytatja.

A panasz kivizsgálását követően Társaságunk válaszában részletesen kitér a teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve elutasítása esetén az elutasítás indokára. A válasz tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, alapszabály pontos szövegét.

#### **V. Mire van szükségünk panaszának pontos kivizsgálásához?**

Kérjük, adja meg pontos személyes adatait (pl. név, cím, anyja neve, születési hely és időpont, állandó lakcím/levelezési cím, egyéb elérhetőség; telefonszám, e-mail cím), valamint lakás-takarékpénztári ajánlat/szerződésszámát.

Kérjük, jelölje meg részletesen a panaszát okozó eseményt, Társaságunkkal szemben támasztott igényét, valamint kérjük, hogy a panaszügy kapcsán az ön birtokában lévő dokumentumok másolatát küldje meg részünkre, a korábbiakban már említett elérhetőségek valamelyikére feltéve, hogy azok egyébként nincsenek a Lakás-takarékpénztár birtokában.

#### **A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza**

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.
- j) a megadott panasz azonosító száma

#### **VI. Adatvédelmi rendelkezések**

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A panaszügyintézés során felmerült adatvédelmi és adatkezelési kérdéseket Társaságunk Üzletszabályzatán belül az Általános Üzleti Feltételek 12. fejezete tartalmazza részletesen.

#### **VII. Milyen jogorvoslati lehetőségei vannak, ha válaszunkat nem fogadja el?**

Elsődleges célunk, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon tudjuk lezárni a felmerült panaszügyeket. Ezért kérjük, hogy jelezze azon észrevételét is, ha a panaszára adott válaszunkat nem tartja kielégítőnek, megfelelőnek és megnyugtatónak.

Ezen túlmenően a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

Fogyasztó esetén (fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy):

Egyedi jogvitának nem minősülő (a Magyar Nemzeti bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésével kapcsolatos) panasz esetén:

a **Magyar Nemzeti bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** fordulhat (levelezési cím: Magyar Nemzeti bank 1534 BKKP Pf. 777, személyesen: MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) vagy bármely Kormányablakban; telefon: 06-80-203-776, faxon: 06-1-489-9102; e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu))

**Egyedi jogvita** (a bank és az ügyfél közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és annak joghatásainak megállapításával kapcsolatos panasz) esetén:

- a) a **Pénzügyi Békéltető Testület** - mint az MNB által működtetett szakmailag független testület - előtt kezdeményezhet eljárást (levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172.; telefon: 06-80-203-776; e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu); honlap: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)),
- b) **Bírósági** keresettel a területileg illetékes bírósághoz lehet fordulni.
- c) Online úton kezdeményezett szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatban pedig az **Online Vitarendezési Platformon** keresztül: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

Az Európai Parlament és Európai Tanács a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU számú rendelete (Rendelet) létrehozta az Online Vitarendezési Platformot. Az online vitarendezési platform egy olyan egyablakos ügyintézési pont, ahol az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogvitáikat bírósági eljárásen kívül rendezhetik az Európai Unióban letelepedett szolgáltatókkal.

A Rendelet hatálya kiterjed az Erste bankra is, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel. A fogyasztó az online vitarendezési platformon keresztül kezdeményezheti a jogvita bírósági eljárásen kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál, Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testületnél.

Az Online Vitarendezési Platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>  
Felhasználói útmutató: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide>  
Az Erste bank e-mail címe: [erste@erstebank.hu](mailto:erste@erstebank.hu)

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén kérelmére a bank a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat költségmentesen megküldi az ön részére.

A formanyomtatványok közvetlenül az MNB weboldalán a Fogyasztóvédelem, Pénzügyi Navigátor aloldalon érhetőek el.

A formanyomtatványokat a bank – amennyiben a rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkezik – elektronikus úton, más esetben postai úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

**Adatvédelmi kérdést érintő panaszával kapcsolatban:** választása szerint az adatkezelő székhelye vagy az ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez, vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat.

Szeretnénk felhívni figyelmét, hogy Társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testületnél általános alávetési nyilatkozatot – amely a Testület döntésének kötelezőként történő elfogadását jelenti – nem tett. Amennyiben az ön által érvényesíteni kívánt igény összege meghaladja az **42.000.000,-** Forintot a Testület ajánlást hozhat.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

**Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél esetén:**

Egyedi jogvita (a bank és az ügyfél közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és annak joghatásainak megállapításával kapcsolatos panasz) esetén:

Bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz lehet fordulni.

**VIII. PANASZNYILVÁNTARTÁS**

A beérkezett ügyfélpanaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről Társaságunk elektronikus nyilvántartást vezet, amely többek közt alkalmas a panaszok belső nyomon követésére. A nyilvántartás tartalmazza:

- a. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- b. a panasz benyújtásának időpontját,
- c. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e. a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A nyilvántartás struktúrájánál és tartalmánál fogva alkalmas arra, hogy

- a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- megvizsgálhassa, hogy az előző pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt, a második pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat. az ügyfelek ügyintézésének gördülékenyebbé tétele érdekében Társaságunk közölje az ügyfelekkel a telefonon tett szóbeli panasz egyedi azonosítószámát, valamint az írásbeli panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Az ERSTE Lakástakarék Zrt. a panaszt és az arra adott választ legalább öt évig megőrzi.

Az ERSTE Lakástakarék Zrt. panaszkezelési szakértőjének a feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

**IX. FOGALMAK**

**Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

**Társaság:** az ERSTE Lakástakarék Zrt., mint pénzügyi intézmény.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§-a, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény,

illetve a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet rendelkezéseinek megfelel, továbbá figyelembe veszi pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Kormányrendeletben foglaltakat és megtekinthető az ERSTE Lakástakarék Zrt. hivatalos honlapján, valamint kifüggesztésre került a kiemelt közvetítőként eljáró ERSTE BANK HUNGARY Zrt. fiókhálózatában.

Tisztelettel:

**ERSTE Lakástakarék Zrt.**