

**Tisztelt Ügyfelünk!**

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

Célunk, hogy szolgáltatásainkat, és termékeinket az Ön megelégedésére alakítsuk, fejlesszük. Emiatt rendkívül fontos számunkra, hogy Ön meg tudja tenni az észrevételeit, és esetleges panaszait megismerve javítani tudjuk szolgáltatásaink minőségét, belső folyamataink hatékonyságát.

Amennyiben működésünk során Önt minden igyekezetünk ellenére sérelem érte, a következő lehetőségeket ajánljuk fel panaszának benyújtására. Kérjük, válassza ki az Önnek legkedvezőbbet és tegye meg észrevételeit az alábbiak szerint:

***I. Panaszbenyújtási lehetőségek:***

- Személyesen – szóban vagy írásban (írásban, akár más által átadott irat útján is) – az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. bármely bankfiókjában, nyitvatartási időben. A Bankfiókok pontos címe és nyitva tartása megtalálható az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. hivatalos honlapján ([www.erstebank.hu](http://www.erstebank.hu)).
- Telefonon az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. Telebank rendszerén keresztül munkanapokon 7 és 21 óra között a +36 1 298 0222-es telefonszámon.
- Postai úton az ERSTE Lakástakarék Zrt. Panaszkezelés részére címezve, postacím: 1920 Budapest.
- E-mailen az ERSTE Lakástakarék Zrt. alábbi, erre a célra kijelölt, elektronikus levélcímére megküldött elektronikus levélben: [panasz@ersteltp.hu](mailto:panasz@ersteltp.hu). Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk az ügyfelek 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.
- Amennyiben Ön elektronikus banki szolgáltatás (Erste NetBank) igénybevételére jogosult, úgy írásban az adott elektronikus banki szolgáltatáshoz igazodó elektronikus banki rendszeren vagy felületen a Bank részére eljuttatott elektronikus levélben. Erste Lakástakarék Zrt. ügyfelek esetében a Bank írásos válaszát ugyanezen az elektronikus banki rendszeren keresztül küldi meg.
- Faxon a +36 1 219 4784 fax számra.

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

***II. A Magyar Nemzeti Bank által elkészített formanyomtatvány elfogadása:***

Társaságunk lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett – formanyomtatványokat (továbbiakban: formanyomtatványok) alkalmazhasson. A formanyomtatványok közvetlenül elérhetők a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatványok> oldalon. Természetesen Társaságunk az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja, kivizsgálja.

**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.***

### ***III. Meghatalmazott útján történő eljárás:***

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél 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. Panaszvizsgálásának és feldolgozás menete:***

A panasz kivizsgálása térítésmentes, ezért Társaságunk külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Az ELTP a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. A panaszkezelési eljárás során Társaságunk – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfeleket arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

#### **1. Szóbeli panasz**

(A kiemelt közvetítőként eljáró ERSTE BANK HUNGARY Zrt. fiókhálózatában történő panaszfelvételt is beleértve)

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt Társaságunk azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Társaságunk a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Tájékoztatjuk Önt, hogy telefonon közölt szóbeli panasz esetén panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt Társaságunk öt évig megőrzi. Az ügyfél 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.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

---

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

## **2. Írásbeli panasz:**

(A kiemelt közvetítőként eljáró ERSTE BANK HUNGARY Zrt. fiókhálózatában történő panaszfelvételt is beleértve)

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot Társaságunk a panasz közlését (a panaszbeadvány Társaságunk részére történő postai kézbesítését, vagy a panaszbeadvány Társaságunk, illetve az ERSTE Bank Hungary Zrt. panaszfelvétel esetén az ERSTE Bank Hungary Zrt. általi közvetlen kézhezvételét) követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfél részére.

Az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. a teljes értékesítési hálózatába beérkezett ügyfélpanaszokat illetékességéből az ERSTE Lakástakarék Zrt. panaszkezelési szakértője felé továbbítja, amely szervezeti egység a panasz teljes kivizsgálását lefolytatja. A Lakás-takarékpénztár írásban, postai úton értesíti bármely ügyfelét a vizsgálat eredményéről.

### ***V. A panaszfelvételi jegyzőkönyv:***

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- 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.

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

Társaságunk a panasz ügyintézés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a szolgáltatónál nem állnak rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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. 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.

### ***VIII. 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.

### ***IX. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:***

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat (Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy):

a) A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányuló panasz esetén a Magyar Nemzeti Banknál (a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál) (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)). fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

b) 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: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest BKKP Pf. 172; telefon: 06-1-489-9700, illetve 06-80-203-776; e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)), vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint a bírósághoz fordulhat.

c) A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén Társaságunk tájékoztatja, hogy panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

d) 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.

Az ERSTE Lakástakarék Zrt. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. számú törvényben foglaltak figyelembevételével a Pénzügyi Békéltető Testület előtti, a fogyasztó által kezdeményezett eljárásban a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatnak – figyelemmel a hivatkozott törvény 113.§-ban foglaltakra – nem veti alá magát.

e) Társaságunk az előzőeken túl – figyelemfelhívásra alkalmas módon - részletes tájékoztatást ad a jelen szabályzat II. pontjában írtak szerint

### ***X. Személyre szabott tájékoztatás a panasz elutasítása esetén:***

A panasz elutasítása esetén Társaságunk tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint az adott ügyfélpanasz:

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

A tájékoztatás az előzőekben írtakon túl kiterjed arra, hogy a panasz elutasítása kapcsán fogyasztóvédelmi eljárás a Magyar Nemzeti Banknál (a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál), vagy más esetekben a Pénzügyi Békéltető Testületnél, illetve a polgári perrendtartás szabályai szerint a bíróságnál kezdeményezhető az előző IX. pontban írt elérhetőségeken.

### ***XI. Milyen nyilvántartást vezet Társaságunk a hozzá beérkezett panaszokról?***

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 panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

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.

**X. Lényeges 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 46/2018. (XII. 13.) 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.**