

2017.12.01.

ERSTE BANK HUNGARY ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2017.12.01.

Tisztelt Ügyfelünk!

Mindenekelőtt köszönjük, hogy pénzügyei kezelésével az **ERSTE** Bankot bízta meg!

Elsődleges szempontunk, hogy szolgáltatásainkat, termékeinket az Ön meglegedésére 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, panasza benyújtásának lehetőségeiről, a panasz banki kezelésével kapcsolatos főbb tudnivalókról az alábbiakból tájékozódhat.

I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Ön panaszát az alábbi módokon jelentheti be Bankunknál:

- Személyesen – szóban vagy írásban – a Bank bármely fiókjában, a nyitvatartási időben, továbbá *vállalati ügyfél* esetén - előre egyeztetett időpontban - a vállalati kapcsolattartók és központi értékesítési területek munkatársainál is.
Az Ön által leírt, a Banknál bejelentett módon aláírt panaszt harmadik személy útján is átadhatja bankfiókban dolgozó ügyintézőnknek.

A fiókok pontos címe, továbbá a fiókok nyitva tartása megtalálható Bankunk hivatalos honlapján (www.erstebank.hu).

- Telefonon 07:00 - 21:00 óráig (hétfőtől péntekig) a Bank TeleBank hívószámain
 - *lakossági és mikrovállalati ügyfél esetén:* Lakossági TeleBankon keresztül belföldről és külföldről a +361 298 0222-es telefonszámon,
 - *vállalati ügyfél esetén:* Vállalati TeleBankon keresztül belföldről és külföldről +361 298 0223-as telefonszámon,

A fenti időszakon kívül, azaz banki munkanapokon 21:00 és 07:00 között, valamint hétvégén, munkaszüneti és ünnepnapokon telefonos ügyfélszolgálatunkon keresztül kizárólag sürgősségi műveletek (például bankkártya letiltása, NetBank, TeleBank letiltása), valamint általános banki termékinformációval kapcsolatos tájékoztatás érhető el.

A bankkártya tiltásra fenntartott +36 1 302 5885 telefonszám természetesen továbbra is hívható.

Bankunk telefonos panaszok esetén biztosítja az 5 percen belüli, ügyfélszolgálati ügyintéző általi élőhangos hívásfogadást és a panasz bejelentés lehetőségét munkanapokon 8 – 16 és egy munkanapon (ügyeleti nap, szerda) 8 – 20 óra között. Amennyiben az ügyeleti nap munkaszüneti napra esik, akkor az érintett hét első munkanapja az ügyeleti nap.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy telefonon keresztül történő panaszkezelés esetén az Önnel folytatott kommunikációt Bankunk hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi.

- Írásban postai úton, az alábbi címre:
 - *lakossági és mikrovállalati ügyfél esetén:* ERSTE BANK HUNGARY ZRT. Központi Ügyfélszolgálat 1138 Budapest Népfürdő u. 24-26.
 - *vállalati ügyfél esetén:* ERSTE BANK HUNGARY ZRT. Vállalati Panaszkezelés, 1138 Budapest Népfürdő u. 24-26.
- Faxon:
 - *lakossági és mikrovállalati ügyfél esetén:* a +36-1-219-4784 faxszámra;

2017.12.01.

- *vállalati ügyfél esetén: a +36-1-219-4766 faxszámra.*

- E-mailen a Banknak az alábbi elektronikus levélcímére (e-mail címére) megküldött elektronikus levélben: erste@erstebank.hu. Tekintettel arra, hogy a Bank az ügyfelek biztonsága érdekében elektronikus levél útján kizárólag banktitkot nem tartalmazó, általános választ tud adni, ezért e-mailen megküldött panaszára a Bank a bejelentett levelezési címére postázza - banktitkot tartalmazó - írásos válaszát.
- Amennyiben Ön valamely elektronikus banki szolgáltatás (Erste NetBank, Erste MobilBank, Erste Elektra, Erste Multicash) igénybevételére jogosult, úgy írásban az adott elektronikus banki szolgáltatáshoz igazodó elektronikus banki rendszeren vagy felületen a Bank részére eljuttatott elektronikus levélben. *Lakossági ügyfelek* esetében a Bank írásos válaszát ugyanezen az elektronikus banki rendszeren keresztül küldi meg. *Vállalati ügyfelek* esetében a válaszlevél a Banknál bejelentett levelezési címre, postai úton kerül kiküldésre.

A panasz bejelentéssel kapcsolatosan meghatalmazott is eljárhat. A meghatalmazást a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben meghatározott közokirat, teljes bizonyító erejű magánokirat, továbbá ügyvédi meghatalmazás formájában kell kiállítani.

II. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

Van-e díja a panasz kivizsgálásának?

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Bank külön díjat nem számol fel.

Mi történik a panaszával?

Bankunk a panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével vizsgálja ki és fogyasztóbarát módon mérlegeli.

- A szóbeli - személyesen, valamint a telefonon közölt - panaszt Bankunk azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.
- A telefonon történő panaszbejelentéséről készült hangfelvételt öt évig megőrizzük, visszahallgatását biztosítjuk, illetve kérésére a hangfelvételt, vagy az arról készített hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen 25 napon belül a rendelkezésére bocsátjuk.
- Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról, ha pedig a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos banki álláspontról, ügyintézőnk jegyzőkönyvet vesz fel és – személyesen közölt panasz esetén - egy példányt átad Önnek. Telefonon közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal együtt küldjük meg Önnek.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az Ön neve;
- b) az Ön lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) ügyfélszám; a panasszal érintett szerződés száma;
- f) az Ön által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ön aláírása;

2017.12.01.

- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) a Bank neve és címe.
- j) a megadott panasz azonosító száma

Hol kerül panaszra kivizsgálásra?

Bankunkban a helyben (bankfiókban, telefonon) nem megoldható, továbbá az írásban benyújtott panaszok *lakossági ügyfél* esetén a Központi Ügyfélszolgálathoz, *vállalati ügyfél* esetén a Vállalati Panaszkezeléshez kerülnek kivizsgálásra, megoldásra, ahol panaszait minél előbb rendezni kívánjuk. A megjelölt panaszkezelő szervek írásban érhetőek el, a fentiekben megjelölt postacímeken.

A panaszára mikor kap választ és milyen tartalommal?

Bankunk a jegyzőkönyvbe vett, vagy írásban benyújtott panaszra adott választ, a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg Önnek írásban. Kivételt képeznek azok a bankkártyás panaszok, amelyekre nemzetközi kártyatársasági szabályok vonatkoznak és e miatt a panasz teljes körű kivizsgálása hosszabb időt (maximum 150 nap) vesz igénybe. Erről 30 napon belül tájékoztatjuk Önt, türelmét kérve a vizsgálat lezárásáig. Nem tekinthetőek panaszoknak az általános kérdések termékeinkkel, szolgáltatásainkkal kapcsolatban, illetve az adatváltozások bejelentése, méltányossági és egyéb kérelmek.

Válaszunkban tájékoztatjuk Önt a kivizsgálás eredményéről, Bankunk kialakított álláspontjáról, annak indokairól, az esetleges intézkedések megtételéről, a jogorvoslati és békéltetési lehetőségekről.

III. PANASZKEZELÉS SORÁN BEKÉRHETŐ ADATOK

Különösen milyen adatokat kérhetünk Öntől a panaszkezelés során?

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszáma;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panasszal kapcsolatos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében különösen a fenti, a) b) c) f) g) h) adatokat tartalmazó, érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában banktitkot, értékpapírtitkot, illetve személyes adatot nem tartalmazó, általános információ adható ki Önnek vagy meghatalmazottjának.

Bankunk az Ön adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

2017.12.01.

IV. A BANK PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE

Milyen jogorvoslati lehetőségei vannak, ha válaszukat nem fogadja el?

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

Ezen túlmenően a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos 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, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mn.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: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest BKKP Pf. 172; telefon: 06-80-203-776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mn.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 eljárásán 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 eljárásán 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

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos 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. Tájékoztatjuk továbbá, hogy Társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testületnél nem tett általános alávetési nyilatkozatot.

2017.12.01.

A formanyomtatványokat a Bank – amennyiben a Bank 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.

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.

V. PANASZNYILVÁNTARTÁS

Milyen nyilvántartást vezet a Bank a hozzá beérkezett panaszokról?

Bankunk a beérkezett ügyfélpanaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről olyan elektronikus nyilvántartást vezet, amely lehetővé teszi

- a. a panaszok téma szerinti csoportosítását
- b. a panasz okát képező tények és események feltárását és azonosítását,
- c. annak megvizsgálását, hogy a b. pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra
- d. eljárás kezdeményezését a feltárt, b. pontban rögzített tények és események korrekciójára
- e. összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

Bankunk a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

VI. JELZÁLOGHITEL KÖZVETÍTŐI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS PANASZOK

A Jelzáloghitel közvetítői tevékenység során felmerült panaszokat – ideértve a jelzáloghitel közvetítői tevékenység vonatkozásában felmerült panaszokat is - a Bank a jelen szabályzatban foglaltak szerint, a jelen VI. pontban foglalt eltérésekkel kezeli.

A panasz benyújtására – az Erste Lakástakarék Zrt. /Erste Lakáslízing Zrt. panaszkezelési szabályzatában megjelölt panaszfelvételi csatornákon túl - az Erste Bank Hungary Zrt. fent megjelölt csatornáin keresztül is lehetőség van. Az így beérkezett panaszokat Bankunk rögzíti az ERSTE Lakástakarék Zrt./Erste Lakáslízing Zrt. önálló és fizikailag is szeparált panaszkezelési rendszerébe és haladéktalanul továbbítja az Erste Lakástakarék/Erste Lakáslízing részére. A panaszkezelés során a jegyzőkönyv felvétele az ERSTE Lakástakarék/Erste Lakáslízing panaszkezelési szabályzata alapján történik, mely ebben a vonatkozásban a banki panaszkezelési szabályzattól nem tartalmaz eltérő szabályozást. A panaszok kivizsgálása az Erste Lakástakarék/Erste Lakáslízing mindenkor hatályos panaszkezelési szabályzata alapján történik.

A panasz bármely csatornán történő beérkezése esetén a közlés időpontjának az első – akár a Bankhoz, akár az Erste Lakástakarékhoz/Erste Lakáslízinghez történő - beérkezés minősül. Amennyiben a panasz valamely banki csatornán lett felvéve és továbbításra került az ERSTE Lakástakarék/Erste Lakáslízing részére, ebben az esetben mindig a banki rögzítés időpontja és nem

2017.12.01.

az ERSTE Lakástakarékhoz/Erste Lakáslízinghez való továbbítás/beérkezés időpontja a panasz közlésének az időpontja.

A Bankhoz beérkező, jelen pont hatálya alá tartozó panaszok az ERSTE Lakástakarék Zrt/Erste Lakáslízing Zrt. önálló és fizikailag is szeparált panaszkezelési rendszerébe az ERSTE Lakástakarék/Erste Lakáslízing önálló panaszkezelési szabályzatában meghatározott, a jogszabályok által elvárt adattartalommal kerülnek rögzítésre. Az ERSTE Lakástakarék panaszkezelési szabályzata megtalálható a társaság honlapján:

http://www.erstebank.hu/static/internet/download/LTP_Panaszkezelesi_szabalyzat_20170127.pdf.

Az Erste Lakáslízing Zrt. panaszkezelési szabályzata megtalálható az Erste Lakáslízing honlapján:
http://www.erstebank.hu/static/internet/download/ell_panaszkezelesi_szabalyzat_20160915.pdf

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot Bankunk a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §, rendelkezéseinek, a Magyar Nemzeti Bank elnökének a pénzügyi intézmények panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletben, valamint 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.) Kormányrendeletben foglaltaknak megfelelően adta ki, megtekinthető Bankunk hivatalos honlapján (www.erstebank.hu), valamint kifüggesztve Bankunk valamennyi bankfiókjában.

Köszönjük, hogy Panaszkezelési Szabályzatunkat elolvasta.

Tisztelettel:

ERSTE BANK HUNGARY ZRT.