

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@mnbb.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@mnbb.hu) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Ezúton tájékoztatjuk, hogy a Bank panaszkezelése szerint az **Ön panasz** a fenti **a. pontban meghatározott, szerződéses jogviszonyt érintő panasz**, azonban tekintettel arra, hogy **biztatási kárral /a KHR-be kerülés jogalapjával** összefüggő jogvita esetében a Pénzügyi Békéltető Testület nem járhat el, ezért fenti panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz fordulhat**.

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

1. A Magyar Nemzeti Bank honlapján: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/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.mnbb.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

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.