

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

Amennyiben minden igyekezetünk ellenére nem ért egyet a panasz kivizsgálás eredményével, vagy válaszukat nem tartja kielégítőnek, az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat ¹

- a. **Szerződéssel** (létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel) **kapcsolatos panaszával fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez (továbbiakban: PBT)**, mint az MNB által működtetett szakmailag független testülethez (levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172. ; telefon: 06-80-203-776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbt.hu; honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu) **vagy bírósághoz.**

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk a PBT-nél általános alávetési nyilatkozatot – amely a Testület döntésének kötelezőként történő elfogadását jelenti – nem tett. Ha az Ön által érvényesíteni kívánt igény összege meghaladja az 1.000.000,- Forintot a PBT ajánlást hozhat.

- b. **Fogyasztóvédelemmel kapcsolatos panasz esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál** (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@mnbt.hu) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Mivel az Ön panaszja szerződéses jogviszonyt és fogyasztóvédelmi rendelkezést is érint, ezért panaszával kapcsolatosan mind az (a) mind a (b) pontban megjelölt hatóságokhoz fordulhat. 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 elérhetőek az MNB honlapján: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>
Bankunk Panaszkezelés weboldalán: <https://www.erstebank.hu/hu/panaszkezeles>
Továbbá a formanyomtatványokat díjmentesen kérésére rendelkezésre bocsájítjuk bármely bankfiókban vagy a fejlécben feltüntetett elérhetőségeinken.

Online kötött szerződésekkel kapcsolatban az **Online Vitarendezési Platformon keresztül** (<http://ec.europa.eu/odr>) kérhet további segítséget.

Erste Bank Hungary Zrt.

¹A vonatkozó rendeletek és jogszabály:

435/2016. (XII. 16.) Kormány rendelet 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

437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról

66/2021. (XII.20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról

2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról