

2011.08.25.

ERSTE BANK HUNGARY ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2011.08.25.

Tisztelt Ügyfelünk!

Mindenek előtt köszönjük, hogy pénzügyei kezelésével az **Erste Bankot** bízta meg!

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

Amennyiben működésünk során minden igyekezetünk ellenére, Önt sérelem érte, a következő lehetőségeket ajánljuk fel panaszának benyújtására, kérjük, válassza az Önnek legkedvezőbbet:

Panaszbenyújtási lehetőségek

- Személyesen – szóban vagy írásban – a Bank bármely fiókjában, postai ügyfelek esetén a postahelyeken is, a nyitvatartási időben, továbbá *vállalati ügyfél* esetén az ügyfélkapcsolattartónál – előre egyeztetett időpontban - a számlavezető Kereskedelmi Centrumban is.

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

- Telefonon 0-24 óráig a Bank TeleBank hívószámain
 - *lakossági és mikrovállalati ügyfél esetén:* Lakossági TeleBankon keresztül belföldről a 06-40-222-222-as telefonszámon vagy külföldről a +361 298 0222-es telefonszámon,
 - *vállalati ügyfél esetén:* Vállalati TeleBankon keresztül belföldről a 06-40-222-223-as telefonszámon vagy külföldről +361 298 0223-as telefonszámon,
 - *postai ügyfelek esetén:* a 06-40-465666-os telefonszámon.

Bankunk telefonos panaszok esetén az ügyfél beazonosítását követően biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és a panasz bejelentés lehetőségét. Amennyiben a panaszos nem rendelkezik azonosítóval, abban az esetben az azonosító kód megadása helyett, tetszés szerinti számok két egymást követő alkalommal történő beütése után a hívót közvetlenül ügyintézőnkhez kapcsoljuk, aki készséggel áll rendelkezésére.

- Írásban postai úton, az alábbi címre:
 - *lakossági és mikrovállalati ügyfél esetén:* ERSTE BANK HUNGARY ZRT. Lakossági Panaszkezelési Osztály, 1138 Budapest Népfürdő u. 24-26.
 - *vállalati ügyfél esetén:* ERSTE BANK HUNGARY ZRT. Vállalati Panaszkezelési Osztály, 1138 Budapest Népfürdő u. 24-26.
- Faxon:
 - *lakossági és mikrovállalati ügyfél esetén:* a +36-1-219-4784 faxszámra;
 - *vállalati ügyfél esetén:* a +36-1-219-4766 faxszámra.
- E-mailen a Banknak az alábbi, erre a célra kijelölt, elektronikus levélcímére (e-mail címére) megküldött elektronikus levélben: uszolq@erstebank.hu (a Bank az Ügyfelek biztonsága érdekében elektronikus levél útján kizárólag banktitkot nem tartalmazó, általános választ tud adni).
- Amennyiben Ön valamely elektronikus banki szolgáltatás (Erste NetBank, Erste MobilBank, Erste Elektra, Erste Multicash) igénybevételére jogosult, úgy írásban az adott elektronikus

2011.08.25.

banki szolgáltatáshoz igazodó elektronikus banki rendszeren vagy felületen a Bank részére eljuttatott elektronikus levélben.

- Az Ön által leírt, a Banknál bejelentett módon aláírt panaszt – személyesen vagy harmadik személy útján - átadhatja bankfiókban dolgozó ügyintézőnknek is.

Mi történik a panaszával?

A személyesen, valamint a telefonon közölt panaszt Bankunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Bankunk a panaszokat fogyasztóbarát módon mérlegeli.

Amennyiben a panaszkezeléssel nem elégedett, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, ügyintézőnk a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és – személyesen közölt panasz esetén - annak egy másolati példányát átadja Önnek.

Telefonon történő panaszbejelentését rögzítjük, a hangfelvétel visszahallgatását biztosítjuk. Kérésére a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen a rendelkezésére bocsátjuk.

Bankunkban a helyben (bankfiókban, telefonon) nem megoldható, továbbá az írásban benyújtott panaszok a központi panaszkezelési osztályokhoz kerülnek kivizsgálásra, megoldásra, ahol panaszát minél előbb rendezni kívánjuk.

Bankunk a panaszra, annak közlését követő 30 napon belül, választ küld Önnek kivéve a bankkártyás panaszok esetét, amelyekre nemzetközi kártyatársasági szabályok vonatkoznak és e miatt a panasz elintézése hosszabb időt (maximum 120 nap) vesz igénybe. Erről 30 napon belül tájékoztatjuk Önt, türelmét kérve a vizsgálat lezárásáig.

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

Bankunk a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

Mire van szükségünk panaszának pontos kivizsgálásához?

- Adja meg pontos adatait (név, cím, egyéb elérhetőség; telefonszám, email cím), banki azonosítóját (ügyfélszám vagy számlaszám).
- Jelölje meg a panaszát okozó eseményt, lehetőleg minél részletesebben, határozza meg a panaszban érintett banki terméket és Bankunkkal szemben támasztott igényét.
- Kérjük, a sérelmezett ügylet kapcsán az Ön birtokában lévő dokumentumok másolatát küldje meg részünkre.

Milyen lehetőségei vannak, ha válaszunkat 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 válaszunkat nem tartja kielégítőnek, megfelelőnek és megnyugtatónak.

Ezen túlmenően az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

2011.08.25.

Egyedi jogvita (ha a Bank és a fogyasztó közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapításával kapcsolatos a panasz) esetén:

- a) Fogyasztónak minősülő természetes személy ügyfelünk a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett működő **Pénzügyi Békéltető Testület** előtt kezdeményezhet eljárást (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.; Telefon: +361-489-9100).
- b) Bírósági keresettel a területileg illetékes **bírósághoz** lehet fordulni.

Egyedi jogvitának nem minősülő (fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló kötelezettségszegéssel kapcsolatos) panasz esetén:

a **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez** fordulhat (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; Levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777; Telefon: 06-40-203-776).

Milyen nyilvántartást vezet a Bank a hozzá beérkezett panaszokról?

Bankunk a beérkezett ügyfélpanaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

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.

Bankunk a panaszt és az arra adott választ legalább három évig megőrzi.

A Bank panaszfelelőst jelölt ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot Bankunk a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B.§ rendelkezéseinek megfelelően adta ki, megtekinthető Bankunk hivatalos honlapján (www.erstebank.hu), valamint kifüggesztve Bankunk valamennyi bankfiókjában és Kereskedelmi Centrumában.

Köszönjük, hogy panaszkezelési szabályzatunkat elolvasta.

Tisztelettel:

ERSTE BANK HUNGARY ZRT.