**PANASZOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYZAT ÉS TÁJÉKOZTATÓ**
**Hatálybalépés időpontja: 2026.10.14**

**Tisztelt Ügyfelünk!**

Köszönjük, hogy pénzügyei kezelésével az Erste Befektetési Zrt-t bízta meg. Elsődleges szempontunk, hogy szolgáltatásainkat, termékeinket az Ön megelégedésére 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 kezelésével kapcsolatos főbb tudnivalókról az alábbiakból tájékozódhat.

## *I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI*

***Ön panaszát az alábbi módokon jelentheti be Társaságunknál:***

- Szóbeli panasz:

  a) személyesen: a Társaságunk közvetítőjeként eljáró Erste Bank Hungary Zrt. bármely fiókjában. A fiókok pontos címe, továbbá a fiókok nyitvatartása megtalálható a Társaság hivatalos honlapján (www.erstebank.hu).

  b) telefonon:
  - munkanapokon 8.00-20:00* között a 06-1-2355-151 telefonszámon, *Társaságunk Központi Ügyfélszolgálata esetenként, a NetBroker kereskedési rendszerben elérhető külföldi piacok nyitvatartásának ideje alatt munkaszüneti – és szabadnapokon is rendkívüli ügyeletet tarthat, vagy a kereskedési rendszerben elérhető külföldi piacok zárva tartása esetén rövidített ideig tarthat nyitva. Erről ügyfeleinket előzetesen, a kereskedési rendszereken keresztül, Hirdetmény formájában tájékoztatjuk.
  - a Társaság közvetítőjeként eljáró Erste Bank Hungary Zrt. telefonos ügyfélszolgálatán (Telebank): 07:00 - 21:00 óráig (hétfőtől péntekig). Lakossági és kisvállalkozói ügyfél esetén a +361 298 0222-es telefonszámon

- Írásbeli panasz:

  a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaságunk közvetítőjeként eljáró Erste Bank Hungary Zrt. bármely fiókjában

  b) postai úton, az alábbi címre:
  c) ERSTE BANK HUNGARY ZRT. Ügyfélélmény Menedzsment és Panaszkezelés , 1138 Budapest Népfürdő u. 24-26.

  d) faxon:
  a. +36-1-2355-190 faxszámra

  e) E-mailen a Társaságunk alábbi elektronikus levélcímére (e-mail címére) megküldött elektronikus levélben: info@ersteinvestment.hu vagy panaszkezeles@ersteinvestment.hu.

f) Társaságunk közvetítőjeként eljáró Erste Bank Hungary Zrt. elektronikus banki szolgáltatásaink igénybevételével (George Web, George App),

g) Társaságunk közvetítőjeként eljáró Erste Bank Hungary Zrt. részére küldött elektronikus levélben (erste@erstebank.hu)

Tekintettel arra, hogy a Társaság az ügyfelek biztonsága érdekében titkosítás nélküli elektronikus levél útján kizárólag értékpapír-és banktitkot nem tartalmazó, általános választ tud adni, ezért e-mailen megküldött panaszára a Társaság a bejelentett levelezési címére postázza - banktitkot tartalmazó - írásos válaszát.
Kivéve: ha a panasz az ügyfél által bejelentett és a Társaságunk által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, Társaságunk a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton küldi meg titkosítva a küldő fél e-mail címére – ha az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

A panasz írásbeli benyújtása esetén a Magyar Nemzeti Bank honlapján (www.mnb.hu) közzétett formanyomtatvány is alkalmazható, amelynek elérhetősége:
www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf

- A panasz bejelentéssel kapcsolatosan meghatalmazott is eljárhat. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

## *II. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA*

***Van-e díja a panasz kivizsgálásának?***

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

***Mi történik a panaszával?***

Társaságunk a panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja ki és fogyasztóbarát módon mérlegeli.

1. Szóbeli panasz:

1.1 A szóbeli – ideértve a személyesen és a telefonon tett - panaszt Társaságunk azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében Társaságunk úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén felhívjuk szíves figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt öt évig megőrizzük.

1.4. Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételről készített kivonatolt jegyzőkönyvet.

1.5. Ha Ön a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén ügyintézőnk átadja Önnek, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt küldjük meg Önnek. Ebben az esetben a panaszra adott, indoklással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell Társaságunknak megküldenie az Ön részére.

1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

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 teljeskörűen 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;
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
i) Társaságunk neve és címe

2. Írásbeli panasz

2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontunkat a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldjük az Ön részére.

## *III. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI*

### *1. Különösen milyen adatokat kérhetünk Öntől a panaszkezelés során?*

a) neve;
b) 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 érvényes meghatalmazás;
k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél személyes adatainak kezelése az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletében (GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglalt rendelkezéseknek megfelelően történik.

## *IV. A TÁRSASÁG PANASZKEZELÉSHEZ FŰZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE*

***Milyen jogorvoslati lehetőségei vannak, ha válaszunkat nem fogadja el?***

1. Elsődleges célunk, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon tudjuk lezárni a felmerült panaszügyeket. Ezen túlmenően a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) levelezési cím: H-1525 Budapest Pf.: 172., telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, elektronikus elérhetőség: https://www.mnb.hu/bekeltetes

b) **Magyar Nemzeti Bank** Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank , 1534 Budapest BKKP, Pf. 777., személyesen: MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

c) Bírósági keresettel a területileg illetékes **bírósághoz** lehet fordulni.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet Társaságunk tájékoztatja arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését Társaságunktól is igényelheti.

4. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétmillió forintot.

## *V. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA*

***Milyen nyilvántartást vezet a Társaság a hozzá beérkezett panaszokról?***

1. Társaságunk a beérkezett ügyfélpanaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről olyan nyilvántartást vezet, amely tartalmazza

a. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
b. a panasz benyújtásának időpontját
c. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
d. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
e. a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

2. A panasz és az arra adott választ Társaságunk öt évig megőrzi.

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot Társaságunk a

- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról,
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól,
- 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- a tőkepiaci szervezetek által a jegybanki információs rendszerhez elsődlegesen a Magyar Nemzeti Bank felügyeleti feladatai ellátása érdekében teljesítendő adatszolgáltatási kötelezettségekről szóló mindenkor hatályos MNB rendelet

jogszabályokban foglaltaknak megfelelően adta ki, megtekinthető Társaságunk hivatalos honlapján (www.ersteinvestment.hu), valamint kifüggesztve Társaságunk ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben.

Köszönjük, hogy Panaszkezelési Szabályzatunkat elolvasta!

Tisztelettel:

**ERSTE BEFEKTETÉSI ZRT.**