

**Az Erste Befektetési Zrt. közleménye az Általános Üzletszabályzat 7. számú mellékletének  
2016. május 6. napjával történő módosításáról –**

**PANASZOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYZAT ÉS TÁJÉKOZTATÓ MÓDOSÍTÁSA**

Az Erste Befektetési Zrt. (1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26., tev. eng. szám: III/75.005-19/2002 és E-III/324/2008, tőzsdetagság: BÉT és Deutsche Börse AG; a „Társaság”) Üzletszabályzata alapján közzéteszi, hogy a Társaság **2016. május 6-i hatálybalépéssel** módosítja az Általános Üzletszabályzatának 7. számú mellékletét (Panaszok kezelésére vonatkozó szabályzat és tájékoztató).

A módosítások az alábbiakra terjednek ki:

Panasz bejelentése telefonon:

munkanapokon 8.00-17.30 között a 06-1-2355-151 telefonszámon,  
és minden hét első munkanapján 17.30-20.00 között a 06-1-2355-111 telefonszámon

Panasz bejelentése e-mailen:

[info@ersteinvestment.hu](mailto:info@ersteinvestment.hu) e-mail címen

A panasz írásbeli benyújtása esetén a Magyar Nemzeti Bank honlapján ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)) közzétett formanyomtatvány is alkalmazható, amelynek elérhetősége:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

*Egyedi jogvitának nem minősülő* (fogyasztóvédelmi vagy egyéb hatósági eljárás alapjául szolgáló kötelezettségszegéssel kapcsolatos) *panasz esetén*: a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 BKKP Pf. 777, telefon: +36-40-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.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

Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület - 1539 Budapest Pf.: 670.

Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172. telefon: +36-40-203-776; e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

b) Bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz lehet fordulni.

A telefonon történő panaszbejelentéséről készült hangfelvételt öt évig megőrizzük, visszahallgatását biztosítjuk, illetve kérésére a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen a rendelkezésére bocsátjuk. Társaságunk a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

A Panaszkezelési Szabályzat megtekinthető Társaságunk hivatalos honlapján ([www.ersteinvestment.hu](http://www.ersteinvestment.hu)), valamint ki van függesztve Társaságunk ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben.

Kérjük, hogy a módosított Panaszkezelési Szabályzatot – saját érdekében – gondosan tanulmányozza át. A módosított Panaszkezelési Szabályzat 2016. május 6-tól megtekinthető a Társaság ügyfélszolgálatán és vonatkozó internetes oldalain, valamint rendelkezésre áll a Társaság ügynökhálózatában.

2016.05.06.

Erste Befektetési Zrt.