

## Sehr geehrter Kunde!

Sie können das folgende Mittel in dem Aufsatz verwenden, wenn Sie unsere Antwort nicht akzeptieren.

Wir richten Ihre werte Aufmerksamkeit darauf, dass aufgrund detaillierter Regeln über Beschwerdebehandlungsverfahren und der Beschwerdereglement für Investmentgesellschaften, Zahlungsinstitute, E-Geld-Emittenten, Ausgeber von Anweisungsscheinen, Geldinstitute und unabhängige Dienstleistungsvermittler (Regierungsanordnung Nr. 435/2016. (XII. 16.), 2.§ Abs. (7) sowie aufgrund der MNB-Anordnung Nr. 46/2018. (XII.17.), §5, Abs.(3) (6) und (7), falls die Beschwerde abgelehnt wird oder der für die Antwort gesetzlich bestimmte 30-tägige Termin erfolglos abläuft, können Sie sich an die folgenden Körperschaften bzw. Behörden wenden:

- a. **In einem Streitfall, der mit Zustandekommen, Gültigkeit, Rechtsfolgen und Auflösung eines Vertrages, sowie mit Vertragsbruch und dessen Rechtsfolgen zusammenhängt**, können Sie sich an den Finanziellen Schlichtungsausschuss als unabhängiges Fachgremium der Ungarischen Nationalbank oder aber an ein Gericht wenden. (Postanschrift: Ungarische Nationalbank H-1525 Budapest BKKP Pf. 172; Tel: 06-80-203-776 E-Mail : [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)).
- b. Bei einer **Beschwerde in Verbindung mit der Verletzung der Verbraucherschutzbestimmungen** laut Gesetz Nr. CXXXIX vom J. 2013. kann bei der Ungarischen Nationalbank ein Verbraucherschutzverfahren in der Finanziellen Verbraucherschutzzentrale der Ungarischen Nationalbank eingeleitet werden. Postanschrift: Ungarische Nationalbank, 1534 Budapest BKKP. Pf. 777; Tel: 06-80-203-776; E-Mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu).

Hiermit informieren wir Sie darüber, dass **Ihre Beschwerde** – aufgrund des Beschwerdemanagements-Reglements der Bank – **einerseits Vertragsrechtverhältnisse laut Punkt a. betrifft**, daher können Sie sich über die dort angegebenen Kontaktdaten an den **Finanziellen Schlichtungsausschuss**, oder – den Regeln der Zivilprozessordnung entsprechend – an ein **Gericht** wenden. Weiterhin mit Berücksichtigung, dass **Ihre Beschwerde teils auch auf die Prüfung einer unter Punkt b. bestimmten Verordnung des Verbraucherschutzverfahrens betrifft**, daher können Sie auch die Einleitung eines Verbraucherschutzverfahrens bei der **Finanziellen Verbraucherschutzzentrale der Ungarischen Nationalbank** durch die erwähnten Adressen anregen. Diesbezüglich richten wir Ihre werte Aufmerksamkeit darauf, dass die Anregung eines Verbraucherschutzverfahrens ausschließlich innerhalb von fünf Jahren ab Verwirklichung des beanstandeten Verhaltens der Bank bzw. ab Einstellung des rechtswidrigen Verhaltens möglich ist.

Zur Anregung der Vorfahren sind die notwendigen **vorgedruckten Formulare** auf folgenden Adressen erreichbar:

1. Homepage der Ungarischen Nationalbank MNB:  
<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>, bzw. persönlich beim Kundendienst der MNB; Adresse: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)
2. örtliche Regierungsfenster der Kreisstädte:  
<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek/adja-le-panaszat-a-megyeszekhelyeken>
3. Homepage unserer Bank, Link zur MNB, Link zur MNB:  
<http://www.erstebank.hu/hu/panaszkezeles>
4. Unsere Bank, weiterhin:
  - persönlich in jeder Filiale in Öffnungszeiten
  - telefonisch zwischen 07:00-21:00 Uhr über TeleBank unserer Bank vom Inland und Ausland: +361 298 0222
  - schriftlich auf dem Postwege: ERSTE BANK HUNGARY ZRT. 1138 Budapest Népfürdő u. 24-26.
  - per Fax: +36-1-219-4784 faxszámon
  - per E-mail: [erste@erstebank.hu](mailto:erste@erstebank.hu)

Die Formulare werden von der Bank elektronisch (falls Sie dokumentierten elektronischen Zugang haben, aufgrund bei der Bank verfügbaren Daten) kostenlos zur Verfügung gestellt, oder auf dem Postwege geschickt.

Weiterhin informieren wir Sie auch darüber, dass unsere Bank bei dem Finanziellen Schlichtungsausschuss keine allgemeine Unterwerfungserklärung abgelegt hat.