

Informationen zu Rechtsbehelfsmöglichkeiten

Sollten Sie trotz all unserer Bemühungen doch nicht einverstanden sein mit dem Ergebnis der Beschwerdeuntersuchung, oder wenn Sie ihn für unzureichend halten, können Sie aufgrund *gültiger Rechtsregeln und Beschlüsse*¹ sich an die unten aufgezählten Körperschaften bzw. Behörden wenden:

- a. **Bei einer Beschwerde in Verbindung mit dem Vertrag** (Zustandekommen, Gültigkeit, Rechtsfolgen und Auflösung eines Vertrages, sowie Vertragsbruch) können Sie sich an den **Finanziellen Schlichtungsausschuss (weiterhin: PBT)** als unabhängiges Fachgremium der Ungarischen Nationalbank oder aber **an ein Gericht wenden**. (Postanschrift: Finanzschlichtungsstelle H-1525 Budapest Pf.: 172.; Telefon: 06-80-203-776; E-Mail-Adresse: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; Website: www.penzugyibekeltetotestulet.hu).

Weiterhin informieren wir Sie auch darüber, dass unsere Gesellschaft bei dem Finanziellen Schlichtungsausschuss PBT keine allgemeine Unterwerfungserklärung - die eine obligatorische Annahme der Körperschaftsbeschlüsse bedeutet hätte - abgelegt hat. Wenn die Summe der Geldendmachung Ihres Anspruches HUF 1.000.000 überschreitet, kann PBT einen Vorschlag anraten.

- b. **Bei einer Beschwerde in Verbindung mit der Verletzung von Verbraucherschutzbestimmungen** kann ein Verbraucherschutzverfahren in der **Finanziellen Verbraucherschutzzentrale der Ungarischen Nationalbank** eingeleitet werden. (Postanschrift: Ungarische Nationalbank 1534 BKKP Pf. 777, persönlich: beim UN-Kundendienst (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) oder an jedem Regierungsschalter; Telefon: 06-80-203-776, Fax: 06-1-489-9102; E-Mail-Adresse: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Da Ihre Beschwerde einerseits ein Vertragsrechtverhältnis, teils auch die Prüfung einer unter Punkt b. bestimmten Verordnung des Verbraucherschutzverfahrens betrifft können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an beide oben erwähnte (Punkt a. und b.) Behörde wenden.

Die für die Einleitung des Verfahrens erforderlichen Formulare sind auf der Website der MNB verfügbar: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>
Auf der Website unseres Bankbeschwerdemanagements: <https://www.erstebank.hu/hu/panaszkezeles>
Darüber hinaus werden die Formulare auf Anfrage kostenlos in allen in der Kopfzeile angegebenen Bankfilialen oder Kontaktdaten zur Verfügung gestellt.

In Verbindung mit online abgeschlossenen Verträgen können Sie weitere Hilfe bekommen über die **Online-Streitbeilegungs-Plattform** auf der Homepage (<http://ec.europa.eu/odr>).

Erste Bank Hungary Zrt.

¹Diesbezügliche Anordnungen und Rechtsregeln:

Regierungsanordnung Nr. 435/2016. (XII. 16.) über Beschwerdebehandlung und Beschwerdebearbeitungsprozesse für Investitionsunternehmen, Geldumsatzinstitutionen, E-Geldausgeber-Institutionen, Anweisungsausgebern, Geldinstituten und unabhängigen Vermittlern von Finanzdienstleistungen

Regierungsanordnung Nr. 437/2016. (XII. 16.) über die detaillierten Regeln der Beschwerdebehandlungsprozesse sowie Beschwerdebearbeitungsregeln für Versicherungsanstalten, mehrseitige Agenten und Makler

MNB-Verordnung Nr. 66/2021. (XII.20.) über die detaillierte Art und Weise der Beschwerdebehandlung einzelner Finanzorganisationen

Gesetz Nr. CXXXIX v.J. 2013 über die Ungarische Nationalbank