

**ERSTE BANK HUNGARY ZRT.** H-1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26.  
 www.erstebank.hu  
 Postacím: Budapest 1933  
 E-mail: [erste@erstebank.hu](mailto:erste@erstebank.hu)

Telefon: 06 1 298 0222  
 Telefon: 06 1 298 0223  
 Telefax: 06 1 272 5160

Cégjegyzékszám:  
 Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
 Cg. 01-10-041054

## 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*<sup>1</sup> 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@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu); Website: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://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 Körperschaftbeschlüsse 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@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu))

**Da Ihre Beschwerde Verbraucherschutzbestimmungen betrifft, können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an eine unter Punkt b. bestimmte Behörde wenden.** Die Anregung eines Verbraucherschutzverfahrens ist ausschließlich innerhalb von fünf Jahren ab Verwirklichung des beanstandeten Verhaltens der Bank bzw. ab Einstellung des rechtswidrigen Verhaltens, Zustandes möglich.

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.**

<sup>1</sup>Diesbezügliche Anordnungen und Rechtsregeln:

Regierungsanordnung Nr. 435/2016. (XII. 16.) über Beschwerdebehandlung und Beschwerdebearbeitungsprozesse für Investitionsunternehmungen, 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 Mäkler

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