

## CIB BIZTOSÍTÁSI ALKUSZ KFT. PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### MELY ESETEKBEN LEHETSÉGES PANASZT TENNI?

Panaszt abban az esetben van lehetőség benyújtani, amennyiben a **CIB Biztosítási Alkusz Kft. magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan kifogás** merül fel.

**Panasznak** tekinthető többek között:

- Ha Ügyfelünk úgy ítéli meg, hogy a CIB Biztosítási Alkusz Kft. nem tett eleget szerződéses, illetve jogszabályi kötelezettségének.
- Ha termékeinkkel, szolgáltatásainkkal nem elégedett.
- Ha az ügyintézés során kellemetlen tapasztalatokat szerzett, ügyfélszolgálatunk színvonalát nem tartja megfelelőnek (például várakozási idő, ügyintézés hangneme).

**Nem tekinthető panasznak** az, ha Ügyfelünk általános tájékoztatást, kimutatást, véleményt, állásfoglalást kér, vagy méltányossági kérelemmel fordul a CIB Biztosítási Alkusz Kft.-hez, és kifogást nem fogalmaz meg.

A megkeresésekkel, kérelmekkel, panaszokkal az alábbi csatornákon keresztül fordulhat a CIB Biztosítási Alkusz Kft.-hez:

- A CIB Alkusz ügyfélszolgálaton személyesen előre egyeztetett időpontban, e-mail-ben vagy telefonon;
- A CIB Alkusz Telefonos ügyfélszolgálaton a (+36 1) 423-1600 vagy (+36 70) 718-1600 telefonszámon Kedd 8-20 óra, Szerda: 8-16 óra között;
- Elektronikus levélben a [cibbiztositas@cib.hu](mailto:cibbiztositas@cib.hu) e-mail címen;
- Postai levél útján a CIB Biztosítási Alkusz Kft., 1024 Budapest, Petrezselyem u. 2-8. címre küldött postai levél útján;
- Faxon keresztül a +36 1 489 6712-es faxszámon.

### HOGYAN NYÚJTHATÓ BE PANASZ?

**Panaszt szóban és írásban is lehet tenni.**

#### Alkusz ügyfélszolgálaton

Panaszt **személyesen szóban a CIB Alkusz ügyfélszolgálaton**, telefonon vagy e-mail-ben előre egyeztetett időpontban lehet benyújtani. A panaszt lehetőség szerint azonnal kivizsgáljuk, és szükség szerint azonnali intézkedéssel orvosoljuk. Amennyiben Ügyfelünk a szóbeli panaszra adott válaszukkal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszbejelentésről jegyzőkönyvet készítünk, amelynek egy példánya személyes panasztétel esetén Ügyfelünknek az Alkusz ügyfélszolgálaton átadásra kerül. A panaszt ebben az esetben írásban válaszoljuk meg.

#### CIB Alkusz Telefonos ügyfélszolgálaton

A **CIB Alkusz Telefonos ügyfélszolgálat** a (+36 1) 423-1600 telefonszámon kedd reggel 8 óra és este 20 óra között és szerda 8 óra és 16 óra között, fogadja a hívásokat, amennyiben Ügyfelünk telefonon szeretne panaszt tenni. A panaszt lehetőség szerint azonnal kivizsgáljuk, és szükség szerint azonnali intézkedéssel orvosoljuk. Amennyiben Ügyfelünk a szóbeli panaszra adott válaszukkal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem

Lehetséges, a panaszbejelentésről jegyzőkönyvet készítünk. A panaszt írásban válaszoljuk meg, a válaszlevélhez csatoljuk a panaszbejelentő jegyzőkönyv egy másolati példányát.

A CIB Alkusz Telefonos ügyfélszolgálatunkon bejelentett panaszt rögzítjük és a hangfelvételt 5 évig megőrizzük. Ügyfelünk kérelmére z általa kiválasztott bankfiókban térítésmentesen biztosítjuk a panaszbejelentés hangfelvételének visszahallgatását, vagy a hangfelvételtől készített másolat tartós adathordozón történő átadását.

### **Bankfiókokban**

Panasz a CIB bankfiókokban, azok nyitvatartási idejében írásban is benyújtható, az Alkusz Ponton elérhető **panaszbejelentő jegyzőkönyvön** vagy **bármilyen formájú irat** útján. Az iratot Ügyfelünk az Alkusz Ponton megtalálható gyűjtő dobozba helyezheti el, mely érkeztetve, a belső postai szolgálattal kerül továbbításra a CIB Biztosítási Alkusz Kft.-hez. Az átvett panaszirat nyilvántartásba vételéről a CIB Biztosítási Alkusz Kft. tájékoztatást küld a bejelentő által megjelölt csatornán. A CIB bankfiókokban benyújtott panaszt minden esetben írásban válaszoljuk meg.

A bankfiókok pontos címei és nyitvatartási idejük a [www.cib.hu](http://www.cib.hu) / Kapcsolat, segítség oldalon érhetők el.

### **Elektronikus levél útján**

Elektronikus levél útján a [cibbiztositas@cib.hu](mailto:cibbiztositas@cib.hu) e-mail címen fogadjuk a panaszt. A feldolgozás gyorsítása érdekében az e-mail tárgyában javasolt a „panasz” szó szerepeltetése.

A fenti e-mail címre megküldésre kerülő bejelentésről automatikus átvételi igazolás kerül az Ügyfél részére megküldésre.

### **Faxon keresztül**

Panasz faxon keresztül is eljuttatható a (06 1) 489-6712 faxszámra.

### **Postai úton**

Panasz postai úton is megküldhető az alábbi címre: **CIB Biztosítási Alkusz Kft., 1024 Budapest, Petrezselyem utca 2-8.**, A pontos adatok és elérhetőség megadása fontos ahhoz, hogy a panaszra adott választ elküldhessük.

Írásbeli panasz a Magyar Nemzeti Bank által készített és a **Magyar Nemzeti Bank honlapján a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok> oldalon közzétett formanyomtatványon** is előterjeszhető, mely formanyomtatvány a [www.cibalkusz.hu](http://www.cibalkusz.hu) honlapunkon is elérhető.

**Ügyfelünk írásbeli meghatalmazás** benyújtása mellett meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazást **közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba** kell foglalni. A meghatalmazásnak az alábbi formai és tartalmi követelményeknek kell megfelelnie:

- A meghatalmazásnak tartalmaznia kell a meghatalmazó, illetve a meghatalmazott természetes személyazonosító adatait (családi- és utónév, születési családi és utónév, születés helye és ideje, anyja születési családi és utóneve), valamint személyazonosító okmányának típusát és számát. Jogi képviselő esetén a név megjelenítésén túl elegendő a jogi képviselő ügyvédi igazolványa számának feltüntetése.
- Általános meghatalmazást nem áll módunkban elfogadni, a meghatalmazásban a lehető legpontosabban meg kell jelölni, hogy mire terjed ki, lehetőség szerint a panasz tárgyát képező szerződés azonosító számának feltüntetésével és a panasz tárgyának minél pontosabb meghatározásával.
- A meghatalmazásnak ki kell térnie a banktitok/értékpapírtitok megtartási kötelezettség alóli felmentésre.

- Külföldön kiállított meghatalmazás esetén szükséges a kiállítás helye szerint illetékes magyar külképviseleti hatóság hitelesítése (felülhitelesítése) vagy a meghatalmazás Apostille-lal történő ellátása.

(Meghatalmazásminta a [www.cibalkusz.hu](http://www.cibalkusz.hu) honlapon a Panaszkezelés oldalon található.)

## MIT KELL TARTALMAZNIA EGY PANASZBEJELENTÉSNEK?

Annak érdekében, hogy a panaszt a lehető legrövidebb idő alatt és teljeskörűen kivizsgálhassuk és a válaszlevelet a megfelelő elérhetőségre megküldhessük, kiemelten fontos, hogy **a panasz kivizsgálásához és a válasz megküldéséhez szükséges minden lényeges információt Ügyfelünk megosszon velünk.**

- Minden esetben meg kell adni az **elérhetőségeket**: név, postacím, e-mail cím és telefonszám. Ezzel gyorsítható az Ügyfél azonosítása, illetve lehetőséget biztosíthat, hogy egy esetleges egyeztetés érdekében munkatársaink fel tudják az Ügyféllel venni a kapcsolatot.
- Amennyiben rendelkezésére áll, javasoljuk feltüntetni a kivizsgáláshoz szükséges **azonosítókat** (ügyfélszám, szerződésszám, kötvényszám). Ha a beadvány korábbi panaszra adott válaszukhoz kapcsolódik, célszerű feltüntetni az előzménypanasz iktatószámát.
- Kiemelten fontos a **panasz részletes ismertetése**, minden – a kivizsgáláshoz fontos – információ megosztása.
- A **társaságunk által küldött értesítéssel kapcsolatos panasz** esetén elősegíti a kivizsgálást, ha a panaszhoz csatolásra kerül a panaszban hivatkozott értesítés másolata.
- **Kártérítési igény** esetén a panaszhoz csatolandók a kár keletkezésének, összegének igazolásául szolgáló dokumentumok.
- Megbízott jogi képviselő által történő megkeresés esetén a **meghatalmazást** is mellékelni szükséges.

Amennyiben a panaszbejelentés nem tartalmaz elegendő információt az Ügyfél azonosításához vagy a panasz érdemi kivizsgálásához, felvesszük az Ügyféllel a kapcsolatot. Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti Ügyfelétől:

- név;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcím, székhely, levelezési cím;
- telefonszám;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

**Fontos! Panaszbejelentés esetén sem szabad kiadni a biztosítási- és bankügyekhez tartozó titkos kódokat, belépési jelszavakat!**

## MI TÖRTÉNIK A PANASZ BEJELENTÉST KÖVETŐEN?

Amennyiben a szóban személyesen vagy telefonon tett panasz azonnal nem kivizsgálható és nem orvosolható, a panasz központi kivizsgálásra kerül.

A panaszt **egyedi azonosítószámmal** (panasz sorszám/iktatószám) látjuk el, melyről az Alkusz ügyfélszolgálaton személyesen szóban közölt panasz esetén a panaszbejelentő jegyzőkönyv egy példányának átadásával, az Alkusz Telefonos ügyfélszolgálaton közölt panasz esetén a rögzített hívás keretében tájékoztatjuk Ügyfelünket. Az elektronikus levél útján benyújtott panasz esetén a panasz nyilvántartásba vételét követően visszaigazoló e-mailt küldünk a panaszbejelentésben megadott e-mail címre, melyben tájékoztatást nyújtunk a panasz nyilvántartásba vételéről, a panasz iktatószámáról és a panaszkezelés folyamatáról.

Nyilvántartásunkat **panaszkezelési rendszer** támogatja, melyben a panasz beérkezésekor rögzítjük az Ügyfél adatait (név, lakcím, telefonszám, ügyfélazonosító), valamint a panasz adatait (beérkezési idő, rögzítés helye, panasz leírása, érintett szolgáltatás megnevezése, visszajelzési határidő és módja), és ellátjuk a bejelentést iktatószámmal. A panaszkezelési rendszer a panasz kivizsgálását és eredményét nyomon követhető módon rögzíti.

A panaszt megfelelő **kategóriába** soroljuk, majd teljeskörűen kivizsgáljuk. A **kivizsgálás** során igyekszünk mindent megtenni a panasz mögötti probléma mielőbbi megoldása érdekében. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükségünk, avagy a probléma megoldásában az Ügyfél együttműködése szükséges, telefonos ügyfélszolgálatunk felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot.

A panaszban jelzett probléma feltárása során a panaszban rendelkezésünkre bocsátott információkra, rendszereinkben és nyilvántartásainkban szereplő adatokra, dokumentumokra támaszkodunk, megvizsgáljuk kapcsolódó folyamatainkat, a jogszabályi és üzletszabályzati rendelkezéseket és minden olyan egyéb körülményt, tényt, melynek figyelembevétele szükséges a panasz teljes körű kivizsgálásához.

A kivizsgálás lezárultát követően annak eredménye alapján elkészítjük a **válaszlevelet**, melyet postai levél és/vagy e-mail útján megküldünk az Ügyfélnek.

A panasz kivizsgálásáért díjat nem számítunk fel.

## MENNYI IDŐ ELTELTÉVEL KÜLDJÜK MEG A VÁLASZLEVELET?

Indokolással ellátott álláspontunkat a **panasz bejelentését követő 30 naptári napon belül írásban megküldjük Ügyfelünknek.**

## MILYEN MÓDON KÜLDJÜK MEG A VÁLASZLEVELET?

A panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontunkat **jelszóval védett elektronikus levél** útján küldjük meg abban az esetben, ha a panasz csoportos biztosítási terméket érint és:

- a panasz az Ügyfél CIB Biztosítási Alkusz Kft. által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezett, továbbá, ha
- az Ügyfél a szóban közölt vagy írásban benyújtott panasz esetén a válaszlevél elektronikus úton történő megküldését kérte, és erről a telefonon közölt panasz esetén sikeres azonosítást követően rögzített hangfelvételen nyilatkozott, vagy írásban benyújtott panasz esetén az aláírása megegyezik a CIB Biztosítási Alkusz Kft.-nél nyilvántartott aláírásképpel, továbbá az ügyfél rendelkezik a CIB Biztosítási Alkusz Kft.-nél bejelentett e-mail címmel.

Az egyedi biztosításokra érkező panaszoknál, valamint csoportos biztosításoknál a fentiekbe nem tartozó esetekben, illetve, ha az Ügyfél kifejezetten ezt kéri, a panaszára készített válaszlevelünket **postai levél** útján, ajánlott küldeményként küldjük meg a Társaságunk rendszerében nyilvántartott értesítési címére, ennek hiányában állandó lakcímére.

A panaszbenyújtás előtt szükséges ellenőrizni, hogy a Társaságunknál bejelentett elérhetőségi adatok (e-mail cím, telefonszám, értesítési cím, állandó lakcím) hatályosak-e. Változás esetén fontos, hogy a szükséges változásbejelentés megtörténjen annak érdekében, hogy válaszlevelünk eljusson az Ügyfélhez!

Társaságunknak jogában áll az elektronikus válaszlevélre vonatkozó nyilatkozat esetén is attól eltérően postai úton megküldeni a válaszlevelet. Ilyen eset lehet többek között, ha például az Ügyfél elektronikus levelezési címe, amiről a panasz érkezett, nem egyezik meg a Társaságunk nyilvántartásában szereplő elektronikus levelezési címmel vagy amennyiben a Társaságunk rendelkezésére álló adatok, információk alapján fennáll a veszélye, hogy az Ügyfél az elektronikus panasz válaszlevelet nem kapja meg.

## MILYEN JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK VANNAK?

Ha az Ügyfél nem elégedett a válaszukkal, további kérdéseit a fentebb ismertetett módok bármelyikén jelezheti függetlenül attól, hogy korábbi panaszát mely csatorna igénybevitelével nyújtotta be.

Amennyiben a fentiekben ismertetett lehetőségeket az Ügyfél nem tartja megfelelőnek és válaszukkal nem ért egyet, az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

### **Magyar Nemzeti Bank**

Amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) Társaságunk szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a jelen szabályzatban meghatározott módon már korábban bejelentette Társaságunk részére, azonban a panaszára a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidőn belül nem kapott választ, a panasz kivizsgálása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha Társaságunk válaszából a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, a Magyar Nemzeti Bank (MNB) pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatához fordulhat.

#### Az MNB elérhetőségei:

Magyar Nemzeti Bank

Személyesen: Ügyfélszolgálat 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefon: +36 (80) 203-776

Fax: +36 (1) 489-9102

Email cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok/elektronikus-ugyintezes>

### **Pénzügyi Békéltető Testület**

A fogyasztónak minősülő Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

**A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:**

Székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Személyes ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

Telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

<http://www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok>

Társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testületnél általános alávetési nyilatkozatot nem tett. A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 113. § rendelkezése értelmében, a PBT alávetési nyilatkozat hiányában is hozhat kötelezést tartalmazó határozatot amennyiben a felek között nem jön létre egyezség, de a kérelem megalapozott és az érvényesíteni kívánt igény sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg az egymillió forintot. A kérelem megalapozottsága esetén a PBT egyezség hiányában kötelezést tartalmazó határozatot hoz továbbá, amennyiben a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott személy vagy szervezet általános alávetési nyilatkozatában, a kereskedelmi kommunikációjában közölt vagy az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig tett nyilatkozatában a PBT döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

**Bíróság**

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén - a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezési szerint - keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályban meghatározott válaszadási határidő be nem tartása esetén bírósághoz fordulhat.

Társaságunk a fogyasztónak minősülő Ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi. E kérelem nyomtatványok költségmentes megküldését az Ügyfél igényelheti telefonon a telefonos ügyfélszolgálaton (+36-1-423-1600), a [cibbiztositas@cib.hu](mailto:cibbiztositas@cib.hu) email címre írt elektronikus levél útján, illetve a 1024 Budapest, Petrezselyem u. 2-8. postacímre küldött levél útján.

A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elérhetőek az MNB honlapján a <http://www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok> oldalon, valamint a CIB Bank honlapján a <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/complaints/panaszkezeles.html> oldalon a Kapcsolódó anyagok alatt.

Az **alternatív vitarendezési fórumok, valamint az ott zajló eljárások részletes tudnivalói** az alábbi oldalakon tekinthetők meg:

<https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/vitarendezesi-forumok>

<https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/hova-fordulhatok-kerelmemmel-vagy-keresetemmel>

A Magyar Nemzeti Bank által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – **Pénzügyi Navigátor füzet** elérhető bankfiókjainkban, valamint az alábbi oldalon:

<https://www.mnbb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf>

**Online megkötött szerződések esetén**

Elindult az Európai Online Vitarendezési Platform - Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot.

A rendelet szerint az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani.

Az Online Vitarendezési Platform elérhetősége:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

## HOGYAN TUD ÉRDEKLŐDNI PANASZAVÁL KAPCSOLATBAN?

Amennyiben az Ügyfél a kivizsgálás alatt lévő panaszával kapcsolatban érdeklődne, azt bármely fent említett csatornán megteheti. Az ügyintézés megkönnyítése érdekében kérjük a panaszát iktatószámára való hivatkozást.

## POZITÍV ÉLMÉNYÉT SZERETNÉ MEGOSZTANI VELÜNK?

Örömmel fogadunk minden olyan ötletet, javaslatot is, mely folyamataink, termékeink, ügyfélszolgálati színvonalunk javítását támogatja. Kérjük Ügyfeleinket, hogy a pozitív visszajelzéseiket is osszák meg velünk, mondják el, melyek azok a termékek, szolgáltatások, amelyekkel elégedettek. Ha Ügyfelünk különösen elégedett egy munkatársunkkal, megköszönjük, ha megírja nekünk, és biztosítjuk, hogy továbbítjuk az elismerést. Észrevételeket, javaslatokat örömmel fogadjuk a [cibbiztositas@cib.hu](mailto:cibbiztositas@cib.hu) e-mail címünkön, valamint bármely fent megadott csatornán.