

## A CIB LÍZING CSOPORT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

**Hatályos: 2024. március 26-tól**

A CIB Lízing Csoport az ügyfelének a társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panasz esetén az alábbi szabályok szerint jár el.

Az olyan beadvány, amelyben a társaság ügyfele kizárólag általános tájékoztatást, kimutatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel vagy méltányossági kérelemmel fordul a társasághoz, nem minősül panasznak.

### I. A panasz bejelentésének módjai

#### 1. Szóbeli panasztétel

A társaság ügyfele a társaság ügyfélszolgálatán, annak nyitvatartási idejében, személyesen szóban jelezheti a társaság munkatársai részére a lízing szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszát. A Lízing Ügyfélszolgálat címe: 1024 Budapest, Petrezselyem utca 2-8., melynek nyitvatartási ideje kedd: 8:30-13:00, csütörtök: 8:30-13:00, melyet a társaság honlapján a <https://www.cib.hu/lizing/ugyfelszolgalat.html> aloldal is tartalmaz.

A társaság ügyfele az éjjel-nappal működő CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton keresztül telefonon is bejelentheti panaszát, amelynek telefonszáma +36-1-4-242-242, külföldről hívható telefonszáma: +36 1 399 8877. További telefonos elérhetőség a hitel- és lízingügyintézés céljára biztosított 06-70-718-6877 telefonszám hétfői napon 8:00 – 20:00 óra és keddtől – péntekig 8:00 – 18:00 óra között, amely ebben a hívásfogadási időben a panaszok fogadására is lehetőséget biztosít.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a bank az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezés érdekében úgy jár el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

#### 2. Panaszbejelentés írásban

A társaság ügyfele a társaság ügyfélszolgálatán, a nyitvatartási idejében, **személyesen, vagy más által átadott irat útján** benyújthatja a lízing szolgáltatásokkal kapcsolatos írásbeli panaszát. A Lízing Ügyfélszolgálat címe: 1024 Budapest, Petrezselyem utca 2-8., melynek nyitvatartási ideje: kedd: 8:30-13:00, csütörtök: 8:30-13:00, melyet a társaság honlapja (<https://www.cib.hu/lizing>) a <https://www.cib.hu/lizing/ugyfelszolgalat.html> aloldalon is tartalmaz.

Az ügyfél által a társasághoz postai úton eljuttatni kívánt panasz a CIB Lízing Zrt., Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás, 1537 Budapest, Pf. 394. címre küldendő. Eltérő címzés esetén a CIB Csoport bármely egysége köteles az Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás területhez továbbítani a panaszt.

A telefaxon keresztül küldendő panaszt a társaság a +36-1-489-6957 faxszámon fogadja.

Az elektronikus levélben megfogalmazott panaszt a CIB Lízing Zrt. a [cib@cib.hu](mailto:cib@cib.hu), [lizinghitelcentrum@cib.hu](mailto:lizinghitelcentrum@cib.hu) e-mail címeiken fogadja.

Az ügyfél írásbeli panaszát benyújthatja a Magyar Nemzeti Bank által készített és a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványon, mely formanyomtatvány a társaság

honlapján a <https://www.cib.hu/lizing/panaszkezeles.html> oldalon a Kapcsolódó anyagok alatt érhető el (Fogyasztói kérelem (lízingcéghez))

Az ügyfél honlapunkon a <https://www.cib.hu/lizing/panaszkezeles.html> oldalon a Panaszkezelési tudnivalókat tartalmazó részletes tájékoztatást is megtalálja.

Társaságunk a **panaszok bejelentésére szolgáló panaszbejelentő jegyzőkönyv nyomtatványt**, valamint a Panaszkezelési Szabályzatot a társaság ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben nyomtatott formában is elérhető teszi.

Az ügyfél az MNB által készített formanyomtatványtól és a társaság panaszok bejelentésére szolgáló panaszbejelentő jegyzőkönyv nyomtatványától **eltérő formában** is benyújthatja a panaszát.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a CIB Csoport valamely ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy az átvevő a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

Az ügyfél írásbeli meghatalmazás eredeti példányának 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 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.

Meghatalmazás minta az alábbi oldalon elérhető:

<https://www.cib.hu/lizing/panaszkezeles.html>

A panasz bejelentésben az ügyfél alábbi **adatai** tüntetendők fel:

- Név
- Ügyfélszám
- Postai cím
- E-mail cím
- Mobiltelefonszám

A panasz teljes körű kivizsgálását az alábbi **információk/dokumentumok** megadása segíti:

- Probléma részletes bemutatása (a panasz milyen terméket, szerződést, illetve a társaság mely szolgáltatását érinti, az eset felmerülésének időpontja, helye, az érintett szerződés/tranzakció azonosító adatai, az eset körülményei, elektronikus csatornát érintő

panasz bejelentés esetén a tapasztalt hiba pontos leírása, lehetőség esetén képernyő fotó csatolása)

- A társasággal szemben támasztott kifogások leírása
- A kivizsgálást segítő dokumentumok becsatolása (például felszólító levél, a társaság által küldött és a panasszal érintett tájékoztató/értesítő levél)
- Amennyiben az ügyfélnek kára keletkezett, annak összegszerű bemutatása, dokumentummal történő igazolása

Amennyiben az ügyfél **kivizsgálás alatt lévő panaszával** kapcsolatban érdeklődne, azt bármely fenti említett csatornán megteheti a panasz iktatószámra való hivatkozással.

Amennyiben az ügyfél **visszatérő panaszt** kíván tenni, úgy a fentiekben ismertetett csatornák bármelyikén bejelentheti azt, függetlenül attól, hogy korábbi panaszát mely csatorna igénybevételével nyújtotta be.

Az ügyfél által elektronikus levél útján benyújtott panasz esetén a társaság elektronikus levél útján visszaigazolást küld az ügyfélnek azon e-mail címére, melyről a panaszbejelentés érkezett. A visszaigazolásban a társaság tájékoztatja az ügyfelet a panasz nyilvántartásba vételéről és a panasz iktatószámáról.

## II. A panaszok kivizsgálása

**A panasz kivizsgálása térítésmentes.** A társaság a panasz kivizsgálásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### 1. Az ügyfelek által szóban bejelentett panaszok kivizsgálása

A társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a társaság a panaszról **jegyzőkönyvet** vesz fel. Ha az ügyfél a szóbeli panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, a társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról **jegyzőkönyvet** vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, telefonszáma
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a társaság neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) ügyfélszám, a panasszal érintett szerződés száma,
- g) a panasszal érintett termék, szolgáltatás megnevezése,
- h) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- j) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

A társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megadja az ügyfélnek a panasz azonosítására szolgáló adatokat, és a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a társaság a **III. pontban foglalt határidőn belül** küldi meg az ügyfélnek.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a társaság az ügyfél és a társaság munkatársa közötti telefonos kommunikációt **hangfelvétellel rögzíti**, erre az ügyfél figyelmét felhívja. A hangfelvételt öt évig megőrzi. A társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül az ügyfél rendelkezésére bocsátja – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvételtől készített másolatot.

## 2. Az ügyfelek által írásban bejelentett panaszok kivizsgálása

A társaság **teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja** az ügyfélnek a társaság - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (panasz).

A panaszban jelzett probléma feltárása során a társaság a panasz bejelentésben rendelkezésre bocsátott információkra, a társaság rendszereiben és nyilvántartásaiban szereplő adatokra, dokumentumokra támaszkodik, megvizsgálja a kapcsolódó folyamatokat, a jogszabályi és üzletszabályzati rendelkezéseket és minden olyan egyéb körülményt, ténytet, melynek figyelembevételre szükséges a panasz teljes körű kivizsgálásához.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

A társaság a panasz kivizsgálása során feltárt információk alapján megállapítja a panasz jogosságát, és a kivizsgálás eredményéről az ügyfelet írásban tájékoztatja. Amennyiben az ügyfél panaszja megalapozottnak bizonyul, intézkedik a társaság hibája vagy mulasztása következtében felmerült, igazolt kár megtérítéséről.

A szóban benyújtott, azonnal nem megoldható panaszokat, valamint az ügyfelek által írásban bejelentett panaszokat kezelő szervezeti egység: Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás, elérhetősége: [panaszkez@cib.hu](mailto:panaszkez@cib.hu))

### III. A panaszok megválaszolása

A társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

#### Határidő

A társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **30 naptári napon belül** küldi meg az ügyfélnek.

#### Jogorvoslati tájékoztatás

A panasz elutasítása esetén a társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet a panasz kapcsán eljárni jogosult fogyasztóvédelmi hatóságról, illetve a jogorvoslati lehetőségekről.

#### Írásbeli válaszadás módja

A társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját **jelszóval védett dokumentumban elektronikus levél útján** küldi meg, amennyiben

- a panasz az ügyfél által bejelentett és a társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, mely feltételnek legkésőbb a panasz válaszleveli küldésének időpontjában kell teljesülnie, továbbá
- rendelkezik a társaságnál bejelentett mobiltelefonszámmal, és a panaszában ettől eltérő mobiltelefonszámot nem jelölt meg, továbbá
- az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

a társaság a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott **álláspontját jelszóval védett dokumentumban elektronikus levél útján** küldi meg továbbá, amennyiben:

- a panasz a társaság ügyfélszolgálatán személyesen szóban került bejelentésre, vagy a társaság panaszbejelentő jegyzőkönyv nyomtatványán személyesen vagy meghatalmazott által írásban került benyújtásra, vagy a CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton szóban került bejelentésre, és
- az ügyfél kifejezetten az elektronikus levél útján történő válaszadási módot választja és
- előző pont szerinti választásáról - sikeres ügyfél azonosítást és elektronikus levelezési cím és mobiltelefonszám egyeztetést (szükség esetén módosítást) követően - a társaság panaszbejelentő jegyzőkönyvön nyomtatványán írásban vagy rögzített hangfelvételen nyilatkozik.

A dokumentumhoz tartozó **jelszó** az ügyfél társaságnál bejelentett mobiltelefonszámára kerül SMS-ben megküldésre.

A társaság a válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a társaság a küldeményt kinek a részére és milyen elektronikus

levelezési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Ennek teljesülését olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítja, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát. A társaság biztosítja továbbá a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét.

Amennyiben az elektronikus levél útján történő válaszküldés fenti feltételei teljesülnek, azonban a panaszra adott válaszlevél a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvényben meghatározott banktitoknak, illetve értékpapír titoknak minősülő információt nem tartalmaz, a válaszlevelet jelszóvédelem nélküli dokumentumban is megküldheti a társaság.

A fentiekbe nem tartozó egyéb esetekben a társaság a választ **postai úton**, az ügyfélnek a társaságnál bejelentett értesítési címére, igazolt módon küldi meg. A társaság a választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A társaságnak jogában áll az ügyfél elektronikus levél útján történő válaszküldésre vonatkozó nyilatkozata 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 társaság nyilvántartásában szereplő elektronikus levelezési címmel, vagy ha az ügyfél panaszbejelentésében megjelölt mobiltelefonszám eltér a társaság rendszerében nyilvántartott mobiltelefonszámtól, vagy amennyiben a társaság rendelkezésére álló adatok, információk alapján fennáll a veszélye, hogy az ügyfél az elektronikus panasz válaszlevelet nem kapja meg.

#### IV. A panaszok nyilvántartása

A társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, mely tartalmazza

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- b) a panasz benyújtásának időpontját és módját, valamint a visszajelzés határidejét és módját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A társaság a panaszt és az arra adott választ **öt évig** őrzi meg.

#### V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása esetén, vagy ha a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, illetve amennyiben az ügyfél nem ért egyet a társaság válaszával, úgy az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat.

## 1. Magyar Nemzeti Bank - MNB

Amennyiben a fogyasztónak minősülő ügyfél (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) a társaság szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a jelen szabályzatban meghatározott módon, már korábban bejelentette a társaság részére, azonban a panaszára a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidőn belül nem kapott választ, a panasz kivizsgálása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha a társaság 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 Ügyfélszolgálat

Személyesen: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefon: +36-80-203-776

Fax: +36-1-489-9102

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

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

<http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugi-panasz/formanyomtatvanyok/elektronikus-ugyintezes>

## 2. A 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: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Személyesen: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: +36 1 4899700, +36-80-203-776

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 a kétfélmillió 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.

### 3. Bíróság

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az ügyfél – 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 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

A társaság a fogyasztónak minősülő ügyfél kérésére a panasz elutasítása és/vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályban meghatározott válaszadási határidő eredménytelen eltelte 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 CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton (+36-1-4-242-242, továbbá az 1. pontban írt időszakokban a 06-70-718-6877 telefonszámon), a [cib@cib.hu](mailto:cib@cib.hu), [lizinghitelcentrum@cib.hu](mailto:lizinghitelcentrum@cib.hu) központi e-mail címre írt elektronikus levél útján, illetve a 1537 BUDAPEST, Pf. 394 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.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok> oldalon, valamint a társaság honlapján <https://www.cib.hu/lizing/panaszkezeles.html> oldalon a Kapcsolódó anyagok alatt.

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

*Online vitarendezési fórum:* 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 online vitarendezési platform 2016. február 15-től elérhető a fogyasztók számára az alábbi linken <http://ec.europa.eu/odr>.