Hatályos: 2026. november 9-től

A CIB BANK ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A CIB Bank Zrt. a bank magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panasz esetén az alábbi szabályok szerint jár el.

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

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasztétel

A bank ügyfele, illetve nem ügyfele a bank valamennyi bankfiókjában, azok nyitvatartási idejében, **személyesen szóban** jelezheti a bank munkatársai részére a banki szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszát. A bankfiókok pontos címeit és nyitvatartási idejüket a bank honlapján https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/branch.html aloldal tartalmazza.

Panasz az éjjel-nappal működő **CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton** is bejelenthető, amelynek telefonszáma +36-1-4-242-242, külföldről hívható telefonszáma: +36 1 399 8877.

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

Írásban benyújtott panasz a **CIB Csoport bármely ügyfélkapcsolati pontján**, azok nyitvatartási idejében személyesen átadható. A panaszt az ügyfél maga, meghatalmazottja vagy olyan személy is átadhatja, akit az ügyfél az írásos panasz átadásával megbízott. A bankfiókok pontos címeit és nyitvatartási idejüket a bank www.cib.hu honlapján a Kapcsolat, segítség / Bankfiók és ATM kereső oldal tartalmazza

A **postai úton** eljuttatni kívánt panasz a CIB Bank Zrt., Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás, 1537 Budapest, Pf. 394. címre küldendő. Eltérő címzés esetén a bank bármely egysége az Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás területhez továbbítja a panaszt.

A **telefaxon** keresztül küldendő panaszt a bank a +36-1-489-6957-es faxszámon fogadja.

Az **elektronikus levélben** megfogalmazott panaszt a bank a cib@cib.hu e-mail címen fogadja.

Lehetőség van a **bank honlapján keresztül** történő panasztételre is: a bank által a panaszok bejelentésére rendszeresített felület a www.cib.hu honlapon a Fogyasztóvédelmi információk / Panaszkezelés / Hogyan nyújthatja be panaszát? Oldalon, illetve az alábbi linken érhető el és tölthető ki: https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/complaints.html. Ezen az oldalon a Panaszkezelési tudnivalókat tartalmazó részletes tájékoztatás és kapcsolódó dokumentumok is megtalálhatók.

Befektetési számlával rendelkező ügyfelünk az **eBroker** Üzenet menüpontján keresztül beazonosított formában is bejelentheti panaszát.

CIB Business Online csatornával rendelkező ügyfelünk a **CIB Business Online** csatornán keresztül is bejelentheti panaszát a „Levél küldés” űrlapon.

Írásbeli panasz benyújtható a **Magyar Nemzeti Bank** által készített és a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett **formanyomtatványon is**, mely formanyomtatvány a Bank www.cib.hu honlapján a Fogyasztóvédelmi információk / Panaszkezelés útvonalon a Kapcsolódó anyagok alatt is elérhető (Fogyasztói kérelem (bankhoz)).

A **bank panaszok bejelentésére szolgáló panaszbejelentő jegyzőkönyv nyomtatványának**, valamint a Panaszkezelési szabályzatának nyomtatott formában történő átadása a bank ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kérhető.

Írásbeli panasz a Magyar Nemzeti Bank által készített formanyomtatványtól és a bank panaszok bejelentésére szolgáló panaszbejelentő jegyzőkönyv nyomtatványtól **eltérő formában** is benyújtható.

Amennyiben írásbeli panasz nem a Panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére kerül megküldésre, vagy a bank valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek kerül átadásra, a bank a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

Panasz írásbeli meghatalmazás eredeti példányának benyújtása mellett **meghatalmazott útján** is benyújtható. 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.

Meghatalmazás minta a www.cib.hu honlapon a Fogyasztóvédelmi információk / Panaszkezelés útvonalon a Kapcsolódó dokumentumok alatt elérhető.

A panaszbejelentésben az alábbi **adatok** tüntetendők fel:

- Név
- Ügyfélszám (amennyiben a panasztevő a bank ügyfele)
- Postai cím
- E-mail cím
- Mobiltelefonszám

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

- Probléma részletes bemutatása (a panasz milyen terméket, tranzakciót, illetve a bank 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 bankkal szemben támasztott kifogások leírása

- A kivizsgálást segítő dokumentumok becsatolása (például felszólító levél, a bank által küldött és a panasszal érintett tájékoztató/értesítő levél)
- Amennyiben a panasztevőnek kára keletkezett, annak összegszerű bemutatása, dokumentummal történő igazolása

A www.cib.hu honlapon elérhető panaszbejelentő felületen maximum 3.000 karakter rögzíthető, amennyiben ennél hosszabb szövegű panasz benyújtása, vagy a panaszhoz dokumentum(ok) csatolása szükséges, a panaszt a cib@cib.hu e-mail címre van lehetőség elektronikus levél útján megküldeni.

Amennyiben az ügyfél **kivizsgálás alatt lévő panaszával** kapcsolatban érdeklődne, azt bármely fenti említett csatornán megteheti a panasz-iktatószámra való hivatkozással, azonban a panasz kivizsgálási eredményéről és a bank álláspontjáról a bank bármely területe csak a panasz írásban történt megválaszolását követően nyújt tájékoztatást.

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.

A www.cib.hu honlapon, valamint elektronikus levél útján benyújtott panasz esetén a bank elektronikus levél útján visszaigazolást küld a panaszbejelentőnek azon e-mail címére, melyről a panaszbejelentés érkezett, illetve amelyet a panaszbejelentő felületen megadott. A visszaigazolásban a bank tájékoztatást nyújt a panasz nyilvántartásba vételéről, a panasz iktatószámáról és a panaszkezelés folyamatáról.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása **térítésmentes**, a bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. A szóban bejelentett panasz kivizsgálása

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

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a bank a panaszról **jegyzőkönyvet** vesz fel. Ha a panaszos a szóbeli panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, a bank 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) a panaszbejelentő neve,
b) lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, telefonszáma
c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
d) a bank neve és címe,
e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
f) ügyfélszám, a panasszal érintett szerződés száma,
g) a panasszal érintett termék, szolgáltatás megnevezése,
h) a 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 a panasztevő aláírása.

A bank a jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panasztevőnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, és a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal együtt küldi meg.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a bank a **III. pontban foglalt határidőn belül** küldi meg.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a bank a telefonos kommunikációt **hangfelvétellel rögzíti**, erre a panasztevő figyelmét felhívja. A hangfelvételt öt évig megőrzi.
A bank a panasztevő kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá telefonon történt panaszkezelés esetén térítésmentesen 25 napon belül a rendelkezésére bocsátja – kérésének megfelelően – a hangfelvételről szó szerint készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvételről készített másolatot. Szó szerint készített hitelesített jegyzőkönyvet a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §. (2) bekezdés alapján csak arról a hívásról köteles a bank kiadni, amelyben panaszkezelés történt.
A hangfelvétel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 rendelet alapján személyes adatnak minősül, és kizárólag a személyes adat tulajdonosának adható át azonosítást követően.

2. Az írásban bejelentett panasz kivizsgálása

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

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

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a banknak a panasztevőnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi vele a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a panasztevőtől:

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 bank a panasztevő adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

A bank a panasz kivizsgálása során feltárt információk alapján megállapítja a panasz megalapozottságát, és a kivizsgálás eredményéről a panasztevőt írásban tájékoztatja.

Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, intézkedik a bank hibája vagy mulasztása következtében felmerült, igazolt kár megtérítéséről.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a bank mellőzheti.

A szóban benyújtott, azonnal nem megoldható panaszt, valamint az írásban bejelentett panaszt kezelő szervezeti egység: Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás, elérhetősége: panaszkez@cib.hu)

III. A panasz megválaszolása

A bank a panasz kivizsgálását követően írásbeli 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 a korábban előterjesztett, a bank által elutasított panasszal azonos tartalommal ismételten panasz kerül benyújtásra, és a bank a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Határidő

A bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját - pénzforgalmi szolgáltatással és a Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatos panasz kivételével - a panasz közlését követő **30 naptári napon belül** küldi meg.

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a bank a panasz közlését követő **15 munkanapon belül** küldi meg. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a bank ideiglenes választ küld, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A Központi Hitelinformációs Rendszert (KHR) érintő panaszt a bank **5 munkanapon belül** vizsgálja ki és a vizsgálat lezárását követő **2 munkanapon belül** írásban nyújt tájékoztatást a vizsgálat eredményéről. A válaszlevél tértivevényes postai levélben kerül megküldésre.

Munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő.

Jogorvoslati tájékoztatás

A panasz elutasítása esetén a bank a válaszlevélben tájékoztatást nyújt a panasz kapcsán eljárni jogosult fogyasztóvédelmi hatóságról, illetve a jogorvoslati lehetőségekről.

Írásbeli válaszadás módja

A bank a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a **CIB Bank Mobilalkalmazásban** küldi meg, mely egyúttal **a CIB Bank Online csatornán** is elérhetővé válik, és arról az ügyfelet a CIB Bank Mobilalkalmazásba küldött push üzenetben értesíti, amennyiben:

- a panaszt a bank ügyfele tette és

- az ügyfél a panaszában nem jelezte, hogy a válaszlevelet postai levél útján kéri megküldeni, továbbá
- az ügyfél a panaszválaszlevél megküldésekor rendelkezik elektronikus csatorna szerződéssel, a felhasználói azonosítója aktív vagy újraregisztrált státuszú, rendelkezik CIB Bank Mobilalkalmazással teljes jogosultsággal és
- az ezen csatornán történő válaszlevél küldésnek nincs rendszertechnikai vagy jogosultsági akadálya.

Az ügyfél a panaszválaszlevelet abban az esetben éri el a CIB Bank Mobilalkalmazásban, amennyiben az alkalmazás telepítve van a készülékén és regisztrálva van. A válaszlevél a Dokumentumok/Szerződések menüpontban érhető el.

Amennyiben a fentiek alapján a panaszválaszlevél CIB Bank Mobilalkalmazásban történő megküldése nem lehetséges, a bank – a jogszabály által védett adatok védelme érdekében – a panaszválaszlevelet **jelszóvédett dokumentumban, elektronikus levél útján** küldi meg az ügyfél bankhoz bejelentett elektronikus levelezési címére, a válaszlevél megnyitásához szükséges jelszót pedig az ügyfél bankhoz bejelentett belföldi mobiltelefonszámára SMS üzenetben, ha a természetes személy ügyfél hozzájárult a CIB Bankkal nem postai úton történő kapcsolattartást lehetővé tevő adatok kezeléséhez. Jelszóvédelem nélkül válaszlevél nem küldhető elektronikus levél útján, az ügyfél kifejezett kérése esetén sem, amennyiben a 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. törvény szerinti banktitoknak vagy értékpapír titoknak minősülő információt tartalmaz.

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 bank.

A bank a válaszát elektronikus levél útján oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a bank 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 bank biztosítja továbbá a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét.

Amennyiben a válaszlevél a CIB Bank Mobilalkalmazásban nem küldhető meg és az ügyfélnek nincs a banknál bejelentett elektronikus levelezési címe és/vagy belföldi mobiltelefonszáma sem, vagy ha a természetes személy ügyfél nem járult hozzá a CIB Bankkal nem postai úton történő kapcsolattartást lehetővé tevő adatok kezeléséhez, továbbá ha az ügyfél a panaszában a postai levél útján történő válaszlevél küldést kérte, a válaszlevelet **postai úton, ajánlott levél** formájában küldi meg a bank az ügyfél bankhoz bejelentett értesítési címére, annak hiányában állandó lakcímére/székhelyére. A bank a válaszát postai úton oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a bank a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A válaszlevél, illetve elektronikus levél útján történő válaszlevél küldés esetén a jelszót tartalmazó SMS sikeres fogadása érdekében **kiemelten fontos az elérhetőségi adatokban** (elektronikus levelezési cím, mobiltelefonszám, postai értesítési cím) **bekövetkezett változás bankhoz történő bejelentése.**

A bank a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját az eBroker Üzenet menüpontján keresztül benyújtott panasz esetén az **eBroker** Üzenet menüpontján keresztül küldi meg, amennyiben az ügyfél ettől eltérően nem nyilatkozik.

CIB Business Online csatornán benyújtott panasz esetén a bank a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját jelszóvédett dokumentumban elektronikus levél útján küldi meg az ügyfél bankhoz bejelentett elektronikus levelezési címére, az elektronikus levél útján megküldött válaszlevél megnyitásához szükséges jelszót pedig az ügyfél bankhoz bejelentett belföldi mobiltelefonszámára SMS üzenetben küldi meg, vagy a válaszlevelet postai úton küldi meg az ügyfél bankhoz bejelentett értesítési címére, annak hiányában székhely címére.

Amennyiben a panasztevő nem ügyfele a banknak, a panaszválaszlevelet a panasztevő által megadott elektronikus levelezési címre vagy postai értesítési címre küldi meg a titokvédelmi szabályok figyelembevétele mellett.

IV. Financial advisor panaszokkal kapcsolatos teendői

Financial advisor: A bankkal kötött megállapodás alapján a bank megbízottja (Financial advisor) aki a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) szerinti kiemelt közvetítő, a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. Törvény (Bszt) szerinti függő ügynök, valamint a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) szerinti függő biztosításközvetítő (alügynök).

A Financial advisor önálló panaszkezelési tevékenységet nem végez, panaszt kivizsgálni, panaszra válaszolni vagy panaszról döntést hozni nem jogosult, a panasz kivizsgálása, a határidők kezelése és a válaszadás a bank jogszabály által előírt feladata.

Az ügyfélnek azonban minden esetben lehetősége van arra, hogy panaszával közvetlenül a bankhoz, bankfióki munkatárshoz forduljon.

1. A panasz átvétele személyes bejelentés esetén

Ha az ügyfél panaszt, illetve korábban benyújtott panaszához kiegészítést kíván a Financial advisoron keresztül a Bankhoz benyújtani, úgy a Financial advisor köteles a Bank által rendszeresített kézi kitöltésű panaszbejelentő jegyzőkönyvet felvenni.

A Financial advisor a kitöltött jegyzőkönyv eredeti példányát továbbítja a banknak, másolati példányát érkeztetés után az ügyfél részére átadja. A panaszt a bank – biztosítás esetén meghatározott esetben a biztosító - vizsgálja ki és válaszolja meg írásban.

2. A panasz átvétele személyesen, meghatalmazott vagy átadásra megbízott személy útján átadott irat esetén

Az ügyfél panaszt írásban formai megkötöttség nélkül benyújthat a Financial advisor részére. Panasz benyújtására alkalmazható a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány is, mely a CIB Bank honlapján is elérhető (www.cib.hu / Fogyasztóvédelmi információk / Panaszkezelés / Kapcsolódó anyagok / Fogyasztói kérelem (bankhoz).

Panaszt az ügyfél meghatalmazottja, vagy olyan személy is átadhat, akit az ügyfél kifejezetten az írásos panasz átadásával bízott meg, ez utóbbi esetben külön meghatalmazás nem szükséges, mivel a panasz tartalmát maga az ügyfél írta alá. Amennyiben a panaszt az ügyfél meghatalmazottja adja át, a panaszirat mellé a meghatalmazást is csatolni kell. Meghatalmazás minta elérhető a www.cib.hu honlapon a Fogyasztóvédelmi információk / Panaszkezelés oldalon a Kapcsolódó anyagok részen (Meghatalmazás).

Minden átvett panaszirat esetében annak érkeztetett másolati példányát a Financial advisor az ügyfél részére átadja, az eredeti példányt továbbítja a banknak. A panaszt a bank vizsgálja ki és válaszolja meg írásban.

3. A panasz átvétele e-mailben érkező bejelentés esetén

Panasz benyújtható e-mailen keresztül a Financial advisor Bank által biztosított hivatalos e-mail címére. A panaszt a Financial advisor változatlan formában továbbítja a banknak.

A továbbítást követően a Financial advisor az ügyfél részére válaszlevelet küld, melyben tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panasz a CIB Bank részére továbbításra került elbírálás és annak megválaszolása céljából.

4. Panaszfogadás telefonon

A Financial advisor telefonon bejelentett panaszt nem vehet át, de tájékoztatást ad a Bank hivatalos telefonos panaszbejelentési csatornájáról (CIB24 telefonos ügyfélszolgálat, telefonszám: +3614242242), valamint a Panaszkezelési szabályzatban szereplő további panasztételi lehetőségekről.

5. Panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása, a határidők kezelése és a válaszadás a bank jogszabály által előírt feladata.

V. A panasz nyilvántartása

A bank a panaszról, valamint az annak 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 bank a panaszt és az arra adott választ **öt évig** őrzi meg.

VI. 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 bank válaszával, úgy az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat.

1. Magyar Nemzeti Bank

Amennyiben a fogyasztónak minősülő ügyfél (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) a bank szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a jelen szabályzatban meghatározott módon, már korábban bejelentette a bank 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 a bank 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 Ügyfélszolgálata
Személyesen: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.
Telefon: +36 (80) 203-776
Fax: +36 (1) 489-9102
Email cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Elektronikus ügyfélkapun keresztül:
http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok/elektronikus-ugyintezes

2. 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 körút 55.
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@mnb.hu
Elektronikus ügyfélkapun keresztül:
http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok

Bankunk 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 kétmillió 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, továbbá amennyiben a panasztevő nem ügyfele a banknak, a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen esetén bírósághoz fordulhat.

A bank 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), a cib@cib.hu központi email 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 Bank www.cib.hu honlapján a Fogyasztóvédelmi információk / Panaszkezelés útvonalon a Kapcsolódó 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 kommunikációt biztosító platform 2025. július 20-tól megszűnt. A továbbiakban a békéltető testületekhez, valamint az Európai Fogyasztói Központhoz fordulhatnak a fogyasztók határon átnyúló fogyasztói panaszuk rendezése érdekében (további részletek: Online Vitarendezési Platform, Site relocation - Consumer Redress in the EU - European Commission).