



A CIB BANK ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2020. március 9-től

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

Az olyan beadványok, amelyben a bank ügyfelei kizárólag általános tájékoztatást, kimutatást, véleményt vagy állásfoglalást igényelnek vagy méltányossági kérelemmel fordulnak a bankhoz, nem minősülnek panaszoknak.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasztétel

A bank ügyfelei a bank valamennyi bankfiókjában, azok nyitvatartási idejében, személyesen szóban jelezhetik a bank munkatársai részére a banki szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszukat. A bankfiókok pontos címeit és nyitvatartási idejüket a bank honlapján <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/branch.html> aloldal tartalmazza.

A bank ügyfelei továbbá a CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton keresztül is bejelenthetik panaszukat. Az ügyfélszolgálat éjjel-nappal működik, telefonszáma: +36-1-4-242-242

2. Panaszbejelentés írásban

A bank ügyfelei a bank valamennyi bankfiókjában, azok nyitvatartási idejében, személyesen, vagy más által átadott irat útján benyújthatják a banki szolgáltatásokkal kapcsolatos írásbeli panaszukat. A bankfiókok pontos címeit és nyitvatartási idejüket a bank honlapján <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/branch.html> aloldal tartalmazza.

Az ügyfelek által a bankhoz postai úton eljuttatni kívánt panaszok a CIB Bank Zrt., Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás, 1537 Budapest, Pf. 394. címre küldendőek. Eltérő címzés esetén a Bank bármely egysége az Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás területhez továbbítja a panaszt.

A faxon keresztül küldendő panaszokat a bank a +36 1 489 6957-es faxszámon fogadja.

Az ügyfeleknek lehetőségük van a bank honlapján keresztül történő panasztételre is: a bank által a panaszok bejelentésére rendszeresített nyomtatvány az alábbi linken érhető el és tölthető ki: <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/complaints.html>

A bank ügyfelei a CIB Bank Internetbankjának ún. „Válaszolunk” menüjén keresztül is bejelenthetik panaszukat.

Befektetési számlával rendelkező ügyfeleink eBroker Üzenet menüpontján keresztül beazonosított formában bejelenthetik panaszukat.

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

Az ügyfél írásbeli panaszát benyújthatja az Magyar Nemzeti Bank által készített és az Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványon, mely formanyomtatvány a Bank honlapján a <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/complaints/panaszkezeles.html> oldalon a Kapcsolódó anyagok alatt érhető el.

Az ügyfél az MNB által készített formanyomtatványtól eltérő formában is benyújthatja a panaszt.

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>.

A panasz kivizsgálása és a válaszevél elküldésének lehetősége érdekében a panaszlevélben a panasztevő alábbi adatai tüntetendőek fel: név, lakcím, és ha az ügyfél rendelkezik a banknál bankszámlával, akkor a bankszámla száma.

Az ügyfél írásbeli meghatalmazás eredeti példányának benyújtása mellett meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Amennyiben az ügyfél visszatérő panaszt tenne, úgy a fentiekben ismertetett csatornák (CIB24 telefonos ügyfélszolgálat, bankfiókok, Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás), bármelyikén is jelentkezhets, függetlenül attól, hogy korábbi panaszát mely csatorna igénybevételel nyújtotta be.

II. A panaszok kivizsgálása

1. A panaszok kivizsgálásának díjmentessége

A bank a panasz kivizsgálásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számít fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételel történik.

2. Az ügyfelek által szóban bejelentett panaszok kivizsgálása

A bank a szóbeli panaszt - a következő bekezdésben meghatározott eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak 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, továbbá az jegyzőkönyvet - a válaszevélel egyidejűleg – megküldi az ügyfélnek egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

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 köteles eljárni, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak 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, továbbá a jegyzőkönyvet - a válaszevélel egyidejűleg – megküldi az ügyfélnek, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- az ügyfél nevét, cégnevét,
- az ügyfél lakcímét, székhelyét, levelezési címét, telefonszámát
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- ügyfélazonosító számot, szerződésszámot
- a panasszal érintett termék, szolgáltatás megnevezését,
- a panasz részletes leírását, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panaszhoz mellékként csatolt dokumentumokat,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét,
- a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírását, valamint
- a bank nevét és címét

Telefonon történő panaszkezelés esetén a bank az ügyfél és a bank munkatársa közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A bank az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, illetve a hangfelvételtől készített másolatot tartós hanghordozón.

3. Az ügyfelek által írásban bejelentett panaszok kivizsgálása

A bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszok esetén 15 munkanapon belül írásban megküldi az ügyfélnek.

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a bank ideiglenes választ küld a panaszosnak, 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.

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

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

A bank a panaszkezelése során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélazonosító,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megnevezése,
- panasz leírása, oka,
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely nem áll a Bank rendelkezésére
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A bank a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény, valamint az Európai Parlament és a Tanács 2016/679/EU rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK

rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Amennyiben az ügyfél kivizsgálás alatt lévő panaszával kapcsolatban érdeklődne, azt bármely fenti említett csatornán (CIB24 telefonos ügyfélszolgálat, bankfiók, Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás), megteheti panasz-iktatószámra való hivatkozással.

III. A panaszok megválaszolása

A Bank a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját jelszóval védett elektronikus levél útján küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, rendelkezik a banknál bejelentett belföldi mobiltelefonszámmal, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

A Bank a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját a bankfiókokban személyesen szóban, továbbá a CIB24 Telefonos ügyfélszolgálaton szóban tett panasz esetében jelszóval védett elektronikus levél útján küldi meg, amennyiben az ügyfél kifejezetten ezt a válaszadási módot választja és erről sikeres azonosítást és elektronikus levelezési cím és mobiltelefonszám egyeztetést követően a panaszról felvett jegyzőkönyvön írásban vagy rögzített hangfelvételen nyilatkozik.

A fentiekbe nem tartozó egyéb esetekben a bank a választ postai úton, igazolt módon küldi meg.

A Banknak jogában áll az ügyfél elektronikus válaszevélre vonatkozó nyilatkozata esetén is, attól eltérően postai úton megküldeni a válaszevelet.

IV. A panaszügyek nyilvántartása

A bank az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját, valamint a visszajelzés határidejét és módját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját
- a panaszra adott válaszevél postára adásának dátumát.

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

1.1. 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 Központjához fordulhat.

Az MNB elérhetőségei:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Személyesen: Ügyfélszolgálat 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

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

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

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

1.2. 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:

Személyesen: Ügyfélszolgálat 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

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

Telefon: +36-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

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

1.3. 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 jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen esetén bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén ügyfeleink a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelhetik az alábbi elérhetőségeken:

- telefonon a CIB24 Telefonos Ügyfélszolgálaton (+36-1-4-242-242)
- cib@cib.hu központi email címünkre írt elektronikus levél útján
- 1537 Budapest, Pf. 394 postacímünkre küldött levél útján

A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elérhetőek az MNB honlapján a <http://www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok>

nyomtatványok/kerelem-nyomtatványok, illetve a
http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok oldalon, valamint
a Bank honlapján a https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/complaints.html alatt.