

## A CIB BANK ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

**Hatályos: 2017. március 23-tól**

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

### 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 ([www.cib.hu](http://www.cib.hu)) található Magánszemélyek / Elérhetőségek 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 ([www.cib.hu](http://www.cib.hu)) található Magánszemélyek / Elérhetőségek aloldal tartalmazza.

Az ügyfelek által a bankhoz postai úton eljuttatni kívánt panaszok a CIB Bank Zrt., Panaszkezelési és Minőségbiztosítási Osztály, 1537 Budapest, Pf. 394. címre küldendőek. Eltérő címzés esetén a Bank bármely egysége a Panaszkezelés és Minőségbiztosítás Osztályhoz 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: <http://www.cib.hu/elerhetosegek/panaszkezeles/bejelento>

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

Az elektronikus levélben megfogalmazott panaszokat a bank a [cib@cib.hu](mailto: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 <http://www.cib.hu/elerhetosegek/panaszkezeles/index> oldalon a Kapcsolódó dokumentumok 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 eljárás 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 válaszlevél 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, Panaszkezelés és Minőségbiztosítás Osztály), bármelyikén is jelentkezhet, 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 figyelembe vételével 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 az ügyfélnek - a válaszlevéllel egyidejűleg - megküldi, 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 az ügyfélnek - a válaszlevéllel egyidejűleg - megküldi, 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
- ügyfélezonosító számot,
- a panasszal érintett termék, szolgáltatás megnevezését,
- a panasz részletes leírását, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panaszhoz mellékelteként 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 15 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 harminc naptári napon belül írásban megküldi az ügyfélnek.

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 rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

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

### **III. 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 válaszlevél postára adásának dátumát.

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

#### **IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

1. A panasz elutasítása esetén, vagy ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi 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 30 naptári napos 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.

Levélben: Magyar Nemzeti Bank 1535 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefon: +36-80-203-776

Fax: +36 1 489 9102

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

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-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 címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: +36-80-203-776

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

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

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

##### **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 1952. évi III. 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 esetén bírósághoz fordulhat.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi 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](mailto: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.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>, illetve a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok> oldalon, valamint a Bank honlapján a <http://www.cib.hu/elerhetosegek/panaszkezeles/index> oldalon a Kapcsolódó dokumentumok alatt.