

MAGATARTÁSI KÓDEX ÉS ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁSI SZABÁLYZAT
ÍRÁSBELINEK MINŐSÜLŐ ELEKTRONIKUS CSATORNÁK VONATKOZÁSÁBAN

I. MAGATARTÁSI KÓDEX

1. Alapelvek:

Jogszabálynak való megfelelés elve: a Bank a jognyilatkozatok, illetve a szerződések tekintetében írásbelinek minősülő elektronikus csatornák (a továbbiakban: Elektronikus csatorna) kialakítása és működtetése vonatkozásában a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések és a megfelelő gyakorlatot elősegítő, egyéb elvárásoknak megfelelően jár el. A Bank eljárása és jogszabály-értelmezése során mindenkor figyelmet fordít a jogalkotói szándéokra és a jogszabályok szellemiségére, illetve az egyéb jogi eszközökben írtak megvalósítására. A Bank eljárása során különösen nagy hangsúlyt fektet az esetlegesen felmerülő fogyasztóvédelmi előírások betartására.

Szabályelvűség elve: A Bank a 3.1 pontban írt együttes feltételek meghatározását és megvalósulását biztosító szabályokat és eljárásokat belső utasításokban rögzíti és követi.

Transzparencia elve: A Bank a szolgáltatás nyújtása során törekszik az egyértelmű, közérthető, pontos és átlátható szabályozásra, tájékoztatásra.

2. A Kódex hatálya: kiterjed valamennyi Elektronikus csatornára.

3. Általános magatartási elvek

3.1 A Bank az Elektronikus csatorna használata során minden esetben biztosítja, hogy az azon megtett nyilatkozat, megkötött szerződés (a továbbiakban együttesen: nyilatkozat) vonatkozásában, hogy

- az azokban foglalt tartalom változatlanul visszaidézhető legyen,
- a nyilatkozatot tevő személye azonosítható legyen
- a nyilatkozat megtétele időpontja azonosítható legyen.

3.2 A Bank az 3.1 pontban írt együttes feltételekről tájékoztatja az Üzletfeleit a szerződéses feltételeken, illetve ügyféltájékoztató dokumentumokon keresztül.

3.3 Személyes ügyintézés esetén a Bank szóbeli magyarázattal segíti Üzletfelei megértését.

3.4 A Bank biztosítja az Elektronikus csatornák közötti szabad választás lehetőségét, figyelemmel a termékjellemzőkre is.

3.5 A Bank felkészíti az ügyfélszolgálaton dolgozó munkavállalóit arra, hogy az Elektronikus csatornák vonatkozásában pontos és hasznos információval szolgáljanak.

3.6 A Bank az Üzletfele kérésére átadja az üzletszabályzati rendelkezéseket.

3.7 A Bank haladéktalanul tájékoztatja az Üzletfeleit az Elektronikus csatornát érintő havária helyzetekről a vonatkozó, „A CIB BANK ZRT. HAVÁRIA HELYZETRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS ÜZLETSZABÁLYZATA” elnevezésű üzletszabályzata szerint, valamint ebben az esetben a lehetőségekhez igazodóan alternatív megoldást kínál kérésre Üzletfelei részére.

3.8 A Bank biztosítja az Üzletfelei részére a tájékoztatás kérésének, illetve panasz megtételének lehetőségét.

II. ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁSI SZABÁLYZAT

Az elektronikus úton történő, írásba foglaltak tekintendő szerződéskötést, vagy jognyilatkozattételt megelőzően a Bank az Üzletfelet elektronikusan írásban tájékoztatja az alábbiakról:

1. a szerződéskötés technikai lépéseiről;
2. a megkötendő szerződés jogkövetkezményeiről, a vonatkozó magatartási kódex és a szerződés ügyfélpéldányának elérhetőségéről (az átadás vagy hozzáférés módjáról);
3. azokról az eszközökről, amelyek az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibák azonosítását és kijavítását a szerződési jognyilatkozat megtételét megelőzően biztosítják;
4. a szerződés nyelvéről, amely amagyar nyelv, ha a felek szerződése eltérően nem rendelkezik;
5. az adatkezelésről és a felmerülő jogorvoslati lehetőségekről,
6. Fogyasztónak minősülő ügyféllel elektronikus úton történő szerződéskötés során a Bank az Üzletfelet a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény tájékoztatásra vonatkozó előírásai szerint tájékoztatja.

Budapest, 2020.10.21.