

## A CIB BANK ZRT. PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### MELY ESETEKBEN LEHETSÉGES PANASZT TENNI?

Panaszt abban az esetben van lehetőség benyújtani, amennyiben a **CIB Csoport magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan kifogás** merül fel.

**Panasznak** tekinthető többek között:

- Ha Ügyfelünk úgy ítéli meg, hogy a CIB Csoport nem tett eleget szerződéses, illetve jogszabályi kötelezettségének.
- Ha termékeinkkel, szolgáltatásainkkal nem elégedett.
- Ha az ügyintézés során kellemetlen tapasztalatokat szerzett, ügyfélkiszolgálásunk színvonalát nem tartja megfelelőnek (például várakozási idő, ügyintézés hangneme).

**Nem tekinthető panasznak** az, ha Ügyfelünk általános tájékoztatást, kimutatást, véleményt, állásfoglalást kér, vagy méltányossági kérelemmel fordul a CIB Csoporthoz, és kifogást nem fogalmaz meg. Ezen megkeresésekkel, kérelmekkel az alábbi csatornákon keresztül fordulhat a CIB Csoporthoz:

- bankfiókjainkban, azok nyitvatartási idejében
- a [www.cib.hu](http://www.cib.hu) KAPCSOLAT, SEGÍTSÉG oldalon
- elektronikus levélben a [cib@cib.hu](mailto:cib@cib.hu) e-mail címen
- CIB24 telefonos ügyfélszolgálatunkon a (+36 1) 4 242 242 vagy (+36 70) 718 6877 telefonszámon. Külföldről hívható telefonszáma: +36 1 399 8877.

A **lekönyvelt bankkártya tranzakciókat érintő reklamációval** kapcsolatos tudnivalók a [www.cib.hu](http://www.cib.hu) / KAPCSOLAT, SEGÍTSÉG / Bankkártya információk / Lekönyvelt bankkártya tranzakció reklamáció oldalon érhetők el.

**A gyorsabb ügyintézés érdekében fontos, hogy Ügyfelünk a megkeresését minden esetben a megfelelő csatornán juttassa el hozzánk.**

### HOGYAN NYÚJTHATÓ BE PANASZ?

**Panaszt szóban és írásban is lehet tenni.**

#### Bankfiókokban

Panaszt **személyesen szóban bármely bankfiókunkban**, azok nyitvatartási idejében be lehet nyújtani. A panaszt lehetőség szerint azonnal kivizsgáljuk, és szükség szerint azonnali intézkedéssel orvosoljuk. Amennyiben Ügyfelünk a szóbeli panaszra adott válaszunkkal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszbejelentésről jegyzőkönyvet készítünk, amely személyes bejelentés esetén Ügyfelünknek a bankfiókban átadásra kerül. A panaszt ebben az esetben írásban válaszoljuk meg.

Panasz a bankfiókokban, azok nyitvatartási idejében írásban is benyújtható, a bankfiókokban elérhető **panaszbejelentő jegyzőkönyvön** vagy **bármilyen formájú irat** segítségével. Az átadott panasziratot munkatársaink érkeztetik, annak egy példánya az Ügyfél részére átadásra kerül. A panaszt ebben az esetben írásban válaszoljuk meg.

A bankfiókok pontos címei és nyitvatartási idejük a [www.cib.hu](http://www.cib.hu) / Kapcsolat, segítség oldalon érhető el.

## Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül

A **CIB24 telefonos ügyfélszolgálat** munkatársai a (+36 1) 4 242 242 telefonszámon éjjel-nappal fogadják a hívásokat, amennyiben Ügyfelünk telefonon szeretne panaszt tenni. Külföldről hívható telefonszáma: +36 1 399 8877. A panaszt lehetőség szerint azonnal kivizsgáljuk, és szükség szerint azonnali intézkedéssel orvosoljuk. Amennyiben Ügyfelünk a szóbeli panaszra adott válaszukkal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszbejelentésről jegyzőkönyvet készítünk. A panaszt írásban válaszoljuk meg, a válaszlevélhez csatoljuk a panaszbejelentő jegyzőkönyv egy másolati példányát.

A telefonos ügyfélszolgálatunkon bejelentett panaszt rögzítjük és a hangfelvételt 5 évig megőrizzük. Ügyfelünk kérelmére egy alkalommal az általa kiválasztott bankfiókban térítésmentesen biztosítjuk a panaszbejelentés hangfelvételének visszahallgatását, vagy a hangfelvételtől készített másolat tartós hanghordozón személyesen történő átadását.

## Honlapunk panaszbejelentő felületén keresztül

Honlapunk panaszbejelentő felületén is lehetőség van panaszt benyújtani. A panaszbejelentő felület a [www.cib.hu](http://www.cib.hu) / KAPCSOLAT, SEGÍTSÉG/ Panaszbejelentés oldalon érhető el.

Ahhoz, hogy a panaszt ki tudjuk vizsgálni és válaszukat el tudjuk Ügyfelünkhöz juttatni, a panaszbejelentő felületen pontosan meg kell adni a szükséges adatokat. Amennyiben dokumentum csatolása szükséges, vagy a panaszleírás meghaladja az 3.000 karaktert, a panaszbejelentő-felület helyett elektronikus levél útján javasoljuk a panasz benyújtását a következő bekezdésben írtak szerint.

## Elektronikus levél útján

Elektronikus levél útján a [cib@cib.hu](mailto:cib@cib.hu) e-mail címen fogadjuk a panaszt. A feldolgozás gyorsítása érdekében az e-mail tárgyában javasolt a „panasz” szó szerepeltetése.

## eBrokeren keresztül

Befektetési számlával rendelkező Ügyfelünk az eBroker üzenet menüpontján keresztül beazonosított formában is bejelentheti panaszát.

## Faxon keresztül

Panasz faxon keresztül is eljuttatható a (06 1) 489 6957 faxszámra.

## Postai úton

Panasz postai úton is megküldhető az alábbi címre: **CIB Bank Zrt. Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás 1537 Budapest, Pf. 394.** A pontos adatok és elérhetőség megadása fontos ahhoz, hogy a panaszra adott választ elküldhessük.

Írásbeli panasz a Magyar Nemzeti Bank által készített és a **Magyar Nemzeti Bank honlapján a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok> oldalon közzétett formanyomtatványon** is előterjeszhető, mely formanyomtatvány a [www.cib.hu](http://www.cib.hu) honlapunkon is elérhető.

**Ügyfelünk írásbeli meghatalmazás** 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/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.

(Meghatalmazásminta a [www.cib.hu](http://www.cib.hu) főoldal alján, a Fogyasztóvédelmi információk / Panaszkezelés oldalon a Kapcsolódó anyagok részben található.)

## MIT KELL TARTALMAZNIA EGY PANASZBEJELENTÉSNEK?

Annak érdekében, hogy a panaszt a lehető legrövidebb idő alatt és teljeskörűen kivizsgálhassuk és a válaszlevelet a megfelelő elérhetőségre megküldhessük, kiemelten fontos, hogy **a panasz kivizsgálásához és a válasz megküldéséhez szükséges minden lényeges információt Ügyfelünk megosszon velünk.**

- Minden esetben meg kell adni az **elérhetőségeket**: név, postacím, e-mail cím és telefonszám. Ezzel gyorsítható az Ügyfél azonosítása, illetve lehetőséget biztosíthat, hogy egy esetleges egyeztetés érdekében munkatársaink fel tudják az Ügyféllel venni a kapcsolatot.
- Amennyiben rendelkezésére áll, javasoljuk feltüntetni a kivizsgáláshoz szükséges **banki azonosítókat** (ügyfélszám, számlaszám, hitelazonosító szám). Ha a beadvány korábbi panaszra adott válaszukhoz kapcsolódik, célszerű feltüntetni az előzménypanasz iktatószámát.
- Kiemelten fontos a **panasz részletes ismertetése**, minden – a kivizsgáláshoz fontos – információ megosztása. Például, ha egy tranzakciót érint a panasz, a tranzakció pontos időpontja, összege, a tranzakció azonosítója. CIB Bank által üzemeltetett ATM használatával kapcsolatos panasz esetén a problémával érintett ATM megnevezése (város, bankfiók vagy utca, házszám) és a történetek pontos leírása. Bankfióki ügyintézésről érintő panasz esetén a bankfiók megnevezése, időpont és a történetek pontos leírása. Elektronikus csatornákat érintő panasz esetén az elektronikus csatorna megnevezése, a hiba felmerülésének időpontja, leírása, lehetőség esetén a hibát bemutató képernyő fotó csatolása.
- A **bankunk által küldött értesítéssel kapcsolatos panasz** esetén elősegíti a kivizsgálást, ha a panaszhoz csatolásra kerül a panaszban hivatkozott levél másolata, SMS vagy push üzenet időpontja, szövege.
- **Kártérítési igény** esetén a panaszhoz csatolandók a kár keletkezésének, összegének igazolásául szolgáló dokumentumok.
- Megbízott jogi képviselő által történő megkeresés esetén a **meghatalmazást** is mellékelni szükséges.

Amennyiben a panaszbejelentés nem tartalmaz elegendő információt az Ügyfél azonosításához vagy a panasz érdemi kivizsgálásához, felvesszük az Ügyféllel a kapcsolatot. Bankunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti Ügyfelétől:

- név;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcím, székhely, levelezési cím;
- telefonszám;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolata;

- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

**Fontos! Panaszbejelentés esetén sem szabad kiadni a bankügyekhez tartozó titkos kódokat, belépési jelszavakat!**

## MI TÖRTÉNIK A PANASZ BEJELENTÉST KÖVETŐEN?

Amennyiben a szóban személyesen vagy telefonon tett panasz azonnal nem kivizsgálható és nem orvosolható, a panasz az **Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás** területhez kerül központi kivizsgálásra.

A panaszt **egyedi azonosítószámmal** (iktatószám) látjuk el, melyről személyesen szóban bankfiókban benyújtott panasz esetén a panaszbejelentő jegyzőkönyv egy példányának átadásával, CIB24 telefonos ügyfélszolgálatunkon tett panasz esetén a rögzített hívás keretében tájékoztatjuk Ügyfelünket. Bankunk honlapján tett, illetve e-mail-ben, CIB Internet Bankon benyújtott panasz esetén visszaigazoló e-mailt küldünk a panaszbejelentésben megadott e-mail címre, melyben tájékoztatást nyújtunk a panasz nyilvántartásba vételéről és a panasz iktatószámáról.

Nyilvántartásunkat **panaszkezelési rendszer** támogatja, mely a panasz beérkezésekor rögzíti az Ügyfél adatait (név, lakcím, telefonszám, ügyfélazonosító), valamint a panasz adatait (beérkezési idő, rögzítés helye, panasz leírása, érintett szolgáltatás megnevezése, visszajelzési határidő és módja), és ellátja a bejelentést iktatószámmal. A panaszkezelési rendszer a panasz kivizsgálását és eredményét nyomon követhető módon rögzíti.

A panaszt megfelelő **kategóriába** soroljuk, majd az Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás teljeskörűen kivizsgálja a bejelentést. A **kivizsgálás** során igyekszünk mindent megtenni a panasz mögötti probléma mielőbbi megoldása érdekében. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükségünk, avagy a probléma megoldásában az Ügyfél együttműködése szükséges, CIB24 telefonos ügyfélszolgálatunk felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot.

A panaszban jelzett probléma feltárása során a panaszban rendelkezésünkre bocsátott információkra, rendszereinkben és nyilvántartásainkban szereplő adatokra, dokumentumokra támaszkodunk, megvizsgáljuk kapcsolódó folyamatainkat, a jogszabályi és üzletszabályzati rendelkezéseket és minden olyan egyéb körülményt, ténytet, melynek figyelembevétele szükséges a panasz teljes körű kivizsgálásához.

A kivizsgálás lezárultát követően annak eredménye alapján elkészítjük a **válaszlevelet**, melyet postai levél és/vagy e-mail útján megküldünk az Ügyfélnek.

A panasz kivizsgálásáért díjat nem számítunk fel.

## MENNYI IDŐ ELTELTÉVEL KÜLDJÜK MEG A VÁLASZLEVELET?

Indokolással ellátott álláspontunkat **a panasz bejelentését követő 30 naptári napon belül, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszok esetén 15 munkanapon belül írásban megküldjük Ügyfelünknek.**

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme bankunkon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, ideiglenes választ küldünk, 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 közzétételét követő 35. munkanap.

**A Központi Hitelinformációs Rendszerben (KHR) nyilvántartott adatokkal kapcsolatos kifogás** esetén a beérkezést követő 5 munkanapon belül megvizsgáljuk a kifogást, majd a vizsgálat eredményéről a lezárást követően 2 munkanapon belül küldjük meg válaszukat.

Munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvényben meghatározott munkanap értendő.

## MILYEN MÓDON KÜLDJÜK MEG A VÁLASZLEVELET?

A panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontunkat **jelszóval védett elektronikus levél** útján küldjük meg abban az esetben, ha:

- a panasz az Ügyfél általunk nyilvántartott elektronikus levelezési címéről érkezett,
- vagy ha a honlap panaszbejelentő felületén benyújtott panaszban az általunk nyilvántartott elektronikus levelezési cím került megjelölésre,
- és az Ügyfél rendelkezik a banknál bejelentett mobiltelefonszámmal,
- illetve eltérően nem rendelkezik.

Amennyiben a panasz bankfiókunkban kerül személyesen szóban vagy panaszbejelentő jegyzőkönyvön keresztül benyújtásra, vagy CIB24 telefonos ügyfélszolgálatunkon közlésre, az Ügyfélnek lehetősége van a válaszlevél **jelszóval védett elektronikus levél** útján történő megküldését kérni, amennyiben az azonosítása sikeres volt, és az Ügyfél rendelkezik élő e-mail címmel és mobiltelefonszámmal, melyek bankunk nyilvántartásában szerepelnek. Az e-mail cím- és telefonszám-egyeztetést munkatársaink a panasz felvételekor ellenőrzik. Eltérés esetén az Ügyfélnek lehetősége van az elérhetőségi adataiban bekövetkezett változást bejelentenie.

Amennyiben a panasz az **eBroker üzenet menüpontján** keresztül kerül benyújtásra, a panasz-válaszlevelet ugyanitt küldjük meg, amennyiben az Ügyfél eltérően nem nyilatkozik.

A fentiekbe nem tartozó esetekben, illetve, ha az Ügyfél kifejezetten ezt kéri, panaszára készített válaszlevelünket **postai levél** útján, ajánlott küldeményként küldjük meg a rendszereinkben nyilvántartott értesítési címre, ennek hiányában állandó lakcímre.

A panaszbenyújtás előtt érdemes ellenőrizni, hogy a bankunknál bejelentett elérhetőségi adatok (e-mail cím, telefonszám, értesítési cím, állandó lakcím) hatályosak-e. Változás esetén fontos, hogy a szükséges változásbejelentés megtörténjen annak érdekében, hogy válaszlevelünk eljusson az Ügyfélhez!

Bankunknak jogában áll az elektronikus válaszlevélre vonatkozó nyilatkozat 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 Bank nyilvántartásában szereplő elektronikus levelezési címmel, vagy ha az Ügyfél panaszbejelentésében megjelölt mobiltelefonszám eltér a Bank rendszerében nyilvántartott mobiltelefonszámtól, vagy amennyiben a Bank rendelkezésére álló adatok, információk alapján fennáll a veszélye, hogy az Ügyfél az elektronikus panasz válaszlevelet nem kapja meg.

## MILYEN JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK VANNAK?

Ha az Ügyfél nem elégedett a válaszukkal, további kérdéseit a fentebb ismertetett módok bármelyikén jelezheti függetlenül attól, hogy korábbi panaszát mely csatorna igénybevitelével nyújtotta be.

Amennyiben a fentiekben ismertetett lehetőségeket az Ügyfél nem tartja megfelelőnek és válaszukkal nem ért egyet, az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

## 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

Személyesen: Ügyfélszolgálat 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

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](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok/elektronikus-ugyintezes>

## 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: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

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@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.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 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.

## Bíróság

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén - 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 jogszabályban meghatározott válaszadási határidő be nem tartása esetén bírósághoz fordulhat.

A bank a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése 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](mailto: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 honlapján a <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/complaints/panaszkezeles.html> oldalon a Kapcsolódó anyagok alatt.

**Az alternatív vitarendezési fórumok, valamint az ott zajló eljárások részletes tudnivalói** az alábbi oldalakon tekinthetők meg:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/vitarendezesi-forumok>

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/hova-fordulhatok-kerelmemmel-vagy-keresetemmel>

A Magyar Nemzeti Bank által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – **Pénzügyi Navigátor füzet** elérhető bankfiókjainkban, valamint az alábbi oldalon:

<https://www.mnb.hu/letoltes/penzugyi-panasz.pdf>

### **Online megkötött szerződések esetén**

Elindult az Európai Online Vitarendezési Platform - Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot.

A rendelet szerint 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 ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani.

Az Online Vitarendezési Platform elérhetősége:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

### **HOGYAN TUD ÉRDEKLŐDNI PANASZAVÁL KAPCSOLATBAN?**

Amennyiben az Ügyfél a kivizsgálás alatt lévő panaszával kapcsolatban érdeklődne, azt bármely fent említett csatornán megteheti. Az ügyintézés megkönnyítése érdekében kérjük a panasz iktatószámára való hivatkozást.

### **POZITÍV ÉLMÉNYÉT SZERETNÉ MEGOSZTANI VELÜNK?**

Örömmel fogadunk minden olyan ötletet, javaslatot is, mely folyamataink, termékeink, ügyfélszolgálati színvonalunk javítását támogatja. Kérjük Ügyfeleinket, hogy a pozitív visszajelzéseiket is osszák meg velünk, mondják el, melyek azok a termékek, szolgáltatások, amelyekkel elégedettek. Ha Ügyfelünk különösen elégedett egy munkatársunkkal, megköszönjük, ha megírja nekünk, és biztosítjuk, hogy továbbítjuk az elismerést. Észrevételeket, javaslatokat örömmel fogadjuk a [cib@cib.hu](mailto:cib@cib.hu) e-mail címünkön, valamint bármely fent megadott csatornán.