

A CIB BANK ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2024. március 26-tól

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

Az olyan beadvány, amelyben a bank ügyfele 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 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.

A bank ügyfele továbbá a CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton keresztül **telefonon** is bejelentheti panaszát. Az ügyfélszolgálat éjjel-nappal működik, 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

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

Az ügyfél által a bankhoz **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.

Az ügyfélnek lehetősége 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>. Ezen az oldalon az ügyfél a Panaszkezelési tudnivalókat tartalmazó részletes tájékoztatást is megtalálja.

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

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 (Fogyasztói kérelem (bankhoz)).

A **bank panaszok bejelentésére szolgáló panaszbejelentő jegyzőkönyv nyomtatványa**, valamint a Panaszkezelési Szabályzat a bank ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben nyomtatott formában is elérhető.

Az ügyfél az MNB által készített formanyomtatványtól és a bank panaszok bejelentésére szolgáló panaszbejelentő jegyzőkönyv nyomtatványtól **eltérő formában** is benyújthatja a panaszát.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a bank valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a bank a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

Az ügyfél írásbeli meghatalmazás eredeti példányának 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.

Meghatalmazás minta az alábbi oldalon elérhető:

<https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/complaints/panaszkezeles.html>

A panasz bejelentésben az ügyfél alábbi **adatai** tüntetendők fel:

- Név
- Ügyfélszám
- 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 az ügyfélnek kára keletkezett, annak összegszerű bemutatása, dokumentummal történő igazolása

Amennyiben az ügyfél **kivizsgálás alatt lévő panaszával** kapcsolatban érdeklődne, azt bármely fenti említett csatornán megteheti panasz-iktatószámra való hivatkozással.

Amennyiben az ügyfél **visszatérő panaszt** kíván tenni, úgy a fentiekben ismertetett csatornák bármelyikén bejelentheti azt, függetlenül attól, hogy korábbi panaszát mely csatorna igénybevételeivel nyújtotta be.

Az ügyfél által a www.cib.hu honlapon, valamint elektronikus levél útján benyújtott panasz esetén a bank elektronikus levél útján visszaigazolást küld az ügyfélnek azon e-mail címére, melyről a panaszbejelentés érkezett, illetve amelyet a panaszbejelentő felületen megadott. A visszaigazolásban a bank tájékoztatja az ügyfelet a panasz nyilvántartásba vételéről és a panasz iktatószámáról.

II. A panaszok kivizsgálása

A panaszok kivizsgálása **térítésmentes**, a bank a panaszok kivizsgálásáért az ügyfelekkel szemben külön díjat nem számít fel.

A panaszok kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Az ügyfelek által szóban bejelentett panaszok kivizsgálása

A bank – a biztosítási termékre érkező panaszok kivételével – a szóbeli panaszt **azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja**.

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

A bank a jegyzőkönyv 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, és a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi.

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

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a bank az ügyfél és a bank munkatársa közötti telefonos kommunikációt **hangfelvétellel rögzíti**, erre az ügyfél figyelmét felhívja. A hangfelvételt öt évig megőrzi. A bank az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül az ügyfél rendelkezésére bocsátja – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvételtől készített másolatot.

Az ügyfelek által írásban bejelentett panaszok kivizsgálása

A bank **teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja** az ügyfélnek 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 kifogását (panasz).

A panaszban jelzett probléma feltárása során a bank a panasz bejelentésben 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 az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

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

- 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 panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

A bank a panasz kivizsgálása során feltárt információk alapján megállapítja a panasz jogosságát, és a kivizsgálás eredményéről az ügyfelet írásban tájékoztatja. Amennyiben az ügyfél panaszja megalapozottnak bizonyul, intézkedik a bank hibája vagy mulasztása következtében felmerült, igazolt kár megtérítéséről.

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

III. A panaszok megválaszolása

A bank a panasz kivizsgálását követően 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 az ügyfél a korábban előterjesztett, a bank által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, 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 kapcsolatos panasz kivételével - a panasz közlését követő **30 naptári napon belül** küldi meg az ügyfélnek.

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő **15 munkanapon belül** küldi meg a bank az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a bank ideiglenes választ küld az ügyfélnek, 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.

Jogorvoslati tájékoztatás

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

Írásbeli válaszadás módja

A bank a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját **jelszóval védett dokumentumban elektronikus levél útján** küldi meg, amennyiben

- a panasz az ügyfél által bejelentett és a bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, vagy az ügyfél a bank honlapjának panaszbejelentő felületén keresztül benyújtott panaszában a bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címét jelölte meg, mely feltételnek legkésőbb a panasz válaszlevelé küldésének időpontjában kell teljesülnie, továbbá
- rendelkezik a banknál bejelentett mobiltelefonszámmal, és a panaszában ettől eltérő mobiltelefonszámot nem jelölt meg, továbbá
- az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

A bank a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott **álláspontját jelszóval védett dokumentumban elektronikus levél útján** küldi meg továbbá, amennyiben:

- a panasz a bankfiókban személyesen szóban került bejelentésre, vagy a bank panaszbejelentő jegyzőkönyv nyomtatványán a bankfiókban személyesen vagy meghatalmazott által írásban került benyújtásra, vagy a CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton szóban került bejelentésre, és
- az ügyfél kifejezetten az elektronikus levél útján történő válaszadási módot választja és

- előző pont szerinti választásáról - sikeres ügyfél azonosítást és elektronikus levelezési cím és mobiltelefonszám egyeztetést (szükség esetén módosítást) követően - a bank panaszbejelentő jegyzőkönyvön nyomtatványán írásban vagy rögzített hangfelvételen nyilatkozik.

A dokumentumhoz tartozó **jelszó** az ügyfél banknál bejelentett mobiltelefonszámára kerül SMS-ben megküldésre.

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

A fentiekbe nem tartozó egyéb esetekben a bank a választ **postai úton**, az ügyfél banknál bejelentett értesítési címére, igazolt módon küldi meg. A bank a választát 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 banknak jogában áll az ügyfél elektronikus levél útján történő válaszküldésre vonatkozó nyilatkozata 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.

IV. A panaszok nyilvántartása

A bank a panaszokról, valamint az azok 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.

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. 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 Ügyfélszolgálat

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@mnbb.hu

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

<http://www.mnbb.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@mnbb.hu

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

<http://www.mnbb.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.

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 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 honlapján a <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/complaints/panaszkezeles.html> oldalon a Kapcsolódó anyagok 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 online vitarendezési platform 2016. február 15-től elérhető a fogyasztók számára az alábbi linken <http://ec.europa.eu/odr>.