

Ügyfélértékelő a CIB Tandem Megtakarításokról



Ez a dokumentum az üzletfél felelős döntésének a meghozatalát szolgálja, nem marketinganyag.

Információk a Bankról:

CIB Bank Zrt.
H-1024 Budapest, Petrezselyem utca 2-8.
H-1995 Budapest
Telefon: (06 1) 423 1000
Fax: (06 1) 489 6500

CIB Tandem Megtakarítás jellemzői és kockázatai

CIB Tandem Megtakarítás jellemzői:

Lekötött betéti rész: 1/3

Befektetési eszköz rész: 2/3

Betéti rész:

	CIB Tandem Megtakarítás
Leköthető minimum összeg (a betéti rész esetében)	100.000 Forint
Leköthető maximum összeg (a betéti rész esetében)	5.000.000 Forint
Lekötési idő (betéti rész esetében)	3 hónap
Éves kamat (betéti rész esetében) Az első kamatperiódusban:	5,00% (EBKM: 5,09%) Az ajánlat másik elemét képező befektetési alapok hozama az alapokban lévő befektetési eszközök hozamától függően változó lehet. Az alapok múltbeli hozama nem jelent garanciát a jövőbeni hozamra.
Éves kamat (betéti rész esetében), megújuló lekötés esetén az első kamatperiódust követő kamatperiódusokban	A mindenkor hatályos azonos futamidejű nem akciós CIB Classic betét kamata, mely 0,01% (EBKM: 0,01%)
CIB Tandem Megtakarítás igénybevételének feltétele	CIB Tandem Megtakarítások konstrukciót kizárólag Magánszemély ügyfelek vehetik igénybe, akik rendelkeznek lakossági bankszámlával.* Legalább a betétben elhelyezett összeg kétszereséért vásárolni, vagy jegyezni a meghatározott befektetési termékek** valamelyikéből Az Eurizon Start Tőkevédett Részalap, az Eurizon Start 2 Rövid Kötvény Részalap, az Eurizon Euró Start Tőkevédett Részalap és az Eurizon Dollár Start Tőkevédett Részalap megvásárlása a Tandem konstrukciók igénybevételére nem jogosít! A konstrukció igénybevételéhez – mind a betét lekötéséhez, mind a befektetési termékek vásárlásához/jegyzéséhez -

Utolsó módosítás dátuma: 2024.10.04.

	<p>(i) A betétlekötés, valamint annak feltételeként megvásárolt, illetve jegyzett értékpapírok ellenértéke nem származhat a betétlekötés időpontja előtt 30 napon belül visszaváltott, vagy értékesített, a termék keretein belül megvásárolható, jegyezhető értékpapírokból</p> <p>Kivétel: az Eurizon Start Tőkevédett Részalap, az Eurizon Start 2 Rövid Kötvény Részalap, az Eurizon Euró Start Tőkevédett Részalap és az Eurizon Dollár Start Tőkevédett Részalapról történő visszaváltásokból származó összegekből igénybe vehetők a Tandem konstrukciók</p> <p>A betéti rész futamideje alatt (3 hónap) szükséges a vásárolt/jegyzett befektetési termék megléte.</p> <p>*Lakossági folyószámlák alatt az alábbiak értendők: CIB ECO bankszámla, CIB ECO Plusz bankszámla, CIB Kártyázó Számlacsomag, CIB Classic Magánszámla, CIB Online Számlacsomag, CB Nyugdíjas Bankszámla Plusz, CIB Prémium Extra Számla, CIB Prémium Magánszámla, CIB Private Banking Magánszámla, CIB Általános Számla, CIB XL Átutalási Magánszámla, CIB Continental Bankszámla</p>
--	--

CIB Tandem Megtakarítás Magnifica Kedvezménnyel jellemzői:

Lekötött betéti rész: 1/3

Befektetési eszköz rész: 2/3

Betéti rész:

	CIB Tandem Megtakarítás Magnifica Kedvezménnyel
Leköthető minimum összeg (a betéti rész esetében)	100.000 Forint
Leköthető maximum összeg (a betéti rész esetében)	5.000.000 Forint
Lekötési idő (betéti rész esetében)	3 hónap
Éves kamat (betéti rész esetében) Az első kamatperiódusban:	6,00% (EBKM: 6,14%) Az ajánlat másik elemét képező befektetési alapok hozama az alapokban lévő befektetési eszközök hozamától függően változó lehet. Az alapok múltbeli hozama nem jelent garanciát a jövőbeni hozamra.
Éves kamat (betéti rész esetében), megújuló lekötés esetén az első kamatperiódust követő kamatperiódusokban	A mindenkor hatályos azonos futamidejű nem akciós CIB Classic betét kamata, mely 0,01% (EBKM: 0,01%)
A CIB Tandem Megtakarítás Magnifica Kedvezménnyel feltétele	<p>CIB Tandem Megtakarítások Magnifica kedvezménnyel konstrukciót kizárólag Magnifica és szerződött Private Banking ügyfelek vehetik igénybe! *</p> <p>Legalább a betétben elhelyezett összeg kétszereséért vásárolni, vagy jegyezni a meghatározott befektetési termékek** valamelyikéből.</p> <p>Az Eurizon Start Tőkevédett Részalap, az Eurizon Start 2 Rövid Kötvény Részalap, az Eurizon Euró Start Tőkevédett Részalap és az Eurizon Dollár Start Tőkevédett Részalap megvásárlása a Tandem konstrukciók igénybevételére nem jogosít!</p> <p>A betéti rész futamideje alatt (3 hónap) szükséges a vásárolt/jegyzett befektetési termék megléte.</p>

Utolsó módosítás dátuma: 2024.10.04.



	<p>A betétlekötés, valamint annak feltételeként megvásárolt, illetve jegyzett értékpapírok ellenértéke nem származhat a betétlekötés időpontja előtt 30 napon belül visszaváltott, vagy értékesített, a termék keretein belül megvásárolható, jegyezhető értékpapírokból.</p> <p>Kivétel: az Eurizon Start Tőkevédett Részalap, az Eurizon Start 2 Rövid Kötvény Részalap, az Eurizon Euró Start Tőkevédett Részalap és az Eurizon Dollár Start Tőkevédett Részalap. Ezen alapokból történő visszaváltásokból származó összegekből igénybe vehetők a Tandem konstrukciók!</p>
--	--



* Amennyiben euró devizanemű befektetéseink közül választ, az arányok megállapításánál a bank a CIB deviza közép árfolyamot veszi alapul.

Eseti vagy megújuló betétként is lekötethető. Bankunk az OBA tagja, így betétei a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben foglaltak szerint biztosítottak. A betéti szerződés részletes leírását a fogyasztók és egyéni vállalkozók részére szóló Betétekre vonatkozó Különös Üzletszabályzat tartalmazza, melyet az alábbi hivatkozáson keresztül is elérhet a honlapunkon:

A betétlekötés, valamint annak feltételeként megvásárolt, illetve jegyzett értékpapírok ellenértéke nem származhat a betétlekötés időpontja előtt 30 napon belül visszaváltott, vagy értékesített, a termék keretein belül megvásárolható, jegyezhető értékpapírokból. **Kivétel:** az Eurizon Start Tőkevédett Részalap, az Eurizon Start 2 Rövid Kötvény Részalap, az Eurizon Euró Start Tőkevédett Részalap és az Eurizon Dollár Start Tőkevédett Részalapról történő visszaváltásokból származó összegekből igénybe vehetők a Tandem konstrukciók.

**Befektetési eszköz rész:

Az ajánlat másik elemét képező befektetési alapok hozama az alapokban lévő befektetési eszközök hozamától függően változó lehet. Az alapok múltbeli hozama nem jelent garanciát a jövőbeni hozamra.

A Lekötött betéti rész mellé az alábbi befektetési termékek közül választhatja ki az Ön számára megfelelőt. A befektetési rész futamideje, ajánlott tartási ideje lényegesen meghaladja a betéti rész futamidejét. A befektetési rész kockázata eltér a betéti rész kockázatától.

Eurizon Befektetési Alapok

Az Eurizon Asset Management Hungary Zrt. által kezelt befektetési alapok, melyeket a CIB Bank Zrt. forgalmaz.

A befektetési alap olyan termék, mely más pénzügyi eszközökbe fektet (például: bankbetét, kötvény részvény, opció), ezáltal hozamát, kockázatát a befektetési alap portfólióját alkotó pénzügyi eszközök kockázata, hozama határozza meg.

Az Eurizon Start Tőkevédett Részalap, az Eurizon Start 2 Rövid Kötvény Részalap, az Eurizon Euró Start Tőkevédett Részalap és az Eurizon Dollár Start Tőkevédett Részalap megvásárlása a Tandem konstrukciók igénybevételére nem jogosít!

Ígénybe vehető Eurizon Befektetési Alapok:

Eurizon Tőkevédett Származtatott és Árfolyamvédett Alapok, továbbá a határozatlan futamidejű alapok közül a következők: Eurizon Globális Vállalati Kötvény Alapok Részalapja, Eurizon Kincsem Kötvény Részalap, Eurizon Közép-európai Részvény Részalap, Eurizon Fejlett Részvénypiaci Alapok Részalapja, Eurizon Feltörekvő Részvénypiaci Alapok Részalapja, Eurizon Indexkövető Részvény Részalap, Eurizon Nyersanyag Alapok Részalapja, Eurizon Balance Vegyes Alapok Részalapja, Eurizon Euró Balance Vegyes Alapok Részalapja, Eurizon Globális Kötvény Alapok Részalapja, Eurizon Relax Vegyes Részalap, Eurizon Euró Relax Vegyes Részalap, Eurizon Reflex Vegyes Alapok Részalapja, Eurizon Euró Reflex Vegyes Alapok Részalapja, Eurizon ESG Talentum Total Return Alapok Részalapja, Eurizon Euró ESG Talentum Total Return Alapok Részalapja, Eurizon Arany Alapok Részalapja, Eurizon Bevásárlókosár Részalap, Eurizon Európai Részvény Alapok Részalapja.

Tőkevédelem: Tőkevédelem szempontjából három csoportra bonthatjuk az alapokat:

Az Eurizon Származtatott Tőkevédett Alapok esetén az alapok befektetési politikája biztosítja, a befektetési jegyek névértékének a lejáratkori visszafizetését. Ezeknek az alapoknak a futamideje alaponként különböző, 2-6 év.

Az Árfolyamvédett Eurizon Alapok esetében nincs tőkegarancia vagy tőkevédelem, de az alapok befektetési politikája biztosítja, hogy a befektetési jegyek névértékének előre meghatározott része (pl. 95%) az alap lejáratkor visszafizetésre kerüljön. Ezeknek az alapoknak a futamideje alaponként különböző, 2-6 év.

Eurizon Fund

Az Eurizon Fund részalapjait az Intesa Sanpaolo csoporthoz tartozó EURIZON CAPITAL S.A luxemburgi székhelyű befektetési alapkezelő kezeli. Forgalmazója a CIB Bank Zrt. Jelenleg 44 különböző Eurizon Fund részalap befektetési jegyei vásárolhatók meg. Az alapokba történő befektetéssel vállalt kockázat az alap portfóliójának összetételétől függ. Az alapok egyéni kockázatait, kockázati besorolását a befektetési alap „kiemelt információkat tartalmazó” dokumentuma tartalmazza. Az Eurizon Alapokhoz és befektetési számlához kapcsolódó részletes költségeket a hatályos „Díjjegyzék Befektetési szolgáltatási tevékenységekhez (Gazdálkodó szervezetek és

Utolsó módosítás dátuma: 2024.10.04.

magánszemélyek részére)” című kondíciós listában találja. A díjak a jövőben változhatnak. Az alapokkal kapcsolatos részletes információkat az alábbi hivatkozáson keresztül érheti el: www.eurizoncapital.com

Igénybe vehető Eurizon Fund alapok:

Equity Word Smart Volatility, Equity World Smart Volatility - R2, Equity Emerging Markets Smart Volatility, Equity Emerging Markets Smart Volatility - R2, Absolute Active - R, Absolute Prudent – R, Azioni Strategia Flessibile – R, Azioni Strategia Flessibile - R2, Bond Aggregate EUR – R, Bond Aggregate RMB – R, Bond Corporate EUR – R, Bond Corporate EUR Short Term – R, Bond Corporate Smart ESG – R, Bond Emerging Markets – R, Bond Emerging Markets - R2, Bond EUR Long Term LTE – R, Bond EUR Medium Term LTE – R, Bond Flexible – R, Bond High Yield – R, Bond High Yield - R2, Bond Inflation Linked – R, Bond International – R, Bond JPY LTE – R, Cash EUR – R, Equity China A – R, Equity China Smart Volatility – R, Equity China Smart Volatility - R2, Equity Emerging Markets New Frontiers – R, Equity Italy Smart Volatility – R, Equity Small Mid Cap Europe – R, Equity USA – R, Active Allocation – R, Flexible Multistrategy – R, Global Multi Credit – R, Conservative Allocation – R, SLJ Local Emerging Markets Debt – R, Sustainable Global Equity – R, Top European Research – R, Equity Japan – R, Eurizon Manager Selection Fund - MS 10 – R, Eurizon Manager Selection Fund - MS 20 – R, Eurizon Manager Selection Fund - MS 40 – R, Eurizon Manager Selection Fund - MS 70 - R

A betét lekötésére és a kapcsolódó értékpapír vásárlási, jegyzési megbízás megadására a CIB Bank Zrt. bankfiókjában és CIB24 telefonos ügyfélszolgálatán keresztül van lehetőség.

Amennyiben a befektetési termék rész euró devizanemben denominált, abban az esetben a befektetés forint értéke az adott napi CIB Bank által meghatározott deviza középárfolyamon kerül kiszámításra.

Amennyiben a befektetési terméket a betét futamideje alatt az ügyfél visszaváltja, értékesíti, azt más értékpapír számlavezetőhöz transzferálja, más személy értékpapír számlájára vezeti át, illetve a befektetési termék megvásárlására, jegyzésére vonatkozó megbízását az ügyfél a teljesítést megelőzően visszavonja, abban az esetben a CIB Banknak joga van a lekötött betét kamatát a mindenkor hatályos nem akciós CIB Classic betét kamatra módosítani a betét teljes futamidejére.

A betétlekötés feltételeként meghatározott értékpapír megvásárlására, jegyzésére vonatkozó tranzakcióra a megbízást a betételhelyezés napján kell megadni.

A betét eseti vagy megújuló betétként is lekötethető. Megújuló betétlekötés esetén a betét az első kamatperiódust követő kamatperiódusokban az azonos futamidejű nem akciós CIB Classic betétek kamataival kamatozik tovább.

A betétek lekötéséhez feltételként a betétlekötés napján megvásárlásra kerülő, illetve jegyzett értékpapírok mindenkori teljesítménye a megtakarítás egészének várható alakulását kedvező és kedvezőtlen irányban egyaránt befolyásolhatja, ezért kérjük, a befektetési eszközökkel kapcsolatos kockázati tényezőket olvassa el a befektetési eszközök tájékoztatójában, kezelési szabályzatában, ismertetőjében. A hozamokra vonatkozó megállapítások a normál piaci viszonyok melletti teljesítményt jelzik, de nem jelentenek garanciát a jövőbeni teljesítményre. Az alapok tájékoztatója, kezelési szabályzata tartalmazza mindazon információkat, amelyeket a CIB Bank Zrt. a pénzügyi eszközökről szóló tájékoztatás során köteles megadni.

Az alapok tájékoztatóját, kezelési szabályzatát, portfóliójelentéseit, éves, féléves jelentéseit, az alapokra vonatkozó kiemelt információkat tartalmazó dokumentumokat forgalmazási helyeinken és a www.cib.hu illetve www.eurizon.hu internetes oldalainkonn tesszük elérhetővé. A hozamokra vonatkozó megállapítások a normál piaci viszonyok melletti teljesítményt jelzik, de nem jelentenek garanciát a jövőbeni teljesítményre. Az alapok tájékoztatója, kezelési szabályzata és az alapokra vonatkozó kiemelt információkat tartalmazó dokumentum tartalmazza mindazon információkat, amelyeket a CIB BANK Zrt. a pénzügyi eszközökről szóló tájékoztatás során köteles megadni.

Az MNB honlapján is található információkat a kombinált megtakarításokkal kapcsolatban az alábbi linken: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/dontenem-kell/befektetes-megtakaritas/megtakaritastipusok/kombinalt-megtakaritas>

CIB Tandem Megtakarítás kockázatai:

Az alapok kockázata:

Az alapokba történő befektetéssel vállalt kockázat az alap portfóliójának összetételétől függ. Az alapok árfolyama jelentősen ingadozhat. A befektetési jegyek árfolyamát a piaci folyamatok kedvező, illetve kedvezőtlen irányba is befolyásolhatják, így a szokványostól eltérő piaci folyamatok függvényében a befektetési jegyek árfolyam-ingadozása akár jelentősebb is lehet, a befektetési jegyek visszaváltása árfolyamvesztéssel járhat. Az alapok egyéni kockázatait, kockázati besorolását az adott befektetési alap „kiemelt információkat tartalmazó” dokumentuma, tájékoztatója és kezelési szabályzata tartalmazza, amelyet a <http://www.eurizon.hu> weboldaltól érhet el.

Utolsó módosítás dátuma: 2024.10.04.

Eurizon Fund alapok kockázata:

Az alapokba történő befektetéssel vállalt kockázat az alap portfóliójának összetételétől függ. Az alapok árfolyama jelentősen ingadozhat. A befektetési jegyek árfolyamát a piaci folyamatok kedvező, illetve kedvezőtlen irányba is befolyásolhatják, így a szokványostól eltérő piaci folyamatok függvényében a befektetési jegyek árfolyam-ingadozása akár jelentősebb is lehet, a befektetési jegyek visszaváltása árfolyamvesztéssel járhat. Az alapok egyéni kockázatait, kockázati besorolását az adott befektetési alap „kiemelt információkat tartalmazó” dokumentuma, tájékoztatója és kezelési szabályzata tartalmazza, amelyet a <http://www.eurizoncapital.com> weboldalról érhető el.

Üzleti feltételek:
Eurizon Befektetési Alapokhoz kapcsolódó költségek:

Befektetési alap	Eladás	Visszaváltás
Eurizon Származtatott Forint Tőke és Árfolyamvédezt Alapok	max. 2%	max. 4%
Eurizon Származtatott Euró Tőke és Árfolyamvédezt Alapok	max 3%	max. 3%
Eurizon Származtatott Dollár Tőke és Árfolyamvédezt Alapok	max. 2%	max. 3%
Eurizon Indexkövető Részvény Részalap, Eurizon Nyersanyag Alapok Részalapja, Eurizon Feltörekvő Részvénypiaci Alapok Részalapja, Eurizon Fejlett Részvénypiaci Alapok Részalapja, Eurizon Közép-európai Részvény RészalapA	díjmentes	2500 Ft (tranzakciónként, árfolyamértéktől függetlenül)
Eurizon Globális Vállalati Kötvény Alapok Részalapja, Eurizon Relax Vegyes Részalap	díjmentes	1 000 Ft (tranzakciónként, árfolyamértéktől függetlenül)
Eurizon Euró Relax Vegyes Részalap, Eurizon Euró Start Tőkevédezt Részalap	díjmentes	0,50 EUR
Eurizon Kincsem Kötvény Részalap	díjmentes	500,- Ft, 15 napon belüli visszaváltás esetén további 1%
Eurizon Reflex Vegyes Alapok Részalapja, Eurizon Euró Reflex Vegyes Alapok Részalapja	2% Akció: 2025.12.31-ig 0%	díjmentes
Eurizon Balance Vegyes Alapok Részalapja	díjmentes	2500 Ft (tranzakciónként, árfolyamértéktől függetlenül)
Eurizon Euró Balance Vegyes Alapok Részalapja	díjmentes	0,50 EUR (tranzakciónként, árfolyamértéktől függetlenül)
Eurizon Arany Alapok Részalapja	2% Akció: 2025.12.31-ig 0%	díjmentes
Eurizon Európai Részvény Alapok Részalapja	2% Akció: 2025.12.31-ig 0%	díjmentes
Eurizon ESG Talentum Total Return Alapok Részalapja, Eurizon Euró ESG Talentum Total Return Alapok Részalapja	2% Akció: 2025.12.31-ig 0%	díjmentes

A befektetési alapok a jegyzési időszakban díjmentesen jegyezhetők. Az Eurizon Befektetési Alapokhoz és a befektetési számlához kapcsolódó részletes költségeket a hatályos „Díjjegyzék Befektetési szolgáltatási tevékenységekhez (Gazdálkodó szervezetek és magánszemélyek részére)” című kondíciós listában találja. A díjak a jövőben változhatnak.

Eurizon Fund alapokhoz kapcsolódó költségek:

Tranzakció megnevezése	Eladás	Visszaváltás	Átforgatás
Tranzakció költsége	1,2% - 2%, min. 6 EUR	díjmentes	díjmentes

Értékpapírokhoz kapcsolódó költségek:

Az értékpapírszámlán tartott értékpapírok után a CIB Bank Zrt. értékpapír állományi díjat számít fel. Ennek mértéke számlatípusonként változó:

Utolsó módosítás dátuma: 2024.10.04.

Befektetési számla	CIB Maraton Értékpapírszámla	Nyugdíj Előtakarékossági Számla
0,3%*/év, min. 1200Ft/ negyedév	0,10%/év	0,10%/év min. 2000 Ft/év

* Horvátországban, Romániában és Bulgáriában forgalmazott értékpapírok esetén 0,5 %/ év

Felmondás, egyoldalú szerződésmódosítás, panaszkezelés

Szerződés felmondása

A Betétnek az ügyfél által történő részbeni felmondása nem lehetséges, kivéve, ha ahhoz a Bank hozzájárul. A lekötött Betét összegét az ügyfél nem módosíthatja a Betét felmondása nélkül.

A Bank jogosult a Betétet azonnali hatállyal felmondani, ha azt az ügyfél valamely esedékes Tartozásának megfizetése miatt a Tartozás rendezése érdekében szükségesnek tartja.

Az Ügyfél az értékpapír megvásárlására (illetve eladására) adott még nem teljesült megbízását minden nap személyesen, írásban, faxon, telefonon, illetve elektronikus csatornán keresztül (részteljesítéskor kizárólag az eredeti megbízásból még nem teljesült részt) is visszavonhatja. A megbízás visszavonását nem lehet kezdeményezni a CIB24-en keresztül, az így megadott megbízások visszavonására a Bank hangrögzítő telefonvonalán, illetve bármelyik bankfiókjában van lehetőség. A jegyzési megbízás nem vonható vissza.

Szerződési feltételek egyoldalú módosítása

A Bank az Üzletféllel kötött pénzügyi szolgáltatásra irányuló Szerződésben a kamatot, díjat, költséget vagy egyéb szerződési feltételt – az Általános Lakossági Üzletszabályzatban meghatározott feltételek, illetve körülmények bekövetkezése esetén jogosult egyoldalúan, az Üzletfél számára akár kedvezőtlenül, akár kedvezően módosítani.

A Bank és az Üzletfél között létrejött pénzügyi szolgáltatásra irányuló Szerződések nem módosíthatók új díj vagy költség bevezetésével. Az egyes kamat-, díj- vagy költségelemek számítási módja egyoldalúan, az Üzletfél számára kedvezőtlenül nem módosítható.

A Bank a CIB Tandem feltételeit érintő, az Üzletfél számára kedvezőtlen egyoldalú módosítás esetén a módosításról, annak hatálybalépését legalább 15 nappal megelőzően, hirdetményben tájékoztatja az Üzletfeleit. A hirdetményt a bank az internetes honlapján közzéteszi és azt egyidejűleg valamennyi bankfiókjában kifüggeszti.

A Bank a befektetési szolgáltatásokra vonatkozó üzletszabályzatát, illetve Díjjegyzékét jogosult egyoldalúan az Ügyfél számára akár kedvezőtlenül, akár kedvezően módosítani. A módosított üzletszabályzatot, illetve Díjjegyzéket a Bank honlapján és fiókjaiban teszi közzé.

Panaszkezelés

Az ügyfél a Bank magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogást (továbbiakban: panasz) tehet:

szóban:

- személyesen (Bankfiókokban, a Bankfiók nyitvatartási ideje alatt); vagy
- telefonon (a (+36 1) 4 242 242 telefonszámon (CIB24-en), 0 órától 24 óráig); vagy

írásban

- személyesen vagy más által átadott értesítés útján Bankfiókokban, a Bankfiók nyitvatartási ideje alatt vagy postai úton (a CIB Bank Zrt. Ügyfélelégedettség és Minőségbiztosítás, (1537 Budapest, Pf. 394.) részére címezve, azzal, hogy eltérő címzés esetén a Bank bármely egysége köteles a Panaszkezelés és Minőségbiztosítási Osztályához továbbítani a panaszt);

Utolsó módosítás dátuma: 2024.10.04.

d) telefaxon (a (06 1) 489 6957 számra);

e) elektronikus levélben (a cib@cib.hu e-mail címre); vagy

a Bank honlapján keresztül a Bank által a panaszok bejelentésére rendszeresített formanyomtatvány kitöltésével. Az írásbeli panasz a Magyar Nemzeti Bank által készített és az Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványon is előterjeszhető, mely formanyomtatvány a Bank honlapján is elérhető. Az Üzletfél az Magyar Nemzeti Bank által készített formanyomtatványtól eltérő formában is benyújthatja a panaszt.

A Bank az elektronikus elérés esetén folyamatosan fogadja a panaszokat.

A személyesen vagy telefonon tett szóbeli panaszt a Bank azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint azonnali intézkedéssel orvosolja. Amennyiben az ügyfél az azonnali intézkedéssel nem ért egyet vagy azonnali intézkedés nem lehetséges, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Bank az ügyfél írásbeli panaszát vizsgálja, a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit, pontos, közérthető és egyértelmű indoklás mellett az írásbeli panasz kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül, **pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszok esetén 15 munkanapon belül** írásban megküldi az Üzletfél által megadott címre.

Utolsó módosítás dátuma: 2024.10.04.