

A CIB Biztosítási Alkusz Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2022. március 1-től

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. az ügyfeleinek a CIB Biztosítási Alkusz Kft. magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszai esetén az alábbi szabályok szerint jár el.

Az olyan beadványok, amelyben a CIB Biztosítási Alkusz Kft. ügyfelei kizárólag általános tájékoztatást, kimutatást, véleményt vagy állásfoglalást igényelnek vagy méltányossági kérelemmel fordulnak a CIB Biztosítási Alkusz Kft.-hez, nem minősülnek panasznak.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasztétel

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. ügyfelei a CIB Bank Zrt. valamennyi bankfiókjában, azok nyitvatartási idejében, személyesen szóban jelezhetik a CIB Biztosítási Alkusz Kft. által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszukat. A bankfiókok pontos címeit és nyitvatartási idejüket a CIB Bank honlapján a <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/branch.html> aloldal tartalmazza.

Ügyfeleink továbbá a CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton keresztül is bejelenthetik panaszukat hétfőtől péntekig reggel 8:00 és este 20:00 között, 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.

Ügyfeleinknek lehetőségük van elektronikusan a CIB Bank honlapján (www.cib.hu) és telefonon keresztül (CIB24: (+36 1) 4 242 242) a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására.

2. Panaszbejelentés írásban

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. ügyfelei a CIB Bank Zrt. valamennyi bankfiókjában, azok nyitvatartási idejében, személyesen benyújtott, vagy más által átadott irat útján benyújthatják a CIB Biztosítási Alkusz Kft által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos írásbeli panaszukat. A bankfiókok pontos címeit és nyitvatartási idejüket a CIB Bank honlapján a <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/branch.html> aloldal tartalmazza.

Az ügyfelek által a CIB Biztosítási Alkusz Kft.-hez postai úton eljuttatni kívánt panaszok a CIB Biztosítási Alkusz Kft., 1027 Budapest, Medve utca 4-14 címre, valamint a CIB Bank Zrt., Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás 1537 Budapest, Pf. 394. címre küldhetők. Eltérő címezés esetén a Bank bármely egysége köteles az Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosításhoz továbbítani a panaszt.

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. a faxon keresztül küldendő panaszokat a +36 1 489 6712-es faxszámon fogadja.

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. az elektronikus levélben megfogalmazott panaszokat a cibbiztositas@cib.hu vagy a cib@cib.hu e-mail címen fogadja.

Az ügyfeleknek lehetőségük van a CIB Bank honlapján keresztül történő panasztételre is az alábbi linken: <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/complaints.html>

Az ügyfél írásbeli panaszát benyújthatja az Magyar Nemzeti Bank által készített és a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványon, mely formanyomtatvány a CIB Bank alábbi oldalán is elérhető: <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/complaints/panaszkezeles.html>

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. panaszok bejelentésére szolgáló panaszbejelentő jegyzőkönyv nyomtatványa, valamint a Panaszkezelési Szabályzat a CIB Bank ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben nyomtatott formában is elérhető.

Az ügyfél az MNB által készített formanyomtatványtól és a CIB Biztosítási Alkusz Kft. panaszok bejelentésére szolgáló panaszbejelentő jegyzőkönyv nyomtatványától 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 CIB Bank valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a CIB Biztosítási Alkusz Kft, illetve a CIB 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 biztosítási titok 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 linken elérhető: www.cibalkusz.hu Panaszkezelés oldal.

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

- Név
- Ügyfélszám
- Szerződésszám, kötvényszám
- Postai cím
- E-mail cím
- Mobiltelefonszám

A panasz teljes körű kivizsgálását az alábbi **információk/dokumentumok** megadása segíti:

- Probléma részletes bemutatása (a panasz milyen terméket érint, az eset felmerülésének időpontja, helye, az érintett szerződés azonosító adatai, az eset körülményei)
- A CIB Biztosítási Alkusz Kft-vel szemben támasztott kifogások leírása
- A kivizsgálást segítő dokumentumok becsatolása
- 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 igénybevételével nyújtotta be.

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

II. A panaszok kivizsgálása

1. A panaszok kivizsgálásának díjmentessége

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. 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 CIB Biztosítási Alkusz Kft. a szóbeli panaszt - a következő bekezdésben meghatározott eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a CIB Biztosítási Alkusz Kft. 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.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a CIB Biztosítási Alkusz Kft. 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,
- ügyfélazonosító számot, szerződésszámot
- az ügyfél lakcímét, székhelyét, levelezési címét, telefonszámát
- panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját
- 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 mellékként csatolt dokumentumokat,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét,
- a panasz válaszadás módját
- a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírását, valamint
- a CIB Biztosítási Alkusz Kft. nevét és címét.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a CIB Biztosítási Alkusz Kft. az ügyfél és a CIB Biztosítási Alkusz Kft. munkatársa közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, erre az ügyfél figyelmét felhívja. A hangfelvételt 5 évig megőrzi. A CIB Biztosítási Alkusz Kft. az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ügyfél kérésére térítésmentesen 25 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 CIB Biztosítási Alkusz Kft. **teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja** az ügyfélnek a bank - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a CIB Biztosítási Alkusz Kft. 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 CIB Biztosítási Alkusz Kft. a panasz bejelentésben rendelkezésre bocsátott információkra, a CIB Biztosítási Alkusz Kft. rendszereiben és nyilvántartásaiban szereplő adatokra, dokumentumokra támaszkodik, megvizsgálja a kapcsolódó folyamatokat, a jogszabályi és üzletszabályzati rendelkezéseket és minden olyan egyéb körülményt, ténytet, melynek figyelembevétele szükséges a panasz teljes körű kivizsgálásához.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a CIB Biztosítási Alkusz Kft.-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. 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 CIB Biztosítási Alkusz Kft. rendelkezésére
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A CIB Biztosítási Alkusz Kft a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény, valamint az Európai Parlament és a Tanács 2016/679/EU rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. a panasz kivizsgálása során feltárt információk alapján megállapítja a panasz jogosságát, és a kivizsgálás eredményéről az ügyfelet írásban tájékoztatja. Amennyiben az ügyfél panasza megalapozottnak bizonyul, intézkedik a CIB Biztosítási Alkusz Kft. 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.

Amennyiben az ügyfél kivizsgálás alatt lévő panaszával kapcsolatban érdeklődne, azt bármely fenti említett csatornán (CIB Biztosítási Alkusz Kft, CIB24 telefonos ügyfélszolgálat, CIB Bank fiókok, Ügyfél-elégedettség és Minőségbiztosítás Osztály), megteheti, panasz-iktatószámra való hivatkozással.

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

III. A panaszok megválaszolása

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. 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 CIB Biztosítási Alkusz Kft. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a CIB Biztosítási Alkusz Kft. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Határidő

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a **panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül** írásban megküldi az ügyfélnek.

Jogorvoslati tájékoztatás

A panasz elutasítása esetén a CIB Biztosítási Alkusz Kft. válaszában tájékoztatja az ügyfelet a panasz kapcsán eljárni jogosult fogyasztóvédelmi hatóságról, illetve a jogorvoslati lehetőségekről.

Írásbeli válaszadás módja

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját **jelszóval védett dokumentumban elektronikus levél útján** küldi meg, amennyiben **csoportos biztosítást érint a panasz, és:**

- a panasz az ügyfél által bejelentett és a CIB Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, vagy az ügyfél a CIB Bank honlapjának panaszbejelentő felületén keresztül benyújtott panaszában a CIB Bank által

nyilvántartott elektronikus levelezési címét jelölte meg, mely feltételnek legkésőbb a panasz válaszlevél küldésének időpontjában kell teljesülnie, továbbá

- rendelkezik a CIB Banknál bejelentett mobiltelefonszámmal, és a panaszában ettől eltérő mobiltelefonszámot nem jelölt meg, továbbá
- az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott **álláspontját jelszóval védett dokumentumban elektronikus levél útján** küldi meg továbbá, amennyiben **csoportos biztosítást érint a panasz, és:**

- a panasz a CIB Bank bankfiókjában személyesen szóban került bejelentésre, vagy a CIB Biztosítási Alkusz Kft vagy a CIB Bank panaszbejelentő jegyzőkönyv nyomtatványán a CIB Bank bankfiókjában személyesen írásban került benyújtásra vagy meghatalmazott által írásban került átadásra, vagy a CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton szóban került közlésre, 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 panaszbejelentő jegyzőkönyvön nyomtatványon írásban vagy rögzített hangfelvételen nyilatkozik.

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

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. a választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a CIB Biztosítási Alkusz Kft. 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 válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát. A CIB Biztosítási Alkusz Kft. 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 biztosítási titoknak minősülő információt nem tartalmaz, a válaszlevelet jelszóvédelem nélküli dokumentumban is megküldheti a CIB Biztosítási Alkusz Kft.

A **fentiekbe nem tartozó egyéb esetekben**, továbbá **egyedi biztosítások** esetében a CIB Biztosítási Alkusz Kft a választ **postai úton, igazolt módon** küldi meg. A CIB Biztosítási Alkusz Kft. a választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a CIB Biztosítási Alkusz Kft. a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A CIB Biztosítási Alkusz Kft-nek jogában áll az ügyfél elektronikus válaszlevelekre 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 CIB Bank nyilvántartásában szereplő elektronikus levelezési címmel, vagy ha az ügyfél panaszbejelentésében megjelölt mobiltelefonszám eltér a CIB Bank rendszerében nyilvántartott mobiltelefonszámtól, vagy amennyiben a CIB Biztosítási Alkusz Kft. rendelkezésére álló adatok, információk alapján fennáll a veszélye, hogy az ügyfél az elektronikus panasz válaszlevelet nem kapja meg

IV. A panaszügyek nyilvántartása

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. 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, módját
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának vagy az elektronikus válaszlevél elküldésének dátumát.

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. a panaszt és az arra adott választ 5 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 CIB Biztosítási Alkusz Kft. válaszával, úgy az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat.

1. Magyar Nemzeti Bank (MNB)

Amennyiben a fogyasztónak minősülő ügyfél (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) a CIB Biztosítási Alkusz Kft. szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a jelen szabályzatban meghatározott módon, már korábban bejelentette a CIB Biztosítási Alkusz Kft. részére, azonban a panaszára a panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidőn belül nem kapott választ, a panasz kivizsgálása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, az ügyfél nem ért egyet a CIB Biztosítási Alkusz Kft. válaszával, vagy ha a válaszból a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, a Magyar Nemzeti Bank 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@mnb.hu

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

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

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:

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@mnb.hu

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

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

A CIB Csoport 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 az egymillió 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 CIB Biztosítási Alkusz Kft. 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 az alábbi elérhetőségeken igényelheti:

- telefonon a CIB24 Telefonos Ügyfélszolgálaton (+36 1) 4 242 242
- cibbiztositas@cib.hu központi email címünkre írt elektronikus levél útján
- 1027 Budapest, Medve utca 4-14 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 az alábbi oldalon:

<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok> valamint a CIB 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>.