

A CIB Biztosítási Alkusz Kft.**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA****Hatályos: 2019. 01. 30-tól**

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.

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 panaszait. A bankfiókok pontos címeit és nyitvatartási idejüket a CIB Bank honlapján (www.cib.hu) található Magánszemélyek / Elérhetőségek 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

A szóbeli, telefonon beérkező panaszok esetében biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést, az 5 percen belüli ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezés érdekében a szolgáltató úgy köteles eljárni, 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, vagy más által átadott irat útján benyújthatják az alkusz által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos írásbeli panaszait. A bankfiókok pontos címeit és nyitvatartási idejüket a CIB Bank honlapján (www.cib.hu) található Magánszemélyek / Elérhetőségek 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 küldendők.

Az ügyfelek által a CIB Biztosítási Alkusz Kft.-hez postai úton eljuttatni kívánt panaszok a CIB Bank Zrt., Panaszkezelési és Minőségbiztosítási Osztály, 1537 Budapest, Pf. 394. címére is küldhetők. Eltérő címezés esetén a Bank bármely egysége köteles a Panaszkezelés és Minőségbiztosítási Osztályhoz 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 e-mail címen fogadja.

Az ügyfél írásbeli panaszát benyújthatja az Magyar Nemzeti Bank által készített és az Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványon, mely formanyomtatvány a CIB Biztosítási Alkusz Kft. honlapján a <https://www.cibalkusz.hu/?type=202> oldalon a Dokumentumtárban is elérhető.

Az ügyfél az MNB által készített formanyomtatványtól eltérő formában is benyújthatja a panaszt.

A panasz kivizsgálása és a válaszlevél elküldésének lehetősége érdekében a panaszlevélben a panasztevő alábbi adatai tüntetendőek fel: név, lakcím, és ha az ügyfél rendelkezik szerződéssel, biztosítási kötvénnyel, akkor a szerződésszám, kötvényszám.

Az ügyfél írásbeli meghatalmazás eredeti példányának benyújtása mellett meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Amennyiben az ügyfél visszatérő panaszt tenne, úgy a fentiekben ismertetett csatornák (CIB Biztosítási Alkusz Kft, CIB24 telefonos ügyfélszolgálat, bankfiókok, Panaszkezelés és Minőségbiztosítás Osztály), bármelyikén is jelentkezhet, függetlenül attól, hogy korábbi panaszát mely csatorna igénybevételel nyújtotta be.

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,
- az ügyfél lakcímét, székhelyét, levelezési címét, telefonszámát
- ügyfélazonosító számot,
- 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 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, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. A CIB Biztosítási Alkusz Kft. az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 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. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

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

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.

Amennyiben az ügyfél kivizsgálás alatt lévő panaszával kapcsolatban érdeklődne, azt bármely fenti említett csatornán (CIB Biztosítási Alkusz Kft, CIB24 telefonos ügyfélszolgálat, CIB Bankfiókok, Panaszkezelés 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 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,
- a panaszra adott válaszelevél postára adásának dátumát.

A CIB Biztosítási Alkusz Kft. a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása esetén, vagy ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, illetve amennyiben az ügyfél nem ért egyet a bank válaszával, úgy az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat.

1.1. 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 30 napos 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 Központjához fordulhat.

Az MNB elérhetőségei:

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

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

1.2. 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

Levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

1.3. Bíróság

Az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen letelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.



2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén ügyfeleink a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelhetik az alábbi elérhetőségeken:

- 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.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja előtt megindítható eljárás kedvezményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhető a <http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak> oldalon illetve elérhetőek a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja ügyfélszolgálatán, melynek címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefonszáma: 06-80-203-776.

A PBT előtt megindítható eljárás kedvezményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhető a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok> oldalon illetve elérhetőek a PBT ügyfélszolgálatán, melynek címe 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; telefonszáma: 06-80-203-776