

**TÁJÉKOZTATÁS AZ ÜGYFELEK RÉSZÉRE
A PANASZKEZELÉSBEN BEKÖVETKEZETT VÁLTOZÁSOKRÓL**

ÉRVÉNYES: 2008. SZEPTEMBER 1.

A Lakossági Üzletág Általános Szerződési Feltételek 2.12. pontja rendelkezik ügyfeleink panaszának kezeléséről . Ezzel összefüggésben kívánjuk Önt az alábbi változásokról tájékoztatni:

Szeptember 1-jétől minden ügyben (nemcsak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok esetén) **megváltozik a PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (Felügyelet) panaszkezelési eljárása.**

A Felügyelet továbbra is változatlanul fogad minden, pénzügyi szervezetre vonatkozó fogyasztói beadványt (a 1535 Budapest, 114. Pf. 777. postacímen vagy az ugyfelszolgalat@pszaf.hu e-mail címen), az azokkal kapcsolatos eljárás változik meg csupán.

A Felügyelet eljárásának célja továbbra sem a fogyasztó egyéni (jog)sérelmének orvoslása, hiszen az a polgári bíróságok hatáskörébe tartozik. A felügyeleti eljárás célja a (jog)szabálysértés valószínűségének megállapítása és ezáltal a felügyelt intézmény (jog)szabálysértő gyakorlata elleni hatósági fellépés.

Az új szabályok szerint a Felügyelethez bárki bejelentéssel vagy panasszal élhet, aki a pénzügyi szervezetek működésére és tevékenységére vonatkozó jogszabályi rendelkezésekbe, a Felügyelet határozataiba, a pénzügyi szervezetek belső szabályzatába, illetve a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénybe ütköző magatartást észlel.

A Felügyelet panasszal kapcsolatos eljárás esetén végzést nem hoz, Önt levélben tájékoztatja a kialakított álláspontjáról.

A bejelentési eljárást a Felügyelet végzéssel zárja le , amennyiben Ön a Felügyelet ezen irányú döntéseivel nem ért egyet, a végzés ellen a közléstől számított 8 napon belül jogorvoslati kérelemmel élhet, amelyet a Fővárosi Bíróság közigazgatási nemperes eljárásban bírál el.

CIB Bank Zrt.