

**HIRDETMÉNY
FOGYASZTÓK ÉS EGYÉNI VÁLLALKOZÓK RÉSZÉRE SZÓLÓ
ÁLTALÁNOS LAKOSSÁGI ÜZLETSZABÁLYZAT
módosításáról**

A CIB Bank Zrt. (1027 Budapest, Medve u. 4-14.; cégjegyzékszám: 01-10-041004) ezúton értesíti Tisztelt Üzletfeleit, hogy a bank fogyasztók és egyéni vállalkozók részére szóló Általános Lakossági Üzletszabályzata az alábbiak szerint változik 2017. március 23. napjától:

Jelenleg hatályos rendelkezések	2017.március 23 napjától hatályos rendelkezések
<p>15.9. A panaszügyintézésre rendelkezésre álló telefonszámra érkező panasz, illetve az azzal kapcsolatos, az Üzletfél és a Bank közötti kommunikáció hangfelvételen rögzítésre kerül. A hangfelvételt a Bank a készítéstől számított 1 évig megőrzi. A Bank az Üzletfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az Üzletfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, illetve a hangfelvételtől készített másolatot Tartós Adathordozón.</p> <p>15.10. A Bank az Üzletfél 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</p>	<p>15.9. A panaszügyintézésre rendelkezésre álló telefonszámra érkező panasz, illetve az azzal kapcsolatos, az Üzletfél és a Bank közötti kommunikáció hangfelvételen rögzítésre kerül. A hangfelvételt a Bank a készítéstől számított 5 évig megőrzi. A Bank az Üzletfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az Üzletfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, illetve a hangfelvételtől készített másolatot Tartós Adathordozón.</p> <p>15.10. A Bank az Üzletfél 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</p>

személy megnevezését, a panasz megválaszolásának időpontját, a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát. A Bank a panaszt tartalmazó jegyzőkönyvet vagy a panaszlevelet, valamint az arra adott választ három évig őrzi meg.

15.11.02. Az Üzletfél a panaszát, illetve jogorvoslati igényét – annak tárgya, illetve az itt felsorolt szervek hatásköre szem előtt tartásával – az alábbi szervekhez nyújthatja be:

- a) Amennyiben a Fogyasztó a Bank szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a fentiekben meghatározott módon, már korábban bejelentette a Bank részére, azonban a panaszára nem kapott választ, vagy nem ért egyet a válasszal, valamint amennyiben a panasz kivizsgálása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha a Bank válaszából az Üzletfél a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központnál (levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, telefon: 06-1-489-9100; 06-40-203-776, email cím: ugyfelszolgalat@mn.hu,
- b) A Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival

végrehajtásért felelős személy megnevezését, a panasz megválaszolásának időpontját, a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát. A Bank a panaszt tartalmazó jegyzőkönyvet vagy a panaszlevelet, valamint az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

15.11.02. Az Üzletfél a panaszát, illetve jogorvoslati igényét – annak tárgya, illetve az itt felsorolt szervek hatásköre szem előtt tartásával – az alábbi szervekhez nyújthatja be:

- a.) Amennyiben a Fogyasztó a Bank szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a fentiekben meghatározott módon, már korábban bejelentette a Bank részére, azonban a panaszára nem kapott választ, vagy nem ért egyet a válasszal, valamint amennyiben a panasz kivizsgálása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha a Bank válaszából az Üzletfél a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központnál (levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, telefon: 06-80-203-776; email cím: ugyfelszolgalat@mn.hu,
- b.) A Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival

<p>kapcsolatos jogvita esetén a Fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., Telefon: 06-1-489-9100; e-mail cím: pbt@mnbb) eljárását kezdeményezheti.</p> <p>c) Az Üzletfél a közte és a Bank közötti jogvita esetén – a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezési szerint – keresettel fordulhat az illetékes és hatáskörrel rendelkező bírósághoz.</p> <p>15.13.Felügyeleti szerv</p> <p>MNB, Magyar Nemzeti Bank Zrt., 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.</p>	<p>kapcsolatos jogvita esetén a Fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., Telefon: 06-80-203-776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) eljárását kezdeményezheti.</p> <p>c.) Az Üzletfél a közte és a Bank közötti jogvita esetén – a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezési szerint – keresettel fordulhat az illetékes és hatáskörrel rendelkező bírósághoz.</p> <p>15.13 Felügyeleti szerv</p> <p>MNB, Magyar Nemzeti Bank Zrt., 1054 Budapest, Szabadság tér 9.</p>
---	---

Változás oka: A Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank elérhetőségének a pontosítása, valamint a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény rendelkezéseinek való megfelelés.

CIB Bank Zrt.

KÖZZÉTÉTEL NAPJA: 2017.március 23.