

Ügyféltájékoztató a
CIB Duó Plusz Megtakarításról
A terméket 2019.07.01-től a Bank nem értékesíti!

Ez a dokumentum a felelős döntést szolgálja, nem marketinganyag.

Információk a Bankról:

CIB Bank Zrt.
 H-1027 Budapest, Medve utca 4–14.
 H-1995 Budapest
 Telefon: (06 1) 423 1000
 Fax: (06 1) 489 6500

CIB Duó Plusz megtakarítás jellemzői és kockázatai
CIB Duó Plusz Megtakarítás jellemzői:

Lekötött betéti rész: 1/3

Befektetési eszköz rész: 2/3

Betéti rész:

	CIB Duó Plusz Megtakarítás
Leköthető minimum összeg (a betéti rész esetében)	100.000 Forint
Leköthető maximum összeg (a betéti rész esetében)	30.000.000 Forint
Lekötési idő	6 hónap
Éves kamat <i>Az első kamatperiódusban.</i>	2,00% (EBKM: 2,01%)
	Az ajánlat másik elemét képező állampapírok, illetve befektetési alapok hozama változó lehet. A befektetési alapok hozama az alapokban lévő befektetési eszközök hozamától függ. Az alapok múltbeli hozama nem jelent garanciát a jövőbeni hozamra. Az állampapírok lejárat előtti értékesítése esetén elérhető hozam akár jelentősen elmaradhat a lejáratig való tartással realizálható hozamtól, illetve akár veszteséggel is járhat.
Éves kamat, 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 Duó Plusz Megtakarítás igénybevételének feltétele	<p>Legalább a betétben elhelyezett összeg kétszereséért vásárolni, vagy jegyezni a meghatározott befektetési termékek* valamelyikéből</p> <p>A konstrukció igénybevételéhez – mind a betét lekötéséhez, mind a befektetési termékek vásárlásához/jegyzéséhez -</p> <p>(i) a betét lekötését megelőző 30 napon belül bankon kívülről történő vagy CIB Bank által vezetett vállalati bankszámláról érkező utalásból, vagy készpénzbefizetésből az ügyfél CIB Banknál vezetett számláján jóváíródott összeg használható fel vagy</p> <p>(ii) egyszeri alkalommal az Üzletfél Banknál vezetett bármely bankszámláján rendelkezésre álló és a jelen pontban írt feltételnek</p>

	<p>megfelelő összeg felhasználható, amennyiben az Üzletfél jövedelem vagy nyugdíj CIB Banknál vezetett lakossági folyószámlára történő átirányításáról nyilatkozatot ad meg. Ez utóbbi esetben 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, valamint a CIB Start Tőkevédett, vagy a CIB Start 2 Rövid Kötvény Alapból.</p> <p>A betéti rész futamideje alatt (6 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, CIB 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>
--	---

* 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 törvény által meghatározott mértékig 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 értékpapírok ellenértéke nem származhat a betétlekötés időpontja előtt 30 napon belül visszaváltott, vagy értékesített, a termék keretein belül megvásárolható, jegyezhető értékpapírokból, valamint a CIB Start Tőkevédett, vagy a CIB Start 2 Rövid Kötvény Alapokból.

Befektetési eszköz rész:

Az ajánlat másik elemét képező állampapírok, illetve befektetési alapok hozama változó lehet. A befektetési alapok hozama az alapokban lévő befektetési eszközök hozamától függ. Az alapok múltbeli hozama nem jelent garanciát a jövőbeni hozamra. Az állampapírok lejárat előtti értékesítése esetén elérhető hozam akár jelentősen elmaradhat a lejáratig való tartással realizálható hozamtól, illetve akár veszteséggel is járhat.

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.

CIB Befektetési Alapok

A CIB Alapkezelő 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.

Igénybe vehető CIB Befektetési Alapok:

CIB Tőkevédett és Árfolyamvédett Alapok, továbbá a határozatlan futamidejű alapok közül a következők: CIB Algoritmus Alapok Alapja, CIB Kincsem Kötvény Alap, CIB Közép-Európai Részvény Alap, CIB Fejlett Részvénytőke Alapok Alapja, CIB Feltörekvő Részvénytőke Alapok Alapja, CIB Indexkövető Részvény Alap, CIB Nyersanyag Alapok Alapja, CIB Balance Alapok Alapja, CIB Euró Balance Alapok Alapja, CIB Kötvény Plusz Alap, CIB Relax Alap, CIB Euró Relax Alap, CIB Reflex Vegyes Alapok Alapja, CIB Euró Reflex Vegyes Alapok Alapja, CIB Euró Start Rövid Kötvény Alap, CIB Dollár Start Rövid Kötvény Alap, CIB Talentum Total Return Alapok Alapja, CIB Euró Talentum Total Return Alapok Alapja, CIB Arany Alapok Alapja, CIB Fundamentum Részvény Alap, CIB Alternatív Energia Származtatott Alap.

Tőkevédelem: Tőkevédelem szempontjából három csoportra bonthatjuk az alapokat:

A CIB 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 CIB 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.

A határozatlan futamidejű alapok esetében nincs tőkegarancia vagy tőkevédelem. A futamidő határozatlan, a javasolt befektetési időtáv legalább 6 hónaptól 2 évig terjedhet, bővebb információk az egyes alapok kezelési szabályzatában található.

Magyar Állampapírok

A Magyar Állam a költségvetési hiány finanszírozására, illetve a lejárató adósság megújítására rendszeresen állampapírokat bocsát ki, amelyeket a gazdasági szereplők – beleértve a lakosságot is – megvásárolhatnak. Részletes információt a <http://www.allampapir.hu/> weboldalon talál.

A CIB Bankon keresztül jegyezhető állampapírok:

Egyéves Magyar Állampapír (1MÁP): 1 éves futamidejű, fix kamatozású, 10.000,- Ft-os alapcímletű kötvény. Az Egyéves Magyar Állampapír jegyzés útján kerül forgalomba hozatalra. Az 1MÁP jegyzésére jelenleg heti rendszerességgel kerül sor.

Féléves Magyar Állampapír (FMÁP): 6 hónapos futamidejű, fix kamatozású, 10.000,- Ft-os alapcímletű kötvény. A Féléves Magyar Állampapír jegyzés útján kerül forgalomba hozatalra. Az FMÁP jegyzésére jelenleg heti rendszerességgel kerül sor.

Prémium Magyar Állampapír (PMÁP): és 5 éves futamidejű, változó kamatozású, 1.000,- Ft-os alapcímletű értékpapír. A kifizetendő kamat mértéke a kamatbázisból és a kamatprémiumból tevődik össze. Kamatfizetés évente történik. A kamatbázis a kamat megállapítás évét megelőző naptári év KSH által hivatalosan közzétett éves infláció mértéke, a kamatprémium sorozatonként eltérően kerül meghatározásra.

Bónusz Magyar Állampapír (BMÁP): 4, 6 és 10 éves futamidejű, 1 Ft-os alapcímletű, változó kamatozású kötvény. A kifizetendő kamat mértéke a kamatbázisból és a kamatprémiumból tevődik össze. Kamatfizetés évente történik. A kamatbázis a 12 hónapos Diskont Kincstárjegy hozama, a kamatprémium sorozatonként eltérően kerül meghatározásra.

Eurizon EasyFund

Az Eurizon EasyFund részalapjait az Intesa Sanpaolo csoporthoz tartozó EURIZON CAPITAL S.A luxemburgi székhelyű befektetési alapkezelő kezeli. Forgalmazója a CIB Bank Zrt. Jelenleg 44 különböző Eurizon EasyFund 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 befektetési információk” dokumentuma tartalmazza. Az Eurizon Alapokhoz és 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. Az alapokkal kapcsolatos részletes információkat az alábbi hivatkozáson keresztül érheti el: <http://www.cib.hu/maganszemelyek/szolgáltatások/megtakarítások/spif/tajekoztato>

Igénybe vehető Eurizon EasyFund 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. bankfiókjaiban 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 leköthető. 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 mindenkor 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. Az állampapírok ismertetője és nyilvános ajánlattétele a www.akk.hu oldalon elérhető. 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 Befektetési Alapkezelő Zrt. (tev. eng. sz.: PSZÁF III/100.036-4/2002.) a pénzügyi eszközökről, az ügyletről és a díjakról szóló tájékoztatás során köteles megadni.

Az alapok tájékoztatóját, kezelési szabályzatát, portfóliójelentéseit, éves, féléves jelentéseit, az alapokra vonatkozó kiemelt befektetői információkat forgalmazási helyeinken és a www.cib.hu illetve www.cibalap.hu internetes oldalain 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 befektetői információ tartalmazza mindazon információkat, amelyeket az alap alapkezelője a pénzügyi eszközökről, az ügyletről és a díjakról 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>

Célcsoport:

Magánszemélyek részére, akik minimum 300.000,-Ft megtakarítással rendelkeznek, és a befektetési időtáv: 3 hónaptól 2 évig terjed.

CIB Duó Plusz Megtakartás 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 befektetői információk” dokumentuma, tájékoztatója és kezelési szabályzata tartalmazza, amelyet a http://www.cib.hu/befektetesi_alapkezelelo/tajekoztatok/index weboldaltól érhető el.

Az állampapírok kockázata:

Az állampapírok kockázata az állam fizetéseképtelenségének a lehetőségéből és a kibocsátás és lejárat közötti időszakban a kamatok változásából fakad. Amennyiben a piaci kamat emelkedik, egy fix kamatozású kötvény nem tudja követni azt (így a kötvény árfolyama csökken), míg csökkenő kamatkörnyezetben a változó kamatozású kötvényünk kamata is csökken. Az állampapírok futamidő alatti értékesítése az aktuális piaci áron történik, amely ezen hatások miatt akár a névérték alatt is lehet.

Eurizon EasyFund 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 befektetési információk” dokumentuma, tájékoztatója és kezelési szabályzata tartalmazza, amelyet a <http://www.cib.hu/maganszemelyek/szolgáltatások/megtakarítások/spif/tajekoztato> weboldaltól érhető el.

Üzleti feltételek:

CIB Befektetési Alapokhoz kapcsolódó költségek:

Befektetési alap	Eladás	Visszaváltás
CIB Forint Tőke és Árfolyamvédett Alapok	max. 2%	max. 4%
CIB Euró Tőke és Árfolyamvédett Alapok	max 3%	max. 3%
CIB Dollár Tőke és Árfolyamvédett Alapok	max. 2%	max. 3%
CIB Indexkövető Részvény Alap, CIB Nyersanyag Alapok Alapja, CIB Feltörekvő Részvénypiaci Alapok Alapja, CIB Fejlett Részvénypiaci Alapok Alapja, CIB Középeurópai Részvény Alapbefektetési jegyei,	díjmentes	2500 Ft
CIB Algoritmus Alapok Alapja, CIB Relax Alap,	díjmentes	1 000 Ft
CIB Dollár Start Rövid Kötvény Alap	díjmentes	0,50 USD
CIB Euró Relax Alap, CIB Euró Start Rövid Kötvény Alap	díjmentes	0,50 EUR
CIB Kincsem Kötvény Alap	díjmentes	500,- Ft, 15 napon belüli visszaváltás esetén további 1%
CIB Reflex Vegyes Alapok Alapja, CIB Euró Reflex Vegyes Alapok Alapja	1% Akció: 2020.12.31-ig 0%	díjmentes
CIB Arany Alapok Alapja	2% Akció: 2020.12.31-ig 0%	díjmentes
CIB Balance Vegyes Alapok Alapja	1% Akció:	2500 Ft

	2020.12.31-ig 0%	
CIB Euró Balance Alapok Alapja	1% Akció: 2020.12.31-ig 0%	0,50 EUR
CIB Fundamentum Részvény Alap	0,5% Akció: 2020.12.31-ig 0%	díjmentes
CIB Talentum Total Return Alapok Alapja, CIB Euró Talentum Total Return Alapok Alapja	1% Akció: 2020.12.31-ig 0%	díjmentes

A befektetési alapok a jegyzési időszakban díjmentesen jegyezhetők. A CIB 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 EasyFund 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:

Befektetési számla	CIB Maraton Értékpapírszámla	Nyugdíj Előtakarékossági Számla
0,15%*/év, min. 600 Ft/ 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 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.

Szerződési feltételek egyoldalú módosítása

A Bank a CIB Duó Plusz betét kamatait érintő változást 15 napon belül az internetes honlapján közzéteszi és azt egyidejűleg valamennyi bankfiókjában kifüggeszti.

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

A Bank az Üzletféllel kötött 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.

Panaszkezelés

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

Utolsó módosítás dátuma: 2020.10.01.

szóban:

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

írásban

- c) személyesen vagy más által átadott értesítés útján Bankfiókokban, a Bankfiókok nyitvatartási ideje alatt vagy postai úton (a CIB Bank Zrt. Ügyfélelégedettség és Minőségbiztosítás Osztályára, (1537 Budapest, Pf. 394.) címezve, azzal, hogy eltérő címzés esetén a Bank bármely egysége köteles a Panaszkezelés és Minőségbiztosítási Osztályához továbbítani a panaszt);
 - d) telefaxon (a (06 1) 489 6957 számra);
 - e) elektronikus levélben (a cib@cib.hu e-mail címre); vagy
 - f) a Bank honlapján keresztül a Bank által a panaszok bejelentésére rendszeresített formanyomtatvány kitöltésével vagy
 - g) amennyiben rendelkezik a CIB Bank Internetbankjához hozzáféréssel a CIB Internet Bank ún. „Válaszolunk” menüjén keresztül küldött üzeneten keresztül).

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 kivizsgálja, a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit, pontos, közérthető és egyértelmű indoklás mellett az írásbeli panasz kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban megküldi az Üzletfél által megadott címre.