

## Ügyféltájékoztató a CIB Euró Tandem Megtakarításokról

*Ez a dokumentum az üzletfél felelős döntésének a meghozatalát 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 (EUR) Tandem Megtakarítás jellemzői és kockázatai

#### CIB (EUR) Tandem Megtakarítás jellemzői:

Lekötött betéti rész: 1/3

Befektetési eszköz rész: 2/3

#### Betéti rész:

	<b>CIB Euró Tandem Megtakarítás</b>
<b>Leköthető minimum összeg</b> (a betéti rész esetében)	500 Euró
<b>Leköthető maximum összeg</b> (a betéti rész esetében)	15.000 Euró
<b>Lekötési idő</b>	3 hónap
<b>Éves kamat</b> (Betéti rész esetében) Az első kamatperiódusban.	3,00% (EBKM: 3,03%)  Az ajánlat másik elemét képező befektetési alapok hozama az alapokban lévő befektetési eszközök hozamától függően változó lehet. Az alapok múltbeli hozama nem jelent garanciát a jövőbeni hozamra.
<b>Éves kamat</b> (betéti rész esetében), 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%)
<b>A CIB Euró Tandem Megtakarítás feltétele</b>	<p><b>CIB (EUR) Tandem Megtakarítások konstrukciót kizárólag Magánszemély ügyfelek vehetik igénybe, akik rendelkeznek Bankunknál Euró devizanemű folyószámlával.</b></p> <p>Legalább a <b>betétben elhelyezett összeg kétszereséért</b> vásárolni, vagy jegyezni a meghatározott befektetési termékek** valamelyikéből.</p> <p><b>A CIB Start Tőkevédett Alap, a CIB Start 2 Rövid Kötvény Alap, a CIB Euró Start Kötvény Alap és a CIB Dollár Start Rövid Kötvény Alap megvásárlása a Tandem konstrukciók igénybe vételére nem jogosít!</b></p> <p>A betéti rész futamideje alatt (3 hónap) szükséges a vásárolt/jegyzett befektetési termék megléte.</p> <p>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.</p> <p><b>Kivétel:</b> CIB Start Tőkevédett, CIB Start 2 Rövid Kötvény, CIB Euró Start Kötvény és CIB</p>

	Dollár Start Rövid Kötvény Alap. Ezen alapokból történő visszaváltásokból keletkező összegekből igénybe vehetők a Tandem konstrukciók!
--	--

**CIB Euró Tandem Megtakarítás Magnifica Kedvezményel jellemzői:**

Lekötött betéti rész: 1/3

Befektetési eszköz rész: 2/3

**Betéti rész:**

<b>CIB Euró Tandem Megtakarítás Magnifica Kedvezményel</b>	
<b>Leköthető minimum összeg (a betéti rész esetében)</b>	500 Euró
<b>Leköthető maximum összeg (a betéti rész esetében)</b>	15.000 Euró
<b>Lekötési idő</b>	3 hónap
<b>Éves kamat (a betéti rész esetében)</b> <i>Az első kamatperiódusban.</i>	4,00% (EBKM: 4,06%)  Az ajánlat másik elemét képező befektetési alapok hozama az alapokban lévő befektetési eszközök hozamától függően változó lehet. Az alapok múltbeli hozama nem jelent garanciát a jövőbeni hozamra.
<b>Éves kamat, (a betéti rész esetében) megújuló lekötés esetén az első kamatperiódust követő kamatperiódusokban</b>	A mindenkor hatályos azonos futamidejű nem akciós CIB Classic betét kamata, mely 0,01% (EBKM: 0,01%)
<b>A CIB Euró Tandem Megtakarítás Magnifica Kedvezményel feltétele</b>	<p><b>CIB (EUR) Tandem Megtakarítások azon Magnifica kedvezményel konstrukciót kizárólag Magnifica és szerződött Private Banking ügyfelek vehetik igénybe, akik rendelkeznek Bankunknál Euró devizanemű folyószámlával!</b></p> <p>Legalább a <b>betétben elhelyezett összeg kétszereséért</b> vásárolni, vagy jegyezni a meghatározott befektetési termékek** valamelyikéből.</p> <p><b>A CIB Start Tőkevédett Alap, a CIB Start 2 Rövid Kötvény Alap, a CIB Euró Start Kötvény Alap és a CIB Dollár Start Rövid Kötvény Alap megvásárlása a Tandem konstrukciók igénybe vételére nem jogosít!</b></p> <p>A betéti rész futamideje alatt (3 hónap) szükséges a vásárolt/jegyzett befektetési termék megléte.</p> <p>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.</p> <p><b>Kivétel:</b> CIB Start Tőkevédett, CIB Start 2 Rövid Kötvény, CIB Euró Start Kötvény és CIB Dollár Start Rövid Kötvény Alap. Ezen alapokból történő visszaváltásokból keletkező összegekből igénybe vehetők a Tandem konstrukciók!</p>



Eseti vagy megújuló betétként is leköthető. 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, illetve jegyzett értékpapírok ellenértéke nem származhat a betétlekötés időpontja előtt 30 napon belül visszaváltott, vagy értékesített, a termék keretein belül megvásárolható, jegyezhető értékpapírokból. **Kivétel:** a CIB Start Tőkevédett, a CIB Start 2 Rövid Kötvény, a CIB Euró Start Kötvény és a CIB Dollár Start Rövid Kötvény Alapból történő visszaváltásokból származó összegekből igénybe vehetők a Tandem konstrukciók.

**\*\*Befektetési eszköz rész:**

Az ajánlat másik elemét képező befektetési alapok hozama az alapokban lévő befektetési eszközök hozamától függően változó lehet. Az alapok múltbeli hozama nem jelent garanciát a jövőbeni hozamra.

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.

**A CIB Start Tőkevédelem Alap, a CIB Start 2 Rövid Kötvény Alap, a CIB Euró Start Kötvény Alap és a CIB Dollár Start Rövid Kötvény Alap megvásárlása a Tandem konstrukciók igénybe vételére nem jogosít!**

**Igénybe vehető CIB Befektetési Alapok:**

CIB Tőkevédelem Származtatott és Árfolyamvédelem Alapok, továbbá a határozatlan futamidejű alapok közül a következők: CIB Algoritmus Alapok Alapja, CIB Kincsem Kötvény Alap, CIB Közép-Európai Részvény Alap, CIB Fejlett Részvénypiaci Alapok Alapja, CIB Feltörekvő Részvénypiaci 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 Talentum Total Return Alapok Alapja, CIB Euró Talentum Total Return Alapok Alapja, CIB Arany Alapok Alapja, CIB Fundamentum Részvény Alap.

**Tőkevédelem:** Tőkevédelem szempontjából három csoportra bonthatjuk az alapokat:

A CIB Tőkevédelem 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 Árfolyamvédelem 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.

**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/tájékoztató>

**Igénybe vehető Eurizon EasyFund alapok:**

Azioni Strategia Flessibile Equity Emerging Markets Smart Volatility, Equity World Smart Volatility, Equity China Smart Volatility, Equity Italy Smart Volatility, Equity Small Cap Europe, Bond Emerging Markets, Bond High Yield, Cash EUR, Bond EUR Short Term, Bond EUR Medium Term, Bond EUR Long Term, Bond Corporate EUR Short Term, Bond JPY, Absolute Prudente, Absolute Attivo, Eurizon Manager Selection Fund - MS 10, Eurizon Manager Selection Fund - MS 20, Eurizon Manager Selection Fund - MS 40, Eurizon Manager Selection Fund - MS 70, Multiasset Income, Equity USA, Flexible Multistrategy, SLJ Local Emerging Markets Debt, Top European Research, Sustainable Global Equity, Bond Inflation Linked, Equity Emerging Markets New Frontiers, Bond Flexible, Flexible Beta Total Return, Bond Corporate EUR, Treasury EUR T1 – A, Global Multi Credit, Equity China A, Treasury USD, Bond Corporate Smart ESG, Bond International, Equity China Smart Volatility, Equity World Smart Volatility, Bond Emerging Markets, Bond High Yield, Equity Emerging Markets Smart Volatility, Azioni Strategia Flessibile, Bond Aggregate EUR, Bond Aggregate RMB.

A betét lekötésére és a kapcsolódó értékpapír vásárlási, jegyzési megbízás megadására a CIB Bank Zrt. bankfiókjában 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, azonos devizanemű nem akciós CIB Classic betétek kamataival kamatozik tovább.

A betétek lekötéséhez feltételként a betétlekötés napján megvásárlásra kerülő, illetve jegyzett értékpapírok mindenkori 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. 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](http://www.cib.hu) illetve [www.cibalap.hu](http://www.cibalap.hu) internetes oldalaink tetszők 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>

#### CIB Tandem Betétmix 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\\_alapkezelo/tajekoztatok/index](http://www.cib.hu/befektetesi_alapkezelo/tajekoztatok/index) weboldaltól érhet el.

#### 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 befektetői 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 Származtatott Forint Tőke és Árfolyamvédett Alapok	max. 2%	max. 4%
CIB Származtatott Euró Tőke és Árfolyamvédett Alapok	max 3%	max. 3%
CIB Származtatott 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 Közép-európai Részvény Alap, CIB Balance Vegyes Alapok Alapja befektetési jegyei,	díjmentes	2500 Ft
CIB Algoritmus Alapok Alapja, CIB Relax Alap,	díjmentes	1 000 Ft
CIB Euró Balance Alapok Alapja, 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	2% <b>Akció:</b> <b>2019.12.31-ig</b> <b>0%</b>	díjmentes
CIB Arany Alapok Alapja	2% <b>Akció:</b> <b>2019.12.31-ig</b> <b>0%</b>	Díjmentes
CIB Fundamentum Részvény Alap	2% <b>Akció:</b> <b>2019.12.31-ig</b> <b>0%</b>	Díjmentes
CIB Talentum Total Return Alapok Alapja, CIB Euró Talentum Total Return Alapok Alapja	2% <b>Akció:</b> <b>2019.12.31-ig</b> <b>0%</b>	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	Jegyzés	Visszaváltás	Átforgatás
Tranzakció költsége	1,2%, 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 Előtakarékosági 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 még nem teljesült 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. A jegyzési megbízás nem vonható vissza.

### Szerződési feltételek egyoldalú módosítása

A Bank az Üzletféllel kötött pénzügyi szolgáltatásra irányuló 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.

A Bank és az Üzletfél között létrejött pénzügyi szolgáltatásra irányuló Szerződések nem módosíthatók új díj vagy költség bevezetésével. Az egyes kamat-, díj- vagy költségelemek számítási módja egyoldalúan, az Üzletfél számára kedvezőtlenül nem módosítható.

A Bank a CIB Tandem Betétmix feltételeit érintő, az Üzletfél számára kedvezőtlen egyoldalú módosítás esetén a módosításról, annak hatálybalépését legalább 15 nappal megelőzően, hirdetményben tájékoztatja az Üzletfeleit. A hirdetményt a bank az internetes honlapján közzéteszi és azt egyidejűleg valamennyi bankfiókjában kifüggeszti.

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

### **Panaszkezelés**

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

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, (1537 Budapest, Pf. 394.) részére 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 előterjeszthető, 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 naptári napon belül, **pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszok esetén 15 munkanapon belül** írásban megküldi az Üzletfél által megadott címre.