

Ügyfélértékelő 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:

	CIB Euró Tandem Megtakarítás
Leköthető minimum összeg (a betéti rész esetében)	500 Euró
Leköthető maximum összeg (a betéti rész esetében)	15.000 Euró
Lekötési idő	3 hónap
Éves kamat (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.
Éves kamat (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%)
A CIB Euró Tandem Megtakarítás feltétele	<p>CIB (EUR) Tandem Megtakarítások konstrukciót kizárólag Magánszemély ügyfelek vehetik igénybe, akik rendelkeznek Bankunknál Euró devizanemű folyószámlával.</p> <p>Legalább a betétben elhelyezett összeg kétszereséért vásárolni, vagy jegyezni a meghatározott befektetési termékek** valamelyikéből.</p> <p>A CIB Start Tőkevédett Részalap, a CIB Start 2 Rövid Kötvény Részalap, a CIB Euró Start Kötvény Részalap és a CIB Dollár Start Rövid Kötvény Részalap megvásárlása a Tandem konstrukciók igénybevételére nem jogosít!</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>

	Kivétel: CIB Start Tőkevédett Részalap, CIB Start 2 Rövid Kötvény Részalap, CIB Euró Start Kötvény Részalap és CIB Dollár Start Rövid Kötvény Részalap. Ezen alapokból történő visszaváltásokból keletkező összegekből igénybe vehetők a Tandem konstrukciók!
--	--

CIB Euró Tandem Megtakarítás Magnifica Kedvezménnyel jellemzői:

Lekötött betéti rész: 1/3

Befektetési eszköz rész: 2/3

Betéti rész:

CIB Euró Tandem Megtakarítás Magnifica Kedvezménnyel	
Leköthető minimum összeg (a betéti rész esetében)	500 Euró
Leköthető maximum összeg (a betéti rész esetében)	15.000 Euró
Lekötési idő	3 hónap
Éves kamat (a betéti rész esetében) Az első kamatperiódusban.	4,00% (EBKM: 4,06%)
Éves kamat, (a betéti rész esetében) megújuló lekötés esetén az első kamatperiódust követő kamatperiódusokban	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 mindenkor hatályos azonos futamidejű nem akciós CIB Classic betét kamata, mely 0,01% (EBKM: 0,01%)
A CIB Euró Tandem Megtakarítás Magnifica Kedvezménnyel feltétele	<p>CIB (EUR) Tandem Megtakarítások azon Magnifica kedvezménnyel konstrukciót kizárólag Magnifica és szerződött Private Banking ügyfelek vehetik igénybe, akik rendelkeznek Bankunknál Euró devizanemű folyószámlával!</p> <p>Legalább a betétben elhelyezett összeg kétszereséért vásárolni, vagy jegyezni a meghatározott befektetési termékek** valamelyikéből.</p> <p>A CIB Start Tőkevédett Részalap, a CIB Start 2 Rövid Kötvény Részalap, a CIB Euró Start Kötvény Részalap és a CIB Dollár Start Rövid Kötvény Részalap megvásárlása a Tandem konstrukciók igénybevételére nem jogosít!</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>Kivétel: CIB Start Tőkevédett Részalap, CIB Start 2 Rövid Kötvény Részalap, CIB Euró Start Kötvény Részalap és CIB Dollár Start Rövid Kötvény Részalap. 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 hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben foglaltak szerint 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 Részalap, a CIB Start 2 Rövid Kötvény Részalap, a CIB Euró Start Kötvény Részalap és a CIB Dollár Start Rövid Kötvény Részalapból 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 Lékötött 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 Eurizon Asset Management Hungary 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 Tőkevédett Részalap, a CIB Start 2 Rövid Kötvény Részalap, a CIB Euró Start Kötvény Részalap és a CIB Dollár Start Rövid Kötvény Részalap megvásárlása a Tandem konstrukciók igénybevételére nem jogosít!

Igénybe vehető CIB Befektetési Alapok:

CIB Tőkevédett Származtatott és Árfolyamvédett Alapok, továbbá a határozatlan futamidejű alapok közül a következők: CIB Algoritmus Alapok Részalapja, CIB Kincsem Kötvény Részalap, CIB Közép-Európai Részvény Részalap, CIB Fejlett Részvénypiaci Alapok Részalapja, CIB Feltörekvő Részvénypiaci Alapok Részalapja, CIB Indexkövető Részvény Részalap, CIB Nyersanyag Alapok Részalapja, CIB Balance Alapok Részalapja, CIB Euró Balance Alapok Részalapja, CIB Kötvény Plusz Részalap, CIB Relax Részalap, CIB Euró Relax Részalap, CIB Reflex Vegyes Alapok Részalapja, CIB Euró Reflex Vegyes Alapok Részalapja, CIB Talentum Total Return Alapok Részalapja, CIB Euró Talentum Total Return Részalapok Alapja, CIB Arany Alapok Részalapja, CIB Fundamentum Részvény Részalap.

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.

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 World 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 középfolyamon 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 betételekötés feltételeként meghatározott értékpapír megvásárlására, jegyzésére vonatkozó tranzakcióra a megbízást a betételhelyezés napján kell megadni.

A betét eseti vagy megújuló betétként is leköthető. Megújuló betételekötés 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 betételekötés 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 Eurizon Asset Management Hungary 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.eurizon.hu internetes oldalaink 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>

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 weboldaltól érhető 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 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 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 Részalap, CIB Nyersanyag Alapok Részalapja, CIB Feltörekvő Részvénypiaci Alapok Részalapja, CIB Fejlett Részvénypiaci Alapok Részalapja, CIB Közép-európai Részvény Alapbefektetési jegyei,	díjmentes	2500 Ft
CIB Algoritmus Alapok Részalapja, CIB Relax Részalap,	díjmentes	1 000 Ft
CIB Euró Relax Részalap, CIB Euró Start Rövid Kötvény Részalap	díjmentes	0,50 EUR

CIB Kincsem Kötvény Részalap	díjmentes	500,- Ft, 15 napon belüli visszaváltás esetén további 1%
CIB Reflex Vegyes Alapok Részalapja, CIB Euró Reflex Vegyes Alapok Részalapja	2% Akció: 2021.06.30-ig 0%	díjmentes
CIB Balance Vegyes Alapok Részalapja	1% Akció: 2021.06.30-ig 0%	2500 Ft
CIB Euró Balance Alapok Részalapja	1% Akció: 2021.06.30-ig 0%	0,50 EUR
CIB Arany Alapok Részalapja	2% Akció: 2021.06.30-ig 0%	díjmentes
CIB Fundamentum Részvény Részalap	0,5% Akció: 2021.06.30-ig 0%	díjmentes
CIB Talentum Total Return Alapok Részalapja, CIB Euró Talentum Total Return Alapok Részalapja	1% Akció: 2021.06.30-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 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 hangrögzítős 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 számításí 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 fiókjában teszi közzé.

Panaszkezelés

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

szóban:

- a) személyesen (Bankfiókokban, a Bankfiók 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 Bankfiók nyitvatartási ideje alatt vagypostai úton (a CIB Bank Zrt. Ügyféllelégedettség 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 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 vizsgálja, 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.