

Országos Betétbiztosítási Alap

„Fehér könyv”

a

„Jógazda” Szövetkezeti Takarékpénztár
betéteseinek kártalanítási eljárásában szerzett tapasztalatokról

2011. május 5.

I. Vezetői összefoglaló

A „Jógazda” Szövetkezeti Takarékpénztár 2011. januári kártalanítási esete az Európai Unión belül is az első jelentős kifizetéssel (9, 1 milliárd forint) és betétesi körrel (5329 fő) járó OBA szerepvállalás volt a gyorsított (20 munkanapos) kártalanítás 2010. év eleji bevezetése óta.

A betétesek kártalanítását az OBA a törvényi határidőn belül elvégezte, annak ellenére, hogy a kártalanítás alapját adó informatikai előkészületek (a lementett adatállomány feldolgozása és az ügyfél-konzolidáció) a vártnál több időt vettek igénybe.

Az eset egyik legfőbb tanulsága, hogy a rövidített kártalanítás végrehajthatóságának legnagyobb kockázata (*betétbiztosítási kockázat*) - különösen nagy volumen esetén - az informatikai és adatminőségi hiányosságokban érhető tetten. A nyilvántartási kockázat ugyanis nemcsak lassítja az egyedi kártalanítást, de összességében veszélyeztetheti a gyorsított kártalanítás jogszabályon alapuló ígéretét is. Ezért, ha a gyorsított kártalanítás hitelessége veszélybe kerül, a betétbiztosítás nem tudja betölteni a pénzügyi stabilitás szempontjából kiemelt bizalomerősítő szerepét.

A gyorsított kártalanítás szorosan kapcsolódik az OBA fogyasztóvédelmi szolgáltatásához, végső soron a betétesi közbizalom erősítéséhez, ezért is szükséges - a társszervekkel közös - aktív lakossági kommunikáció.

A tízezredekben mérhető piaci részesedésű „Jógazda” utáni kártalanítás az OBA vagyonának egytizedét emésztette fel. Ez az összeg a teljes szektor közel 4 évi betétbiztosítási díjfizetésének felelt meg (2010-ben a tagintézetek összesen 2,4 milliárd forint OBA díjat fizettek).

Az OBA kártalanítások történetében először elvégzett, kifizetés utáni ügyfél-elégedettség felmérés azt mutatja, hogy az érintettek körében az érvényben lévő betétbiztosítási jogszabály – a kártalanítás átfutási idejére és az értékhatárra vonatkozó - előírásai az ügyfelek számára megfelelőek, valamint azt is, hogy ennek az esetnek a kapcsán az OBA a közbizalmat erősítve tudott helyt állni.

Az esetből leszűrhető tanulságok összefoglalója

Intézményközi

- Az OBA-nak a Felügyelet közreműködésével szigorúan meg kell követelnie a betétgyűjtéssel kapcsolatos dokumentumok teljes körű elérhetőségét a hitelintézetnél.

Informatikai

- A határidőben történő kártalanítást veszélyeztetheti, ha a bezárt hitelintézet, vagy annak partnere nem adja át időben az OBA-nak az adatok beolvasásához elengedhetetlen ún. beolvasó (interface) programot.
- A betétes és betét nyilvántartások naprakészégére a hitelintézeteknek nagy gondot kell fordítaniuk, a rendszeres adattisztítás kiemelt követelmény.

Kártalanítási

- A felügyeleti ellenőrzések során elő kell írni, hogy a Hpt. 100. § (1) bekezdése alapján nem biztosított betétesek (könyvvizsgáló, vezető tisztségviselők és közös háztartásban élő

közeli hozzátartozóik) adatait a hitelintézet központi számítástechnikai rendszerében aktuálisan nyilvántartsa.

- Kártalanítás során mind a tagintézeti ügyintézők, mind az ügyfelek figyelmét fel kell hívni arra, hogy az örökölt betét esetén vezessék át a változásokat a rendszerben, és az örököst tüntessék fel tulajdonosként. Ez az ügyfél érdeke is azon jogszabályi rendelkezés alapján, miszerint bizonyos ideig a kártalanítás szempontjából külön betétnek minősül az örökölt betét.

Kommunikációs

- A tájékozódásban az ügyfelek számára az első számú szempont, a „megbízható forrásból, azonnal, mindent megtudni, elintézni” igénye. E négy elvárásnak egyszerre eleget tenni – a fiókok ügyfél-tájékoztatása mellett – legjobban az OBA honlapja, a (helyi) sajtó OBA-vonatkozású, az ügyfelek számára gyakorlati tudnivalókat is közlő megjelenései, valamint a telefonkagyló végén lévő OBA munkatárs tud.
- Fel kell hívni a betétesek figyelmét a kommunikáció során, hogy az OBA a bejelentett lakcím alapján kártalanítja az ügyfeleket betétbefagyás esetén, és a lakcímváltozás bejelentésének elmaradása hátráltathatja a betétesnek a kártalanításhoz való hozzájutását (ha pl. a postán kiküldött kártalanítási összeg még a régi lakcímére érkezik, arról nem lesz tudomása és nem tudja az összeget felvenni).
- A kártalanítást követően először elvégzett betétesei véleményfelmérést több okból is rendszerszerű alkalmazását tervezi az OBA a jövőbeli kifizetési eljárásaink során. Egyrészt általa egy-egy ügy kapcsán pillanatfelvételt nyerhető a betétesei bizalom alakulásáról, illetve közvetetten a jogi környezet megítéléséről, valamint a rendszer stabilitásáról; másrészt a felmérés tanulságait hasznosítani lehet a kártalanítási szolgáltatás fejlesztése kapcsán is.
- Az általános ügyfél-kommunikáció során figyelmeztetni kell a betéteseket arra, hogy ha elmulasztották a korábban anonim módon elhelyezett betétek esetében az azonosító adataik bejelentését, akkor arra a kártalanítás során már nincsen mód, ezek a betétek nem biztosítottak.

II. A kártalanítás kronológiája

1. Bezárás és környezetleírás

A Felügyelet 2010. szeptember 1-től kezdődően korlátozott terjedelmű és mélységű, nem teljes körű – átfogó vizsgálatot végzett a Takarékpénztárnál. A vizsgálat célja az volt, hogy a Felügyelet részletes képet kapjon a Takarékpénztár működésében rejlő kockázatokról.

A vizsgálat során a Felügyelet átmeneti intézkedésként JÉ-I-138/2010. számú, 2010. december 3-án hozott végzésében megtiltotta a Takarékpénztár számára új kockázatvállalással járó ügyletek megkötését, valamint a részjegyek visszafizetését a folyamatban lévő átfogó felügyeleti ellenőrzési eljárást lezáró határozat meghozataláig terjedő időtartamra. Az intézkedés oka a tőkehelyzet további romlásának magas kockázata és közvetlen veszélye volt. A Takarékpénztár szavatoló tőkéje – a 2010. évi eredményre vonatkozóan elrendelt módosítást követően – negatívvá vált. A meghozott intézkedésről a Felügyelet haladéktalanul tájékoztatta az OBA-t a közöttük létrejött Együttműködési megállapodás alapján.

A határozatról történt tudomásszerzését követően az OBA haladéktalanul tájékoztatta a Felügyeletet arról, hogy egy esetleges kártalanítás törvényes teljesítésének feltétele a Takarékpénztár betét- és betétes nyilvántartásainak pontossága és naprakészsége, azaz a konszolidált biztosított betétadat (KBB) azonnali előállítására való képessége. Mindezek megvalósítása céljából az OBA személyes egyeztetéseket folytatott a Felügyelet illetékes munkatársaival.

A Felügyelet a JÉ-I-147/2010. számú, 2010. december 23-i határozatában előírta a Takarékpénztár számára a tőkeszerkezet rendezését, kötelezte rendkívüli közgyűlés összehívására, felügyeleti biztosokat rendelt ki, megtiltotta több pénzügyi szolgáltatás teljesítését. Felhívta a Takarékpénztárt a jogszabályi előírásoknak megfelelő működésre, valamint figyelmeztette a Takarékpénztár ügyvezető igazgatóját, Igazgatóságának elnökét és Felügyelő Bizottságának elnökét.

A felügyeleti biztosok december 28-tól kezdték el helyszíni működésüket a Takarékszövetkezet gönci központjában. Az év utolsó munkanapjain számos nagybetétes kivonta megtakarítását a Takarékpénztárból, tovább rontva annak tőkehelyzetét.

A Felügyelet az EN-I-/2011. számú, 2011. január 3-i határozatában – elsősorban a tőkevesztés és a likvid eszközállomány csökkenésének jelentős mértékére tekintettel visszavonta a Takarékpénztár tevékenységi engedélyeit, és egyidejűleg kezdeményezte annak felszámolását. A tőkehelyzet rendezésére a tulajdonosok saját erőből nem voltak képesek, külső segítség igénybevételére nem volt lehetőség, egyebek mellett a miatt, hogy a Takarékpénztár nem volt tagja egyik intézményvédelmi alapnak sem.

2. A kártalanítás választott módozatai

A kártalanítást a *gyorsaság*, *biztonság* és *kényelem* szempontjait figyelembe véve optimalizálta és *három kifizetési mód* párhuzamos alkalmazásával teljesítette az OBA:

- **Banki átutalás**

Cégek számára kötelező volt, azonban magánszemélyek is kérhették (sőt utóbbiak kommunikációs eszközökkel kifejezetten ösztönözve voltak), függetlenül az őket

megillető kártalanítási összegtől. Ebben az esetben a betétesnek megállapított kártalanítási összeget – az *összeg nagyságától függetlenül* - egy általa megadott, Magyarországon működő hitelintézetnél vezetett bankszámlára utalta az OBA. Magánszemélyek esetén bankszámlaszám megadására kizárólag január 10-ig volt lehetőség.

- ***OBA Betétbiztosítási Kártya***

Magánszemélyek (ha január 10-ig nem adtak meg bankszámlaszámot) az *egymillió forint feletti összegeket* ún. OBA Betétbiztosítási kártya segítségével vehették fel a Magyar Posta hálózatában, valamint az OTP Bank fiókjaiban és pénzjegykiadó automatái segítségével.

- ***Postán keresztül***

A *legfeljebb egymillió forint* összegű kártalanításra jogosult magánszemély betétesek (ha január 10-ig nem adtak meg bankszámlaszámot) postai kifizetési utalvánnyal kapták kézhez a kártalanítás összegét.

3. A Takarékszövetkezet bezárását megelőző feladatok

Mint említettük, a Felügyelet 2010. december közepén tájékoztatta az OBA-t a „Jógazda” Takarékpénztár ellenőrzése során a hitelezési politikában feltárt hiányosságokról, s arról, hogy a Takarékpénztárhoz felügyeleti biztos kirendelésére lesz szükség.

Az OBA kérésére a Felügyelet átküldte az ellenőrzési jegyzőkönyv tervezetének betétbiztosítás átvizsgálására vonatkozó részét. A dokumentációból, valamint a státuszjelentésből megerősítést nyert az OBA azon információja, hogy a Takarékpénztár nem áll készen a KBB adat átadására, valamint a nyilvántartásokban sok hiányosság található.

Elsőként az OBA azt vizsgálta meg, hogy a kártalanítási kifizetési lehetőségek közül melyek a legalkalmasabbak az elérendő célok szempontjából, vagyis az érintettek gyors, biztonságos és kényelmes pénzhez juttatásához.

Ennek megfelelően az OBA előzetesen értesítette a kártalanításban résztvevő külső készenléti partnereit – nagyságrendi megjelöléssel – a várható feladatra. Azon feladatokra, melyekre az OBA még nem rendelkezett szerződéses partnerrel, megkezdte az előkészítő megbeszéléseket.

Emellett megkezdődött a kártalanítás logisztikai feladatainak tervezése, intézkedések történtek a szükséges kellékanyagok megfelelő mennyiségben történő megrendelésére (boríték, nyerskártya, papír stb.). Az OBA előkészítette a felügyeleti biztosok részére átadandó, hiánypótló nyilvántartási feladatok listáját, feltérképezte a majdani hirdetésmények, információk leghatékonyabb közzétételének lehetőségeit és előkészítette az ügyfelek első tájékoztatását szolgáló Közlemény szövegét.

4. Az első hét kártalanítási feladatai

2011. január 3-9.

A PSZÁF 2011. január 3-án a kora délutáni órákban vonta vissza a Takarékpénztár tevékenységi engedélyét. Aznap az OBA kártalanítási és kommunikációs vezetője a Takarékpénztár gönci központjába utazott, ahol jelenlétükben megtörtént a nap végi záró-állomány lementése.

A jelenlévő fiókok képviselőit, vezetőit tájékoztatták a kártalanítás menetéről, a vonatkozó hatályos jogszabályokról, az átvett dokumentációk továbbításának módjáról, ügyviteli teendőkről, várható reakciókról, valamint az OBA ügyfél-tájékoztatási eljárásának rendjéről.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

Január 4-én a kommunikációs előkészületek keretén belül az OBA megrendelte a Hangújság – a Takarékpénztár betéteseinek kártalanításával kapcsolatos – kiegészítő szövegének felmondását, az új aktualizált szövegű Hangújság másnaptól működött. Megrendelte 2 országos (Népszabadság, Magyar Nemzet) és 2 regionális napilapban (Petőfi Népe, Észak-Magyarország) a kártalanításról szóló Hirdetmény, másnapi megjelenéssel.

Január 5-én az OBA sajtótájékoztató keretében ismertette a kártalanítás részleteit, ezzel párhuzamosan élesítette a kártalanítási időben használatos krízis honlapot.

Informatikai előkészítés

A Takarékpénztár számítástechnikai rendszerében nyilvántartott adatoknak az OBA KIR rendszerébe való betöltéséhez szükséges ún. beolvasó (interface) program leírását az OBA átadta és felkérte a felügyeleti biztost, hogy haladéktalanul bízza meg a munkával a Takarékpénztár külső IT szolgáltató partnerét.

Január 7-én és 8-án az OBA számítástechnikai partnerének és az OBA-nak a munkatársai elvégezték a betöltött adatállomány ellenőrzését és tisztítását.

Ennek során az OBA több problémával találkozott, mely *a kártalanítási folyamat előkészítését nehezítette.*

A problémák alapján az OBA előtt két lehetőség állt:

1. visszaadja a Takarékpénztárnak az adatállományt annak érdekében, hogy azt ellenőrizze, javítsa, illetve pótolja, avagy
2. az OBA munkatársai végzik el a szükséges ellenőrzést, javítást.

Tekintettel arra, hogy a 20 munkanapos kártalanítási határidőből jelentős rész telt el az adatok betöltésével, vagyis egy olyan feladattal, amelynek a határidő betartásához sokkal kevesebb idő alatt kellett volna megvalósulnia, az OBA vezetése nem akart további kockázatot vállalni az adatállomány visszaadásával, így a második megoldás mellett döntött.

Ezen a héten történt meg a kártalanításhoz szükséges nyomtatványok, kellékek logisztikájának megszervezése és lebonyolítása.

Az OBA Betétbiztosítási kártyák megszemélyesítését az előzetesen bekért betétes-adatok alapján megrendeltük az OTP-től. A várhatóan kártyával kártalanítandó ügyfelek száma alapján 700 db kártya megszemélyesítése tűnt első körben célszerűnek.

5. A második hét kártalanítási feladatai

2011. január 10-16.

Ezen a héten történt meg az első héten feltárt problémák megoldása.

Január 12-13-án külső cég által biztosított adatrögzítők elvégezték az OBA-hoz beérkezett bankszámlaszám bejelentések, valamint bejelentett betétes adatváltozások rögzítését a kifizető rendszerben. Összesen 2477 tételt rögzítettek.

A fenti nagy tömegű rögzítést követően a beérkezett bejelentések alapján már az OBA munkatársai végezték el az adatrögzítéseket.

Január 14-én az OBA megrendelte a problémamentes, így kifizetésre kerülő kártalanítási jogosultak részére készített elszámolási bizonylatok kinyomtatását, borítékolását (ehhez a díjhiteles borítékok nyomdai elkészíttetését), postai feladásra előkészítését és a Magyar Posta Országos Logisztikai Központjában (OLK) történő feladását.

A Magyar Postától beszerzésre kerültek a tértivevényes levelek feladásához szükséges ragszámok, valamint a borítékokra ragasztandó „tértivevény” jelzések.

Az OBA jelezte a postának, hogy a nagytömegű levélfeladásnál – a fennálló szerződése alapján – beszállítást kér az OLK-ba.

A kifizetések elindításához feltétlenül szükség volt arra, hogy a Hpt. 100. § (1) bekezdése alapján nem biztosított betétesek (könyvvizsgáló, vezető tisztségviselők és közös háztartásban élő közeli hozzátartozók) adatait átadja a Takarékpénztár az OBA-nak.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

Az első hét nagy híreit és bejelentéseit követően megugró telefonhívások után a második héten kevesebb ügyfélérdeklődést kezelt az OBA, a második hét a 20 munkanap legcsendesebb időszakát jelentette.

6. A harmadik hét kártalanítási feladatai

2011. január 17-23.

Január 19-én a Magyar Posta OLK-ban feladásra került 544 db OBA Betétbiztosítási kártyához tartozó PIN boríték, tértivevénnyel, „saját kézbe” (sk.) jelzéssel. A borítékolást és a kapcsolódó munkákat az OBA munkatársai végezték el.

Ugyancsak január 19-én kerültek feladásra a postai kifizetési utalvánnyal kifizetendő kártalanítási összegek, összesen 2245 tétel.

Váratlanul érte az OBA-t a hír, hogy egy folyamatban lévő kártalanítás közben, melynek során a fiókokra jelentős szerep hárul, a Forró és Vidéke Takarékszövetkezet átvette a Takarékpénztár fiókjai közül ötnek a bérleti jogát, és az ügyintézőket.

Ez az OBA-t kész helyzet elé állító esemény komoly reputációs kockázattal fenyegetett, ezért az ügyvezetés annak érdekében, hogy a kártalanítás során az ügyfelekkel történő kapcsolattartás zökkenőmentes legyen, január 20-án kezdeményezte a felügyeleti biztosok, a Forró és Vidéke Takarékszövetkezet, valamint az OBA megállapodás kötését, melyben a a Takarékszövetkezet legalább március 31-ig vállalta az ügyfelektől érkező beadványok fogadását.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

A január 5-i első sajtótájékoztató után január 18-án jelentkezett új információkkal az OBA, sajtóközleményben nyilvánosságra hozta az adatok feldolgozását követő információkat. Az újabb médiaaktivitás és a kártalanítási időszak közelgő vége miatt ismét nőtt az ügyfélérdeklődések száma.

7. A negyedik hét kártalanítási feladatai

2011. január 24-30.

Január 24-én a következő feladatok teljesültek:

- átutaltuk az OTP-hez az OBA Betétbiztosítási kártyákhoz tartozó összegek első csoportját, összesen 512 kártalanításra jogosultnak.
- az OBA szolgáltató partnere az OLK-ban tértivevénnyel feladta az elszámolási bizonylatokat.
- sima postai levélben feladásra kerültek az OBA Betétbiztosítási kártyák, szintén postai a beszállítással az OLK-ba.

Január 25-én az OBA elindította az átutalással kifizetésre kerülő kártalanítási összegek első csoportját.

Január 31-ig, azaz a 20 munkanapos kártalanítási határidő lejártáig valamennyi problémamentes betétes esetén megtörtént a kártalanítás kifizetése.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

A telefonos érdeklődés eléri a legnagyobb volumet. Az ügyfelek nem csupán a kártalanítás módjairól és idejéről kérdeznek, hanem az állami garanciás betétekről, továbbá a kifizetéshez kötődő reklamációk (pl. rossz lakcím adat miatt) is növelik a telefonhívások számát.

8. Folyamatosan teljesítendő feladatok

A jogi személyek esetében a kötelező bankszámlaszám bejelentések a 20 munkanapos kártalanítási határidő alatt (és azt követően is) folyamatosan érkeztek az OBA-hoz. A kitöltött adatbejelentő lapokat a Takarékpénztár munkatársai vették át (az ő kötelességük volt az adatbejelentő személyének azonosítása, a bejelentésre jogosultság megállapítása) és ezeket még aznap telefaxon eljuttatták az OBA-hoz, majd rövid időn belül a felügyeleti biztos aláírásával is megérkeztek az eredeti példányok.

A problémamentes esetek kifizetését nem hátráltatva, a 20 munkanapos kártalanítási határidő alatt beérkezett reklamációkat is igyekeztek az OBA munkatársai minél előbb kivizsgálni és megoldani annak érdekében, hogy azok is minél előbb kifizetésre kerülhessenek.

9. Állami garanciás betétek

2011. március 1-jén megbízási szerződés jött létre a Nemzetgazdasági Minisztérium és az OBA között, melynek tárgya az állami garanciával védett betétek, illetve betétrészek alapján a Takarékpénztár betétese, mint kedvezményezett részére a kártalanítási kifizetés lebonyolítása, valamint a Takarékpénztár felszámolási eljárásában a Magyar Állam hitelezői igényének bejelentése és a Magyar Állam hitelezői igényének képviselője.

A megbízási szerződés alapján az NGM által átutalt kártalanítási összeg március 19-én érkezett meg az OBA számlájára. Az OBA a betéteseknek a kifizetést azon a módon teljesítette (postai kifizetési utalvány, OBA Betétbiztosítási kártya, átutalás), ahogyan az OBA általi kártalanítást fizette ki.

10. Felszámolói igénybejelentés

A Takarékpénztár felszámolási eljárásának kezdő időpontja 2011. február 14-e volt.

Az OBA 2011. április 8-ig a betéteseknek megközelítőleg a 98%-át kártalanította. A fennmaradó 2% óvadékként lekötött betét volt, illetve olyan kártalanítás, amelyet a jogosult még nem vett fel.

Április 8-ig az alábbi kártalanítások történtek:

Kártalanítási kötelezettség (beszámítással és zárolt összegekkel együtt)	9.125.801,- E Ft
Ebből:	
Postai kifizetési utalvánnyal kifizetett összeg 2011.04.08-ig*	446.406,- E Ft
Postai kifizetési utalvánnyal teljesített kártalanítás	2314 tétel
OBA Betétbiztosítási kártyával kifizetett összeg 2011.04.08-ig	1.634.876,- E Ft
OBA Betétbiztosítási kártyával teljesített kártalanítás	669 tétel
Átutalással kifizetett összeg 2011.04.08-ig	6.805.638,- E Ft
Átutalással teljesített kártalanítás	2943 tétel
Kifizetve összesen	8.886.921,- E Ft
Kártalanítva összesen**	5329 fő

* Postai visszaérkezések miatt csökkent az összeg

** A kártalanított személyek száma és a kártalanítások száma közötti eltérés oka, hogy több személynek több tételben történt kifizetés

Az OBA április 13-án kelt levelében jelentette be az igényét a felszámoló biztosnál az addig teljesített kártalanítási kifizetésekre és felmerült költségekre vonatkozóan, valamint bejelentette a még várható kártalanítási kifizetések összegét is. A bejelentés a kifizetett betétek és a még várható kártalanítási kötelezettség vonatkozásában 9.125.800.870,- Ft, a kártalanítással összefüggő járulékos költségek esetében pedig 31.602.090,- Ft összegről szólt.

A felszámolási eljárás során esedékessé váló követeléseket (ide értve a kártalanítási kifizetéseket, valamint az azokkal kapcsolatban felmerülő költségeket) az OBA a jogszabályi határidőben rendszeresen bejelenti a felszámolónak. A bejelentésben egyúttal tájékoztatja a felszámolót a még várható kártalanítási kifizetések módosult összegéről is.

III. Panaszkezelés

Több reklamáció adódott abból, hogy a Takarékpénztár által átadott számítástechnikai adatállományban egy betéthez csak egy tulajdonos került rögzítésre, holott a betétszerződés alapján a betétnek több tulajdonosa volt. Jellemző módon a többi tulajdonos meghatalmazottként szerepelt a nyilvántartásban.

Ezekben az esetekben az OBA-nak a felügyeleti biztos, illetve a felszámoló biztos igazolása alapján a banki adatokat módosítania kellett, és át kellett számolnia a kártalanítási összegeket, majd a betéteseket új elszámolási bizonylat megküldésével értesíteni kellett erről. A tulajdonostársak részére a pótlólagos kártalanítások kifizetésére csak azt követően került sor, hogy az új tulajdonosi hányadok alapján megállapított többlet-kártalanítás az eredetileg kizárólagos tulajdonosként szereplő betétestől visszafizetésre került.

A halál esetére szóló kedvezményezettséget nem rögzítették a rendszerben, így az elhalálozás tényét igazoló okiraton kívül a Takarékpénztártól is igazolást kellett kérnie az OBA-nak erről a tényről ahhoz, hogy a kártalanítást a jogosultnak kifizethesse.

A Forrás betétjegyeknél fordult elő, hogy a nyilvántartásban a már lejárt betéteknél nem szerepelt kamatösszeg, melyet az ügyfelek a reklamációjukban hiányoltak. Ezek kifizetéséhez szintén a felügyeleti biztostól, illetve a felszámoló biztostól kérte be az OBA az igazolást.

IV. Kommunikáció

A kártalanítás során a betétes nyugalom megőrzése érdekében az érintetteknek adott közvetlen ügyfél-tájékoztatás, valamint a tömegkommunikációs eszközökön keresztüli PR tevékenység egymással szoros időbeli és tartalmi összefüggésben zajlott. Az ügyfél-tájékoztatás lépéseit a kártalanítás kronologikus bontása mutatja, alábbiakban annak volumenét és a médiakommunikáció lépéseit részletezzük.

Hírelőzmény: nőtt a betétbiztosítási védettség

Az OBA 2010. december 31-én tájékoztatta a pénzügyi újságírókat a 2011. január 1-jén életbe lépő 100 ezer eurós védettségi határról.

Ennek hatására január 2-ig „100 ezerre nőtt a betétbiztosítási védettség” főüzenettel mintegy fél tucat cikk jelent meg a szakmai és közéleti médiumokban. A megszülető beszámolók túlnyomó része az új értékhatár közlésére szorítkozott ugyanakkor számos helyen kapott helyet az OBA kártalanítási alapfeladata is.

A bezárás napja: azonnali közlemény

A betéteseket a lehető legváratlanabban és érzékenyen érintő január 3-i betétfagyás (az év első munkanapja, segélyek/járandóságok utalásának időszaka) miatt kiemelten fontos volt a gyors, érthető, a teendőkről és a következő napok eseményeiről egyidejűleg összehangoltan zajló több csatornás tájékoztatás. A regionális érintettség miatt már a kezdetekben látszott, hogy a sikeres kommunikáció egyik kulcsa a helyi tömegtájékoztatás kiemelt kezelése és lehetőség szerint az országos médiát megelőző tájékoztatása lesz.

A január 3-i helyszíni informatikai adatmentéssel egyidőben az OBA kommunikációs vezetője útmutatást tartott a fiókvezetőknek a kártalanítás kapcsán felmerülő kérdésekről, az ügyfél-tájékoztatás formáiról, valamint átadta a fiókokban kifüggesztendő kártalanítási Hirdetményt. Így már a másnapi fióknyitáskor mind a kilenc „Jógazda”-fiókban és az OBA honlapján is megjelent a kártalanítás idejéről, összegéről és módjáról szóló OBA hirdetmény.

Sajtóközlemény és sajtótájékoztató

Január 4-én délután a PSZÁF sajtóközlemény útján tájékoztatta a nyilvánosságot a felügyeleti engedély visszavonásáról. A közlemény kitért az érintett betétes kör méretére, egyúttal rámutatott az OBA következő napokban való szerepvállalására. Ezt követő három órán belül az OBA meghívót küldött valamennyi jelentős médiumnak egy másnap délelőtti sajtótájékoztatóra, melyen helyzetismertetést ígért az OBA kártalanítási szerepére, s forgatókönyvet az elkövetkező napokra.

Ezzel egyidejűleg az OBA két országos és két regionális napilap számára eljuttatta a kártalanítási eljárásról szóló OBA Hirdetményt, másnapi megjelenést kérve. A lokális kommunikáció fontossága miatt ezen túlmenően az érintett régiókban működő elérhető kábeltévé szolgáltatókat is tájékoztatta, melyek másnaptól többször lehozták a hirdetmény szövegét.

A január 5-i OBA sajtótájékoztatón 12 médium vett részt (Népszabadság, Magyar Nemzet, Népszava, Magyar Hírlap, Info Rádió, Figyelő, MTI, Privátbankár, RTL Klub, Duna TV, ATV, M1). Még aznap este valamennyi jelentős esti híradó anyagaiban (ATV, M1, Duna TV, RTL Klub) és a másnapi tudósításokban (valamennyi országos napilapban és az elektronikus gazdasági médiumokban) is megjelent a „Jógazda” miatti OBA kártalanítás. 24 órán belül több mint félszáz cikk/beszámoló született az ügyről.

A január 5-én megtartott „ügyindító” sajtótájékoztató után a harmadik hét elején, január 18-án adott ki az OBA olyan sajtóközleményt, amely már az adatfeldolgozás első stádiumának eredményét mutatta, részletezve többek között a kártalanításra várók körét, az állami garanciás betétek, valamint a Hpt. 100. § (1) bekezdése alá tartozók körét is.

Fióki tájékoztatás

Az ügyről beszámoló média mellett a „Jógazda”-fiókok ügyintézői is folyamatosan tájékoztatták az érdeklődőket. Rajtuk keresztül közel 3000 ügyfél nyújtott be személyazonosítás mellett adatbejelentő lapot az átutalással történő kártalanításhoz szükséges új bankszámlaszám bejelentésére, melyre január 10-ig volt lehetőségük. További közel 250 ügyfél kereste fel a fiókokat adatváltozás bejelentése, illetve – a kártalanítás második felében – reklamációs űrlapok kitöltése céljából.

Kommunikációs csatornák

Krízis-kommunikációs honlap

Január 5-én megnyílt a krízis-site-ja (linkkel kapcsolódott az OBA intézményi honlapjához), mely tartalmazta a Takarékszövetkezet bezárásáról felügyeleti határozatot, valamint a kilenc fiókban és a négy napilapban megjelent OBA hirdetményt. A honlap folyamatosan frissült a

kártalanításra vonatkozó naprakész adatokkal. A tavalyi év január havi átlagának kilencszeresére nőtt 2011. január 5-étől a honlapra látogatók száma.

Hangújság

A válságidőszakon kívül is folyamatosan üzemelő, általános betétbiztosítási tudnivalókat tartalmazó telefonos hangújság kibővült a „Jógazda”-betétek utáni kártalanításra vonatkozó menüponttal, mely általános tájékoztatást adott a kártalanítás menetéről az érdeklődőknek.

OBA telefonos ügyfélszolgálat

Az OBA-hoz túlnyomórészt telefonon fordultak a károsultak részletes felvilágosításért. Az érdeklődés megközelítette, időnként túl is lépte azt a volumet (összesen 600 telefonhívás a 20 nap alatt), amit a kis létszámú szervezet alaptevékenysége ellátása mellett még hatékonyan kezelni képes.

Helyi média

A helyi média kiszolgálása a lehetőségekhez képest mindig prioritással történt. A károsultak legtöbbször lakhelyén terjesztett Észak-Magyarország közölte az ügyvel kapcsolatos leggyakoribb kérdéseket és arra adott válaszokat. A lap a kártalanítás 20 napja alatt tíz alkalommal foglalkozott az ügyvel, ezzel jelentősen hozzájárult a gyors és pontos ügyfél-tájékoztatáshoz.

Közösségi (social) media

Január 18-án, az adatbázisból kinyert elsődleges adatok nyilvánosságra hozásának napján az OBA elindította Facebook alkalmazását „Betétbiztosítás – OBA” néven. A közösségi médiatérbe való belépésről számos média adott hírt. Ennek is köszönhetően órákon belül többtucatnyi betétes, újságíró és tagintézeti kommunikációs szakember jelentkezett az oldalra.

Szektortámogatás – együttműködés a közbizalom erősítéséért

A megnyugtató és teljes körű tájékoztatás érdekében minden érintett szervezet kommunikációs szakembereivel együttműködött az OBA, így a PSZÁF és az OTIVA, valamint az OTP Bank PR csapatával, továbbá a „Jógazda”, valamint a Forró és Vidéke Takarékszövetkezet vezetésével.

A kártalanítási időszak kommunikációs lezárása

Egy kártalanítási ügy kommunikációja nem áll meg a kifizetésre rendelkezésre álló 20 munkanap végével. Kapcsolódó ügyek és témák megnyugtató kezelése érdekében a kommunikációs tevékenység elhúzódik, aktív marad a kifizetések után is.

„Ügyzáró” sajtóesemény

A „Jógazda”-ügy idejében az OBA Igazgatótanácsának elnöki tisztét az OTSZ ügyvezető igazgatója látta el. A szektorális érintettség kapcsán így február 18-án közösen tartotta „ügyzáró” sajtóbeszélgetését a két szervezet.

Az intézményi együttműködés, az egymást erősítő üzenetek (ügyfél-tájékoztatás fontossága, a takarékszövetkezetek kötelező integrációs tagsága) a pénzügyi fogyasztóvédelem szempontjának intézményeket összefogó célkitűzését jelenítette meg.

Utólagos ügyfélelégedettség-felmérés

Az OBA működése során, - és tudomásunk szerint Európában is - először került sor betétbiztosítási kártalanítást követően az ügyfél-elégedettség piackutatási módszerekkel történő felmérésére. A kérdőíves felmérés célja az OBA középtávú intézményi célkitűzéseivel (2010. évi Beszámoló 3.2.1. Intézményi célkitűzések IV. pont), azon belül a 2011-re előirányzott intézkedési tervével összhangban, az ügyfél elégedettséget kiváltó működési környezet kialakításához, a társadalmi felelősségvállalás erősítéséhez való hozzájárulás, egyfajta utólagos minőségbiztosítási felmérés.

2011 márciusában az OBA kérdőívet küldött *500 véletlenszerűen kiválasztott kártalanított betétesnek* (a teljes kártalanítottak közel 10%-a). Az anonimitást biztosító, válaszborítékkal ellátott kérdőív a következő témákra tért ki:

- a) A maximálisan 100 ezer eurós (27,8 millió forint) kártalanítás megfelelő védeltséget nyújt-e Ön szerint?
- b) Megnyugtató, elfogadható-e a 20 munkanapos kártalanítási idő?
- c) Meg volt-e elégedve a kártalanítás során az OBA által adott válaszokkal, tájékoztatással és panaszkezeléssel?
- d) Melyik tájékoztatási formát tartotta a „Jógazda”-ügyben a leghasznosabbnak?
- e) Egyéb gondolat, vélemény, kritika, vagy javaslat

A 15 %-ot¹ meghaladó válaszadás alapján biztató kép mutatkozik mind a betétbiztosítás jelenlegi törvényi alapfeltételeivel való fogyasztói elégedettségről, mind az OBA januári kártalanításáról, egyúttal hasznos visszajelzések érkeztek a potenciális fejlesztési irányokról.

- a) A válaszadók 96%-a szerint megfelelő védeltséget nyújt a 100 ezer eurós kártalanítási szint, 4%-uk szerint nem.
- b) A 20 munkanapos kártalanítási idő hasonlóképpen 96%-nak elfogadható és megnyugtató, 4% számára nem.
- c) Az OBA-nak a kártalanítás ideje alatti tájékoztatásával/válaszaival 89% volt elégedett, 5% nem, 6% nem adott választ. Az e kérdéskörhöz kapcsolódóan kapott legtöbb különvélemény többsége az OBA gyorsaságát és ügyintézői pontosságát emelte ki:
 - *„A tájékoztatást megfelelőnek tartom, a pénz kifizetése gyorsan és pontosan megtörtént.”*
 - *„A megadott határidőn belül pontosan kifizettek, a tájékoztatás megfelelő volt. Az elszámolás áttekinthető volt.”*
 - *„Korrekt, érthető, megnyugtató választ kaptam. Ügyintézői magas intelligenciáról tettek tanúbizonyságot. Köszönöm!”*
 - *„Készséggel álltak rendelkezésemre, ennek kapcsán telefonon beszélünk.”*
 - *„Betartották a határidőt, korrekt felvilágosítást adtak és elérhetőek voltak telefonon, személyesen!”*

Az OBA panaszkezelése a válaszadók 55%-a szerint megfelelő volt, 1% szerint nem, 34% nem tudta megítélni, mert a kártalanítás során nem volt panaszügye, 10% nem adott választ. A kérdéskörhöz kapcsolódó vélemények itt is az OBA ügyintézését emelték ki:

- *„Reagáltak időben.”*

¹: A kereskedelmi bankok megtakarítási termékei esetén alkalmazott lakossági direkt mail akciók átlagos válaszadási rátája 3-5% közötti.

- *„Nyomtatványt bocsátott ki, az ügyfeleket ezen tájékoztatta, mikor mi fog történni.”*
 - *„Betartottak minden vállalt kötelezettséget!”*
- d) A tájékoztatási formákról szóló témakör az egyik legmeglepőbb eredményt hozta. A személyes fióki kapcsolaton túl ugyanis a kártalanítottak viszonylag magas átlagéletkora (52 év) és urbánus környezettől távoli lakhelyük ellenére kiemelkedő helyen végzett az internet mint információforrás. A válaszadók hátrébb sorolták ugyanakkor az ismerősök/szomszédok fontosságát.
- e) A szabad véleményalkotás, kritika és javaslat kérdéskörében több tucat megjegyzést kaptunk, ezek nagy része az OBA-nak szóló köszönet, volt viszont megfontolandó irányt mutató visszajelzés is, pl.:
- *„Köszönöm, hogy becsületesen a kamatot is kifizették és így továbbra is biztonságban érezzük a pénzünket.”*
 - *„Rövidebb kifizetési határidő, gyorsabb tájékoztatás.”*
 - *„Köszönet az OBA-nak a gyors és profi intézkedésért!!!”*
 - *„Véleményem szerint: az ügyfél telefonon való rövid személyes megbeszélés, vagy kapcsolattartása megnyugtatóbban hatott volna. Több ügyféllel beszélgettem és szerintük is jó lett volna.”*
 - *„Végre valami, ami jól működik (ha sajnos megtörténik baj) és teljesíti a vállalt kötelezettséget - pontosan, időben!”*
 - *„A kártyahasználat eléggé kötött, talán lehetne szélesebb körű.”*
 - *„Maximálisan meg voltam elégedve és kérem, hogy a jövőben is számíthassunk az OBA biztonságába és precizségébe.”*
 - *Ne legyen ilyen eseményre szükség, a bizalom megrendült!*

A jövőben az OBA az ügyfélelégedettség-felmérést valamennyi, adott ügyben érintett kártalanított betétes számára el kívánja küldeni.