



BIZTOS BETÉT, BIZTOS KIVÉT.

ÖSSZEFOGLALÓ

„Fehér könyv”

a

az NHB Növekedési Hitel Bank Zrt. „v.a.”

betéteseinek kártalanítási eljárásában szerzett tapasztalatokról

2019. június 28.

TARTALOMJEGYZÉK

1. AZ NHB NÖVEKEDÉSI HITEL BANK ZRT. BEMUTATÁSA	3
1.1. Az engedély visszavonásához vezető út	3
2. A KÁRTALANÍTÁS KRONOLÓGIÁJA	4
2.1. Az NHB kártalanítási eljárás megindítását megelőző események és környezetleírás	4
2018. december 18.....	4
2018. december 19. – 2018. december 21.....	5
2018. december 27. – 2019. január 16.....	6
2019. január 17. - 2019. február 13.....	6
2019. február 14. – 2019. március 14.....	7
2.2. Bezárás	7
2019. március 14., csütörtök.....	7
2.3. A kártalanítás 15 munkanapja	10
2019. március 18., hétfő, a kártalanítás 1. munkanapja	10
2019. március 19., kedd.....	11
2019. március 20., szerda	11
2019. március 21., csütörtök.....	11
2019. március 22., péntek, a kártalanítás 5. munkanapja.....	12
2019. március 25., hétfő	12
2019. március 26., kedd.....	12
2019. március 27., szerda.....	13
2019. március 28., csütörtök.....	13
2019. március 29., péntek, a kártalanítás 10. munkanapja	13
2019. április 1., hétfő.....	13
2019. április 2., kedd.....	14
2019. április 3., szerda.....	14
2019. április 4., csütörtök.....	14
2019. április 5., péntek, a kártalanítás 15. munkanapja	15
3. Hitelezői igénybejelentés a végelszámolásban	16
4. Panaszkezelés.....	17

1. AZ NHB NÖVEKEDÉSI HITEL BANK ZRT. BEMUTATÁSA

Az NHB Növekedési Hitel Bank Zrt. „v.a.”-t (továbbiakban: NHB) 1990-ben alapították Kulturbank néven, külföldi befektetők részvételével. 1992-ben a francia Banque Indosuez S.A. szerzett többségi tulajdont, és Banque Indosuez Magyarország Rt. néven folytatta a tevékenységét, majd 1995. novembertől a koreai érdekeltségű Hanwha-csoport megvásárolta a Banque Indosuez Magyarország Rt. részvényeit, és Hanwha Bank Magyarország Rt. néven működött tovább. 2013 szeptemberében a többségi tulajdon magyar kézbe került és a Bank neve evoBank Zrt.-re változott. 2014 szeptemberében a tulajdonosi struktúra újra átalakult, és a többségi tulajdonos a BankKonzult Kft. lett, 2014. október 21-től NHB Növekedési Hitel Bank Zrt.-re változtatva a bank nevét. A Bank bezárásáig univerzális bankként a pénzügyi szolgáltatások széles körét nyújtotta, befektetési szolgáltatásokkal kiegészítve.¹ A Bank a bezárása előtt egy budapesti fiókkal rendelkezett, illetve budapesti székhelyén volt lehetőség – kizárólag – hitelügyintézésre, de korábban, 2018 végén még további 9 fiókkal rendelkezett vidéki nagyvárosokban.

Az NHB részesedése a magyar hitelintézeti szektor összesített mérlegfőösszegének 0,2%-át tette ki², 2017. év végén mérlegfőösszege 59 milliárd Ft volt³. Az OBA részére nyújtott adatszolgáltatás alapján 2017. év végén a hitelintézeteknél elhelyezett biztosított betétállományon belül az NHB részesedése 0,18%, a 100 ezer eurót nem meghaladó biztosított betétrészekben (OBA potenciális kártalanítási kötelezettségen) belül 0,05% volt.

1.1. Az engedély visszavonásához vezető út

Az MNB 2018. december 18-án azonnali intézkedéseket alkalmazott az NHB likviditási helyzetének orvoslása érdekében, a likviditási helyzet romlásának megakadályozása és különösen a betétesek érdekeinek védelme céljából. Az MNB ezért 30 napra elrendelte a 7 millió forint feletti betétek kifizetésének korlátozását, valamint megtiltotta a Bank részére további kötelezettségek vállalását. Ezen kötelezések végrehajtásának biztosítására az MNB az NHB-hoz felügyeleti biztost rendelt ki. Az MNB egyidejűleg felszólította a bank vezetését és többségi tulajdonosát arra, hogy tegye meg a likviditási helyzet rendezéséhez szükséges intézkedéseket. Az előírt intézkedések végrehajtásának technikai lebonyolítása érdekében az MNB a felügyeleti biztos kérelmére 2018. december 18-án bankszünnapot rendelt el. Emellett az MNB rendkívüli adatszolgáltatást is elrendelt a Bank likviditási helyzetének monitorozása érdekében, amelyben a konszolidált biztosított betétadat (továbbiakban: KBB) állomány napi beküldését is előírta, továbbítva azt az OBA felé. Az intézkedés nem érintette az NHB

¹ <https://nhbbank.hu/bankunkrol/bemutakozas>

² <https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2019-evi-sajtokozlomenyek/nem-mukodhet-tovabb-az-nhb-bank>

³ <https://nhbbank.hu/letoltes/2017evesbeszamolo-pdf>

befektetési szolgáltatási tevékenysége keretében kezelt ügyfélpénzeket és eszközöket⁴.

Az MNB 2019. január 17-én⁵, valamint február 15-én⁶ 30-30 nappal meghosszabbította a betétek és más visszafizetendő források kifizetésére vonatkozó korlátozását. A hitelintézeti törvény előírása szerint a korlátozó intézkedés teljes (tehát december 18-tól számított) időtartama legfeljebb 90 nap lehet.

Az NHB a betétkifizetési, kötelezettségvállalási korlátozásának időszakában sem tudta érdemben biztosítani a hosszútávú működéséhez szükséges feltételeket – a nagybetétesektől függő – üzleti modell gyökeres átalakítása és a mindenkori fizetőképesség biztosítása terén, ezért az MNB a közel 90 napos korlátozást követően 2019. március 14-én – tekintettel az ügyfelek érdekeinek védelmére – visszavonta az NHB tevékenységi engedélyét és elrendelte végelszámolását.

2. A KÁRTALANÍTÁS KRONOLÓGIÁJA

2.1. Az NHB kártalanítási eljárás megindítását megelőző események és környezetleírás

2018. december 18.

Az MNB a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi. CCXXXVII tv. (továbbiakban: Hpt.) 189. § (1) bekezdés e) pontja alapján a 2018. december 17-én kelt JÉ-VÉ-I-23/2018. végzéssel ideiglenes intézkedés keretében felügyeleti biztosokat rendelt ki az NHB-hoz, valamint megtiltotta a betétek és más visszafizetendő források ügyfelenkénti 7.000.000,- Ft feletti kifizetését 30 napra, megtiltotta a Bank részére további kötelezettségek vállalását, 2018. december 18-ra bankszünnapot rendelt el. Felszólította a Bank vezetését és többségi tulajdonosát arra, hogy tegye meg a likviditási helyzet rendezéséhez szükséges intézkedéseket, továbbá naponta többszöri rendkívüli adatszolgáltatási kötelezettséget rendelt el az NHB részére.

OBA kártalanítási előkészületi teendők:

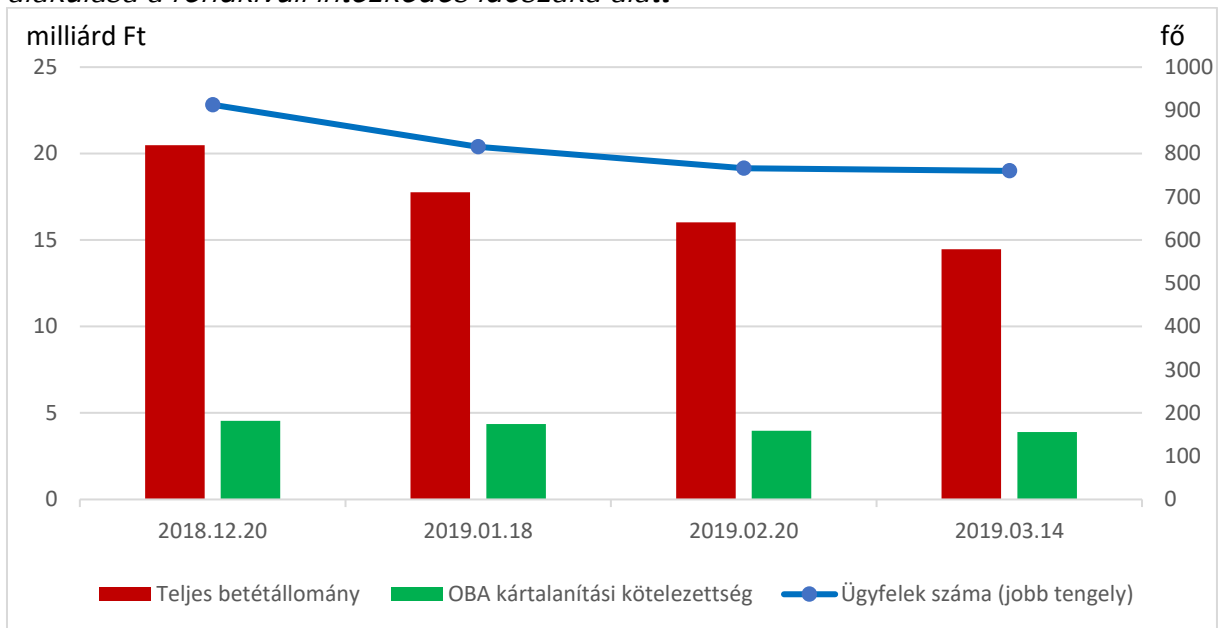
A felügyeleti biztosok a rendkívüli intézkedés miatti esetlegesen bekövetkező kártalanítási eljárásra történő felkészülés érdekében rendszeresen megküldték az aktuális KBB adatállományt átvizsgálásra, valamint a biztosított betétállományok alakulásának nyomon követésére. Az alábbi ábrán megtekinthető, hogyan alakult az ügyfelek száma és a betétek állománya az intézkedéstől a bezárás napjáig.

⁴ <https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2018-evi-sajtokozlomenyek/intezkedeseket-tett-az-mnb-az-nhb-likviditasi-helyzetenek-orvoslasara>

⁵ <https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2019-evi-sajtokozlomenyek/az-mnb-30-nappal-meghosszabbította-ideiglenes-intezkedeset-az-nhb-banknal>

⁶ <https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2019-evi-sajtokozlomenyek/az-mnb-meghosszabbította-ideiglenes-intezkedeset-az-nhb-banknal>

1. ábra: Az NHB Növekedési Hitel Bank Zrt. „v.a.” konszolidált biztosított betétállományának, ügyfelei számának és a számukra fizetendő kártalanítási összeg alakulása a rendkívüli intézkedés időszaka alatt



Megjegyzés: NHB által OBA részére konszolidált biztosított betétállományban
 Forrás: NHB

Az NHB fiókjainak listája 2018. december 18-án: Budapest Akadémia utca 7-9., Budapest Kelenhegyi út 39. (csak hitelügyintézés), Debrecen, Győr, Kecskemét, Miskolc, Nagykanizsa, Paks, Pécs, Szeged, Székesfehérvár.

OBA finanszírozást biztosító lépések:

Az esetlegesen bekövetkező kártalanítás előkészítésének keretében felmérésre került az OBA rendelkezésre álló vagyona.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

A mainstream médiában megjelent az MNB bankszünnapról és kifizetési korlátozásról szóló közleménye.

Megkezdődött a call center és az OBA központi számára érkező hívások kapcsán alkalmazható Q&A írása.

2018. december 19. – 2018. december 21.

OBA kártalanítási előkészületi teendők:

Az MNB és az OBA között 2017. március 28-án létrejött Együttműködési Megállapodás alapján, az MNB 2018. december 19-én tájékoztatta az OBA-t a rendkívüli intézkedés megtételéről.

Az NHB felügyeleti biztosai által adott információ alapján betétből történő kifizetésre csak a bank fiókjában volt lehetőség. A nagymértékű betétkiáramlást nehezítette, hogy az ügyfeleknek 2 millió forint feletti felvétel esetén előző nap jelezniük kellett szándékukat.

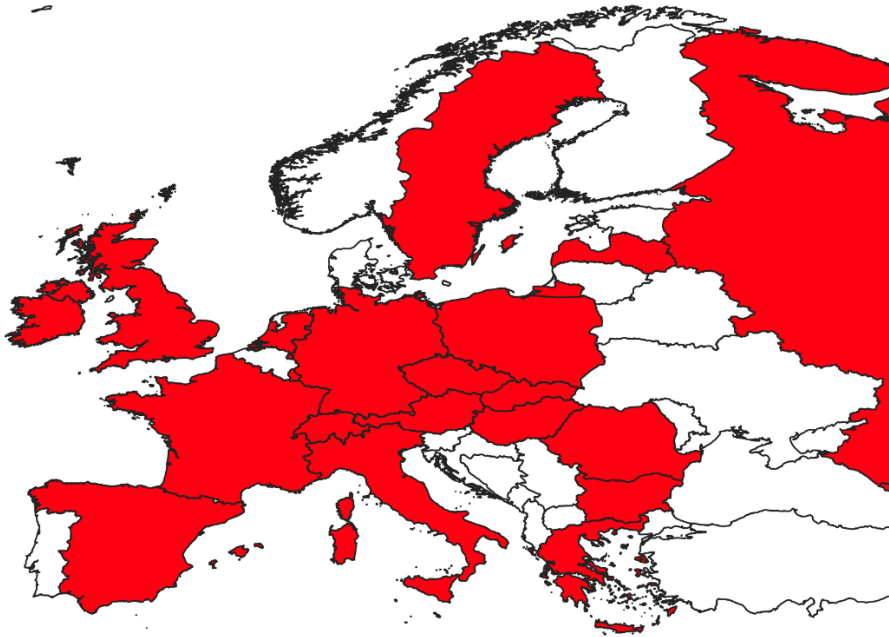
Az MNB és OBA közötti Együttműködési Megállapodás alapján a naponta kapott KBB adatállományok, illetve likviditási jelentések napi monitorozása megkezdődött.

2018. december 27. – 2019. január 16.

OBA kártalanítási előkészületi teendők:

Az NHB-től kapott KBB adatállományban 47 külföldi cég szerepelt, ezek esetén az OBA biztosítottságot szükséges volt vizsgálni, mivel a Hpt. 213. §-ában felsorolt intézmények külföldi megfelelői sem élvezik az OBA biztosítást.

2. ábra: Az NHB Növekedés és Hitelbank Zrt. „v.a.” OBA kártalanításra jogosult ügyfelei érintett országoként (Európa)



Megjegyzés: 2019. március .14-i állapot, piros színnel jelezve a kártalanításra jogosultak országai

Forrás: OBA

Az OBA felmérte boríték és levélpapírkészleteit, az esetlegesen szükségessé váló postázási feladatokhoz.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

Sajtóinformációk alapján az NHB a vidéki fiókok bezárását – amit a 2019-es évre egyébként is tervezett – felgyorsította. Ez a későbbi ügyfélszolgálat és helyszíni tájékoztatás miatt fontos információ volt az OBA-nak (a fiókszárásokkal ügyintézési és tájékoztató pontokat vesztek az ügyfelek).

2019. január 17. - 2019. február 13.

OBA kártalanítási előkészületi teendők:

Az MNB 2019. január 17-ével meghosszabbította az ideiglenes intézkedést egy hónappal (2019. január 16. MNB V-JÉ-I-4/2019. sz. végzés).

Az OBA továbbra is nyomon követte a kapott KBB adatok alapján a betétállományok változását.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

A média által közölt újabb MNB döntést követően beérkezett (az info@oba.hu központi e-mail címre) az első ügyféllevél, melyben a betétes információt kért kártalanítási igénye benyújtásának lehetőségeiről (ekkor még nem indult el a kártalanítás).

2019. február 14. – 2019. március 14.

OBA kártalanítási előkészületi teendők:

Az MNB ismételten meghosszabbította az ideiglenes intézkedést (2019. február 13. MNB-V-JÉ-I-7/2019. sz. MNB végzés).

Megküldésre kerültek a Kifizető ügynök bank (a továbbiakban: KÜB) tevékenység végzésére szóló Eseti megállapodás tervezetei a szerződött és letesztelt partnerek részére.

A Magyar Posta Zrt.-től (továbbiakban: Posta) berendelésre kerültek 2019. március 8-án mind a nemzetközi, mind pedig a magyar tértivevényes levelek feladásához szükséges tértivevény nyomtatványok, illetve ragszámok. A kért anyagok 2019. március 11-én beérkeztek az OBA-hoz.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

Biztonságban van az ügyfelek pénze a bankban? címmel a hirado.hu általános (nem NHB-val kapcsolatos) cikket közölt az OBA szóvivőjével.

A március 14-i MNB bejelentésre és a hosszú hétvégére tekintettel az NHB-val kapcsolatos telefonos érdeklődők tájékoztatására egy általános szövegű automata telefonos kezelő alkalmazás aktiválására került sor, amely tájékoztatta a hívó felet, hogy az NHB-val kapcsolatos kérdésekre hétfőtől, munkaidőben tud válaszolni az OBA.

Későbbi ügyfélhasználatra az OBA létrehozta az nhbinfo@oba.hu e-mail fiókot.

2.2. Bezárás

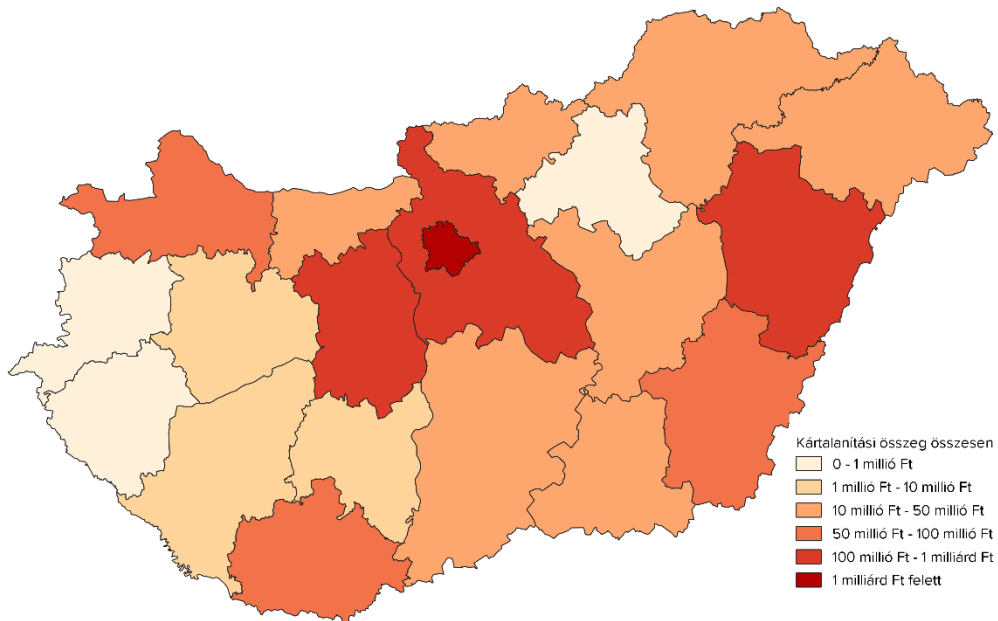
2019. március 14., csütörtök

Az MNB a H-JÉ-I-86/2019. határozatával 2019. március 14-én visszavonta az NHB tevékenységi engedélyét. Az OBA képviselője személyesen vette át a határozatot, mellyel megtörtént az OBA hivatalos értesítése.

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

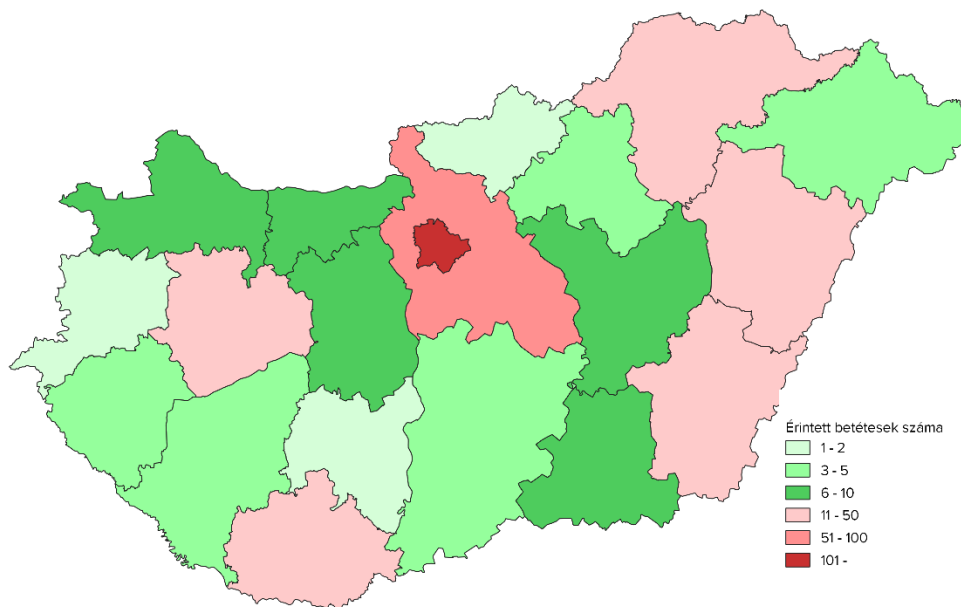
A Hpt. alapján az OBA igazgatótanácsa dönt a kártalanítási eljárás megindításáról, valamint a kifizetési módokról. A döntéshez szükséges dokumentumok előkészítése megtörtént.

3. ábra: Az NHB Növekedési Hitel Bank Zrt. „v.a.” OBA által biztosított, 100 ezer eurót nem meghaladó betéteinek összesített értéke Magyarországon belüli területi eloszlásban



Forrás: OBA

4. ábra: Az NHB Növekedési Hitel Bank Zrt. „v.a.” OBA által biztosított betéteseinek területi eloszlása



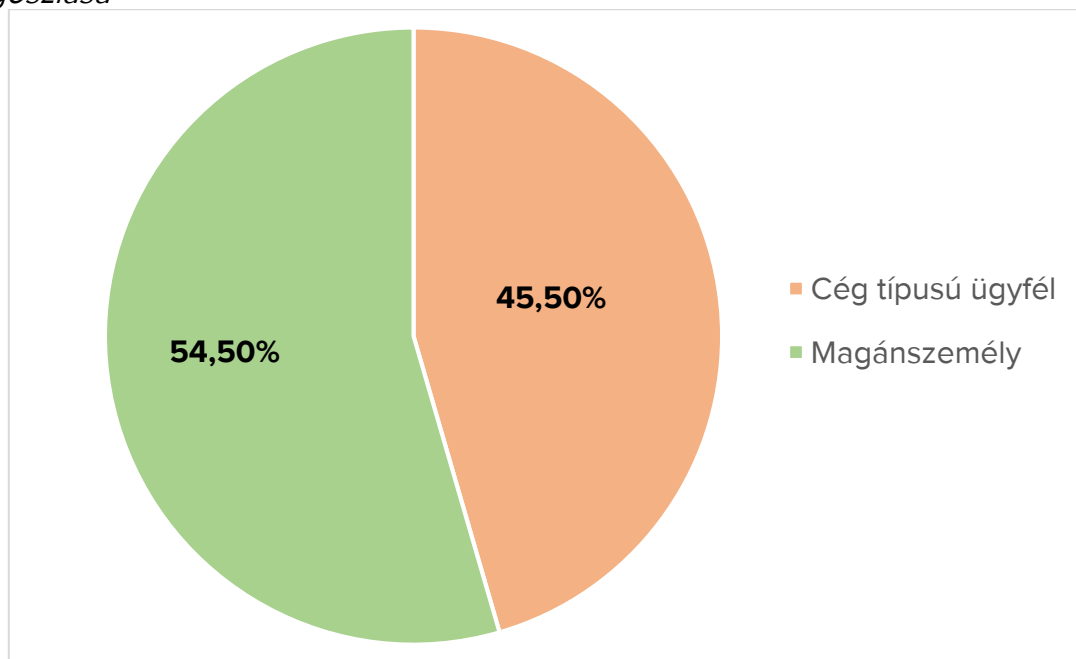
Megjegyzés: 2019. március 14-i állapot
Forrás: OBA

5. ábra: Az NHB Növekedési Hitel Bank Zrt. „v.a.” OBA által biztosított betései kártalanítási összeg szerinti kategóriánként.



Forrás: OBA

6. ábra: Az NHB Növekedési Hitel Bank Zrt. „v.a.” károsultjainak ügyfél típus szerinti megoszlása



Megjegyzés: Az ábrán a magánszemély kategória tartalmazza az elhunyt magánszemélyeket is. 2019. március 14-i állapot.

Forrás: OBA

Véglegesítésre került az NHB-nak kiküldendő Adatbekérő levél, mely a kártalanítás alapját képező adatállomány és az állomány ellenőrzésére szolgáló egyéb kimutatások meghatározására szolgál.

A Pénzügyi Stabilitási és Felszámoló Nonprofit Kft. (továbbiakban: PSFN), mint végelszámoló jelezte továbbá, hogy a kislétszámú betétes ügyfélkörön kívül 12 ezres befektetői ügyfélkörrel is rendelkezik az NHB, mely jelentős ügyfélérdeklődést generálhat a fióknál. Az OBA és a PSFN képviselői megállapodtak, hogy 2019. március 19-én az OBA néhány munkatársa jelen lesz a fiókban és támogatást ad az ottlévő ügyintézőknek.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

Az MNB közleményét követő órákban az OBA kiadta első sajtóközleményét „Megkezdődik az NHB Növekedési Hitel Bank Zrt. betéteseinek kártalanítása” címmel. A közlemény arról tájékoztatta az ügyfeleket, hogy:

- az OBA 2019. március 15-én, a kártalanítás kezdő időpontján megkezdte és tizenöt munkanapon belül, azaz 2019. április 5-ig a betétesek rendelkezésére bocsátja a kártalanítást,
- az NHB-nál elhelyezett, OBA által biztosított, névre szóló betétek után legfeljebb a 100.000 eurónak megfelelő 31 445 000 forint kártalanítási összeget fizet.

2.3. A kártalanítás 15 munkanapja

2019. március 18., hétfő, a kártalanítás 1. munkanapja

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

Az NHB Akadémia utcai fiókja a végelszámoló döntése alapján (helyszűke, nagy arányú ügyfél-fogadásra alkalmatlan tér miatt) nem nyitott ki.

A végelszámoló részére az OBA megküldte a kártalanítási ügyintézéshez szükséges formanyomtatványok elektronikus példányait.

Az OBA Igazgatótanácsa döntött a kártalanítás megkezdéséről és a kifizetési csatornákról.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

Az OBA közzétette második, a kifizetések módjáról szóló sajtóközleményét.

Ezzel együtt a médiában megjelenő, fizetett Hirdetmény véglegesítésre került, ezt követően az OBA honlapon – az időközben elindított krízis banneren – is megjelent. A Hirdetmény – a nagyarányú külföldi ügyfélkör miatt – angol nyelvre történő fordítása is szükségessé vált.

A call center által biztosított, a Hirdetményben és az OBA sajtóközleményében is szereplő, a krízisbanneren is megtalálható, az NHB fiókjában kifüggesztett +36 999 9669-es telefonszámra megérkeztek az első ügyfél telefonhívások.

Az ügyfelek tájékoztatására szolgáló Q&A frissítése folyamatos volt, tartalmának egyeztetése az NHB befektetési szolgáltatásához kapcsolódó nagyszámú ügyfél hívásai miatt megtörtént a PSFN-nel.

A kártalanítás elindulása kevés számú médiaérdeklődést keltett. Az OBA valamennyi közösségi interakcióra alkalmas felületén (Facebook, Twitter és LinkedIn) posztolta a sajtóközleményét és a hirdetményét, valamint elérhetőségeit. Ügyfélreakciókat egyedül a Facebook-on kapott az OBA, 10 alatti számban.

Az ügyfelek részére kiküldendő Kifizetési elszámoláshoz csatolandó Elégedettségi kérdőív szövegének véglegesítése megtörtént.

2019. március 19., kedd

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

A kártalanítás megindításakor az NHB fiókban 1 fő ügyintéző állt rendelkezésre a kártalanítási ügyintézéshez. Az OBA az egyeztetésen megbeszéltek szerint 2 munkavállalóját delegálta a fiókba az ügyfelek gördülékeny kiszolgálása érdekében. Az OBA kártalanítási ügyekben érkező ügyfelek részére (a bankszámlaszám-bejelentések fogadására) külön ügyfélpultot alakítottak ki, azonban a gyér ügyfél érdeklődés következtében nem volt szükség támogatás nyújtásra.

Megállapításra került, hogy a Hpt. 214/A. §-ában meghatározott – plusz 50 ezer eurós kártalanításra jogosító (THB⁷-s) – elkülönült számlára vonatkozó külön terméket nem dolgozott ki az NHB.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

A PSFN megjelentette honlapján külön bontva betétesi és befektetési szolgáltatói ügyfeleknek címzett tájékoztatását. Az MNB-nek az NHB végelszámolását elrendelő határozata alapján a PSFN mint kijelölt végelszámoló megkezdte a bank vagyoni helyzetének, valamint a bank saját vagyonának részét nem képező, az ügyfelek tulajdonában álló értékpapír és pénzeszköz-állománynak a felmérését, amelyre tekintettel az NHB kifizetéseket még nem teljesíthetett.

Megjelent a Népszavában az OBA fizetett Hirdetménye.

2019. március 20., szerda

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

A postával történt egyeztetés eredményeként a posta vállalta az Országos Logisztikai Központba (továbbiakban: OLK) szánt küldemények beszállítását.

2019. március 21., csütörtök

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

Megérkezett a KBB adatállomány és a kapcsolódó adatokat tartalmazó adathordozó lemez. Megkezdődött az adatok ellenőrzése, feldolgozása.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

Megjelent a Blikkben az OBA fizetett Hirdetménye.

⁷ THB = temporary high balance

2019. március 22., péntek, a kártalanítás 5. munkanapja

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

Postai levélfeladáshoz szükséges tájékoztató levelek hajtogatása, borítékok „Díjhitelezve” pecsételése, ügyféllevél és kérdőív borítékolása megtörtént.

A partner bankon keresztül kifizetésre kerülő kártalanítási összeghez kapcsolódó kifizetési köteg elkészült, a kétszintű jóváhagyás megtörtént.

Elkészültek az értesítő levelek azon ügyfelek részére, amely ügyfeleknek számlaszámbejelentéssel kell élniük, mivel kártalanítási összegük nem haladta meg az 500.000 Ft-ot, illetve külföldi ügyfelek értesítéseit tartalmazta. 380 db magyarországi és 96 db nemzetközi levél került feladásra.

Megérkeztek a végelszámoló aláírásával az első bankszámlaszám bejelentő (5 db), valamint az adatváltozás bejelentő lapok (4 db).

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

A call centerbe, valamint az OBA nyilvános telefonszámára 2019. március 18. óta 200 darab alatti hívás érkezett.

2019. március 25., hétfő

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

A kifizetések állapota az **5. munkanapon** az alábbi volt:

- azon ügyfelek részére, akiknek a kártalanítási kifizetési összegük nem haladta meg az 500.000,- Ft-ot, valamint külföldi lakcímmel, illetve valamilyen adathiánnyal rendelkeztek, ami nem akadályozta meg a kártalanítást, elkészültek és feladásra kerültek a Kifizetési elszámolások, valamint a számlaszámbejelentésre történő felkérő tájékoztató levelek,
- A kifizető ügynök bank részére is megtörtént az átutalás az érintett ügyfelek kártalanításához kapcsolódóan,
- a KBB adatállományban található ügyfelek közül a Hpt. 213. §-ának hatálya alá tartozók a kártalanításból kizárásra kerültek.

Az OBA kérésére a végelszámoló megküldte aláírási címpéldányát az OBA-hoz beérkező számlaszám bejelentők, adatváltozás bejelentők igazolásához.

2019. március 26., kedd

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

A kifizető ügynök bankhoz irányított ügyfelek értesítésére szolgáló Kifizetési elszámolás levelek előkészítése, borítékolása, és postára adása megtörtént.

A beérkezett számlaszámbejelentők alapján 4 ügyfél részére utalás indítása történt.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

A PSFN közleményt jelentetett meg, melyben tájékoztattak, hogy lezárult az NHB befektetési szolgáltatásait igénybe vevő ügyfeleinek tulajdonában álló értékpapír- és

pénzeszköz-állomány felmérése. Az ügyfelekkel történő elszámolást akadályozó, hiányra utaló körülmény nem merült fel.

2019. március 27., szerda

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

Több vidéki magánszemély jelezte, hogy a számlaszámbejelentésre nem szeretne Budapestre utazni, tekintettel arra, hogy a Banknak már csak a budapesti fiókja működött és az új számlaszám bejelentésére csak ott volt lehetőség. A fenti probléma kezelése érdekében az OBA kialakította azt a számlaszámbejelentő lapot, melyen az ügyfél új számlavezető fiókjának cégszerű igazolása szerepeltetésével a bejelentést megtehetette.

2019. március 28., csütörtök

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

Az OBA megküldte az 1. sz. hitelezői igénybejelentést a végelszámoló részére az NHB Növekedési és Hitel Bank Zrt. "v.a." eljárásában.

2019. március 29., péntek, a kártalanítás 10. munkanapja

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

Az OBA a kifizető ügynök bankkal kötött keretszerződésnek megfelelően kérte a kifizetett tételeket tartalmazó napi adatszolgáltatás megküldését, annak érdekében, hogy nyomon követhesse a kártalanítások kifizetésének teljesülését.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

Az OBA kiadta az NHB kártalanítással kapcsolatos harmadik sajtóközleményét, melyben a feldolgozott adatok alapján tájékoztatást adott a betétes kör, valamint a kártalanítás nagyságáról.

2019. április 1., hétfő

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

A betétállomány és kapcsolódó kártalanítás 2019. március 29-i esti adatai

A kifizetések állapota a **10. munkanapon** az alábbi volt:

- azon ügyfelek részére, akiknek a kártalanítási kifizetési összegük nem haladta meg az 500.000,- Ft-ot, valamint külföldi lakcímmel, illetve valamilyen adathiánnyal rendelkeztek (ami azonban nem akadályozta meg a kártalanítást), elkészültek és feladásra kerültek a Kifizetési elszámolások, valamint a számlaszámbejelentésre történő felkérő tájékoztató levelek. A kifizető ügynök bank részére megtörtént az átutalás, amelyek technikai számlára kerültek allokálásra, és így az ügyfelek számára közvetlenül hozzáférhetővé váltak,
- számlaszámbejelentések érkeztek már az OBA-hoz, melyek alapján az átutalások megtörténtek az ügyfelek részére,
- a KBB adatállományban található ügyfelek közül a Hpt. 213. §-ának hatálya alá tartozóak a kártalanításból kizárásra kerültek.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

A kártalanítással összefüggésben a média „csendes”, nem voltak információkat kérő újságírói érdeklődések.

A Facebook oldalon lévő ügyfelek körében sem volt tapasztalható jelentős érdeklődés, láthatóan az NHB érintett betéteseinek nem használják a közösségi médiában lévő OBA csatornákat információszerezésre, vagy kérdésfeltevésre.

A call centerbe, valamint az OBA nyilvános telefonszámára 2019. március 18. óta 400-at meg nem haladó hívás érkezett.

Az OBA által megnyitott, a kártalanítással foglalkozó dedikált, hirdetményekben szereplő email címre eddig 40 alatti megkeresés érkezett.

2019. április 2., kedd

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

Az OBA csak azon ügyfelek részére készített és küldött Kifizetési elszámolást, amely ügyfelek biztosítottasága elbírálásra került, nem voltak a kártalanítási folyamatban felfüggesztve, a kártalanításra történő jogosultságuk tisztázott volt. Így nem kaptak értesítést az NHB által zárolt betéttel rendelkező ügyfelek, azon külföldi cég típusú ügyfelek sem, akiknél a rendelkezésre álló dokumentumokban nem szerepelt a tevékenységi kör és emiatt nem lehetett egyértelműen megállapítani az OBA biztosítottaságot, valamint azon ügyfelek sem, akik a kártalanításból a Hpt. 213. §-a alapján kizárásra kerültek.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

Sajtóban megjelent hír szerint, a Növekedési Hitelbank a Magyar Nemzeti Bankot arról tájékoztatta, hogy 9 magánszemély és 49 vállalati betétes összesen 19,2 milliárd forintnyi követelése haladta meg az OBA kártalanítási összeghatárát – derül ki Matolcsy György jegybankelnök Demeter Márta LMP-s képviselő számára adott írásos válaszából.

2019. április 3., szerda

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

A kifizető ügynök bank elkészítette a napi adatszolgáltatásához szükséges programot, így ettől a naptól kezdve naponta kapta az OBA a bankfiókokban kifizetett kártalanítási adatokat.

2019. április 4., csütörtök

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

Az OBA folyamatosan vizsgálta a kártalanítás során felfüggesztésre kerülő ügyfeleket, és amennyiben a vizsgálat eredményeként megállapítást nyert, hogy a kártalanításra jogosult, úgy az OBA intézkedett a meghatározott kifizetési csatornán keresztül történő kártalanítás elindításáról.

2019. április 5., péntek, a kártalanítás 15. munkanapja

OBA kártalanítással kapcsolatban elvégzett feladatai:

A OBA folyamatosan vizsgálta a kártalanítás során felfüggesztésre kerülő ügyfeleket, és amennyiben a vizsgálat eredményeként megállapítást nyert, hogy a kártalanításra jogosult, úgy az OBA intézkedett a meghatározott kifizetési csatornán keresztül történő kártalanítás elindításáról.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

A call centerbe, valamint az OBA nyilvános telefonszámára 2019. március 18. óta 500-at meg nem haladó hívás érkezett.

Az NHB érintett betéteseivel gyakorlatilag nem használják a közösségi médiát ügyfélszolgálati kérdések érdekében.

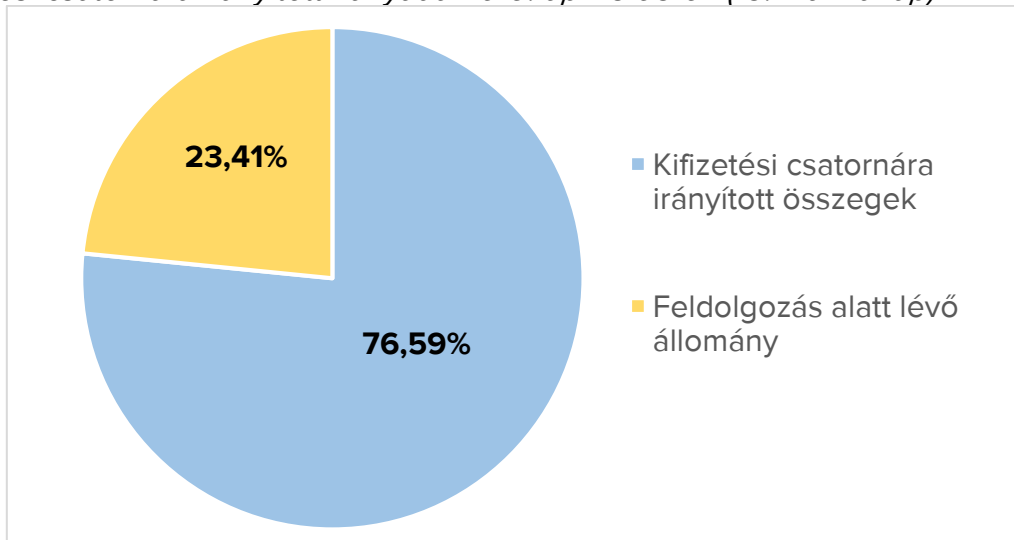
Az OBA által megnyitott, a kártalanítással foglalkozó dedikált, hirdetményekben szereplő email címre eddig 50 alatti megkeresés érkezett.

A betétállomány és kapcsolódó kártalanítás 2019. április 5-i (15. munkanap) esti adatai

A kifizetések állapota a **15. munkanapon** az alábbi:

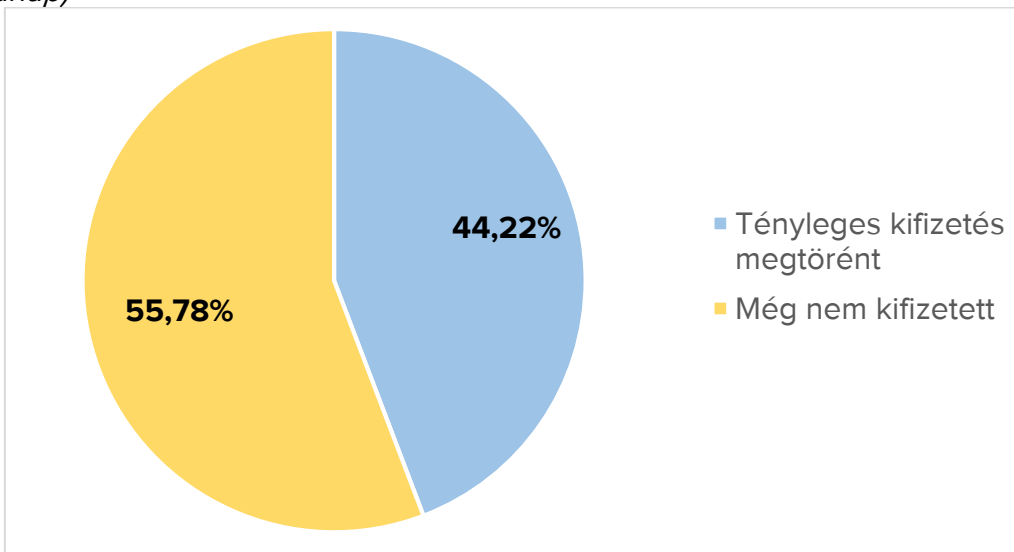
- **utalás:** azon ügyfelek részére, akiknek a kártalanítási kifizetési összegük nem haladta meg az 500.000,- Ft-ot, valamint külföldi lakcímmel, illetve valamilyen adathiánnyal rendelkeztek, ami nem akadályozta meg a kártalanítást, feladásra kerültek a Kifizetési elszámolások, valamint a számlaszámbejelentésre történő felkérő tájékoztató levelek, amely eredményeként bejelentett fizetési számlákra megtörténtek az átutalások,
- **kifizető ügynök bank:** az érintett ügyfelek esetében a partner bank felé megtörtént az átutalás, amelyek technikai számlára kerültek allokálásra, és így az ügyfelek számára közvetlenül hozzáférhetővé váltak. A KÜB fiókokban történt, ügyfelek általi rendelkezések információiról naponta kapott adatszolgáltatást az OBA,
- a KBB adatállományban található ügyfelek közül, akik a Hpt. 213. §-ának hatálya alá tartoztak, a kártalanításból **kizárásra kerültek**,
- az NHB által nem biztosított betéttel rendelkező ügyfélként nyilvántartottak közül az OBA általi kivizsgálás eredményeként **megállapításra került** az ügyfelek betéteinek biztosítotttsága, így **az OBA kártalanítási kötelezettsége** ezen betétesek betétösszegeivel növekedett.

7. ábra: Az NHB Növekedési Hitel Bank Zrt. „v.a.” OBA biztosított betétállományának kifizetési csatornára irányított hányada 2019. április 05-én (15. munkanap)



Forrás: OBA

8. ábra: Az NHB Növekedési Hitel Bank Zrt. „v.a.” betéteseire részére kifizetett összeg mértéke a kifizetési csatornára irányított összeg arányában 2019. április .05-én (15. munkanap)



Forrás: OBA

3. Hitelezői igénybejelentés a végelszámolásban

Az OBA a Hpt. 50. § (3) bekezdés, valamint a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény (Ctv.) 106. § rendelkezései alapján az NHB Növekedési Hitel Bank Zrt. v.a. -val szembeni hitelezői igényét határidőben bejelentette a végelszámoló felé két alkalommal az alábbi táblázatban foglaltak szerint.

Tekintettel arra, hogy az NHB Zrt. „v.a”. 1 924 380,- Ft összegű OBA tagdíjat fizetett be a 2019. év vonatkozásában, azonban az NHB 2019. március 14-i, a Bank végelszámolását elrendelő MNB határozattal annak OBA tagsága megszűnt, így tagdíj

visszatérítésre vált jogosulttá, amelynek összege számításaink szerint 405 965 Ft. A Ptk. 6:49. §-a alapján az OBA beszámította a 2. számú hitelezői igénybejelentésében meghatározott követelésébe az OBA által az NHB felé visszafizetendő összeget és teljes követelését az így csökkentett összegben jelölte meg az NHB felé.

1. táblázat: Az NHB Növekedési Hitel Bank Zrt. „v.a.” végelszámolója részére eljuttatott OBA hitelezői igénybejelentések adatai

Sor-száma	Benyújtás dátuma	Kifizetett kártalanítások összege (Ft)	Még várható kártalanítási kötelezettség (Ft)	Felmerült költségek (Ft)	Követelés késedelmi kamata (Ft)	Összesen (Ft)
1.	2019.03.27.	2 515 712 419	1 350 459 585	1 358 011	0	3 867 530 015
2.	2019.05.17.	3 059 811 698	807 712 044	8 803 656	4 958 915	3 881 286 313

Forrás: OBA

4. Panaszkezelés

A kártalanításhoz kapcsolódóan beérkezett ügyfél panaszok a következő témákhoz kapcsolódtak.

Nem megfelelő számlaszámbejelentések:

- nem a bankban adták be a számlaszámbejelentőt,
- cégek esetén nem az adta be a számlaszámbejelentőt, aki jogosult rendelkezni,
- cégek esetén (nem az NHB fiókjában megtett bankszámlaszámbejelentésen) nem a cégjegyzékben szereplő számlaszámot jelentettek be.

Befektetési szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyfélpanaszok, mely esetekben az OBA az ügyfeleket a PSFN felé irányította.

Több olyan ügyfél is számlaszámbejelentőt nyújtott be és ennek megfelelően a számlaszámra várta a kártalanítási összeget, aki a kártalanítási összeg nagyságára tekintettel a kifizető ügynök bankhoz lett irányítva. Ezekben az esetekben tájékoztatást adott az OBA a kifizető ügynök bankhoz küldött összegek felvételének folyamatáról és lehetőségeiről.

Összességében megállapítható, hogy a panaszkezelés a kártalanítási eljáráson belül a kifizetések lebonyolításához kapcsolódott, melynek során az OBA munkatársai a panaszokat folyamatos rendelkezésre állással és új nyomtatványok, eljárások alkalmazásával igyekeztek kezelni az ügyfél elégedettség magasabb fokának elérése érdekében.

Országos Betétbiztosítási Alap