



ÖSSZEFOGLALÓ

„Fehér könyv”

a

**Soltvadkert és Vidéke Takarékszövetkezet
betéteseinek kártalanítási eljárásában szerzett tapasztalatokról**

2012. október

Tartalomjegyzék

I. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	3
II. A KÁRTALANÍTÁS KRONOLÓGIÁJA	6
1. Bezárás és környezetleírás	6
2. A Takarékszövetkezet bezárását megelőzően végzett feladatok	6
3. Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció.....	7
4. A kártalanítás választott technikai módozatai	7
5. Az első hét kártalanítási feladatai	7
6. A második hét kártalanítási feladatai	9
7. A harmadik hét kártalanítási feladatai.....	11
8. A negyedik hét kártalanítási feladatai	11
9. Az ötödik hét kártalanítási feladatai	12
III. PANASZKEZELÉS	14
IV. KOMMUNIKÁCIÓ	15
1. A kártalanítás bejelentése	15
2. Média kiszolgálás	15
3. Kommunikációs csatornák.....	15
4. A kártalanítási időszak kommunikációs lezárása	16
5. Partnerszervezetekkel történő együttműködés.....	16
6. Utólagos ügyfél-elégedettség felmérés	16
V. MELLÉKLET: ÖSSZEHASONLÍTÓ IDŐDIAGRAM	19

I. Vezetői összefoglaló

A Soltvadkert és Vidéke Takarékszövetkezet (Takarékszövetkezet vagy Tksz.) 2012. június-júliusban lezajlott esete a hazai betétbiztosítás történetének legnagyobb összegű, egyúttal leggyorsabb kártalanítási folyamata volt. A 15 334 érintett betétes több, mint 33 milliárd forint (kb. 120 millió euró) kártalanításban részesült, ami az OBA – piaci értéken számolt – vagyonának harmadát tette ki. Az OBA a nagy volumenű kifizetés túlnyomó részét (98,4%) a törvényileg előírt (20 munkanapos) határidő félidejére teljesítette.

Ez a minden korábbinál gyorsabb kártalanítás három dolognak volt köszönhető:

- az OBA és a Felügyelet közötti együttműködési megállapodásban foglaltak szerint a PSZÁF Takarékszövetkezettel szemben meghozott intézkedéseiről az OBA folyamatosan tájékoztatást kapott (**korai előrejelzés**);
- a két szervezet *közös helyszíni ellenőrzése* útján érdemben javítani lehetett a betéti nyilvántartások adatminőségét, amiben a Tksz. is partnernek bizonyult, így az OBA a bezárás idejére már egy korrigált adatbázisra támaszkodhatott, a KBB adatállomány jól vizsgázott (**adatminőség**);
- az OBA a bezárás idejére *készenlétbe* tudta helyezni belső és külső erőforrásait, készenléti partnereit, beszerzéseket hajtott végre, valamint integrálta eljárásrendjébe a megelőző évi kártalanítási kifizetés valamennyi tapasztalatát (**gyors reagálás**).

A Takarékszövetkezet betéteseinek kártalanítása során az OBA – összességében kedvező tapasztalatok mellett – először alkalmazott kiszervezett telefonos ügyfélszolgálatot a várt nagyszámú ügyfélhívás kezelése érdekében.

Készenléti megállapodásunk alapján – előre rögzített feltételek mellett – ismét bevontunk kifizető ügynökbankot. A kifizető ügynökbankként (KÜB) szerepet vállaló OTP Bank egy előre rögzített ügyfél szegmensben (az összes céges és az 5 millió Ft feletti betéttel rendelkező magánszemély ügyfelek) a korábbihoz képest összetettebb szolgáltatást vállalt. Az eseti megállapodásban – a készenléti megállapodásban rögzített kedvezményes kondíciókhoz képest – az OBA ragaszkodott a díjmentességhez azokban az esetekben, amikor az ügyfél az OTP-ben helyezte el az OBA-tól kapott kártalanítását.

A kifizető partner alkalmazása számos jogi, technikai és folyamatszerkezési tapasztalattal járt, melyek a későbbiekben beépülnek a kártalanítási ügymenetbe.

A kártalanítási folyamatszerkezet legfőbb tanulsága, hogy a *nagy volumenű kártalanítás esetén a kifizetési csatornák (partnerek) ügyfél kiszolgálási kapacitása, illetve képessége jelenti a gyors és zavartalan kifizetés legnagyobb akadályát*. Mind a Posta, mind az OTP érintett fiókjaiban rövid időn belül a megszokott napi ügymenetet messze meghaladó ügyintézési kapacitásigény merült fel, melyre előzetes kapacitás tesztek hiányában a kifizető partnerek nem voltak kellően felkészülve. *A kifizető partnerek ügyfél-kiszolgálási kapacitásának mértéke újabb, hasonló volumenű kártalanítás esetén kiemelten kezelendő szempontnak minősül és akár több postai vagy banki szolgáltató bevonását igényelheti az OBA részéről*.

Egyfajta minőségi garancia nyújtása, valamint a pénzügyi stabilitás helyzetével kapcsolatos barométer miatt – Európában élenjáróként – rendszerünkbe beépítettünk egy standard elégedettségi kérdőívet. A kísérleti jelleggel elsőként a 2011-es kártalanítási ügyben alkalmazott kérdőívet a kifizetési elszámolással együtt ezúttal

valamennyi kártalanításban részesült betétesnek elküldtük. A visszaküldés aránya a Takarékszövetkezet esetében közel 9 százalékos volt, amely a piaci hasonló kampányokhoz viszonyítva – a kiértékelést végző külső cég szerint – kiemelkedő eredménynek mondható. *A válaszadók túlnyomó része, 75 százaléka teljesen meg volt elégedve az OBA kártalanításával* (a kiértékelést lásd a 6. pontban).

A pénzügyi stabilitás vonatkozásában leszűrhető volt, hogy a válaszadók 76%-a szerint a 100 ezer eurós törvényi kártalanítás elegendő mértékű, 92%-a szerint a 20 munkanapos kifizetési határidő elfogadható egy hitelintézet bezárása esetén.

Az esetből leszűrhető tanulságok összefoglalója

Intézményközi

- Az OBA-nak a Felügyelet közreműködésével szigorúan meg kell követelnie, hogy a KBB adatállomány átvizsgálása során tapasztalt nyilvántartási hibák, illetve hiányosságok javítását a betéti nyilvántartó rendszerben is vezessék át.

Informatikai

- A jelen kártalanítás során tapasztaltak alapján az OBA Kifizető Rendszerében (KIR) meg kell teremteni a zárolt betétek, betétrészek részenkénti kifizetésének lehetőségét.
- A KIR adatbetöltő modulban meg kell teremteni a kisebb adathibákat tartalmazó állományok – vezetői döntés alapján történő – befogadásának lehetőségét.

Kártalanítási

- 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 a hagyatékátadó végzés vagy a bírósági ítélet jogerőre emelkedésétől számított egy évig vagy a rögzített kamatozású kamatperiódus végéig – a kettő közül a későbbi időpontig – a kártalanítás szempontjából külön betétnek minősül az örökölt betét.
- Fel kell hívni a Tagintézetek figyelmét, hogy gyámhatósági betétek esetén a tulajdonos a kiskorú vagy gondnokolt személy és nem a törvényes képviselő, a KBB adatot (azaz a Konszolidált Biztosított Betét adatot, amely a betétesnek az adott hitelintézetnél lévő valamennyi OBA által biztosított betétje után járó kártalanítás összegét mutatja) az ő nevére kell elkészíteni, de a gyámhatósági betét összegét zároltként kell feltüntetni.
- Szintén fel kell hívni az ügyfelek és a Tagintézetek figyelmét arra, hogy ha az egyéni vállalkozó megszűnteti a vállalkozását, akkor csak olyan betéttel rendelkezhet, amelynek nyitására magánszemély jogosult.

Kommunikációs

- a KÜB-bel és a Postával kötendő szerződésben szabályozni szükséges a kártalanítás egységes kommunikációját. A többszereplős kifizetés esetleges többszereplős kommunikációja veszélyezteti a hatékony ügyfél-tájékoztatást és zavart keltő üzeneteket eredményezhet, avagy egyenesen hátrányos lehet az OBA kártalanítási szolgáltatására nézve.
- a KÜB-bel folytatott belső kommunikációt egy kapcsolattartón keresztül érdemes koordinálni.
- Kártalanítási kifizetés során a jogszabályok két országos napilap kötelező használatát írják elő a kifizetés tényéről történő hivatalos közlés eszközeként.

Nem országos érintettséggel járó kifizetés során célszerű a helyi napilapban való fizetett megjelenést alternatívaként használni. Célszerű továbbá a nyomtatott média alkalmazását kiegészíteni az elektronikus médiafelületekkel. A költséghatékonyabb online médiának a nyomtatott napilapokat meghaladó jelentőségét mutatja az elmúlt időszak mindkét („Jógazda” Takarékpénztár és Soltvadkert Tksz.) kártalanítási esetét követő ügyfélelégedettség-kutatás eredménye is.

- Jól körülhatárolható, lokális földrajzi területet érintő kifizetés során hatékonyság szempontjából érdemes helyi média road-show-t tartani. Ez mind a helyi véleményalakító újságírókkal való kapcsolattartás szempontjából, mind a helyi médianövekvő súlya és hitelessége alapján kiemelkedő fontosságú lehet.

II. A kártalanítás kronológiája

1. Bezárás és környezetleírás

2012. június 1-én a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete visszavonta a Soltvadkert és Vidéke Takarékszövetkezet működési engedélyét, egyúttal elrendelte az intézmény végelszámolását.

2. A Takarékszövetkezet bezárását megelőzően végzett feladatok

A Felügyelet 2012. február végén jelezte, hogy a Takarékszövetkezet új vezetője nem látja reálisnak a tőkehelyzet helyreállítását, ezért a Takarékszövetkezetnél célvizsgálatot kezdeményezett, hogy a valódi tőkehelyzetet megállapítsa. A vizsgálat lezárásáig a Takarékszövetkezetnek megtiltotta a tulajdonosok részére történő kifizetést és napi adatszolgáltatási kötelezettséget rendelt el.

A vizsgálat lezárását követően – június elsejével – visszavonta a Takarékszövetkezet működési engedélyét és kezdeményezte a végelszámolását.

Egy esetleges kártalanításra történő felkészülés érdekében a Felügyelet felkérte az OBA-t, hogy az ellenőrzési együttműködés keretében a Takarékszövetkezetnél helyszínen történő OBA szempontú vizsgálatot végezzen el. Az OBA szempontú vizsgálat megállapításait tartalmazó jelentést a Felügyelet csatolta a vizsgálati jegyzőkönyvéhez.

A jelentésben meghatározott feladatok között szerepelt a szabályzatok aktualizálása, a nem biztosított személyek (5%-os tulajdonosok, vezető állású személyek, hitelintézetek, anonim betétesek stb.) törlése a KBB adatállományból, a hiányosan nyilvántartott személyi adatok pótlása (cégek esetén adószám, magánszemélyek esetén egyéb azonosító adatok), az adott mezőnek nem megfelelő adattartalom javítása, ügyféltípus besorolás javítása és az indokolatlan többszörös kártalanítási értékhatár (kft-k, bt-k esetén a tulajdonosok száma szerint) módosítása.

Az OBA helyszíni vizsgálata során feltárt KBB adat-előállítási és egyéb betét-nyilvántartási problémák megoldására a Felügyelet rövid határidőt adott.

A Takarékszövetkezet által javított KBB adatállományt az OBA újból átvizsgálta, majd a még fennmaradó hibák javítására – melyek programozói fejlesztést igényeltek – a Tksz. által vállalt határidőt az OBA elfogadta.

Az OBA a rendelkezésére álló időben áttekintette, hogy a Takarékszövetkezet kártalanítása során milyen kártalanítási kifizetési lehetőségek közül válasszon, és melyek azok a pontok, ahol az ügyfelek kártalanításának gyorsítása, kényelmesebb tétele még megvalósítható.

Ennek megfelelően a KÜB keret-megállapodással rendelkező partnereink közül a kiválasztás szempontja a megfelelő földrajzi lefedettség, valamint az volt, hogy az illető KÜB partnerrel teszt-környezetben milyen tapasztalatokkal rendelkezünk.

Emellett megterveztük a kártalanítás logisztikai feladatait, intézkedtünk a szükséges kellékanyagok megfelelő mennyiségben történő megrendeléséről (boríték, nyerskártya, nyomtatvány stb.), aktualizáltuk a kártalanítással összefüggő szabályzatokat és forgatókönyveket, a kártalanításban részt vevők személyre szóló feladatelvárásokat kaptak az ügyvezető igazgatótól.

Egyeztetést folytattunk kártalanítási partnereinkkel a várható esetre való felkészülés részleteiről, elsősorban a szükséges kapacitástervezésüket szem előtt tartva. Előkészítettük a majdani hirdetések, információk leghatékonyabb közzétételének lehetőségeit. Előkészítettük az ügyfelek tájékoztatására szolgáló Hirdetmény szövegét, az első sajtóközlemény tervezetét, valamint véglegesítettük a kifizetési elszámolással együtt kiküldött ügyfél-elégedettséget felmérő kérdőívet.

3. Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

A Tksz. működési engedélyének visszavonása és az intézmény végelszámolásának elrendelése nehezen megoldható helyzetet teremtett a betétesek tájékoztatásában, mivel az OBA színrelépése végelszámolás esetén akkor még nem volt lehetséges. (A korábbi kártalanításoknál felszámolási eljárás indult az érintett hitelintézetek ellen.) A PSZÁF az NGM-nél azonnal kezdeményezte a Hpt. módosítását abból a célból, hogy az OBA megkezdhesse ilyen esetben is a kártalanítást.

A helyzetet nem javította, hogy a betétesek egyetlen intézménytől sem kaptak – nem is kaphattak – határozott választ arra a kérdésre, mikor kezdődik el az OBA kártalanítása, hiszen az a parlamenti jogalkotástól és a köztársasági elnök aláírásától függött.

4. A kártalanítás választott technikai módozatai

Az OBA a kártalanítást mindenkor a *gyorsaság, biztonság és kényelem* szempontjait figyelembe véve optimalizálja. Ennek megfelelően döntöttünk *három kifizetési mód* párhuzamos alkalmazásáról:

- **Kifizető Ügynök Bank (KÜB)**

Valamennyi cég esetén (ide értve az egyéni vállalkozókat, alapítványokat, egyesületeket is), valamint az *5 millió forint feletti* kártalanítási összeggel rendelkező magánszemélyek esetén a kártalanítás az OTP-n mint KÜB-on keresztül történt. Ebben az esetben az OTP az OBA által megadott lista alapján technikai számlát nyitott az ügyfél javára, melyre az OBA átutalta az ügyfélnek járó kártalanítási összeget. Ezt a betétes felvehette készpénzben, elhelyezhette az OTP fiókjában betétként, vagy a bankfiókban adhatott megbízást egy Magyarországon működő másik hitelintézetnél vezetett bankszámlára történő átutalásra.

- **OBA Betétbiztosítási Kártya**

Kizárólag magánszemélyek az *egymillió forint feletti, de 5 millió forintot meg nem haladó kártalanítási összegeiket* ún. OBA Betétbiztosítási kártya segítségével vehették fel a Magyar Posta hálózatában, valamint az OTP Bank fiókjaiban és pénzjegykiadó automatáinál.

- **Postai kifizetési utalvány**

A *legfeljebb egymillió forint* összegű kártalanításra jogosult magánszemély betétesek postai kifizetési utalvánnyal kapták kézhez a kártalanítás összegét.

5. Az első hét kártalanítási feladatai

2012. június 19-23. (kedd – vasárnap)

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. tv. (Hpt.) június 19-én kihirdetett módosításával az OBA felhatalmazást kapott arra, hogy nemcsak felszámolás, hanem végelszámolás elrendelése esetén is megkezdje a betétesek

kártalanítását. A törvénymódosítás már a Soltvadkert és Vidéke Takarékszövetkezet folyamatban lévő végelszámolásában lehetővé tette az OBA közbelépését.

Az Igazgatótanács már ezt megelőzően a 19/2012. (VI. 5.) sz. határozatában elrendelte a Takarékszövetkezet betéteseinek kártalanítására irányuló eljárás megindítását. Ennek alapján június 20-án reggel az OBA kártalanítási vezetője, kommunikációs vezetője és megbízott jogásza a Takarékszövetkezet soltvadkerti központjába utaztak, ahol jelenlétükben megtörtént a június 19-ei nap végi záró-állomány lementése, valamint szintén június 19-ei zárónappal a Takarékszövetkezet elkészítette a KBB adatállományt.

A betétállomány lementéséhez kapcsolódó iratokat az OBA munkatársai átvették. Ezzel egy időben átadták az ügyfelek első tájékoztatására szolgáló Közlemény példányait a fiókokban történő kifüggesztésre.

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

A Takarékszövetkezet számítástechnikai rendszerében nyilvántartott teljes körű betétesi és betétdatoknak az OBA KIR rendszerébe való betöltéséhez szükséges ún. interface (átforgató) program leírását már a Takarékszövetkezet működési engedélyének visszavonásakor átadtuk a végelszámolónak és felkértük, hogy haladéktalanul bízza meg a munkával a Takarékszövetkezet IT szolgáltató partnerét, így *június 20-án már az OBA rendelkezésére állt a KIR rendszerbe betöltendő állomány*. Ez jelentősen lerövidítette az adatok feldolgozásának idejét.

Június 20-án az esti órától az IQSYS (az OBA számítástechnikai partnere) és az OBA munkatársai megkezdték az adatok betöltését, 21-én pedig elvégezték a betöltött adatállományok ellenőrzését és tisztítását. Ezáltal június 22-ére az ügyfelek nagy részének kártalanítási adata rendelkezésre állt és a kifizetések megkezdéséhez szükséges ügyféladatokat tartalmazó fájlokat (OBA Betétbiztosítási kártyarendelő fájl, KÜB részére technikai számlarendelő fájl) a kifizető partnereknek át tudtuk adni még aznap délután. A már előkészített együttműködésnek köszönhetően mindkét partner a kiegészített adatokkal ellátott visszaigazolóját még aznap visszaküldte.

A kifizető partnerek által visszaigazolt és adatokkal ellátott állományok betöltése után az ügyfelek részére kiküldendő kifizetési elszámolások elektronikus állománya június 23-án este elkészült és a levélküldemények elkészítésével és feladásával megbízott partnernek átadásra került.

Alvállalkozókkal, megbízottakkal történő együttműködés

Magyar Posta – készpénzforgalom

2012. június 21-ére elkészültek a kártalanítási adatok. Ennek alapján első körben tájékoztattuk a Magyar Postát a köztünk lévő szerződésnek megfelelően arról, hogy június 25-én milyen összegben, mennyi kártalanítási tételt és mely településekre kívánunk indítani.

KÜB

Az OTP Bank és az OBA – a közöttük 2011. január 4-én létrejött Készenléti szerződésben meghatározottak alapján – 2012. június 19-én aláírta a Soltvadkert és Vidéke Takarékszövetkezet kártalanítása során alkalmazandó eljárás részleteit tartalmazó Eseti megállapodást.

A szerződés alapján titkosított csatornán 2012. június 22-én délután megküldtük azon ügyfelek személyi adatait, akik a kifizetési csoportba történő beválogatásnak megfeleltek, részükre még aznap az OTP technikai számlát nyitott, melyre a kártalanítási összegeket csoportos átutalási megbízás keretében egyenként jóváírták.

OBA Betétbiztosítási Kártya

2012. június 22-én délután megküldtük az OTP Banknak azon ügyfelek személyi adatait, akik részére járó kártalanítás az OBA Betétbiztosítási Kártya kifizetési feltételeinek megfelelt. Partnerünk rövid határidővel elkészítette az ügyfeleknek kiosztott kártyaszámokat és a visszaigazolóját megküldte részünkre.

Postaktív Kft. - kifizetési elszámolások előállítása

Az OBA, belső szabályzatának megfelelően a kártalanítási összegeket részletezve tartalmazó kifizetési elszámolásokat tértivevényes levélben, lakcímre küldi ki az ügyfelek részére. Sikertelenül olyan céget találni (Postaktív Kft.), amely a teljes nyomtatási, borítékolási folyamatot képes gépesítve megvalósítani és az ajánlott küldemény ragszámát nyomtatással képes feltüntetni a borítékon. A korábbi sikeres tesztek és a postai bevizsgálás után megállapodást kötöttünk a Postaktív Kft.-vel.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

- Június 19-én a Hpt. módosítása kihirdetésre került a Magyar Közlöny elektronikus felületén. Ezt követően az MTI-n keresztül megjelent az OBA kártalanításának megkezdéséről szóló híradás.
- Június 19-21. között az OBA üzembe helyezte valamennyi kommunikációs eszközét a honlaptól a call-centeren át a Magyar Nemzetben, a Népszabadságban és a Petőfi Népe c. megyei napilapban megjelent Hirdetményig, megkezdődött az újságírói kérdésekre történő válaszadás.
- Az ügyfelek udvarias hangnemben, higgadtan, nyugodtan érdeklődtek a részletekről, ez nagy vonalakban a későbbiekben sem változott.

Az ügyfél-tájékoztatási és kommunikációs lépések részletei a Kommunikáció c. fejezetben olvashatók.

6. A második hét kártalanítási feladatai

2012. június 25 – július 1.

Tízezer darab kifizetési elszámolás június 26-án került a Magyar Posta országos logisztikai központjába, további négyezer pedig június 27-én.

Elsőként a postai kifizetési utalványok „indítására” került sor. A kártalanítások fedezetét a várható kifizetéseknek megfelelően *ütemezett* állampapír eladásokkal teremtettük elő.

Az OBA Betétbiztosítási Kártyával teljesítendő kifizetések esetében a betétesek külön kapták meg postán a PIN-kódot tartalmazó normál levelet, majd a kártyát a kártyahasználati útmutatóval együtt, végül a kifizetési elszámolást a kártalanítás összegéről.

A kifizetések ütemezése a második héten:

Kifizetési mód/folyamat	Kezdő nap	Ügyfél darab	Összeg EFt (bruttó)
1) Posta-utalvány	2012. június 25. (4. munkanap)	6958	1.845.935
2) OBA Betétbiztosítási Kártya			
- PIN borítékok postázása	2012. június 25. (4. munkanap)	3939	8.977.248
- kártyák postázása	2012. június 27. (6. munkanap)		
- fedezet indítása	2012. június 26. (5. munkanap)		
3) kifizető ügynök bankon keresztül	2012. június 25. (4. munkanap)	3125	19.475.616
4) elszámolások postázása	2012. június 26. (5. munkanap)		
Összesen:		14.022	30.298.799
A teljes kártalanítás arányában		91,5%	91,2%

A második héten a fő feladatok egyike az elindított kifizetési tételek figyelemmel kísérése, a kifizetésben részt vevő partnerekkel történő kapcsolattartás, valamint a KIR-ben zárolt betétként nyilvántartott, de a betétből kifizethető nem zárolt összegek kártalanításának megteremtése volt. Ezen kívül felvettük a kapcsolatot néhány gyámhatósággal annak egyeztetésére, hogyan járjanak el gyámhatósági betéttel rendelkező kiskorúak, gondnokoltak esetén.

Alvállalkozókkal, megbízottakkal történő együttműködés

KÜB

A második hét végén az ügyfelek kézhez kapták kifizetési elszámolásaikat, amellyel felkereshették a KÜB fiókokat.

OTP kártyaszolgáltató

Szintén ezen a héten kapták kézhez az OBA Betétbiztosítási Kártyával kártalanítandó ügyfelek a kártyát és a PIN-kódot tartalmazó levelet és az aktiváláshoz szükséges KBB azonosítószámot tartalmazó kifizetési elszámolásokat. A három levél birtokában megkezdték a kártyák aktiválását, az aktiválás után pedig a készpénzfelvételt.

Magyar Posta – készpénzforgalom

Június 27-étől – az OBA által adott megbízást követő második napon – a Magyar Posta megkezdte az 1 millió forint alatti tételek kézbesítését.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

Június 26-án az OBA az adatállomány alapján rendelkezésre álló részletes kártalanítási adatokról tájékoztatta a sajtót.

A call-center napi szinten frissítette a leggyakoribb kérdésekre adandó válaszokat (Q&A), az újonnan felmerülő kérdésekre az OBA egy-két órán belül válaszolt, melyek azonnal beépültek a telefonos ügyintézők adatbázisába.

Június 27-én az OBA média road-show-t tartott Bács-Kiskun megyében.

7. A harmadik hét kártalanítási feladatai

2012. július 2 – 8.

Az OBA kártalanítás menete

Ezen a héten indítottuk kifizetésre azon tételeket, ahol a zárolt betétből történhetett részki fizetés. A teljes adatállomány alapján elkészített, de kártalanításra nem került tételek átvizsgálását végeztük el. A Takarékszövetkezet segítségével e-mailen és levélben megkerestük azon külföldi ügyfeleket, akiknek az adatállományban csak külföldi lakcímük szerepelt. Felkértük őket, hogy adjanak meg magyarországi hitelintézetnél vezetett számlaszámot a kártalanítási összeg átutalására.

Ezen a héten jelentek meg az első olyan ügyfelek, akik vagy az OBA Betétbiztosítási kártyát vagy a PIN-kódot tartalmazó levelet nem kapták kézhez, így a kártalanításukat egyedileg kellett megoldani. Ennek érdekében ezen ügyfelek kártyáit technikailag lejárttá tettük az OTP-vel, azokat már ezután nem tudták használni. Az ügyfeleket felkértük, hogy adjanak meg egy hitelintézeti bankszámlaszámot, melyre a kártyákon lévő fedezet visszaérkezése után, a kártalanítás teljes vagy az abból még fennálló maradék összeget át tudjuk utalni.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

Július 4-én az OBA sajtóközleményben tudatta, hogy a betétesek 98%-a 10 munkanapon belül hozzájutott a Takarékszövetkezetnél elhelyezett megtakarításához. Folyamatosan csökkenő telefonos operátori számmal, egyszemélyesre csökkentett hétvégi és esti ügyelettel zajló ügyfélszolgálat, az általános érdeklődés dominanciáját átvette az egyedi ügyekre, reklamációs esetekre történő válaszadás, ezzel párhuzamosan csökkent a nem érintett, általános tájékoztatást kérő ügyfélhívások száma is.

8. A negyedik hét kártalanítási feladatai

2012. július 9-15.

Az OBA kártalanítás menete

Az ügyfélszámhoz viszonyítva csekély arányban (365 db) visszaérkeztek a kifizetési elszámolást tartalmazó tértivevényes levelek. Néhány esetben „elhunyt”, több esetben viszont „címezett ismeretlen”, „címezett elköltözött” jelzéssel. Ez ugyancsak a pontatlan nyilvántartásra vezethető vissza és az OBA-nak többletköltséget és adminisztrációt jelentett.

Ezen a héten beérkeztek az első olyan igazolások, melyek zárolt betétek felszabadítását és ügyfél részére történő kártalanítását engedélyezték, így ezen ügyfelek pótkártalanítása megtörténhetett. Ezen kívül a jogi eljárást igénylő ügyekben (hagyatéki, gyámhatósági betétek) hozott és beérkezett végzések alapján a kártalanítási összeget megállapítottuk és kifizettük a jogosultaknak.

Ügyfél-tájékoztatás, kommunikáció

Csökkenő hívásszám és média-érdeklődés mellett folyt a kártalanítás.

9. Az ötödik hét kártalanítási feladatai

2012. július 16-17.

Az OBA kártalanítás menete

A hagyatéki ügyek, a gyámhatósági betétekről szóló végzések, valamint a zárolt betétek kezelése a kártalanítási határidő lejártát követően, a beérkezett igazolások alapján folyamatosan történt. Emellett az ügyfelek részéről beérkezett reklamációk kezelését, a reklamációkból adódó feladatokat végeztük.

Az állami garanciás betétkifizetés menete

A Takarékszövetkezet adatállománya tartalmazott – 1993. július 1-je előtt elhelyezett – állami garanciás betétállományt is. A Magyar Állam az OBA-t bízta meg a mintegy 15,8 millió forint (60.000 euró) összegű kártalanítás kifizetésének lebonyolításával.

Hitelezői igénybejelentés a végelszámolásban

A Takarékszövetkezet végelszámolási eljárásának kezdő időpontja 2012. június 1-je volt.

Az OBA 2012. július 17-ig (azaz a 20. munkanapig) a betétesek 99%-át kártalanította. A fennmaradó 0,8% esetében óvadékként lekötött betétről, hagyatéki eljárás alá vont betétről, illetve olyan kártalanításról van szó, amelyet a jogosult még nem vehetett fel.

*Az OBA 2012. augusztus 31-ig bezárólag jelentette be az igényét a végelszámolónál az addig teljesített kártalanítási kifizetésekre és felmerült költségekre vonatkozóan, valamint bejelentette a még várható kártalanítási kifizetések összegét is. A bejelentések a kifizetett betétek és a még várható **kártalanítási kötelezettség** vonatkozásában összesen **33.239.400.239,- Ft**, a kártalanítással összefüggő **járadékos költségek** esetében pedig összesen **77.410.021,- Ft** (a kártalanítási kötelezettség 0,23%-a) összegéről szoltak.*

2012. szeptember 15-ig az alábbi kártalanítások történtek:

	Ft	%
Kártalanítási kötelezettség (zárolt összegekkel együtt)	33.239.400.239	100
Ebből:		
<i>Postai kifizetési utalvánnyal kifizetett összeg (bruttó)</i>	<i>2.018.482.355</i>	<i>6,1</i>
Postai kifizetési utalvánnyal teljesített kártalanítás (darabszám)	7.409	48,3
<i>OBA Betétbiztosítási kártyával kifizetett összeg (bruttó)</i>	<i>10.091.496.041</i>	<i>30,5</i>
OBA Betétbiztosítási kártyával teljesített kártalanítás (darabszám)	4.415	28,8
<i>KÜB-ön keresztül és átutalással kifizetett összeg (bruttó)</i>	<i>20.932.456.659</i>	<i>63,4</i>
KÜB-ön keresztül és átutalással teljesített kártalanítás (darabszám)	3.510	22,9
Kifizetve összesen	33.042.435.035	
Kártalanítva összesen	15.334	

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

III. Panaszkezelés

A call-center szolgáltató az ügyfél telefonokat típusonként (pl. általános érdeklődés, összeggel kapcsolatos reklamáció) besorolva naponta továbbította az OBA-hoz. Az adatok alapján – a napi kb. 120 ügyféltelefonból – vizsgálatot igénylő reklamációknál (ez kb. napi 20 reklamációt jelentett) az OBA munkatársai szükség esetén a megadott telefonszámon felvették az ügyféllel a kapcsolatot.

Felkészültünk a kártalanítások első hullámát követő reklamációk fogadására. Elmondható, hogy ezek többsége a kártya, vagy PIN elvesztése, a jogosult mozgásképtelensége, cím, vagy adatváltozás miatti megkeresés volt. Az ügyfélszolgálaton keresztül 2012. július 31-ig 622 db reklamációt fogadtunk, ami kevesebb, mint az ügyfelek 4%-a.

IV. Kommunikáció

1. A kártalanítás bejelentése

- Június 19-én a Hpt. módosítása kihirdetésre került a Magyar Közlöny elektronikus felületén. Ezt követően az MTI-n megjelent az OBA kártalanításának megkezdéséről szóló híradás.
- Ezzel párhuzamosan az OBA leggyorsabb ügyfél-tájékoztatási eszközein, a Facebook-on és a Twitter-en az intézmény megerősítette a kártalanítás elindulásáról szóló hírt, valamint élesítette a honlapján a kártalanítási felületet (ún. krízis bannert), mely a legfontosabb információkat és a korábban felmerült leggyakoribb kérdésekre adott válaszokat tartalmazta.
- Június 20-án délelőtt megtörtént az előzetesen előkészített telefonszám átirányítás a call-centerhez.
- Június 20-án a helyszíni informatikai adatmentéssel egy időben az OBA kommunikációs vezetője útmutatást tartott a fiókvezetőknek a kártalanítás kapcsán felmerülő kérdésekről, az ügyfél-tájékoztatás formáiról, valamint átadta a fiókokban kifüggesztendő hirdetményt.
- Június 20-án az OBA sajtóközleményben tudatta a kártalanítás részleteit. A sajtóval történő kapcsolattartás során kiemelten kezelte a Takarékszövetkezet fiókhálózatának területén működő médiát.
- Június 21-én megjelent a Magyar Nemzetben, a Népszabadságban és a Petőfi Népe c. megyei napilapban az OBA kártalanításról szóló Hirdetménye.

2. Média kiszolgálás

A Takarékszövetkezet betéteseinek kártalanításának június 20-i megkezdésétől mérsékelt médiaérdeklődést tapasztaltunk. Ez vélhetően összefüggött azzal a ténnyel, hogy a végelszámolás megkezdése óta eltelt 20 napban az OBA szerepvállalásának tényét gyakorlatilag a kezdetektől minden országos és helyi médium „kibeszélte”.

A Takarékszövetkezet médiaszolgáltatók szempontjából fejlett vidéknek mondható működési területéről számos megyei sajtó kereste meg az OBA-t a kártalanítás részleteiről érdeklődve, ezek a megkeresések minden esetben prioritást kaptak az országos médiával szemben.

A helyi média kiszolgálása érdekében az OBA kommunikációs vezetője június 27-én média road-show-t tartott a legnagyobb városok érintésével.

3. Kommunikációs csatornák

Krízis banner

Június 19-én nyitottuk meg a 2011. évi kártalanítást követően modernizált honlapon elhelyezett krízis bannert. A honlap főoldalán található kiemelt részen valamennyi, a kártalanításról szóló információ elérhető volt.

Az átlagos honlap-látogatottság különösen a végelszámolás bejelentésének napján volt magas (3000 látogató), ezt követően a kártalanítási időszak végéig (azaz július 17-ig) összesen mintegy *10 ezer látogató 55 ezer oldalletöltést végzett*. A látogatások átlagos időtartama meghaladta a 4 percet, mely nagyon magasnak tekinthető.

Telefonos ügyfélszolgálat

Az első alkalommal használt telefonos ügyfélszolgálat kapacitást a várható ügyfélszám, a Tksz. piaci mérete és a pénzügyi fogyasztók esetleges pánikreakciója miatt 50 ezer hívásszámra terveztük. A végső, call-center által kezelt hívásszám volumen *nem érte el a 3500-at*. A teljes telefonos átirányítás (a call-center adta ebben az időben az OBA központi ügyfélszolgálatát is) biztosította a nagy volumenű kifizetés zavartalan végzését.

Levél, email

Feltehetően a telefonos ügyfélszolgálatnak, és az ügyfelek visszahívásának köszönhetően levélben és e-mail útján csekély számú megkeresés érkezett.

4. A kártalanítási időszak kommunikációs lezárása

Az OBA minden erőforrását a gyors és problémamentes kártalanításra koncentrálva, sajtóesemény megtartása nélküli kártalanítás megkezdése mellett döntött. Ennek megfelelően a kártalanítás 20 munkanapot követő „lezárása” is sajtóesemény nélkül történt. Az ügyfelek gyors „pénzhez jutásának” tényét erősítette július 4-én az OBA tájékoztatása arról, hogy a problémamentes ügyfelek 98 százaléka 10 munkanap alatt hozzájutott a Tksz.-ben korábban elhelyezett megtakarításához.

5. Partnerszervezetekkel történő együttműködés

A megnyugtató és teljes körű tájékoztatás érdekében minden érintett szervezet (OTP, Posta) kommunikációs szakembereivel szorosan együttműködtünk. A Felügyelet és az MNB kommunikációs vezetőivel „forró drót” kapcsolta össze az OBA-t.

6. Utólagos ügyfél-elégedettség felmérés

A Takarékszövetkezet betéteseinek kifizetése után az OBA másodszor alkalmazott betétbiztosítási kártalanítást követő értékelést az általa nyújtott szolgáltatás piaci megítéléséről. A korábban a 2011. évi kártalanítás során alkalmazott felmérést integráltuk az OBA pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenységébe azáltal, hogy minden egyes kártalanítást kapott ügyfél a kifizetési elszámolásával együtt megkapta az ügyfél-elégedettségi kérdőívet, így az érintett betétesek 100%-ának volt módja és lehetősége értékelni az OBA munkáját, egyúttal visszajelzést adni arról, mennyire tartja elfogadhatónak a törvényben foglalt garanciális elemeket, ú.m. a kártalanítás értékhatára, a kifizetés átfutási ideje.

A kérdőíveket független szakértő dolgozta fel; a munkát az ügyfél-elégedettség-felmérésre szakosodott ClientFirst kutatócég végezte.

A kártalanítást követő felmérés eredményei fontos indikátoroknak tekinthetők nemcsak az OBA tevékenységének objektív megítélése, hanem egy kártalanítást követően a pénzügyi stabilitás aktuális állapotának értékelése szempontjából is.

A felmérés eredménye a legtöbb vonatkozásban megerősítette a 2011. évi kártalanítást követő felmérés eredményeit. Az OBA munkája kapcsán továbbra is kiemelkedően pozitív vélemény tapasztalható. A kritikák és kifogások száma a válaszadók számához képest is elenyésző.

A 15.662 darab kiküldött kérdőívből 1.347 érkezett vissza. A 9%-os direkt mail válaszadási ráta a piacon jónak tekinthető.

Eredmények

Az OBA kártalanítási szolgáltatásával való elégedettség

A válaszadók 93%-a elégedett (ezen belül 75% teljesen elégedett volt).

A 2011-es kártalanítási ügy után 94% volt elégedett az OBA-val, igaz, jóval kevesebb válaszadó mellett (mindössze 70 betétes).

Kritikák, elégedetlenség

Mindössze 113 betétes (a válaszadók 8%-a) fogalmazott meg kritikát, mely leginkább a kártalanítási peremfeltételek szubjektív véleményezéséről, illetve a kifizető partnerek munkaszervezéséről szólt. Ezekon túl legtöbbször a kifizetés módját, továbbá néhányan annak gyorsaságát kifogásolták (utóbbit a minden korábbinál gyorsabb OBA kifizetés ellenére).

Reklamáció során az OBA panaszkezelése

A közvetlenül az OBA tevékenységét, ügyfélszolgálatát érintő kérdés különösen fontos szempontja volt a felmérésnek, eredménye ugyanis belső munkaszervezési konzekvenciákkal is járhat. A soltvadkerti ügyfelek válaszai alapján 98% elégedett volt az OBA válaszaival, és panaszkezelésével.

Ez a 2011. évi kártalanítás azonos kérdésére adott válaszában 55%-os eredményéhez képest kiemelkedő eredménynek számít, főként, ha figyelembe vesszük, hogy az előző kártalanítás érintettjeinek háromszorosát kitevő ügyfélvolumen során született!

A megfogalmazott kritikák nagy része itt sem a feltett kérdésről (ti. a reklamációkezelésről) szólt, ugyanakkor fontos ügyfél vélemények hangzottak el:

- „Még nem kaptam választ a kérdésekre: hova tűnt a kamat?”
- „Ma panasszal éltem az euro betétem forintosítása miatt, de még nem jelentkezett az OBA.”
- „Az OBA működéséről nem volt tudomásom.”
- „A bezárással egyidőben kellett volna tájékoztatni az ügyfeleket.”
- „Három nap után kezdett tisztulni a dolog.”

Szabad vélemény

Az esettel kapcsolatos szabad ügyfélvéleményt felkínáló lehetőséggel 404-en éltek, ebből túlnyomórészt (334 betétes) pozitív, illetve semleges véleményt adott – köszönetüket fejezték ki az OBA munkatársainak, illetve javaslatokat tettek a későbbiekre. A kritikák (70 betétes) itt is szerteágazóak voltak és többnyire a Takarékszövetkezet bezárásának tényére vonatkozó erősen szubjektív véleményeknek adtak benne hangot (pl. „komoly elszámoltatást” kérve a vezetőkre).

Tájékoztatási csatornák

Honnan értesült a kártalanításról?

55%-os eredménnyel a televízió, 37%-kal az internet, 30%-kal a bezárt szolgáltató fiókja kapott megjelölést elsődleges hírforrásként. A televízió kiugró arányát vélhetően a megyei szinten erős tévé hálózat és az OBA által kártalanítási kommunikációra tudatosan használt, arra önálló road-showt építő ügyfél-tájékoztatás eredményezte.

Melyik tájékoztatói forrást tartotta a leghasznosabbnak?

2012-ben: 19% televízió, 16% internet, 12% fiók.

2011-ben: 37% internet, 36% fiók, 27% TV.

Megállapítható, hogy e három kommunikációs csatorna az elsődleges hírforrása a kártalanításra váróknak, melyből kiderül, hogy az OBA részére előírt napilapban való közzétételi kötelezettség a gyakorlat visszajelzései alapján újragondolandó. A napilapok hasznossága a 2011-ben 20%-kal, 2012-ben csupán 5%-kal szerepelt.

Betétbiztosítási peremfeltételek - Pénzügyi stabilitás

A kártalanítási összeggel való elégedettség

A válaszadók 76%-a szerint a 100 ezer eurós törvényi kártalanítás elegendő, 15% szerint azonban nem. A 2011. évi kártalanítás 88%-os elégedettségi és mindössze 5%-os „nem” válaszához képest a háromszoros elégedetlenség vélhetően a Takarékszövetkezet kártalanításában érintett nagybetétesek magas száma miatt született. (A Takarékszövetkezeti nagybetétesek száma hatszorosan, a nagybetétes betétvolumen összege tízszeresen haladta meg a 2011. évi kártalanítás hasonló adatát.) Mindezek tükrében megállapítható, hogy a 100 ezer eurós védelem a betétesek döntő többsége számára továbbra is megfelelő összegű.

A kártalanítás gyorsasága

A válaszadók 92%-a szerint a 20 munkanapos kifizetési határidő elfogadható egy hitelintézet bezárása esetén (mindössze 5% szerint nem). Ez az érték nagyságrendileg megegyezik a tavalyi évi felmérés eredményével (95% igen, 3% nem). A 20 munkanapos kártalanítási határidő tehát a hitelintézeti bezárást elszenvedett betétesek számára is elfogadható.

ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP

