

MBH Bank Nyrt.

TELEBANK SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

Bankunk egységesíti és fejleszti informatikai háttérrendszereit, a digitális transzformáció érdekében modernizálja termékeit és szerződéseit (termékmodernizáció).

A fizetési számlákra és kapcsolódó szolgáltatásokra vonatkozó Keretszerződést a Bank kivezeti oly módon, hogy a Keretszerződés részét képező Általános Üzletszabályzatot, vonatkozó általános szerződési feltételeket -köztük a jelen Telebank Szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-et- is, valamint Hirdetményeket átfogóan és egyoldalúan módosítja. A módosítás alapja a Szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról szóló 2013. évi CXXXV. törvény 1.§ (8) bekezdése.

Közzétéve: 2025. március 30.

Hatályos: 2025. május 31. napjától

Módosítás közzététele: 2025. március 30.

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
1.1. Fogalom meghatározások.....	4
1.2. Általános szerződési feltételek hatálya, elfogadása, módosítása	7
2. A TELEBANK SZOLGÁLTATÁS ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE	8
2.1. 101-es kezdetű pénzforgalmi számlával rendelkezőkre vonatkozó speciális szabályok.....	15
3. A TELEBANK SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI	22
4. A TELEBANK SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	22
4.1. A Telebank szolgáltatás igénylésének és igénybevételének általános feltételei.....	22
4.2. A Telebank szolgáltatás igénylésének és igénybevételének feltételei	23
5. A TELEBANK SZOLGÁLTATÁS ÉS A HASZNÁLATÁHOZ SZÜKSÉGES BELÉPÉSI JELSZÓ BIZTOSÍTÁSA, HASZNÁLATA, LETILTÁSA, MEGÚJÍTÁSA	23
5.1. Telebank szolgáltatás letiltása	24
6. A FELEK JOGAI, KÖTELEZETTSÉGEI, FELELŐSSÉGE, KÁRVISELÉSI SZABÁLYOK	25
6.1. A Felhasználóra vonatkozó rendelkezések	25
6.2. Bankra vonatkozó rendelkezések	26
6.3. Kárviselési szabályok.....	26
7. SZOLGÁLTATÁSOK / MEGBÍZÁSOK KEZELÉSE, FELDOLGOZÁSA, TELJESÍTÉSE	27
7.1. Általános rendelkezések	27
Teljesítés.....	28
Limitösszeg módosítása	28
8. DÍJAK, KÖLTSÉGEK, JUTALÉKOK	29
9. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA, MEGSZŰNÉSE	29
10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	30

1. Általános Rendelkezők

A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) az **MBH Bank Nyrt.** (továbbiakban: Bank) Telebank szolgáltatásának részletes feltételeit tartalmazza.

Bankunk egységesíti és fejleszti informatikai háttérrendszereit, a digitális transzformáció érdekében modernizálja termékeit és szerződéseit (termékmodernizáció).

A fizetési számlákra és kapcsolódó szolgáltatásokra vonatkozó Keretszerződést a Bank kivezeti oly módon, hogy a Keretszerződés részét képező Általános Üzletszabályzatot, vonatkozó általános szerződési feltételeket -köztük a Telebank Szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-et- is, valamint Hirdetményeket átfogóan és egyoldalúan módosítja. A módosítás alapja a Szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról szóló 2013. évi CXXXV. törvény 1.§ (8) bekezdése.

A termékmodernizáció keretében a Telebank szerződések vonatkozásában hatályon kívül kerül az Általános Üzletszabályzat I. II. valamint IV. függeléke, valamint az ELEKTRONIKUS SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI, Kondíciós lista magánszemélyek részére – Általános és speciális rendelkezések valamint Kondíciós lista jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek részére – Általános és speciális rendelkezések. Telebankra vonatkozó pontjai.

A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) az **MBH Bank Nyrt.** Telebank szolgáltatásának részletes feltételeit tartalmazza.

A módosítás időpontjától hatályos új Keretszerződést a módosítást megelőzően megkötésre került, változatlan tartalmú egyedi szerződés, illetve a módosítást követően megkötésre kerülő egyedi szerződés, valamint a 2025. május 31-én hatályba lépő Általános Üzletszabályzat, a Fizetési számlák és Fizetési számlákhoz kapcsolódó betétek általános szerződési feltételei, a Lakossági és Vállalati Betéti bankkártyák általános szerződési feltételei, jelen Telebank Szolgáltatás általános szerződési feltételei, az Elektronikus szolgáltatások általános szerződési feltételei, valamint a vonatkozó Hirdetmények alkotják együttesen.

Jelen ÁSZF az MBH Bank Nyrt. kizárólag azon Ügyfeleire terjed ki, akik/amelyek a jelen ÁSZF alatt meghirdetett szolgáltatásokat az 5 (kivéve 586), 6 (kivéve 612), a 7, 8, 181, 182, 103 és 101számmal kezdődő számlaszámú bank- és betétszámláik vonatkozásában veszik igénybe. A 101-el kezdődő számlaszámú bank- és betétszámláik valamint hitelkártyák vonatkozásában jelen ÁSZF 2.1 pontja vonatkozik.

A jelen ÁSZF-ben, valamint a Bank és az Ügyfél között – a Telebank szolgáltatás igénybevételére létrejött - Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Bank ÁLTALÁNOS ÜZLETSZABÁLYZATA (a továbbiakban: Üzletszabályzat), az Alaphirdetmény, és az abban megjelölt további, az egyes pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó hirdetmények/kondíciós listák (a továbbiakban együttesen: Hirdetmény/Kondíciós lista) a jogelőd Takarékbank esetén alkalmazott Teljesítési rend, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.), a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.), a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: Pft.), illetve az egyéb irányadó hatályos jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

1.1. Fogalom meghatározások

Bank / Hitelintézet: MBH Bank Nyrt. (székhely: 1056 Budapest, Váci u. 38., cégjegyzékszám: 01-10-040952, MNB engedély száma: 205031080065)

Bankkártya: olyan készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, amellyel a Kártyabirtokos a Bankkal szemben fennálló bankszámla követelése felett rendelkezhet.

Bankszámla: Fizetési számla.

Cégeképviselő: a Bank Pénzforgalmi számlával rendelkező Számlatulajdonosának szervezeti formáját szabályozó jogszabályban a szervezet képviseletére jogszabály erejénél fogva jogosultként meghatározott személy, aki kinevezését/megválasztását a vonatkozó jogszabályban / banki eljárásrendben meghatározott módon igazolja. A cégeképviselő képviseleti jogát egyedül vagy más képviseletre jogosulttal együttesen gyakorolhatja a rá vonatkozó képviseleti szabályok szerint.

Elektronikus szolgáltatások: Az Elektronikus Szolgáltatások ÁSZF szerinti csatornák, Telepített Ügyfélterminál, Electra szolgáltatás, illetve Electra Ügyfélprogram kifejezést is.

Elektronikus csatorna: Az egyes elektronikus csatornák pontos leírását az Elektronikus Szolgáltatások ÁSZF tartalmazza.

Felhasználó: a Bankszámla felett rendelkezni jogosult személy, aki egyrészt lehet a Számlatulajdonos, illetve Pénzforgalmi számla esetén a Számlatulajdonos Cégeképviselője, másrészt a Bankszámla felett Rendelkező (Meghatalmazott) jogkörrel bíró személy, akit a Számlatulajdonos/ Cégeképviselő a szolgáltatás igénybevételére feljogosít az általa meghatározott korlátozásokkal, valamint a Bank Hitelkártya / Bankkártya szolgáltatását igénybevevő Kártyabirtokos.

Fizetési számla: az Ügyfélnek a Banknál, a Bank által forintban vagy devizában vezetett, a Pénzforgalmi jogszabályok szerinti Fizetési Számlája, amelyen fizetési forgalmi tranzakciók bonyolíthatók le. A Fizetési számla fogalma alá értendő a Bankszámla megjelölés is. Magában foglalja a Lakossági bankszámlákat és a Pénzforgalmi számlákat.

Főkártya-birtokos: Hitelkártya esetén a Hitelkeret-szerződést kötő személy részére kibocsátott Hitelkártya birtokosa. Bankkártya esetén a Számlatulajdonos nevére kiállított kártya birtokosa. További részletek a Lakossági és vállalat betéti bankkártyák általános szerződési feltételeiben találhatók.

Helyesbítés: Az Ügyfelet megillető azon jog, hogy kezdeményezze az általa jóváhagyott, de a Bank által hibásan teljesített, vagy a jóvá nem hagyott, és jóváhagyás hiányában teljesített fizetési művelet kijavítását.

Hirdetmény: a Bank által a Honlapján, továbbá a Bankfiókban közzétett és az Ügyfél kérésére részére egyéb módon is hozzáférhetővé tett olyan tájékoztatás, amelyben a Bank az általa nyújtott szolgáltatások kamat-, költség-, díj és egyéb feltételeiről, valamint e feltételek módosításáról ad tájékoztatást. A Jogelőd által alkalmazott Kondíciós Lista fogalma alatt is a Hirdetmény értendő.

Hitelkártya/Kártya: Olyan távolról hozzáférést biztosító készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (bankkártya), amellyel birtokosa – rendszerint PIN kód, illetőleg más hasonló azonosító, pl. aláírás használata révén – rendelkezhet a Hitelkeret felhasználásáról.

Honlap: A Bank honlapja, a www.mbhbank.hu weboldal.

Megbízások befogadása: A Bank a megbízások átvételére szolgáló időpontokról, valamint a fizetési megbízások teljesítésének módjáról és határidejéről a Kondíciós Listában/Hirdetmény – Fizetési számlák és kapcsolódó szolgáltatások speciális feltételeiről és a fizetési megbízások benyújtásának és teljesítésének rendjéről szóló dokumentumban tájékoztatja az Ügyfelet.

IVR: (Interactive Voice Response) Telebank hívásakor, a kapcsolást követően automatikusan a hívónak lejátszásra kerülő hanginformáció, melyben a hívó fél telefonja megfelelő vezérlőbillentyűivel lapozhat, illetve egyéb szolgáltatást kérhet, pl. ügyintéző kapcsolását.

Jogelőd: MKB Bank Nyrt., Budapest Bank Zrt, Takarékbank Zrt. és a Takarékbank Zrt.-be 2019. április 30. és 2019. október 31. napján beolvadt Hitelintézetek, valamint azok közvetlen és közvetett jogelődjei,

Jóváhagyás: a Fizető fél azon nyilatkozata, jogcselekménye, ráutaló magatartása, amellyel a Bankszámlája terhére általa adott, illetve a Kedvezményezett által vagy Kedvezményezetten keresztül kezdeményezett fizetési megbízások Bank általi teljesítését engedélyezi. Az egyes fizetési módok, illetve a fizetési megbízás benyújtása helyétől függően eltérő lehet.

Kártyabirtokos: Hitelkártya és Bankkártya Főkártya-birtokos és Társkártya-birtokos.

Magyar Posta Zrt.: (székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., cégjegyzékszám: 01-10-042463, adószám: 10901232-2-44) a Hitelintézet függő kiemelt közvetítője.

Mobiltelefon: A mobiltelefon önmagában kis hatótávolságú hordozható elektronikus telekommunikációs eszköz. Az alap beszédközvetítő funkción kívül egyéb GSM szolgáltatást támogatnak, így például az SMS-t (szöveges üzenet), e-maillt, internetet, MMS-t (multimédia üzenet, fotók, videók küldése).

Pénzforgalmi számla: az a Fizetési számla, amelyet a Számlatulajdonos rendszeres gazdasági tevékenysége körében pénzforgalmának lebonyolítása céljából törvényben megállapított kötelezettség alapján nyit, illetve nyitott.

Postahely: A Magyar Posta Zrt. ügyfelek részére nyitva álló – a Hirdetményben megjelölt – helyiségei, ahol az ügyfelek a Magyar Posta Zrt. által közvetített banki termékeket a Postahely nyitva tartás idejében személyesen vehetik igénybe.

Meghatalmazott: a Fizetési számla felett – a Hitelintézetnél rendszeresített nyomtatványon a Számlatulajdonos által megjelölt – rendelkezni jogosult 18. életévét betöltött, nagykorú, cselekvőképes természetes személy/személyek. Ha bármely szerződésben a Rendelkező szerepel, akkor az a továbbiakban Meghatalmazottat jelent.

SMS: SMS (Short Message Service, „rövidüzenet-szolgáltatás”), mobiltelefonnal küldött rövid terjedelmű, meghatározott karakterszámú, a „GSM Doc 28/85 "Services and Facilities to be provided in the GSM System" szabvány szerinti üzenet.

Számlatulajdonos: a Hitelintézet azon Ügyfele, aki a Hitelintézetnél Fizetési számlával rendelkezik, ideértve a Lakossági bankszámlák esetén a közös tulajdonú Fizetési számla társtulajdonosát is.

Telebank szerződés: a Telebank szolgáltatásokra vonatkozó, a Bank és az Ügyfél között létrejött szerződés, amelynek elválaszthatatlan része, a jelen ÁSZF, valamint az adott üzletági, vagy az adott szolgáltatásra (szolgáltatás típusra) vonatkozó Hirdetmény. A Szerződés kifejezés alatt érteni kell a Postahelyi ÁSZF szerinti keretszerződést is.

Attól függően, hogy a Telebank szolgáltatás Bankszámlához, Bankkártyához, Hitelkártyához kerül igénybevétele az adott szolgáltatás tekintetében arra az adott szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek és Hirdetmények és a Kondíciós lista/Hirdetmény – Fizetési számlák és kapcsolódó szolgáltatások speciális feltételeiről és a fizetési megbízások benyújtásának és teljesítésének rendjéről szóló dokumentum rendelkezései, valamint az Üzletszabályzat rendelkezései is figyelembe veendők.

Telebank azonosító: a Felhasználó személyének azonosítására szolgáló azonosító kód, amelyet a Bank bocsájt a Felhasználó rendelkezésére, ideértve a Jogelőd által a Telebank szolgáltatás esetében használt Ügyfélszám vagy Ügyfélkód kifejezést is. Ha bármely szerződésben az ügyfélszám, vagy ügyfélkód szerepel, akkor az a

továbbiakban Telebank azonosítót jelent. A Bank minden Felhasználó számára különböző Telebank azonosítót biztosít (kivételek Budapest Bank ügyfelek esetén)

Jogelőd Takarékbank ügyfél esetén, a 2021. január 1-jétől Telebank szerződéssel nem rendelkező Felhasználó az MBH Netbank (korábban Takarékbank) Szolgáltatási Szerződése alapján kizárólag új Kezdeti (bejelentkezési) jelszó generálás céljából kapott Telebank azonosító és TPIN kód 2025. május 31.-ei napon megszűnik. Ezen ügyfélkör részére az új Kezdeti (bejelentkezési) jelszó generálás a Telebankon keresztül továbbra is biztosított.

Tele-kód: jogelőd Budapest Bank számlához vagy Kártya (k)hoz kapcsolódó titkos kód. Fizetési számlához kapcsolódó jelszó (titkos kód) a Számlatulajdonos/Kártyabirtokos által megadott 4 jegyű számkód.

Jelszó: jogelőd Budapest Bank Fizetési számlához vagy Kártya(k)hoz kapcsolódó titkos kód. Fizetési számlához kapcsolódó jelszó (titkos kód) a Számlatulajdonos/Kártyabirtokos által megadott 4 jegyű számkód, elnevezése Tele-Kód. A Bank a jelen jelszó telefonon/Telebankon keresztül történt ellenőrzését követően a jelszó megadójának szolgáltatásokat biztosít, mint például egyenleget és tranzakciót közöl, meghatározott szolgáltatások vonatkozásában beállítási adatokat módosít, bankkártyát aktivál, illetve szolgáltatást tilt le, stb. A Bank a Számlatulajdonost/Kártyabirtokost a Bank részéről kezdeményezett telefonos kapcsolatfelvétel során is azonosíthatja a jelen jelszóval. Kártya(k)hoz kapcsolódó Kártyabirtokosi jelszó (titkos kód) a Kártyabirtokosok által a bankkártya igénylésekor külön adatlapon, vagy a Bank ez irányú értesítését követően a kártyájuk aktiválásakor megadott jelszó. A Kártyabirtokos a saját jelszavával a Kártyájára vonatkozóan információkat kérhet, mint például lekérdezheti saját kártyájának aznapra még szabad vásárlási és/vagy készpénz felvételi limitjét; lekérdezheti a saját kártyájával végzett tranzakciókat. A bankkártyához kapcsolódó jelszóval a Fizetési számlához tartozó információk nem érhetőek el. Jelszónak minősülnek továbbá a különféle szolgáltatások használatához szükséges és alkalmazandó jelszó formátumok (e-PIN, MBH Netbank (korábban BB) belépési és jóváhagyó kód, MBH Bank App, mPIN vagy ez utóbbi kiváltására szolgáló ujjnyomat, biometrikus azonosító), amelyekre vonatkozóan a részletes szabályokat az „MBH Bank Nyrt. Elektronikus Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei” az adott profil és/vagy szolgáltatások körében szabályozza.

Telebank Menüterkép: a Telebank szolgáltatáshoz kapcsolódó, a Bank Honlapján elhelyezett dokumentum, amely a Telebank menüterképét, a Telebankban elérhető valamennyi szolgáltatást tartalmazza. Postahelyen kötött Bankszámlaszerződések, keretszerződések esetében a Magyar Posta Zrt. honlapján (www.posta.hu) érhető el a Menüterkép.

Telebank operátor: A Telebank szolgáltatásban résztvevő, kapcsolható élőhangos ügyintéző.

Telebank szolgáltatás: a Bank által Hirdetmények szerint biztosított telefonkészülék használatával igénybe vehető olyan szolgáltatás, amely segítségével a Felhasználó információt kérhet, igénybe veheti a Bank értékesítési szolgáltatását, a Bankszámla javára / terhére fizetési műveleteket végezhet / kezdeményezhet, Bankszámlához, Bankkártyához, Hitelkártyához kapcsolódó műveleteket és egyéb, a Honlapon ismertetett szolgáltatásokat vehet igénybe. A Telebank szolgáltatás a készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősül. A készpénz-helyettesítő fizetési eszközre vonatkozó rendelkezések az Általános Üzletszabályzat V. Fejezet 13.14, 14/A pontjai alatt találhatók.

Ügyfélszolgálat (MBH Telebank): A Bank telefonos ügyfélszolgálat, mely a jelen Általános Szerződési Feltételek 7.4. pontjában foglalt szolgáltatásokat nyújtja.

TPIN Kód, vagy TPIN: (Personal Identification Number) kizárólag a Felhasználó által – azonosítására szolgáló – ismert titkos személyi azonosító kód, amely a Telebank azonosításhoz kötött szolgáltatásainak az igénybevételéhez szükséges. A TPIN Kód, vagy TPIN egységes fogalomként jelenti a Postahelyi ÁSZF-ben használt PIN Kód valamint a jogelőd Telefonos PIN-kód fogalmát is.

T-Pin: Jogelőd Budapest Bank ügyfelek számára Telefonos titkos kód, melynek segítségével – operátori közreműködés nélkül – az MBH Telebankon keresztül a Fizetési számla egyenlege, illetve utolsó tranzakciói kérdezhetők le, továbbá bankkártya aktiválható. T-PIN-t a Fizetési számlához tartozó jelszó megadásával az

MBH Telebank operátorán keresztül lehet igényelni. A T-PIN az utolsó használatot követő 3. hónap elteltével automatikusan lejár.

Ügyfél: a Bank pénzügyi szolgáltatásait – azon belül a Telebank szolgáltatást - igénybe vevő természetes személy, illetve nem természetes személy (ideértve különösen, de nem kizárólagosan bármely jogi személyt, egyéni vállalkozót, őstermelőt, egyéb szervet vagy szervezetet), ügyfélnek minősül az is aki/amely a Bank Telebank szolgáltatása igénybe vétele érdekében kérelemmel fordul a Bankhoz.

1.2. *Általános szerződési feltételek hatálya, elfogadása, módosítása*

A jelen ÁSZF a Bank Telebank szolgáltatásainak és az azon keresztül igénybe vehető banki szolgáltatásai elérésének részletes feltételeit szabályozza. Az Általános Üzletszabályzat, a jelen ÁSZF, a Hirdetmény, Kondíciós lista a Hirdetmény – Fizetési számlák és kapcsolódó szolgáltatások speciális feltételeiről és a fizetési megbízások benyújtásának és teljesítésének rendjéről szóló dokumentum, valamint az Igénylés és Visszaigazolás – Telebank szolgáltatás együttesen alkotják a Bank és az Ügyfél között fennálló jogviszony alapját. Ahol jelen ÁSZF Szerződést említ, ott – kivéve, ha a szöveggörnyezetből más nem következik –, az itt hivatkozott szabályrendszer összességét kell érteni.

A Bank Ügyfele a az Igénylés és Visszaigazolás – Telebank szolgáltatás aláírásával – ideértve a Szerződés Azonosított elektronikus úton való megkötését is – elismeri, hogy az Általános Üzletszabályzatot a jelen ÁSZF-et és a vonatkozó Hirdetményt, Kondíciós listát, Hirdetmény – Fizetési számlák és kapcsolódó szolgáltatások speciális feltételeiről és a fizetési megbízások benyújtásának és teljesítésének rendjéről szóló dokumentumot megismerte, azok rendelkezéseit megértette, és magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá az Ügyfél elismeri azt is, hogy a Bank az Igénylés és Visszaigazolás – Telebank szolgáltatás megkötését megelőzően kellő időben lehetőséget biztosított az Általános Üzletszabályzat, a jelen ÁSZF és a vonatkozó Hirdetmény, Kondíciós lista megismerésére.

Az Általános Üzletszabályzat, a jelen ÁSZF és a Hirdetmények, Kondíciós listák a Hirdetmény – Fizetési számlák és kapcsolódó szolgáltatások speciális feltételeiről és a fizetési megbízások benyújtásának és teljesítésének rendjéről szóló dokumentum a Bank/ Posta Honlapján és Bankfiókjaiban/ Postahelyein közzétételre kerültek, azokat a Hitelintézet az Ügyfél kérésére papíron vagy tartós adathordozón ingyenesen rendelkezésre bocsátja. Az Ügyféllel létrejött üzleti kapcsolatra a jelen ÁSZF, az Üzletszabályzat és a vonatkozó Hirdetmény, Kondíciós lista, Hirdetmény – Fizetési számlák és kapcsolódó szolgáltatások speciális feltételeiről és a fizetési megbízások benyújtásának és teljesítésének rendjéről szóló dokumentum akkor is alkalmazandó, ha az Ügyfél az ÁSZF-et, az Üzletszabályzatot, a Hirdetményt, Kondíciós lista, Hirdetmény – Fizetési számlák és kapcsolódó szolgáltatások speciális feltételeiről és a fizetési megbízások benyújtásának és teljesítésének rendjéről szóló dokumentumot írásbeli nyilatkozattal nem vette tudomásul, de a Bankkal történő üzleti kapcsolatba lépéssel, ráutaló magatartással azokat elismeri és elfogadja.

A Szerződés, így az annak részét képező Általános Üzletszabályzat, ÁSZF és a vonatkozó Hirdetmény, Kondíciós lista, Hirdetmény – Fizetési számlák és kapcsolódó szolgáltatások speciális feltételeiről és a fizetési megbízások benyújtásának és teljesítésének rendjéről szóló dokumentumot módosításáról a Bank az Ügyfeleit, a módosítás szövegének

- a Bankfiókokban/ Postahelyeken történő kifüggesztése,
- a Bank honlapján, illetve a Magyar Posta Zrt. honlapján (www.posta.hu) való egyidejű közzététele,
- valamint az Ügyfelek számára kedvezőtlen módosítások esetén a fentiekben túlmenően
 - értesítő levél az Ügyféllel kötött megállapodás értelmében postai vagy elektronikus úton – ideértve a számlakivonattal együttesen vagy annak részeként – történő küldése, vagy

- ha az Ügyfél a számlakivonatát kizárólag az Elektronikus csatorna ÁSZF-ben részletezett elektronikus csatornán kapja, akkor ezen a rendszeren elhelyezett üzenet útján értesíti.

A Bank értesítési kötelezettségének az alábbi határidők mellett tesz eleget:

- az Ügyfelek számára kedvező és *kedvezőtlen* módosításokról: legkésőbb a módosítás hatálybalépése előtt 2 hónappal,

Amennyiben az Ügyfél a hatálybalépést megelőző munkanapig Bankhoz érkezetten nem jelzi írásban a Banknak kifogását a módosítással kapcsolatban, az adott szerződési feltételek módosítását a Felek elfogadottnak tekintik, és a módosítás hatálybalépésének időpontjától a Bank és az Ügyfelei között fennálló Szerződésekre a módosított feltételek az irányadók. Amennyiben az Ügyfél a módosított feltételeket nem fogadja el, jogában áll a Szerződést azonnali hatállyal díjfizetési kötelezettség nélkül felmondani.

Amennyiben jelen ÁSZF valamely rendelkezése ellentétes az Ügyfél és a Bank által aláírt Szerződéssel, úgy a Szerződés rendelkezése az irányadó.

Amennyiben valamely kérdést a szolgáltatás igénybevételére kötött Szerződés, vagy jelen ÁSZF nem szabályozza, úgy a Bank mindenkor hatályos Általános Üzletszabályzata és a vonatkozó Hirdetménye(i), Kondíciós lista (ái) a Hirdetmény – Fizetési számlák és kapcsolódó szolgáltatások speciális feltételeiről és a fizetési megbízások benyújtásának és teljesítésének rendjéről szóló dokumentum, illetve az érintett, kapcsolódó szolgáltatás tekintetében az Általános Üzletszabályzat, valamint a vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók. A Telebank szolgáltatás alapjául szolgáló Bankszámlára vonatkozó Keretszerződés tartalmazza a Bankszámla terhére illetve javára végrehajtott fizetési műveletek lebonyolításának módját és feltételeit.

2. A Telebank szolgáltatás által nyújtott szolgáltatások köre

A Bank Telebankon keresztül

- egyes szolgáltatásait erre vonatkozó Szerződés alapján (kivéve 101-es kezdetű pénzforgalmi számlával rendelkezők) azonosítással,
- egyes szolgáltatásait szerződéskötés nélkül, azonosítással,
- és egyes szolgáltatásait Szerződéskötés és azonosítás nélkül – valamennyi Ügyfele részére – nyújtja.

A Bank lehetővé teszi, hogy általános információszerzés céljából a Telebank rendszeren keresztül bárki hívást kezdeményezzen.

Az Ügyfél a Telebank szolgáltatás mindenkori köréről, funkcióiról és tartalmáról a Bank Honlapján, valamint a Bank telefonos ügyfélszolgálatán (Telebank telefonszáma belföldről: 06 80 350 350, külföldről +36-1 373-3399 keresztül tájékozódhat, míg Postahelyen kötött Bankszámlaszerződés esetében a Magyar Posta Zrt. honlapján (www.posta.hu), valamint a Bank telefonos ügyfélszolgálatán 06 80 350 350 vagy 06-1-3600-366, (külföldről: 36-1-3600-366) keresztül tájékozódhat.

A Bank a mindenkor érvényes belső eljárásrendjeiben határozza meg, hogy melyik szolgáltatás milyen típusú azonosítással végezhető el Telebankon keresztül.

Telebankon nyújtott szolgáltatások lakossági ügyfelek részére:

- Adatmódosítás (e-mail cím, levelezési cím, telefonszám)
- Adatvédelmi incidens bejelentés

- Általános információk a Bank termékeiről, szolgáltatásairól, fióki nyitvatartásról, MBH Nyugdíjpénztár, egészségpénztár, befektetési termékek és szolgáltatások valamint privátbankári ügyintézéssel kapcsolatban
- ATM hibabejelentés
- Bankkártya/Hitelkártya információk/ügyintézés
 - Digitális bankkártya törlés
 - Aktiválás
 - Felfüggesztés
 - Tiltás
 - Felfüggesztés feloldása
 - Átvételi mód változtatás
 - Bankkártya igénylés
 - Kártyán szereplő név módosítása és kártya újragyártása
 - Külföldi költség előrejelzés
 - Digitális kártya aktiválása
 - Limitmódosítás és egyedi limitmódosítás
 - Hitelesítési mód lekérdezése, beállítás
 - Hitelkártya esetén a teljes tartozás összeg és minimális törlesztő részlet megadása
 - Online PIN-kód blokkolás feloldás
 - Internetes Biztonsági kód internetes fizetéshez használt telefonszám módosítás
 - Tájékoztatás postázásról
 - Kártya termékcseré
 - Tranzakció foglalás feloldás
 - Új PIN kód kérése kártya újragyártással egyidejűleg
 - Pótkártya igénylés
 - Rontott PIN kód törlés
 - Saját és társkártyával végzett tranzakciók egyeztetése
 - Tájékoztatás konkrét bankkártyához/hitelkártyához kapcsolódó díjakról
- Bankszámla ügyintézés
 - Állandó/Rendszeres átutalások megadása/módosítása/törlése
 - Alszámlanyitás
 - Csoportos felhatalmazások megadása/módosítása/törlése
 - Eseti forint átvezetés/átutalás rögzítése
 - Eseti deviza átvezetés/átutalási megbízás rögzítése
 - Egyenleg lekérdezés

- Elektronikus csatorna egyedi napi limit beállítás
 - Elektronikus csatornán kezdeményezett nem azonnali átutalási megbízás törlése
 - Eseti átutalások visszahívásának kezdeményezése/törlése
 - Másodlagos azonosító lekérdezés/kezelés
 - Nagyszegű készpénzfelvételi igény bejelentés/módosítás/törlés
 - SWIFT tranzakció módosítás
 - Számlatörténet egyeztetés
 - Telebank limitmódosítás
 - Számlakivonat küldési mód módosítás
 - Számlakivonat utólagos igénylése
- Betéti termékek ügyintézés
 - Betét lekötés/feltörés
 - Nyereménybetét lekötés
- Biztosítások
 - Utasbiztosítás kötése
- Egyéb
 - DM nyilatkozat megadás/módosítás/lemondás
 - Okmányvesztés rögzítése
 - Hatósági megkeresés továbbítás illetékes területnek
 - Fióki időpontfoglalás
 - Pótlólagos SWIFT igazolás kiadás
 - Teljesítés igazolás kiállítás
 - Utasbiztosítás fedezetigazolás kiállítás
 - POS terminál hibabejelentés
- Elektronikus csatornák
 - Jelszó pótlás
 - Belépéshez kapcsolódó segítségnyújtás
 - Mobilapplikáció eszközlista törlés
 - Netbank belépés blokkolás feloldás
 - Netbank felhasználó azonosító bediktálása
 - Netbank szolgáltatás felfüggesztés/letiltás
 - Netbank felfüggesztés feloldása és új jelszó generálása
 - Netbank belépéshez VICA regisztrációs jelszó küldés
 - VICA regisztráció törlése

- Tájékoztatás nyújtás az ügyfél elektronikus csatornáival kapcsolatban
- Technikai problémák kezelése
- Telebank azonosító bediktálása
- Telebankár/Telebank szolgáltatás felfüggesztése
- MBH Mobilbróker szolgáltatás aktiválás/felfüggesztés
- Netbróker technikai problémák kezelése
- Netbank igénylés és szerződésmódosítás/törlés
- **Értékpapírszámla**
 - Adatmódosítás (kizárólag telefonszám és levelezési cím)
 - Állampapír jegyzés/eladás
 - Befektetési jegy vétel/eladás
 - Lekötött betét termék rögzítése/feltörése
 - Netbróker, mobilbróker felfüggesztése
 - Részvény vétel/eladás
 - Tájékoztatás a befektetési szolgáltatásokról és lehetőségekről
 - Tájékoztatása a befektetési kockázatokról: MIFID vagy BSZT
 - Ügyfél értékpapírszámlájáról átvezetés saját Lakossági folyószámlára
 - Ügyfél lakossági pénzforgalmi számlájáról átvezetés az értékpapírszámlára
- **Hitelek**
 - Elő- és végtörlesztési kérelem beadásának folyamatáról való tájékoztatás
 - Elő- és végtörlesztési kérelem beadása (bizonyos fedezetlen hitelek esetében)
 - Előző havi befizetés tranzakciós adatai (árfolyam is)
 - Folyószámlahitelkeretre vonatkozó tájékoztatás
 - Jelzáloghitel - információnyújtás szereplőcseréről szereplő módosításról, fedezetcseréről, elő- és végtörlesztésről
 - Jelzáloghitel - tájékoztatás a fedezetkiengedés folyamatáról
 - Jelzáloghitel - tájékoztatás egyenlegről
 - Jelzáloghitel - tájékoztatás elmaradás összegéről
 - Jelzáloghitel - tájékoztatás meglévő Babaváró hitellel, CSOK támogatással és Falusi CSOK- kal kapcsolatban
 - Jelzáloghitel - tájékoztatás törlesztőrészletről
 - Kombinált hitel vonatkozásában információ a késedelmes tartozás összegéről, kapcsolódó díjtételek elszámolásával kapcsolatban.
 - MBH Jelzálogbank-os hitellel kapcsolatos tájékoztatás
 - Online THM kalkulátor használatának támogatása

- Posta Személyi kölcsönrel kapcsolatos tájékoztatás
- Személyi Kölcsön - hitelszámla egyenlegről információnyújtás
- Tájékoztatás hitel igénylésről
- Panasz/reklamáció
 - Panasz rögzítése
 - Kártyareklamáció rögzítése
 - Hanganyag/Jegyzőkönyv kikérése
 - Panasz státuszáról és/vagy eredményéről információ adás
- SMS szolgáltatás
 - Árrés üzenetek igénylése/lemondása
 - Kiküldött SMS-ek egyeztetése
 - SMS/MBH Info/Mobilbankár szolgáltatás igénylése/módosítása/lemondása/felfüggesztés
 - SMS/MBH Info/Mobilbankár küldési csatorna váltás
 - SMS/MBH Info/Mobilbankár szolgáltatás felfüggesztés feloldása
 - SMS kártyafigyelő szolgáltatás lemondása

Értéknapos átutalási megbízás visszavonására(törlésére) vonatkozó megbízást a Bank akkor teljesíti, ha a visszavonásra (törlésre) vonatkozó megbízást legkésőbb az értéknapos átutalási megbízás feldolgozását megelőző Banki munkanapon a munkanap záró időpontjáig átveszi a Bank.

Telebankon nyújtott szolgáltatások vállalati ügyfelek (kivéve azon jogelődí Takarékbank Zrt. vállalati ügyfelek részére, akik számára a Keretszerződés 2020.12.07-e után nyílt) részére:

- Adatmódosítás (e-mail cím, levelezési cím, telefonszám)
- Adatvédelmi incidens bejelentés
- Általános információk a Bank termékeiről, szolgáltatásairól, fióki nyitvatartásról, MBH Nyugdíjpénztár, egészségpénztár, befektetési termékek és szolgáltatások, valamint privátbankári ügyintézésrel kapcsolatban
- ATM hibabejelentés
- Bankkártya/Hitelkártya információk/ügyintézés
 - Digitális bankkártya törlés
 - Aktiválás
 - Felfüggesztés
 - Tiltás
 - Felfüggesztés feloldása
 - Átvételi mód változtatás
 - Pótkártya igénylés/kártya újragyártás
 - Külföldi költség előrejelzés

- Digitális kártya aktiválása
- Limitmódosítás és egyedi limitmódosítás
- Hitelesítési mód lekérdezése, beállítás
- I-PIN blokkolás feloldás
- I-PIN telefonszám módosítás
- Tájékoztatás postázásról
- Tranzakció feloldás
- PIN kód újragyártás
- Rontott PIN kód törlés
- Saját és társkártyával végzett tranzakciós egyeztetés
- Tájékoztatás konkrét bankkártyához/hitelkártyához kapcsolódó díjakról
- Bankszámla ügyintézés
 - Állandó/Rendszeres átutalások megadása/módosítása/törlése
 - Eseti forint átvezetés/átutalás rögzítése
 - Eseti deviza átvezetés/átutalási megbízás megadása
 - Egyenleg lekérdezés
 - Elektronikus csatorna egyedi napi limit beállítás
 - Elektronikus csatornán kezdeményezett nem azonnali átutalási megbízás törlése
 - Eseti átutalások visszahívásának kezdeményezése/törlése
 - Másodlagos azonosító lekérdezése/kezelése
 - Nagyösszegű készpénzfelvételi igény bejelentés/módosítás/törlés
 - SWIFT tranzakció módosítás
 - Számlatörténet egyeztetés
 - Telebank limitmódosítás
 - Számlakivonat utólagos igénylése
- Betéti termékek ügyintézés
 - Betét lekötés/feltörés
- Egyéb
 - DM nyilatkozat megadás/módosítás/lemondás
 - Okmányvesztés rögzítése
 - Hatósági megkeresés továbbítás illetékes területnek
 - Fióki időpontfoglalás
 - Pótlólagos SWIFT igazolás kiadás
 - Teljesítés igazolás kiállítás

- POS terminál hibabejelentés
- Elektronikus csatornák
 - Jelszó pótlás
 - Belépéshez kapcsolódó segítségnyújtás
 - Mobilapplikáció eszközlista törlés
 - Netbank belépés blokkolás feloldás
 - Netbank felhasználó azonosító bediktálása
 - Netbank szolgáltatás felfüggesztés/letiltás
 - Netbank felfüggesztés feloldása és új jelszó generálása
 - Netbank belépéshez VICA regisztrációs jelszó küldés
 - VICA törlése
 - Tájékoztatás nyújtás az ügyfél elektronikus csatornáival kapcsolatban
 - Technikai problémák kezelése
 - Telebank azonosító bediktálása
 - Telebankár/Telebank szolgáltatás felfüggesztése
 - MBH Mobilbróker szolgáltatás aktiválás/felfüggesztés
 - Netbróker technikai problémák kezelése
- Értékpapírszámla
 - Lekötött betét termék rögzítése/feltörése
 - Netbróker, mobilbróker felfüggesztése
 - Tájékoztatás a befektetési szolgáltatásokról és lehetőségekről
 - Tájékoztatása a befektetési kockázatokról: MIFID vagy BSZT
- Hitelek
 - Előző havi befizetés tranzakciós adatai (árfolyam is)
 - Kombinált hitel vonatkozásában információ a késedelmes tartozás összegéről, kapcsolódó díjtételek elszámolásával kapcsolatban.
 - Online THM kalkulátor használatának támogatása
 - Széchenyi kártya hitelről termékinformáció nyújtása, és a teljes és minimális törlesztőrészlet összegének megadása
 - Tájékoztatás hitel igénylésről
- Panasz/reklamáció
 - Panasz rögzítése
 - Kártyareklamáció rögzítése
 - Hanganyag/Jegyzőkönyv kikérése

- Panasz státuszáról és/vagy eredményéről információ adás
- SMS szolgáltatás
 - Árrés üzenetek igénylése/lemondása
 - Kiküldött SMS-ek egyeztetése
 - SMS/MBH Info/Mobilbankár szolgáltatás igénylése/módosítása/lemondása/felfüggesztés
 - SMS/MBH Info/Mobilbankár küldési csatorna váltás
 - SMS/MBH Info/Mobilbankár szolgáltatás felfüggesztés feloldása
 - SMS kártyafigyelő szolgáltatás lemondása
- Online Traider
 - Online Traider segítségnyújtás a szolgáltatás/program használatához
 - Szolgáltatást érintő technikai problémák jelzése
 - Ügyfél új jelszó iránti igényének továbbítása a megfelelő Banki terület részére

A szolgáltatások igénybevételének feltétele a Bankkal kötött bankszámla szerződés, hitelkártya illetve bankszámlaszerződés.

Telebank szolgáltatás igénybe vétele során:

- Az ügyfél a Bank által vezetett saját számlák közötti átutalásra (átvezetés) korlátlan limittel adhat megbízást, mind a forint, mind pedig a deviza számlák vonatkozásában.
- A limitösszeg a megbízás típusonként naponta kumulált Ft-összeg, amely az ügyfél bankszámláin végrehajtott, annak terhelését eredményező, pénzmozgással járó megbízásokat (tranzakciókat) érinti (tehát nem vonatkozik a lekötésekre és limitváltoztatásokra).
- A szóban forgó limitek összege módosítható/rendkívüli limit kérhető a jelzett maximális értékig Telebank rendszeren keresztül, illetve bankfiókban személyesen.
- Számlatulajdonos felhasználó valamennyi limitet, meghatalmazott felhasználó kizárólag a saját limitjét módosíthatja.
- A deviza utalások esetén alkalmazott limit kiszámítása kereskedelmi deviza árfolyamon megadott tranzakció esetén az előző napi kereskedelmi középárfolyam alapján, pénztári árfolyamon megadott tranzakció esetén az aktuális pénztári középárfolyam alapján történik.

2.1. 101-es kezdetű pénzforgalmi számlával rendelkezőkre vonatkozó speciális szabályok

A 101-es kezdetű pénzforgalmi számlával rendelkező, vagy a 2024. május 1. előtt a V2C kondíciós lista hatálya alá tartozó vállalati ügyfelek számára a Telebank szolgáltatás nem igényelhető. Számukra a Bank továbbra is az alábbiakban felsorolt, korábbi Budapest Bank ügyfelei részére szóló ügyfélszolgáltatást biztosítja. Ezen ügyfelek részére Telebankon keresztül igénybevehető szolgáltatásokat részletesen a Hitelkártya ÁSZF, Személyi kölcsön ÁSZF, Fogyasztási kölcsön ÁSZF tartalmazza.

Telebankon nyújtott szolgáltatások lakossági 101-es pénzforgalmi számlával rendelkező ügyfelek részére:

- Adatmódosítás
 - E-mail cím módosítás
 - Telefonszám módosítás
 - Levelezési cím módosítás
- Általános tájékoztatás
 - Általános tájékoztatás a Bank termékeiről, szolgáltatásairól, fióki nyitvatartásáról, valamint privátbankári ügyintézésrel kapcsolatban
 - Általános információ befektetési szolgáltatásainkról és termékeinkről
 - Általános tájékoztatás a Budapest Magánnyugdíjpénztár és a Budapest Önkéntes Kölcsönös Nyugdíjpénztár szolgáltatásairól
 - Valuta- és devizaárfolyamokról tájékoztatás
- Bankkártya/Hitelkártya
 - Bankkártya igénylés
 - Bankkártya / Hitelkártya aktiválás (fizika és digitalizált)
 - Kártya tiltás (fizika és digitalizált)
 - Bankkártya / Hitelkártya felfüggesztés
 - Bankkártya / Hitelkártya felfüggesztés feloldása
 - Tájékoztatás kártya postázásról (bankfióki átvételről, levelezési címre küldésről)
 - Tájékoztatás konkrét bankkártyához/hitelkártyához kapcsolódó díjakról, előzetes díjkalkuláció
 - Bankkártya átvételi mód változtatása
 - Bankkártya/Budapest Arany hitelkártya külföldre küldésre futárszolgálatlalt
 - bankkártyán/hitelkártyán szereplő név módosítása és a kártya újra gyártása
 - Bankkártyás külföldi költség előrejelzés rögzítése
 - Csekkrendelés hitelkártyához
 - Utólagos Részletformáló rögzítése
 - Hitelkártya és Instant hitelkártya megszüntetése
 - Hitelkártya esetén a teljes tartozás összeg és minimális törlesztő részlet megadása
 - Hitelkártya hűségprogram tevékenység: beléptetés, kiléptetés, pontbeváltás, tájékoztatás
 - Hitelkártya keretfeltöltő szolgáltatás rögzítése, módosítása, megszüntetése
 - Hitelkártya kivonatküldési módjának változtatása
 - Hitelkártya téves utalás visszautaltatása
 - Internetes vásárlási jelszó megadása/módosítása

- Internetes vásárlási telefonszám lekérdezése
- Kártya tranzakció feloldása (zárolás törlés)
- Kártyák kiküldése-Borítékkezelés
- Kivonatpótlás hitelkártyához
- Limitmódosítás
- Megszűnt hitelkártyáról túlfizetés kiutaltatása
- PIN-kód megadás és módosítás
- PIN-kód újragyártás
- Pótkártya igénylés / Kártya újragyártása
- Saját és társkártyával végzett tranzakciós egyeztetés
- Telehitel igénylése
- Tesco Clubcard/Én postám Hitelkártya szám rögzítése, módosítása
- Törlesztési mód változtatása hitelkártyára vonatkozóan
- Bankszámla
 - Egyenleg lekérdezés
 - Elektronikus csatorna egyedi napi limit beállítás
 - Nagyösszegű készpénzfelvételi igény bejelentés/módosítás/törlés
 - Online nyitott fizetési számlától való 14 napon belüli elállás
 - SWIFT másolatok és terhelési/jóváírási értesítő igénylése
 - Számlacsomag módosítás
 - Számlatörténet egyeztetés
 - Előzetes díjkalkuláció
 - Számlakivonat beállítás módosítása, pótlásának igénylése
- Biztosítás
 - Élet-, baleset-, jövedelem- és extra biztosítás biztosítotti nyilatkozat másolatának igénylése
 - Élet-, baleset-, jövedelem- és extra biztosítás módosítása
 - Élet-, baleset-, jövedelem- és extra biztosítás rögzítése
 - Utasbiztosítás rögzítése
 - Utasbiztosítás napon belüli elállás
 - Hitelfedezeti biztosítás beállítása
 - hitelfedezeti biztosítás rögzítése
 - hitelfedezeti biztosítás szerződésmásolat igénylése
 - Információ meglévő biztosításról

- Egyéb
 - Adatvédelmi incidens bejelentése
 - ATM hibabejelentés
 - DM nyilatkozat / módosítás / lemondás
 - Hatósági megkeresés továbbítás illetékes területnek
 - Okmányvesztés rögzítése
 - Fióki időpont foglalás
- Elektronikus csatornák
 - MBH Netbank újraaktiválása
 - MBH Netbank számla törlése felhasználó alól
 - Netbank jelszó rontás miatti felfüggesztés feloldása és új jelszó generálása
 - Netbank szolgáltatás felfüggesztés/letiltás
 - Netbank új jelszó küldése, azonosító kiadása
 - Tájékoztatás nyújtás az ügyfél elektronikus csatornáival kapcsolatban
 - Telebank/Telebankár/Tele-kód szolgáltatás felfüggesztése
 - Tele-kód megadás, módosítás
 - MBH BankApp - ONE APP tiltása
- Értékpapír számla
 - általános információ befektetési szolgáltatásainkról és termékeinkről;
 - Egyenleg és árfolyam tájékoztatás
 - értékpapírszámla verifikálása
 - értékpapírszámlakivonat küldési csatornájának módosítása
 - értékpapírszámlán végrehajtott tranzakciókról tájékoztatás
 - hirdetményekben közölt összeghatárt meghaladó készpénzfelvétel bejelentése
 - tájékoztatás konkrét értékpapírszámlához kapcsolódó díjakról
- Hitelek
 - Tájékoztatás hitel igénylési feltételekről, igénylési lehetőségekről
 - Tájékoztatás az igényelhető hitelekéről
 - Információ nyújtás meglévő hitelekkel kapcsolatban (egyenleg, törlesztőrészlet, fenn álló tartozás)
 - Áruhitel - csekkrendelés hiteltörlesztéshez
 - Áruhitel - hitel lezáratása, túlfizetés visszautalása, szerződés másolat igénylése, törlesztési mód változtatása (csoportos beszedés esetén törlesztési számlaszám is módosítható)
 - Áruhitel - üdvözlőcsomag újra kiküldésének igénylése
 - Folyószámlahitel-keret megszüntetési igény rögzítése

- Jelzáloghitel - tájékoztatás törlesztőszámla változtatásának folyamatáról, értesítő levelek pótlása, információ fedezetcsere folyamat indításáról, információnyújtás szereplőcseréről szereplő módosításról, fedezetcsereéről, elő- és vég törlesztésről, szerződésmásolat igénylése, tájékoztatás ingatlan adatváltoztatás folyamatáról, tájékoztatás a fedezetkiengedés folyamatáról, tájékoztatás a személyi káresemény bejelentésével kapcsolatban, tájékoztatás hozzájáruló nyilatkozat kiadásáról, tájékoztatás vagyoni káresemény kezeléséről
- Személyi Kölcsön - csekkrendelés hiteltörlesztéshez, hitel lezáratása, túlfizetés visszautalása, szerződés másolat igénylése, törlesztési mód változtatása (csoportos beszedés esetén törlesztési számlaszám is módosítható)
- Személyi Kölcsön - üdvözlőcsomag újra kiküldésének igénylése
- Információ nyújtás előtörlesztésről
- Információnyújtás benyújtott hitelkérelmek elbírálásáról
- Igazolások
 - Fedezetigazolásra vonatkozó igény rögzítése
 - Igazolás kérése bankkártyára, hitelkártyára vonatkozóan
 - Igazolás törlesztés befizetéséről – Áruhitel, Személyi kölcsön
 - Jelzáloghitelhez kapcsolódó igazolás kérése
 - Teljesítési igazolás kiállítása
- Nyugdíjpénztár
 - Elérhetőségi adatok (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím) módosítása
 - Nyugdíjpénztári számlainformáció egyenlegről, befizetésekről, kifizetésről
 - Segítségnyújtás online rendszerrel kapcsolatban
- Panasz
 - Hanganyag kikérése
 - Kártyareklamáció rögzítés
 - Panasz rögzítés
- SMS szolgáltatás
 - Kiküldött SMS-ek egyeztetése
 - SMS/MBH Info/Mobilbankár szolgáltatás módosítása
 - SMS/MBH Info/Mobilbankár szolgáltatás igénylése
 - SMS/MBH Info/Mobilbankár szolgáltatás lemondása

Telebankon nyújtott szolgáltatások 101-es pénzforgalmi számlával rendelkező vállalati ügyfelek részére:

- Adatmódosítás
 - E-mail cím módosítás
 - Telefonszám módosítás
 - Levelezési cím módosítás

- **Általános tájékoztatás**
 - Általános tájékoztatás a Bank termékeiről, szolgáltatásairól, fióki nyitvatartásiról, valamint privátbankári ügyintézésrel kapcsolatban
 - Általános információ befektetési szolgáltatásainkról és termékeinkről
 - Általános tájékoztatás a Budapest Magánnyugdíjpénztár és a Budapest Önkéntes Kölcsönös Nyugdíjpénztár szolgáltatásairól
 - Valuta- és devizaárfolyamokról tájékoztatás
- **Bankkártya**
 - Bankkártya aktiválás (fizika és digitalizált)
 - Kártya tiltás (fizika és digitalizált)
 - Bankkártya felfüggesztés
 - Bankkártya felfüggesztés feloldása
 - Tájékoztatás kártya postázásról (bankfióki átvételről, levelezési címre küldésről)
 - Tájékoztatás konkrét bankkártyához kapcsolódó díjakról, előzetes díjkalkuláció
 - Bankkártya átvételi mód változtatása
 - Bankkártya külföldre küldésre futárszolgálattal
 - Bankkártyás külföldi költség előrejelzés rögzítése
 - Internetes vásárlási jelszó megadása/módosítása
 - Internetes vásárlási telefonszám lekérdezése
 - Kártya tranzakció feloldása (zárolás törlés)
 - Kártyák kiküldése-Borítékkezelés
 - Pótkártya igénylés / Kártya újragyártása
 - Saját és társkártyával végzett tranzakciós egyeztetés
- **Bankszámla**
 - Egyenleg lekérdezés
 - Nagyösszegű készpénzfelvételi igény bejelentés/módosítás/törlés
 - SWIFT másolatok és terhelési/jóváírási értesítő igénylése
 - Számlatörténet egyeztetés
 - Előzetes díjkalkuláció
 - Számlakivonat beállítás módosítása
- **Biztosítás**
 - Információ meglévő utasbiztosításról
- **Egyéb**
 - Adatvédelmi incidens bejelentése

- ATM hibabejelentés
 - DM nyilatkozat / módosítás / lemondás
 - Hatósági megkeresés továbbítás illetékes területnek
 - Okmányvesztés rögzítése
 - Fióki időpont foglalás
- Elektronikus csatornák
 - Netbank felfüggesztés feloldása és új jelszó generálása
 - Netbank szolgáltatás felfüggesztés/letiltás
 - Netbank új jelszó küldése, azonosító kiadása
 - Tájékoztatás nyújtás az ügyfél elektronikus csatornáival kapcsolatban
 - Telebank/Telebankár/Tele-kód szolgáltatás felfüggesztése
 - MBH Vállalati Netbank (korábban MKB) VICA törlés
 - MBH Vállalati App (korábban MKB) tiltása
- Értékpapír számla
 - általános információ befektetési szolgáltatásainkról és termékeinkről;
 - Egyenleg és árfolyam tájékoztatás
 - értékpapírszámlán végrehajtott tranzakciókról tájékoztatás
 - hirdetményekben közölt összeghatárt meghaladó készpénzfelvétel bejelentése
 - konkrét értékpapírszámlára és értékpapírszámlavezetéssel összefüggő egyéb szolgáltatásokra panasz bejelentése
 - tájékoztatás konkrét értékpapírszámlához kapcsolódó díjakról
- Hitelek
 - Tájékoztatás hitel igénylésről
- Igazolások
 - fedezetigazolásra vonatkozó igény rögzítése
- Nyugdíjpénztár
 - Elérhetőségi adatok (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím) módosítása
 - Nyugdíjpénztári számlainformáció egyenlegről, befizetésekről, kifizetésről
 - Segítségnyújtás online rendszerrel kapcsolatban
- Panasz
 - Hanganyag kikérése
 - Kártyareklamáció rögzítés
 - Panasz rögzítés
- POS terminál
 - POS kártyatípusok elfogadásának ellenőrzése
 - POS terminál és Kereskedői Portál működésével segítség nyújtás és hibajegy felvétel

- POS terminál hibabejelentés
 - POS terminál tranzakciók/jóváírások egyeztetése
 - POS terminállal kapcsolatos panasz rögzítése
 - POS terminálon történt tranzakciók egyeztetése
- SMS szolgáltatás
 - Kiküldött SMS-ek egyeztetése

3. A Telebank szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

A Telebank szolgáltatás az alábbi műszaki és technikai feltételek együttes megléte esetén vehető igénybe:

- „tone” üzemmódú telefonkészülék (Mobiltelefon vagy vezetékes telefon) vagy ezzel egyenértékű alternatív megoldás,
- kimenő hívás kezdeményezésére alkalmas telefonvonal, telefonos szolgáltatás vagy ezzel egyenértékű alternatív megoldás.

4. A Telebank szolgáltatással kapcsolatos általános rendelkezések

4.1. A Telebank szolgáltatás igénylésének és igénybevételének általános feltételei

A Telebank szolgáltatás igénylésének és igénybevételének feltétele, hogy a Számlatulajdonos a Banknál Bankszámlával, Bankkártyával vagy Hitelkártyával rendelkezzen.

A Telebank szolgáltatást Hitelkártyához - Bankszámla hiányában is- igénybe veheti a Kártyabirtokos.

Telebank szolgáltatást személyesen igényelheti a Számlatulajdonos / Főkártya-birtokos. Az igénylés elfogadását követően a Telebank azonosító és a Telefonos PIN-kód átadásra kerül az Ügyfél, illetve a Felhasználó számára.

A Bank Telebank szolgáltatásra vonatkozó igény benyújtásakor szigorú személyazonosítással ellenőrzést végez.

A Bank fenntartja magának a jogot, hogy a Telebank szolgáltatás igénylését visszautasítsa. Amennyiben a Bank a Telebank szolgáltatás igénylését elutasítja, annak indokát csak annyiban köteles az Ügyféllel közölni, amennyiben az nem sérti az üzleti titokhoz fűződő érdekeit.

A Főkártya-birtokos köteles a Telebank szolgáltatás igénybevételére jogosított Társkártya-birtokos rendelkezési jogának módosítását, kiterjesztését más Bankszámlára, visszavonását vagy a saját jogosultsága módosítását vagy megszüntetését – erre irányuló szándéka esetén – a Banknak írásban bejelenteni. A módosítás / visszavonás a Bankkal szemben legkésőbb az írásbeli bejelentés érkezését követő második Banki nap 0:00 órától hatályos.

A Telebank szolgáltatás igénybevételével a Felhasználó visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy a Bank a Felhasználó felé, a Felhasználó érdekkörébe tartozó indokolt okból visszahívást kezdeményezzen.

A Bank a Felhasználóval telefonon keresztül folytatott beszélgetést a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével elektronikusan rögzíti, kezeli, célhoz kötötten **Bankon** belül felhasználja, tárolja. Vita esetén Felek a Bank elektronikus rendszerében tárolt adatok valóságát, esetleges jogvita esetén hitelt érdemlő bizonyítékként tekintik, kivéve, ha azok nyilvánvalóan tévesek.

Telebankon keresztüli Elektronikus szolgáltatás igénylésére Pénzforgalmi számlához kapcsolódóan_nincs lehetőség.

Az Ügyfél írásbeli kérelmére v a Banknál megnyitott bármely bankszámlához több Telefonos PIN-kódot is kibocsát a Bank, amelyek megfelelő –a szerződéssel és a jelen Általános szerződési feltételekkel összhangban levő – használatának biztosítása az Ügyfél kötelezettsége és felelőssége.

4.2. A Telebank szolgáltatás igénylésének és igénybevételének feltételei

Lakossági bankszámla esetén:

Minden lakossági bankszámlával rendelkező Számlatulajdonos, illetve a két néven vezetett Bankszámla esetén a Számlatulajdonosok önállóan jogosultak Telebank szolgáltatást igényelni és igénybe venni. Két néven vezetett Bankszámla esetén a Számlatulajdonosok a Rendelkező (Meghatalmazott) részére a Telebank szolgáltatást csak közösen igényelhetik.

A Bank Telebank szolgáltatását a Számlatulajdonos számára vezetett, és a jövőben megnyitásra kerülő valamennyi Bankszámlájára vonatkozóan biztosítja.

Pénzforgalmi számla esetén:

Pénzforgalmi számlával rendelkező Ügyfél esetében csak olyan személy igényelhet Telebank szolgáltatást, aki önálló cégképviselési joggal rendelkezik és csak olyan személy(ek) jelölhető(k) meg Telebank Felhasználóként, akik az adott számla felett önállóan rendelkeznek.

Hitelkártya esetén:

Minden lakossági hitelkártyával rendelkező Főkártya-birtokos igényelheti.

A Bank rendszereinek integrációja szakaszosan valósul meg, ami a jogelődí Takarékbank Zrt. ügyfeleket eltérő időpontban érinti, melyről a Bank külön tájékoztatást küld az ügyfeleinek. Azon jogelődí Takarékbank Zrt. ügyfelek, akik nem rendelkeznek Telebank szerződéssel, az integrációról szóló tájékoztatást követően nem tudnak új Telebank szolgáltatásra szerződést kötni.

5. A Telebank szolgáltatás és a használatához szükséges belépési jelszó biztosítása, használata, letiltása, megújítása

A Bank a Telebank azonosítót – ha a Szerződés másként nem rendelkezik – a szerződéskötéssel egyidejűleg bocsátja az Ügyfél rendelkezésére. A Telebank szolgáltatás Bankfiókban/ Postahelyen történő értékesítése során a Bank a Számlatulajdonos / Felhasználó részére a TPIN kód, mint Kezdeti jelszó átadását – a Szerződésben rögzítettek szerint - a Felhasználó Banknál bejelentett telefonszámára SMS értesítésben biztosítja.

A Kezdeti jelszót az első bejelentkezéskor ajánlott megváltoztatni a Telebank IVR automata menürendszerén keresztül, mely a továbbiakban a Felhasználó által a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges TPIN kód lesz. A 365 napos érvényességi idő elteltét követően a Telefonos PIN-kód csak annak módosítása céljára használható. Az Ügyfél, illetve a Felhasználó a Telefonos PIN-kódot bármikor módosíthatja mind az érvényességi idő alatt, mind azt követően. Az érvényességi idő a módosítás időpontjával újra elkezdődik

Az azonosításhoz kötött szolgáltatások igénybevételéhez és rendelkezések indításához a Telebank azonosító és a mindenkor TPIN kód együttes, helyes megadása szükséges, amelyet Felhasználó a telefonja nyomógombjaival tud megtenni. Felek megállapodnak, hogy a helyesen megadott Telebank azonosító és TPIN kód esetén is, a Bank fenntartja a jogot, hogy a megbízást további vizsgálatok és ellenőrzések után tekintse a Felhasználótól származónak. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a helyesen megadott Telebank azonosító és TPIN kód megadását követően adott megbízások és rendelkezések teljesítéséből fakadó esetleges károkért – tekintettel arra, hogy a Fizetési megbízás e két azonosító helyes megadása a Felhasználó adott megbízása tekintetében, részéről való jóváhagyásának minősül – a Számlatulajdonos tartozik helyt állni. A Felhasználó ugyanazon Telebank azonosítóval és TPIN-nel egyidejűleg több Bankszámla fölött is rendelkezhet.

A Bank megtagadja a megbízás teljesítését, ha a Telefonos PIN-kód közlése során hibát észlel. A Telefonos PIN-kód egy napon belül háromszor történt hibás közlése esetén a Bank a tárgynap 24 óráig szünetelteti Telebank szolgáltatását az Ügyfél, illetve a Felhasználó részére.

5.1. Telebank szolgáltatás letiltása

Amennyiben a Felhasználó észleli, hogy a Telebank szolgáltatáshoz kapcsolódóan

- azonosításra szolgáló adatai, vagy azok bármelyike (Telebank azonosító, Kezdeti jelszó, TPIN) kikerült birtokából, vagy
- ezen adatok más, illetéktelen személy tudomására jutottak, vagy juthattak; illetve
- a bankszámlakivonat jogosulatlan műveletek szerepelnek,

köteles a Banknak minden esetben a Bank Telebank ügyfélszolgálatán, vagy a Bank bármelyik Bankfiókjában haladéktalanul bejelenteni, és egyidejűleg a Telebank szolgáltatás azonnali tiltását kérni. A letiltás személyazonosítás alapján történik.

Számlatulajdonos bármely bankszámlájához tartozó Felhasználó jogosultságának letiltását kezdeményezheti. Hitelkártya esetén a Főkártya-birtokos a Társkártya-birtokos jogosultságának letiltását kezdeményezheti.

Az Ügyfél, illetve a Felhasználó a Telefonos PIN-kódot a Banknál bármikor letilthatja. A Bank a telefonon történt bejelentést, illetve az írásbeli kérelem kézhezvételét követően azonnal letiltja a Telefonos PIN-kód használatát. Érvényét veszített, vagy letiltott Telefonos PIN-kód alapján a Bank rendelkezést nem fogad el az Ügyféltől, illetve a Felhasználótól.

A Bank fenntartja magának a jogot, hogy a csalásgyanúsnak ítélt tranzakciós kérések, jogosulatlan módon történő használat gyanúja esetében a Telebank szolgáltatás használatát saját hatáskörében letiltja. Ez esetben a letiltás költségei a Számlatulajdonost / Főkártya-birtokost terhelik, és a letiltással kapcsolatban felmerülő károkért a Bank felelősségét kizárja. A Bank válasza szerint a letiltásról legkésőbb a letiltást követő 24 órán belül a Felhasználónak telefonon, SMS-ben, a weboldalán vagy egyéb kommunikációs csatornán értesítést küld abban az esetben, ha az a Bank működésének biztonságát nem veszélyezteti, illetve ha a letiltásról szóló tájékoztatási kötelezettség teljesítését jogszabály nem zárja ki. A Bankot nem terheli felelősség ezen esetek bármelyikének bekövetkezésével okozott esetleges károkért, többletkiadásokért.

Amennyiben a Telebank Bank által kezdeményezett letiltásának oka megszűnik, Bank a letiltást haladéktalanul megszünteti.

Új Telefonos PIN-kód igénylését az Ügyfél, illetve a Felhasználó személyesen, a Bank ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben kezdeményezheti.

A letiltásból eredő, Ügyfelet ért kárért a Bank nem vállal felelősséget.

A Telebankon keresztül történt bejelentésről a Bank hangfelvételt készít, amelyet a bejelentéstől/letiltástól számított 5 évig őriz.

A Készpénz helyettesítő fizetési eszközhöz kapcsolódó bejelentési és tiltásra vonatkozó további szabályok az Általános Üzletszabályzat 14. pontjában találhatóak.

6. A Felek jogai, kötelezettségei, felelőssége, kárviselési szabályok

6.1. A Felhasználóra vonatkozó rendelkezések

Ügyfél tudomással bír arról, hogy a Telebank szolgáltatás a távközlési mobilszolgáltató alaphálózati rendszerén keresztül kerül igénybevételre. Erre tekintettel kijelenti, hogy tudomással bír arról - és ezen kockázat felmérése és mérlegelése után, azt felvállalva döntött a szolgáltatás igénybevételéről -, hogy a hálózat működésével összefüggésben adódhatnak olyan esetek, amikor a szolgáltatás igénybevételével megvalósuló információ áramlásból adatok illetéktelen, harmadik személy(ek) tudomására juthat(nak).

Felhasználó elfogadja, hogy a Telebank csatorna rendeltetésszerű használatának az minősül, ha betartja az Általános Üzletszabályzat 14. pontjában valamint jelen ÁSZF-ben leírtakat:

- Telebank esetében az ügyintézés végén bontja a vonalat,
- Telebank azonosítóját, TPIN-jét megjegyzei,
- TPIN-jét nem tárolja Telebank azonosítója mellett vagy mások által is elérhető helyen,

figyelemmel követi tranzakcióit/megbízásait, azaz mindig követi Telebankon keresztül indított tranzakcióinak/megbízásainak visszaigazolását, és minden esetben meggyőződik arról, hogy csak a Felhasználó által indított tranzakciók szerepelnek a visszaigazolásokon, számlakivonatokon.

Felhasználó köteles:

- jelen ÁSZF-ben leírtak szerinti olyan magatartást tanúsítani, ideértve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Telebank azonosítója, TPIN-je megőrzésével, titokban tartásával kapcsolatos kötelezettségei megtartását is, amelynek következtében a rendeltetésszerű használat megvalósul, ezáltal a kár keletkezése elkerülhető.

Ügyfél / Felhasználó köteles bejelenteni:

- Telebank azonosítója, TPIN-je illetéktelen személy tudomására jut vagy juthat.

Az Ügyfél kijelenti, hogy amennyiben egy vagy több Felhasználó egyedül vagy együttesen Ügyfél terhére szándékosan vagy gondatlanul kárt okoz – ideértve, de nem kizárólagosan azt az esetet is, ha a károkozás a Felhasználó számára megadott jogosultsági mérték túllépésével, jogellenes használatával, vagy a Felhasználó jogosultságának megszüntetését követően, a Bank által vállalt elintézési határidő alatt következett be –, az ebből eredő kár(ok)ért a Bankkal szemben igényt nem támaszt.

A Rendelkezőt (Meghatalmazottat) a letiltás joga kizárólag a saját hozzáférési jogosultsága tekintetében illeti meg. A Rendelkező (Meghatalmazott) helyesbítéshez, illetve visszatérítéshez való jogát a Számlatulajdonoson és Cégeképviselőn keresztül gyakorolhatja, azzal, hogyha a Számlatulajdonos él a Felhasználó okán a visszatérítés jogával, a bizonyítékok benyújtására a Felhasználó közvetlenül is jogosult. A fizetési művelet visszavonásának joga – amennyiben van – a saját maga által adott megbízások tekintetében illeti meg.

A Telefonos PIN-kód az Ügyfélnek, illetve a Felhasználónak a Bankhoz bejelentett hiteles aláírásával azonos joghatályú az Ügyfél, illetve a Felhasználó személyazonosságának megállapítása szempontjából. A Telefonos PIN-kóddal adott megbízást a Bank minden esetben az Ügyféltől származónak tekinti. A Telefonos PIN-kód közlését követően adott rendelkezések végrehajtásából fakadó esetleges károkért az Ügyfél maga tartozik helytállni, függetlenül attól, hogy a rendelkezés az Ügyféltől vagy a Felhasználótól származik

6.2. Bankra vonatkozó rendelkezések

A Bank kötelezettséget vállal a jelen ÁSZF-ben nevesített szolgáltatások nyújtására, és az ezeken keresztül kezdeményezett fizetési megbízások teljesítésére. A Bank fenntartja a jogot, hogy rendszerkarbantartás vagy technikai problémák miatt alkalmoszerűen, átmeneti időre nem biztosítja a Telebank szolgáltatás rendelkezésre állását. A Bank a Telebankon keresztül megbízás adás és - felvétel tervszerű karbantartás miatti leállásairól minden esetben előre – a Bank Honlapján – értesíti Ügyfeleit illetve megjelöli az igénybe vehető alternatív csatornákat is (amennyiben az rendelkezésre áll). A Telebank szolgáltatás szünetelése idején az Ügyfél a Bankfiókokban/ Postahelyeken azok nyitvatartási ideje alatt a hagyományos módon adhat megbízásokat. A szüneteltetésből adódó esetleges károkért a Bank felelősséget nem vállal. A Bank nem felel az erőhatalomból (vis major), belföldi vagy külföldi hatósági rendelkezésekből, vagy a Bank működésének akadályozásából származó károkért. Azon megbízások esetén, amelyek megadása során valamely technikai hiba merül fel (vonalkimaradás, vonalszakadás, áthallás stb.) az Ügyfél, illetve a Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a megbízás megismétlésre, illetve megerősítésre kerüljön. Ennek hiányában a Bank a megbízást nem teljesíti. A távbeszélő hálózatok működése során továbbított adatok jogosulatlan személyek által esetlegesen ismertté válhatnak, ideértve a banktitoknak minősülő adatokat is. Az Ügyfél, illetve a Felhasználó a Telebank szolgáltatás igénylésével tudomásul veszi és vállalja az e körülményből fakadó esetleges kockázatokat és lemond arról, hogy ezzel kapcsolatban a Bankkal szemben igényt érvényesítsen. A Bank nem felelős az üzemeltetők, közvetítő szolgáltatók érdekkörében felmerülő, illetve a telefonvonalak, privát telefonközpont, valamint a Felhasználó által igénybe vett telefonkészülék, használatából, működési hiányosságából, vagy hibájából eredő kárért - ide nem értve a Bank által kiszervezett tevékenység végzése során, a kiszervezett tevékenységet végző üzemeltető, szolgáltató által használt, üzemeltetett rendszer, vagy készülék használatából eredően bekövetkezett kárt.

A Bank a Telebank szolgáltatások nyújtása során felmerült technikai hibákért, illetve a tranzakciók ebből eredő sikertelenségéért nem vállal felelősséget. A Bank nem vállal felelősséget azért, ha a Felhasználó a Telebank szolgáltatás igénybevételéhez és használatához szükséges Telebank azonosítóját, TPIN-jét, nem titkosan, nem megfelelő gondossággal kezeli, vagy más használatába adja, illetve más tudomására hozza; az ebből eredő károk az Számlatulajdonost / Főkérttyű-birtokost terhelik. A Bank nem vállal felelősséget azokért a káreseményekért sem, amelyek Felhasználó szándékos vagy gondatlan magatartásából erednek. Amennyiben Számlatulajdonos és Felhasználó személye eltér és a Felhasználó – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratban foglaltan – meghatalmazta a Számlatulajdonost a Telebank szolgáltatás használatához szükséges Kezdeti jelszót tartalmazó boríték átvételére, és e meghatalmazás alapján azt a Bank a Számlatulajdonos rendelkezésére bocsátotta, a Bank nem vállal felelősséget azért, ha a Kezdeti jelszót tartalmazó borítékot Számlatulajdonos nem a Banknál bejelentett Felhasználó rendelkezésére bocsátja. A Bank mindent megtesz annak érdekében, hogy Ügyfelek és a Felhasználók adatai illetéktelen személyek részére ne lehessenek hozzáférhetőek.

6.3. Kárviselési szabályok

A fizetési műveletekre vonatkozó szabályokat a Fizetési számlák és fizetési számlákhoz kapcsolódó betétek általános szerződési feltételei tartalmazzák.

A készpénz helyettesítő fizetési eszközzel kapcsolatos Ügyfél kötelezettségekről az Általános Üzletszabályzat 14. pontja, a jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel kapcsolatos rendelkezéseket az Általános Üzletszabályzat 14/A pontja részletezi.

A Bank felel a Telebank szolgáltatáson keresztül szabályosan kezdeményezett, a vonatkozó jogszabálynak megfelelő tartalmú tranzakciós megbízások teljesítése elmulasztásáért, valamint ezek hibás végrehajtásáért akkor is, ha ezeket a műveleteket olyan eszköznel vagy berendezésnel kezdeményezték, amely nem tartozik közvetlen vagy kizárólagos felügyelete alá.

7. Szolgáltatások / megbízások kezelése, feldolgozása, teljesítése

7.1. Általános rendelkezések

7.1.1 A Bank a Telebank szolgáltatás igénybevétele lehetőségét a hét minden napján, a nap 24 órájában biztosítja. A Telebank az éjszakai órákban 22:00 és 06:00 között az alábbi szűkített szolgáltatásokat biztosítja:

- Bankkártya/Hitelkártya és elektronikus csatorna tiltása
- Panasz bejelentése
- Adatvédelmi incidens bejelentése
- Elektronikus csatornához új jelszó küldése
- Bankkártya aktiválás
- Bankkártya limitmódosítás
- Internetes bankkártyás vásárlással kapcsolatos ügyintézés
- POS hibabejelentés

7.1.2 A Bank az Ügyfél/ Felhasználó által jóváhagyott fizetési megbízásokat teljesíti.

A Telebankon keresztül adott fizetési megbízás **jóváhagyottnak minősül** az Ügyfél részéről, ha azt Telebank azonosítójával, TPIN kódjával megerősítve juttatja el a Bank részére. Fentiek szerint jóváhagyottnak minősül valamennyi megbízás tekintetében, ha Felhasználó a Telebank szolgáltatáson keresztül egy telefonhívás során több fizetési műveletet együttesen kezdeményez a Bank irányába.

7.1.3 A Bank a szolgáltatások igénybevétele útján megadott megbízást és azok teljesítését számítástechnikai rendszere útján rögzíti. Az Ügyfél elfogadja a Bank rendszerében rögzített adatok valódiságát, esetleges jogvita esetén hitelt érdemlő bizonyítékként ismeri el azokat, mind a megbízás megadására, a megbízás átvételének illetve befogadásának időpontja, mind a megbízások teljesítésére vonatkozóan.

7.1.4 Tranzakció Visszahívása csak Telebankon keresztül, vagy Bankfiókban kezdeményezhető. A megbízás visszavonására ugyanazok az alaki követelmények az irányadóak, mint a megbízás megadására. Amennyiben az Ügyfél egy megbízás keretében több fizetési megbízást adott, az egyes megbízások – amennyiben az adott Elektronikus szolgáltatásra vonatkozó szabályok eltérően nem rendelkeznek - külön is visszavonhatóak.

Azon megbízások esetén, amelyek rögzítése közben valamilyen technikai probléma merül fel, és ezáltal a megbízás befogadásának visszaigazolása elmarad, a Bank jogosult a megbízást meg nem történtnek tekinteni. A Bank a fenti okból eredő károkért nem felel.

7.1.5 A Felhasználó a Telebank szolgáltatásba történt belépéstől a kilépésig több megbízást is jogosult megadni.

A Bank a Telebank szolgáltatás igénybevétele során felvett megbízásokat, az írásbeli megbízásokkal azonos tartalmi követelményekkel fogadja be és kezeli. A hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, az elvárt banki tartalomnak nem megfelelő (hiányos, hibás vagy egyébként nem megfelelő) adatokat tartalmazó megbízások teljesítését a Banknak jogában áll visszautasítani.

7.1.6 A megbízás abban az esetben tekinthető a Bank részéről elfogadottnak, ha a Telebank szolgáltatás gépi hangja, vagy az ügyintéző közli a megbízás átvételének tényét. A befogadás ténye még nem jelenti a megbízás teljesítését. A megbízás vagy értesítés Bankhoz történő érkezési időpontjának a Bank számítógépes rendszere által megállapított és rögzített időpont tekintendő.

7.1.7 A Banknak – az általa meghatározott esetekben – a Telebank szolgáltatás nyújtása során lehetősége van, hogy a TPIN és a Felhasználó azonosítóval történő azonosítás helyett szigorú személyazonosítást és ellenőrzést végezzen. Továbbá a Bank fenntartja a jogot arra, hogy a TPIN kóddal történő azonosításon felül a Felhasználótól további személyazonosításhoz szükséges adatokat kérjen.

7.1.8. A megbízások megadására és teljesítésére egyebekben a Fizetési számlák és fizetési számlákhoz kapcsolódó betétek általános szerződési feltételei és a vonatkozó Hirdetmény(ek), Kondíciós lista (ák), a Hirdetmény – Fizetési számlák és kapcsolódó szolgáltatások speciális feltételeiről és a fizetési megbízások benyújtásának és teljesítésének rendjéről szóló dokumentum az irányadók.

Teljesítés

A Bank a megbízásokat az írásbeli megbízásokkal szemben támasztott tartalmi követelményekkel egyezően fogadja be azzal, hogy a megbízás befogadásának feltétele a sikeres azonosítás/Telefonos PIN-kód hibátlan megadása. A megbízás elfogadottnak tekintendő, ha a Bank a megbízás elfogadását – a sikeres azonosítás/hibátlan Telefonos PIN-kódot megadó számára az általa megadott tartalommal - visszaigazolja, és ezt követően a megbízást a sikeresen azonosított/Telefonos PIN-kódot megadó egyértelmű nyilatkozatával megerősíti.

Telebank szolgáltatás igénybevétele során az eseti forint és deviza átutalások maximális limit összege 3 000 000 Ft/nap.

A Bank sikertelen azonosítás esetén megtagadja a megbízás teljesítését.

A Bank továbbá megtagadja a megbízás teljesítését, ha az a Limitösszeget meghaladja, illetve a Telefonos PIN-kódot hibátlanul megadó ügyfél a megbízás megerősítését elmulasztja vagy megtagadja.

A Telebank szolgáltatás teljesítése során a Bank hangfelvételen rögzíti a sikeresen azonosított/Telefonos PIN-kódot megadóval folytatott beszélgetést. A hangfelvételeket a Bank a banktitokra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően őrzi és kezeli. Az őrzési idő alatt az Ügyfél, illetve a Felhasználó kérésére a Bank biztosítja, hogy a reá vonatkozó hangfelvételeket az Ügyfél, illetve a Felhasználó visszahallgathassa a Bank képviselőjének jelenlétében. A visszahallgatásról jegyzőkönyvet kell felvenni

Limitösszeg módosítása

A Limitösszeget az Ügyfél új Igénylés benyújtásával, vagy a Telebank szolgáltatás igénybevételeivel módosíthatja. A módosított Igénylés a Banknak az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben adható át, vagy postán is megküldhető a Bank számára. Az Igénylés, illetve a Telebank rendszerbe bejelentett módosítás alapján a Bank elvégzi a Limitösszeg módosítását, a Kondíciós Listában meghatározott felső értékhatár figyelembevételével.

A limitösszeg módosítást a Bank sikertelen azonosítás esetén megtagadja. Amennyiben egymás után többszöri alkalommal is sikertelen az azonosítás, úgy az Ügyfél a Telebank és Videobank csatornán az utolsó sikertelen azonosítástól számítva a limitmódosítást 24 óra leteltéig nem tudja kezdeményezni.

Ha a Limitösszeg nulla forint, a Bank csak az Ügyfélnek a Banknál vezetett bankszámlái között hajt végre eseti átutalási megbízást.

8. Díjak, költségek, jutalékok

A Bank a Telebank szolgáltatás biztosításáért, valamint az azon keresztül igénybevett egyes szolgáltatásokért díjat, költséget, jutalékot (továbbiakban együttesen: Díjak) számíthat fel, amelynek esedékességét, mértékét a Hirdetmény/Kondíciós lista tartalmazza.

A Telebank szolgáltatás használatával, üzemeltetésével járó telefonvonal és kapcsolódó egyéb más költség az Ügyfelet terheli.

9. A szerződés módosítása, megszűnése

9.1 A szerződés bank általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályokat az Általános Üzletszabályzat 1.3 pontja, az egyoldalú kedvezőtlen módosításra lehetőséget nyújtó oklistát pedig a Fizetési számlák és fizetési számlákhoz kapcsolódó betétek ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

Azon ügyfelek, akik mind a jogelőd MKB Bank Nyrt.-nél, mind a jogelőd Takarékbank Zrt.-nél rendelkeznek bankszámlával, és mindkét jogelőd esetén rendelkeznek Telebank szerződéssel, 2025. május 31-ét követően mindkét érintett számla felett a jogelőd MKB-nál eddig használt Telebankár azonosítóval és az ahhoz tartozó PIN kóddal tud rendelkezni Telebankon keresztül.

9.2 A Szerződés megszűnhet:

- a szerződő Felek bármelyike által kezdeményezett rendes felmondással,
- a Bank vagy Számlatulajdonos / Főkértéke-birtokos általi azonnali hatályú felmondással, amennyiben a másik fél megsérti, vagy elmulasztja a Szerződésben, az ÁSZF-ben vagy az Általános Üzletszabályzatban őt terhelő kötelezettségek bármelyike teljesítését vagy a szolgáltatás használata során egyéb szerződésszegést követ el,
- a természetes személy Telebank felhasználó halálával,
- Pénzforgalmi számla esetén a cég jogutód nélküli megszűnésével,
- Lakossági, Pénzforgalmi számla illetve Hitelkártya szerződés bármilyen okból történő megszűnésével.

A Szerződést rendes felmondással az Ügyfél 30, Bank két hónapos határidővel jogosult, egyoldalú írásbeli nyilatkozattal, indoklás nélkül felmondani.

A Bank a Számlatulajdonos azonnali hatállyal történő felmondása esetén a Telebank azonosítással igénybe vehető hozzáférési jogosultságot az írásbeli felmondás Bank általi kézhezvételét legkésőbb az azt követő banki napon megszünteti.

Amennyiben a Bank azonnali hatállyal felmondja a Telebank szolgáltatásra vonatkozó Szerződést, úgy a felmondás elküldésével egy időben megszünteti az Ügyfél és valamennyi Felhasználó jogosultságát az érintett szolgáltatás igénybe vételére.

A Telebank szolgáltatásra vonatkozó Szerződés bármely okból történő – önálló – megszűnése az Ügyfélnek a Bankkal szemben fennálló egyéb szerződéses kapcsolatát, így különösen a Bankszámlaszerződést, valamint a Bank felé fennálló kötelezettségeit nem érinti.

10. Záró rendelkezések

Jelen módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF **2025. május 31-én** lép hatályba.

Budapest,

MBH Bank Nyrt

