

Tisztelt Ügyfelünk!

Az AFR 36 magyarországi kereskedelmi bank és a GIRO Zrt. mint a központi pénzforgalmi elszámolórendszer üzemeltetőjének együttműködésében működik. Az AFR az eddigi utalási rendszerektől teljesen független rendszerként épült ki.

#### Az AFR-rel kapcsolatos informatikai kihívások

- **Az AFR kiépítése mellett annak a többi rendszerhez való illesztése, és azok összehangolása az igazán nagy volumenű, bonyolult feladat.** A bankoknak nem csak az AFR-t kellett kifejleszteniük, hanem csatlakoztatni kellett az összes, már működő banki rendszerhez.
- **A bankok eddig a hétköznapi, napközbeni működésre voltak beállva.** A zárás időszakában végeztek a banküzemhez szükséges háttérműveleteket, számításokat (például kamatszámítások, főkönyv-összeállítás), **ami most az AFR működése miatt megváltozik, mivel megszűnik az eddigi zárásra, elszámolásra használt idő.**

A fentiek miatt az **átállás óriási informatikai kihívást jelent** minden résztvevő számára, melynek eredményeképp vannak olyan **szolgáltatások, melyeket átmenetileg a rendszer indulását követően esetlegesen nem a megszokott módon tud elérni, vagy esetleg átmenetileg nem fog elérni.**

#### Átmenetileg nem elérhető szolgáltatások:

Leírás	Megoldási javaslat
Munkanapokon az éjszakai órákban és hétvégeken AFR terhelések és jóváírások a számlatörténetben nem láthatók a következő nap reggeli napnyitásig.	Ezekben az időszakokban AFR terhelésekről a 'Megbízások kezelése/Megbízások állapota' menüpontban lehet lekérdezni. A jóváírásokról – a még le nem könyvelt bankkártya tranzakciók összegével együtt - a zárolt egyenleg változásából tájékozódhat, hogy a tranzakciók megvalósultak-e.
Sárga csekk befizetés funkció nem elérhető	A rendszerben eddig is minden sárga csekk befizetési tranzakció átutalási megbízásként teljesült. A befizetési funkció csak egy vizuális megjelenítést biztosított. Átmenetileg ezen tranzakciókat javasoljuk az "Átutalás belföldön forintban" menüpontban szíveskedjen rögzíteni.
Deviza számlájáról nem tud kimenő forint utalást kezdeményezni.	Kérjük, használja forint számláját forint utalások indítására!
SMS szolgáltatás	Takarék Netbankjában, Takarék e-Bankjában és Takarék Mobilappjában teljes körű információt talál tranzakcióiról és egyenlegéről, kivéve a jelen táblázatban első helyen felsorolt esetekben.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• előfordulhat, hogy nem minden esetben tartalmaz számlaegyenleget az Ön számára megküldött tranzakciós SMS üzenet, a kártyaforgalmi SMS-ek kivételével.</li> <li>• bankon belüli átutalásról SMS értesítés nem kerül kiküldésre.</li> </ul>	

Elnézést kérünk az okozott kellemetlenségekért, a **szolgáltatások fejlesztésén kollégáink folyamatosan dolgoznak**, bízunk benne, hogy hamarosan a rendelkezésére tudjuk majd ezeket is bocsátani. Addig reméljük, hogy a másodpercek alatt lebonyolított tranzakciók kárpótolják a fenti átmeneti kellemetlenségekért.

A fentiekén túl az alábbiakra is szeretnénk még felhívni figyelmét:

- Az Ön biztonsága érdekében a **mobiltelefonszám másodlagos azonosítóként történő megadásakor mindig a bankszámlaszámához megadott mobiltelefonszámra küldjük az értesítést a rögzítésről/törlésről.**
- Amennyiben **vállalati ügyfélként azonnali átutalást** indít és csomagként kívánja **beküldeni, azokra csak egyesével van lehetőség. Csomagok együttesen aláírhatók, de kizárólag egyesével küldhetők be.** Amennyiben **egy csomag több megbízást** tartalmaz a csomag megbízásai **az eddigi gyakorlat szerint – hétköznap napközben négy órán belül, egyébként a következő munkanap reggel teljesülnek. Kizárólag az egy megbízásos csomagok teljesülnek AFR-ben.**
- Az utalás indítását követő legkésőbb **30 másodpercen belül visszajelzést kap annak sikerességéről, ezért az utalás után ennyit mindenképp érdemes várni** (nem rögtön kilépni a mobilappból, netbankból), hogy kiderüljön, megkapta-e a kedvezményezett az átutalt összeget. Amennyiben a visszajelzés értelmezésében bizonytalan, vagy a fenti időn belül nem érkezik meg a visszaigazolás, úgy a tranzakció sikerességét a 'Megbízások kezelése/Megbízások állapota' menüpontban ellenőrizheti a banki státuszban.

A tájékoztatás nem teljes körű, az AFR indulási fázisában ismert legfontosabb információkat tartalmazza. Az AFR egységesen 2020. március 2-án indul a magyar bankszektorban.

**Az AFR-ről részletes tájékoztatót talál a [www.takarekbank.hu](http://www.takarekbank.hu), valamint a [mnb.hu/azonnalifizetes](http://mnb.hu/azonnalifizetes) oldalakon,** továbbá személyesen érdeklődhet a Takarékbank bankfiókjaiban.

Kérdés esetén kérjük, forduljon fióki kollégáinkhoz vagy hívja telefonos Ügyfélszolgálatunkat a + 36 1 311 3110-es telefonszámon.

Üdvözlettel:

Takarékbank Zrt.