

Takarék VideoBank

Gyakran Ismételt Kérdések (GY.I.K.)

Általános

Hol érhetem el a VideoBank szolgáltatást?

A VideoBank a <https://takarekbank.hu/videobank> weboldalon érhető el.

Ki és mire veheti igénybe a VideoBankot?

Meglévő ügyfeleink intézhetik bankügyeiket a Takarék VideoBankon keresztül, 2020. októberétől pedig már lakossági új ügyfeleink is nyithatnak bankszámlát, amennyiben a kötelező ügyfélátvilágítás sikeresen megtörtént

Meddig tárolja a rendszer az adataimat?

A teljes beszélgetésről kép- és hangfelvétel készül, amelyet a Bank az üzleti kapcsolat megszűnésétől számított 8 évig tárol az igénybevitelhez megadott adatokkal együtt.

Hova fordulhatok, ha valamilyen problémám adódik a használat során?

A Felhasználói Kézikönyvben, illetve a Takarékbank telefonos Ügyfélszolgálatához a +36/1/311-3110 telefonszámon vagy a kozpont@takarek.hu e-mail címen tudja jelezni a problémát.

Ugyanabban a háztartásban egyszerre többen is szeretnék az ügyeinket intézni a VideoBankon keresztül. Lehetséges ez?

Nem. Kérjük, hogy kizárólag csak az a személy lépjen be a VideoBankba, és tartózkodjon a videóhívásban, aki tulajdonosa (rendelkezője) a számlának. Amennyiben többen is ugyanazokon az eszközökön keresztül szeretnék a VideoBankot használni, kérjük, hogy ezt egymás után tegyék meg, külön hívásban.

Az azonosítóimat szeretném átadni más személynek, hogy intézze helyettem az ügyeimet. Hogyan tehetem ezt meg?

Kérjük, ezt semmiképpen ne tegye meg. Mindegyik ügyfelünk csak a saját nevében, a saját azonosítóival használhatja a VideoBank rendszerünket.

Milyen igazolványok megfelelőek a beazonosításomhoz?

Kártya-, új típusú személyazonosító igazolvány vagy vezetői engedély, ezeken túlmenően lakcímkártya is szükséges az ügyintézéshez.

Mit készítssek elő az okmányaimon kívül a szolgáltatás használatához?

Minden olyan dokumentumot, azonosító okiratot (személyi igazolvány vagy jogosítvány, lakcímkártya, bankszámla ügyintézés esetén bankszámlaszám a bankszámlakivonatról/ügyfélkártyáról, hitelek kapcsán pedig hitelszámlaszám), amelyre az ügyintézés során szüksége lehet, a fióki ügyintézéshez hasonló módon.

Ügyintézés

Céges ügyfélként szeretnék ügyet intézni a VideoBankon keresztül. Hogyan tehetem meg?

Első ütemben, jelenleg csak lakossági ügyfeleink számára tettük lehetővé a VideoBank elérését. Vállalati ügyfelek részére a szolgáltatások fejlesztése folyamatban van.

Milyen szolgáltatásokat tudok igénybe venni a VideoBankban?

Már meglévő lakossági ügyfeleink részére jelenleg az alábbi szolgáltatásokat biztosítjuk: Hitelmoratórium, bankszámlával, bankkártyával, betétekkel, hitelekkel és elektronikus szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés, igénylés (a felsorolás nem teljeskörű, a teljes lista a VideoBankba belépés után tekinthető meg). A részletekről és a pontos feltételekről a <https://takarekbank.hu/videobank> oldalon tájékozódhat.

Új lakossági ügyfélként bankszámlát is tud nyitni a VideoBankon keresztül.

Mennyi időt vesz igénybe a VideoBank ügyintézés?

A várakozók számától függ, de nagyjából megegyezik a bankfióki ügyintézés átfutási idejével.

Hogyan kapom meg az igényléshez szükséges dokumentumokat?

Az online számlanyitás kapcsán keletkezett szerződéseket amennyiben rendelkezik Netbank hozzáféréssel, azt az Ön Netbank postafiókjába töltjük fel. Az egyéb tájékoztatókat, melyek egyébként is publikusak emailben küldjük el az Ön részére.

Amennyiben a számlanyitás során keletkezett dokumentumokat Ön postai úton szeretné megkapni, erre is van lehetősége – kérjük ezt jelezze kollégánknak a hívás során. Az ügyintézés során elektronikus úton, a szerződés aláírását követően postai úton juttatjuk el Önnek a bank által aláírt dokumentumokat.

A nem az online számlanyitáshoz kapcsolódó dokumentumokat a korábbi megszokott módon, továbbra is postai úton juttatjuk el az Ön részére.

Hogy írom alá a létrejövő szerződést?

Hang alapon. A beszélgetés során Ön nyilatkozik arról, hogy Igen, elolvasta, tudomásul vette és elfogadja a feltételeket, és hozzájárul a számla megnyitásához és a kapcsolódó szolgáltatások megigényléséhez.

A VideoBankos ügyintézés lezárása, kilépés után mennyi idővel fog hatályba lépni az általam igényelt módosítás/mikortól tudom használni az igényelt terméket?

A Takarékbank részéről kiküldésre kerül egy visszaigazolás e-mail-ben az Ön által kezdeményezett ügy vagy változás elfogadásáról (ettől eltérő esetekben az ügyintézőnk nyújt tájékoztatást a várható hatályba lépés dátumáról).

Az online számlanyitás esetében Bankunk legkésőbb az igénylést követő következő banki munkanapon megnyitja a számlát az Ön részére, melyet azonnal, korlátozások nélkül használhat.

A távértékesítés keretében kötött Elektronikus szolgáltatásokra vonatkozó szerződések

hatályba lépésének napja az a nap, amikor a Hitelintézet a szerződést aláírta.

Meddig kell várakoznom az ügyintéző jelentkezésére?

Igyekszünk megfelelő számú kollégát biztosítani az ügyintézésre, ennek ellenére előfordulhat, hogy várnia kell kollégánkra. Ilyenkor egy úgynevezett **Várószobába** kerül, melyről tájékoztatást kap az oldalon. Amint felszabadul ügyintézőnk, azonnal megkezdheti a videóbeszélgetést.

Ügyfeleink kényelmének érdekében a Várószobában eltöltött 5 perces várakozás esetén megjelenik a felületen <Az Ügyintézés folytatása később> gomb, melynek segítségével későbbi időpontban visszatérhet majd a hívásba. SMS-ben küldjük ki a kódot az Ön által megadott telefonszáma. A linkre kattintva a kiküldést követő 24 órán belül a Takarékbank VideoBank nyitvatartási ideje alatt újra videóhívást kezdeményezhet. Ebben az esetben nem kell újra megadni a számlanyitáshoz tartozó adatokat és nyilatkozatokat, hanem azonnal a várószobába kerülhet.

Határidőre kell beadnom a hitelem folyósításához igazolásokat. Megtehetem ezt a VideoBankon keresztül?

Igen, kérjük, ebben az esetben a Lakossági hitelek/Határidővel rendelkező folyamatban lévő ügyek intézése (hitelek, banki igazolások stb.) útvonalon jelentkezzen be a rendszerünkbe.

Téves ügytípust választottam belépéskor, hogyan tudom javítani?

A videóhívásban jelezze ezt az ügyintézőnek, és ő majd segít eligazodni. Emiatt nem szükséges kilépnie a hívásból.

Nem találok azt az ügytípust, melyet intézni szeretnék. Melyik menüpontban jelentkezsek be?

Amennyiben nem találja az Ön által igényelt ügytípust, nagy valószínűséggel nem tudja azt a VideoBankon keresztül intézni. Kérjük, hogy ebben az esetben érdeklődjön a Telefonos ügyfélszolgálatunkon a +36/1/311-3110 telefonszámon, vagy keresse fel valamelyik bankfiókunkat, ahol kollégáink készséggel állnak rendelkezésére. Bankfiókjaink listáját megtalálja a www.takarekbank.hu weboldalon.

Dokumentumot szeretnék feltölteni a VideoBank rendszerébe, de nem találok ehhez menüpontot.

A szükséges dokumentumok beküldése az ügyintézőnkkel történő egyeztetés után, a megállapodás szerinti módon (pl.: e-mail-ben) lehetséges. A VideoBank felülete nem erre a célra készült.

Az ügyintézés lezárása után nem szeretném az Értékelő kérdőívet kitölteni.

Az Értékelő kérdőív kitöltésével szolgáltatásunk javítását, továbbfejlesztését segítheti, azonban a kérdőív kitöltése nem kötelező.

Technikai feltételek

Hogy kell használni a VideoBankot?

A Felhasználói Kézikönyvben lépésről lépésre összefoglaltuk, hogyan és milyen feltételek mellett használhatja a szolgáltatást. A Kézikönyv elérhető a VideoBank szolgáltatás oldalán a <https://takarekbank.hu/files/17/74118.pdf> linkeken keresztül.

Bárhonnan videobankolhatok?

A szükséges technikai feltételek megléte esetén igen, azonban felhívjuk figyelmét, hogy használjon mindig biztonságos Internet kapcsolatot és figyeljen arra, hogy ne legyen más a helyiségben/az Ön közelében, miközben igénybe veszi szolgáltatásunkat. A pénzügyei Önre tartoznak, kezelje őket biztonságosan.

Milyen alkalmazást, programot kell letöltenem a VideoBank használatához?

A Takarékbank VideoBank szolgáltatás a Bank weboldalán, a www.takarekbank.hu-n keresztül érhető el. Nem szükséges az Ügyfél által használt eszközre semmilyen program feltelepítése.

Takarékbank Zrt. weboldala: <https://www.takarekbank.hu>

Milyen eszközökön használhatom a rendszert?

Eszközök, amelyeken a Takarékbank VideoBank használható

- asztali számítógép vagy
- laptop vagy
- táblagép vagy
- mobil telefon (smart phone)

Mire van még szüksége a használathoz?

működő kamera, mikrofon és hangszóró

Hardware követelmények

- Processzor: Intel Core i3, i5 vagy i7 sorozat (AMD vagy egyenértékű). Netbookokon az alacsony processzor teljesítmény miatt akadozhat a videóhívás.
- RAM: Minimum 2GB

A processzor típusáról Windows 10 operációs rendszer esetében az alábbi útvonalon tájékozódhat: Gépház > Névjegy

A megfelelő minőségű kommunikációhoz szükséges eszköz a headset (mikrofonos fülhallgató), az eszköz beépített mikrofonja, illetve a kamera (pl. laptop, mobilkészíték kamerája, legoptimálisabb esetben külön webkamera).

Melyek a támogatott internet böngészők?

Támogatott böngészők

- Google Chrome v44 vagy frissebb
- Mozilla Firefox v39 vagy frissebb
- Opera (2 évre visszamenőleg)
- Microsoft Edge 15+
- Safari 11+

Szükségem van internetkapcsolatra a VideoBank használatához?

A VideoBank használatához internet kapcsolatra van szükség.

- Minimum ADSL kapcsolat (1 Mbps vagy nagyobb sávszélesség javasolt)
- Mobil eszköz és Chromebook felhasználóknál 3G vagy szélesebb kapcsolat (WIFI használata javasolt)

Hogyan ellenőrizhetem a technikai feltételeket?

A Takaré VideoBank használata során a szolgáltatás kiválasztását követően a rendszer automatikusan ellenőrzi a technikai feltételeket. A kompatibilitási vizsgálat során engedélyezni kell a kamera és mikrofon használatot. Kérjük, kövesse a képernyőn megjelenő utasításokat.

Mi történik, ha az általam használt eszköz nem alkalmas a VideoBank használatához?

Amennyiben a rendszer által automatikusan elvégzett kompatibilitási vizsgálat sikertelen, azaz az Ön készüléke, böngészője nem alkalmas a szolgáltatás használatához, akkor a rendszer által automatikusan felkínált lehetőségek egyikével eszköz váltásra van lehetősége. Átmásolhatja a linket egy másik böngészőbe, elküldheti azt email-ben, SMS üzenetben. További lehetőség a képernyőn megjelenő QR beolvasása mobilkészülék használatával.

Ebben az esetben javasoljuk, hogy fáradjon be valamelyik bankfiókunkba személyesen, ahol kollégáink készséggel állnak rendelkezésére. Bankfiókjaink listáját megtalálja a www.takarekbank.hu weboldalon.

A VideoBank használata

Mi a teendő, ha valamilyen technikai hiba miatt megszakadt a videóhívás?

Ebben az esetben Önnek új videóhívást kell kezdeményeznie.

Miért nem hallja a banki ügyintéző a hangomat?

Kérjük, ellenőrizze az Ön által használt mikrofont, hogy engedélyezve van-e vagy a saját mikrofon nincs-e Némitás opcióra kapcsolva. Ezt a saját kamerakép melletti Némitás gombra kattintva ellenőrizheti. Amennyiben a Némitás bekapcsolt, akkor a gomb piros és egy áthúzott mikrofon ikon látszik. Némitás kikapcsolásához kattintson a Némitás gombra, a gomb színe kékre változik.

Miért nem látja a kameraképet a banki ügyintéző?

Kérjük ellenőrizze, hogy az Ön által használt eszközön a kamera megfelelően működik-e. Mobil készülék esetén ellenőrizze a VideoBank oldalon elérhető Kamera gombra kattintva, hogy előlapi vagy hátlapi kamera van-e használatban. Dokumentum bemutatáskor javasoljuk a hátlapi kamerára váltást, ezt követően előfordulhat, hogy Ön nem váltott vissza előlapi kameraképre.

Hogyan tudom értékelni a Takaré VideoBank szolgáltatást?

A Videóhívás befejeztével a rendszer automatikusan átirányítja az értékelő oldalra, ahol 3 kérdésre 1-től 5-ig terjedő értékelést adhat (az 5-ös a legjobb értékelés), továbbá lehetősége van egyéb észrevétel vagy megjegyzés írására is.

Technikai hibaelhárítás - tippek és tanácsok

Problémák:

- *Az Ön internetkapcsolata nem megfelelő, lassú: a videó akadozik, az ügyintéző nem látja jól a videó képet.*
- *Az Ön kamerája nem működik megfelelően: a videó „stream” minősége rossz.*
- *Az Ön böngészője nem megfelelő: a kijelzőn nem jelenik meg semmi. Nem látszik az ügyintéző vagy az Ön kamerájának képe (vagy egyik sem).*
- *Egy másik program vagy szoftver használja a kamerát: a kijelzőn nem jelenik meg semmi.*
- *Probléma a médiaszerverrel: ez a probléma hívás közben nem hárítható el.*

Lehetséges megoldások:

1. Bármely technikai probléma esetén javasoljuk a böngésző frissítését az "Oldal újratöltése" gombra történő kattintással. Ezt 2-3 alkalommal érdemes megpróbálni.
2. Győződjön meg arról, hogy az Ön böngészője rendelkezik az adott kamera használatára vonatkozó engedéllyel. Kérjük, keresse meg az URL sáv környékén található kamera ikont és állítsa "Engedélyezett"-re a kamerához és a mikrofonhoz való hozzáférést, majd ezt követően frissítse az oldalt.
3. Győződjön meg a kamera és a mikrofon megfelelő csatlakozásáról. Abban az esetben, ha a kijelzőn nem jelenik meg videóképet kérjük, próbálja meg az eszközt másik USB csatlakozóba dugni! Ez a lépés videóhívás közben is végrehajtható. Ezt követően frissítse az oldalt!
4. Amennyiben a kamera továbbra sem működik megfelelően, próbálja meg egy másik kamera használatát. Ebben az esetben a szoftver (még) nem ismeri fel azonnal az új kamerát. Az új kamerát videóhívás közben, manuálisan szükséges beállítani a böngésző URL sáv környékén található kamera ikon segítségével. Ezt követően frissítse az oldalt!
5. Győződjön meg arról, hogy a kamerát más program vagy szoftver nem használja (pl.: Skype vagy egy másik böngészőablak). A másik program leállítását követően a böngészőt újra kell indítani, ami a hívás megszakítását, valamint a videóhívás folyamat újratekintését jelenti az ügyfél oldaláról.
6. Kérjük, ellenőrizze az internet sebességét a speedtest.net weboldalon. (Az internet sebességét videóhívás közben is le lehet ellenőrizni, azonban az eredmény nem lesz használható, mivel a „videostream” lefoglalja a sávszélességet.) A stabil videókapcsolathoz legalább 2Mbit/sec szükséges.
7. Kérjük, próbáljon hívást kezdeményezni egy másik böngészőből. Ebben az esetben egy új videóhívást szükséges kezdeményeznie.