



Takarék VideoBank Gyakran Ismételt Kérdések (GY.I.K.)

I. Általános kérdések

Hol érhetem el a Takarék VideoBank szolgáltatását?

A VideoBank a <https://takarekbank.hu/videobank> weboldalon érhető el, amelyhez regisztráció szükséges.

Hogyan érhető el a VideoBank szolgáltatás?

A VideoBank szolgáltatás 2021. október 31-ét követően regisztrációhoz kötött. A VideoBank kezdőképernyőjén, kérjük válassza ki a „Regisztráció” menüpontot, amin keresztül adatainak megadásával létre tudja hozni a személyes tárhelyét. Regisztrációt követően válassza a „Bejelentkezés” menüpontot, ahol a regisztráció során megadott e-mail címével és a hozzá tartozó jelszavával tud majd belépni a felületre.

Mikor érhető el a regisztrációs felület és a tárhely?

A VideoBank regisztrációs felület 0-24 órában elérhető az Ön számára.

Miért előnyös az Ön számára a regisztráció?

- ◆ Személyes tárhelye lesz
- ◆ A tárhely szolgáltatás ingyenes
- ◆ Adatait biztonságosan tároljuk
- ◆ Regisztrációt követően gyorsabb lesz az ügyintézés
- ◆ Könnyebb lesz az eligazodás az ügyintézésben
- ◆ A tárhelyén elérhetőek lesznek az ügyintézéshez kapcsolódó dokumentumai *(jelenleg a Minősített Fogyasztóbarát Személyi Hitel igénylése és 2021. december 15-ét követően az online számlanyitás, a meglévő számla mellé új fizetési számla/alszámla nyitás és a számlacsomag váltás ügýtípusok esetén érhető el ez a funkció)*

Tekintse meg kisfilmünket milyen előnyei vannak a Takarék VideoBanknak, erre a [linkre](#) kattintva.

Milyen adatok szükségesek a regisztrációhoz?

A regisztrációhoz az alábbi adatok megadása szükséges:

- ◆ Előnév/titulus
- ◆ Vezetéknév
- ◆ Keresztnév
- ◆ Születési név



- ◆ Anyja leánykori neve
- ◆ Születési dátum
- ◆ Születési város
- ◆ Telefonszám (csak magyarországi mobiltelefonszámmal (+36...) lehetséges a regisztráció, külföldi telefonszámmal nem indítható regisztráció)
- ◆ E-mail cím
- ◆ Jelszó (legalább 8 karakter, legalább 3 a következők közül: kisbetű, nagybetű, szám)
- ◆ speciális karakter (nem szám, nem betű, nem "_" karakter)

Hogy miként működik a videohíváshoz szükséges regisztrációs és bejelentkezési folyamat, kérjük, kattintson [erre](#) a linkre.

Módosíthatom-e az adataimat, amit a regisztráció során megadtam?

Igen, Önnek lehetősége van módosítani adatait a regisztrációt követően. A személyes adatait tárhelyén belül a „VideoBank tárhely adatmódosítás” menüpontban teheti meg. Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben a banki számlavezető rendszereket érintő adatmódosítási igénye van, azt az Egyéb ügyek/Ügyféladatok módosítása menüpontban teheti meg. További adatmódosítás (pl. név és okmányváltozás) átvezetése érdekében keresse fel [valamely fiókunkat](#).

Mi a teendő abban az esetben, ha a kezdeti regisztrációkor megadott e-mail címemet vagy telefonszámomat szeretném módosítani?

Erre is van lehetősége a kezdőképernyőn keresztül a „Videobank tárhely módosítás” menüpont alatt.

FONTOS: Egy videohívás alkalmával vagy az email címet, vagy a telefonszámot tudja módosítani. A két adat egyidejű módosítására a videobanki hívás során nincs lehetőség. A kötelező tájékoztatók és Nyilatkozatok elfogadása után, külön a felületre történő regisztráció nélkül tud hívásba kerülni, hogy az ügyintéző segítségével módosíthassa az adatait!

Hogyan tudok bejelentkezni a VideoBank felületére?

Amennyiben korábban már regisztrált a VideoBank szolgáltatásra, úgy kérjük, hogy a főképernyőn található „Bejelentkezés” gombot válassza ki. A következő lépés, hogy a regisztráció során megadott e-mail címét és a hozzá tartozó jelszavát beírja a mezőkbe. Ezt követően egy megerősítő SMS-t fog kapni mobilkészülékére, melyet kérjük, írjon be a felugró ablakba. A rendszer - amennyiben helyes megerősítő kódot adott meg - , úgy automatikusan tovább irányítja a VideoBank kezdőoldalára.



Mi a teendő abban az esetben, ha nem érkezik meg az SMS kód?

Az SMS-ben érkező megerősítő kód, egyes esetekben nem érkezik meg rögtön a készülékére. Amennyiben ilyet tapasztal, kérjük, várjon pár percet. Ha a várakozást követően sem érkezik meg, kérjük, nyomjon az újraküldés gombra.

Mi a teendő, amennyiben helytelen megerősítő kódot írtam be?

Amennyiben helytelenül írta be az SMS-ben kapott megerősítő kódot, úgy az „Újraküldés” gombra rányomva egy új megerősítő SMS-t küldünk a mobilkészülékére, melynek segítségével már be fog tudni lépni a VideoBank felületére.

Mi a teendő elfelejtett jelszó esetén?

A kezdőképernyőn a „Bejelentkezés” menüpontban érhető el a „Elfelejtett jelszó” funkció. Kérjük, kattintson a linkre és adja meg az e-mail címét. A rendszer üzenetet fog küldeni a megadott e-mail címre. Ezután Önnek nincs más teendője, mint követni az abban lévő utasításokat.

Ki és mire veheti igénybe a VideoBankot?

Új és meglévő ügyfeleink egyaránt intézhetik bankügyeiket a Takarékszövetkezet VideoBankon keresztül. Új lakossági ügyfelek részére már online számlanyitási lehetőséget is biztosítunk videobanki csatornán keresztül, amennyiben a kötelező ügyfél átvilágítás sikeresen megtörtént.

- ◆ **Prémium ügyfeleink** esetében hangsúlyos szerepet kapnak a befektetési szolgáltatások.
- ◆ **Private Banking ügyfeleink** megkülönböztetett kiszolgálással, személyre szabottan, intézhetik mindennapi pénzügyeiket, befektetéseiket.
- ◆ Meglévő **Vállalati ügyfeleink** részére elérhetővé tettük a Netbank jelszó pótlásának lehetőségét, ezzel is biztosítva a napi pénzügyeik minél gyorsabb intézését.

Hogyan működik a VideoBank szolgáltatáson keresztül az online számlanyitás?

Nézze meg kisfilmünket a Takarékszövetkezet VideoBank használatáról. A megtekintéshez, kérjük, kattintson [ide](#).



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 megtalálható minden szükséges tájékoztatás a VideoBank használatával kapcsolatosan, illetve bankunk telefonos ügyfélszolgálatán a +36/1/311-3110-es telefonszámon vagy a kozpont@takarek.hu e-mail címen tudja jelezni, amennyiben problémát észlel.

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. Minden ügyfelünk csak a saját nevében, a saját azonosítóival használhatja a VideoBank rendszerünket.

Milyen igazolványok szükségesek a beazonosításomhoz?

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

Mit készítsek elő az okmányaimon kívül a szolgáltatás használatához?

Minden olyan dokumentumot, azonosító okiratot (kártya formátumú 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.

II. Általános ügyintézés

Milyen szolgáltatásokat tudok igénybe venni a VideoBankban?

Az igénybe vehető szolgáltatások köréről a Felhasználói Kézikönyvben tájékozódhat, valamint a Menüterkép is hasznos segítségére lehet az eligazodásban. A részletekről és a pontos feltételekről a <https://takarekbank.hu/videobank> oldalon is tájékozódhat.



Mennyi időt vesz igénybe a VideoBank ügyintézés?

A várakozók számától is függ, azonban kényelmesebb és gyorsabb, mint a bankfióki ügyintézés. Fontos, hogy az ügyintézés meggyorsítása érdekében készítsen elő minden dokumentumot, amelyre szükség lehet a beazonosításhoz és az ügyintézés lefolytatásához.

Hogy írom alá a létrejövő szerződést?

Hang alapon, a videohívás közben. 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. Ezt követően sem kell a bankfiókba fáradnia, hogy aláírja a keletkezett szerződést, az anélkül is érvényes.

Hogyan kapom meg a Videobankon kötött szerződéseimhez kapcsolódó dokumentumokat?

Az online számlanyitás (beleértve az új és a meglévő számlához kapcsolódó fizetési számla/alszámlanyitást is) vagy számlacsomag váltás kapcsán keletkezett szerződéseket VideoBank személyes tárhelyére fogjuk elhelyezni a Dokumentumok menüpont alatt. Ezen dokumentumok korlátlan ideig letölthetőek és elérhetőek lesznek az Ön számára.

Az egyéb tájékoztatókat (pl: ÜSZ, ÁSZF, hirdetés), amelyek 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 keletkezett dokumentumokat a bank általi aláírást követően postai úton juttatjuk el Önnek.

Az egyéb ügyintézések során (nem online számlanyitáshoz/számlacsomag váltáshoz kapcsolódó) keletkezett dokumentumokat a korábbi megszokott módon, továbbra is postai úton juttatjuk el az Ön részére.

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 (beleértve az új és a meglévő számlához kapcsolódó fizetési számla/alszámlanyitást is) vagy számlacsomag váltás esetében bankunk legkésőbb az igénylést követő banki munkanapon megnyitja/módosítja 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. Bankkártyáját postai úton juttatjuk el az Ön részére.

Meddig kell várakoznom az ügyintéző jelentkezésére?

Igyekszünk megfelelő számú munkatársat 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 az online számlanyitási folyamat során 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 Takaré VideoBank nyitvatartási ideje alatt - újra videóhívást kezdeményezhet. Ebben az esetben nem kell újra megadnia a számlanyitáshoz tartozó adatokat és nyilatkozatokat, hanem azonnal a Várószobába kerülhet.

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

Ezt jelenleg fiókhálózatunkban van lehetősége személyesen elintézni. Dokumentum feltöltésre online személyi kölcsön igénylés során van lehetőség.

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 jelentkeznek 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-es telefonszámon, vagy keresse fel valamelyik bankfiókunkat, ahol kollégáink készséggel állnak rendelkezésére. Bankfiókjaink listáját megtalálja a www.takarekbank.hu weboldalon. [Menüterképünk](#) is segítségére lehet az eligazodásban.

Az ügyintézés lezárása után nem szeretném az Értékelő kérdőívet kitölteni.

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



III. Takarék Minősített Fogyasztóbarát Személyi Hitel igénylés

Hitelt szeretnék igényelni. Megtehetem ezt bankfiók felkeresése nélkül?

2021. április 01-től elérhetővé tettük ügyfeleink részére a Minősített Fogyasztóbarát Személyi Hitel (MFSZH) igénylését teljeskörű online igénylés keretében.

Meglévő ügyfeleink és új ügyfelek részére is elérhető az online folyamat, amelyet a Takarékbank VideoBankon keresztül érhet el. A hiteligénylés részleteiről itt tájékozódhat: <https://takarekbank.hu/maganszemelyek/takarek-minositett-fogyasztobarat-szemelyi-hitel>

A hiteligénylés előzetes VideoBanki regisztrációt követően érhető el. A regisztrációt követően a személyes Tárhelyén belül indíthatja el az igénylést a meghatározott feltételek teljesítése mellett. Kérjük, hogy a regisztráció megkezdése előtt olvassa el részletes tájékoztatóinkat.

A hitel igényléséhez kapcsolódóan dokumentumot szeretnék eljuttatni a bank részére. Feltölthetem ezt online a VideoBank rendszerébe?

Igen, erre az online személyi hitel igénylés termékünk kapcsán érhető el a dokumentum feltöltés lehetősége. Az igénylési adatok megadásakor, illetve amikor erre „kér” a bank az igénylés során, és akkor is külön biztosítunk erre felületet egy regisztráció után.

Részletes tájékoztatónkat itt olvashatja: <https://takarekbank.hu/files/17/81181.pdf>

IV. 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/videobank> oldalon 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 takarekbank.hu oldalon 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 Takarék VideoBank használható:

- ◆ asztali számítógépről, vagy
- ◆ laptopról, vagy
- ◆ táblagépről, vagy
- ◆ okostelefonról (smartphone)

Mire van még szüksége a használathoz?

Működő kamera, mikrofon és hangszóró

A Takarék VideoBank hardveres követelményei:

- ◆ Processzor: Intel Core i3, i5, i7, i9 sorozat (vagy ezekkel egyenértékű AMD processzor), Apple M1 SoC. Netbookokon az alacsony processzorteljesítmény miatt akadózhat a videochat.
- ◆ RAM: Minimum 2 GB

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, mobileszköz kamerája, leoptimalisabb 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.

- ◆ A szolgáltatás használatához szélessávú internetkapcsolat szükséges (legalább 1 Mbps-os le- és feltöltési sebességgel).
- ◆ Mobilinternet esetén legalább 3G kapcsolat szükséges, azonban a hordozható eszközöknél is a WiFi kapcsolat javasolt. Az internetkapcsolat fel- és letöltési sebessége a [speedtest.net](https://www.speedtest.net) weboldalon mérhető.

Hogyan ellenőrizhetem a technikai feltételeket?

A Takarék 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 lehetőség. 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.

V. 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 Némítás opcióra kapcsolva. Ezt a saját kamerakép melletti Némítás gombra kattintva ellenőrizheti. Amennyiben a Némítás bekapcsolva van, akkor a gomb piros és egy áthúzott mikrofon ikon látszik. Némítás kikapcsolásához kattintson a Némítás 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 Takarék 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.



VI. 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 videóképek 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.
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.