

TAKARÉKBANK
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

TELEBANK SZOLGÁLTATÁS
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

Jelen, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Általános Szerződési Feltételek 2019. november 1. napjától a TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt. jogelőd (korábbi nevén: FHB Bank Zrt.) azonos tárgyú általános szerződési feltételeinek is minősül.

Jelen, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Általános Szerződési Feltételek 2020. december 7. napjától a Postahelyeken értékesített bankszámlákhoz kapcsolódó TeleBank szolgáltatások általános szerződési feltételeinek is minősül.

A módosított, újonnan hatályba lépő rendelkezések **vastag, dőlt, aláhúzott betűtípussal** kerültek jelölésre.

Hatályos: 2022. március 31. napjától

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
1.1. Fogalom meghatározások.....	3
1.2. Általános szerződési feltételek hatálya, elfogadása, módosítása	5
2. A TELEBANK SZOLGÁLTATÁS ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE	6
3. A TELEBANK SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI	7
4. A TELEBANK SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	7
4.1. A TeleBank szolgáltatás igénylésének és igénybevételének általános feltételei	7
4.2. A TeleBank szolgáltatás igénylésének és igénybevételének feltételei.....	7
5. A TELEBANK SZOLGÁLTATÁS ÉS A HASZNÁLATÁHOZ SZÜKSÉGES BELÉPÉSI JELSZÓ BIZTOSÍTÁSA, HASZNÁLATA, LETILTÁSA, MEGÚJÍTÁSA	8
5.1. TeleBank szolgáltatás letiltása	8
6. A FELEK JOGAI, KÖTELEZETTSÉGEI, FELELŐSSÉGE, KÁRVISELÉSI SZABÁLYOK	9
6.1. A Felhasználóra vonatkozó rendelkezések	9
6.2. Bankra vonatkozó rendelkezések	9
6.3. Kárviselési szabályok.....	10
7. SZOLGÁLTATÁSOK / MEGBÍZÁSOK KEZELÉSE, FELDOLGOZÁSA, TELJESÍTÉSE	11
7.1. Általános rendelkezések	11
7.2. TeleBankon keresztül megadott megbízások.....	12
7.3. Eljárások csőd-, felszámolás, végelszámolási vagy a cég megszüntetésére irányuló eljárás esetére	13
8. DÍJAK, KÖLTSÉGEK, JUTALÉKOK	13
9. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE	15
10. TÁJÉKOZTATÁS, REKLAMÁCIÓ, PANASZKEZELÉS	15
10.1. Előzetes tájékoztatás	15
10.2. Utólagos tájékoztatás.....	16
11. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	16
11.1. Az Általános Szerződési Feltételek hatályba lépése	16
11.2. Az Általános Szerződési Feltételek közlése	16
11.3. Speciális Alkalmazási Záradék	16
1. SZ MELLÉKLET A BANK ÁLTAL HASZNÁLT TELEFONSZÁMOK ÉS E-MAILCÍMEK	17

1. Általános Rendelkezések

A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) a Takarékbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság TeleBank szolgáltatásának részletes feltételeit tartalmazza.

A jelen ÁSZF-ben, valamint a Bank és az Ügyfél között – a TeleBank szolgáltatás igénybevételére létrejött - Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Bank „Takarékbank Zrt. Pénzügyi Szolgáltatási Üzletszabályzata” (a továbbiakban: Üzletszabályzat), a „Takarékbank Zrt. Lakossági Fizetési Számlatermékek Hirdetménye”, „Takarékbank Zrt. Vállalati Fizetési Számlatermékek Hirdetménye”, a 2020. december 07. előtt Postahelyen kötött bankszámlaszerződések esetében Postahelyen értékesített lakossági bankszámlák és kapcsolódó szolgáltatások Hirdetménye, valamint „A TAKARÉKBANK ZRT. hivatalos tájékoztatója a lakossági hitelkártyák esetén alkalmazott kondíciókról, díjakról, jutalékokról és ezek teljesítési rendjéről” című hirdetménye (a továbbiakban az egyes hirdetmények: Hirdetmény, illetve együttesen: Hirdetmények), a 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.

A Bank és a TakaréK Kereskedelmi Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság 2019. október 31. napjával egyesültek. A TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt., mint jogelőd általános jogutódja a Bank. A jelen ÁSZF tartalmazza a TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt. Jogelőd egyesülés előtt, a TeleBank szolgáltatásra szerződött állományára vonatkozó általános szerződési feltételeket, szabályokat, és azon fogalmakat is, amelyet a Jogelőd azonos tartalommal, de eltérő kifejezéssel használt.

A Bank 2020. december 7. napján hatályon kívül helyezte a POSTAHELYEN ÉRTÉKESÍTETT LAKOSSÁGI BANKSZÁMLÁK ÉS KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI-t (a továbbiakban: Postahelyi ÁSZF), azzal, hogy a Postahelyi ÁSZF telebank szolgáltatásra vonatkozó rendelkezéseit 2020. december 7. napjától a jelen ÁSZF tartalmazza.

1.1. Fogalom meghatározások

Bank: Takarékbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely:1117 Budapest, Magyar tudósok körútja 9., cégjegyzékszám: 01-10-140275, tevékenységi engedély száma: E-I-875/2008.)

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 cégképviselő képviseleti jogát egyedül vagy más képviseletre jogosulttal együttesen gyakorolhatja a rá vonatkozó képviseleti szabályok szerint.

Elektronikus szolgáltatások: a Bank által a vonatkozó hirdetmény szerint nyújtott TakaréK Netbank, TakaréK e-Bank, TakaréK Mobilapp és az SMS szolgáltatás, ide értve a Jogelőd által használt NetB@nk, TakaréK Netbank szolgáltatás, Telepített Ügyfélterminál, Electra szolgáltatás, illetve Electra Ügyfélprogram kifejezést is.

Elektronikus csatorna: TakaréK Netbank, a TakaréK Mobilapp, valamint a TakaréK e-Bank, amelyeken keresztül az Elektronikus Szolgáltatásokról szóló Általános Szerződési Feltételekben meghatározott szolgáltatások vehetők igénybe, illetve pénzforgalom szempontjából a nem papír alapú fizetési műveletek benyújtásának felülete, mely közül a forintban történő, különböző pénzemek közötti átváltást nem igénylő belföldi eseti átutalások, rendszeres átutalások és csoportos átutalások a napközbeni többszöri fizetési rendszeren keresztül kerülnek teljesítésre.

Felhasználó: a Bankszámla felett rendelkezni jogosult személy, aki egyrészt lehet a Számlatulajdonos, illetve Pénzforgalmi számla esetén a Számlatulajdonos Cégképviselője, másrészt a Bankszámla felett Rendelkező jogkörrel bíró személy, akit a Számlatulajdonos/ Cégképviselő 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 fizetésforgalmi Tranzakciók bonyolíthatók le. A Fizetési számla fogalma alá értendő a Bankszámla megjelölés is. Magában foglalja a Lakossági bankszámlákat és a Pénzforgalmi számlákat.

Főkérttya-birtokos: Hitelkérttya esetén a Hitelkeret-szerződést kötő személy részére kibocsátott Hitelkérttya birtokosa. Bankkérttya esetén az, akinek nevére a Bankszámlához kapcsolódó, időben legkorábban igényelt Bankkérttya került kiállításra.

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.

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

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

Takarék Netbank: a Bank internetes honlapján keresztül elérhető elektronikus szolgáltatás, amely segítségével az Ügyfél/Felhasználó fizetési megbízásokat nyújthat be, valamint egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe.

Teljesítési rend: jelenti a Bank a Fizetési megbízások benyújtásának és teljesítésének rendjéről, a készpénzforgalomhoz kapcsolódó limitekről szóló TÁJÉKOZTATÓ-ját, amelyet a Bank a Honlapján, továbbá a Bankfiókban és az Ügyfél kérésére, részére egyéb módon is hozzáférhetővé tesz.

Isztv.: A szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról szóló 2013. évi CXXXV. törvény

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: Takarék Kereskedelmi Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1082 Budapest, Üllői út 48. cégjegyzékszám: 01-10-045459)

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.

Kérttyabirtokos: Hitelkérttya és Bankkérttya Főkérttya-birtokos és Társkérttya-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 funkciók kivül egyéb GSM szolgáltatást támogatnak, így például az SMS-t (szöveges üzenet), e-mailt, 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 Tájékoztató a Fizetési megbízások benyújtásának és teljesítésének rendjéről, a készpénzforgalomhoz kapcsolódó limitekről dokumentumban megjelölt – helyiségei.

Rendelkező: a Fizetési számla felett – a Hitelintézetnél rendszeresített nyomtatványon a Számlatulajdonos által megjelölt – rendelkezni jogosult 18. életévét betöltött, nagykorú, cselekvőképes természetes személy/személyek.

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.

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

Attól függően, hogy a TeleBank szolgáltatás Bankszámlához, Bankkártyához, Hitelkártyához kerül igénybevételre az adott szolgáltatás tekintetében arra az adott szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek és Hirdetmények és a Teljesítési rend rendelkezései, valamint az Üzletszabályzat rendelkezései is figyelembe veendőek.

TeleBank azonosító: a Felhasználó személyének azonosítására szolgáló azonosító kód, amelyet Bank bocsájt a Felhasználó rendelkezésére, ide értve a Jogelőd által a TeleBank szolgáltatás esetében használt Ügyfélszám kifejezést is. A Bank minden Felhasználó számára különböző TeleBank azonosítót biztosít.

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 TeleBank szolgáltatás fogalma egységes fogalomként tartalmazza a Jogelőd Telebank és Call Center szolgáltatása fogalmát is.

Takarék E-Bank: az Ügyfél legalább egy telephelyén, legalább egy számítástechnikai eszközére telepített számítógépes alkalmazás, amelynek segítségével – a Számlatulajdonos elektronikus kommunikációs csatornán – a Felhasználó a vonatkozó elektronikus szolgáltatás általános szerződési feltételei szerint fizetési műveleteket végezhet/kezdeményezhet, valamint egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe. A Takarékbank E-Bankszolgáltatás fogalma egységes fogalomként tartalmazza a Jogelőd Electra szolgáltatása, illetve Electra Ügyfélprogram szolgáltatása fogalmát is.

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 tartalmazza a Postahelyi ÁSZF-ben használt PIN Kód fogalmát is.

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.

Az itt nem szabályozott, az ÁSZF-ben nagy kezdőbetűvel írt kifejezések a Takarékbank Zrt. Fizetési Számlák és Fizetési számlákhoz Kapcsolódó Betétek Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban: Fizetési Számlák ÁSZF), valamint az Üzletszabályzatban meghatározott jelentéssel bírnak.

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 Üzletszabályzat, a jelen ÁSZF, a Hirdetmény, a Teljesítési rend, valamint Szerződés együttesen alkotják a Bank és az Ügyfél között fennálló jogviszony alapját. Ahol jelen ÁSZF Szerződést említ, ott – kivéve, ha a szövegkörnyezetből más nem következik –, az itt hivatkozott szabályrendszer összességét kell érteni.

A Bank Ügyfele a Szerződés aláírásával – ideértve a Szerződés Azonosított elektronikus úton való megkötését is – elismeri, hogy az Üzletszabályzatot a jelen ÁSZF-et és a vonatkozó Hirdetményt, Teljesítési rendet megismerte, azok rendelkezéseit megértette, és magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá az Ügyfél elismeri azt is, hogy a Bank a Szerződés megkötését megelőzően kellő időben lehetőséget biztosított az Üzletszabályzat, a jelen ÁSZF és a vonatkozó Hirdetmény megismerésére.

Az Üzletszabályzat, a jelen ÁSZF és a Hirdetmények, a Teljesítési rend 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, Teljesítési rend akkor is alkalmazandó, ha az Ügyfél az ÁSZF-et, az Üzletszabályzatot, a Hirdetményt, Teljesítési rendet 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 Üzletszabályzat, ÁSZF és a vonatkozó Hirdetmény, Teljesítési rend módosításáról a Bank az Ügyfeleket, a módosítás szövegének

- a Bankfiókokban/ Postahelyeken történő kifüggesztése,
- a Bank honlapján, illetve a Magyar Posta Zrt. honlapján (www.posta.hu) való egyidejű közzétevése,
- 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 Takarékné Netbank illetve Telepített ügyfélterminál szolgáltatáson keresztül letöltését igényelte, akkor a Takarékné Netbank illetve a Telepített ügyfélterminál felületén elhelyezett üzenet útján értesíti.

A Bank értesítési kötelezettségének az alábbi határidők mellett tesz eleget:

- az Ügyfelek számára *kedvezőtlen* módosításokról: legkésőbb a módosítás hatálybalépése előtt 2 hónappal,
- az Ügyfelek számára *kedvezőtlen változást nem jelentő* módosításokról legkésőbb a hatálybalépés napját megelőző banki napon.

Az Ügyfél nevére szóló postai küldeményt – ellenkező bizonyításig – belföldi postai cím esetén annak postára adása napjától számított 5. (Ötödik) napon, külföldi postai cím esetén Európán belül 15. (Tizenötödik), Európán kívül 20. (Huszedik) napon; Takarékné Netbank, illetve a Telepített ügyfélterminál szolgáltatáson keresztül történő tájékoztatás esetén az értesítés képernyőn való elhelyezés, illetve a letöltés lehetővé tételének napjától számított 5. (Ötödik) napon kézbesítettnek kell tekinteni.

Amennyiben az Ügyfél a hatálybalépést megelőző munkanapig Bankhoz érkezett 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 irányadóak. 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 Üzletszabályzata és a vonatkozó Hirdetménye(i), a Teljesítési rend, illetve az érintett, kapcsolódó szolgáltatás tekintetében a Fizetési Számlák ÁSZF, a Lakossági és Vállalati Bankkártyák Üzletszabályzata és Általános Szerződési Feltételei, a Takaréknébank Zrt. Lakossági Hitelkártya Általános Szerződési Feltételei, a Takaréknébank Zrt. Lakossági Jelzáloghitelzés Általános Szerződési Feltételei, a Takaréknébank Zrt. Lakossági Személyi Kölcsön Általános Szerződési Feltételei, a Takaréknébank Zrt. Lakossági Folyószámlahitel Általános Szerződési Feltételei, valamint a vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadóak. 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

TeleBank: telefonkészülék használatával igénybe vehető, Bank által biztosított olyan szolgáltatás, amely segítségével a Felhasználó a Bankszámla javára / terhére fizetési műveleteket végezhet / kezdeményezhet, igénybe veheti a Bank értékesítési szolgáltatását, a Bankszámlához, Bankkártyához, Hitelkártyához kapcsolódó műveletet, és egyéb, a Honlapon ismertetett szolgáltatásokat vehet igénybe, a hét minden napján 0-tól 24 óráig.

A Bank TeleBankon keresztül

- egyes szolgáltatásait erre vonatkozó Szerződés alapján, 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 mindenkor köréről, funkciójáról és tartalmáról a Bank Honlapján, valamint a Bank telefonos ügyfélszolgálatán (TeleBank telefonszáma belföldről: 06-1-311-311-0, külföldről: 36-1-311-311-0) keresztül tájékozódhat, míg Postahelyen kötött Bankszámlaszerződés esetében a Magyar Posta Zrt. honlapján (www.posta.hu), valamint a Bank telefonos ügyfélszolgálatán (belföldről: 06-1-3600-366, külföldről: 36-1-3600-366) keresztül tájékozódhat.

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 is rendelkezzen.

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

TeleBank szolgáltatást személyesen igényelheti a Számlatulajdonos / Főkártya-birtokos.

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 Bank a Szerződés hatálybalépést követő legfeljebb kettő munkanapon belül vállalja a TeleBank szolgáltatás beállítását.

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 a Takarékcsoporton belül felhasználja, tárolja. Vita esetén Felek a Bank elektronikus rendszerében tárolt adatok valódiságát, esetleges jogvita esetén hitelt érdemlő bizonyítékként tekintik, kivéve, ha azok nyilvánvalóan tévesek.

TeleBankon keresztül Elektronikus szolgáltatás igénylésére Pénzforgalmi számlához kapcsolódóan nincs lehetőség.

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 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.

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 - az alábbi módok valamelyikével biztosítja:

- a) a Felhasználó Banknál bejelentett telefonszámára SMS értesítésben
- b) a Felhasználó Banknál bejelentett levelezési címére postázva.

Amennyiben a Szerződés aláírása nem a Bank Bankfiókjában történik (közvetítői akvizíció esetén) a Kezdeti jelszót tartalmazó borítékot a Számlatulajdonos/ Felhasználó Banknál nyilvántartott levelezési címére postázza. Amennyiben Számlatulajdonos és Felhasználó személye eltér a Kezdeti jelszót tartalmazó borítékot a Felhasználó részére adja át.

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 Kezdeti jelszó, vagy a TPIN háromszori, egymás utáni sikertelen megadását követően a rendszer a Felhasználót biztonsági okokból letiltja. TeleBank szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, új TPIN kód igénylésére a Bank Bankfiókjaiban, azonosítás után van lehetőség.

Az azonosításhoz kötött szolgáltatások igénybevételéhez és rendelkezések indításához a TeleBank azonosító és a mindenkori 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.

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 bankszámlakivonaton 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 ügyfélazonosítás alapján történik.

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

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.

Amennyiben a TeleBank szolgáltatás tekintetében a Felhasználó rendelkezési joga a Számlatulajdonos/Felhasználó által bármilyen okból vagy bármelyik jelszó (Kezdeti jelszó vagy a TPIN) háromszori, egymás utáni sikertelen megadását követően letiltás kerül, akkor a letiltás feloldása a Számlatulajdonos, Főkártya-birtokos illetve Cégeképviselő által kizárólag személyesen Bankfiókban, annak nyitvatartási idejében kezdeményezhető.

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

A TeleBankon keresztül történt bejelentésről a Bank hangfelvételt készít, illetve a bejelentésről/letiltásról nyilvántartást vezet, amelyet a bejelentéstől/letiltástól számított 5 évig őriz.

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 igénybevétele. Erre tekintettel kijelenti, hogy tudomással bír arról - és ezen kockázat felmérése és mérlegelése után, azt felvállalva döntött a szolgáltatás igénybevételeéről -, hogy a hálózat működésével összefüggésben adódhatnak olyan esetek, amikor a szolgáltatás igénybevételeivel megvalósuló információ áramlásból adatok illetéktelen, harmadik személy(ek) tudomására juthat(nak).

Felhasználó elfogadja, hogy a TeleBank csatorna rendeltetésszerű használatának az minősül, ha betartja a jelen ÁSZF-ben és leírtakat, valamint:

- TeleBank esetében az ügyintézés végén bontja a vonalat,
- TeleBank azonosítóját, TPIN-jét megjegyzezi,
- 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, ezeket bankszámlakivonatain illetve - amennyiben rendelkezik Takarékné Netbank, illetve a Telepített ügyfélterminál szolgáltatással - ezt a célt szolgáló lekérdező funkcióiban ellenőrzi, 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 igénybevételeéhez 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 a letiltás joga kizárólag a saját hozzáférési jogosultsága tekintetében illeti meg. A Rendelkező 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.

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 alkalmasszerűen, 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 vagy Takarékné Netbank illetve a Telepített ügyfélterminál felületén elhelyezett üzenettel – 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 szünetelésből 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.

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 / Főkétya-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.

Az Ügyfél tudomásul veszi és kijelenti, hogy amennyiben valamely adat a Bank elvárható gondossága ellenére harmadik személy részére hozzáférhetővé válik, az ebből eredő kárért a Bankkal szemben igényt nem támaszt.

6.3. *Kárviselési szabályok*

A Bank felelős, ha jóvá nem hagyott fizetési műveletet teljesít, illetve ha jóváhagyott fizetési műveletet hibásan teljesít. Ezen esetekben a Számlatulajdonost megilleti a **helyesbítés joga**, mely, ha a Számlatulajdonos nem Fogyasztónak minősülő személy, a fizetési műveletről szóló értesítés, vagy az adott fizetési műveletet tartalmazó, illetve (nem teljesítés okán) nem tartalmazó Bankszámlakivonat kézhezvételét követő 60 napig élhet. Ha Számlatulajdonos Fogyasztónak minősül, őt, és az általa bejelentett Rendelkezőt a helyesbítés joga az érintett fizetési művelet teljesítését követő 13. hónapnak a Bankszámla terhelésének napjával megegyező napjáig illeti meg.

A Számlatulajdonos az erre vonatkozó igényét írásban vagy TeleBankon keresztül nyújthatja be a Banknak, bizonyítékaival együtt. Amennyiben hibás teljesítés esetén a Bank Számlatulajdonos igényét elfogadja, a döntését követően haladéktalanul intézkedik az érintett összeg jóváírásáról. A Bank a jóvá nem hagyott fizetési műveletről való tudomásszerzését követően haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzést követő munkanap végéig - kivéve, ha az adott helyzetben ésszerű okból csalásra gyanakszik, és ezen okból a Felügyeletet tájékoztatja - megtéríti a Számlatulajdonos részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét annak esetleges időközi kamataival együtt akként, hogy a jóváírás értéknapja az érintett fizetési művelet értéknapjával megegyező nap.

Jóvá nem hagyott fizetési művelet esetén amennyiben a kár a TeleBank szolgáltatás jogosulatlan használatából ered, a Számlatulajdonos /Főkétya-birtokos viseli a kárt a bejelentési kötelezettsége teljesítését megelőzően keletkezett kár tekintetében 15.000,- Ft-nak megfelelő összegig. A Bejelentést követően a TeleBank szolgáltatás jogosulatlan használatából eredő kár a Bankot terheli.

Mentesül a Számlatulajdonos / Főkétya-birtokos a 15.000,- Ft, kárviselés alól, ha

- TeleBank jogosulatlan használatát az érintett fizetési műveletet megelőzően nem észlelhette,
- a kárt a Bank alkalmazottjának, pénzforgalmi közvetítőjének, vagy a Bank részére kiszervezett tevékenységet végző intézkedése vagy mulasztása okozta,
- a Bank nem tette lehetővé a bejelentés megtételének lehetőségét.

A Bank **mentesül** felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az Ügyfél csalárd módon eljárva okozta, vagy a TeleBank szolgáltatás használatára, a TeleBank azonosító, TPIN őrzésére, illetve a bejelentési kötelezettségére vonatkozó szabályokat az Ügyfél szándékos vagy súlyos gondatlan megszegésével okozta.

Szándékosan, vagy súlyos gondatlansággal okozott szerződészegésnek/csalárd magatartásnak minősül különösen, ha az Ügyfél/ Felhasználó

- TeleBank azonosítóját, TPIN-nel együtt tárolja, illetve azok bármelyike illetéktelen személy tudomására jutott,
- bármely kötelezettsége – amely jelen ÁSZF, illetve a vele kötött szerződés szerint őt terheli – megtételét elmulasztja, megsérti, vagy azt késedelmesen vagy hiányosan teljesíti,
- olyan magatartást tanúsít, amely a jelen ÁSZF-ben leírtakkal ellentétes, ideértve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges TeleBank azonosítója, TPIN-je megőrzésével, titokban tartásával kapcsolatos kötelezettségei teljesítésének elmulasztását is, amelynek következtében az Ügyfélnek, vagy a Banknak kára keletkezik,

- nem jelenti be haladéktalanul a Banknak, ha tudomása van arról, hogy TPIN kódja, TeleBank azonosítója illetéktelen személy birtokába került, vagy az birtokából kikerült.

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 eszköznél vagy berendezésnél kezdeményezték, amely nem tartozik közvetlen vagy kizárólagos felügyelete alá.

A Bank, mint a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója felel a fizetési művelet hibás teljesítésért, ha a fizetési műveletet a közvetlenül a fizető fél kezdeményezte, kivéve, ha a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójához beérkezett.

A Fizetési művelet késedelmes teljesítése esetén a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója – a Fizető fél nevében eljáró pénzforgalmi szolgáltató kérésére - biztosítja, hogy a fizetési művelet összegének a Kedvezményezett fizetési számláján történő jóváírás értéknapja ne legyen későbbi, mint az a nap, amely hibátlan teljesítés esetén lett volna.

Ha a fizetési műveletet a Fizető fél Fizetés-kezdeményezési szolgáltatón keresztül kezdeményezte, a nem vagy hibásan teljesített fizetési műveletért a Számlatulajdonos felé a fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató felel, azonban a Fizetés-kezdeményezési szolgáltató visszereseti jog illeti meg.

A Bank, az Ügyfél kérésére, a nem vagy hibásan teljesített fizetési művelet nyomon követése érdekében az adott helyzetben elvárható magatartást tanúsítja, melyért az Ügyfelet fizetési kötelezettség nem terheli.

A Bank az Ügyfelet a kérelme beérkezéséről, a benne foglaltak kivizsgálásának megkezdéséről, illetve a kivizsgálás eredményéről a kérelmében közölt módon és címen, ennek hiányában a Bank által tárolt utolsó kézbesítési címen értesíti. A hibásan teljesített művelet jóváírása a számlakivonaton is feltüntetésre kerül.

7. Szolgáltatások / megbízások kezelése, feldolgozása, teljesítése

7.1. Általános rendelkezések

7.1.1. Pénzforgalmi szolgáltatások esetén

A Bank a TeleBank szolgáltatás igénybevétele lehetőségét a hét minden napján, a nap 24 órájában biztosítja. A Bank a fizetési megbízások devizanemeként, illetve egyéb feltételek – a teljesítését befolyásoló körülmények, jogszabályi előírások – meghatározása mellett a vonatkozó Hirdetményében és a Teljesítési rendben teszi közzé a munkanap záró időpontját, ameddig az adott fizetési megbízásokat adott napi tételként veszi át (rögzíti) és ezen belül azt a végső időpontot, ameddig átvett és befogadott fizetési megbízások teljesítéséből rá háruló feladatokat – az Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – tárgynapon teljesíti, a elektronikus úton benyújtott megbízások teljesítésére meghatározott fizetési rendszerben.

A Felhasználó a fizetési megbízásait a TeleBankon keresztül felkínált adattartalom mellett adhatja meg.

A megbízások megadására és teljesítésére egyebekben a Fizetési Számlák ÁSZF és a vonatkozó Hirdetmény(ek), a Teljesítési rend az irányadók.

A Bank a fizetési megbízásokat azok átvétele sorrendjében rögzíti. A több fizetési megbízást tartalmazó megbízás érkezésének és teljesítésének eltérő szabályait az egyes szolgáltatásokra vonatkozó különös rendelkezések tartalmazzák.

A Bank az Ügyfél/ Felhasználó által jóváhagyott fizetési megbízásokat teljesíti. Felek megállapodnak, hogy 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 Bank irányába. A fentiekén túl, a teljesített fizetési művelet jóváhagyásának minősül, ha a TeleBank csatornán keresztül adott fizetési műveleteket is tartalmazó adott havi Bankszámlakivonat kézhezvételétől számított 30 napon belül, az ott nevesített fizetési műveletek vonatkozásában – kifogást nem emel, mely nem zárja ki, hogy a helyesbítési jogával éljen.

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.

Az Ügyfél által jóváhagyott, és Bank számára eljuttatott fizetési megbízás, illetve a fizetési megbízás Törlése/Visszahívása (Visszavonás) szabályai a Fizetési Számlák ÁSZF-ben került meghatározásra.

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 különös szabályok eltérően nem rendelkeznek - külön is visszavonhatóak.

A Bank a jogszabályba ütköző megbízások teljesítését megtagadja.

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.

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.

Amennyiben az adott Bankszámlán a megbízások beküldésének a teljesítésére elegendő fedezet – ideértve a megbízások teljesítése esetére felszámításra kerülő azon díjak, költségek összegét, amelyek a megbízás megadásával egyidejűleg esedékesek – nem áll rendelkezésre, a Bank jogosult a megbízás teljesítését visszautasítani.

A TeleBankon keresztül kezdeményezett, forintban történő, konverziót nem igénylő belföldi átutalások – kivéve a hatósági átutalás és átutalási végzés – az IG2, napközbeni többszöri elszámolási rendszer feltételei szerint kerülnek teljesítésre, melynek részletes szabályait a Fizetési Számlák ÁSZF tartalmazza.

A Bank biztosítja az Ügyfél számára, hogy a fizetési megbízása előtt – a mindenkori bankszámlakivonaton túl – a Bankszámla aktuális egyenlegéről a TeleBank szolgáltatáson keresztül tájékozódjon.

A fizetési megbízások teljesítésének határidejét / időtartamát, az egyes fizetési megbízásokhoz konverziót igénylő fizetési műveleteknél az alkalmazott árfolyamot a Tájékoztató a Fizetési megbízások benyújtásának és teljesítésének rendjéről, a készpénzforgalomhoz kapcsolódó limitekről dokumentumtartalmazza.

7.1.2. Egyéb információs szolgáltatás

A Bank ezen – Szerződéskötés nélkül, az Ügyfél igénylése alapján, vagy automatikusan biztosított – a TeleBank szolgáltatásához képest csökkentett tartalmú szolgáltatása igénybevétele lehetőségét a hét minden napján, a nap 24 órájában biztosítja.

Ezen Egyéb információs szolgáltatáson keresztül alapvetően ügyfél-tájékoztatás történik, melynek formáját és tartalmát annak automatikus, és díjmentes biztosítása esetén a Bank egyoldalúan jogosult meghatározni.

Az Egyéb információs szolgáltatás keretében tájékoztatási lehetőség biztosítható:

- a Bank által jegyzett devizanemekben megadott árfolyamok közötti átváltások / kalkulációk kiszámítására,
- hitel/ kölcsönigénylés benyújtását megelőzően – a várható hitel/kölcsönösszegekről való tájékozódásra. A kapott adatok mindenkor tájékoztató jellegűek, az a Bankra nézve kötelezettséget nem keletkeztetnek.
- erre vonatkozó ügyféligény esetén – a Bank, illetve a Takarékszövetkezet Bankcsoport valamely tagja által nyújtott szolgáltatások tekintetében.

Az egyes – automatikusan és díjmentesen nyújtott – szolgáltatási lehetőségek itt történt felsorolása, nem jelenti az adott szolgáltatás folyamatos biztosítási kötelezettségét a Bank részéről; illetve a Bank ezen Egyéb információs szolgáltatási kör tekintetében későbbiekben olyan részszolgáltatást is nyújthat, ami nevesítésre nem került.

7.2. TeleBankon keresztül megadott megbízások

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.

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.

7.3. *Eljárások csőd-, felszámolás, végelszámolási vagy a cég megszüntetésére irányuló eljárás esetére*

Amennyiben a Számlatulajdonos ellen csőd, adósságrendezési eljárás vagy felszámolási, végelszámolási, illetve a cég megszüntetésére irányuló eljárás indul a Bank a következő intézkedéseket teszi:

- csőd vagy adósságrendezési eljárások időtartama alatt a Bank a pénzügyi gondnok vagy vagyonfelügyelő rendelkezése alapján a bankszámla feletti rendelkezésének bejelentését végrehajtja;
- a felszámolási, végelszámolási, valamint a cég megszüntetésére irányuló eljárások tartalma alatt a cégjegyzési jogosultságok a kijelölt törvényes képviselőt illeti meg, így a Bank az eredeti jogosultak aláírási jogai törlésre kerülnek. A Számlatulajdonos részére valamennyi számla tekintetében legfeljebb lekérdezési jogosultság állíthat be az eljárás kezdetétől a kijelölt törvényes képviselő rendelkezéséig.
- Ügyfélcsoport esetében a tagok tekintetében megszünteti a bankszámla szolgáltatást. Amennyiben az ügyfélcsoport taggal szemben indul meg az eljárás, akkor csak az adott Számlatulajdonos bankszámláinak tekintetében jár el a fentiek szerint.
- Az eljárások időtartama alatt a Bank bármilyen jogosultságot csak a kijelölt cégképviselő bejelentése alapján teszi meg.
- A kijelölt cégképviselő bejelentéséig a Bank fenntartja az eljárás kezdetekor alkalmazott beállításokat.
- A bankszámlák tekintetében a csőd- és végelszámolási eljárások jogerős befejezését követően a Bank a Számlatulajdonos új rendelkezése szerint jár el.

8. Díjak, költségek, jutalékok

- 8.1 A Bank a TeleBank szolgáltatás biztosításáért, valamint az igénybevételéért díjat, költséget, jutalékot (továbbiakban: **Díjak**) számíthat fel, amelynek esedékességét, mértékét az alábbi hirdetmények tartalmazzák.

A Díjak mértékét a **Lakossági bankszámlákhoz** kapcsolódó, a Bank mindenkor hatályos „Takarékbank Zrt. Lakossági Fizetési Számlatermékek Hirdetménye”, a 2020. december 07. előtt Postahelyen kötött bankszámlaszerződések esetében Postahelyen értékesített lakossági bankszámlák és kapcsolódó szolgáltatások Hirdetménye, a **Pénzforgalmi számlához** kapcsolódó „Takarékbank Zrt. Vállalati Fizetési Számlatermékek Hirdetménye”, valamint **Hitelkártya** esetében „A TAKARÉKBANK ZRT. hivatalos tájékoztatója a lakossági hitelkártyák esetén alkalmazott kondíciókról, díjakról, jutalékokról és ezek teljesítési rendjéről” című Hirdetménye tartalmazza.

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

- 8.2. A Bank valamennyi általa megkötött és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó Szerződés vonatkozásában, függetlenül a szerződéskötés időpontjától, a szerződés alapján felszámított Díjakat – beleértve a százalékos mértékben meghatározott Díjak minimum és maximum értékét is – jogosult minden évben legfeljebb a KSH által közzétett előző éves fogyasztói árindex mértékével – módosítani.

- 8.3. Függetlenül a szerződéskötés időpontjától az Egyéb információs szolgáltatások, valamint – a 8.2. pontban foglaltakon túl – a TeleBank szolgáltatás igénybevétele kapcsán felszámított Díjak, – nem a számítási módját érintő elemei – egyoldalú, a Számlatulajdonos / Főkártya-birtokos számára kedvezőtlen módosítására a Bank az alábbiakban meghatározott feltételek illetőleg körülmények esetén jogosult.

- 1) A jogi, szabályozói környezet megváltozása

a) a Bank – jelen ÁSZF hatálya alá tartozó jogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő – tevékenységére, működési feltételeire vonatkozó vagy ahhoz kapcsolódó jogszabályváltozás, jegybanki rendelkezés vagy a Bankra kötelező egyéb szabályozók megváltozása (ideértve azon nemzetközi szabályozókat / szabványokat is, amelyek a Bankra nézve – akár az ahhoz való csatlakozása miatt – kötelező rendelkezéseket tartalmaz);

b) a Bank – jelen ÁSZF hatálya alá tartozó jogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő – tevékenységéhez kapcsolható közteher- (pl. adó-) változása, a kötelező tartalékolási szabályok változása;

- 2.) A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban, a Bank működési feltételeinek biztosításában bekövetkezett változás, és a működési költségeinek és hátrányos változása így különösen:

- a Szolgáltatás kockázatának, illetve kockázati tényezőinek változása portfólió szinten;

- a banki üzleti- és/vagy termékpoltikájának megváltozása, új pénzügyi termék vagy szolgáltatás bevezetése, meglévő termékekkel kapcsolatos szolgáltatások módosítása, bővítése, fejlesztése, illetve valamely termék vagy szolgáltatás kivezetése, megszüntetése,
- a Bank által igénybevett technikai eszközök, használatáért, ill. bérletéért fizetett bankköltségek hátrányos változása,
- dologi, informatikai, illetőleg biztonságtechnikai feltételeinek biztosításáért fizetett bankköltségek hátrányos változása,
- számítástechnikai, ill. adatvédelmi alkalmazások követelményeinek változásából eredő bankköltségek hátrányos változása, továbbá az informatikai környezet továbbfejlesztése esetén,
- banki szolgáltatásokra vonatkozó külső és belső folyamatokban-, eljárásokban-, banki szolgáltatások igénybevételében-, valamint informatikai és biztonságtechnikai feltételekben történő változás,
- a Bank által az Ügyfelek érdekében megkötött járulékos szolgáltatások (pl. biztosítás) fenntartási költségeinek, díjainak változása,
- postai-, távközlési-, internet- szolgáltatás feltételeiben, illetve szolgáltatási díjaiban történő hátrányos változás,
- külső szolgáltató által biztosított szolgáltatások elvégzéséért felszámított/ a bankközi elszámolásokhoz kapcsolódó díjak, jutalékok, költségek hátrányos változása,
- környezetvédelmi szempontok érvényesítéséből eredő költségek érvényesítése,
- üzletpolitikai vagy más okból az adott Szolgáltatás költségei alatti áron nyújtott Szolgáltatások díjainak, költségeinek érvényesítése.

3.) Az egyoldalú – Ügyfél számára kedvezőtlen - módosítás joga akkor is megilleti a Bankot, ha:

- a Bank egyesülésben vagy szétválásban vesz részt, ezen jogi státuszát érintő változás következtében
 - a szövetkezeti hitelintézetek átalakulása, egyesülése, vagy állomány átruházása esetén, illetve az Szhítv. által meghatározott egységes informatikai rendszer szükségessé váló átalakításával, fejlesztésével vagy módosításával összefüggésben
 - ha az egységes ügyfélszolgálat érdekében végrehajtandó informatikai környezetváltozás és azzal összefüggésben a banküzemi feltételek megváltozása azt szükségessé teszi
 - állomány átruházás esetén, ideértve, ha az átadó és átvető hitelintézet más-más számlavezető rendszert használ, és a módosítást az érintett rendszerek eltérő működése okozza
 - a számlavezető rendszer fejlesztése, átalakítása, vagy más számlavezető rendszer bevezetése indokolja
 - a Bank jogszabályi kötelezettségének megfelelése, működése optimalizálása érdekében a jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásokkal összefüggésben végzett informatikai rendszerek fejlesztéséből erednek a változások.

8.4. A Bank egyoldalú szerződésmódosítási jogát megalapozó változás bekövetkezése önmagában nem jelenti azt, hogy a Bank ténylegesen gyakorolni is fogja egyoldalú szerződésmódosítási jogosultságát. A Bank fenntartja magának a jogot, hogy a bekövetkezett kedvezőtlen változások mértékénél ügyfelek számára kedvezőbb mértékben illetőleg a változások bekövetkezésének időpontjától ügyfél számára kedvezőbb időpontban, továbbá az egyes ügyfélkörre vagy termékkörre eltérő mértékben érvényesítse a változások hatásait. Amennyiben a Bank él az ügyfelek számára kedvezőtlen, egyoldalú módosítás jogával, úgy azt, a módosítás hatálybalépését megelőzően két hónappal a vonatkozó Hirdetmény(ek)ben közzé teszi.

Nem minősül egyoldalú szerződésmódosításnak, ha a Bank új szolgáltatásokat, pénzügyi eszközöket, ügyleteket vezet be, melyeket az Ügyfél számára elérhetővé tesz, és amelyeket az Ügyfél kifejezetten elfogad, igénybe vesz, illetve arra szerződést köt; valamint ha a Bank az adott TeleBank szolgáltatást a technikai fejlődés /változás/ új megoldás okán bővíti, módosítja, vagy változtatja meg; továbbá, a TeleBank szolgáltatás vagy részeleme olyan korrekciója/ változtatása, amely az ezzel érintett TeleBank szolgáltatás használatával igénybevett pénzügyi szolgáltatás ügyfél általi elérését, nem korlátozza.

Megilleti a Bankot veszélyhelyzet, vis maior esemény, vagy nagy kárral fenyegető külső tevékenység, történés vagy behatás esetén az azzal érintett szolgáltatás átmeneti felfüggesztésének/korlátozásának joga. Ebben az esetben a Bank, amennyiben az a szükséges intézkedés céljával nem ellentétes, és lehetséges, az érintett Ügyfeleket tájékoztatja.

A TeleBank szolgáltatás igénybevételével lebonyolított fizetési műveletek Díjait – mivel azok a TeleBank szolgáltatás alapjául szolgáló bankszámlákhoz tartozó, a Bankszámla javára / terhére érvényesített Tranzakciók – az egyes, Bankszámlákra vonatkozó itt hivatkozott Hirdetmények tartalmazzák.

9. A szerződés megszűnése

A Szerződés megszűnhet:

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

A Szerződést rendes felmondással az Ügyfél 30, Bank 60 napos 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 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 igénybevételére.

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.

Tekintettel a TeleBank szolgáltatás járulékos voltára, az adott szolgáltatásra vonatkozó Szerződés megszűnése esetén Felek a bankszámlajogviszony/hitelkértő jogviszony keretében, az arra irányadó szabályok szerint számolnak el.

10. Tájékoztatás, reklamáció, panaszkezelés

10.1. Előzetes tájékoztatás

A Bank a mindenkor hatályos ÁSZF-ben – és az érintett, kapcsolódó szolgáltatáshoz tartozó általános szerződési feltételeket tartalmazó dokumentumokban, továbbá – Hirdetményekben, Teljesítési Rendben tájékoztatja Ügyfeleit az egyes szolgáltatások mindazon lényeges jellemzőiről, amit az egyedi szerződés nem tartalmaz.

A Bank a TeleBank szolgáltatáson keresztül igénybevevett egyes szolgáltatások Díjai, kamatai, késedelmi kamatai fajtáiról, mértékéről, esedékességéről, az egyes szolgáltatások átvétele, illetve teljesítési határideje szempontjából figyelembe vehető munkanap záró és végső időpontról, a szolgáltatások teljesítésének időtartamáról az adott szolgáltatásra vonatkozó mindenkor hatályos Hirdetményekben, **Teljesítési rendben** tájékoztat.

Az Üzletszabályzat, az ÁSZF és Hirdetmények, a Teljesítési rend a Bank Bankfiókjaiban, azok nyitvatartási ideje alatt, a Bank internetes Honlapján áll az Ügyfelek rendelkezésére.

Az Ügyfél bármilyen módon (postai úton, e-mailen a kozpont@takarek.hu címre, TeleBankon keresztül) eljuttatott kérésére a Bank azok bármelyikét postai úton papíron is rendelkezésére bocsátja. A Bank Ügyfél tájékoztatási kötelezettségeinek magyar nyelven tesz eleget. Amennyiben az Ügyfél kérésére a tájékoztatás nem magyar nyelvű, abban az esetben is a tájékoztatás magyar nyelvű szövege az irányadó, illetve a joghatóság tekintetében a magyar jog az irányadó. Ettől eltérő joghatóság kikötése csak az Ügyféllel kötött szerződésben van lehetőség.

Az egyes fizetési megbízásokra vonatkozó jognyilatkozat előtti tájékoztatási kötelezettségének a Bank a Bankfiókjaiban kifüggesztett és Honlapján közzétett Hirdetményében, Teljesítési rendben tesz eleget, illetve az Ügyfél TeleBankon keresztül ez irányú megkeresése esetén TeleBankon keresztül is tájékoztatást ad.

10.2. *Utólagos tájékoztatás*

A Bank a Bankszámlán / Hitelkártya hitelkeret terhére TeleBank szolgáltatás útján végrehajtott fizetési és egyéb műveletekről, a fizetési és egyéb művelet azonosítását lehetővé tevő hivatkozásokról; konverziós megbízás esetén a fizetési művelet fizetési megbízásban meghatározott devizanemben számított összegéről, a fizetési és egyéb művelethez kapcsolódó, illetve az alkalmazott átváltási árfolyamról és az átváltást megelőző összegéről; a fizetési és egyéb megbízás átvétele napjáról, illetve a terhelés, a megbízás végrehajtása értéknapjáról Bankszámlakivonaton / Forgalmi kivonaton tesz eleget.

A Bankszámlakivonat/ Forgalmi kivonat küldésére, annak módjára és gyakoriságára vonatkozóan a Lakossági, és Pénzforgalmi számlára, illetve a Hitelkártyára vonatkozó szerződésben állapodnak meg.

Bank a nem teljesült megbízásokról – az Ügyfél által a Bankszámlához igénybevett kiegészítő szolgáltatásokra is tekintettel – Ügyfelet alapesetben a megbízás megadására használt csatornán keresztül, e-mail címre, vagy SMS-ben értesíti. Ha az Ügyfél nem rendelkezik telefontal, email címmel, vagy ezen elérhetőségeit nem adta meg a visszautasításról való értesítés papír alapon történik.

11. **Záró rendelkezések**

11.1. *Az Általános Szerződési Feltételek hatályba lépése*

Jelen módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF 2022. március 31-én lép hatályba.

11.2. *Az Általános Szerződési Feltételek közzétele*

A Bank az ÁSZF-et az Ügyfelei rendelkezésére bocsátja, valamint azt az ügyfélforgalom lebonyolítására szolgáló helyiségekben megtekintés céljából kifüggeszti és Honlapján közzéteszi.

11.3. *Speciális Alkalmazási Záradék*

Jelen ÁSZF 2019. november 1. napjától a TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt., mint a TakaréKbank Zrt. jogelődjének azonos tárgyú, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Telebank szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeinek is minősül, így a TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt. által 2019. október 31-ig, Telebank szolgáltatásra vonatkozóan (ELEKTRONIKUS SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI hatálya alatt) megkötött szerződésekre is vonatkozik.

Jelen ÁSZF 2020. december 07 napjától a Postahelyen kötött Bankszámlaszerződésekhez, keretszerződésekhez kapcsolódó, telebank szolgáltatásra vonatkozó, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt, általános szerződési feltételeknek is minősül, így a 2020. december 6. napjáig, a telebank szolgáltatások tekintetében a POSTAHELYEN ÉRTÉKESÍTETT LAKOSSÁGI BANKSZÁMLÁK ÉS KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI hatálya alatt létrejött jogviszonyokra is vonatkozik.

Budapest, 2022. március 30.

Takarékbank Zrt.

1. számú melléklet a Bank által használt telefonszámok és e-mailcímek

1. TeleBank Szolgáltatás

Amennyiben a Bank telefonos ügyfélszolgálatával történik az Ügyfél megkeresés, abban az esetben az Ügyfél készülékén kijelzett telefonszám Ügyfél általi visszahívása során a Bank ügyfélszolgálatával elérhető, ilyen módon a megkeresést végző személy jogosultsága ellenőrizhető.

2. Elektronikus levél címcsoportok

A Bank az alábbi címcsoportokról indít elektronikus levélben ügyfélmegkereséseket:

- kozpont@takarek.hu

A Bank elektronikus levélben Ügyfeleitől

- bankkártya számot, lejárat dátumot illetve a bankkártya ellenőrző kódot;
- Ügyfelek személyes és bankszámláival kapcsolatos adatainak megadását

válaszlevélben, weboldalon keresztül nem kéri.

3. Általános információk

A fenti pontokban szereplő telefonszámok és e-mail címek nem a Bank Ügyfelek általi elérhetőségét szolgálják, a Bank telefonos ügyfélszolgálatával telefonon (TeleBank telefonszáma belföldről: 06-1-311-311-0, külföldről: 36-1-3-311-311-0; Postahelyen kötött Bankszámlaszerződések esetében belföldről: 06-1-3600-366, külföldről: 36-1-3600-366 telefonszámon keresztül) vagy írásban a Honlapon keresztül érhető el.

A Bank nem felel a Bank nevében jogosulatlanul eljáró fél által küldött üzenetek tartalmáért, illetve az ilyen jellegű megkeresések alkalmával, az Ügyfél által tett adatmegadásból származó károkért.

Budapest, 2022. március 30.

Takarékbank Zrt.