

## Sberbank Telebank – Üzletszabályzat

Hatályba lépés dátuma: 2015. január 22.

### I. Bevezető rendelkezés

A Sberbank Magyarország Zrt. (1088 Budapest, Rákóczi út 7.), továbbiakban a Bank, meghatározott ügyfélköre részére Sberbank Telebank szolgáltatási csomag igénybevételét a jelen Üzletszabályzatban leírtak szerint biztosítja.

### II. Általános rendelkezések

#### 1. Fogalmi meghatározások

- 1.1. A Bank az Ügyfelet bejövő hívásban ügyfélazonosítóval és azonosító kóddal (Telefonos PIN, Tranzakciós PIN kód), kimenő hívás esetén pedig személyes és/vagy számlaforgalmi adatok egyeztetésével azonosítja.
- 1.2. Telefonos PIN kód: 4 számjegyből álló titkos szám, melyet csak az Ügyfél ismer, és a Sberbank Telebank hálózaton végzett műveleteknél az Ügyfél azonosítását szolgálja. **Az Ügyfélnek első használatkor kötelessége a TPIN kód megváltoztatása a Sberbank Telebank automata rendszerén keresztül.**
- 1.3. A Tranzakciós PIN kód egy speciális, előre legyártott titkos numerikus 8 karakterből álló egyedi azonosító, melyet csak az Ügyfél ismer. A kód ismeretében végrehajtható műveleteknél, ezt felhasználva elektronikus aláírásként azonosítja önmagát és hitelesíti azok végrehajtását. Ezen kód ismerője jogosult – a TPIN kódhoz kapcsolódó jogosultságokon túl – tranzakciós megbízást kezdeményezni az ügyintéző segítségével. A Tranzakciós PIN kód harmadik fél részére nem adható ki.
- 1.4. Gépi rendszer - a Sberbank Telebank szolgáltatási csomagnál: a folyamatosan - minden nap 24 órán keresztül - üzemelő automatikus hangbemondásos információszolgáltató rendszer, mely a beazonosítást is végzi.
- 1.5. Operátori rendszer - a Sberbank Telebank szolgáltatási csomagnál: a banki kezelő személyzet által munkanapokon 8:00-20:00 óráig, hétfőn 9:00-16:00 óráig működtetett rendszer elnevezése. Az Operátori rendszer ünnepnapokon nem elérhető.
- 1.6. Sberbank Telebank: A Bank telefonos információs, értékesítő szolgáltatása, amely a Bank ügyfeleinek az általános információkon túl speciális szolgáltatásokat nyújt azonosítást követően.
- 1.7. Sberbank Telebank igénylőlap: A Sberbank Telebank használatára vonatkozó jogokat és kötelezettségeket, valamint az Ügyfél és a Bank együttműködésének feltételeit tartalmazó egyedi szerződés. A szerződésen az Ügyfél megjelöli, hogy milyen Jogosultsági szintet, illetve milyen Szolgáltatásokat kér beállítani.
- 1.8. Tranzakciós megbízás: a Sberbank Telebank Operátori rendszerén keresztül, az Operátori rendszer működési idejében megadható aktív művelet az Ügyfél által a *Sberbank Telebank*

*Igénylőlap*on megjelölt számlák terhére, amelynek kezdeményezésére csak az ügyfélszám és a Tranzakciós PIN ismeretében van lehetőség.

1.9. Letiltás: Tranzakciós PIN letiltása esetén a Tranzakciós jogosultság véglegesen törlésre kerül és a letiltott Tranzakciós PIN vissza nem aktiválható.

1.10. Értékpapír- és Ügyfélszámla Szolgáltatás: A Bank és az Ügyfél között létrejött Sberbank Telebank szerződés alapján az operátori rendszeren keresztül igénybe vehető, Értékpapír és Ügyfélszámlára vonatkozó szolgáltatások köre. A tevékenység magába foglalja a jelen szabályzat 5. pontjában meghatározott szolgáltatásokat, továbbá a diszkontkincstárjegyek adásvételére vonatkozó Ajánlatkéréseket, kollektív befektetési értékpapírok és tőzsdei részvények adásvételére vonatkozó megbízásokat.

2. **A Sberbank Telebank szolgáltatás belföldről a 06-40-41-42-43, külföldről a 00-36-1-411-4200 telefonszámon érhető el. A szolgáltatás belföldről és külföldről is hívható a következő telefonszámon: 06-30-633-42-43.** Az adott időpontban elérhető szolgáltatást a 1.3. és 1.4. pontokban definiált rendszerek határozzák meg.

### 3. **Általános rendelkezések**

3.1. Az Ügyfél által adott megbízások esetén a rendszer által elvégzett TPIN és Tranzakciós PIN kód ellenőrzés egyenértékű az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott, a számlanyitáskor az Ügyfél által a Bank részére átadott aláírás minta szerinti aláírással. Az azonosító kód helyessége esetén a Bank kizárja felelősségét a számla feletti rendelkezésből eredő károk tekintetében.

3.2. A Bank a részére a rendszeren keresztül eljuttatott megbízásokat az írásban benyújtott megbízásokkal egyező eljárási rendben kezeli. Az Ügyfél köteles az általa adott minden megbízás fedezetéről gondoskodni. Fedezethiány vagy valamely limit túllépése esetében, vagy a bármely más ok miatt nem teljesíthető megbízás(oka)t a Bank nem teljesíti, és a nem teljesítésből eredő károkért, következményekért semmilyen felelősséget nem vállal.

3.3. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a gépi rendszeren keresztül történő minden aktív műveletet a Bank számítástechnikai rendszere rögzít, operátori műveletekről hangfelvétel készül. A hangfelvételt a Bank jogosult megőrizni és vita esetén felhasználni. A rögzített információkat, adatokat esetleges vita esetén a Bank és az Ügyfél egyaránt hitelesnek, és bizonyító erejűnek fogadja el, azok valóságát Ügyfél nem vitatja. A rögzített hangfelvételek meg-, illetve visszahallgatására kizárólag a Bank jogosult.

3.4. A jelen Üzletszabályzatban előírt feltételek betartásával vállalt kötelezettségeit, illetve a megbízások teljesítéséhez tartozó kötelezettségeit az Ügyfél köteles azok esedékességekor teljesíteni, illetve a teljesítés elmaradásából vagy késedelemből adódó, a Bankot ért veszteségekért köteles a Bankot kártalanítani, a saját kárait pedig viselni. A Bankot ért veszteségek mértékénél az Ügyfél a Bank által adott, valamint az Ügyfél kérésére tételesen bizonyított adatokat elfogadja.

3.5. A Sberbank Telebankon keresztül lebonyolítható műveletek és igénybe vehető szolgáltatások körét, a telefonon adható megbízások típusát, összeghatárát a Bank és az Ügyfél között létrejött egyedi megállapodás tartalmazza, mely a *Sberbank Telebank Igénylőlap* kitöltésével és aláírásával lép érvénybe.

3.6. Az Ügyfél a szolgáltatások körét az Igénylőlap módosításával megváltoztathatja.

3.7. Az Ügyfél az Igénylőlap aláírásával kijelenti, hogy a Banktól Sberbank Telebank szolgáltatást kíván igénybe venni. A szolgáltatás az aláírt Sberbank Telebank Igénylőlap

Bankban történő átvételét követően azonnal érvénybe lép, és az Ügyfél jogosultságának elektronikus rendszerben történt rögzítése után igénybe vehető. A jogosultság rögzítésére a Bank 1 banki munkanapos határidőt vállal.

- 3.8. Az Ügyfél köteles a TPIN-kódot és a Tranzakciós PIN kódot illetve – Értékpapír- és Ügyfélszámla szolgáltatás igénybevétele esetén – az Értékpapír Keretmegállapodásban megadott Értékpapír jelszót titokban tartani a visszaélések elkerülése érdekében. A Bank felhívja az Ügyfél figyelmét a telefonbanki szolgáltatásokban rejlő kockázatokra. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a TPIN-kóddal, vagy a Tranzakciós PIN kóddal illetve – Értékpapír- és Ügyfélszámla szolgáltatás igénybevétele esetén – az Értékpapír Keretmegállapodásban megadott Értékpapír jelszóval történő visszaélés esetén, az olyan kár, amelyet nem a Bank okozott az Ügyfelet terheli.
- 3.9. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a számlanyitáskor megkötött bankszámla, és/vagy Értékpapír Keretmegállapodás szerződéssel korábban úgy rendelkezett, hogy a számla feletti rendelkezéshez több személy együttes aláírása szükséges, jelen Szerződés aláírásával, kizárólag a Sberbank Telebank igénybevételével kezdeményezett tranzakciók szempontjából, a Tranzakciós PIN kód birtokosa részére önálló számla feletti rendelkezési jogot biztosít. Az Ügyfél kijelenti, hogy a jelen bekezdésben foglaltak alapján a Bankkal szemben semmilyen igényt nem érvényesít abban az esetben, amikor korábban a bankszámla, és/vagy Értékpapír- és Ügyfélszámla felett együttes rendelkezési jog bejelentése történt, azonban a Sberbank Telebank rendszeren keresztül a Tranzakciós PIN kód megadásával önálló rendelkezési jogosultság alapján történik tranzakció végrehajtása.
- 3.10. Az Általános Szerződési Feltételek XIV/19. pontjában meghatározott megtakarítási számlaszerződések a Sberbank Telebank szolgáltatás igénybevételével történő megkötése a jelen Üzletszabályzat 3. pontjában foglalt feltételekre tekintettel elektronikus út igénybevételével történő szerződéskötésnek minősül, mely szerződés erre tekintettel a Hpt. alkalmazásában írásbeli szerződésnek minősül.

#### 4. Felelősségvállalás

- 4.1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Sberbank Telebank szolgáltatás igénybevételével kockázatokat vállal magára. Az Ügyfél köteles TPIN kódját és a Tranzakciós PIN kódját illetve - Értékpapír és Ügyfélszámla szolgáltatás igénybevétele esetén – az Értékpapír Keretmegállapodásban megadott Értékpapír jelszavát titokban tartani. Amennyiben az Ügyfél tudomással bír arról, hogy az illetéktelenek kezébe került, köteles a Bankot erről haladéktalanul tájékoztatni. A Tranzakciós PIN kód letiltására telefonon, valamint személyesen a bankfiókban van mód. A PIN kódokkal történő visszaélés esetén, melyet nem a Bank okozott, a kár az Ügyfelet terheli.
- 4.2. A Tranzakciós PIN kód **letiltása** esetén a hívásokat nyitvatartási idő alatt a Sberbank Telebank munkatársai fogadják, munkaidőn túl hangposta üzemel. A bejelentéseket a Bank jegyzőkönyvezi. A telefonos bejelentés időpontja és a bejelentés szövege rögzítésre kerül.
- 4.3. A 5.2. pont szerint elvégzett Tranzakciós PIN kód letiltását, követően a Bank az érintett bankszámlákkal, és/vagy Értékpapír- és Ügyfélszámlákkal kapcsolatos tranzakciókat nem teljesíti.

- 4.4. Az Ügyfél a letiltott Tranzakciós PIN kód pótlására új Tranzakciós PIN kódot igényelhet a bankfiókban, a Hirdetményben meghatározott kondíciókkal.
- 4.5. A Bank fenntartja magának a jogot, hogy a telefonon keresztül adott megbízásokat indoklás nélkül visszautasítsa. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy visszautasítás esetén a Bankkal szemben igényt nem érvényesít.
- 4.6. Az Ügyfél ezúton visszavonhatatlanul mentesíti a Bankot minden olyan felelősség alól, amely bármely telefonbeszélgetés félbeszakadásából, ismétléséből, jogosulatlanságából, torzulásából adódik. Ilyen ok különösen a mobil távközlési szolgáltató társaságok működésében bekövetkezett - a Szolgáltatás érintő - bármely meghibásodás, működésképtelenség, vagy karbantartásból eredő üzemszünet.
- 4.7. A Számlatulajdonos tudomással bír arról, hogy a Szolgáltatás teljesítése során banktitoknak minősülő információk kerülnek továbbításra, amelyre tekintettel kifejezetten felhatalmazza a Bankot arra, hogy ezen információkat a Szolgáltatásba bevont telefonszámra irányítsa.
- 4.8. A Bank fenntartja magának a jogot, hogy havi rendszeres karbantartás miatt a Sberbank Telebank szolgáltatást két órát meg nem haladó időre szüneteltesse. Minden egyéb tervezett karbantartási munkálatról ügyfeleinket a [www.sberbank.hu](http://www.sberbank.hu) honlapon tájékoztatjuk minimum 24 órával a szolgáltatás kiesése előtt.

## 5. A Sberbank Telebank az alábbi szolgáltatásokat nyújtja

### A Sberbank Telebank rendszer szolgáltatásai az automata rendszeren keresztül (Ügyfélszám és TPIN kód megadásával, 0-24)

- Számlaegyenleg lekérdezése
- TPIN kód megváltoztatása

### A Sberbank Telebank rendszer szolgáltatásai munkaidőben ügyintéző segítségével

#### Ügyfélszám és TPIN kód megadásával (alapszolgáltatások):

- Számlainformáció
- Bankkártya aktiválás és limitmódosítás

#### Ügyfélszám és Tranzakciós PIN kód megadásával:

- Alapszolgáltatások igénybevétele
- Az Igénylőlapon megjelölt típusú tranzakciós megbízások kezdeményezése
- A Sberbank Telebank -on keresztül felkínált termékek/szolgáltatások igénybevétele
- Hibás Sberbank Online Banking és Sberbank Business Online bejelentkezés miatti letiltás feloldása
- Sberbank SMS szolgáltatás igénybevétele, módosítása, törlése
- Talon Megtakarítási számla nyitása

#### Azonosító kód megadása nélkül a Sberbank Telebank az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- Általános információk a Bank termékeiről, szolgáltatásairól és kondícióiról
- Termékek és szolgáltatások ajánlása, érdeklődők és ügyfelek közvetítése a bankfiókba vagy a vállalati ügyfelek területre
- Reklamációkezelés, Ügyfélszolgálat
- Bankkártya letiltása
- Tranzakciós PIN letiltása

- Sberbank Online Banking és Sberbank Business Online jogosultságok letiltása

### III. Záró rendelkezések

6. Mindkét fél jogosult a Sberbank Telebank szolgáltatáscsomagra vonatkozó Szerződést a felmondást követő banki munkanappal, indoklás nélkül felmondani. A felmondást a felek írásban kötelesek közölni.
7. A jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a felek között fennálló bankszámlaszervződés, - Értékpapír- és Ügyfélszámla szolgáltatás igénybevétele esetén – az Értékpapír Keretmegállapodás, a Bank Bankszámla Üzletszabályzatának, - Értékpapír- és Ügyfélszámla szolgáltatás igénybevétele esetén – a Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzatának illetve a Bank Általános Szerződési Feltételeinek rendelkezései, vonatkozó Kondíciós Listái, Hirdetményei továbbá a Polgári Törvénykönyv és a pénzforgalomra vonatkozó jogszabályok mindenkor hatályos előírásai az irányadók.
8. Az Üzletszabályzat mindenki számára hozzáférhető, azt a Bank fiókjaiban, valamint honlapján ([www.sberbank.hu](http://www.sberbank.hu)) közzéteszi és azt az Ügyféllel való szerződéskötést megelőzően illetve a szerződéses kapcsolat fennállása alatt az Ügyfél kérésére térítésmentesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja. A Bank jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani, a módosításáról az Ügyfeleket a honlapján és a fiókjaiban kifüggesztve értesíti. A Bankkal kötött, a Sberbank Telebank szolgáltatásra vonatkozó igénylőlap aláírásával az Ügyfél elfogadja módosításokról és a hatályba lépés napjáról szóló tájékoztatás jelen pontban meghatározott módját.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a **Sberbank Telebank** szolgáltatás a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény, valamint a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény értelmében készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősül. Ennek alapján a Sberbank Telebank szolgáltatásra vonatkozik minden, a Bank Általános Szerződési Feltételeiben speciálisan a készpénz-helyettesítő fizetési eszközökre vonatkozó előírás.

Sberbank Magyarország Zrt.