

Sberbank Telebank – Üzletszabályzat

Hatályba lépés dátuma: 2022.02.21.

I. Bevezető rendelkezés

A Sberbank Magyarország Zrt. (1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.), 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 (Telebank Azonosító Kód, röviden TAK), a jelen Üzletszabályzatban meghatározott esetekben személyes és/vagy számlaforgalmi adatok egyeztetésével, kimenő hívás esetén pedig személyes és/vagy számlaforgalmi adatok egyeztetésével azonosítja.
- 1.2. ¹Telefonos 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.** ²2017. október 16-tól a Telefonos PIN kód és - amennyiben az Ügyfél rendelkezik ilyennel - a Tranzakciós PIN kód helyébe egységesen a Telebank Azonosító Kód lép. A 2017. október 16. előtt az Ügyfél által használt Telefonos PIN kódot a Sberbank Telebank telefonos rendszerén keresztül a 2017. október 16-án vagy azt követően történő első belépés alkalmával módosítani kell Telebank Azonosító Kódra. A változás a Telefonos PIN kódhoz tartozó jogosultsági szintet nem érinti.
- 1.3. 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. 2017. október 16-tól a Tranzakciós PIN kód és a Telefonos PIN kód helyébe egységesen a Telebank Azonosító Kód lép. A 2017. október 16. előtt az Ügyfél által használt Tranzakciós PIN kódot a Sberbank Telebank telefonos rendszerén keresztül a 2017. október 16-án vagy azt követően történő első belépés alkalmával módosítani Telebank Azonosító Kódra. A változás a Tranzakciós PIN kódhoz tartozó jogosultsági szintet nem érinti.
- 1.4. Telebank Azonosító Kód: 5 számjegyből álló titkos szám, amelyet csak az Ügyfél ismer, és a Sberbank Telebankon keresztül az Ügyfél azonosítását szolgálja. A kód nem tartalmazhat

¹ 2017. október 16-tól nem hatályos fogalom.

² A dátumot a Bank 2017. szeptember 15. napján „A Sberbank Magyarország Zrt. Hirdetménye a Sberbank Telebank szolgáltatás kapcsán az ügyfél-azonosítás módja tekintetében a meghirdetett rendelkezések későbbi hatályba lépéséről” című hirdetményben tette közzé.

³ 2017. október 16-tól nem hatályos fogalom.

5 db azonos, illetve 5 egymást követő számjegyet, valamint nem kezdődhet 19-cel vagy 20-szal. A kód a Sberbank Telebank menürendszerében az Ügyfél által bármikor megváltoztatható. A kód ismeretében végrehajtható műveleteknél, ezt felhasználva elektronikus aláírásként azonosítja önmagát és hitelesíti azok végrehajtását. Ezen kód ismerője jogosult – tranzakciós jogosultság igénylése esetében, illetve 2017. október 16. előtt Tranzakciós PIN kóddal rendelkező Ügyfél esetében - tranzakciós megbízást kezdeményezni az ügyintéző segítségével. A Telebank Azonosító Kód harmadik fél részére nem adható ki.

- 1.5. Gépi rendszer - a Sberbank Telebank szolgáltatási csomagnál: a folyamatosan - minden nap 24 órán keresztül - üzemelő automatikus hangbemondásos információszolgáltató rendszer, mely a beazonosítást is végzi.
- 1.6. Operátori rendszer - a Sberbank Telebank szolgáltatási csomagnál a banki kezelő személyzet által munkanapokon 08:00-20:00 óráig, hétfévégén és ünnepnapokon 09:00-16:00 óráig működtetett rendszer elnevezése.
- 1.7. Ügyeleti rendszer – Sberbank Telebank szolgáltatási csomagnál a banki kezelő személyzet által munkanapokon 20:00-08:00 óráig, illetve hétfévégén 16:00-09:00-ig működtetett rendszer elnevezése. Ebben az időszakban a Sberbank Telebankon keresztül számlainformáció lekérdezése nem lehetséges, kizárólag általános információ kérése elérhető.
- 1.8. Sberbank Telebank: A Bank telefonos információs, értékesítő szolgáltatása, amely a Bank ügyfeleinek az általános információkon túl speciális szolgáltatásokat nyújt azonosítást követően.
- 1.9. 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.
- 1.10. 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 Telebank Azonosító Kód (2017. október 16. előtt: Tranzakciós PIN) ismeretében van lehetőség.
- 1.11. Letiltás: Telebank Azonosító Kód letiltása esetén a Tranzakciós jogosultság véglegesen törlésre kerül és a letiltott Telebank Azonosító Kód vissza nem aktiválható.
- 1.12. 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 2017. december 31. nap végéig belföldről a 06-40-41-42-43, külföldről a 00-36-1-411-4200 telefonszámon érhető el.**

2018. január 1-étől a Sberbank Telebank szolgáltatás belföldről és külföldről egységesen a 06-1-5-57-58-59 telefonszámon érhető el. Kimenő hívást a Sberbank Telebank a 06-1-327-8800-ás telefonszámról indít. Az adott időpontban elérhető szolgáltatást a 1.5., 1.6. és 1.7 pontokban definiált rendszerek határozzák meg.

3. Általános rendelkezések

- 3.1. Az Ügyfél által adott megbízások esetén a rendszer által elvégzett Telebank Azonosító 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 valódiságát Ügyfél nem vitatja.
- 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 Telebank Azonosító 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 Telebank Azonosító 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 Telebank Azonosító 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 Telebank Azonosító 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 a Telebank Azonosító 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 Telebank Azonosító Kód letiltására telefonon, valamint személyesen a bankfiókban van mód. A Telebank Azonosító Kóddal, illetve Értékpapír jelszóval történő visszaélés esetén, melyet nem a Bank okozott, a kár az Ügyfelet terheli.
- 4.2. A Telebank Azonosító 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 Telebank Azonosító Kód letiltását, követően a Bank az érintett bankszámlákkal, és/vagy Értékpapír- és Ügyfélszámlákkal kapcsolatos tranzakciókat nem teljesíti.
- 4.4. Az Ügyfél a letiltott Telebank Azonosító Kód pótlására új Telebank Azonosító Kódot igényelhet a bankfiókban, a bankszámla 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 ügyfeinket a 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 Telebank Azonosító Kód (TAK) megadásával, 0-24)

- Számlaegyenleg lekérdezése
- Telebank Azonosító Kód megváltoztatása

A Sberbank Telebank rendszer szolgáltatásai munkaidőben ügyintéző segítségével

Ügyfélszám és Telebank Azonosító Kód megadásával, alap szolgáltatási jogosultsággal:

- Számlainformáció
- Bankkártya és 2021.02.01. után kötött szerződések esetén Hitelkártya aktiválás és limitmódosítás
- Hitelkártya számlazárás

Ügyfélszám és Telebank Azonosító Kód megadásával, tranzakciós szolgáltatási jogosultsággal, illetve 2017. október 16. előtt Tranzakciós PIN kóddal rendelkező Ügyfél esetében:

- Számlainformáció
- Bankkártya és 2021.02.01. után kötött szerződések esetén Hitelkártyaaktiválás és limitmódosítás
- az Igénylőlapon megjelölt típusú tranzakciós megbízások kezdeményezése
- A Sberbank Telebankon keresztül felkínált termékek/szolgáltatások igénybevétele
- Hibás Sberbank Online Banking és Sberbank Business Online bejelentkezés miatti letiltás feloldása
- Sberbank Online Banking és Sberbank Business Online jogosultságok letiltása Sberbank SMS szolgáltatás igénybevétele, módosítása, törlése
- Talon Megtakarítási számla nyitása
- Számlacsomagváltás Fair-re

Telebank Azonosító kód megadása nélkül, személyes és számlaforgalmi adatok egyeztetését követően a Sberbank Telebank az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- Számlainformáció
- Sberbank SMS szolgáltatás igénybevétele, módosítása, törlése
- Hibás Sberbank Online Banking és Sberbank Business Online bejelentkezés miatti letiltás feloldása
- Sberbank Online Banking és Sberbank Business Online jogosultságok letiltása
- Bankkártya és 2021.02.01. után kötött szerződések esetén Hitelkártyalimitmódosítás
- Kivonatpótlás
- Marketing nyilatkozat megtétele
- SCA telefonszám módosítás

Telebank 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 és 2021.02.01. után kötött szerződések esetén Hitelkártya letiltása
- Telebank Azonosító Kód letiltása
- Készpénzfelvétel bejelentése

A Sberbank Telebank rendszer szolgáltatásai munkaidőn kívül ügyintéző segítségével

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

- Általános információk a Bank termékeiről, szolgáltatásairól és kondícióiról
- Reklamációkezelés, Ügyfélszolgálat
- Bankkártya és 2021.02.01. után kötött szerződések esetén Hitelkártya letiltása
- Telebank Azonosító Kód letiltása

III. Záró rendelkezések

1. Mindkét fél jogosult a Sberbank Telebank szolgáltatáscsomagra vonatkozó Szerződést a felmondást követő banki munkanappal, indoklás nélkül felmondani. A felmondást a felek írásban kötelesek közölni.
2. A jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a felek között fennálló bankszámlaszerződés, - 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.
3. Az Üzletszabályzat mindenki számára hozzáférhető, azt a Bank fiókjaiban, valamint honlapján (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 az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint egyoldalúan módosítani. A Bankkal kötött, a Sberbank Telebank szolgáltatásra vonatkozó igénylőlap aláírásával az Ügyfél elfogadja az egyoldalú módosítás jelen pontban meghatározott módját.
4. 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 2013. évi CCXXXVII. 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.