

Sberbank Telebank – Üzletszabályzat

Hatályba lépés dátuma: 2021. február 1.

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 esedékességkor 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 ügyfeleinket 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

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

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
-

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

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.