

## HASZNÁLATI ÚTMUTATÓ AZ [origo] KLIKKBANK TELEBANK RENDSZERÉHEZ (Lakossági ügyfelek részére)

### Általános fogalmak:

#### **Mi az [origo] klikkbank telebank?**

Egy olyan telefonon elérhető számítógépes rendszer, melyben egyrésztől automata szolgáltatásokon keresztül, másrésztől ügyfélszolgálati ügyintézőink segítségével intézheti pénzügyeit, rendelkezhet folyószámlája felett.

#### **06 40 44 22 00 a kék szám**

A kék szám (06 40) azt jelenti, hogy az az [origo] klikkbank telebank az ország egész területén, vonalas készülékről helyi tarifával, mobil hívás esetén a GSM szolgáltatóknál érvényes, kék számokra vonatkozó hívás tarifájával kerül kiszámlázásra.

#### **Tone készülék**

A vonalas hívásokra használatos nyomógombos telefonoknak két típusú beállítása lehetséges, a Tone és a Pulse üzemmód. A telebank használata csak Tone üzemmódra állított telefon készülékkel lehetséges.

#### **Automata szolgáltatások**

E menüpontoknál automata hangbemondás útmutatásait követve, a telefon nyomógombjainak segítségével intézheti pénzügyeit. Az automata maximális biztonság mellett, gyorsabb és olcsóbb ügyintézés biztosít, mint az „élő hangos” beszélgetés.

#### **Ügyintézői szolgáltatások**

E menüpontoknál valós telefonbeszélgetést folytathat ügyintézőinkkel. A szolgáltatások többfélék és rugalmasabbak, mint az automata esetén.

#### **24 órás szolgáltatás**

Lakossági ügyfeleink számára az ügyintézőkön keresztüli telebank szolgáltatások a hét minden napján, 24 órában elérhetőek.

#### **Telefonos azonosítás**

A telefonos banki műveletek legteljesebb biztonságának megteremtése érdekében egy egyedi 7 számjegyű álló ügyfélazonosítót és egy egyedi és titkos telefonos kódot (TPIN) kap, melyeket a telebank hívása után a hangbemondásnak megfelelő sorrendben, a telefon nyomógombjainak segítségével kell megadnia. Az azonosító kódokat kérjük titkosan kezelni, azok harmadik személy számára át nem adhatóak.

#### **Ügyfélazonosító**

Az [origo] klikkbank telebank szerződés megkötésével egy időben egy 7 számjegyű álló kódot kap, mely egyedi, ezáltal egyértelmű azonosítást tesz lehetővé a Bank elektronikus rendszerei számára.

#### **TPIN kód**

Az [origo] klikkbank telebank szerződés megkötésével egy időben egy 4 számjegyű álló elektronikusan előállított kódot kap, mely egyedi és titkos. Ez a kód csak és kizárólag az Ön számára ismert, a banki rendszerekben nem kerül tárolásra, vissza nem kereshető, újra elő nem állítható. A TPIN kód szavatolja a telefonos ügyintézés biztonságát.

Az [origo] klikkbank telebank rendszer használata:

## Menürendszer

Az [origo] klikkbank telebank egy jól strukturált, könnyen áttekinthető és kezelhető menüben kínálja a szolgáltatásokat. Az egyes szolgáltatások a telefon nyomógombjaival érhetőek el. A menürendszerben történő eligazodást automata hangbemondás segíti.

[origo] klikkbank telebank menüterkép:



### A \* gomb

A csillag (\*) gomb megnyomásával, egy lépéssel visszajut a menürendszerben.

### A 0-s gomb

A nullás gomb a menürendszerben gyors elérést biztosít ügyintézőinkhez.

### Hibás adatbevitel

Amennyiben egy tranzakciós megbízásnál az adatok hibásan kerültek megadásra, még a tranzakció közben lehetősége nyílik a korrekcióra mind az automata, mind az ügyintéző szolgáltatások esetében. A bank a megbízások teljesítése előtt ellenőrzi a megbízás adatainak helyességét.

Kódolt utalások esetében, amennyiben az ellenőrzés során derül ki a hibás adatbevitel, a megbízás végrehajtása nem történik meg.

Abban az esetben, ha az ügyintézőn keresztül leadott megbízások hibásnak minősülnek (rossz számlaszám, fedezethiány), munkatársaink telefonon veszik fel Önnel a kapcsolatot adatkorrekció céljából.

### Szerződéskötés

Új ügyfeleink számára, a telebank használatához szükséges azonosító kódokat az [origo] klikkbank bankszámla megnyitásával egy időben készítjük el

### Módosítás

Az [origo] klikkbank telebank rendszerében az ügyintézőkön keresztül lehetősége nyílik adatok módosítására.

Szolgáltatások [origo] klikkbank telebankon keresztül:

**Az [origo] klikkbank telebank szolgáltatást belföldről a 06 40 44 22 00-s, külföldről a +36 1 298 0298-as telefonszámon érheti el.**

### **Főmenü 1-es gomb – Kártyaletiltás**

Az 1-es gomb megnyomása után ügyintézőnk jelentkezik, aki felveszi az adatokat és elvégzi a bankkártya letiltását. A kártyaletiltás külföldről hívható telefonszáma: (+36 1) 298 0298.

### **Főmenü 2-es gomb – Automata szolgáltatások**

Ennél a menüpontnál Ön kizárólag gépi hanggal találkozik. Első lépésben az automata kéri az ügyfélazonosítást, melyhez a 7 jegyű ügyfélazonosítót, majd a 4 jegyű TPIN kódot kell megadnia a nyomógombok segítségével.

Az azonosítás elvégzése után léphet az almenübe:

#### *Egyenleglekérdezés 1-es gomb*

Itt aktuális folyószámla egyenlegét hallgathatja meg automata hangbemondással.

Elhangzó információk:

- folyószámla aktuális egyenleg,
- hitelkerettel megnövelt aktuális felhasználható egyenleg,
- lekötött betétek.

#### *Titkos kód megváltoztatása 2-es gomb*

Itt a négyjegyű TPIN kód megváltoztatására van lehetősége. Biztonsági okokból a kezdeti TPIN változtatását mindenképpen javasoljuk. Az automata kéri az új négyjegyű kódot, majd az új kód újbóli megadása szükséges. (A TPIN esetében sem a \*, sem a # gombok nem használhatóak.)

#### *Betétlekötés 3-as gomb*

Lakossági ügyfeleink részére automatán keresztül két típusú betétlekötési konstrukciót ajánlunk. Eseti illetve ismétlődő betétlekötést.

Eseti lekötés 1-es gomb. Ezen lekötési forma esetében az Ön által meghatározott pénzüsszeg csak egyszer, a megadott időtartamig kerül lekötésre. A lekötési idő lejártá után az összeg nem kamatozik tovább. Példaként vegyünk egy 180 napra szóló, 350 ezer forintos lekötést. Az automata elsőként a lekötés futamidejét kéri megadni a nyomógombok segítségével. (Ez 20 naptól 365 napig tetszőleges lehet, de most példánkban 180 napot szeretnénk.) A telefonon az 1-es, 8-as és 0-s gombokat kell egymás után lenyomni. Ezek után az automata a lekötési kívánt összeget kéri. (ez 50 ezer forintnál nagyobb, tetszőleges összeg lehet ezer forintra kerekítve.

Példánkban 350 ezer forintot szeretnénk lekötöni). A telefonon a 3-as, 5-ös, 0-s, 0-s, 0-s és még egyszer 0-s gombokat kell egymás után lenyomni.

Az **automata visszaolvassa** a megadott megbízást (180 napos futamidőre 350 ezer forint lekötés). Amennyiben az automata az általunk kívánt adatokat olvassa vissza a # gomb megnyomásával kell azt megerősíteni.

Ismétlődő lekötés 2-es gomb. Ebben az esetben az Ön által lekötött pénzüsszeg a futamidő lejártá után **automatikusan újra lekötődik** az eredeti futamidővel. A lekötési idő egy, három és hat hónap lehet, tehát nem napokban kell megadni, mint az eseti lekötési megbízásnál, hanem hónapban. (mondjuk egy 3 hónapos lekötésnél a telefon 3-as gombját kell csak megnyomni.) A lekötési kívánt összeg feltételei mindenben megegyeznek az eseti lekötésével. A megbízást az automata visszaolvassa, amit a # gombbal kell megerősíteni.

***Amennyiben a megerősítés elmarad, a megbízás nem hajtódik végre, a rendszer úgy értelmezi, hogy az ügyfél mégsem kívánja a kért megbízás végrehajtását!***

**Kódolt átutalások 4-es gomb**

A kódolt átutalás azt jelenti, hogy Ön **előre megadhat célszámlákat**, ahova nagy gyakorisággal utalni szeretne. Ezeket a célszámlákat mind a telebankban, mind a bankfiókokban meg lehet határozni. Minden számla rendelkezik egy kóddal 01-től 99-ig. Mindössze ezt a kódot és az átutalni kívánt összeget kell megadni a megbízáskor. Vegyünk egy példát, a mobiltelefon-számlát. A kódolt számlák közé, mondjuk 04-es kóddal felvitelre kerül a mobilszolgáltató (számlaszám, név, és megjegyzésként a mobiltelefon-szám). Az e havi telefonszámla 13 589 forint. A kódolt átutalásoknál elsőként be kell ütnie a kódot: 0-s gomb, 4-es gomb, majd az összeget: 1-es, 3-as, 5-ös, 8-as, 9-es gombok. Az automata visszaolvassa a megbízást, amit **a # gombbal kell megerősíteni**.

**Utolsó terhelés és jóváírás 5-ös gomb**

A számlaforgalmának utolsó terhelését és jóváírását kérdezheti le.

**Főmenü 3-as gomb – Hitelinformáció**

E menüpontnál bankárok segítségét kérheti folyószámlahitel, valamint személyi kölcsön témakörökben.

**Főmenü 4-es gomb – SMS szolgáltatások**

Meghallgathatja SMS szolgáltatásaink ismertetőjét, illetve az azonosítást követően ügyintézőink segítségével megrendelheti, módosíthatja, illetve lemondhatja a szolgáltatást.

**SMS szolgáltatások**

**Kártyaőr:** a bankkártyákkal végzett sikeres, és sikertelen tranzakciókról küld értesítést.

**Egyenlegközlő:** a számlaegyenlegben bekövetkező változásról küld naponta értesítést.

**Telebankőr:** az [origo] klikkbank telebankba történő sikeres azonosításról küld értesítést.

**Fordulónapi SMS:** a hitelkártya elszámolási időszak utolsó napján a hitelszámla egyenlegről, a minimum fizetendő összegről és a fizetési határidőről küld értesítést.

**Interaktív SMS:** egy Ön által elküldött SMS-sel lekérheti számlájának aktuális egyenlegét.

**Főmenü 5-ös gomb – [origo] klikkbank Befektetési szolgáltatások**

Az azonosítást követően a telebank segítségével információt kaphat [origo] klikkbank befektetési számlája egyenlegéről, illetve forgalmazhatja az ERSTE Befektetési Rt. értékpapírjait.

**[origo] klikk Pénzpiaci Alapok Alapja****[origo] klikk Ingatlan Alapok Alapja****Főmenü 6-os gomb – [origo] klikkbank netbank szolgáltatások**

Az azonosítást követően információt kaphat az [origo] klikkbank lakossági netbank szolgáltatásról, aktiválhatja illetve módosíthatja azt.

**Főmenü 0-s gomb – Ügyintézői szolgáltatások**

Telefonos ügyintézőink segítségével intézhetik banki ügyeit.

A szolgáltatások rendkívül sokszínűek:

- Folyószámla információ
- Postacím változás bejelentése
- Telefonszám változás bejelentése
- Kivonatküldés gyakoriságának módosítása
- Kódolt átutalások felvétele, módosítása, törlése
- Állandó forint átutalási megbízás felvétele, módosítása, törlése
- Közüzemi csoportos beszedési megbízás felvétele, módosítása és törlése
- Eseti forint átutalási megbízás
- Deviza estei átutalási megbízás forint számláról, deviza számlára

- Eseti betétlekötési megbízás
- Ismétlődő betétlekötési megbízás
- Betétlekötés feltörése
- Részösszeg felvétele és tőkenövelés
- Ismétlődő lekötés megszüntetése
- Bankkártya letiltás
- Időzáras bankkártya limitmódosítás
- SMS szolgáltatások felvétele
- Telebank felfüggesztés
- TPIN próbálkozások törlése
- Általános banki információk
- Nyomtatványok igénylése
- Fióki és ATM információk
- Reklamációk felvétele, kez