

HASZNÁLATI ÚTMUTATÓ AZ ERSTE TELEBANK RENDSZERÉHEZ

(Lakossági ügyfelek részére)

Általános fogalmak:

Mi a TeleBank? A TeleBank egy olyan **telefonon** elérhető számítógépes rendszer, melyben egyrésztől **automata** szolgáltatásokon keresztül, másrésztől ügyfélszolgálati **ügyintézőink** segítségével, az Erste Bank **lakossági** ügyfelei rendelkezhetnek folyószámlájuk felett, intézhetik pénzügyeiket.

06 40 222 222, a kék szám: A kék szám (06 40) azt jelenti, hogy az ország egész területén, **vonalas készülékről helyi tarifával** érhető el a TeleBank. Mobil hívás esetén a mobilszolgáltatóknál érvényes, kék számokra vonatkozó hívás tarifája kerül számlázásra.

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 ügyfeleink **automata hangbemondás** útmutatásait követve, a **telefon nyomógombjainak** segítségével intézhetik pénzügyeiket. Az automata maximális biztonság mellett, **gyorsabb** és **olcsóbb** ügyintézészt biztosít, mint az „élő hangos” beszélgetés.

Ügyintézői szolgáltatások: E menüpontoknál ügyfeleink **valós telefonbeszélgetést** folytatnak ügyintézőinkkel. A **szolgáltatások többfélék és rugalmasabbak**, mint az automata esetén.

24 órás szolgáltatás: **ügyintézőkön keresztüli** TeleBank szolgáltatások a **hét minden napján 24 órában** elérhetőek.

Telefonos azonosítás: A telefonos banki műveletek **legteljesebb biztonságának** megteremtése érdekében ügyfeleink egy **egyedi 7 számjegyből** álló TeleBank **azonosítót** és egy **egyedi és titkos telefonos kódot** (TPIN) kapnak, melyeket a TeleBank hívása után a hangbemondásnak megfelelő sorrendben, a telefon nyomógombjainak segítségével kell megadniuk. Az azonosító kódokat titkosan kell kezelni és harmadik személy számára át nem adhatóak.

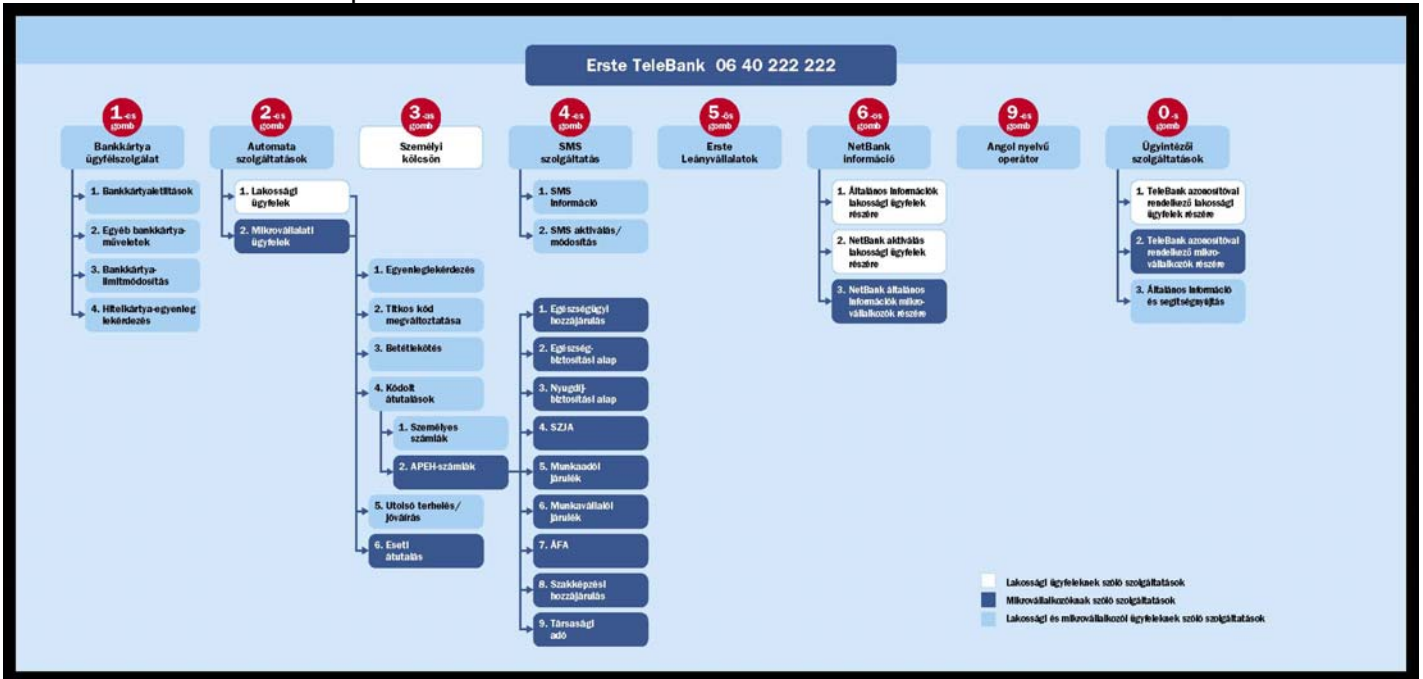
TeleBank azonosító: Minden ügyfelünk a TeleBank szerződés megkötésével egy időben egy 7 számjegyből álló kódot kap, mely egyedi, ezáltal egyértelmű azonosítást tesz lehetővé a Bank elektronikus rendszerei számára.

TPIN kód: Minden ügyfelünk a TeleBank szerződés megkötésével egy időben egy 4 számjegyből álló elektronikusan előállított kódot kap, mely egyedi és titkos. Ez a kód csak és kizárólag az ügyfél számára ismert, a banki rendszerekben nem kerül tárolásra, vissza nem kereshető. A TPIN kód szavatolja a telefonos ügyintézés biztonságát.

A TeleBank rendszer használata:

Menürendszer: A TeleBank egy jól strukturált, könnyen áttekinthető és kezelhető menüben kínálja a szolgáltatásokat. Az egyes szolgáltatásokat a telefon nyomógombjaival lehet elérni. A menürendszerben történő eligazodást automata hangbemondás segíti.

Erste 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 lettek megadva, még a **tranzakció közben** lehetőség nyílik a korrekcióra mind az automata, mind az ügyintéző szolgáltatások esetében. Abban az esetben, ha a hibára csak a tranzakció lezárását követően derül fény, **ügyintézőkön** keresztül kérhető a megbízás törlése, és új megbízás felvitele. A bank a megbízások teljesítése előtt **ellenőrzi** a megbízás adatainak helyességét. Amennyiben az ellenőrzés során derül ki a hibás adatbevitel, a **megbízás nem hajtódik végre** és az ügyintézők **telefonon felhívják** az ügyfelet adatkorrekció céljából.

Szerződéskötés: Új ügyfeleinknek a **folyószámla vagy hitelkártya számla megnyitásával egy időben** készítjük el a TeleBank használatához szükséges azonosító kódokat. **Meglévő ügyfeleink**, akik rendelkeznek folyószámlával, de nem kötöttek TeleBank szerződést, **bármely Erste bankfiókban** igényelhetik a szolgáltatást.

Szolgáltatások TeleBankon keresztül:

Az alábbiakban a TeleBankban elérhető egyes szolgáltatásokat ismertetjük röviden.

A TeleBank hívószáma: 06 40 222 222 (külföldről: +361-298-0222)

Főmenü 1-es gomb, Kártyaeltitás:

Ennél a menüpontnál ügyintézőnkkel beszélhetnek ügyfeleink a nap 24 órájában. Az 1-es gomb megnyomása után ügyintézőnk jelentkezik, aki felveszi az adatokat és elvégzi a bankkártya/hitelkártya letiltását. A kártyaletiltás külföldről hívható telefonszáma: (00 36 1) 302-5885

Főmenü 2-es gomb, Automata szolgáltatások:

Ennél a menüpontnál ügyfeleink kizárólag **gépi hanggal** találkoznak. **Első lépésben** az automata kéri az **ügyfélazonosítást**. 7 jegyű ügyfélazonosítót, majd a 4 jegyű TPIN kódot kell megadni a nyomógombok segítségével.

Az azonosítás elvégzése után léphetünk az **almenübe**:

Egyenleglekérdezés 1-es gomb:

Itt aktuális **folyószámla és hitelkártya számla egyenlegüket** hallgathatják meg ügyfeleink, automata hangbemondással.

Elhangzó információk: folyószámla aktuális egyenleg,
Hitelkerettel megnövelt aktuális felhasználható egyenleg,
Lekötött betétek,
Hitelkártya aktuális felhasználható egyenleg,

Titkos kód megváltoztatása 2-es gomb:

Itt a **négyjegyű TPIN kód** megváltoztatása lehetséges. 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 ügyfeleinknek két típusú betétlekötési konstrukciót ajánlunk automatán keresztül. **Eseti illetve ismétlődő betétlekötést.**

Eseti lekötés 1-es gomb:

Ilyenkor az összeg **csak egyszer**, a **megadott ideig** 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 meg kell azt **erősíteni**.

Ismétlődő lekötés 2-es gomb:

Ilyenkor a lekötött összeg 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 ügyfeleink **előre megadnak célszámlákat**, ahova nagy gyakorisággal utalni szeretnének. Ezeket a célszámlákat mind a TeleBankban, mind a bankfiókokban meg lehet határozni. Minden számlának van egy **kódja** 01-től 99-ig. Csak ezt a kódot és az átutalni kívánt összeget kell megadni a megbízáskor. Vegyünk egy példát, 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 ütni 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 meg kell erősíteni.**

Utolsó terhelés és jóváírás 5-ös gomb:

Az Ügyfél számlaforgalmának utolsó terhelése és jóváírása kérdezhető le.

Automata eseti átutalás 6-os gomb (2008. augusztus 4-től):

Az Ügyfél a Telebank automata segítségével eseti forint átutalást adhat. Az átutalás minden számadatát a telefon nyomógombjainak segítségével adja meg az automata felszólítására. A kedvezményezett nevét és közleményét hangbemondással rögzíti.

A megbízást az automata rendszer visszaolvassa, az Ügyfélnek a # gombbal kell jóváhagynia a műveletet, teljesítés csak ekkor történik meg.

Az átutalás felső határa 3.000.000 HUF, a szolgáltatás munkanapokon 08:00-15:00 óra között érhető el.

Főmenü 3-as gomb, Személyi kölcsön:

E menüpontnál Ügyfeink az Erste Vonalra kerülnek, ahol munkatársaink készséggel állnak rendelkezésre Hitel és Megtakarítási akciókkal kapcsolatos kérdésekben.

Ez a pont élőhangos, automata azonnal ügyintézőhöz kapcsolja a hívást.

(a menürendszerben a gomb megnyomása után hallható témakör kampány jelleggel változhat)

Főmenü 4-es gomb, SMS szolgáltatások:

Ügyfeink meghallgathatják SMS szolgáltatásaink ismertetőjét, illetve azonosítás után **ügyintézőink segítségével megrendelhetik, módosíthatják, illetve lemondhatják a szolgáltatást.**

SMS szolgáltatások:

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

Egyenlegközlő: A számlaegyenlegben bekövetkező változásról küld naponta értesítést.

TeleBankőr: Az Erste TeleBankba történő sikeres azonosításról küld értesítést.

Fordulónapi SMS: a hitelkártya elszámolási időszak utolsó napján a hitelszámla egyenlegről, a fizetési határidőről és a minimum törlesztési kötelezettségről küld értesítést.

SzámlaŐr: A bankszámlát érintő könyvelésekről küld üzenetet, kivéve: jutalékok, hitelezési terhelések.

HitelŐr: forint és deviza alapú jelzáloghitel, valamint forint és deviza alapú személyi kölcsön törlesztési esedékességéről és összegéről a törlesztési számla devizanemében SMS üzenetben tájékoztatja ügyfeleinket.

Interaktív SMS: lehetőség van az egyenleg SMS-ben történő lekérdezésére

Főmenü 5-ös gomb, Befektetési szolgáltatások:

Ügyfeink azonosítás után a TeleBank segítségével információt kapnak befektetési számlájuk egyenlegéről, illetve forgalmazhatják az Erste Befektetési Zrt értékpapírjait, valamint a Budapesti Értéktőzsdén jegyzett részvényeket.

Alpok Tradíció befektetési jegy,

Alpok Pénzpiaci befektetési jegy,

Alpok Nemzetközi Részvény befektetési jegy,

Alpok Részvény befektetési jegy,

Alpok Kötvény befektetési jegy,

Certifikátok

Főmenü 6-os gomb, Erste NetBank szolgáltatások:

Ügyfeleink azonosítás után információkat kapnak a Lakossági NetBank szolgáltatásról, illetve aktiválhatják, módosíthatják a Lakossági NetBank szolgáltatásukat. Valamint információkat kapnak a NetBank szolgáltatásról kisvállalkozások részére.

Főmenü 9-es gomb, Angol nyelvű operátor

Főmenü 0-s gomb, Ügyintézői szolgáltatások:

Ügyfeleink telefonos ügyintézőinken keresztül intézhetik banki ügyeiket. A szolgáltatások rendkívül sokszínűek:

Folyó/Betétszámla információ,
Postacím változás bejelentése,
Telefonszám változás bejelentése,
Kivonatküldés gyakoriságának módosítása,
Kódolt átutalásokhoz célszámla felvétele, módosítása, törlése,
Állandó forint átutalási megbízás felvétele, módosítása, törlése,
Közüzemi csoportos beszedési megbízás felvétele, módosítása, törlése,
Eseti forint átutalási megbízás
Deviza eseti átutalási megbízás deviza számláról, deviza számlára,
Deviza eseti átutalási megbízás forint számláról, deviza számlára,
Konverzió (azonnali és SPOT)
Eseti/egyszeri betétlekötési megbízás,
Ismétlődő/folyamatos betétlekötési megbízás,
Betétlekötés feltörése,
Ismétlődő/folyamatos lekötés megszüntetése,
Részösszeg felvétele és tőkenövelés
Bankkártya/Hitelkártya letiltás,
Bankkártya igénylés
Hitelkártya igénylés
Nagyösszegű készpénz felvétel bejelentése
Deviza rendelése
Állandó bankkártya/hitelkártya limit módosítás,
Időzárás bankkártya/hitelkártya limit módosítás,
Debit –hitelkártya műveletek lekérdezése,
SMS szolgáltatások felvétele,
Befektetési jegy adás-vétele,
Részvények adás-vétele
Certifikátok
TeleBank felfüggesztés
TPIN próbálkozások törlése (naponta legfeljebb egy alkalommal)
Általános banki információk,
Nyomtatványok igénylése,
NetBankhoz kapcsolódó műveletek
Fióki és ATM információk,
Reklamációk felvétele, kezelése,
Eseti átvezetési megbízás a Hitelkártyához kapcsolódó hitelszámlára (törlesztés TeleBankon keresztül),
Hitelkártyához kapcsolódó Minimum fizetési kötelezettség teljesítésére adott beszedési megbízás felvétele, megszüntetése és módosítása.
Igazolások kiállítása

- Állandó megbízásról
- Hitelkeret összegéről
- Csoportos megbízásról
- Számlavezetésről
- Jóváírásról
- Terhelésről

- Bankkártya/Hitelkártya használatról
- Sikertelen megbízásokról (hibás számlaszám megadás miatt)
- Sikertelen megbízásokról (fedezethiány miatti visszautasításról)