

Használati útmutató az Erste Vállalati TeleBank rendszeréhez

(Vállalati Ügyfelek részére)

Az Erste Vállalati TeleBank segítségével az Erste Bank vállalati ügyfelei gyorsan, egyszerűen, személyes jelenlét nélkül rendelkezhetnek bankszámlájuk felett, intézhetik pénzügyeiket.

Automata szolgáltatások: E menüpontoknál ügyfeleink **automata hangbemondás** útmutatásait követve, a **telefon nyomógombjainak** segítségével intézhetik pénzügyeiket.

Ügyintézői szolgáltatások: E menüpontoknál ügyfeleink **valós telefonbeszélgetést** folytatnak ügyintézőinkkel.

Általános fogalmak:

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

Az Erste Vállalati TeleBank hívószáma: 06 40 222 223, amely 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.

Vállalati ügyfeleinknek az **ügyintézőkön keresztüli** TeleBank szolgáltatások a **hét minden napján 08-18 óráig** elérhetőek, a TeleBank menürendszere a nap 24 órájában rendelkezésre áll.

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 megkötése után egy 7 számjegyből álló kódot kap, mely egyedi, ezáltal egyértelmű azonosítást tesz lehetővé a Bank elektronikus rendszerei számára. A TeleBank szerződés regisztrációja után az Ügyfelek TeleBank plastik kártyát kapnak, melyen a TeleBank azonosító, Ügyfelünk neve és a szerződött cég neve olvasható.

TPIN kód:

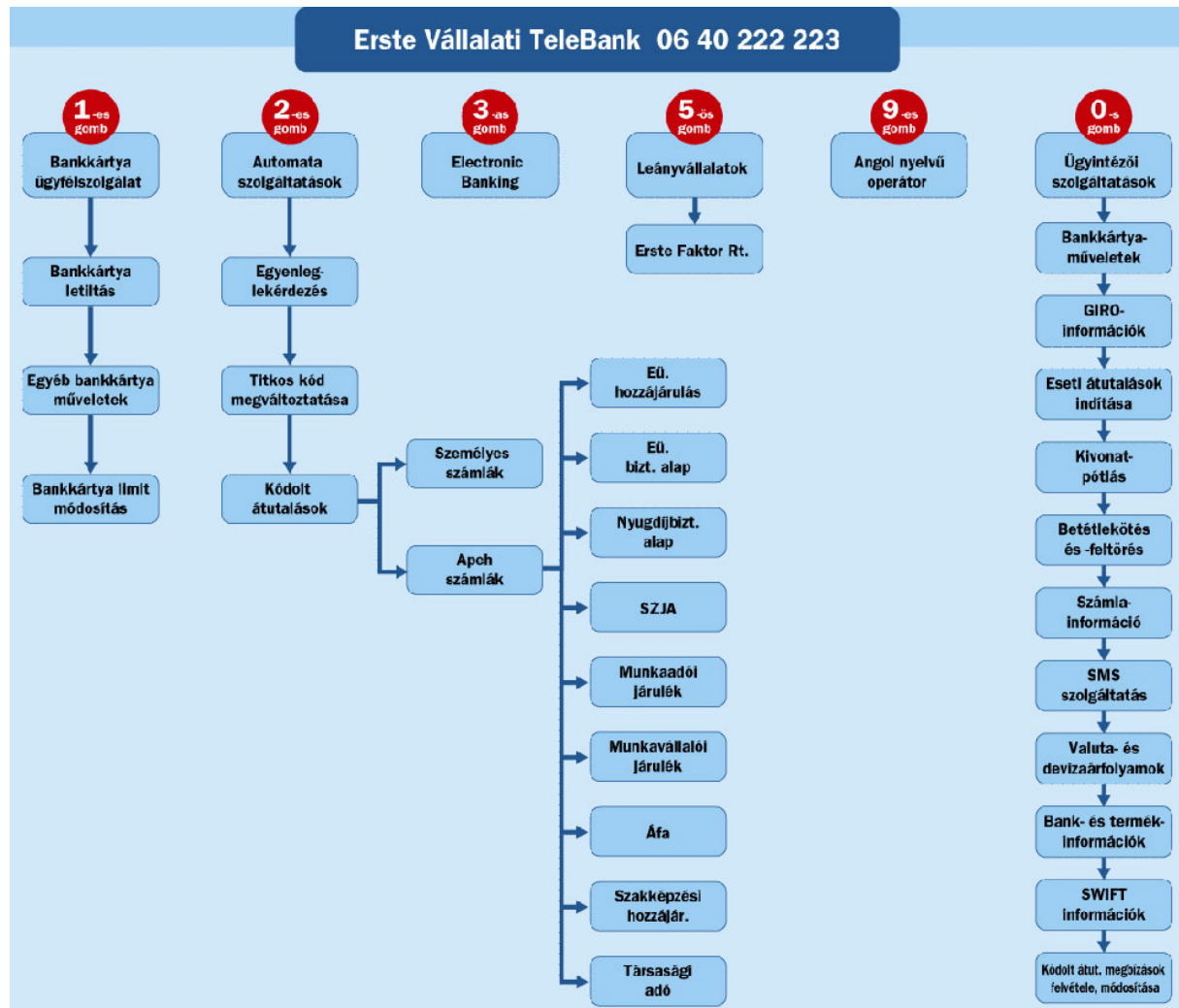
Minden ügyfelünk a TeleBank szerződés megkötésével egy időben egy 4 számjegyből álló elektronikusan előállított kódot kap, mely egyedi és titkos. Ez a kód csak és kizárólag az ügyfél számára ismert, a banki rendszerekben nem kerül tárolásra, vissza nem kereshető. A TPIN kód szavatolja a telefonos ügyintézés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

Erste TeleBank menüterkép:



Szolgáltatások TeleBankon keresztül:

Az alábbiakban a TeleBankban elérhető egyes szolgáltatásokat ismertetjük röviden.

A TeleBank hívószáma: 06 40 222 223, külföldről: 36 1 298-0223

Főmenü 1-es gomb – Kártyaletiltás:

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

Főmenü 2-es gomb - Automata szolgáltatások:

Ennél a menüpontnál ügyfeink kizárólag **gépi hanggal** találkoznak. **Első lépésben** az automata kéri az **ügyfél-azonosítást**. 7 jegyű ügyfél-azonosítót, majd a 4 jegyű TPIN kódot kell megadni a nyomógombok segítségével.

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

1-es gomb – Egyenleglekérdezés:

Aktuális **számla egyenlegüket** hallgathatják meg ügyfeink, automata hangbemondással.

2-es gomb - Titkos kód megváltoztatása:

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.

3-as gomb - Kódolt átutalások:

Előre definiált egyedi célszámlák. A kódolt átutalás azt jelenti, hogy ügyfeleink **előre megadnak célszámlákat**, ahova nagy gyakorisággal utalni szeretnének. Ezeket a célszámlákat mind a TeleBankban, mind a Kereskedelmi Centrumokban 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.

Előre definiált APEH célszámlák. Az átutalási megbízások megkönnyítése érdekében a leggyakrabban használt APEH számlákat előre elkészítettük a TeleBank menüben. Így csak az adott számla kódját és az átutalni kívánt összeget kell megadni. Megjegyzés rovatba automatikusan felkerül az adószám.

Célszámla	Számlaszám	Nyomógomb
APEH egészségügyi hozzájárulás számla	10032000-06056212	1
APEH egészségbiztosítási alap	10032000-06056229	2
APEH nyugdíj biztosítási alap	10032000-06056236	3
APEH SZJA beszedési számla	10032000-06056353	4
APEH munkaadói járulék befizetési számla	10032000-06056009	5
APEH munkavállalói járulék befizetési számla	10032000-06056016	6
APEH ÁFA beszedési számla	10032000-01076868	7
APEH szakképzési hozzájárulás befizetési számla	10032000-06056061	8
APEH társasági adó beszedési számla	10032000-01076019	9

Főmenü 3-as gomb - Electronic Banking segélyvonal:

Ügyfeleink mind az Electra, mind pedig a Multicash elektronikus banki rendszerrel kapcsolatos ügyeiket intézhetik. Igénylés, módosítás, lemondás, segítségkérés, információadás.

Főmenü 5-ös gomb, Erste Leányvállalati szolgáltatások:
5.8 Faktor szolgáltatások

Főmenü 9-es gomb, Angol nyelvű operátor

Főmenü 0-s gomb - Ügyintézői szolgáltatások:

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

SMS szolgáltatások:

- Vállalati KártyaŐr SMS
- Vállalati TeleBankŐr SMS
- Vállalati Reggeli Egyenlegküldés
- Vállalati Interaktív Egyenlegkérdés
- Vállalati Bankszámla Tranzakciófigyelő SMS
- Vállalati NetBankŐr SMS

Folyó/Betétszámla információ,
Számleegyenleg történet,
GIRO információk,
SWIFT információk,
Bankkártya információk
Bankkártya igénylés

Kivonat pótlás,
Kódolt átutalásokhoz célszámla felvétele, módosítása, törlése,
Eseti forint átutalási megbízás indítása
Eseti betétlekötési megbízás,
Ismétlődő betétlekötési megbízás,
Betétlekötés feltörése,
Állandó forint átutalási megbízás felvétele, módosítása, törlése,
Közüzemi csoportos beszedési megbízás felvétele, módosítása, törlése,
Ismétlődő lekötés megszüntetése,
Bankkártya letiltás,
Állandó bankkártya limit módosítás
Időzáras bankkártya limit módosítás
SMS szolgáltatások felvétele, módosítása, lemondása, felfüggesztése,
TeleBank felfüggesztése
TPIN próbálkozások törlése,
Általános banki információk,

Szerződés-kötés

Kizárólag a Kereskedelmi Centrumokban lehetséges. A TPIN boríték átadása is itt történik.