

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## elektronikus számlavezetéshez

Közzététel: 2024. szeptember 30.

Hatályos: 2024. október 01.

Az Általános Szerződési Feltételek módosításai *piros dőlt* betűvel kerültek feltüntetésre.

## 1. Általános rendelkezések

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) hatálya kiterjed a Polgári Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság által biztosított elektronikus szolgáltatásokra (SMS-Info, Internet Banking, Electra ügyfélprogram).

Jelen ÁSZF a Bank elektronikus szolgáltatásainak részletes feltételeit szabályozza. A Bank és Ügyfél között fennálló jogviszony alapját jelen ÁSZF, az Általános Üzletszabályzat, a vonatkozó Hirdetmények, valamint a Bank és Ügyfél által megkötött Elektronikus Számlavezetés Szolgáltatási Szerződés (továbbiakban Szerződés) képezi.

Az Ügyfél a Szerződés aláírásával elismeri, hogy az Általános Üzletszabályzatot, a jelen ÁSZF-et, valamint a vonatkozó Hirdetményeket megismerte, megértette, és azok tartalmát elfogadja. Az Ügyfél elismeri, hogy a Bank a Szerződés megkötését megelőzően kellő időben lehetőséget biztosított a vonatkozó dokumentumok megismerésére.

Az Általános Üzletszabályzat, a jelen ÁSZF valamint a vonatkozó Hirdetmények a Bank honlapján és fiókjában az ügyfelek számára elérhető helyen közzétételre kerültek, melyeket az Ügyfél kérésére papír alapon vagy tartós adathordozón díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

Jelen ÁSZF-ben – valamint a Bank és Ügyfél között létrejött Szerződésben – nem szabályozott kérdésekben a Bank Általános Üzletszabályzata, a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.), a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.), a 2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv), a Bank mindenkor hatályos Hirdetményei, illetve egyéb, az irányadó hatályos jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

## 2. Fogalmak

**Aláírási jelszó:** a hozzáféréshez jogosult Felhasználó egyedi azonosítására szolgáló titkos jelszava, mely segítségével az előkészített megbízásokat – megfelelő aláírási jogosultság esetén – a Bank részére a Felhasználó továbbítja. Az aláírási jelszó a Felhasználó által kerül rögzítésre.

**Azonnali Fizetési Rendszer (AFR):** A GIRO Zrt. által működtetett azonnali átutalási megbízások teljesítésére szolgáló belföldi forint fizetési elszámolási rendszer, amelynek során a megadott fizetési megbízás a jogszabályban (35/2017 (XII.14.) MNB rendelet) meghatározott időtartamon belül teljesül.

### **Azonnali átutalási megbízás:**

Belföldi fizetési forgalomban az az egyedi, forint összegre szóló, a forintban vezetett Bankszámla terhére megadott legfeljebb 20.000.000 Ft, azaz Húszmillió forint összegű, terhelési napot nem tartalmazó átutalási megbízás, amelyet az Ügyfél információtechnológiai eszköz, távközlési eszköz útján nyújt be, és azt a pénzforgalmi szolgáltató emberi beavatkozást nem igénylő módon dolgozza fel, és az, – kivéve ha azt Fogyasztó nyújtja be - nem minősül Kötegelt megbízásnak.

**Bank:** Polgári Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 4090 Polgár, Hősök útja 8. cégjegyzékszám: 09-10-000511) továbbiakban (Bank).

**Bankszámla:** az Ügyfélnek a Banknál a Bank által forintban vagy devizában vezetett, a pénzforgalmi jogszabályok szerinti Fizetési Számlája, amelyen a forgalmi Tranzakciók bonyolíthatók le és amelyre a Bank a napi záróegyenleg alapján kamatot fizet.

**Cégeképviselő:** a szervezet képviselőjére jogszabály erejénél fogva jogosultként meghatározott személy, aki kinevezését/megválasztását a vonatkozó jogszabályban/banki eljárásrendben meghatározott módon igazolja. A Bank Internetbanking és Electra ügyfélprogram szolgáltatásának igénybevétele kapcsán képviseleti aláíró (cégaláíró) igénybe vevő is lehet, aki természetes személyként a számlatulajdonos szervezetnek a szervezet képviselőjére, jogszabály erejénél fogva jogosultként meghatározott személy. Aláíró jogát önállóan vagy más képviselőre jogosulttal együttesen gyakorolhatja a rá vonatkozó képviseleti szabályok szerint. Képviseleti jogának terjedelmét az aláírási pontszám fejezi ki.

**Egyedi jelszó:** a Felhasználó részére SMS üzenetben megküldött korlátozott ideig érvényes azonosító kód, amelyet a Bank a megbízások/tranzakciók megadásakor küld meg. A megbízás Bank részére történő elküldése előtt a Felhasználónak az Egyedi jelszót meg kell adnia.

**Electra InternetBanking:** A Bank által a Számlatulajdonos részére nyújtott kiegészítő szolgáltatás, amelyet web-böngésző segítségével a Bank [www.polgaribank.hu](http://www.polgaribank.hu) honlapján lehet igénybe venni. Segítségével a felhasználó a

Bankszámla javára/terhére fizetési megbízásokat kezdeményezhet, információkat kérhet és egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe.

**Electra ügyfélprogram (Electra Home Banking):** az Ügyfél legalább egy telephelyén, legalább egy számítástechnikai eszközre telepített számítógépes program, amely a Bank vagy a Számlatulajdonos által való telepítés útján elérhető elektronikus banki szolgáltatás, mely segítségével a Felhasználó a Bankszámla javára/terhére fizetési, valamint egyéb műveleteket végezhet/kezdeményezhet és szolgáltatásokat vehet igénybe.

**Elektronikus fizetési megbízás:** az elektronikus csatornára vonatkozó szerződésben meghatározott pénzforgalmi megbízás.

**Elektronikus Megbízás:** a Számlatulajdonos által létrehozott, az InternetBanking vagy az Electra Ügyfélprogram rendszeren keresztül a Bank részére megküldött, a Szerződésben meghatározott típusú pénzügyi tranzakció.

**Elektronikus szolgáltatások:** A Bank és a Számlatulajdonos között az Elektronikus Megbízást, valamint a Bank által a fizetési/pénzforgalmi számlákra vonatkozóan nyújtott egyéb információs szolgáltatások teljesítését elektronikus adatátvitellel lehet megvalósítani nyitva tartáson belüli személyes megjelenés, illetve nyomtatványok használata nélkül, a Felhasználói adatlapon megadott Felhasználók által. Részei: **InternetBanking, Electra Ügyfélprogram, SMS-Info szolgáltatás**

**Erős ügyfél-hitelesítés:** hitelesítés legalább két olyan

a) ismeret, azaz csak az ügyfél által ismert információ,

b) birtoklás, azaz csak az ügyfél által birtokolt dolog, és

c) biológiai tulajdonság, azaz az ügyfél jellemzője kategóriába sorolható elem felhasználásával, amely kategóriák egymástól függetlenek annyiban, hogy az egyik feltörése nem befolyásolja a többi megbízhatóságát és az eljárás kialakítása révén biztosított az azonosítási adatok bizalmassága.

**Értéknap:** Az a nap, amelyet a pénzforgalmi szolgáltató a fizetési műveletek esetében (a fizetési számla javára, vagy a fizetési számla terhére elszámolt pénzösszeg után) a kamatszámítás szempontjából figyelembe vesz.

**Felhasználó:** a Bankszámla felett Elektronikus szolgáltatás igénybevételével rendelkezni jogosult személy, aki lehet a Számlatulajdonos, illetve pénzforgalmi bankszámla esetén a Számlatulajdonos Cégképviselője, másrészt a Bankszámla felett Rendelkező jogkörrel bíró személy, akit a Számlatulajdonos/Cégképviselő a szolgáltatás igénybevételére feljogosít az általa meghatározott korlátozásokkal, valamint a Bankkártyaszolgáltatást igénybevevő Kártyabirtokos. Ideértve továbbá az SMS Szolgáltatásnál a Szolgáltatás jogosultját.

**Felhasználói azonosító:** a Felhasználó személyének azonosítására szolgáló azonosító kód, amelyet a Bank bocsájt a Felhasználó rendelkezésére. A Bank minden Felhasználó számára egyedi Felhasználói azonosítót biztosít.

**Fizetés-kezdeményezési szolgáltatás:** olyan szolgáltatás, amely a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő kérésére másik pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett fizetési számla vonatkozásában fizetési megbízás indítására szolgál.

**Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. Nem minősül fogyasztónak az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, a gazdasági társaság, a jogi személyek és jogi személyiség nélküli szervezetek, a társasházak.

**Harmadik Fél szolgáltató:** olyan külső piaci szereplők, amelyek a megfelelő hatósági engedélyek birtokában továbbá az ügyfelek hozzájárulása alapján az e célból kialakított nyílt banki interfész használatával jogosultak számlainformációs és fizetési-kezdeményezési szolgáltatást nyújtani azon banki ügyfelek számára akiknek a fizetési számlája online módon hozzáférhető.

**IVR: (Interactive Voice Response) A telefonos ügyfélszolgálati rendszer hívásakor a kapcsolást követően automatikusan lejátszásra kerülő hanginformáció. A hívó telefonja billentyűzetével lapozhat, illetve kiválaszthatja a releváns információkat tartalmazó menüt, vagy kérheti ügyintéző kapcsolását. Az ügyfélszolgálaton keresztül folytatott beszélgetést a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően a Bank rögzíti, kezeli, célhoz kötötten bankon belül felhasználja, tárolja**

**Jelszó:** az Internetbanking rendszerbe történő belépéshez szükséges, a hozzáférésre jogosult Felhasználó egyedi azonosítására szolgáló titkos jelszó, amely kizárólag a Felhasználó számára ismert, és a Kezdeti jelszó megváltoztatásával saját maga határozza meg.

**Keretszerződés:** az egyes Elektronikus szolgáltatásokra vonatkozó, a Bank és az ügyfél között létrejött szerződés, amelynek elválaszthatatlan részét képezi az ÁSZF, valamint a Hirdetmény.

**Kezdeti jelszó:** a felhasználó bejelentkezési jelszava, melyet a Bank a szolgáltatás élesítésekor küld meg Felhasználó részére, a szerződésben megadott mobiltelefonszámra.

**Kötegelt Megbízás:** Minden olyan átutalási megbízás, amikor a Fizető féltől a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójához egyidejűleg egynél több fizetési megbízás érkezik be elektronikus csatornán, vagy a Fizető fél egyidejűleg egynél több fizetési megbízást hagy jóvá.

**Központi adatbázis:** a Számlatulajdonos vagy a Másodlagos azonosítót rögzítő/módosító személy nevének, a Másodlagos azonosítóval érintett Bankszámla IBAN-jának, és a hozzárendelt Másodlagos számlaazonosítónak a nyilvántartása, mely nyilvántartást a GIRO vezeti – az adott Bankszámla törléséig, vagy az erre vonatkozó hozzájárulás visszavonásáig, vagy az éves adatellenőrzés sikertelensége időpontjáig vagy a Bankszámla megszűnéséig.

**Lekérdező:** Korlátozott jogkörrel bíró felhasználó, aki hozzáférési jogosultsággal bír, de aláírási jog hiányában megbízás rögzítésére és küldésére nem jogosult.

**Másodlagos számlaazonosító:** a rendelkezésre jogosult által a számlatulajdonos fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató útján a központi adatbázist működtető szervezet részére megadott egyedi azonosító, amely a számlatulajdonos fizetési számlája egyértelmű azonosítására szolgál.

**Mobiltelefon:** A mobiltelefon önmagában kis hatótávolságú hordozható elektronikus telekommunikációs eszköz. Az alap beszédközvetítő funkción kívül egyéb GSM szolgáltatást támogatnak, így például az SMS-t (szöveges üzenet), e-mailt, internetet, MMS-t (multimédia üzenet, fotók, videók küldése), készüléktípusoktól függően biometrikus azonosításra alkalmas és NFC-t tartalmaz (Az NFC (Near field communication) egy rövid hatótávú kommunikációs szabványgyűjtemény okostelefonok és hasonló (általában mobil) eszközök között, egymáshoz érintéssel vagy egymáshoz nagyon közel helyezéssel (maximum pár centiméter) létrejövő rádiós kommunikációra).

**Rögzítő:** a Pénzforgalmi bankszámla Cégképviselője által jelölt – korlátozott jogkörrel bíró – Felhasználó, aki az Internetbanking/Electra ügyfélprogramban hozzáférési jogosultsággal bír, de aláírási jog hiányában megbízás küldésére nem jogosult. Rögzítőként olyan személy is jelölhető, aki a Pénzforgalmi bankszámla felett nem Rendelkező.

**SMS (Short Message Service):** mobiltelefonnal küldött rövid terjedelmű, meghatározott karakterszámú „GSM System” szabvány szerinti üzenet.

**SMS-Info szolgáltatás:** az a szolgáltatás, amelynek keretein belül, a Banknál vezetett Bankszámlán bonyolított forgalmakról valamint egyenlegekről, illetve Bankkártyával végzett műveletekről rövid szöveges üzenet (SMS) formájában a Bank információt ad. Az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó részletező adatlapon nyilatkozik arról a Banknak, hogy a szolgáltatásba bevont fizetési számláját/számláit érintő forgalomból miről kíván információt kapni SMS formájában.

**Számlatulajdonos:** a Bankkal számlaszerződést kötő fél.

**Számlainformációs szolgáltatás:** olyan online szolgáltatás, amely összesített információk nyújtására szolgál egy vagy több olyan fizetési számláról, amelyet a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő egy másik pénzforgalmi szolgáltatónál vagy több pénzforgalmi szolgáltatónál nyitott.

**Tranzakció:** olyan banki teljesítés, amit a Bank a Felhasználó kérésére hajt végre úgy, hogy elfogadja annak megbízását.

**Ügyfél:** a Bank pénzügyi szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy, illetve jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, az egyéni vállalkozó, egyéb szerv vagy szervezet.

**Videóhívás:** jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételeknek megfelelő technikai eszköz segítségével kezdeményezett kapcsolat az Ügyfél és a Videobanki operátor között.

**Virtuális várószoba:** olyan virtuális egység, amelyben az Ügyfél a VideoBanki operátor által a videóhívás megkezdéséig várakozik.

**VideoBank:** A Bank weblapjának erre a célra kialakított aloldalának (polgaribank.hu/videobank) felkeresésével asztali számítógépen, táblagépen vagy okostelefonon keresztül egy valós idejű videóhívás kezdeményezhető a Videobanki operátorral.

**VideoBank Szolgáltatás:** a Lakossági és Vállalati ügyfél elektronikus csatornán történő azonosítását és a személyazonosság igazoló ellenőrzését, a Lakossági és Vállalati ügyfél által tett jognyilatkozatok biztonságos tárolását, a tárolt adatok visszakeresését és ellenőrzését szolgáló valós idejű zárláncú kép- és hangátviteli rendszer,

amely lehetővé teszi az ügyfélazonosítás vagy adatmódosítás igénybevételére irányuló jognyilatkozatok megtételét, bankfiók felkeresése nélkül.

### 3. Az elektronikus szolgáltatások igénybevételének feltételei

Az elektronikus szolgáltatások igénybe vételének feltétele a Banknál vezetett fizetési/pénzforgalmi számla. Az Electra InternetBanking, az SMS-Info valamint az Electra ügyfélprogram kiegészítő szolgáltatás a Számlatulajdonos és a Bank által írásban kötött Szerződés által jön létre. Ha a Szerződés mellékletét képező Felhasználói Adatlapon feltüntetett Felhasználó a Banknál nem azonosított személy, a Bank a mindenkor hatályos Pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló Szabályzata értelmében elvégzi a teljes körű azonosítást. A Bank fenntartja magának a jogot, hogy az Elektronikus szolgáltatás igénylését visszautasítsa. Amennyiben a Bank az Elektronikus szolgáltatás igénylését elutasítja, annak indokát csak annyiban köteles az ügyféllel közölni, amennyiben az nem sérti az üzleti titokhoz fűződő érdekeit.

A Bank a Felhasználóként jelölt személy tekintetében csak személyazonosítást végez, az adott személy jogszabály / alapító okirat/társasági szerződés szerint jogosultságát nem vizsgálja, és a jelölés jogszerűségéért Számlatulajdonos tartozik felelősséggel.

A Bank és a Számlatulajdonos közötti határozatlan idejű Szerződés azon a napon jön létre, amikor annak két példányát a Számlatulajdonos és a Bank cégszerű aláírásával ellátja. A két eredeti Szerződés egyik példánya az Ügyfélé, másik példánya a Banknál marad.

A Számlatulajdonos és a Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a valóságnak megfelelően, pontosan kitöltött adatlapokon közölt adatait a Bank az érintett szolgáltatás nyújtásának érdekében kezelje. A Szerződés a Bank és a Számlatulajdonos között jön létre, a Bank ezáltal nem kerül szerződéses jogviszonyba a Számlatulajdonos által a Felhasználói adatlapokon megadott Felhasználókkal.

A Számlatulajdonos a Szerződés Felhasználói adatlapjának kitöltésével egyidejűleg hozzájárul ahhoz, hogy a Felhasználó a megadott jogosultsági keretein belül a letiltásról, biztonsági kódok újraaktiválásáról szabadon rendelkezzen és a Bankkal ezzel összefüggésben kapcsolatba lépjen, és a Bank a jogosultság és azonosítás függvényében a kérésnek eleget tegyen.

Az Elektronikus szolgáltatás igénybevételével a Felhasználó a szerződéses együttműködési kötelezettsége körében elfogadja és tudomásul veszi, hogy a Bank a Felhasználó felé, a Felhasználó érdekkörébe tartozó indokolt okból (pl. ha technikai probléma adódik az elektronikus szolgáltatás nyújtása közben) visszahívást kezdeményezzen.

#### 3.1. Electra InternetBanking szolgáltatás

Az Electra InternetBanking a Bank honlapján keresztül elérhető ([www.polgaribank.hu](http://www.polgaribank.hu)) elektronikus banki szolgáltatás, amely segítségével a Felhasználó a Bankszámla terhére fizetési megbízásokat adhat, melyhez kiegészítő szolgáltatásként az egyenleg és számlaforgalom is lekérdezhető, továbbá megtakarítások elhelyezése és feltörése is kezdeményezhető.

Az Internetbankon, mint internetes felületen keresztül a Bank egyéb pénzügyi szolgáltatásai / szolgáltatások igénybevételét előkészítő és elősegítő szolgáltatást, illetve az igénybe vett pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódóan tájékoztatói vagy interakciós lehetőséget biztosíthat a Bank által mindenkor lehetővé tett körben.

Az Electra InternetBanking kiegészítő szolgáltatást a Bank a Szerződés megkötését követő két munkanapon belül aktiválja a megrendelés során a Számlatulajdonos által megadott Felhasználó(k) részére, a megrendelésben megadott számla/számlák tekintetében.

A Számlatulajdonos a szolgáltatás igénybevételére jogosított Felhasználó, vagy saját rendelkezési jogának módosítását/kiterjesztését/ visszavonását/megszüntetését – erre irányuló szándéka esetén – a Banknak írásban, a Bank által erre rendszeresített Adatlap kitöltésével jelenti be. A módosítást a Bank a hiánytalanul kitöltött Adatlapon történő bejelentés érkezését követő banki munkanap 24.00-ig elvégzi.

**Lakossági ügyfelek igénylése:** Számlatulajdonos Ügyfél saját részére, a bankfiókban személyesen igényelheti. Rendelkező részére Elektronikus szolgáltatás igénybevételének biztosítása esetén az Elektronikus szolgáltatás igénylése bankfiókban a Rendelkező(k) személyes jelenléte mellett történik.

**Vállalati ügyfelek igénylése:** Számlatulajdonos Ügyfél / Cégképviselő saját, illetve a Felhasználó személyes jelenléte esetén a Felhasználó részére is, a Bank bármely bankfiókjában benyújthatja a szolgáltatásra vonatkozó igényét.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az Ügyfél biztosítja:

- személyi számítógép, táblagép vagy egyéb olyan eszköz, amely Windows operációs rendszerrel (vagy az említett operációs rendszerben igénybe vett szolgáltatásokkal teljesen megegyező szolgáltatásokat tartalmazó más operációs rendszer),
- Microsoft Windows 10, Microsoft Windows 11 vagy újabb, Apple macOS, Android/iOS legutóbbi verziói.
- folyamatosan frissített vírusellenőrző program;
- internet kapcsolat;
- A következő böngészők esetén az utolsó két aktuális verzió támogatott: Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox, Safari
- SMS fogadására alkalmas telefonkészülék és működő SMS szolgáltatás valamely távközlési szolgáltatónál.

### 3.2. SMS-Info szolgáltatás

Az SMS-Info szolgáltatás a Számlatulajdonos Ügyfél a Bank és az Ügyfél által írásban megkötött Szerződéssel kezdeményezhető. A szolgáltatás a Szerződés megkötését követő két munkanapon belül kerül aktiválásra.

A Számlatulajdonos az SMS-Info Szolgáltatás igénylésével egyidejűleg felhatalmazza a Bankot, hogy a bankszámlájára vonatkozó, banktitoknak minősülő információkat, a tranzakciók végrehajtását követően, vagy a szolgáltatás nyújtásának technikai időrendjében a Számlatulajdonos, illetve a Számlatulajdonos által az SMS Szolgáltatásra jogosult Rendelkező részére megadott és a Bank által rögzített SMS fogadására alkalmas mobil telefonszámra továbbítsa.

SMS-Info szolgáltatást igénybe vevő Szerződő Fél a mobil telefonjára érkező tájékoztató jellegű SMS üzeneten keresztül értesül a számláját érintő tranzakciókról. Az SMS-Info szolgáltatás lehetőséget nyújt arra, hogy a Szerződő Fél egyedi beállításokat alkalmazzon a szolgáltatás igénybevételekor. Egy folyószámlához 3 db mobiltelefonszám adható meg. A terhelésekről illetve jóváírásokról szóló értesítések esetén limitösszeg is megadható. A következő információkról kérhető tájékoztatás a szolgáltatással: értesítés átutalásról, számlák közötti átvezetésről, költség-és kamatelszámolásokról, napi egyenlegről, számlafedezet változás limit alá / limit fölé, csoportos beszedési megbízás sorbaállításáról, a beszedési megbízás visszautasításáról, betétszámla lejáratá előtt 1-5 nappal, betétösszeg újralekötéséről.

Tranzakció SMS küldés ideje: A számlán történő terhelés/jóváírás esetén, valamint a bankkártya tranzakciók összegének zárolását követően.

Egyenlegküldés ideje: reggel 07.00 óra, csak az egyenleg megváltozása esetén kerül kiküldésre, mely a tárgynap nyitóegyenlegét tartalmazza. A egyenleg a felhasználható (szabad hitelkerettel növelt) összeget tartalmazza.

A szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges műszaki feltételeket az Ügyfél biztosítja:

- SMS fogadására alkalmas mobil telefonkészülék,
- működő SMS szolgáltatás valamely mobil távközlési szolgáltatónál.

A Bank fenntartja a jogot, hogy rendszerkarbantartás vagy technikai problémák miatt alkalmasszerűen, átmeneti időre szünetelteti a szolgáltatások rendelkezésre állását. A Bank az elektronikus megbízása adás és- felvétel csatornáinak a tervszerű karbantartás miatti leállásairól minden esetben előre értesíti Ügyfeleit, illetve megjelöli az igénybe vehető alternatív csatornákat is (amennyiben az rendelkezésre áll). Az Ügyfelek tájékoztatása a honlapon folyamatosan történik, ezen felül, az SMS-Info szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél részére a Bank tájékoztató sms-t küldhet a bankszünnapról, valamint a rendszerkarbantartás, vagy technikai problémák miatti leállásról.

### 3.3. Electra ügyfélprogram szolgáltatás

Az Elektronikus szolgáltatásait a Banknál Lakossági Bankszámla szerződéssel rendelkező Számlatulajdonos(ok), Pénzforgalmi bankszámlával rendelkező Számlatulajdonos(ok), és erre jogosult – az egyes szolgáltatások igénybevétele jellegétől függően a Bank által elvárt módon a képviseleti és rendelkezési joggal bíró – Cégeképviselők, valamint az általuk rendelkezésre megjelölt személyek vehetik igénybe.

Az Electra ügyfélprogram kiegészítő szolgáltatást a Bank a Szerződés megkötését követő két munkanapon belül aktiválja a megrendelés során a Számlatulajdonos által megadott Felhasználó(k) részére, a megrendelésben megadott számla/számlák tekintetében.

A Számlatulajdonos Ügyfél a szolgáltatás igénybevitelére jogosított Felhasználó, vagy saját rendelkezési jogának módosítását/kiterjesztését/ visszavonását/megszüntetését – erre irányuló szándéka esetén – a Banknak írásban, a Bank által erre rendszeresített Adatlap kitöltésével jelenti be. A módosítást a Bank a hiánytalanul kitöltött Adatlapon történő bejelentés érkezését követő banki munkanap 24.00-ig elvégzi.

**Lakossági ügyfelek igénylése:** Számlatulajdonos Ügyfél saját részére, a bankfiókban személyesen igényelheti. Rendelkező részére Elektronikus szolgáltatás igénybevételének biztosítása esetén az Elektronikus szolgáltatás igénylése bankfiókban a Felhasználó(k) személyes jelenléte mellett történik.

**Vállalati ügyfelek igénylése:** Számlatulajdonos Ügyfél / Cégképviselő saját, illetve a Felhasználó személyes jelenléte esetén a Felhasználó részére is, a Bank bármely bankfiókjában benyújthatja a szolgáltatásra vonatkozó igényét.

Az Ügyfél vállalja, hogy saját költségén és felelősségére biztosítja az Electra Ügyfélprogram szolgáltatás eléréséhez, használatához szükséges felhasználói környezetet, és vállalja annak használati (szolgáltatói) díját.

Az Ügyfél saját költségén és felelősségére gondoskodik a felhasználói környezet karbantartásáról, vírusvédelméről, az abban tárolt adatok biztonságáról, szoftverek és adatok helyreállíthatóságáról, berendezések, adatkapcsolatok tartalékolásáról. A felhasználói környezet meghibásodása, működésképtelensége esetén az Electra ügyfélprogram használata érdekében az Ügyfél a szükséges intézkedéseket saját költségén megteszi. A fentiek elmulasztása következtében fellépő kárért a Bankot nem terheli felelősség.

Az Electra InternetBanking és az Electra ügyfélprogram használatának részletes technikai feltételeit, műszaki jellemzőit a Felhasználói Kézikönyv tartalmazza (teljes változata az elektronikus felületen a Súgó menüben érhető el).

A szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges műszaki feltételeket az Ügyfél biztosítja:

- számítógép, táblagép vagy egyéb olyan eszköz, amely Windows operációs rendszerrel (vagy az említett operációs rendszerben igénybe vett szolgáltatásokkal teljesen megegyező szolgáltatásokat tartalmazó más operációs rendszer),
- folyamatos kapcsolattartásra alkalmas, megfelelő sávszélességű Internet kapcsolat (vezeték nélküli kapcsolati elem esetén megfelelő biztonsági beállítások megléte mellett).

A Bank az Electra ügyfélprogram telepítési díját a mindenkor hatályos hirdetmény tartalmazza. A díjról a Bank ennek megfelelő számlát állít ki a Számlatulajdonos részére.

Számlatulajdonos Ügyfél és a Felhasználó minden esetben köteles az Electra InternetBanking, az SMS-Info valamint az Electra ügyfélprogram szolgáltatást – a működtetésre vonatkozó biztonsági előírásokat betartva – rendeltetésszerűen alkalmazni.

### **3.3.1. Electra ügyfélprogram szolgáltatás további feltételei**

Az Electra ügyfélprogram rendszer kliens moduljának használatát a Bank egyetlen aktív példányban engedélyezi függetlenül a szoftverrel kezelt számlák számától. Lehetőség van a kliens modul tulajdonos kérésére az Electra ügyfélprogram helyi hálózatban történő használatára. A hálózatos működés esetén egyetlen program képes a kommunikációra, a többi programmal csak az off-line üzemmódban működő alkalmazások (pl. megbízások rögzítése, aláírása) az elérhetőek. Amennyiben a kliens modul tulajdonos több számítógépen kíván kommunikálni, akkor több kliens programot kell igényelnie. Az Electra ügyfélprogram kliens moduljának mentését, archiválását a kliens modul tulajdonos jogosult elvégezni.

Az Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy a rendszerhez illetéktelenek ne férjenek hozzá, másolatot ne készítsenek. A Bank az informatikai munkatársai vagy megbízott alvállalkozó által biztosítja a távoli telefonos támogatást a Kliens modul használatára, és az esetleges hibaelhárításokra vonatkozóan.

A Bank a helyszíni telepítést a kliens modul tulajdonossal egyeztetett időpontban, a mindenkor hatályos hirdetményben meghatározott díj ellenében végzi el. A Bank kapacitásának függvényében a helyszíni munkához alvállalkozót vonhat be. A kliens modul tulajdonos kötelessége biztosítani, hogy a telepítéskor jelen lévő általa megbízott személy jogosult legyen a telepített program átvételére.

Az Electra ügyfélprogram szolgáltatás esetén az Ügyfél és Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a szoftvert kizárólag a kézikönyvben leírtak szerint használja az abban leírt feldolgozási és kapcsolattartási rend szerint. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a fenti okok miatt történt mulasztás a szolgáltatás Bank által történő felmondását vonhatja maga után.

### **3.4. VideoBank szolgáltatás**

A VideoBank olyan ügyfélkezelési eljárás, mely az Ügyfelek elektronikus csatornán történő közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítását (azonosítását és a személyazonosság igazoló ellenőrzését), az Ügyfelek által tett jognyilatkozatok biztonságos tárolását, a tárolt adatok visszakeresését és ellenőrzését szolgáló valós idejű kép- és hangátviteli rendszerből áll.

A VideoBank regisztráció és szerződéskötés nélkül elérhető szolgáltatás. Az Ügyfél a VideoBank szolgáltatás igénybevételével tudomásul veszi, hogy a Bank a VideoBankon keresztül adott közlésekről, nyilatkozatokról és megbízásokról hang-, illetve képfelvételt készít, azokat vitás esetekben bizonyítási eszközként felhasználhatja. A felvételek az Ügyfél kérésére tartós adathordozó eszközön változatlan formában és tartalommal rendelkezésre bocsátható a kapcsolódó Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint.

Videóhíváson keresztül történő ügyfél-átvilágításra vagy adatmódosításra csak az alábbi feltételeknek együttesen megfelelő lakossági ügyfél és vállalati ügyfél cégképviselője esetében van lehetőség:

- 18. életévét betöltött, cselekvőképes természetes személy,
- magyar állampolgár,
- érvényes kártyaformátumú személyazonosító igazolvánnyal vagy vezetői engedéllyel vagy útlevéllel és lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal rendelkezik,
- a magyar nyelvet érti, levelezési nyelvnek a magyar nyelvet választja, és saját maga nevében és érdekében jár el
- nem minősül kiemelt közszereplőnek, kiemelt közszereplő közeli hozzátartozójának vagy kiemelt közszereplővel közeli kapcsolatban álló személynek,
- a VideoBank szolgáltatással kapcsolatos információkat tartalmazó „VideoBank ügyféltájékoztató” elnevezésű dokumentumot és az Elektronikus Számlavezetéshez kapcsolódó Általános Szerződési Feltételeket megismerte és annak tartalmát tudomásul vette;
- az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat megismerte, annak tartalmát tudomásul vette és kifejezetten hozzájárul a kép-és hangfelvétel rögzítéséhez és tárolásához

A VideoBank igénybevételével kapcsolatos technikai feltételeket a „VideoBank ügyféltájékoztató” elnevezésű dokumentum tartalmazza.

### **3.5. Harmadik fél szolgáltatón keresztül számla hozzáférés**

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy Internetbanking vagy Electra ügyfélprogram igénylése esetén azon számlák, melyekhez elektronikus hozzáférés kapcsolódik online módon hozzáférhetőnek minősülnek, melynek következtében a harmadik fél szolgáltatókon keresztül is hozzáférhetővé válnak. Ezen számlák tekintetében a harmadik fél szolgáltatónak adott hozzájárulást követően az Ügyfél igénybe veheti a számlainformációs és fizetéskezdeményezési szolgáltatásokat.

A számlainformációs és fizetési-kezdeményezési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó hozzájárulás megadását az adott harmadik fél szolgáltatón keresztül szükséges kezdeményezni. Ilyen esetben a szolgáltató átirányítja az ügyfelet az azonosításra, illetve az adott művelet jóváhagyására kialakított banki online felületre, ahol a Bank által alkalmazott hitelesítési eljárással történik meg a felhasználó azonosítás, valamint a művelet jóváhagyása.

Az ügyfél tudomásul veszi, hogy az online elérhető fizetési számlái a fizetési-kezdeményezési szolgáltatás tekintetében az Electra Internetbanking vagy Electra ügyfélprogram igénybevételéhez beállított felhasználói jogosultságokkal érhető el.

A fizetés-kezdeményezési szolgáltatás igénybevételével kezdeményezett fizetési megbízásokat a Bank a fizető fél által közvetlenül továbbított fizetési megbízásokkal azonos módon kezeli, azaz a fizetés-kezdeményezési szolgáltatás keretében továbbított fizetési megbízások díjai megegyeznek a Bank mindenkor hatályos hirdetményében közzétett az internetes szolgáltatás keretében igénybe vett fizetési megbízások díjával.

## **4. Elektronikus szolgáltatás aktiválása**

Az Electra InternetBanking valamint az Electra ügyfélprogram az automatikus titkosító és ellenőrző rendszerek (elektronikus hitelesítő tanúsítvány, egyéb titkos azonosító adatok) segítségével biztosítják, hogy a Bank vagy az Ügyfél által küldött, illetve fogadott adatokhoz jogosulatlan harmadik személy ne férhessen hozzá, illetve a küldött / fogadott adatokban eszközölt változások felismerhetőek legyenek.

A Felhasználó az Electra InternetBanking valamint az Electra ügyfélprogram rendszert személyre szóló bejelentkezéshez szükséges azonosító valamint titkos Jelszó birtokában veheti igénybe. A Bank a bejelentkezéshez



szükséges információkat a Felhasználó a Szerződés aláírását követően az aktiválás során biztosítja. A regisztráció során generált „Csoport név” valamint ‘Felhasználó név’ az aktiválást követően átadásra kerül a Felhasználó részére, a bejelentkezési jelszó SMS-ben kerül kiküldésre a Felhasználó által megadott mobil telefonszámra. A kezdeti bejelentkezési jelszó megváltoztatása az Ügyfél feladata és felelőssége, ennek elmulasztásából eredő károkért a Bankot nem terheli felelősség. A Felhasználó biztonsági kódjáért, az azokkal történő visszaélésért kizárólag a Felhasználó a felelős. A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a biztonsági kódokat megőrizze, jogosulatlan harmadik személy tudomására ne jusson, hozzá ne férjen. A Felhasználónak korlátlanul és feltétel nélkül jogában áll a biztonsági kódok (jelszavak) megváltoztatása. A nagyobb biztonság érdekében az 1. biztonsági szintű jelszavak megváltoztatása 90 naponta esedékes.

Ha a Felhasználó úgy véli, hogy jelszava kitudódott, a Felhasználó az Electra InternetBanking valamint az Electra ügyfélprogramba történő belépéssel köteles haladéktalanul megváltoztatni. A Bank ellenőrzési lehetősége az adott felhasználó név/ jelszó megfelelőségéhez van, így azért, hogy azt ki és milyen tranzakcióhoz használta, semmilyen felelősség nem terhelheti. A biztonsági kódok illetéktelen felhasználásából eredő károkért nem terheli a Bankot felelősség.

**1.szintű Biztonsági Kód (Jelszó):** Az 1. szintű biztonsági kód az az Electra InternetBanking valamint az Electra ügyfélprogramba történő bejelentkezéshez szükséges a felhasználónév és azonosító ismerete mellett. Az 1. szintű biztonsági kód szigorú biztonsági előírások mellett, a Felhasználó számára készült titkos azonosító kód, melyet az első bejelentkezés alkalmával - a Felhasználói Kézikönyvben leírtak szerint - minimum 8 karakterből álló egyedi azonosító kódra, jelszóra meg kell változtatni.

Az adatok jogosulatlan hozzáférés elleni védelme érdekében a Bank Internetbanking rendszerébe történő bejelentkezés során erős ügyfélhitelesítést alkalmaz. Az erős-ügyfélhitelesítés során a Felhasználó azonosítása a felhasználó azonosító és a bejelentkezési jelszó megadásával, és ezt követően az SMS hitelesítés alkalmazásával történik. A Bank az SMS hitelesítési módot alkalmazza a kapcsolt szolgáltatások termékek igénybevételének Felhasználók általi biztonságos jóváhagyásához is.

**2. szintű Biztonsági Kód (Jelszó):** Az Electra InternetBanking valamint az Electra ügyfélprogram rendszeren belül a rögzített tranzakció-csomagok aláírására szolgál. A Felhasználó az 1-es szintű biztonsági kódjától (bejelentkezési jelszó) különböző, 2. szintű (aláíró) kódjával (jelszó) írja alá az utalandó tranzakció-csomagot.

**Electra InternetBanking** használata esetén a nagyobb biztonsági szint elérése érdekében a Felhasználó részére az aláíráshoz SMS jelszó szükséges, melyet az aláírási gombra kattintva a rendszer automatikusan generál, és SMS-ben elküldi a Felhasználó által megadott mobil telefonra. Ezt követően öt perc áll a Felhasználó rendelkezésére, hogy ezzel a jelszóval a tranzakció-csomagot aláírja és beküldje a Bankba. Öt perc után az SMS-jelszó érvényét veszti, az aláírást újra kell kezdeményezni. A Bank a dinamikus jelszó időbeni megérkezéséért nem vállal felelősséget.

**Electra ügyfélprogram használata** esetén a Felhasználó aláíró jelszavát az első bejelentkezéskor állítja be.

**SMS-Info** szolgáltatás igénybevétele esetén az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Bank számítástechnikai rendszere által szolgáltatott adatok SMS üzenetek transzferálását a Bank által megbízott transzfert szolgáltató végzi, melyre tekintettel kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy banktitoknak minősülő adatait az SMS-Info szolgáltatás keretében és érdekében – az SMS-Info szolgáltatás teljesítéséhez szükséges és elégséges mértékben – a Bank a transzfer szolgáltató és mobiltelefon szolgáltatók részére továbbítás céljából megküldje. Az üzeneteket tájékoztató jellegűnek kell tekinteni.

Az SMS üzeneteket a Bank kizárólag a Felhasználói adatlapon megadott telefonszám(ok)ra teljesíti. Az üzenet meg nem érkezéséért, a késedelméért, téves kézbesítéséért, a kézbesített üzenetek illetéktelenek általi hozzáféréséért és az azokból eredő károkért nem terheli felelősség.

A Felhasználó az SMS-Info szolgáltatást az általa megadott SIM kártyáról veheti igénybe. Az adatlapon bejelentett SIM kártya hívószámának módosulásakor a Felhasználó kötelessége, és felelőssége a változás bejelentése, változtatás elmaradásából eredő károkért a Bank felelősséget nem vállal, a Bankot felelősség nem terheli.

Az ügyfél kötelezi magát arra, hogy a telefonszám megváltozásáról, megszűnéséről, illetve a mobiltelefonszámhoz kapcsolódó mobiltelefon, SIM-kártya elvesztéséről, ellopásáról, továbbá illetéktelen harmadik személy birtokba jutásáról haladéktalanul értesíti a Bankot.

#### **4.1. Jelszó letiltás, feloldás**

Ha a Felhasználó nem megfelelő belépési jelszót ad meg, az Electra InternetBanking valamint az Electra ügyfélprogram rendszer a hibás jelszó megadás tényét jegyzi, és jelzi a következő sikeres bejelentkezéskor. Három, egymást követő sikertelen bejelentkezés után az Electra InternetBanking valamint az Electra ügyfélprogram automatikusan letiltja a Felhasználó rendszerhasználati lehetőségét.

A biztonsági kódok (jelszavak) elfelejtése, illetve a Felhasználó sikertelen bejelentkezése miatti letiltás esetén a Felhasználó kérheti a Banktól új biztonsági kód megadását. Az új biztonsági kód kérvény bejelentését követően a Bank az adott Felhasználóra vonatkozó korábbi biztonsági kódokat (jelszavakat) érvényteleníti, és új jelszót biztosít az előzővel azonos módon a Felhasználó számára. A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy az új biztonsági kódok (jelszavak) az első belépés alkalmával megváltoztatásra kerüljenek.

Ha valamelyik elektronikus szolgáltatásban a Felhasználó rendelkezési joga a Számlatulajdonos / Felhasználó által bármilyen okból vagy bármelyik jelszó (Kezdeti jelszó vagy Jelszó) háromszori, egymás utáni sikertelen megadását követően letiltásra kerül, a letiltás feloldása **az alábbiakban részletezettek szerint kezdeményezhető:**

- *a Bank Telefonos Ügyfélszolgálatának felhívásával +36 18 728-999 a hét minden napján 0-tól 24 óráig sikeres ügyfélazonosítást követően, vagy*
- *személyesen bankfiókban annak nyitvatartási idejében.*

**A letiltást követően az alábbi műveletek elvégzésére van lehetőség:**

- Hibapontok törlése (hibás jelszó megadás következtében)
- Alírási jelszó üresre állítása
- Új bejelentkezési jelszó küldése (SMS-ben)

**A telefonon történő ügyintézés feltétele a sikeres ügyfélazonosítás, az azonosítás akkor tekinthető sikeresnek amennyiben a felhasználó az alábbi adatokat hibátlanul megadja a telefonos ügyintéző részére:**

- *Ügyfél neve/születési neve*
- *Ügyfél születési helye és ideje*
- *Ügyfél édesanyja születési neve*
- *Személyazonosító igazolvány száma*
- *Felhasználó azonosító*
- *Felhasználóhoz rögzített telefonszám*

**A telefonon történő ügyintézés folyamata:**

- *Az ügyfélszolgálat felhívása (+36 18 728-999) után az ügyfélszolgálati munkatárs azonosítást végez a fenti adatok egyeztetésével.*
- *Az azonosítás akkor minősül sikeresnek amennyiben az ügyfél a telefonos azonosítás során a fentiekben felsorolt adatokat hibátlanul megadja.*
- *A sikeres azonosítást követően a telefonos ügyintéző elvégzi a szükséges beállítást.*
- *A sikertelen azonosítás következtében telefonon történő ügyintézésre nincs további lehetőség, az Ügyfélszolgálati operátor a hívást megszakítja.*

**Személyesen, a bankfiókban történő ügyintézés folyamata:**

- Az ügyfélazonosítás és ügyintézés a fiókban történő személyes megjelenés alkalmával történik.

*A telefonos ügyfélszolgálat 00.00-24.00 órában érhető el. Az ügyfélszolgálaton keresztül történt bejelentésről és ügyintézésről hangfelvételt készül, melyet a Bank a jogszabályi előírásoknak megfelelően tárol.*

*A letiltásból eredő, Ügyfelet ért kárért a Bank nem vállal felelősséget. A Bankot nem terheli felelősség az Ügyfelet ért kárért akkor sem, ha a bejelentés nem az Ügyföltől vagy a Felhasználótól származik (jogosulatlan / illetéktelen bejelentés).*

A Bank bármikor, azonnali hatállyal jogosult az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer használatát, bármely Felhasználót, bármely fizetési/pénzforgalmi számlát véglegesen vagy átmeneti jelleggel letiltani, illetve bármely Elektronikus Megbízás teljesítését megtagadni, felfüggeszteni, ha

- a Számlatulajdonos vagy a Felhasználó bejelentést tett,
- bármely Jelszóval, vagy az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer használatához szükséges egyéb titkos azonosító adattal, vagy bármelyik rendszerrel való visszaélésre vonatkozóan a Bank megítélése szerint alapos gyanú merül fel;

- (c) az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info biztonságos működését veszélyeztető használatot, hibajelenséget észlel;
- (d) az Ügyfél/Számlatulajdonos/Felhasználó megszegi a Szerződést;
- (e) a Számlatulajdonos kártól való megóvása érdekében ezt szükségesnek ítéli;
- (f) egyéb, a Bank által indokolt biztonsági okból.

A Számlatulajdonos a fizetési/pénzforgalmi számla felett a bejelentése esetén, illetve a Bank letiltásra vonatkozó döntését követően a Fizetési/pénzforgalmi számla Keretszerződés rendelkezései szerint rendelkezhet. A Számlatulajdonos letiltás esetén köteles a Bank vonatkozó hirdetményében meghatározott összegű díjat a Banknak megfizetni. A letiltási díjjal a Bank a Számlatulajdonos fizetési/pénzforgalmi számláját megterheli.

## 5. Biztonsági szabályok

A Felhasználó haladéktalanul értesíti a Bankot, ha észlelte, hogy

- az elektronikus fizetési eszköz kikerült a birtokából (őrzése alól), vagy annak használatához tartozó azonosítókat, jelszavakat jogosulatlan harmadik személy is megismerte;
- a folyószámlakivonaton, illetve a folyószámlán jogosulatlan műveletet tüntettek fel.

A fenti biztonságot sértő eseményekről Számlatulajdonos / Felhasználó haladéktalanul értesíti a Bankot

- a Bank nyitva tartási idejében a Bank számlavezető / kapcsolattartó bankfiókjában, vagy a bank kapcsolattartó referensének illetve.
- *a Bank telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, nyitva tartási időtől függetlenül bármely időpontban: +36 18 728-999 tett bejelentéssel.*

A bejelentésnek tartalmaznia kell a legfontosabb adatokat (a bejelentő Felhasználó személyazonosító adatait, a Számlatulajdonos megnevezését, az érintett számla számát, a bejelentés alapjául szolgáló esemény megjelölését, feltételezett helyét, időpontját). A bejelentéssel egyidejűleg a bejelentő Felhasználó köteles külön nyilatkozni arról, hogy az Electra InternetBanking, az Electra ügyfélprogram valamint SMS-Info rendszerhez való hozzáférés törlését, felfüggesztését vagy újbóli aktiválást kér. A Bank a letiltási- és újraaktiválási kérelemnek négy órán belül tesz eleget. A Felhasználó bejelentés esetén kérheti új jelszt biztosítását. A bejelentés előtti és utáni időszakban keletkezett károk viselésére vonatkozó szabályokat jelen ÁSZF 10. pontja tartalmazza.

A Bank a bejelentést hatálytalannak tekintheti, ha a bejelentésből a fizetési/pénzforgalmi számla, illetve a Felhasználó nem azonosítható, vagy a bejelentés körülményei és tartalma arra enged következtetni, hogy az abban foglaltak nem valóságosak. A bejelentés hatálytalanságából fakadó jogkövetkezményekért és károkért a Bank nem felel. Bejelentés esetén a Felhasználó személyazonosságának ellenőrzése céljából a Bank jogosult további - a Bankszámlával kapcsolatosan általa nyilvántartott - adatokat kérni.

### Számlatulajdonos jogosult

- az InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info szolgáltatások használatának megszüntetésére,
- bármely Felhasználónak letiltására,
- bármely felhasználó jelszavának aktiválását kérni.

### Felhasználó jogosult

- saját hozzáféréseinek letiltására,
- saját jelszavának újraaktiválását kérni.

A Bank nem felelős azért a kárért, amely abból származik, hogy a Bankot megtévesztik a tekintetben, hogy a bejelentés a Számlatulajdonostól vagy az arra jogosult Felhasználótól származik-e.

## 5.1. Rendszer használat letiltása

A Bank bármikor, azonnali hatállyal jogosult az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram és SMS-Info szolgáltatás használatát, bármely Felhasználót, bármely Bankszámlát véglegesen vagy átmeneti jelleggel letiltani, illetve bármely elektronikus megbízás teljesítését megtagadni, felfüggeszteni, ha

- a Számlatulajdonos vagy a Felhasználó bejelentést tett,
- bármely Jelszóval, vagy az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram SMS-Info rendszer használatához szükséges egyéb titkos azonosító adattal, illetve az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszerrel való visszaélésre vonatkozóan a Bank megítélése szerint alapos gyanú merül fel;

- az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram biztonságos működését veszélyeztető használatot, hibajelenséget észlel;
- a Számlatulajdonos vagy a Felhasználó megszegi a Szerződést;
- a Számlatulajdonos kártól való megóvása érdekében ez szükséges;
- egyéb, a Bank által indokolt biztonsági okból.

A Számlatulajdonos a pénzforgalmi/fizetési számla felett a bejelentése esetén (ha az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram vagy az SMS-Info rendszer használata vagy valamennyi Felhasználó letiltásra kerül), illetve a Bank letiltásra vonatkozó döntését követően a pénzforgalmi/fizetési számla szerződés rendelkezései szerint rendelkezhet. Az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer használatának fenti szabályozott letiltása miatt a Számlatulajdonos vagy bármely harmadik személy esetében felmerülő károkért a Bank nem felel.

Bármely Jelszó, vagy az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer használatához szükséges egyéb titkos azonosító adat, illetve az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram letiltására irányuló bejelentésének - az ennek alapjául szolgáló tények bekövetkezése ellenére történő - elmulasztása, vagy a bejelentéssel kapcsolatos - a Bank tevékenységi körén kívül eső - bármilyen visszaélés következtében a Számlatulajdonost, a Felhasználót vagy valamely harmadik személyt ért kárért a Bank felelősséget nem vállal.

A Számlatulajdonos letiltás esetén köteles a Bank vonatkozó Hirdetményében meghatározott összegű díjat a Banknak megfizetni. A letiltási díjjal a Bank jogosult a Számlatulajdonos számláját megterhelni.

## 6. Felhatalmazás

A Felhasználónak az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram használatára vonatkozó jogosultságát a Számlatulajdonos által a Szerződésben megjelölt feltételek határozzák meg.

A Számlatulajdonos felhatalmazza a Bankot, hogy mindaddig, amíg arról írásban másképpen nem rendelkezik:

- A Szerződéshez tartozó Felhasználói adatlapon kért és kapott Felhasználó nevet, és a hozzátartozó, a Felhasználó által beállított jelszót az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszer bejelentkezési eljárása során mindaddig tekintse érvényes, a bankszámlákhoz történő jogos, és engedélyezett hozzáférésnek, amíg a Felhasználó névhez megfelelő jelszót adnak meg, illetve a letiltásra, módosításra vonatkozóan a Felhasználó, vagy a Számlatulajdonos bejelentést nem tesz.
- Megbízza az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszeren keresztül megfelelő pontértékű és aláírással ellátott, hozzá beérkező bármely Elektronikus Megbízás helyességében, valóságában, teljességében, pontosságában.

A Banknak az elektronikus tranzakció csomagok esetében kizárólag az összértékben megfelelő aláírás helyességéről kell meggyőződnie, és annak megfelelősége esetén további ellenőrzések nélkül teljesíti az Elektronikus Megbízást. A Banknak a biztonsági kódok ellenőrzésén túl nem kötelessége annak ellenőrzése, hogy az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszerbe Felhasználóként bejelentkező személy hozzáférésre jogosult-e, illetve, hogy a Számlatulajdonosnál a biztonsági szabályok betartására vagy kijátszására sor került-e.

A Számlatulajdonos pontértékekben határozza meg a Felhasználók részére az átutalási jogot. Egy átutalás akkor tud teljesülni a rendszerben, ha az átutalást indító(k) minimum 10 pont értékű joggal rendelkezik, illetve rendelkeznek.

## 7. Elektronikus pénzforgalmi megbízások feldolgozása

A Felhasználó az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszer megfelelő funkcióinak alkalmazásával elektronikus megbízásait a Bank által meghatározott szerkezetű és tartalmú elektronikus adatállományként létrehozza és az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszer segítségével a Bankhoz elektronikus úton továbbítja.

A Bank az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszer alkalmazásával beküldött elektronikus megbízások közül csak az InternetBanking, Electra ügyfélprogram által fogadott és visszaigazolt (vagy beérkezés után lekérdezhető) tételeket tekinti benyújtott, feldolgozandó tételnek.

A Bank az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram alkalmazásával a Felhasználó által a Bankhoz eljuttatott hibátlan tartalmú és formájú Elektronikus Megbízásokat feldolgozza, valamint a mindenkor hatályos pénzforgalmi előírások figyelembevételével a teljesítés Bankra háruló feladatait a megfelelő sorrendben végrehajtja. A Bank az Elektronikus Megbízások teljesítéséről vagy a teljesítés esetleges meghiúsulásáról, illetve a Bankszámla aktuális (teljesített) és archiv adatairól a Felhasználó számára (lekérdezés által) számlainformációt nyújt.

A Bank fenntartja magának a jogot, hogy az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszeren keresztül beküldött elektronikus megbízás teljesítéséről vagy a teljesítés esetleges megghiúsulásáról, illetve a Bankszámla aktuális és archív adatairól nyújtott számlainformációk típusát megváltoztassa.

Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a Bankhoz továbbított elektronikus megbízások, lekérdezések adatállományát a Bank elmentse és tárolja, valamint a jogok és kötelezettségek elvüléséig az adott banki műveletre vonatkozóan az egyes eljárásokban bizonyítékként felhasználja. A Bank az archivált állományokat (a bizonylat megőrzésére vonatkozó szabályozás szerint) öt évig megőrzi.

Az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszeren keresztül benyújtott elektronikus megbízások azonnal feldolgozásra kerülnek a Bank számlavezető rendszerében.

Az Electra rendszeren keresztül a Felhasználónak nincs lehetősége a Bankhoz benyújtott megbízás visszavonására, törlésére, módosítására. A fizetési megbízás - kivéve az azonnali átutalási megbízást - a terhelési napot megelőző banki munkanap végéig külön indoklás nélkül visszavonható, a Bankhoz Electra rendszeren keresztül elküldött szabad formátumú üzenet, vagy a Bank Ügyfélszolgálatán keresztül írásban benyújtott megbízás formájában.

A már teljesült megbízás visszavonására nincs mód, arra visszahívás tranzakció kezdeményezhető. Felhasználó az előzetesen általa jóváhagyott, a Bankhoz papír alapon vagy elektronikusan továbbított átutalási megbízás banki teljesítését követően kezdeményezheti a megbízás visszahívását. A visszahívás kezdeményezésére legfeljebb az átutalási megbízás teljesítését követő harmincadik napon, az alábbi módon van lehetőség:

- Bankfiókban, a Banknál bejelentett módon aláírt, erre a célra rendszeresített formanyomtatványon
- Elektronikus úton (Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram) az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon vagy azzal azonos tartalmú elektronikus jelszóval aláírt levél megküldésével.

A Bank a jogszabályba ütköző megbízások teljesítését megtagadja.

A megbízásokat a Bank az érkezésük sorrendjében teljesíti, az idősortrendet kötelezően megelőző teljesítendő tételek kivételével. Az érkezés sorrendjére a Bank nyilvántartása az irányadó. A beérkezett készpénzfelvételi megbízás fedezet esetén a Bank által azonnal lekönyvelésre kerül, tekintet nélkül a Számlatulajdonos által az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram kiegészítő szolgáltatás keretében továbbított megbízásokra. A megbízások közül a Bank - a Számlatulajdonos rendelkezése és az előzőekben meghatározott sorrendre tekintet nélkül – a 35/2017. (XII. 14.) MNB rendelet a pénzforgalom lebonyolításáról, valamint a 2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról rendelkezései alapján benyújtott megbízásokat teljesíti, az ott meghatározott sorrendben. A tételek benyújtásának időpontja az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszer által adott időpont.

A Bank az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszeren keresztül beérkezett Elektronikus Megbízásokat tárgynapi teljesítésre a vonatkozó hirdetményében megjelölt beérkezési határidők szerint fogadja el.

A Bank a nem értéknapos elektronikus megbízást

- amennyiben az megfelel az azonnali fizetési megbízás feltételeinek, öt másodpercen belül;
- amennyiben a vonatkozó hirdetményében megjelölt határidőn belül érkezett a Bankhoz, és nem felel meg az azonnali fizetési megbízás feltételeinek az adott banki munkanapon;
- amennyiben a vonatkozó hirdetményében megjelölt határidőn túl érkezett a Bankhoz, a következő banki munkanapon teljesíti.

A Bank az értéknapos Pénzforgalmi Megbízást a megjelölt értéknap szerint vállalja teljesíteni, feltéve, hogy az a Bank vonatkozó hirdetményében megjelölt befogadási határidőn belül érkezett be a Bankhoz, és van rá fedezet.

A Számlatulajdonos visel minden abból eredő kárt, ha bármely okból ugyanazon pénzforgalmi megbízás teljesítésére a Bank által e célra rendszeresített pénzforgalmi nyomtatványon (vagy a számlaszerződésben előírt más módon) és elektronikus megbízásként is megbízást ad a Bank számára.

Amennyiben a Számlatulajdonos egyes pénzforgalmi megbízásai különböző módon - a Bank által e célra rendszeresített pénzforgalmi nyomtatványon (vagy a számlaszerződésben előírt más módon), illetve elektronikus megbízásként - érkeznek be a Bankhoz, akkor a Bank a különböző módon beérkező pénzforgalmi megbízások beérkezésének egymáshoz viszonyított sorrendjét a Bankhoz történő beérkezés sorrendje szerint, valamint a hatályos pénzforgalmi jogszabályok és rendelkezések szerint állapítja meg és dolgozza fel azokat.

A Bank az elektronikus megbízás teljesítéséről vagy a teljesítés esetleges meghiúsulásáról és a Bankszámla aktuális (teljesített) és archív adatairól az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogramon keresztül rendszeresen számlainformációt nyújt a Felhasználó számára, amit a Felhasználó lekérdezhet. A Felhasználó köteles minden olyan Elektronikus Megbízást ellenőrizni, amelynek teljesítéséről vagy visszautasításáról a Bank az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogramon rendszeren keresztül visszaigazolást nem biztosított. A Bank nem felel a jelen rendelkezés alkalmazása következtében az Elektronikus Megbízások nem vagy késedelmes teljesítéséből eredő esetleges károkért.

A Számlatulajdonos tudomásul veszi, hogy csak a Bank által papír alapon küldött számlakivonat, valamint az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszeren keresztül elektronikus formában letölthető minősül hitelesnek. Az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszeren keresztül nyomtatott információk csak tájékoztató jellegűek.

A számlatulajdonos által Internetbank szolgáltatás igénylése esetén a hitelesített elektronikus számlakivonatot az ügyféloldali felületről töltheti le a kivonat előállítását követő napon, melyek elérhetősége 6 hónapig biztosított.

## **8. Szolgáltatás használatával kapcsolatos reklamáció kezelése**

Ha a Számlatulajdonos valamelyik elektronikus megbízás teljesítését vitatja, kifogással élhet a vitatott tétel észlelését követően haladéktalanul, de legkésőbb a számlakivonat rendelkezésre állását követő hatvan napon belül személyesen a Bank fiókjaiban, vagy e-mailben ([homebank@polgaribank.hu](mailto:homebank@polgaribank.hu)). A határidő letelte után a tranzakció teljesítés elfogadottnak minősül.

A reklamációnak tartalmaznia kell a reklamáló személyazonosító adatait, a Számlatulajdonos megnevezését, a Bankszámla számát, a bejelentés alapjául szolgáló esemény részletes leírását helyét, időpontját a kifogások elkülönítetten történő rögzítése mellett.

A reklamáló személyazonosságának ellenőrzése céljából a Bank jogosult a reklamációt bejelentő személytől további - a számlával kapcsolatosan általa nyilvántartott - adatokat kérni.

A Bank a reklamációt megvizsgálja és annak eredményéről szóló tájékoztatást a reklamáció Bankhoz történt bejelentés érkezésétől számított tizenöt munkanapon belül megküldi az Ügyfél részére. Amennyiben a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld. A végső válasz megküldésének határideje a reklamáció közlését követő 35. munkanap.

## **9. Hibaelhárítás, karbantartás, szüneteltetés, fejlesztés**

A Bank fenntartja magának a jogot, hogy az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer (kiegészítő szolgáltatás) elérhetőségét karbantartás idejére bejelentés nélkül szüneteltesse. Ez idő alatt a kiszolgálás a számla Szerződésben foglaltak szerint történik.

A Felhasználó az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer használatával kapcsolatban észlelt hibát telefonon, telefaxon, postai úton megküldött írásbeli bejelentéssel, illetve a hivatalosan meghirdetett üzleti órák alatt, a Bank bármely fiókjánál személyesen teheti meg.

A Bank, illetve megbízottja gondoskodik arról, hogy az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer banki fogadó oldalán felmerülő hiba a hiba jellegétől függően gyorsan kijavításra kerüljön.

A Bank, illetve megbízottja nem köteles olyan jellegű hibát elhárítani, amely a felhasználói környezet működésével összefüggésben merül fel. Az ilyen jellegű hiba elhárításáról a Számlatulajdonos, és a Felhasználó saját költségére köteles gondoskodni. A hiba jellege tekintetében a Számlatulajdonos, és a Felhasználó - ellenkező bizonyításáig - a Bank közlését elfogadja.

A Bank bejelentés nélkül jogosult az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer használatát karbantartás vagy a meghibásodás kijavítása céljából, illetve egyéb szervezési-működési okokból részben vagy egészben szüneteltetni. Amennyiben az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram használatának szüneteltetésére előre tervezhető karbantartási, javítási, egyéb szervezési-működési okból kerül sor, a Bank az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszeren keresztül (elektronikus úton) előzetesen értesíti a Felhasználót. Amennyiben az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszer használatának szüneteltetésére előre nem tervezhető karbantartási, javítási, egyéb szervezési-működési okból kerül sor, a Bank a Felhasználót késedelem nélkül, az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszeren keresztül elektronikus úton értesíti, kivéve, ha ezen értesítés a szünetelés okának jellegéből adódóan nem lehetséges, vagy a Bank

megítélése szerint a szünetelés okának mielőbbi elhárítása érdekében nem célravezető. A Bank nem felel a jelen rendelkezés alkalmazása következtében az elektronikus megbízások nem vagy késedelmes teljesítéséből, vagy az értesítés elmaradásából eredő esetleges károkért.

Az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszer fenti szüneteltetése esetén a szüneteltetés időtartama alatt a Számlatulajdonos pénzforgalmi megbízásait a Bank által e célra rendszeresített pénzforgalmi nyomtatványon vagy a számlaszerződésben előírt más módon jogosult a Bank részére megadni. A Bank nem felel a jelen rendelkezés alkalmazása következtében esetlegesen bekövetkező károkért.

A Bank fenntartja magának a jogot, hogy az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszereket továbbfejlessze, módosítsa. A Bank erről a Számlatulajdonost időről-időre értesíti.

A Számlatulajdonos, Felhasználó vállalja, hogy az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer továbbfejlesztett változatát a Bank felhívására és utasításainak megfelelően használja. A Bank nem felel az abból eredő kárért, ha a Számlatulajdonos, Felhasználó nem teljesíti ezen kötelezettségét.

## 10. Felelősségi szabályok

Számlatulajdonos köteles gondoskodni arról, hogy a jelen ÁSZF-ben és a Felhasználói Kézikönyvekben foglalt Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszerek rendeltetésszerű és biztonságos használatára vonatkozó rendelkezések a Számlatulajdonos és valamennyi Felhasználó által az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer használatának megkezdése előtt maradéktalanul megismerésre és betartásra kerüljenek. A Bank nem felel az abból eredő kárért, ha a Számlatulajdonos a Felhasználó jelen rendelkezés szerinti tájékoztatását elmulasztja, vagy késedelmesen, hiányosan teljesíti, illetve ha a Számlatulajdonos vagy a Felhasználó az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer rendeltetésszerű és biztonságos használatára vonatkozó rendelkezéseket nem tartja be.

A Bank - a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben megengedett módon - kizárja felelősségét azért a késedelemért, tévedésért, mulasztásért, amely az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszeren keresztül továbbított adat átadása, feldolgozása, tárolása során következett be az alábbi okok valamelyike miatt:

- erőhatalom (vis maior), a belföldi vagy a külföldi hatóságok rendelkezése vagy a Bank működésének megzavarása;
- valamely szolgáltató által üzemeltetett - a Bank és a Számlatulajdonos között elektronikus kapcsolatot megteremtő, az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer működéséhez szükséges - kommunikációs rendszer hibája;
- az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszerének a Számlatulajdonos, a Felhasználó vagy harmadik személy általi, bármely módon történő szándékos vagy gondatlan megzavarása, megkárosítása, feltörése vagy ezek megkísérlése.

Bejelentés esetén a Bank az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer további használatának megakadályozása érdekében minden, a Banktól általában elvárható intézkedést megtesz akkor is, ha a Számlatulajdonos, illetve valamely Felhasználó az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer használata és őrzése során megszegte a jelen ÁSZF előírásait.

A Bank felel azért az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer használata miatt bekövetkezett kárért, amely abból származik, hogy a Számlatulajdonos, illetve a Felhasználó nem tudja megtenni a jelen ÁSZF-ben fent említett bejelentését. Ez alól a felelősség alól a Bank mentesül, ha a Tőle általában elvárható intézkedéseket megtette.

A Bank felelős, ha jóvá nem hagyott fizetési műveletet teljesít, vagy ha jóváhagyott fizetési műveletet hibásan teljesít. Ezekben az esetekben a Számlatulajdonost megilleti a helyesbítés joga, amellyel, a nem Fogyasztónak minősülő Számlatulajdonos - a fizetési műveletről szóló értesítés, vagy az adott fizetési műveletet tartalmazó, illetve (nem teljesítés okán) nem tartalmazó bankszámlakivonat kézhezvételét követő - 60 napig élhet. Ha a Számlatulajdonos Fogyasztónak minősül, őt, és az általa bejelentett, bankszámla felett rendelkezni jogosult személyt a helyesbítés joga az érintett fizetési művelet teljesítését követő 13. hónapnak a bankszámla terhelésének napjával megegyező napjáig illeti meg.

A Számlatulajdonos az erre vonatkozó igényét írásban nyújthatja be a Banknak, bizonyítékaival együtt. Amennyiben hibás teljesítés esetén a Bank Számlatulajdonos igényét elfogadja, a döntést követően haladéktalanul intézkedik az érintett összeg és az elmaradt kamat jóváírásáról. A Bank a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén a tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig - kivéve, ha az adott helyzetben ésszerű okból csalásra gyanakszik, és ezen okból a Felügyeletet írásban tájékoztatja - megtéríti a Számlatulajdonos részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét annak esetleges időközi kamataival együtt oly módon, hogy a jóváírás értéknapja az érintett fizetési művelet értéknapjával megegyező nap.

Jóvá nem hagyott fizetési művelet esetén - amennyiben az elektronikus szolgáltatás jogosulatlan használatából ered - a Számlatulajdonos viseli a kárt a bejelentési kötelezettsége teljesítését megelőzően keletkezett kár tekintetében 15.000,- Ft-nak megfelelő összeg mértékéig. A bejelentést követően az elektronikus szolgáltatás jogosulatlan használatából eredő kár a Bankot terheli.

Számlatulajdonos mentesül a 15.000,- Ft kárviselés alól, ha

- az InternetBank jogosulatlan használatát az érintett fizetési műveletet megelőzően nem észlelhette
- a kárt a Bank alkalmazottjának, pénzforgalmi közvetítőjének, vagy a Bank részére kiszervezett tevékenységet végző intézkedése vagy mulasztása okozta
- a Bank nem ír elő erős ügyfél-hitelesítést
- a kárt készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz vagy távközlési eszköz használatával történt, vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt személyes biztonsági elemek nélkül használták, vagy
- a Bank nem tette lehetővé a bejelentés megtételének lehetőségét.

A Bank mentesül felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt a Számlatulajdonos / Felhasználó csalárd módon eljárva, vagy az elektronikus szolgáltatás használatára, az azonosító kódok őrzésére, illetve a bejelentési kötelezettségére vonatkozó szabályokat szándékos vagy súlyos gondatlan megszegésével okozta.

Szándékosan, vagy súlyos gondatlansággal okozott szerződésszegésnek/csalárd magatartásnak minősül különösen, ha a Számlatulajdonos / Felhasználó

- az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer használatához szükséges biztonsági kódok vagy más hasonló azonosító adat (pl.: Felhasználó név, Jelszó, SMS/E-mail) elvesztése, illetve jogosulatlan harmadik személyre való átruházása vagy átadása;
- a biztonsági kódok kötelező megváltoztatásának elmulasztása az első bejelentkezés alkalmával;
- a biztonsági kód felhasználásával végrehajtott jogosulatlan tranzakció,
- a Felhasználó által észlelt jogosulatlan tranzakcióról a Felhasználó nem tájékoztatja haladéktalanul a Számlatulajdonost,
- a biztonsági kódok vagy más hasonló azonosító adat (pl.: Felhasználó név, SMS/E-mail) őrzésére, kifürkészésének megakadályozására vonatkozó kötelezettség nem vagy hiányos teljesítése;
- a bejelentés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése;
- az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszernek bejelentés megtételét vagy a Szerződés megszűnését követő használata;
- az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer rendeltetésszerű és biztonságos használatára vonatkozó, a jelen ÁSZF-ben és a Felhasználói Kézikönyvben foglalt előírások megsértése;
- az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer biztonságos és rendeltetésszerű működéséhez szükséges paraméterek megváltoztatása vagy ennek megkísérlése.

Az SMS Szolgáltatás használatához szükséges mobiltelefon, SIM kártya elvesztéséből, ellopásából, elrablásából eredő károkért a Bank nem felel.

A Bank felel az Elektronikus szolgáltatáson keresztül szabályosan kezdeményezett, a vonatkozó jogszabálynak megfelelő tartalmú tranzakciós megbízások teljesítése elmulasztásáért, valamint ezek hibás végrehajtásáért akkor is, ha ezeket a műveleteket olyan eszköznél vagy berendezésnél kezdeményezték, amely nem tartozik közvetlen vagy kizárólagos felügyelete alá.

A Bank, mint a Fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója felel a fizetési művelet hibás teljesítésért, ha a fizetési műveletet a közvetlenül a fizető fél kezdeményezte, kivéve, ha a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójához beérkezett.

A Bank, mint a Kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója a Kedvezményezett felé felel a Fizetési művelet Fizető fél részére történő továbbításáért, ha a fizetési műveletet a Kedvezményezett kezdeményezte, vagy rajta keresztül kezdeményezték illetve a Fizető fél által kezdeményezett fizetési művelet esetén, ha a fizetési művelet összege hozzá beérkezett.

A Fizetési művelet késedelmes teljesítése esetén a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója – a Fizető fél nevében eljáró pénzforgalmi szolgáltató kérésére- biztosítja, hogy a fizetési művelet összegének a Kedvezményezett fizetési számláján történő jóváírás értéknapja ne legyen későbbi, mint az a nap, amely hibátlan teljesítés esetén lett volna.

Ha a fizetési műveletet a Fizető fél Fizetés-kezdeményezési szolgáltatón keresztül kezdeményezte, a nem vagy hibásan teljesített fizetési műveletért a Számlatulajdonos felé a fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató felel, azonban a Fizetés-kezdeményezési szolgáltató visszereseti jog illeti meg.



A Bank, az ügyfél kérésére, a nem vagy hibásan teljesített fizetési művelet nyomon követése érdekében az adott helyzetben elvárható magatartást tanúsítja, melyért az ügyfelet fizetési kötelezettség nem terheli.

A Bank az ügyfelet a kérelme beérkezéséről, a benne foglaltak kivizsgálásának megkezdéséről, illetve a kivizsgálás eredményéről a kérelmében közölt módon és címen, ennek hiányában a Bank által tárolt utolsó kézbesítési címen értesíti. A hibásan teljesített művelet jóváírása a számlakivonaton is feltüntetésre kerül.

Az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszert csak a megadott hardver és szoftver környezetben javasolt használni. A Bank nem köteles ellenőrizni, hogy a Felhasználó megfelelő berendezést és szoftvert biztosít-e az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram használatához, illetve, hogy más számítógépes alkalmazás (szoftver) nem korlátozza vagy akadályozza-e az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram használatát. Az eltérő szoftver, hardver környezetből, illegális szoftver használatból származó hibák kezelését, javítását a Bank nem vállalja, mindezekből származó károkért semmilyen felelősség nem terheli.

## 11. Szerzői jog védelme

Minden olyan szerzői jog és egyéb szellemi alkotáshoz fűződő jog, amely az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszerre vonatkozik, kizárólag a Bankot és az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszert kifejlesztő beszállítót illeti. A Számlatulajdonos a Szerződés hatályának időtartamára nem kizárólagos, nem átruházható használati jogot kap az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer használatára az ezekre vonatkozó szerzői jog, és egyéb szellemi alkotáshoz fűződő jogok átruházása nélkül.

A Számlatulajdonos, Felhasználó a Szerződés aláírásával hozzájárulását adja ahhoz, hogy hozzá a Banktól, illetve - a Bank által előzetesen jóváhagyatott kérdőív alapján - az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszert kifejlesztő beszállító cégtől az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszerszolgáltatással kapcsolatosan, önkéntes jellegű közvélemény kutatás céljából, levélben, telefonon, vagy egyéb elektronikus, illetve más formájú kommunikációs eszközön megkeresés érkezen.

A Számlatulajdonos, és a Felhasználó a Bankhoz megküldött írásbeli nyilatkozattal bármikor jogosult az ilyen jellegű megkeresések letiltására.

## 12. Díjak, egyéb költségek

A Bank az Elektronikus szolgáltatások biztosításáért, valamint az igénybevételeért díjat, költséget, jutalékot (továbbiakban: **Díjak**) számít fel.

A Bank az általa felszámított díjak esedékességéről a Lakossági és pénzforgalmi bankszámlákról szóló Általános Szerződési Feltételekben tájékoztatja az Ügyfelet. Amennyiben valamely Díj beszedésére annak esedékességekor bármely okból nem kerül sor (pl. rendszerhiba vagy más technikai ok), az utólagos terhelésről Ügyfél minden esetben kizárólag a számlakivonaton kap értesítést.

A Díjak mértékét Elektronikus szolgáltatások igénybevétele esetén a Bank mindenkor hatályos Hirdetmény tartalmazza.

Az Elektronikus szolgáltatás használatával, üzemeltetésével járó telefonvonal, Internet igénybevétel és kapcsolódó egyéb más költség az Ügyfelet terheli.

A Bank valamennyi általa megkötött szerződés vonatkozásában, függetlenül a szerződéskötés időpontjától, a szerződés alapján felszámított Díjakat – beleértve a százalékos mértékben meghatározott Díjak minimum és maximum értékét is – jogosult minden évben legfeljebb a KSH által közzétett előző éves fogyasztói árindex mértékével – módosítani.

Függetlenül a szerződéskötés időpontjától az Egyéb információs szolgáltatások, valamint az Elektronikus szolgáltatások igénybevétele kapcsán felszámított Díjak, – nem a számítási módját érintő elemei – egyoldalú, a Számlatulajdonos számára kedvezőtlen módosítására a Bank az alábbiakban meghatározott feltételek illetőleg körülmények esetén jogosult.

- A jogi, szabályozói környezet megváltozása
- A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban, a Bank működési feltételeinek biztosításában bekövetkezett változás, és a működési költségeinek és hátrányos változása.

A Bank egyoldalú szerződésmódosítási jogát megalapozó változás bekövetkezése önmagában nem jelenti azt, hogy a Bank ténylegesen gyakorolni is fogja egyoldalú szerződésmódosítási jogosultságát. A Bank fenntartja magának a jogot, hogy a bekövetkezett kedvezőtlen változások mértékénél ügyfelek számára kedvezőbb mértékben illetőleg a változások bekövetkezésének időpontjától ügyfél számára kedvezőbb időpontban, továbbá az egyes ügyfélkörre vagy termékköre eltérő mértékben érvényesítse a változások hatásait. Amennyiben a Bank él az ügyfelek számára

kedvezőtlen, egyoldalú módosítás jogával, úgy azt, a módosítás hatálybalépését megelőzően 15 nappal Hirdetményben közzé teszi.

Nem minősül egyoldalú szerződés módosításnak, ha a Bank új szolgáltatásokat, pénzügyi eszközöket vezet be. A Szerződő Fél tudomásul veszi, hogy az SMS szolgáltatások sajátosságai miatt a szolgáltatás lemondása esetén, a Banknak joga van a szolgáltatás teljesített, de még ki nem egyenlített költségeinek és díjainak a beszedésére.

### **13. Szerződés módosítása, megszűnése**

Jelen ÁSZF a Bank és a Számlatulajdonos között létrejött Szerződés elválaszthatatlan részét képezi, azzal együtt értelmezendő. Az ÁSZF-et a Bank módosíthatja, a módosítást a hirdetményekkel azonos módon közzé teszi. A Bank jogosult a jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. A módosításra vonatkozó ajánlatát a Bank a Honlapján valamint fiókjaiban az ügyfelek számára elérhető helyen közzéteszi. A módosítás – feltéve, hogy a módosításra vonatkozó ajánlat hosszabb időtartamot nem határoz meg – az ajánlat meghirdetésétől számított két hónap múlva hatályba lép, kivéve, ha a Szerződést a Számlatulajdonos ezen időtartam alatt felmondja. A szerződést a Számlatulajdonos díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettség mentesen felmondhatja. A felmondási idő alatt a Szerződés az eredeti feltételekkel áll fenn. A Bank a módosított feltételeket elfogadottnak tekinti, ha a Számlatulajdonos a felmondási idő lejártáig a Bankhoz írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el.

A Számlatulajdonos tudomásul veszi, hogy a jelen ÁSZF 3. pontjában meghatározottak szerint az általa megbízott Felhasználót a fizetési/pénzforgalmi számla feletti rendelkezésre a Felhasználói adatlapon bejelenti.

Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram rendszerhez való felhasználói bejelentkezés csak a fenti számlatulajdonosi kötelezettség teljesítése után van mód, a Felhasználói adatlapon is megjelölt jogosultsági szintig.

A Szerződés az alábbi esetekben és módon szűnik meg:

- a Bank és a Számlatulajdonos a Szerződést közös megegyezéssel meghatározott határnapon megszüntetik;
- a Szerződés felmondását a Bank rendes felmondással két hónap felmondási idő mellett, írásbeli nyilatkozattal kezdeményezi;
- a Számlatulajdonos a Szerződés felmondását rendes felmondással egy hónap felmondási idő mellett írásbeli nyilatkozattal kezdeményezi;
- a Számlatulajdonos a jelen Szerződésben vállalt kötelezettségét súlyosan vagy ismételtelen megszegte a Bank a Szerződést azonnali hatállyal felmondja;
- a Számlatulajdonos valamennyi számlája bármely okból megszűnik, ebben az esetben a megszűnés időpontjában azonnal;
- a Bank vagy a Számlatulajdonos jogutód nélkül megszűnik;
- a természetes személy Számlatulajdonos halálával
- a Számlatulajdonossal szembeni megindított csődeljárás keretében a Bankhoz bejelentésre kerül az az értékhatár, amelyet meghaladó pénzügyi rendelkezések csak a vagyonfelügyelő hozzájárulásával fogadhatóak el.

A Szerződés megszűnésének időpontjától a Bank az Electra InternetBanking, Electra ügyfélprogram, SMS-Info rendszer használatának lehetőségét megszünteti. A Bank jogosult visszautasítani azokat az elektronikus megbízásokat, amelyek a Szerződés megszűnésének időpontjáig nem teljesíthetők.

A Bank jogosult a vonatkozó hirdetményt saját üzleti döntése alapján bármikor, egyoldalúan módosítani. A módosítás hatálybalépését megelőzően legalább két hónappal a Bank hirdetmény formájában a [www.polgaribank.hu](http://www.polgaribank.hu) honlapon közzéteszi, valamint a bankfiókokban az ügyfelek számára elérhető helyen kifüggeszti.

A Bank a módosított feltételeket elfogadottnak tekinti, ha a Számlatulajdonos a módosított hirdetmény hatálybalépését megelőzően a Bankhoz írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el és ezért a Szolgáltatási Szerződés felmondását kezdeményezi.

A kiegészítő szolgáltatás szerződését a Bank azonnali hatállyal felmondja, ha:

- Az Ügyfél az adatvédelmi szabályokat súlyosan megszegi, vagy az adatok jogtalan felhasználása, adathamisítás, jogszerűtlen másolat készítés ténye felmerül.
- A rendszert a Számlatulajdonos illetéktelen harmadik személynek átadta.
- A szerződésben és a kiegészítő üzletszabályzatban foglaltak szabályokat az Ügyfél megszegi.
- Az Ügyfél a Bank által biztosított adatkapcsolatot a szerződésben foglaltakon kívül más célra is igénybe vette, illetve más számára is átengedte.

A szolgáltatás megszűnése után az Electra ügyfélprogram kliens moduljának egyszeri szoftver díja az Ügyfél által nem igényelhető vissza.

A szoftver készítőit a szerzői jogvédelem a szerződés hatályának megszűnése után is maradéktalanul megilleti. A szerződő fél köteles biztosítani, hogy a Bank informatikusa (vagy a megbízott alvállalkozó) a telepített program felhasználói gépről történt kitérítésének tényét ellenőrizhesse.

#### 14. Vegyes rendelkezések

A számlavezetéssel, illetve a fizetési/pénzforgalmi számlát érintő, a pénzforgalom lebonyolításával kapcsolatban felmerült reklamációt a számlatulajdonos megteheti:

- **személyesen és írásban nyitvatartási idő alatt bármelyik bankfiókban (fiókok elérhetősége, nyitvatartási ideje:** [www.polgaribank.hu/kapcsolat](http://www.polgaribank.hu/kapcsolat)),
- **postai úton:** 4090 Polgár, Hősök útja 8 vagy 4091 Polgár, Pf.: 43,
- **telefonos ügyfélszolgálaton keresztül 00.00-24.00-ig:** +36 18 728-999
- a Bank honlapjáról letölthető panaszbejelentés nyomtatványon ([www.polgaribank.hu/panaszugyintezes\\_penzugyi\\_szervezethez\\_benyujtando\\_panasz\\_nyomtatvany](http://www.polgaribank.hu/panaszugyintezes_penzugyi_szervezethez_benyujtando_panasz_nyomtatvany)),
- **elektronikus levélben:** [titkarsag@polgaribank.hu](mailto:titkarsag@polgaribank.hu)

A Felek kötelezettséget vállalnak arra vonatkozóan, hogy a szerződésből eredő jogvitákat megkísérlik polgári peres eljárásán kívül, tárgyalásos úton rendezni.

Ennek eredménytelensége esetén a fogyasztónak minősülő Számlatulajdonos a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat panaszával.

- Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- Levélcím: 1525 Budapest BKKP, Pf.: 172
- Tel: 06-1-489-9700 vagy +36-80-203-776,
- E-mailben: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu).

Elektronikus úton ügyfélkapun keresztül: [www.mo.hu](http://www.mo.hu) oldalon.

Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az online vitarendezési platformon keresztül a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> oldalon.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél, amennyiben az általa benyújtott panasz elbírálásával nem elégedett, jogorvoslatként a polgári perrendtartás szabályai szerint területileg illetékes Bírósághoz fordulhat.

Számlatulajdonos és a Bank között létrejövő jogviszonyra a magyar jog előírásai az irányadók. A Bank felelősége szándékos kötelességmulasztásra és/vagy súlyos gondatlanságra korlátozódik, melyet a károsultnak kell bizonyítania.

Az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a lakossági Keretszerződés, a Bank Üzletszabályzata, a Pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV, törvény, a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései az irányadók.

**Polgári Bank Zrt.**