

Polgári Bank Zrt.

VideoBank Ügyféltájékoztató

Tisztelt Ügyfelünk!

Szeretnénk felhívni a figyelmét, hogy a VideoBank szolgáltatás igénybevétele előtt figyelmesen olvassa el az alábbi tájékoztatónkat.

1. Mire használhatja a VideoBankot?

A VideoBank olyan, a Bank és az Ügyfél közötti kommunikációt lehetővé tevő elektronikus csatorna, amely biztosítja az Ügyfél személyes megjelenés nélküli ügyfél-azonosítását és a személyazonosság ellenőrzését, a Bank által meghatározott adatkör módosítását. A VideoBankon keresztül olyan magyar állampolgárságú, kártya formátumú magyar személyazonosító okmánnyal, vezetői engedéllyel és lakcímkártyával rendelkező személyek ügyfél-azonosítása, adatmódosítása történhet meg, akik a magyar nyelvet olyan szinten beszélik, mely alapján kétséget kizáróan érték az ügyfélazonosítási, adatmódosítási folyamat során elhangzottakat.

2. Elektronikus ügyfél-azonosítással kapcsolatos legfontosabb tudnivalók

A Polgári Bank Zrt. a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.) és a 26/2020. (VIII.25.) MNB rendelet által előírtak szerint, a videóhívás során közvetlen elektronikus ügyfél-azonosítást végez.

Az elektronikus ügyfél-azonosítás a hatályos jogszabályokkal összhangban történő olyan ügyfélazonosítás, ahol az ügyféllel a Bank képviselője sem személyesen, sem megbízott útján nem találkozik. Helyette a Bank által, a fent említett jogszabályok alapján kiépített és üzemeltetett, auditált, zárt és biztonságos videós rendszeren keresztül történik az azonosítás.

3. Adatkezelés

A VideoBankon történő ügyfél-azonosítás teljes folyamatáról a Bank kép- és hangfelvétellel rögzíti, valamint az ügyfél-azonosítás során a Bank az Ügyfél arcképéről, valamint a Pmt. szerinti okmányairól felvételt készít. A felvétel készítéséről a Bank az ügyfelet a beszélgetés elején tájékoztatja, a kép- és hangfelvétel rögzítéséhez pedig az Ügyfél hozzájárulása szükséges. Az ügyfél-azonosítás, valamint adatmódosítás folyamata akkor kezdhető meg, ha az Ügyfél kifejezetten hozzájárul a kép- és hangfelvétel rögzítéséhez, illetve annak Bank által történő kezeléséhez.

A Bank az ügyfél-azonosítás, valamint adatmódosítás céljából készített felvételeket az adott ügyintézésre irányadó megőrzési időn belül, a Bank Általános Üzletszabályzatában és az Adatkezelési Tájékoztatóban foglalt ideig őrzi meg. Amennyiben a videóhívás során az Ügyfél nem adja meg a hozzájárulását az adatkezeléshez, vagy azt a videóhívás közben – az ügyfél-azonosítás befejezése előtt – visszavonja, úgy a Bank az adatokat haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül törli.

Az ügyfél-azonosítási kötelezettség teljesítése vonatkozásában történő adatok kezeléséről szóló további információkat a Bank Általános Üzletszabályzata és a Bank Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

4. Szolgáltatás díja

A VideoBankon keresztül történő azonosításnak, adatmódosításnak nincs külön díja, az elektronikus rendszer használata nem jár többletköltséggel az Ügyfél számára. A folyamat során az Ügyfél kizárólag a saját internet szolgáltatója mindenkori internet alapú szolgáltatási díjait fizeti.

ÚJ UTAKON, MEGŐRZÖTT TRADÍCIÓKKAL! 

5. Elektronikus úton történő ügyfél-azonosítás, valamint adatmódosítás

Amennyiben az Ügyfél a Banknál már rendelkezik fizetési számlával vagy számla feletti rendelkező, úgy a VideoBankon keresztül kezdeményezheti az ügyfél-azonosítás elvégzését, valamint az alábbi adatainak a módosítását:

- családi és utónév,
- előző családi és utónév
- születési családi és utónév,
- állampolgárság,
- születési hely, idő,
- anyja születési neve,
- lakcím, ennek hiányában tartózkodási hely,
- azonosító okmányának típusa és száma,
- lakcímet igazoló okmány száma
- Aláíró / Megerősítő kódokhoz rögzített mobiltelefonszám,
- e-mail cím,
- levelezési cím

Amennyiben az Ügyfél névváltozást jelent be vagy a Banknál számlát vezető vállalkozás olyan képviselője, aki a saját nevében vagy lakcímében történő módosulást jelent be, úgy az aláírás bejelentő karton módosítását a Bank nem végzi el.

Fentiekre tekintettel a módosítást követően az ügyfelet érintő aláírás alapú nyilatkozatokat a Bank nem fogadja el mindaddig, míg az ügyfél személyesen, bármely bankfiókban nem módosítja az aláírásbejelentő kartont.

Az ügyfél-azonosítást VideoBankon keresztül akkor lehet elvégezni, amennyiben az Ügyfél nem minősül:

- kiemelt közszereplő személynek, továbbá
- az ügyfél-azonosítás akkor sem végezhető el, amennyiben a tényleges tulajdonos személyében változás történne
- vagy adóügyi nyilatkozatában történik változás.

6. Azonosítással, valamint adatmódosítással kapcsolatos tájékoztatás, folyamat technikai lépései

A VideoBankon keresztüli ügyfélazonosítás átlagosan 10-15 percet vesz igénybe, mely idő alatt fontos, hogy az azonosítás ideje alatt az érintett ügyfélen kívül más személy nem tartózkodhat vele a helyiségben ahonnan az azonosítást kezdeményezte.

- 1.) Az ügyfél-azonosítás, valamint adatmódosítás megkezdéséhez a Bank weboldalán <https://www.polgaribank.hu/videobank> aloldalon az „Belépés a VideoBankba” gombra kattintást követően ki kell tölteni az adatait a kezdőoldalon (szolgáltatásválasztás és regisztráció).
- 2.) Az adatok kitöltését követően a Videóazonosítás megkezdése gombra kattintást követően a rendszer ellenőrzi, hogy a VideoBank nyitva van-e, és az informatikai feltételeknek megfelelő eszközt használ-e.
- 3.) A folyamat következő lépéseként amennyiben a kompatibilitás ellenőrzés sikeres volt az ügyfél a várószobába kerül, ahol az ügyintéző kapcsolásáig tartózkodhat, vagy amennyiben túl hosszúnak érzi a várakozási időt, kérhet visszahívást is.
- 4.) Az ügyintéző kapcsolásakor megkezdődik az ügyfél-azonosítási folyamat vagy az adatmódosítási folyamat. A beszélgetés során ügyintéző az ügyfelet fel fogja kérni arra, hogy okmányait jól láthatóan mutassa be a kamerán keresztül. A beszélgetésről és az igazolványokról kép és hangfelvétel készül.
- 5.) A tájékoztatást követően az ügyfélnek nyilatkoznia kell arról szóban, hogy mely adatokat kívánja módosítani vagy az ügyfél-azonosítás folyamatát kívánja elvégezni. Az esetleges adategyeztetési vagy egyéb hibák, elírások javítására ezen a ponton is lehetősége van azzal, ha az ügyintézőnknek jelzi az adateltérést.
- 6.) Visszajelzés az ügyfélazonosítási folyamat befejezéséről.
- 7.) Az ügyfél átirányításra kerül a főoldalra.

Az ügyfél-azonosítási folyamatba építve szükség van egy kétfaktoros hitelesítésre is. Az ügyfél-azonosítási folyamat alatt, az Ön által a regisztráció során megadott telefonszámra küld a rendszer SMS-ben egy generált megerősítő kódot, amit az azonosítás egy pontján szükséges lesz megadnia a képernyőn megjelenő felugró ablakban (ennek hiányában nem lehet befejezni az azonosítást).

7. Ügyfél-azonosítás vagy adatmódosítás átvezetése

Tájékoztatjuk, hogy a Bank nyilvántartási rendszereiben a változással érintett adatait azok ellenőrzést követően, 2 munkanapon belül módosítjuk. Ezen időponttól kezdve a Bank a szerződésből fakadó kötelezettségeinek a módosított adatoknak megfelelően fog eleget tenni.

8. A VideoBank igénybevételének technikai feltételei

A VideoBank igénybevétele során az ügyfél által használt eszközöknek, minimálisan az alábbi feltételeknek kell megfelelnie:

Eszközök, amiken a rendszer használható:

- Asztali számítógép
- Laptop
- Mobileszközök

Laptopon és asztali számítógépen

- Mikrofon, hangszóró és webkamera
- Legalább 2 gigabájt memória
- Google Chrome (v44+), vagy Mozilla Firefox (52+), vagy Microsoft Edge (14+), vagy Apple Safari (8+)

Apple iPhone okostelefon vagy iPad használata során

- Előlapi kamera
- Mikrofon és hangszóró
- Legalább iOS 11.2.6-os verzió
- Safari böngésző

Android-os okostelefon vagy tablet használata során

- Előlapi kamera
- Mikrofon és hangszóró
- Legalább Android 4.4-es verzió
- Google Chrome vagy Firefox böngésző

A fent felsorolt feltételeket a rendszer automatikusan ellenőrzi. Az ellenőrzés eredményéről az ügyfelet tájékoztatja, probléma esetén pedig javaslatot ad annak elhárítására.

Hardware követelmények:

Processzor: Intel Core i3, i5 vagy i7 sorozat (AMD vagy egyenértékű).

Netbookokon az alacsony processzor teljesítmény miatt akadozhat a videobank.

RAM: Minimum 2 GB

Hálózati sebesség követelmények Internet kapcsolat:

Minimum ADSL kapcsolat (1 Mbps vagy nagyobb sávszélesség javasolt)

9. Az ügyfél-azonosítás igénybevételével kapcsolatban kérjük az alábbiak figyelembevételét.

Kérjük gondoskodjon arról, hogy a használt mobiltelefon vagy számítógép megfeleljen az előző pontban részletezett technikai elvárásoknak. Felhívjuk a figyelmét, hogy az Ön felelőssége a használt készülék(ek) megfelelő szintű biztonsági védelméről gondoskodni.

Polgári Bank Zrt.