

A CIB Bank Zrt.

A CIB24-RE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS ÜZLETSZABÁLYZATA

FOGYASZTÓK ÉS EGYÉNI VÁLLALKOZÓK RÉSZÉRE

HATÁLYOS: 2016. JÚNIUS 30. NAPJÁTÓL

TARTALOMJEGYZÉK

1. A CIB24 ÁLTALÁBAN.....	3
2. AZ ÜZLETFÉL SZEMÉLYAZONOSSÁGÁNAK ELLENŐRZÉSE AZ ÜZLETFÉL ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT (BEJÖVŐ) HÍVÁS ESETÉN.....	4
3. AZ ÜZLETFÉL SZEMÉLYAZONOSSÁGÁNAK ELLENŐRZÉSE A BANK ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT (KIMENŐ) HÍVÁS ESETÉN.....	5
4. A CIB24-EN ADHATÓ MEGBÍZÁSOK.....	5
5. MAGNIFICA24.....	8

A jelen Különös Üzletszabályzat a CIB Bank Zrt. (székhely: 1027 Budapest, Medve u. 4–14.; nyilvántartó cégbíróság: a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041004; adószám: 10136915-4-44; CSASZ: 17781028-5-44; Községi adószám: HU17781028; tőzsdei kereskedési jog: Budapesti Értéktőzsde Zártkörűen Működő Részvénytársaság kereskedője; tevékenységi engedély száma: 957/1997/F, III/41.044-10/2002) által a Fogyasztók és Egyéni Vállalkozók részére a CIB24-nel kapcsolatban nyújtott Szolgáltatások általános szerződési feltételeit szabályozza.

A jelen Különös Üzletszabályzat a Bank Általános Lakossági Üzletszabályzatának, a LÜSZ-nek a mellékletét képezi. A jelen Különös Üzletszabályzatban használt definíciók és kifejezések a LÜSZ-ben meghatározott jelentéssel rendelkeznek.

1. A CIB24 ÁLTALÁBAN

- 1.1 A Bank a CIB24-en keresztül az Üzletfél személyazonosságának ellenőrzése, az Üzletfél azonosítása mellett az Üzletfélnek mindazon információt megadja, és a pénztári Tranzakciókon kívül az Üzletfél által adott, a „CIB24-en adható megbízások” pontban is felsorolt Szolgáltatásokkal kapcsolatos mindazon megbízást teljesíti, amely az Üzletfél számára a Bankfiókokban elérhető, de nem igényli az Üzletfél személyes jelenlétét és közreműködését.
- 1.2 Ha a Bankszámla feletti rendelkezési jog együttes, akkor CIB24-en keresztül Telefonos Azonosító Kóddal (továbbiakban TAK) történő azonosítást igénylő Szolgáltatások nem vehetők igénybe.
- 1.3 A CIB24 Banki Órarend szerinti szolgáltatásai az abban foglaltak szerint érhetőek el, kivéve ez alól az esetleges meghibásodásokat és rendszer-karbantartási, illetve napi zárási időket. CIB24-en keresztül az Üzletfél TAK megadása nélkül banktitoknak nem minősülő információt kérhet kamatokról, árfolyamokról, és a Bank Szolgáltatásairól. Rendszerkarbantartás és a napi zárás időszakában a CIB24 kizárólag általános információt szolgáltat, azzal, hogy a Bank gondoskodik arról, hogy a Bankkártya bármikor letiltható legyen. Az esetleges meghibásodásról, valamint a rendszer-karbantartási időről a Bank az Üzletfelet a www.cib.hu internetes oldalán, illetve a Bankfiókban kitett tájékoztató útján tájékoztatja.
- 1.4 Az Üzletfél a Bankkal kötött Szerződés kiegészítéseként CIB24-en keresztül történő bejelentéssel igényelhet egyes, korábban igénybe nem vett Szolgáltatásokat. Az ilyen módon igényelhető Szolgáltatásokról a Bank telefonon (tel.: (+36 1) 4 242 242), illetve honlapján (www.cib.hu) ad tájékoztatást.
- 1.5. Az Üzletfél jelen KÜSZ (korábban Lakossági Üzletág Általános Szerződési Feltételek) elfogadásával kifejezetten kijelenti és elismeri, hogy a 2010. június 11. napját megelőzően a CIB24-en keresztül igényelt Hitelkártya, Bevásárlókártya, CIB Személyi Kölcsön, CIB Folyószámlahitel, Betétörző Kölcsön, Betétörző Folyószámlahitel Szerződés egyes konkrét feltételeit hangsúlyosan rögzíti, és ezek a Szerződés részévé válnak. A CIB24-en keresztül történt Hitelkártya- és Bevásárlókártya-igényléseket a Bank a Hitel összegéről szóló értesítő levél Üzletfél részére történő megküldésével tekinti elfogadottnak (Szerződés).

2. AZ ÜZLETFÉL SZEMÉLYAZONOSSÁGÁNAK ELLENŐRZÉSE AZ ÜZLETFÉL ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT (BEJÖVŐ) HÍVÁS ESETÉN

2.1 A Bank az Üzletfél által kezdeményezett, bejövő hívás esetén az Üzletfél személyazonosságát alábbiak szerint ellenőrzi:

2.1.1 **Normál azonosítással**, mely során a Bank ellenőrzi, hogy a Bank által kért és az Üzletfél által erre a kérdésre válaszolt személyes adatok megegyeznek-e a Bank nyilvántartásában szereplő személyes adatokkal vagy

2.1.2 **Szigorított azonosítással**: mely során a Bank ellenőrzi, hogy a Bank által kért és az Üzletfél által erre a kérdésre válaszolt személyes adatok, az Üzletfél azonosításához szükséges okmányok és az Üzletfél számlaszerződésével összefüggő adatok megegyeznek-e a Bank nyilvántartásban szereplő adatokkal vagy

2.1.3 **TAK-kal történő azonosítás**: mely során az Üzletfél adja meg a telefon billentyűzetének segítségével a Felhasználó-azonosítóját és TAK-ját vagy

2.1.4 a TAK-kal történő azonosítás és a Normál azonosítás kombinációjával vagy

2.1.5 a TAK-kal történő azonosítás és a Szigorított azonosítás kombinációjával.

2.2 Az Üzletfél által igénybe venni kívánt szolgáltatástól függően a Bank határozza meg, hogy melyik, a fent meghatározott mód alapján ellenőrzi az Üzletfél személyazonosságát, végzi el az Üzletfél azonosítását.

2.3 Sikeres a személyazonosság ellenőrzése az alábbi esetekben:

2.3.1 Normál azonosítás és Szigorított azonosítás esetén, ha a Bank által kért és erre az Üzletfél által megadott adatok megegyeznek a Bank nyilvántartásában szereplő adatokkal.

2.3.2 TAK-kal történő azonosítás esetén, ha az Üzletfél által megadott Felhasználó-azonosító megegyezik a Bank nyilvántartásában szereplő adattal és az Üzletfél által megadott 4 szám megegyezik az Üzletfél által korábban megadott TAK-kal.

2.4 Sikertelen a személyazonosság ellenőrzése Normál azonosítás esetén az alábbi esetekben:

2.4.1 Megtagadás esetén, mely azt jelenti, hogy az Üzletfél nem hajlandó a Bank által megkérdezett adatok megadására vagy

2.4.2 Személyes adat tévesztés esetén, mely azt jelenti, hogy bármely, az Üzletfél válaszában megadott személyes adat nem egyezik meg a Bank nyilvántartásában szereplő adattal.

2.5 Sikertelen a személyazonosság ellenőrzése Szigorított azonosítás vagy Szigorított azonosítást is tartalmazó ellenőrzés esetén az alábbi esetekben:

2.5.1 Megtagadás esetén, mely azt jelenti, hogy az Üzletfél nem hajlandó a Bank által megkérdezett adatok megadására vagy



- 2.5.2 Személyes adat tévesztés esetén, mely azt jelenti, hogy bármely, az Üzletfél válaszában megadott személyes adat nem egyezik meg a Bank nyilvántartásában szereplő adattal vagy
- 2.5.3 Személyes adat nem ismerése esetén, mely azt jelenti, hogy az Üzletfél nem tudta a Bank által megkérdezett személyes adatot vagy
- 2.5.4 Okmány adat tévesztés esetén, mely azt jelenti, hogy az Üzletfél válaszában megadott, az Üzletfél azonosításához szükséges okmányokkal kapcsolatos adat nem egyezik meg a Bank nyilvántartásban szereplő adattal vagy
- 2.5.5 Kettő számlaszerződéssel összefüggő adat tévesztés esetén, mely azt jelenti, hogy az Üzletfél válaszában megadott kettő, a számlaszerződésével összefüggő adat nem egyezik meg a Bank nyilvántartásában szereplő adattal vagy
- 2.5.6 Kettőnél több számlaadat tévesztés, mely azt jelenti, hogy az Üzletfél válaszában megadott kettőnél több, a számlaszerződésével összefüggő adat nem egyezik meg a Bank nyilvántartásában szereplő adattal.
- 2.5.7 Sikertelen a személyazonosság ellenőrzése TAK-kal történő azonosítás esetén, ha az Üzletfél által megadott Felhasználó azonosító és/vagy TAK helytelen.
- 2.5.8 Sikertelen azonosítás esetén a Bank az Üzletfél által igénybe venni kívánt szolgáltatás nyújtását megtagadja.

3. AZ ÜZLETFÉL SZEMÉLYAZONOSSÁGÁNAK ELLENŐRZÉSE A BANK ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT (KIMENŐ) HÍVÁS ESETÉN

- 3.1 A személyazonosság ellenőrzése a Bank által kezdeményezett (kimenő) hívás esetén Normál azonosítással vagy Szigorított azonosítással történik. A Bank az Üzletfelet kizárólag a nyilvántartásában szerepelő telefonszámon hívja kimenő hívásában és a Bank kimenő hívásban soha nem kéri az ügyfél azonosítóit.
- 3.2 Egyebekben a kimenő hívás során a személyazonosság ellenőrzésére és sikertelenségére „Az Üzletfél személyazonosságának ellenőrzése az Üzletfél által kezdeményezett (bejövő) hívás esetén” pontban meghatározottak az irányadók.

4. A CIB24-EN ADHATÓ MEGBÍZÁSOK

- 4.1 Az Üzletfél a CIB24-en keresztül, a sikeres azonosítását követően, az alábbi szolgáltatásokat veheti igénybe:
 - 4.1.1 pénzforgalmi Tranzakciók végzése (bankon belül, bankon kívül) - kivéve VIBER-en keresztüli Átutalás;
 - 4.1.2 pénzforgalmi megbízások adása (csoportos beszedési megbízás, állandó Átutalási megbízás);
 - 4.1.3 Betétekkel kapcsolatos ügyintézés (lekötése, módosítása, megszüntetése);
 - 4.1.4 egyes értékpapírügyletek;

- 4.1.5 Bankkártyához kapcsolódó egyes Szolgáltatások (pl. aktiválás, limitmódosítás, kártyapótlás);
- 4.1.6 csoportos biztosításokhoz történő csatlakozás;
- 4.1.7 mobil egyenleg feltöltése;
- 4.1.8 elektronikus csatornához kapcsolódó egyes Szolgáltatások;
- 4.1.9 Bankszámlával kapcsolatos, egyes nem pénzforgalmi szolgáltatások (pl. TAK változtatás, igazolás kérése Tranzakcióról, számlainformáció, stb.)
- 4.1.10 Bejövő hívás során telefonszám, mobiltelefonszám, e-mail cím, fax szám, Értesítési Cím változásának bejelentése.
- 4.1.11 egyes hiteltermékek tekintetében előzetes hitelbírálathoz, hitelígénylet rögzítése
- 4.1.12 hitel és/vagy kölcsönszerződésekkel kapcsolatos ügyintézés

4.2 Számlainformációval kapcsolatos szabály

Az Üzletfél számlaeigenlegét a Bank a Folyószámlahittel növelt és a zárolt tételekkel csökkentett összegben adja meg. A számlaeigenleg számításánál a Bank által kibocsátott Bankkártyákkal végrehajtott Tranzakciókból eredő, még be nem terhelt, úgynevezett függő tételek a terhelés megtörténteig Zárolt Összegeként jelentkeznek a Bankszámlán.

4.3 Adatok regisztrálása

A CIB24-en keresztül végzett Tranzakciókat a Bank számítógépes rendszere regisztrálja. Az ily módon rögzített adatok bizonyítják a Tranzakció adatait.

4.4 A TAK használata

4.4.1 A TAK-ot az Üzletfél (TAK használatára jogosult személy) választhatja ki a Bankfiókban történő személyes ügyintézés során.

4.4.2 Egy Bankszámlához csak egy TAK adható, és kizárólag olyan rendelkezésre jogosult személynek, akinek rendelkezési joga önálló. Amennyiben a Bankszámla felett több személy jogosult önállóan rendelkezni, azon Bankszámla-tulajdonos részére generálja a Bank a TAK-ot, aki ez iránti igényét az önállóan rendelkezésre jogosultak közül elsőként jelzi a Banknak. Ezen Üzletfél felelőssége, hogy a TAK javára történő igénylését előzetesen a többi rendelkezésre jogosulttal egyeztesse. A Bank nem felel az ezen kötelezettség megszegéséből a többi rendelkezésre jogosultat ért kárért.

4.4.3 Az Üzletfél felel a Telefonos Azonosító Kód választásáért, biztonságos megőrzéséért, titokban tartásáért, valamint rendeltetés- és jogszerű használatáért.

4.5 A TAK tiltása, felfüggesztése

4.5.1 Ha az Üzletfél észleli, hogy a TAK illetéktelen személy tudomására jutott vagy juthatott, illetve a Bankszámlakivonaton jogosulatlan műveletek szerepelnek, köteles erről késedelem nélkül a Bankot a CIB24-en keresztül telefonon értesíteni, és egyidejűleg a TAK letiltását kérni. Ilyen visszaélés gyanúja esetén az Üzletfél Normál Azonosítással is jogosult tiltani CIB24-en a TAK-ot. Amennyiben a Banknak a kapott adatok alapján vagy más okból kétsége merül fel az Üzletfél személyazonosságát illetően, a TAK CIB24-en keresztül történő letiltását indokolás nélkül elutasíthatja.

4.5.2 A Bank jogosult a TAK-ot tiltani:

- a) ha észleli, hogy a TAK illetéktelen személy tudomására jutott vagy juthatott
- b) TAK-kal visszaélést, jogosulatlan vagy csalárd módon történő használatot észlel vagy erre vonatkozó gyanú esetén vagy
- c) az Üzletfél tudomása nélküli tranzakciót kezdeményeztek vagy
- d) a Bankszámlakivonaton jogosulatlan művelet(ek) szerepel(nek) vagy
- e) egyéb biztonsági okból vagy
- f) az TAK biztonsága érdekében vagy
- g) az Üzletfél súlyos szerződésszegése estén vagy
- h) az Üzletfél (Általános Lakossági Üzletszabályzat Felelősség *„A 7.4 szakasz (Egyéb értesítési formák, elektronikus kapcsolat, valamint Tranzakciókhoz használt azonosító, fizetési és egyéb eszközök és jelszavak, illetve Elektronikus Szolgáltatások)”* pontban meghatározott súlyos gondatlansága esetén.

A Bank a jelen pontban meghatározott letiltással egyidőben megtagadja az fizetési műveletek teljesítését vagy kezdeményezi a fizetési műveletek visszahívását vagy a Bank módosított eljárásrend szerint teljesíti az Üzletfél fizetési műveletét (különösen, de nem kizárólagosan késedelmes teljesítéssel, késedelmes teljesítésnek megfelelő árfolyammal), ha a Bank megítélése szerint nem megállapítható, hogy a fizetési művelet összhangban áll a Banknak az Üzletfélről a jogszabályok alapján rendelkezésre álló adataival, információival.

A Bank köteles az Üzletfelet a tiltásról és az fizetési művelet teljesítésének megtagadásáról haladéktalanul értesíteni. A Bank elsődlegesen telefonon köteles az Üzletfelet értesíteni. A Bank jogosult a telefonos értesítésben, amennyiben az Üzletfél a tiltás okát nem erősíti meg, a TAK újra engedélyezni. Amennyiben a Bank háromszor sikertelenül próbálta meg az Üzletfelet elérni telefonon a tiltást követő 1 napon belül, akkor a tiltást követő Banki napon az Üzletfelet postai úton küldött levélben köteles értesíteni a tiltásról.

4.5.3 A Bank az Üzletfél TAK-ját biztonsági okból tiltja, ha az azonosítás sikertelen volt a bejövő hívás során a Személyes adat tévesztés, Személyes adat nem ismerése, Okmány adat tévesztés, Kettőnél több számlaadat tévesztés miatt.

A TAK ilyen okból történő tiltását követően az új TAK bankfiókban igényelhető.

- 4.5.4 A Bank felfüggeszti az Üzletfél TAK-ját, ha a bejövő hívás alatta az adategyeztetés során a hívás megszakad.

A Bank a hívás megszakadását követően azonnal visszahívja az Üzletfelet a Bank nyilvántartásában szereplő telefonszámon és a sikeres személyazonosság ellenőrzését követően a TAK tiltását feloldja, Ha a Bank vonal megszakadását követően azonnal nem éri el az Üzletfelet, azaz a visszahívás sikertelen volt, az Üzletfélnek új TAK kódot kell igényelni.

- 4.5.5 Ha az azonosítás sikertelen volt a bejövő hívás során Kettő számlaadat tévesztés miatt és a Bank visszaélést, Üzletfél adataival jogosulatlan vagy csalárd módon történő használatot észlel vagy erre vonatkozó gyanú merül fel, a Bank az Üzletfél TAK-ját biztonsági okból felfüggeszti.

A Bank a felfüggesztést követően azonnal visszahívja az Üzletfelet a Bank nyilvántartásában szereplő telefonszámon a felfüggesztés feloldása érdekében és a sikeres személyazonosság ellenőrzését követően a TAK felfüggesztését feloldja. Ha a bejövő hívást követően azonnal nem éri el az Üzletfelet, azaz a visszahívás sikertelen volt, az Üzletfélnek új TAK kódot kell igényelni. .

- 4.6 TAK cseréje

Az Üzletfél TAK azonosítást követően meglévő TAK cseréjét kérheti.

- 4.7 TAK próbálkozás nullázása

Háromszori hibás TAK megadását követően az Üzletfél Szigorított azonosítást követően kérheti a hibás próbálkozások kinullázását. A kinullázást követően az Üzletfél ismételt megpróbálhatja az azonosítást. Ha az Üzletfél ugyanazon a napon másodszor adja meg háromszor hibásan a TAK kódot, a Bank a másodszori kinullázás iránti kérést nem teljesíti, az Üzletfél ilyen irányú kérést a következő napon teheti meg újra.

5. **MAGNIFICA24**

- 5.1 A Bank a CIB24 non-stop telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségét Magnifica Üzletfelek részére külön Private, Prémium, Magnifica vonal formájában biztosítja.
- 5.2 A CIB24 Private, Prémium, Magnifica vonal elérhetősége: (+36 1) 399 8790
- 5.3 Ahol a Szerződés Magnifica Üzletfelek esetében CIB24-et említ, azon a helyeken a CIB24 Private, Prémium, Magnifica vonalat is érteni kell.