
Tisztelt Érdeklődő!

Jelen tájékoztató célja a Duna Takarékszövetkezet Bank Zrt. (a továbbiakban: Bank) új és meglévő lakossági ügyfelei részére a VideóBank szolgáltatás keretében elérhető folyamatok általános feltételrendszerének bemutatása.

Kérjük, a szolgáltatás igénybe vétele előtt figyelmesen olvassa el tájékoztatónkat!

1. A VideóBank szolgáltatáson keresztül elérhető folyamatok:

A VideóBank szolgáltatás a Bank honlapjáról közvetlenül elindítható és az igénybe vétele díjmentes.

Bankunk VideóBank szolgáltatásán keresztül Önnek lehetősége van:

- **Forint lakossági fizetési számlát nyitni** – melyhez bankkártyát, valamint havidíj mentes NetB@nk és SMS szolgáltatást nyújtunk a **Duna Quantum** számlacsomag keretében
- **Személyi kölcsönt igényelni** – számtalan hitelösszeg-futamidő kombinációval, hogy célja, élethelyzete, lehetőségei alapján könnyebben tudjon kalkulálni
- Elvégezni a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban: Pmt.) által előírt **ismételt ügyfél-átvilágítási kötelezettséget** – bankfióki nyitvatartási időn kívül is
- **Új jelszót igényelni NetB@nk szolgáltatásunk** használatához – sorban állás nélkül
- A Kormány 47/2020. (III.18.) számú, 2020. március 19-én életbe lépett rendelete alapján a fogyasztói hiteléhez kapcsolódó, **a törlesztőrészlet megfizetésének folytatására irányuló kérelem** benyújtására, illetve ezen kérelem visszavonására.

Tájékoztatjuk, hogy forint lakossági fizetési számlát abban az esetben tud igényelni VideóBank szolgáltatásunkon keresztül, ha magánszemélyként még nem ügyfelünk, személyi kölcsön igénylési kérelme azonban befogadható, amennyiben már rendelkezik nálunk lakossági fizetési számlával. Felhívjuk figyelmét, hogy VideóBank szolgáltatásunk nem használható fizetési-, pénzforgalmi vagy egyéb megbízás megadására.

A fenti folyamatok igénybe vételének lépései:

Ismételt ügyfél-átvilágítás folyamat esetén:

1. Személyes adatok kitöltése, Adatkezelési tájékoztató megismeréséről és elfogadásáról történő nyilatkozattétel
2. Videóbeszélgetés során az ügyfél-átvilágítás elvégzése

Új NetB@nk jelszó igénylés, valamint Kérelem törlesztés folytatására vagy fizetési haladék igénybe vételére folyamat esetén:

1. Személyes adatok kitöltése, Adatkezelési tájékoztató megismeréséről és elfogadásáról történő nyilatkozattétel

¹ önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, azaz fogyasztó

2. Videóbeszélgetés során az ügyfél-átvilágítás vagy azonosítás elvégzése, illetve ezt követően új NetB@nk jelszó generálása vagy a fizetési moratóriumhoz kapcsolódó kérelem rögzítése

Forint lakossági fizetési számlanyitás és Személyi kölcsön igénylés folyamat esetén:

1. Regisztráció
2. Személyes adatok és az igényelt termékhez kapcsolódó adatok kitöltése, kötelező tájékoztatók megismeréséről és elfogadásáról történő nyilatkozattétel (különösen Adatkezelési tájékoztató)
3. Videóbeszélgetés során az ügyfél-átvilágítás (azonosítás²) elvégzése valamint az igényelt termék egyeztetése
4. Adatok, igénylési feltételek, szükséges nyilatkozattételek ellenőrzése, adatok rögzítése, személyi kölcsön igénylés esetében hitelbírálat lefolytatása
5. Szerződéstervezet elkészítése és az ügyfél rendelkezésére bocsátása
6. A második videóbeszélgetés során a tervezet elfogadása és annak szóbeli nyilatkozattétellel történő aláírása
7. A végleges szerződés Bank által történő elektronikus aláírása és az ügyfél részére történő eljuttatása, az esetleges feltételek teljesítését követően a szerződés hatályba lépése.

A VideóBank szolgáltatáson keresztül történő számlanyitási, illetve személyi kölcsön igénylési kérelem elfogadásáról vagy elutasításáról, valamint a kölcsön folyósításáról minden esetben e-mail üzenetben értesítjük Önt.

Az ügyintézésre és a szerződéskötésre magyar nyelven kerül sor, a VideóBank szolgáltatáson keresztül, elektronikus úton aláírt szerződés minden esetben írásba foglalt szerződésnek minősül a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján.

Személyi kölcsön igénylés esetén az első videóbeszélgetést követően az Ön rendelkezésére bocsátjuk az Általános tájékoztató a hitelszerződés megkötését megelőzően c. dokumentumot, mely a kitöltés napjától számított 15 napig érvényes. Ez tehát azt jelenti, hogy a megküldéstől számítva 15 nap áll rendelkezésére, hogy a második videóhívás keretében a kölcsönszerződést az ezen dokumentumban található feltételekkel aláírja. Forint lakossági fizetési számla nyitásnál a 15 nap az igénylés Bankhoz történő beérkezésétől számított.

A mindkét fél által aláírt szerződés akkor lép hatályba, amikor azt az Ön, VideóBank szolgáltatásunk igénybevételéhez létrehozott ügyfélprofiljában elhelyezzük, melyről SMS üzenetet küldünk az Ön részére. Ezt követően a fizetési számla azonnal használható, a személyi kölcsön kifolyósítására sor kerülhet, amennyiben a második videóbeszélgetés alatt Ön kifejezetten hozzájárult, hogy a Bank a szolgáltatás nyújtását megkezdheti az elállási jog³ gyakorlására nyitva álló határidő leteltét megelőzően.

Az aláírt szerződésben szereplő kölcsönt egy összegben folyósítjuk ki Önnek, azt bármilyen célra szabadon felhasználhatja.

Amennyiben Ön még nem a Bank ügyfele és a kapcsolódó fizetési számla megnyitására, valamint a bankkártya megrendelésére a kölcsönszerződés megkötésével egyidejűleg kerül sor, a bankkártya megérkezéséig, amely várhatóan 2 hetet vesz igénybe, bármely [bankfiókunkban](#) fel tudja venni a kifolyósított összeget vagy annak egy részét készpénzben vagy NetB@nk szolgáltatásunk segítségével lehetősége van átutalni azt másik bankszámlára.

² A beazonosításra minden videóbeszélgetésben sor kerül, abban az esetben is, amennyiben az ügyfél-átvilágításra már sor került

³ A VideóBank szolgáltatás igénybe vételével aláírt szerződéstől, a szerződéskötés napjától számított 14 napon belül az ügyfél indoklás nélkül elállhat. Az elállás feltételeit részletesen a termékhez kapcsolódó Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák

2. Ügyfél-átvilágítás, adatkezelés:

Az üzleti kapcsolat létrejöttének (a fizetési számla megnyitásának, illetve a személyi kölcsön folyósításának) feltétele a Pmt. által előírt, sikeres ügyfél-átvilágítás (ügyfél azonosítás és személyazonosság igazoló ellenőrzés), mely a 45/2018. (XII.17.) MNB rendelet alapján auditált elektronikus hírközlő eszközön⁴ keresztül is végezhető.

A videóbeszélgetés alatt az azonosítás (ügyfél-átvilágítás) megkezdését megelőzően Önnek nyilatkoznia kell

- az adatkezeléshez és tároláshoz
- a kép- és hangfelvétel készítéséhez, valamint
- az ügyfél-átvilágításhoz történő hozzájárulásról.

Amennyiben Ön fentiek bármelyikéhez nem járul hozzá, vagy a hozzájárulását a videóbeszélgetés alatt visszavonja, a videóbeszélgetést le kell zárni, a megkezdett folyamat nem folytatható.

Az adatkezelés és tárolás a vonatkozó jogszabályok alapján a Bank VideóBanki szolgáltatás nyújtásához készített [Adatkezelési tájékoztató](#)jában meghatározottak szerint történik, mely a regisztrációhoz kötött folyamatoknál a regisztráció részeként is megtekinthető (elfogadása az igénylési folyamat előfeltétele).

Amennyiben Ön az adatkezeléshez és tároláshoz történő hozzájárulását a folyamat ügyfél-átvilágítási szakaszában a videóbeszélgetés közben vonja vissza, a visszavonásig megadott adatokat a Bank a hívás befejezését követően haladéktalanul törli. Amennyiben a visszavonásra a számlanyitási vagy személyi kölcsön igénylési folyamatban az igénylés befogadását követően kerül sor, adatait a Bank az Adatkezelési tájékoztatóban rögzített határideig őrzi.

A teljes videóbeszélgetésről a szolgáltatás nyújtásának céljából kép- és hangfelvétel készül, amelyet a Bank az üzleti kapcsolat megszűnésétől számított 8 évig tárol.

Amennyiben a videóbeszélgetés alatt később Ön visszavonja a felvétel készítéséhez és tárolásához adott hozzájárulását, vagy valamely technikai ok miatt nem lehetséges az azonosítási (átvilágítási) folyamat egészéről kép- és hangfelvételt készíteni, a videóbeszélgetést lezárjuk és lehetősége van azt bármely bankfiókunkban folytatni.

Az ügyfél-átvilágítási folyamat részeként a videóbeszélgetés alatt az Ön arcképéről és azonosító okmányairól⁵ fotót készítünk. Amennyiben a fotózás nem valósítható meg, mert a vizuális azonosítás feltételei nem adóttak (pl. rossz fényviszonyok, képfelbontás vagy valamely más technikai akadály miatt), vagy a bemutatott okmány nem felel meg fizikai és adattartalmi követelményeknek (pl. lejárt az érvényessége), a videóbeszélgetést a Banknak meg kell szakítani és a hívást meg kell Önnek ismételni, érvényes okmány és megfelelő körülmények biztosítása mellett egy későbbi időpontban.

Amennyiben a videóbeszélgetés során Ön úgy nyilatkozik, hogy az üzleti kapcsolat létesítése során nem a saját nevében kíván eljárni és / vagy kiemelt közszereplő, kiemelt közszereplő közeli hozzátartozója vagy kiemelt közszereplővel közeli kapcsolatban álló személy, a megkezdett folyamat a VideóBank szolgáltatáson keresztül nem folytatható. Ezekben az esetekben ugyanis további ügyfél-

⁴ „Auditált elektronikus hírközlő eszköz: az ügyfél távoli, elektronikus adatátviteli csatornán történő átvilágítására, az ügyfél nyilatkozatainak megtételére, az ügyfél által tett nyilatkozat értelmezésére, biztonságos tárolására, a tárolt adatok visszakeresésére és ellenőrzésére alkalmas auditált elektronikus rendszer.”

⁵ jogszabályi előírásoknak megfelelően a lakcímet igazoló hatósági igazolványának csak azon feléről készül fotó, amely nem tartalmazza személyazonosító számát

átvilágítási feladatok elvégzése szükséges, melyek bankfiókjainkban, az Ön személyes megjelenése mellett tehetőek meg.

3. Főbb tudnivalók, elvárások:

Kérjük,

- az azonosító okmányain szereplő adatokat minden esetben pontosan, az okmányon szereplő módon (kötőjel, két keresztnév, stb.) rögzítse a rendszerbe
- a videóhívás megkezdése előtt gondoskodjon az alábbiakról:
 - o kártya formátumú személyazonosító igazolványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa, valamint mobiltelefonja legyen Önnél, mert a videóhívás végéig a kamera előtt kell tartózkodnia,
 - o az az eszköz, amellyről a videóhívást indítja, ne merüljön le a hívás alatt
- ügyeljen rá, hogy egyedül tartózkodjon a helyiségben és a videóbeszélgetés alatt később se legyen jelen Önön kívül más személy (kivétel ez alól a beszélgetést és az Ön figyelmét nem zavaró háziállat és kisgyermek)
- biztosítson a videóbeszélgetés zavartalan lebonyolításához és az azonosítás elvégzéséhez szükséges körülményeket (megfelelő fényviszonyok, csend, stb.)
- ne készítse a videóbeszélgetésről felvételt
- a videóbeszélgetés alatt
 - o ne fogyasszon ételt vagy italt
 - o ne legyen alkohol, gyógyszer, egyéb szer általi befolyásoltság alatt
 - o kerülje a hangoskodást, a káromkodást, az agresszív, illemsértő vagy fenyegető viselkedést
- ne tartson magánál és / vagy használjon testi épséget veszélyeztető tárgyat, eszközt.

Felhívjuk a figyelmét, hogy amennyiben Ön ügyintézőnk kifejezett kérése ellenére sem hagy fel a videóbeszélgetés zavartalan lebonyolítását gátló viselkedéssel, magatartásával akadályozza az ügyintézést vagy észlelhetően valamilyen befolyásoltság alatt teszi meg nyilatkozatait, vagy nem teszi meg azokat, a Banknak jogában áll a videóbeszélgetést félbe szakítani és megkérni Önt a hívás megismétlésére egy későbbi időpontban.

Megszakítandó a videóbeszélgetés abban az esetben is, ha más is tartózkodik abban a helyiségben, ahonnan Ön a videóhívást kezdeményezte és felszólításunk ellenére sem hagyja el a helyiséget.

4. Technikai feltételek:

VideóBank szolgáltatásunk igénybe vétele az alábbi eszközökkel lehetséges:

- asztali számítógép (webkamerával, mikrofonnal, hangszóróval, szélessávú internet kapcsolattal)
- laptop
- tablet
- okostelefon

A szolgáltatás csak korszerű internet böngésző szoftverek használatával működik megfelelően, ezért kérjük, a belépés előtt győződjön meg róla, hogy az alábbi technikai feltételeknek megfelel az az eszköz, amelyről a videóhívást el kívánja indítani:

Támogatott böngészők és verziók:

- Google Chrome v44+
- Mozilla Firefox v39+
- Opera
- Microsoft Edge 15+
- Safari 11+
- mobileszközök esetén: Android (Chrome böngésző) és iOS (Safari 11+böngésző)

A VideóBank szolgáltatás használatához nem szükséges egyéb kiegészítő bővítményt, szoftvert telepítenie vagy alkalmazást letöltenie.

Az eszköze fenti feltételeknek történő megfelelését azonban Önnek kell biztosítani, ezek hiányában nem biztosított szolgáltatásunk megfelelő működése. A Bank rendszere a videóhívás megkezdését megelőzően ellenőrzi az Ön eszközét és amennyiben problémát vagy hiányosságot észlel, ezt jelzi Önnek megoldási javaslatok felajánlása mellett. Ügyintézőink a videóbeszélgetés megkezdését követően is tudnak technikai segítséget nyújtani Önnek.

Felhívjuk figyelmét, hogy a Bank nem vállal felelősséget, amennyiben Önt abból fakadóan éri kár, hogy nem rendeltetésszerűen használja az eszközt, amelyről a videóhívást indította vagy az nem megfelelő biztonsági védelemmel ellátott, illetve amennyiben nem biztosítja az ügyfél-átvilágítás zavartalan és bizalmas lebonyolításához szükséges környezetet.

Személyes adatai biztonságának biztosítása érdekében tehát a VideóBank szolgáltatásunk igénybe vétele során fokozottan ügyeljen az alábbiakra:

- saját, megfelelő szintű biztonsági védelemmel (tűzfal, vírusirtó, stb.) rendelkező eszközéről és megbízható, nem nyilvánosan elérhető WI-FI hálózaton keresztül kezdeményezzen videóhívást, amely során
- gondoskodjon róla, hogy az elhangzó információk, illetve a képernyőn látható, tárolt adatok nem jutnak illetéktelen személy tudomására
- belépési jelszava legalább 8 karakterből álljon, tartalmazzon legalább hármat a következő csoportokból: kisbetű, nagybetű, szám, speciális karakter és biztonsági okokból kérjük, a jelszót ne mentse el a böngészőben és ne közölje azt senkivel

A Magyar Nemzeti Bank az elektronikus banki szolgáltatások biztonságos igénybe vételére vonatkozó tanácsait az alábbi linke kattintva olvashatja el:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak/elektronikus-banki-szolgaltatasok/e-banking-biztonsag>

5. Egyéb információk:

VideóBank szolgáltatásunk nyitva tartása (munkaszüneti napok kivételével):

Hétfő:	8:00-20:00
Kedd:	8:00-18:00
Szerda:	8:00-18:00
Csütörtök:	8:00-18:00
Péntek:	8:00-18:00

A nyitva tartásról, valamint az esetleges munkanap áthelyezések miatti módosított rend szerinti nyitva tartásról a kiválasztott folyamat képernyőjén tájékoztatjuk Önt.

A regisztrációt, valamint a számlanyitási vagy személyi kölcsön igénylési adatlap kitöltését a nyitvatartási időn kívül is elvégezheti. Berögzített adatait a rendszerünk tárolja, ügyfélprofiljába belépve a videóbeszélgetés előtt lehetősége van azok áttekintésére és amennyiben szükséges, módosítására.

Önre, mint a VideóBank szolgáltatást igénybe vevőre vonatkozó feltételeket az Általános Szerződési Feltételek a fizetési számlák és lekötött betét számlák vezetéséhez a természetes és nem és nem természetes személyek részére, illetve az Általános Szerződési Feltételek lakossági kölcsönökre vonatkozóan című dokumentumok, illetve a Terméktájékoztatók tartalmazzák.

A személyi kölcsönök igénybe vételének feltételei és a kondíciók a Bank mindenkor hatályos Lakossági Hitel Hirdetményében, a számlavezetéshez kapcsolódó egyéb feltételek, valamint díjak és költségek a Bank mindenkor hatályos Lakossági forint számlavezetési Hirdetményében, a bankkártya használatához kapcsolódó díjak a Bankkártya hirdetményben találhatóak meg.

Amennyiben VideóBank szolgáltatásunkhoz kapcsolódó kérdése merülne fel vagy folyamatban lévő számlanyitási vagy személyi kölcsön igénylési kérelméről érdeklődne, forduljon kollégáinkhoz bizalommal az onlineugyintezes@dunatakarek.hu e-mail címen.