

Elektronikus szerződéskötés távértékesítés keretében

- pénzforgalmi szolgáltatás (fizetési számlavezetés, bankkártya-szolgáltatás) és kapcsolódó elektronikus szolgáltatások lakossági ügyfelek részére -

Ügyféltájékoztató

A jelen tájékoztató célja az ügyfél távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény („Távértékesítési törvény”) illetőleg az elektronikus szerződéskötéssel kapcsolatos banki tájékoztatása az igénylést megelőzően a teljes online folyamat lépéseiről, továbbá a Lakossági Üzletszabályzat I. 6. pontjára hivatkozással az elektronikus szerződéskötéssel kapcsolatos kiegészítő szerződéses feltételekről.

Az UniCredit Bank Hungary Zrt. („Bank”) internetes honlapjának online igénylési aloldalán regisztráció útján létrehozott személyes ügyfélfiókon („Ügyfélfiók”) keresztül igényelhető, elektronikus úton rendelkezésre bocsátott ügyféltájékoztató és szerződéses dokumentáció alapján az Ügyfél és a Bank között elektronikus úton kötött, a hitelintézetekről és a pénzügyi szolgáltatásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („Hpt.”) szerinti **pénzforgalmi szolgáltatás nyújtása pénzügyi szolgáltatásra** és az ügyfél választása szerint egyes **elektronikus banki szolgáltatásokra**¹, illetőleg betéti **bankkártyára vonatkozó összevont keretszerződés jön létre**, amely írásbeli szerződésnek minősül.

Az elektronikus szerződéskötéshez a Bank **internetbanki szolgáltatása [UniCredit eBanking] szükségszerűen kapcsolódik**, amelyen keresztül az elektronikus szerződések biztonságos megküldése és tárolása történik, a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos értesítések helye. Az elektronikus szerződés az Ügyfél eBanking fiókjában való elérhetővé tétellel jön létre joghatályosan.

A szerződés alapján Ön számlavezetési szolgáltatásra lesz jogosult. A bankszámla mellé választott betéti kártya-, illetőleg mobilalkalmazási szolgáltatás [UniCredit mBanking] esetén, Ön – a bankkártya illetőleg az mBanking aktiválását követően - mint számlatulajdonos ügyfél („Ügyfél”) rendelkezhet a számlái felett, illetve számla-, és egyéb információkat kérdezhet le ezeken a csatornákon.

A felek által megkötött elektronikus szerződés, továbbá a szerződéskötéskor hatályos valamennyi szerződéses feltétel (így Általános Üzleti Feltételek, Ügyféltájékoztató(k), Üzletszabályzatok és Kondíciós listák az Ügyfél **internetbanki fiókjában** a szolgáltatásra vonatkozó szerződés(ek) fennállása alatt eredeti és változatlan tartalommal – az internetbanki szolgáltatás fennállása alatt - bármikor elérhető, a szerződés mellékletében elhelyezett közvetlen linkeken keresztül. A szolgáltatások igénylésének és a szerződéskötésnek az elektronikus jellegére tekintettel külön díja nincs.

A Távértékesítési törvény szerinti egyéb tájékoztatásoknak a Bank a fizetési számla tekintetében a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.) szerinti tájékoztatás keretében tesz eleget.

I. Az elektronikus igénylés és szerződéskötés lépései

1. Termékválasztás

Ügyfél tájékoztodik az online elérhető bankszámla-csomagok feltételeiről a www.unicreditbank.hu/onlineszamlanyitas weboldalon, és az igényeinek megfelelő pénzügyi termékeket és kapcsolódó szolgáltatásokat az „Érdekel” gombra kattintva választja ki. Az egyes szolgáltatások valamennyi feltétele elérhető és letölthető az oldalról.

¹ Az egyes számlacsomagokhoz választható elektronikus banki szolgáltatások a következők: mobilalkalmazási szolgáltatási [UniCredit mBanking], SMS szolgáltatás [UniCredit SMS szolgáltatás], Bankkártya szolgáltatás.

A választott szolgáltatások **igénybevételi feltételeinek való megfelelést** (így: 18. életévet betöltött, saját nevében eljáró, magyar állampolgár, aki nem ügyfele a banknak és nem rendelkező egyetlen UniCredit bankszámla felett sem. Fontos, hogy értse és beszélje a magyar nyelvet és az igénylés során olvasásra képes állapotban van. Továbbá nem kiemelt közszereplő vagy annak hozzátartozója vagy kiemelt közszereplővel közeli kapcsolatban álló személy) is ellenőrzi az Ügyfél a termékválasztás alkalmával a felületen, továbbá az igénylés elindításával igazolja, hogy a fenti feltételeknek teljes mértékben megfelel.

Az Ügyfél ábrás és leíró tájékoztatást kap az elektronikus szerződéskötési folyamat egyes lépéseiről, mely ponton jelen tájékoztató is elérhető és letölthető. A teljes online folyamat során ábrás navigáció segíti az ügyfelet, melyik folyamat lépésnél tart éppen.

Az online igénylést a felületen folyamatosan felajánlott, banki telefonos segítség támogatja.

2. Regisztráció – igénylési Ügyfélfiók

A termékválasztási publikus weboldal az ügyfelet az **online igénylés regisztrációs** oldalára navigálja, ahol az ügyfél az online igénylés céljából kitölti a regisztrációs adatlapot, mellyel létrehozza személyes **ügyfélfiókját**.

Az Ügyfélfiók az igénylési folyamat lebonyolítására szolgál, mely igénylés bármikor megszakítható és egy későbbi időpontban az Ügyfélfiókba egy a folyamat mentés alkalmával e-mailben kapott egyedi linkre történő kattintással, majd az igénylési felületen a regisztrált mobiltelefonszám megadásával és erre megküldött egyszeri azonosító kóddal visszalépve (legfeljebb 3 sikertelen próbálkozásig) – a folyamat megszakítását és mentését követő legfeljebb 30 napig - bármikor folytatható. Az Ügyfélfiók a szerződéskötést követően megszűnik, és funkcióját felváltja az Ügyfél által igényelt internetbanki fiók.

A regisztráció során az Ügyfél megadja a következő kapcsolattartási adatait: mobiltelefonszám, e-mail cím; a következő személyes adatait: teljes név, majd a megadott mobiltelefonszámra SMS-ben küldött egyszeri 2 perces érvényes azonosító kóddal (one time code) hitelesíti azokat.

A regisztráció véglegesítése előtt az Ügyfél hozzájárul adatainak Bank általi kezeléséhez az oldalon elérhető **Adatkezelési tájékoztató** elfogadásával, továbbá nyilatkozik arról, hogy a folyamat során használt eszköz megfelel a biztonsági követelményeknek (mely elérhető a felületen, illetve jelen dokumentum II. része tartalmazza), valamint a megadott mobil telefonszám a mobil telekommunikációs szolgáltatónál személyéhez rendelt. Amennyiben az Ügyfél az ügyfél-átvilágítás során visszavonja az adatrögzítéshez adott hozzájárulását, a Bank a szerződéskötési folyamatot megszakítja.

3. Személyes adatok megadása

A regisztrációt követően az Ügyfél megadja további személyes adatait: születési név, édesanya leánykori neve, születési ország, születési hely és idő, állampolgárság; személyazonosításra alkalmas okmányának típusát és számát; és állandó lakcímét, amennyiben van regisztrált tartózkodási helyét, igény szerint eltérő levelezési címet. Ezt követően a felületen lehetősége van az Ügyfélnek megadnia a választott termékekkel kapcsolatban néhány további adatot, így: bankkártyán feltüntetendő név, valamint telefonos banki szolgáltatási szint és esetleges jövőbeni személyes ügyintézés helyeként választott bankfiók megadására.

4. Megadott adatok ellenőrzése, adatbeviteli hibák javítása

A 2. és 3. pontok szerint az Ügyfél által megadott kapcsolattartási és személyes adatokat, illetőleg termék-beállításokat az Ügyfél az igénylési felületen visszaolvashatja, ellenőrizheti, és szerkesztéssel javíthatja, valamint igazolja, hogy a megadott adatok és információk a valóságnak megfelelnek és azok helyességét ellenőrizte.

5. Ügyfélnyilatkozatok

Az Ügyfél kitölti az alábbi nyilatkozatokat:

- Számlanyitáshoz szükséges adóilletőséggel kapcsolatos ún. **FATCA, ill. CRS** nyilatkozatok,
- ügyfélkapcsolat létesítéséhez szükséges ún. Know Your Customer (**KYC**) **kérdőív**,
- Az Ügyfélnek lehetősége van megadni önkéntes hozzájárulását a Bank és megbízott közvetítői általi **közvetlen üzletszerzési** célú megkeresésekhez a megkeresési csatorna megadásával (e-mailben és egyéb elektronikus csatornákon, telefonon, SMS-ben, vagy postai levélben).

6. Banki ajánlat megküldése, szerződés-tervezetek áttekintése

Az Ügyfélfiókban elérhetővé és letölthetővé válnak a kiválasztott számlacsomagra és kapcsolódó szolgáltatásokra vonatkozó szerződés-tervezetek, a kapcsolódó valamennyi vonatkozó általános szerződési feltétel (üzletszabályzat, kondíciós lista) és ügyféltájékoztató. Ezen dokumentumok listáját a bank e-mailben is megküldi a hatályos dokumentumokra mutató közvetlen linkekkel. Az Ügyfél jelölőnégyzetben történő jelöléssel igazolja az e-mail elektronikus postafiókjába történő megérkezését.

7. Azonosítás módjának kiválasztása

Az Ügyfélfiók felületén ezt követően elérhetővé válik az azonosítás módjának kiválasztása, mely lehetőséget biztosít az Ügyfél számára a video-azonosítás azonnali, vagy későbbi időpontban történő elindítására, illetőleg bankfiókban történő személyes azonosításra.

A választható azonosítási formákkal kapcsolatosan annak menetéről, az előkészítendő okmányokról, valamint a videóhívás vonatkozásában a felhasználási és technikai feltételekről és arról található tájékoztatás, hogy a videóhívás mely időpontokban kezdeményezhető.

8. Ügyfélazonosítás – videóhívás

Az Ügyfél Pmt. szerinti azonosítására ill. átvilágítására a 7. pont szerinti időpontban kezdeményezett videóhívás során kerül sor.

A videóhívás kezdeményezése a felhasználási és technikai feltételek elfogadásának jelölő négyzetben történő jelzésével és „tovább” gombra történő kattintással indítható el. Ezt követően tud az Ügyfél a videóhívás felületbe lépni, ahol a böngésző, kamera és mikrofon ellenőrzését követően indul a videóhívás beszélgetés. Sikeres belépést követően a bank operátora elvégzi a video-azonosítást. Ügyfél a videóhívás során tesz tényleges tulajdonosi és kiemelt közszereplői státuszára vonatkozó nyilatkozatot.

Az ügyfelek Pmt. szerinti valós idejű videós azonosítását a Bank a TechTeamer Kft. (székhely: 1015 Budapest, Szabó Ilonka utca 9., cégjegyzékszám: Cg. 01-09-962028, adószám: 23362840-2-41) által biztosított FaceKom elnevezésű szoftver igénybevételével és az igénylési felületen az Ügyfél számára elérhető Videóhívás igénybevételének felhasználási és technikai feltételeiről szóló tájékoztatása alapján végzi, amely az 26/2020. (VIII.25.) MNB rendelet 2. § 1. pont szerinti auditált elektronikus hírközlő eszköznek minősül, és amely ezen rendelet 5. § bekezdésnek megfelelő vizsgálati jelentéssel rendelkezik.

9. Szerződés aláírása, hatálybalépése, elérhetősége

A sikeres ügyfél-azonosítást követően az Ügyfél továbbléphet az Ügyfélfiók felületen az elektronikus aláírási oldalra.

Az aláírandó dokumentumok áttanulmányozására elegendő idő áll rendelkezésre: ennek érdekében a folyamat – legfeljebb 30 napig – megszakítható és menthető, amit az Ügyfél tetszése szerint folytathat a felületre történő ismételt belépéssel. Az ismételt belépésre e-mailben kiküldött egyedi linkekre történő kattintással, majd a korábban megadott mobiltelefonszámra küldött, egyszer használható SMS kód visszaírással van lehetőség. A dokumentumok végig olvasását követően az Ügyfél jelölőnégyzetben történő jelöléssel jelzi az egyes dokumentumok megismerését és elfogadását, majd a „tovább az aláíráshoz” gombra kattintva, a folyamatban korábban megadott mobiltelefonszámra megküldött, egyszer használható SMS kód megadásával van lehetőség az összevont számlaszerződés elektronikus aláírására. Ügyfél általi elutasítás választása esetén, lehetősége van telefonon kezdeményezni egy értelmező egyeztetést vagy országosan bármely UniCredit bankfiókba történő előzetes időpont egyeztetést követően további tájékoztatást kérni, illetve bankfiókban jognyilatkozatot tenni.

Az Ügyfél általi aláírás a Ptk. 6:7. § (3) bek.-ben foglalt feltételeknek megfelelő ún. azonosított elektronikus úton tett, írásbelinek minősülő szerződéses jognyilatkozatot hoz létre, melynek tartalmát, illetőleg időpontját az aláíráshoz rendelt a Microsec Zrt., mint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felé bejelentett bizalmi szolgáltató által kibocsátott minősített bélyegző illetőleg időbélyegző tanúsítja. A bizalmi szolgáltatást a Bank veszi igénybe a Microsec Zrt.-vel kötött szerződés alapján.

Az Ügyfél által aláírt szerződéses jognyilatkozat megtételéről a Bank e-mailben **visszaigazolást** küld.

A Bank által cégszerű elektronikus aláírással ellátott szerződést és közvetlen linken elérhető mellékleteit a Bank az Ügyfél internetbanki fiókjában teszi elérhetővé és letölthetővé az Ügyfél számára, és tárolja saját rendszereiben. Az elektronikus okiratba foglalt szerződés Ügyfél részére történő kézbesítése és a **szerződés hatálybalépése** az a nap, amelyen a mindkét szerződő fél által aláírt/hitelesített szerződés az internetbanki fiókba feltöltésre kerül.

A Bank a szerződés hatályos létrejöttéről külön e-mail értesítést küld az Ügyfél részére, melyben többek között az internetbanki fiókba történő belépéshez szükséges felhasználónevet, külön SMS üzenetben pedig az elsődleges jelszót is megküldi.

Ezzel zárul a teljes elektronikus igénylési és szerződéskötési folyamat, és ezt követően kezdődhet meg a szolgáltatások nyújtása és igénybevétele.

II. Ügyfél által használt kommunikációs eszköz és használatának biztonsági követelményei

A távértékesítés folyamata során az Ügyfél kizárólag a saját (a szolgáltatónál is hozzá rendelt) telefonszámával kezdeményezhet elektronikus szerződéskötést.

Az Ügyfélazonosításhoz, az elektronikus jognyilatkozat megtételéhez (szerződés aláírásához), valamint a Bank mobilalkalmazási szolgáltatása (mBanking) igénybevételehez az ügyfél által használt kommunikációs eszközök (különösen de nem kizárólagosan: okostelefon, számítógép (asztali/laptop), tablet/táblagép beleértve szoftver, hardver elemeket, és e-mail postafiókot (továbbiakban: Eszköz) biztonságos használatához, illetve az ügyfél személyes adatainak, banktitkainak megőrzéséhez elengedhetetlen ezeknek az eszközöknek a megfelelő karbantartása, megfelelő biztonságot különösen, de nem kizárólagosan az alábbi biztonsági követelmények folyamatos teljesítésével, amelyekért az Ügyfél kizárólagosan felel:

Általánosan az Eszköz:

- csak és kizárólag az ügyfél eszközön végzett sikeres azonosítását követően hozzáférhető, az azonosításhoz használt adatok rendszeresen cserélve vannak, nem könnyen kitalálhatóak (PIN kód -Okostelefon / Tablet- tekintetében), jelszó)
- elemei (operációs rendszer, firmware, böngésző, egyéb alkalmazások) rendszeresen frissítettek a gyártói ajánlásoknak megfelelően valamint szakszerűen beállítottak
- hálózati kapcsolatai biztonságosan beállítottak (megfelelő vezeték nélküli hálózati védelmi eljárások (pl titkosítás és azonosítás) használata, hálózati eszközök hozzáféréseinek korlátozás)
- kijelzője a folyamat során kizárólag az ügyfél számára látható
- A felhasználónév és jelszó mentése a böngészőben nem javasolt
- Javasolt olyan jelszó használata ami legalább 8 karakter hosszú, tartalmaz kis- illetve nagybetűt, számot, speciális karaktert, nem tartalmaz értelmes szótári szót, javasolt, hogy dedikált jelszó kerüljön felhasználásra, az ügyfél kerülje más szolgáltatásnál használt jelszó újrafelhasználást, javasolt általánosságban biztonságos jelszótároló alkalmazása

Továbbá:

Okostelefon / Tablet eszköz tekintetében:

- az eszközön az operációs rendszer védelmi mechanizmusai, jogosultsági rendszere, egyéb alrendszerei nem kerültek módosításra (root - Android, jailbreak – iOS)
- Zárolt kijelzőn az SMS előnézet nem engedélyezett
- A PIN kód nem tartalmaz meg könnyen kitalálható adatot, pl. születési dátum, ismétlődő karaktereket pl. 111111

Asztali számítógép / laptop eszköz tekintetében:

- rendelkezik jogtisztá, naprakész kártékony kód védelemmel (vírusvédelem, anti-malware) – a vírusellenőrzés rendszeresen fut valamint hatóköre kiterjed a letöltött állományokra, az eszközhöz csatlakoztatott adathordozókra, korszerű védelmi megoldásokkal (pl tűzfal)



Továbbá az ügyfél biztosítja, hogy a távértékesítés folyamat során az általa az Ügyfélazonosításhoz illetőleg az elektronikus jognyilatkozat megtételéhez használt kommunikációs eszközökhöz kizárólagosan az ügyfél fér hozzá, harmadik fél hozzáférése kizárt.

Bank felelősségét kizáró rendelkezések

Az Eszköz nem megfelelő szintű biztonsági beállításaiából, nem megfelelő biztonsági szintjéből keletkező káresemények vonatkozásában a felelősséget a Bank teljes körűen kizárja.

A Bank nem felel azokért a károkért, amelyek az ügyfél berendezéseinek műszaki hibájából vagy abból adódnak, hogy az ügyfélnek ezen okból nem áll módjában megfelelő kapcsolatot létesíteni a Bankkal.

A Bank a bizonyítottan az adott azonosítóval (mobiltelefonszám) az online igénylési felületre bejelentkezett ügyfél által kezdeményezett és az ügyfél eszközére megküldött egyszer használatos jelszóval hitelesített igénylést a Bank úgy tekinti, hogy azt az igénylési adatlapon megadott személy kezdeményezte, és nem vizsgálja az azonosító és jelszó (mobiltelefon)használójának a használatra vonatkozó jogosultságát, illetve a használat körülményeit. A Bankot semmiféle felelősség nem terheli az azonosítóval kezdeményezett és az ahhoz rendelt jelszóval hitelesített, de jogosulatlan személytől származó igénylésből az ügyfelet vagy mást ért károkért.

A telefon illetve az Internet igénybevétele során a hálózat működésével összefüggésben a megfelelő gondosság mellett is előállhatnak olyan esetek, amikor az egymásnak küldött üzenetek illetéktelen harmadik személy(ek) számára megismerhetővé válnak. Erre tekintettel az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás igénybevételével és az annak útján történő rendelkezéssel kockázatokat vállal magára, és ennek a kockázatnak a mérlegelése után döntött a szolgáltatás igénybevételéről. Ennek kapcsán a Bankot nem terheli felelősség azért, ha az elektronikus kommunikáció során továbbított banktitoknak minősülő információ a Bank érdekkörén kívül eső ok(ok)ból jogosulatlan harmadik személy(ek) tudomására jut.

Budapest, 2021.03.01