

Lakossági Elektronikus Csatorna Szolgáltatások Hirdetménye

Közzététel: 2024. június 28. napján

Hatályos: 2024. június 29. napjától

Módosítás oka:

Azonnali fizetési George App értesítések bevezetése
A George Web és George App funkcióinak módosítása
Távoli segítségnyújtás módosítása
1.számú melléklet módosítása

A módosításokat a Hirdetmény **piros dőlt betűvel**, a törölt részeket **áthúzottként** jelölve tartalmazza.

A Hirdetmény a George Web internetbanki szolgáltatáson, illetve a George App mobilalkalmazási szolgáltatásokon keresztül elérhető funkciók, szolgáltatások körét és felhasználás feltételeit határozza meg. A jelen Hirdetményben feltüntetésre nem került szerződéses feltételeket az ügyféllel kötött szerződéshez tartozó ÁSZF¹ határozza meg.

Tartalom

1. Elektronikus csatorna szolgáltatások	2
1.1. Elektronikus csatorna szolgáltatások díjai	2
1.2. Elektronikus csatornákon keresztül adott megbízások napi maximális összege.....	2
2. Órszem Szolgáltatás	2
2.1. Órszem Szolgáltatás díjak.....	2
2.2. Órszem Szolgáltatás akció.....	3
3. A George Web és George App szolgáltatások (funkciók)	4
3.1. A George Web és George App funkciói – lakossági fizetési számlákhoz	4
3.2. A George Web és George App funkciói – hitelkártyához.....	7
3.3. Távoli segítségnyújtás	9
1. SZÁMÚ MELLÉKLET: Értelmező rendelkezések	9

¹ Bankszámlák és bankszámlákhoz kapcsolódó bankkártyák esetén a Lakossági Banki Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei, Hitelkártya termékek esetén a Lakossági Hitelkártya Általános Szerződési Feltételei.

1. Elektronikus csatorna szolgáltatások

1.1. Elektronikus csatorna szolgáltatások díjai

Szolgáltatás	Díj mértéke
Internetbanki (George Web) szolgáltatás havidíja	havidíj mentes
Mobilalkalmazási (George App) szolgáltatás havidíja	havidíj mentes
API csatorna szolgáltatás havidíja	havidíj mentes

1.2. Elektronikus csatornákon keresztül adott megbízások napi maximális összege

George Web szolgáltatás igénylés időpontja, módja	Maximális napi átutalási (tranzakciós) limit (1) (2)
2024.03.22-ig igényelt szolgáltatás esetén	50 millió Ft
2024.03.23-tól online számlanyitás során igényelt szolgáltatás	50 millió Ft
2024.03.23-tól bankfiókban igényelt szolgáltatás	Felhasználó által megjelölt forint összeg

- (1) **Maximális napi átutalási (tranzakciós) limit:** Az internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatás felhasználóira alkalmazott napi használati értékhatár. A George Web, George App szolgáltatásokon megadott eseti és állandó forint, valamint eseti és állandó deviza utalások napi maximális összege. A deviza utalások esetén a Napi maximális átutalási limit ellenőrzésnél az alkalmazott árfolyam a beküldéskor érvényes számlakonverziós középárfolyam. Előre értéknepozott megbízás esetén az átutalás összege a beküldés napja szerint kerül figyelembevételre. Ha az adott napon beküldött valamennyi megbízás összege meghaladja az utalások napi maximális összegét, úgy a Bank az utoljára beküldött megbízás teljesítését megtagadja.
- (2) **Maximális napi átutalási (tranzakciós) limitet** a Felhasználó módosíthatja személyesen Bankfiókban, vagy TeleBankon keresztül, akár ideiglenesen is minimum 1, maximum 12 óra időtartamra. A Bank a Lakossági Banki Szolgáltatások ÁSZF-ben foglaltak szerint jogosult a egyoldalúan módosítani a Napi átutalási (tranzakciós) limitet

2. Órszem Szolgáltatás

2.1. Órszem Szolgáltatás díjak

Órszem Szolgáltatás (1)	Díj mértéke
Havidíj	
- Számla alszolgáltatás díja / számlánként (2) (3) (Egyenleg figyelő, Jóváírás figyelő, Utalás és beszedés figyelő)	250 Ft / hónap
- Kártya alszolgáltatás díja / kártyánként (3) (Kártya figyelő)	250 Ft / hónap
- Órszem szolgáltatás maximum havidíj / ügyfelenként (4) Maximum havidíj kerül terhelésre abban az esetben, ha azt meghaladná az Ügyfél által a szolgáltatásba bekapcsolt számlák illetve kártyák alapján az adott hóra esedékes havidíjak összege.	990 Ft / hónap
Értesítő üzenetek (számlához ill. kártyához bekapcsolt alszolgáltatások esetén egyaránt) (3) Az értesítő üzenetek esetén a Bank által alkalmazott alsó összeglimit: 0 Ft. Az értesítő üzenet formája figyelőtípusonként választható. Az adott figyelőtípushoz bekapcsolt számlákra illetve kártyákra azonos üzenetforma érvényes, kivétel Társkártya. A Társkártyához kapcsolódóan másodlagos mobiltelefonszámra csak SMS értesítés igényelhető.	
- SMS db díj	25 Ft / üzenet
- George app értesítés db díja	0 Ft / üzenet

- (1) Díjterhelés esedékessége: a tárgyhót követő 6. banki munkanapig.

Díjterheléssel érintett számla

- Lakossági Banki Szolgáltatások Keretszerződésen belül nyitott, szolgáltatásba bekapcsolt számlák illetve betéti bankkártyák esetén a keretszerződés szerinti költségviselő számla;
- Számlavezetési Szolgáltatási Keretszerződés esetén a szolgáltatásba bekapcsolt számla- illetve

bekapcsolt betéti bankkártyák számlája;

- Hitelkártya esetén a szolgáltatásba bekapcsolt hitelkártyaszámla.

Az első őrszem alszolgáltatás bekapcsolásával megszüntetett korábbi SMS szolgáltatások utolsó havidíjai időarányosan kerülnek felszámításra a terhelést követő hónap végéig megtörtént korrekciós könyveléssel.

- (2) Számla alszolgáltatás díja tárgyhónapra számlánként egyszer kerül felszámításra függetlenül attól, hogy az adott számlán egy vagy több számla alszolgáltatás (figyelő) került bekapcsolásra.
- (3) Az alábbi bankszámla- és kapcsolódó betéti bankkártya termékek igénybevétele esetén kedvezményes Őrszem szolgáltatási díjak kerülnek felszámításra:

Őrszem alszolgáltatásokra 50%-os havidíj kedvezmény:

- Erste Egyszámla Díjcsomag választott Őrszem szolgáltatási kedvezménye esetén
- Erste Kolléga Basic Díjcsomag keretszerződésén belüli forint számlák esetén az Őrszem alszolgáltatás első igénylését követő 6 hónapig
- Erste Kolléga Plus Díjcsomag keretszerződésén belüli forint számlák esetén az Őrszem alszolgáltatás első igénylését követő 12 hónapig
- Erste Kolléga Exkluzív Díjcsomag keretszerződésén belüli bankszámlák esetén
- Erste Privilegium 2.0 Díjcsomag keretszerződésén belüli forint számlák esetén az Őrszem alszolgáltatás első igénylését követő 6 hónapig

Őrszem Kártya alszolgáltatásra 50%-os havidíj kedvezmény:

- Erste Egyszámla Klasszik választott Őrszem Kártya figyelő SMS kedvezménye esetén

Őrszem alszolgáltatásokra 100%-os havidíj kedvezmény:

- Cseperedő Díjcsomag esetén
- Cseperedő Bankszámla esetén
- az Erste World Klasszik Bankszámla esetén (2017.04.24-ig kötött Erste World megállapodás keretében nyitott forint bankszámlák esetén)
- Erste Privilegium 2.0 Partner kedvezményes Díjcsomag keretszerződésén belüli számlák esetén

Őrszem alszolgáltatásokra 100%-os havidíj és SMS db díj kedvezmény:

- az Erste World Private Díjcsomag keretszerződésén belül nyitott bankszámlák esetén
- a PrivateBanking megállapodások keretében vezetett bankszámlák esetén
- a Nagyvállalatok munkavállalói részére nyújtott Erste Munkatárs díjcsomag keretszerződésén belül nyitott bankszámlák esetén
- a Nagyvállalatok munkavállalói részére nyújtott Erste Munkatárs Klasszik Bankszámla esetén

- (4) Maximum havidíj kerül alkalmazásra 2021. szeptember hónapra és az azt követő hónapokra.

A maximum havidíj megállapítása az Őrszem Szolgáltatásra meghirdetett akciók figyelembe vétele után történik.

Maximum havidíj esetén a díjterheléssel érintett számla meghatározásának sorrendje a díj terhelésének napján élő bankszámlák alapján:

- a Lakossági Banki Szolgáltatások Keretszerződéssel rendelkező ügyfelek esetén a Keretszerződés költségviselő számlája;
- az Őrszem szolgáltatásba bekapcsolt legkorábban nyílt forintszámla, forintszámla hiányában az Őrszem szolgáltatásba bekapcsolt legkorábban nyílt devizaszámla;
- amennyiben hitelkártyával rendelkezik az ügyfél, az Őrszem szolgáltatásba bekapcsolt legkorábban nyílt hitelkártya-számla.

2.2. Őrszem Szolgáltatás akció

2.2.1. Díjelengedés akció – Új Hitelkártyát igénylő ügyfelek részére

Akcióban részt vevő ügyfelek:

Az akcióban azok a hitelkártya birtokosok vehetnek részt, akik megfelelnek az alábbi feltételeknek:

- 2021.06.11-én vagy azt követően új Hitelkártyát igényelnek (fő vagy társkártyát)
- A hitelkártyához a kártya igénylését követő 30 napon belül Őrszem Kártya- vagy Számla alszolgáltatást igényelnek.

Akcióban nem vehetnek részt:

- Jelen akció szempontjából nem minősülnek új igénylésnek, így jelen akcióban nem vehetnek részt

a Kártyabirtokos meglévő, Erste Bank által kibocsátott Hitelkártya típusának megváltoztatásával vagy két meglévő Erste Bank által kibocsátott hitelkártyájának összevonásával igényelt Hitelkártya főkártyákkal rendelkező ügyfelek.

Akcio részletei:

- A Bank a Számla alszolgáltatás és/vagy Kártya alszolgáltatás havidíját az igényléstől számított 3 hónapig elengedi. Az elengedés formája: a díj hitelkártya számlán történő jóváírása.
- A Bank fenntartja a jogot, hogy az akciót visszavonja, a visszavonás nem érinti a már leszerződött ügyfelek részére biztosított 3 hónapos havidíj elengedését.

Akcio időtartama: 2021.06.11-től visszavonásig.

3. Azonnali fizetési George App értesítései

Azonnali fizetési George App értesítés a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII. 14.) MNB rendelet alapján: az azonnali utalás sikeres/sikertelen teljesítéséről valamint a fizetési kérelem érkezéséről/kifizetéséről küldött díjmentes értesítés, amennyiben az ügyfél mobilbanki alkalmazással (George App) rendelkezik.

2024.07.01-jétől Azonnali fizetési George App értesítés kiküldésének alapja és címzettje:

- lakossági számláról/hitelkártya számláról indított azonnali forint átutalás esetén az átutalást indító felhasználó kap George App értesítést;
- lakossági számlára/hitelkártya számlára érkezett fizetési kérelem esetén a bankszámlát George App-on elérő felhasználók kapnak George App értesítést;
- lakossági számláról/hitelkártya számláról indított fizetési kérelem teljesítéséről (kifizetéséről) vagy visszautasításáról a fizetési kérelmet indító felhasználó kap George App értesítést.

A fentiek alapján kiküldött George App értesítések díjmentesek.

Az értesítések bármikor ki- és bekapcsolhatóak

- a George internetbanki- és mobilalkalmazási szolgáltatásunkon
- TeleBankon
- Bankfiókjainkban.

4. A George Web és George App szolgáltatások (funkciók)

4.1. A George Web és George App funkciói – lakossági fizetési számlákhoz

Számlatulajdonosok számára elérhető funkciók, szolgáltatásonként:

Funkció csoport	Funkció leírása	George Web-en?	George App-ban?
Beállítások	Személyes adatok módosítása (levelezési cím, kapcsolattartási telefonszámok, e-mail cím) (George App-on az Android 23.22.1, Huawei 23.22.1, iOS 23.22.1 és újabb verziótól érhető el.)	Igen	Igen
Beállítások	Okmányadat módosítás (George App-on az Android 23.50.3, Huawei 23.50.3, iOS 23.50.17 és újabb verziótól érhető el)	Igen	Igen
Beállítások	Elektronikus csatorna jelszó módosítása	Igen	Igen
Beállítások	Ingyenes készpénzfelvételi nyilatkozat	Igen	Nem
Beállítások	Hitelesítő szolgáltatások beállítása	Nem	Igen
Beállítások	Magyar vagy angol nyelv választása (1)	Igen	Igen
Beállítások	Marketing értesítések beállítása	Igen	Nem
Beállítások	Őrszem	Igen	Igen
Beállítások	Kártya konverziós árrés értesítés	Igen	Igen
Betétek	Lekötött betétek részletei, betétlekötés, betét feltörés	Igen	Igen

Funkció csoport	Funkció leírása	George Web-en?	George App-ban?
CélBetét	Új célbetét nyitása, Átvezetés célbetétre/célbetétről	Igen	Igen
Kártya	Bankkártya aktiválás	Igen	Igen
Kártya	Betéti-/hitelkártya részletei Ezen belül a kártya részletes adatainak megjelenítése (George Appon az Android 23.42.1, iOS 23.42.1, Huawei 23.42.1 verziótól érhető el.)	Igen	Igen
Kártya	Kártyatranzakciók részletei	Igen	Igen
Kártya	Időzárás limit módosítás (7)	Igen	Igen
Kártya	Ideiglenes kártya zárolás (George App-on az Android 23.50.3, Huawei 23.50.3, iOS 23.50.17 és újabb verziótól érhető el)	Igen	Igen
Kártya	Elsődleges számla módosítás	Igen	Igen
Kártya	PIN kód megjelenítése (George App-on az Android 22.38.1, iOS 22.38.1, Huawei 22.40.1 verziótól érhető el.)	Igen	Igen
Kártya	Virtuális kártya limit	Igen	Igen
Kártya	Internetes vásárlási tranzakciók jóváhagyása	Nem	Igen
Kártya	Betéti- és Hitelkártya mobilfizetés (Apple Pay, Google Pay)	Nem	Igen
Kártya	Számla/kártya elnevezés módosítása	Igen	Igen
Kártya	Részletfizetési szolgáltatás megjelenítése	Igen	Igen
Kártya	Moneyback Kedvezményprogram (5)	Nem	Igen
Netbroker	Értékpapírszámla és készletinformáció	Igen	Igen
Netbroker	MiFID kérdőív nyilatkozás	Igen	Igen
Netbroker	Befektetési jegyek vétele és eladása	Igen	Igen
Netbroker	Állampapír eladás	Igen	Igen
Netbroker	Kötvényjegyzés, struktúrált termék jegyzés	Igen	Igen
Netbroker	Erste Future eseti és rendszeres befektetés indítása, a rendszeres megbízás módosítása, törlése	Igen	Igen
Netbroker	Értékpapírszámla nyitása	Igen	Igen
Netbroker	Értékpapírszámla és Erste lakossági bankszámla közötti átvezetések	Igen	Igen
Netbroker	TBSZ és NYESZ számla nyitása	Igen	Igen
Netbroker	Normál, TBSZ és NYESZ számla közötti átvezetések	Igen	Igen
Pénzügyi megbízások	Belföldi forint átutalás/átvezetés (eseti, értéknapos, átvezetés)	Igen	Igen
Pénzügyi megbízások	Belföldi forint átutalás (szkeneléses azonnali fizetés, QR-kód készítés - <i>A QR kód készítés funkció 2024.09.01-el kivezetésre kerül</i>)	Nem	Igen
Pénzügyi megbízások	Fizetési megbízás visszavonása (nem azonnali forint megbízások esetében)	Igen	Igen
Pénzügyi megbízások	Csoportos beszedési megbízás rögzítése, törlése	Igen	Igen

Funkció csoport	Funkció leírása	George Web-en?	George App-ban?
Pénzügyi megbízások	Allandó megbízás rögzítése, törlése (George Appon az Android 22.30.1, iOS 22.30.1, Huawei 22.30.1 verziótól érhető el.)	Igen	Igen
Pénzügyi megbízások	Fizetési kérelem (rögzítés, visszavonás, elutasítás)	Igen	Igen
Pénzügyi megbízások	Másodlagos számlaazonosító (rögzítés, megújítás, törlés)	Igen	Igen
Pénzügyi megbízások	SEPA átutalás (2) (George Appon az Android 22.30.1, iOS 22.30.1, Huawei 22.30.1 verziótól érhető el.)	Igen	Igen
Pénzügyi megbízások	Egyéb, nem SEPA deviza utalás (George Appon az Android 23.42.1, iOS 23.42.1, Huawei 23.42.1 verziótól érhető el.)	Igen	Igen
Pénzügyi megbízások	Deviza átvezetés	Igen	Igen
Pénzügyi megbízások	Sablonok létrehozása, módosítása	Igen	Igen
Számla	Számlaáttekintő	Igen	Igen
Számla	Számlatörténet (3)	Igen	Igen
Számla	Függő tételek	Igen	Igen
Számla	Elektronikus számlakivonat	Igen	Igen
Számla	Számlakivonat küldési módjának átállítása elektronikusra	Igen	Nem
Számla	Elektronikus díjkimutatás	Igen	Igen
Számla	Új számla megnyitása (4)	Igen	Igen
Számla	Egyéni pénzügyi áttekintő (PFM)	Igen	Nem
Egyéb	Kiemelt csempék (Weben Pénzügyi asszisztens néven)	Igen	Igen
Egyéb	Hitel információ	Igen	Igen
Egyéb	Digitális tárhely, üzenet küldés a Banknak	Igen	Igen
Egyéb	Online termékigénylési felület (Store)	Igen	Igen
Egyéb	ATM- és bankfiókkereső	Nem	Igen
Egyéb	Azonosított hívás indítása	Nem	Igen
Egyéb	Nyílt bankolás (API)	Igen	Nem
Nyugdíj-péztár	Belépés Erste Önkéntes Nyugdíjpénztárba(6)	Igen	Igen

(1) A manuális nyelvválasztásról az www.erstebank.hu honlapon tájékozódhat, iOS (Apple) és Android rendszerű eszközökre vonatkozóan.

(2) A SEPA feltételeknek megfelelő EUR deviza átutalás

(3) A számlatörténet a George Web és a George App szolgáltatásokon három évre visszamenőleg elérhető. Ennél korábbi számlatörténetet kivonat formájában, bankfiókban igényelhet az Ügyfél.

(4) A Lakossági Bankszámla és Betéti kamat Hirdetmény „A” kategóriás díjcsomagjaihoz kapcsolódó funkció a költségviselési számla tulajdonosa részére, amennyiben 18. életévét betöltötte. Az új számla a költségviselési számlával azonos kivonatküldési beállítással kerül megnyitásra.

(5) A Moneyback Kedvezményprogram Részvételi Feltételekben leírtakat teljesítő ügyfél számára elérhető funkció.

(6) A funkciót 18-60 év közötti ügyfelek vehetik igénybe, akik még nem Erste Önkéntes Nyugdíjpénztár tagok. A belépés az Erste Önkéntes Nyugdíjpénztár Alapszabályának elfogadásához kötött. A dokumentum tartalmazza a taggá válás feltételeit, a tagok jogait, kötelezettségeit.

(7) Cseperedő bankszámlához kapcsolódó bankkártya esetén a funkció nem elérhető

Társkártya birtokos számára elérhető funkciók, szolgáltatásonként:

Funkció csoport	Funkció leírása	George Web-en?	George App-ban?
Beállítások	Elektronikus csatorna jelszó módosítása	Igen	Igen
Beállítások	Angol és magyar nyelv választása (1)	Igen	Igen
Beállítások	Személyes adatok módosítása (levelezési cím, kapcsolattartási telefonszámok, e-mail cím)	Igen	Nem
Beállítások	Okmányadat módosítás (George App-on az Android 23.50.3, Huawei 23.50.3, iOS 23.50.17 és újabb verziótól érhető el)	Igen	Igen
Beállítások	Marketing értesítések beállítása	Igen	Nem
Kártya	Internetes vásárlási tranzakciók jóváhagyása	Nem	Igen
Kártya	Betéti-/hitelkártya részletei Ezen belül a kártya részletes adatainak megjelenítése (George Appon az Android 23.42.1, iOS 23.42.1, Huawei 23.42.1 verziótól érhető el.)	Igen	Igen
Kártya	Betéti- és Hitelkártya mobilfizetés (Apple Pay, Google Pay)	Nem	Igen
Kártya	Moneyback Kedvezményprogram (2)	Nem	Igen
Kártya	PIN kód megjelenítése (George App-on az Android 22.38.1, iOS 22.38.1, Huawei 22.40.1 verziótól érhető el.)	Igen	Igen
Kártya	Ideiglenes kártya zárolás (George App-on az Android 23.50.3, Huawei 23.50.3, iOS 23.50.17 és újabb verziótól érhető el)	Igen	Igen
Egyéb	Digitális tárhely, üzenet küldés a Banknak	Igen	Igen
Egyéb	ATM- és bankfiókkereső	Nem	Igen
Egyéb	Azonosított hívás indítása	Nem	Igen
Kártya	Bankkártya aktiválás	Igen	Igen

(1) A manuális nyelvválasztásról az www.erstebank.hu honlapon tájékozódhat, iOS (Apple) és Android rendszerű eszközökre vonatkozóan.

(2) A Moneyback Kedvezményprogram Részvételi Feltételekben leírtakat teljesítő ügyfél számára elérhető funkció.

4.2. A George Web és George App funkciói – hitelkártyához

Hitelkártya birtokosok számára elérhető funkciók, szolgáltatásonként

Funkció csoport	Funkció leírása	George Web-en?	George App-ban?
Beállítások	Elektronikus csatorna jelszó módosítása	Igen	Igen
Beállítások	Személyes adatok módosítása (levelezési cím, kapcsolattartási telefonszámok, e-mail cím)	Igen	Nem
Beállítások	Okmányadat módosítás (George App-on az Android 23.50.3, Huawei 23.50.3, iOS 23.50.17 és újabb verziótól érhető el)	Igen	Igen
Beállítások	Angol és magyar nyelv választása (1)	Igen	Igen
Beállítások	Marketing értesítések beállítása	Igen	Nem
Beállítások	Őrszem	Igen	Igen

Funkció csoport	Funkció leírása	George Web-en?	George App-ban?
Beállítások	Kártya konverziós árrés értesítés	Igen	Igen
Kártya	Internetes vásárlási tranzakciók jóváhagyása	Nem	Igen
Kártya	Betéti-/hitelkártya részletei Ezen belül a kártya részletes adatainak megjelenítése (George Appon az Android 23.42.1, iOS 23.42.1, Huawei 23.42.1 verziótól érhető el.)	Igen	Igen
Kártya	Betéti- és Hitelkártya mobilfizetés (Apple Pay, Google Pay)	Nem	Igen
Kártya	PIN kód megjelenítése (George App-on az Android 22.38.1, iOS 22.38.1, Huawei 22.40.1 verziótól érhető el.)	Igen	Igen
Kártya	Hitelkártya hűségprogram	Igen	Igen
Kártya	Számla/kártya elnevezés módosítása	Igen	Igen
Kártya	Moneyback Kedvezményprogram (2)	Nem	Igen
Kártya	Időzárás limitmódosítás	Igen	Igen
Kártya	Ideiglenes kártya zárolás (George App-on az Android 23.50.3, Huawei 23.50.3, iOS 23.50.17 és újabb verziótól érhető el)	Igen	Igen
Számla	Elektronikus számlakivonat	Igen	Igen
Számla	Egyéni pénzügyi áttekintő (PFM)	Igen	Nem
Számla	Részletfizetési szolgáltatások	Igen	Igen
Pénzügyi megbízások	Forint átutalás (eseti, értéknapos, átvezetés)	Igen	Igen
Pénzügyi megbízások	Fizetési kérelem (rögzítés, visszavonás, elutasítás)(George App-on az Android 23.18.1, Huawei 23.18.1, iOS 23.18.1 és újabb verziótól érhető el.)	Nem	Igen
Pénzügyi megbízások	Csoportos beszedési megbízás rögzítése, törlése	Igen	Nem
Pénzügyi megbízások	Sablonok létrehozása, módosítása	Igen	Igen
Pénzügyi megbízások	Másodlagos számlaazonosító (rögzítés, megújítás, törlés)	Igen	Igen
Egyéb	Kiemelt csempék (Weben Pénzügyi asszisztens néven)	Igen	Igen
Egyéb	Hitel információ	Igen	Igen
Egyéb	Digitális tárhely, üzenet küldés a Banknak	Igen	Igen
Egyéb	Online termékigénylési felület (Store)	Igen	Igen
Egyéb	ATM- és bankfiókkereső	Nem	Igen
Egyéb	Azonosított hívás indítása	Nem	Igen

(1) A manuális nyelvválasztásról az www.erstebank.hu honlapon tájékozódhat, iOS (Apple) és Android rendszerű eszközökre vonatkozóan.

(2) A Moneyback Kedvezményprogram Részvételi Feltételekben leírtakat teljesítő ügyfél számára elérhető funkció.

4.3. Távoli segítségnyújtás

Távoli segítségnyújtás egy olyan George Web-en és George App-on elérhető szolgáltatás, mely során a George jogosultsággal rendelkező Ügyfél az Online igénylésbe (Store) belépve a Távoli segítségnyújtás szolgáltatás menetét megismerve és annak igénybevételi feltételeit, valamint az adatkezelés szabályokat elfogadva, engedélyezi elektronikus készülékének (számítógép, okostelefon, tablet, stb.) Online igénylés (Store) képernyőjének közvetlen megosztását a Bank munkatársával.

A képernyőmegosztás mellett minden esetben telefonos beszélgetés is történik. A hanganyag rögzítésre kerül, **illetve hibaüzenet esetén a hiba elhárítása/kivizsgálása érdekében képrögzítés készülhet (1)**, mely a Bank Adatkezelési tájékoztatójában foglaltaknak megfelelően kerül tárolásra. Minden egyes távoli segítségnyújtás egyedi távoli segítségnyújtás azonosítóval rendelkezik, amennyiben az Ügyfél és a Bank között folytatott telefonbeszélgetés alatt több termék/szolgáltatás kapcsán veszi igénybe a Távoli segítségnyújtási szolgáltatást, úgy hívásonként rendelkezik, majd egy azonosítóval, amely a Távoli segítségnyújtás igénybe vétele utána jelenik meg az Ügyfél képernyőjén.

A képernyőmegosztáshoz nincs szükség további program letöltéséhez. A szolgáltatás használatakor a képernyőn való navigációra, adatok kitöltésére/módosítására, szolgáltatás igénybevételére, szerződéskötésre kizárólag az Ügyfél jogosult, a banki munkatársnak nincs technikai lehetősége a fentiekre, mivel az irányítást nem veszi át az Ügyféltől.

A szolgáltatás célja a technikai segítségnyújtás, igénybevétele díjmentes.

A szolgáltatás munkanapokon 8:00-20:00 között érhető el.

A Távoli segítségnyújtás az alábbi termékek/szolgáltatások tekintetében elérhető:

- Díjcsomagon belüli számlanyitás
- Bankkártya választó
- Hitelkártya hűségprogram
- Ingyenes készpénzfelvétel és készpénzkivétel
- Erste Lekötött Betétek
- Erste CélBetét
- Azonnali Könnyített Törlesztés
- Erste EasyCash
- Erste Védelem a Mindennapokra
- Erste Prémium Baleseti Védelmi Csomagok
- Erste Személyi kölcsönhöz kapcsolódó Törlesztésvédelem
- Erste Védelem Utasbiztosítás
- Erste Védelem – Utasbiztosítás és Gépjármű asszisztencia
- Erste Védelem Kisállat-biztosítás
- George-on igényelhető összes Személyi Kölcsön, Hitelkártya és Folyószámlahitel termék
- George-on igényelhető összes Számlatermék
- Erste Folyószámlahitel Törlesztési Védelem
- George-on elérhető befektetési termékek/szolgáltatások ~~(a szolgáltatás legkésőbb 2024.07.31-ig kerül minden ügyfélnek beállításra)~~

(1) A módosítás 2024.07.01-től hatályos

1. SZÁMÚ MELLÉKLET: Értelmező rendelkezések

Azonosított hívás indítása: George App szolgáltatásból indított hívás, ahol az Ügyfél a Telebank szolgáltatást éri el. Külön TeleBank ügyfél-azonosítót és TPin kódot nem szükséges megadni, az azonosítást a George App végzi el. A hívás indításához mobil előfizetéssel rendelkező SIM kártya szükséges.

Biztonsági szabályok: a Bank honlapján elhelyezett, az elektronikus szolgáltatások információtechnológiai szempontú biztonsági szabályait tartalmazza.

E-csatorna azonosító (korábban Netbank azonosító vagy Telebank azonosító): A TeleBank ügyfél-azonosító és az internetbanki, mobilalkalmazási szolgáltatás azonosító közös megnevezése. Amennyiben valamely tájékoztató, nyomtatvány, szerződés és/vagy általános szerződési feltétel az E-csatorna azonosító kifejezést használja, úgy ez alatt TeleBank ügyfél-azonosítót és az internetbanki, mobilalkalmazási szolgáltatás azonosítót egyaránt érteni kell.

E-csatorna felhasználónév (korábban Netbank felhasználónév): Az Ügyfél által szabadon választható (amennyiben másik Ügyfél nem regisztrálta már korábban) alfanumerikus, 8 – 30 karakter közötti hosszúságú azonosító mely az internetbanki szolgáltatásba bejelentkezéskor, a mobilalkalmazási szolgáltatás regisztrációkor és az API csatorna azonosításakor az E-csatornaazonosító alternatívjaként használható.

E-csatorna jelszó (korábban Netbank jelszó): az internetbanki, mobilalkalmazási szolgáltatásba történő bejelentkezéshez szükséges, a hozzáférésre jogosult Ügyfél egyedi azonosítására szolgáló, csak a felhasználó Ügyfél számára ismert, titkos, az Ügyfél általi megváltoztatásig állandó jelszó.

Fizetési kérelem: a kedvezményezett által a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójához továbbítás céljából fizetési kérelem formájában benyújtott azonnali átutalás kezdeményezése a fizető félnek.

2024. január 31-ig: A fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató a fizető féllel történt megállapodás alapján továbbítja a fizetési kérelmet a fizető félnek.

2024. február 01-től: a Bank a fizetési kérelem szolgáltatást a Kedvezményezett részére az ÁSZF-ben foglaltak szerinti megállapodás alapján, a Fizető fél részére a 35/2017. (XII.14.) MNB rendelet alapján biztosítja.

Internetbanki szolgáltatás (George Web): Meghatározott banki műveleteknek, Tranzakcióknak az interneten, a Bank honlapján, elektronikus úton történő lebonyolítási lehetőségét biztosító szolgáltatás, mely a nap 24 órájában, az év minden napján igénybe vehető. Az internetbanki szolgáltatás elektronikus fizetési eszköznek minősül. *Támogatott böngésző verziók: DESKTOP - Asztali (Web) verzió: Chrome – jelenleg legfrissebb és -4, Safari - jelenleg legfrissebb és -2 (fő verzió), Firefox - jelenleg legfrissebb és -1, Edge jelenleg legfrissebb és -1, Opera jelenleg legfrissebb és -1*

MOBILE - Mobil verzió: Chrome jelenleg legfrissebb és -4, Safari - jelenleg legfrissebb és -2 (fő verzió), Firefox jelenleg legfrissebb és -1, Edge - jelenleg legfrissebb és -1

Kiemelt csempék: A kiemelt csempék George App felületén az Áttekintő képernyőn láthatóak. Ez egy olyan funkció, mely segít felelősségteljesebben kezelni a pénzügyeket.

- Havi költségkeret beállítása

A költségkeret funkció segítségével előre megadható az a határ, aminél az Ügyfél nem szeretne többet költeni egy adott hónapban. Az így beállított költségvetés a kezdőképernyő ehavi költséged csempéjén is látszik, így minden George bejelentkezés esetén nyomon követhető, hogy éppen alatta vagy felette van a havi költségkeretnek.

- Kiemelt csempék személyre szabása

Az ehavi költséged csempe mellett George automatikusan kiemel a kezdőképernyőre két kategóriát: lakhatási kiadásokat valamint, hogy mennyit költött az Ügyfél ételmezszerre és étteremi fogyasztásra. Ezekre koppintva érhető el az adott kategóriához kapcsolódó tranzakciók valamint kereskedők is.

Szabadon szerkeszthető, hogy az Ügyfél mely csempéket szeretné kiemelni a kezdőképernyőre, hogy a számára legfontosabb kiadásokat tarthassa szem előtt. A kiadások besorolása bármikor módosítható.

Kártya konverziós árrés értesítés: A funkción belül lehetőség van kezelni azokat az értesítéseket, melyeket a Bank a bankkártyával/hitelkártyával végrehajtott konverziós fizetési művelethez használt eladási/közép árfolyam és az Európai Központi Bank (EKB) által kiadott legfrissebb rendelkezésre álló euro devizaárfolyamhoz képest számított százalékos árrésről küld. Az értesítés módja lehet George app és/vagy e-mail értesítés. Az értesítést a Bank díjmentesen biztosítja.

Másodlagos számlaazonosító: a Rendelkezésre jogosult által a Bank, mint a Számlatulajdonos fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató útján a GIRO Zrt. részére megadott egyedi azonosító, amely a Számlatulajdonos fizetési számlája egyértelmű azonosítására szolgál

Mobilalkalmazási szolgáltatás (George App): Aktív lakossági internetbanki szolgáltatással, valamint iOS 15.6 és újabb vagy *Android 9* és újabb operációs rendszerű okostelefonnal rendelkező lakossági ügyfelek vehetik igénybe. Az alkalmazás a készülék nyelve alapján települ magyar vagy angol nyelven.

mPIN kód: a George App szolgáltatásba bejelentkezéskor, a felhasználó által megadott, 6 számjegyből álló kód, mely az első bejelentkezést követően kiváltja az E-csatorna azonosítót, vagy E-csatorna Felhasználónév és E-csatorna jelszó és egyéb Hitelesítő szolgáltatási eljárás megadását.

Őrszem Szolgáltatás: A George Web internetbanki szolgáltatás, ill. George App mobilalkalmazási szolgáltatásokon belül biztosított SMS szolgáltatás.

Pénzügyi asszisztens: A Pénzügyi asszisztens George Web felületén az Extrák menüpontban található. Ez egy olyan funkció, mely segít felelősségteljesebben kezelni a pénzügyeket.

- Havi költségkeret beállítása

A költségkeretfunkció segítségével előre megadható az a határ, aminél az Ügyfél nem szeretne többet költeni egy adott hónapban - ez a limit nem korlátoz a költséidben. Az így beállított költségvetés szinkronban van a George Appon beállított havi költségkerettel, ami az Ehavi költséid csempén található.

Így minden George bejelentkezés esetén nyomon követhető, hogy éppen alatta vagy felette van a havi költségkeretnek.

- Kiemelt kategóriád

Itt találsz kategorizálva a költséidet, amelyeket megkattintva láthatod a költés alkategóriáját is. A kiadások besorolása bármikor módosítható.

QR-kód: MNB szabványnak megfelelő vizuális kód, mely tartalmazza a számlaszámot és a számlatulajdonos nevét. Kód készítése során összeg és szöveg (közlemény) opcionálisan megadható.

Szkenneléses azonnali fizetés: Az MNB azonnali fizetési szabványnak megfelelő QR kód beolvasásával utalás indítható. A kód tartalmazza a számlaszámot a számlatulajdonos nevét, valamint opcionálisan az összeget valamint a közleményt

Tranzakciós kód: a Bank által a Számlatulajdonos részére és az általa megadott Jelszó-telefonszámra SMS üzenetben megküldött olyan egyedi, korlátozott ideig (5 percre) érvényes azonosító, amelyet a Bank minden egyes olyan megbízás Bankhoz történő benyújtásakor küld meg, amely a) nem regisztrációhoz kötött megbízások (pl. Wizz-Air pontbeváltás, elektronikus számla fizetése) vagy b) nem saját számlák közötti megbízás (forint és deviza átvezetés, betétlekötés, betétfeltörés, tőkeösszeg növelése) vagy c) nem Validált Sablonból került létrehozásra és került a Banknak beküldésre. A megbízás elküldése előtt a Számlatulajdonosnak a Tranzakciós kódot meg kell adnia.

Ügyfél: Számlatulajdonos, Kártyabirtokos, Hitelkártyabirtokos