

SZAKDOLGOZAT

Kiss Réka

*Debrecen
2010*

**Debreceni Egyetem
Informatika Kar**

**ELEKTRONIKUS BANKI SZOLGÁLTATÁSOK
A K&H BANKNÁL**



Témavezető:
Máté Domicián
Egyetemi tanársegéd

Készítette:
Kiss Réka
Gazdaságinformatikus

Debrecen
2010

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	- 3 -
Bevezetés	- 5 -
1. Elektronikus banki szolgáltatások kialakulása és fajtái	- 6 -
1.1 Bankkártyaügyletek.....	- 7 -
1.1.1 A bankkártya definíciója.....	- 7 -
1.1.2 A bankkártya használatának előnyei:	- 8 -
1.1.3 A bankkártyák nyújtotta elektronikus szolgáltatások:	- 9 -
1.1.4 SmartCard	- 11 -
1.2 A telefonos kiszolgálás – Call Center	- 11 -
1.2.1 A Call Center rendszer felépítése	- 12 -
1.2.2 Inbound (bejövő) híváskezelés.....	- 12 -
1.2.3 Outbound híváskezelés	- 13 -
1.2.4 Egyéb rendszerkomponensek.....	- 14 -
1.3 Home/Office Banking	- 14 -
1.4 Internet banking	- 15 -
1.5 Mobil banking szolgáltatás	- 17 -
2. K&H rövid bemutatása	- 20 -
3. K&H bankkártyák és jellemzőik	- 22 -
4. A K&H telefonos ügyfélszolgálat bemutatása	- 22 -
1.6 Általános jellemzők.....	- 22 -
1.7 Lakossági ügyfelek részére – K&H TeleCenter	- 23 -
1.8 Vállalati ügyfelek részére – K&H Cégvonal	- 25 -
1.9 K&H befektetési vonal:.....	- 25 -
5. A K&H mobilinfo szolgáltatás	- 26 -
1.10 K&H lakossági és vállalati mobilinfo szolgáltatás.....	- 27 -

6. Office/Home banking	- 28 -
1.11 K&H Electra.....	- 28 -
1.11.1 Működése:.....	- 29 -
1.11.2 Technikai követelmények	- 30 -
1.11.3 A program előnyei:	- 30 -
1.11.4 Electra szolgáltatások	- 31 -
1.12 K&H w1se.....	- 33 -
1.12.1 A w1se rendszer szolgáltatásai:.....	- 33 -
1.12.2 A w1se rendszer előnyei	- 33 -
7. K&H internetbank	- 34 -
1.13 A K&H lakossági e-bank néhány kiemelt szolgáltatása:.....	- 37 -
1.14 A K&H vállalati e-bank néhány kiemelt szolgáltatása:.....	- 37 -
Összegzés	- 38 -
Irodalomjegyzék:	- 41 -
Mellékletek	- 43 -
1.sz. melléklet: K&H lakossági bankkártyák és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatások köre	- 43 -
2.sz.melléklet: K&H vállalati bankkártyák és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatások köre	- 44 -

Bevezetés

Az utóbbi húsz év egyik legjellegzetesebb vonása az internet elterjedése, ami teljesen megváltoztatta a körülöttünk lévő világot. A világ bármely pontjáról, bármikor beszélhetünk szeretteinkkel, pár kattintással távoli országokba juthatunk el, korlátlanul férhetünk hozzá információkhoz.

Amikor értékesítésről beszélünk, akaratlanul is személyes kapcsolatokra gondolunk, de az elmúlt évek technológia és kommunikációs vívmányainak köszönhetően az internet, a pénzügyi szolgáltatásokat is teljesen új alapokra helyezte. Az online csatornák előretörésével párhuzamosan jelentősen csökkent azoknak a száma, akik banki ügyeik intézése érdekében még most is rendszeresen bankfiókba járnak és személyesen bankolnak. Ma már az ügyfeleknek nem kell személyesen felkeresniük a pénzintézeteket. Banki, biztosítási vagy befektetési ügyeiket bárholnan, bármikor elintézhetik. Tájékozódhatnak az egyes bankok díjtételeiről, áru kínálatáról, akciókról, amelyeket könnyedén össze is tudnak hasonlítani.

Az elektronikus pénzügyi szolgáltatások igénybevételének lehetősége nem csak az internet használatára korlátozódik. Különböző pénzügyi műveleteket mobiltelefonunkkal vagy bankkártyánk segítségével is végre tudunk hajtani.

Szakdolgozatom célja ezeknek az elektronikus banki szolgáltatásoknak az ismertetése, melyben kiemelttem foglalkozom a Kereskedelmi és Hitelbank Nyrt. – a K&H Bank Nyrt. – nyújtotta szolgáltatásokkal.

Egy rövid történelmi bevezető után a fiókon kívüli elektronikus banki szolgáltatásokat mutatom be, kialakulásuk kronológiai sorrendjében. Ezt követően ismertetem felhasználási módjukat, előnyeiket, hátrányaikat és az általuk elvégezhető műveleteket.

Dolgozatom második felében az általam választott bank - a K&H Bank – történetét, majd a K&H Csoport tagjait és azok rövid jellemzőit írom le. Demonstrálom a Bank által kínált lakossági és vállalati elektronikus szolgáltatásokat - K&H lakossági és vállalati bankkártyákat, a K&H TeleCentert, Cégvonalat, Befektetési vonalat, a K&H Mobilinfo szolgálatot, a K&H Electra, wlse office bankingokat és végül a K&H internetbankot. Részletesen foglalkozok, néhol képekkel illusztrálom, hogy kik és hogyan érhetik el ezeket a szolgáltatásokat, illetve milyen műveleteket, tranzakciókat hajthatunk végre velük.

1 Elektronikus banki szolgáltatások kialakulása és fajtái

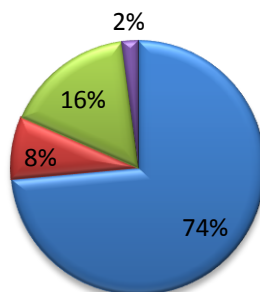
A fiókon kívüli kiszolgálás első lépcsőfokai az '50-es években megjelenő bankkártyák és telefonos ügyfélszolgálatok voltak. A '80-as évek második felében, a személyi számítógépek rohamos terjedése lehetővé tette az Office Banking, majd később a Home Banking rendszerek kialakulását. Az elektronikus banki szolgáltatások körének kiteljesedését a World Wide Web tette lehetővé, ezzel teljesen új alapokra helyezve a bankok és ügyfelek közötti információáramlást.

Mint mindennek, az elektronikus pénzügyi szolgáltatásoknak is megvannak a maga hátrányai. Annak ellenére, hogy az internet éjjel-nappal elérhető a magyar bankok többségénél a zárást követően, a netbankos tranzakciók végrehajtása késleltetve történnek, kellemetlenségeket okozva számos ügyfélnek. A jogszabály ugyanis megengedi a bankoknak, hogy a bankközi átutalásokat csak beérkezés másnapján teljesítsék. A több órás, napos csúszások kiküszöbölésére a Magyar Nemzeti Bank új rendeletet vezetett be, amely az Unióban csak az euróövezetben kötelező érvényűek. A rendelet 2012. július elsejétől a bankoknak napközben négy órán belül teljesíteni kell a bankon kívüli utalásokat is, a záróra utáni megbízásokat pedig egy napon belül.

Habár a fiókon kívüli elérhetőség kialakítása valódi piaci igényné vált, a személyes kiszolgálások továbbra is megmaradtak. Az értékpapírok interneten való megkötése még több banknál is hiánycikk. A nagy kamattal kecsegtető akciós bankbetétek lekötését is csak személyesen lehet igényelni a bankfiókokban.

A különböző banki szolgáltatásokat igénybe vevők aránya (%) Magyarországon 2010. szeptemberében

■ Bankfiókban ■ Telefonon, Call center hívásával ■ Interneten ■ Pénzügyi közvetítőn keresztül



Forrás: A diagramot a GfK Hungária, Pénzügyi Adatszolgáltatások 2008-2010 felmérése alapján készítettem.

1.1 Bankkártyaügyletek

Az első maihoz hasonló hitelkártyát 1951-ben bocsátotta ki a Franklin National Bank New Yorkban. 1953-ban még csak a kisebb amerikai bankok, de az '50-es évek végén már a nagybankok is rendelkezésre bocsátottak kártyákat.

A bankkártyák megjelenése után a '60-as években, az USA-ban és Európa számos más országában úgynevezett bankkártya – szövetségek alakultak. Ezek közül az egyesült államokbeli Interbank Card, Charge Master illetve a svéd Eurocard az említésre méltóbb. 1968-ban az Eurocard International, az amerikai Interbank Card Association valamint a France Cartes stratégiai szövetséget kötött, mely szövetség a MasterCard, majd később a MasterCard nevet, viselte. 1976-ban a BankAmericard-ot Visa-ra keresztelték. A '80-'90-es években a különböző fúziók révén megerősödött kártyatársaságok kialakították világhálózatukat, melyek közül az Eurocard, a Mastercard és Visa vált ismertté.

Magyarországon az első hazai „hitelkártyát” a Dunabank hozta forgalomba. A bankjegykiadó automaták hiánya miatt, a bank fiókjain kívül több postahivatalban is lehetett kártyával, csekk nélkül készpénzt felvenni, valamint átutalási postautalvánnyal pénzt befizetni. 1994-ben az IBUSZ Bank kibocsátotta a Visa Electron, majd 1995-ben az OTP bank Eurocard/MasterCard forintkártyát. Az igazi áttörés mégis 1996-ban történt, amikor is a bankkártyás fizetések korlátlanul konvertibilissé tették a forintot a külföldi vásárlások során. 1999-től az állami szféra a közalkalmazottai fizetését kötelezően banki átutalással fizette ki, ami elősegítette a bankkártyák állományának további növekedését. Ekkor már egyre több bank nyújtott különféle szolgáltatásokat a kártyák mellé, mint például vásárlási kedvezmények, hűségkártya program, home/office banking, mobilbank, internetbank.

1.1.1 A bankkártya definíciója

A bankkártya egy olyan, a nemzetközi szabványnak megfelelő 85x54 mm-es műanyag lap, mellyel a hátoldali mágnescsíkon, vagy újabban az előlapi mikrochipen tárolt adatok segítségével, a kártyabirtokos (elektronikus vagy okmánnal igazolt) azonosítását követően bankszámlaműveletek végezhető.

A bankkártya tartalmazza:

- a Bank nevét
- a Bank logóját
- a bankkártya típusától függően hologramot, chipet, egyedileg megadott kártyaképet,

- a bankkártya használatra jogosult személy nevét, aláírását
- a bankkártya megnevezését, a bankkártya számát, lejáratát
- az azonosításra szolgáló mágnescsíkot
- a bankkártyán keresztül biztosított szolgáltatást hirdető logót.

1.1.2 A bankkártya használatának előnyei:

- készpénz nélküli vásárlás (ennek tagadhatatlan marketingelőnye, hogy nem várt vásárlásokra ösztönöz, illetve a nálunk lévő készpénzmennyiséggel teljesíthetetlen, “fedezetlen” kiadásokat is lehetővé tesz),
- kártyaszámla mögött a készpénzhasználathoz képest plusz szolgáltatások vehetők igénybe (pl. a bank automatikusan kiegyenlíti a háztartási számlákat, átutalásokat, magasabb kamatozást eredményező betételekötéseket lehet elérni a segítségével),
- szükség esetén az ATM-ek, bankfiókok, postahivatalok segítségével könnyen készpénzhez juthatunk
- bankkártyánkat, ezáltal pénzünket is, folyton magunknál tarthatjuk, elvesztése azonban mégsem jár olyan kellemetlenségekkel, mint pénztárcánk elhagyása, mivel letiltásával megakadályozzuk, hogy pénzünk illetéktelenek kezébe kerüljön
- a kártyahasználati limit, mobilbank szolgáltatások, PIN kód, fénykép, gravírozott aláírás a kártyán, nehezen feltörhető chipes alkalmazás tovább növelik a biztonságos használatot
- a kártya mögötti számlán az el nem költött pénzre betéti kamatot ad a bank napi kamat számításával,
- az egyre népszerűbb hitelkártyákkal saját pénzünk helyett a bank pénzét költhetjük, vásárlással akár kamatmentesen is,
- a kártyákhoz egyre inkább hűségprogramok tartoznak, melyekkel plusz előnyökre vagy ajándékokra, netán zárt körű kedvezményekre tehetünk szert,
- a kártyák betegség-, baleset- és poggyászbiztosítást és számos exkluzív szolgáltatást tartalmaznak, ezek egyre nagyobb részben belföldön is elérhetők,
- pénzünket valutaváltás nélkül automatikusan külföldre vihetjük és konverzió nélkül vásárolhatunk.

1.1.3 A bankkártyák nyújtotta elektronikus szolgáltatások:

1. POS terminálon keresztül:

Használatával a bankkártyás vásárlások, fizetések bonyolíthatók. A készülék a vásárlás adatait elküldi a kibocsátó bank rendszerébe, ahol megtörténik az azonosítás, és a fedezet ellenőrzés, illetve annak vizsgálata, hogy a kártya szerepel-e a tiltott kártyák listáján. A tranzakció engedélyezése esetén a készülék kinyomtatja a vásárlás adatait, elutasítás esetén egy kisebb szelvényt, melyre a vásárlást elutasító körülmény van kiírva.

Műveletek:

- Vásárlás
- Készpénzfelvétel (A meghatározott logóval ellátott hitelintézeti pénztárban és postahivataloknál, illetve minden más, hitelintézettel erre kifejezetten szerződést kötő elfogadóhelyen a bankkártyával készpénz vehető fel. A postahivatalokban bankkártyával végrehajtott műveletek idegen bankfiókban végrehajtott készpénzfelvételi tranzakciónak minősülnek.)
- Készpénzbefizetés (A Bank fiókjaiban elhelyezett POS berendezés segítségével készpénz fizethető be a hitelkártyaszámlára. A befizetett összeg, a befizetést követően azonnal növeli a felhasználható egyenleget.)
- Felhasználható egyenleg lekérdezése

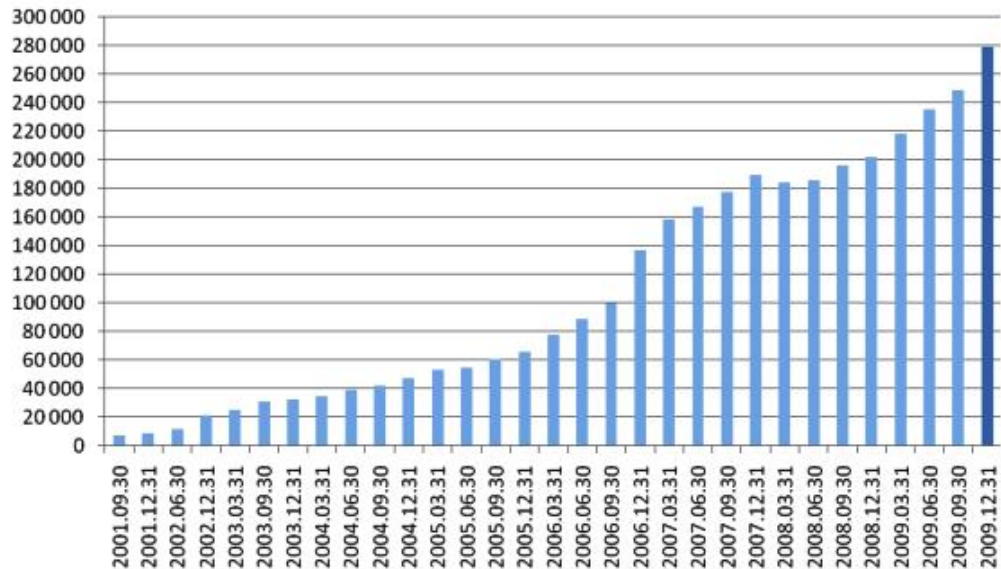
2. ATM-en keresztül:

- Készpénzfelvétel
- Készpénzbefizetés (Kizárólag a bankkártyához tartozó, Banknál vezetett bankszámlára, illetve hitelkártyaszámlára lehetséges.)
- Vásárlás (mobiltelefon-egyenlegfeltöltés és szolgáltatói számlák kiegyenlítése)
- Felhasználható egyenleg lekérdezése
- PIN kód megváltoztatása

3. Internetes vásárlás

A bankkártya használat egyik legkényesebb módja az internetes vásárlás. Az online vásárlás során, olyan információkat kell megadni bankkártyánkról, amelyek illetéktelen személyekhez kerülve, komoly károkat okozhatnak az ügyfeleknek. Az ilyen visszaélések csökkentésére alakultak ki a virtuális bankkártyák, vagy közismert nevükön a webkártyák. A webkártyán felhasználható összeget a tulajdonos tetszése szerint tudja változtatni, és általában csak a vásárlást megelőzően helyez el rajta pénzt. A GKIeNET – T-Home – T-Mobile

Jelentés az internetgazdaságról kutatásából kiderül, hogy tavaly december 31-én közel 280 ezer webkártya volt használatban, ez 12%-kal több, mint egy negyedévvvel azelőtt és közel 40 %-kal magasabb az egy évvel korábbi értéknél.



Forrás: GKIeNET – T-Home – T-Mobile

4. MO/TO vásárlás (mail order/postai megrendelés, telephone order/telefonos megrendelés, virtuális kártyaelfogadás)

A Bank által kibocsátott kártyák közül a dombornyomott bankkártyák, az erre alkalmas elektronikus bankkártyák, illetve a kimondottan Internet használat céljából kibocsátott kártyák használhatók. A kártyabirtokosnak megrendeléskor az alábbi adatokat kell megadnia:

- kártyabirtokos neve
- kártyabirtokos címe
- kártyabirtokos telefonszáma (phone order esetén)
- kártyaszám
- kártya érvényessége
- Visa és MasterCard esetén a CVV2 vagy CVC2 kódot
- kártyabirtokos aláírása (mail order esetén)
- áru vagy szolgáltatás pontos megnevezése
- áru szállítási címe vagy szolgáltatás esetén az igénybevétel címe

1.1.4 SmartCard

A smartkártya, vagy más néven chipkártya, egy integrált áramkörös, mikroprocesszoros kártya. Ez az intelligens bankkártya előlapjába beépített kis chip információt tartalmaz a kártyabirtokosáról. Mivel tárolókapacitása nagyobb, mint a mágnescsík különböző funkciók telepíthető rá. Hazánkban a chipkártyák elterjedése nem rég kezdődött el, ezért még az úgynevezett hibrid kártyák vannak forgalomban, amelynek előlapján chip, hátlapján pedig mágnescsík található.

A chipmodulok gyártása csak milliós nagyságrendben kifizetődő, ezért a kártyagyártók csak meghatározott területekre kínálnak modulokat:

- telekommunikáció (telefonkártya, SIM kártya)
- bankkártyák területe
- az elektronikus pénztárcák területe, ami relatíve kis összegű fizetések zárt rendszere (közlekedés, parkolás, pontgyűjtés)
- az azonosító kártyák területe, ahol akár digitális aláírás felhasználásával a azonosíthatók biztonságosan személyek (betegkártya, útleveél, diákigazolvány).

1.2 A telefonos kiszolgálás – Call Center¹

A fiókon kívüli ügyfélszolgálat szinte mindenki által használható módja a telefonos ügyintézés. A pénzügyintézetek számára régóta nyilvánvaló, hogy országos fiókhálózat kialakítása és üzemeltetése költséges, ugyanakkor az emberi kapcsolat biztosítása elsőrendű ügyféligény. A telefonos ügyfélszolgálat az „országos fiókhálózat” koncepcióját valósítja meg, hiszen az ún. kék vagy zöld hívószám megadása esetén az ország bármely részéről ugyanolyan költséggel érhető el a pénzügyintézet szolgáltatása.

Ma már szinte valamennyi pénzügyintézet rendelkezik telefonos ügyfélszolgálattal. Különbség ezen szolgáltatások között a kiszolgálás színvonalában jelentkezik

- várakozási idő
- „nyitva tartási” idő
- az elérhető termékek mennyisége és fajtája
- az ügyfél-azonosítás módja (alacsony szintű jelszavas, emelt szintű PIN kódos)
- a kiszolgálási módok (egyszerű, vagy kombinált gépi és élő hangos)

¹ Gellért Andor: Digitális Pénzügyek 121. oldal

- a híváskezelés megvalósítása (csak bejövő hívások kezelése, vagy kimenő- és bejövő-híváskezelés)

A Telebankos szolgáltatások Magyarországon az 1990-es évek első felében jelentek meg. A gépi hanggal működő „Call Centerek” kiváltották az ügyfelek kevésbé szükséges banklátogatásait, mint például a számlaegyenleg lekérdezést, de személyes ügyüket már nem nagyon tudták elintézni. A rendszer elsősorban a bank új termékeinek reklámszövegeit közvetítette, nem pedig a személyre szóló tanácsadást. Az élőhangos kiszolgálás azonban ma már ezeket az igényeket is kielégíti.

1.2.1 A Call Center rendszer felépítése²

Egy telefonos ügyfélszolgálat akkor válik valódi Call Centerré, amikor a központi kiszolgáló rendszert olyan intelligenciával szerelik fel, amely nemcsak a beérkező hívásokat (inbound) fogadja, hanem azok intelligens kisorolását, várakoztatását, szervezését is biztosítja, valamint az ügyfelek azonosításával a kiszolgáló tevékenységet is emelt szinten támogatja. Ennek megfelelően a Call Center főbb komponensei a következők:

- telefonközpont híváskisoroló alkalmazása (ACD = Automated Call Distribution)
- gépi ügyfél-azonosítás (IVR = Interactive Voice Response)
- a szervezet adatbázisainak és a telefonrendszer kapcsolatának támogatása (CTI = Computer – Telephone Interface)

1.2.2 Inbound (bejövő) híváskezelés

A híváskezelés első lépése a hívásazonosítás és a szolgáltatásválasztás. Minden bejövő hívás legelőször az IVR egységbe kerül, ahol a hívásokat két csoportra osztják. Az egyik csoportot a bank ügyfelei alkotják, a másikat pedig azok a személyek, akiknek semmilyen kapcsolatuk nincs az adott pénzügyi intézettel. Erre azért van szükség, hogy jogosulatlanul senki se jusson információkhoz. A Call Centernél a gépi kiszolgálás mellett megjelenik az élőhangos kiszolgálás is, ezért a bejövő hívásokat megint kettéválasztják. A megfelelő szolgáltatás kiválasztása illetve az ügyfelek azonosítása a telefon nyomógombjai segítségével történik.

Az ügyfelek azonosítása több biztonsági szinten történik. Az első szinten az ügyfél szóban azonosítja magát valamely személyes adatával. A következő biztonsági szinten az azonosítás, az ügyfélkód vagy annak egy részletének szóbeli megadásával történik. Az emelt

² Gellért Andor: Digitális Pénzügyek 122. oldal

szintű biztonsági azonosításnál a személyzet nem értesülhet az azonosítóról. Az ePIN vagy más néven TPIN kódot a telefon nyomógombjaival közvetlenül az IVR-nek kell megadni, így csökkenthető a belső visszaélések száma.

A második lépés a híváskisorolás, aminek intelligens megvalósításáért ACD híváskisoroló alkalmazás a felelős. Ez a rendszer a különböző igényű hívásokat, a beprogramozott logika szerint, az éppen szabad kiszolgáló személyhez sorolja. Ha a hívást nem tudja azonnal átkapcsolni, akkor a kiszolgálók foglaltsága esetén várakozó zenét játszik ha le, vagy ha nem talál megfelelő kiszolgálót felajánlja a hangposta szolgáltatást.

Az ACD azonban nem csak a hívások kiszolgálására alkalmas, hanem különböző statisztikák készítésére is. A kiszolgálók monitorán folyamatosan megjelenik, hogy mennyi a sorban álló hívások száma, az átlag kiszolgálási idő és az elvesztett hívások száma.

Miután a hívó fél kiválasztotta az általa kívánt szolgáltatást és megadta a személyes azonosítóját, a híváskiszolgálás alatt a CTI modul szinkronizálja a telefonrendszert a bank adatbázisával és kikeresi az ügyfél adatait valamint kért információkat, majd megjeleníti a kiszolgáló képernyőjén. Ha a CTI modul elég gyorsan megtalálta az információkat, a kiszolgáló akár már az átkapcsoláskor a vezetéknevéen szólíthatja az ügyfelet.

1.2.3 Outbound híváskezelés

A Call Centerek kimenő híváskezdeményezését outbound funkciónak nevezzük. Az outbound rendszerek lehetnek szerves részei az inbound funkciónak vagy egy teljesen különálló egység. Amennyiben a kimenő hívásokra külön személyzetet képzünk ki, úgy a különálló egység létrehozása a célszerű. Ha az outbound rendszer része az inboundnak, úgy a rendszer, a bejövő hívások alacsony száma okozta szabad kapacitás jobb kihasználása érdekében, kimenő hívásokat kezdeményez, amit az éppen szabad munkatárshoz sorol.

A kimenő hívásoknak két célja van. Az egyik célja, hogy a bank ügyfeleit felkeresve értékesítse az éppen akciós szolgáltatásokat vagy az ügyfél-elégedettség növelése érdekében közvélemény kutatást végezzen a bank nyújtotta szolgáltatásokról. A outbound hívások másik célja, hogy felkeresse azokat a személyeket, akik nem ügyfelei az adott pénzügyintézetnek, de postai úton már értesítették az egyes akciókról.

1.2.4 Egyéb rendszerkomponensek

A Call Centerek estében ide sorolhatjuk az úgynevezett biztonságtechnikai és üzembiztonsági funkciókat. A biztonságtechnikai funkció feladata a hívások egészének vagy részének rögzítése. Az üzembiztonsági funkció felel a rendszer helyes működésének ellenőrzéséért. A behívóegység bizonyos időközönként ügyfelet szimulálva hívást kezdeményez, kiválaszt bizonyos funkciókat. Ha a hívás sikeres volt és minden funkciót elért, akkor a rendszer bontja a hívást, ha valamilyen probléma merült fel a hívás közben, akkor azt azonnal jelzi a Call Center vezetőjének, aki megpróbálja elhárítani a hibát.

1.3 Home/Office Banking

Az Online-banking rendszereknek két fajtája ismeretes: a Home-banking, valamint az Office-banking. A két típus között technikai szempontból nincs különbség, csupán a felhasználók táborában. A Home-banking rendszereknek többnyire lakossági illetve kisvállalati felhasználói vannak, s így az e rendszeren nyújtott szolgáltatásokra a nagytömegűség, valamint a standardizált termékek jellemzőek. Az Office-banking szolgáltatást közép- és nagyvállalati ügyfeleknek kínálják, s itt már lehetőség van egyéni igények kielégítésére is. Szükséges, hogy az ügyfél számítógépén telepítsék a bank által rendelkezésre bocsátott szoftvert, mely lehetővé teszi a felhasználó számára a bankszámlájára vonatkozó információk (például: folyószámla-egyenleg, számlaforgalom, stb.) megjelenítését, valamint az ügyfél által kezdeményezett tranzakciók elindítását.³

Az Office/Home banking rendszerek alapvetően 3 részből tevődnek össze:

- egy ügyféloldali terminálból
- valamilyen kommunikációs közegből
- és egy a bank oldalán biztosított szerverből.

Az ügyféloldali terminál általában egy laptop vagy egy PC, amelyen a bank által kibocsátott banki szoftver van. Az ügyfél ezen a számítógépen rögzíti átutalási megbízását, illetve erre kérheti le a banktól a számára fontos információkat. Ezeknek a banki rendszereknek nincs nagy hardver- illetve szoftverigénye.

A bank szervere és az ügyfél számítógépe közötti kapcsolat kétféleképpen tudjuk megvalósítani. A legelterjedtebb a verzió a telefonvonalon keresztüli információcsere. Ez esetben az ügyféloldali terminált egy soros modem segítségével kapcsolják a telefonvonal,

³ A bekezdést Balogh József szakdolgozatából idéztem a 19. oldalról

ehhez nincs másra szükség, csak egy vezetékes telefon meglétére, ami az ügyfelek többségének rendelkezésére áll. A gépek közötti kommunikáció másik módját az interneten keresztül valósíthatjuk meg. Ennek a kommunikációnak a legnagyobb előnye, hogy sokkal gyorsabb, mint a modemes kapcsolat, valószínűleg ennek köszönheti, hogy egyre szélesebb körben terjed el.

1.4 Internet banking

Az Internet-banking olyan banki szolgáltatások összessége, melyeket a felhasználó a World Wide Web segítségével vesz igénybe. A rendszer működéséhez az ügyfélnek a számítógépen és internetes kapcsolaton túl csupán egy böngésző programmal kell rendelkeznie, vagyis nincs szükség speciális szoftverekre, csak épp azokra az eszközökre, amelyek egy internet felhasználónak amúgy is rendelkezésére állnak. Az internetbanki szolgáltatások révén:⁴

- lekérdezhethetjük egyenlegünket
- végezhetünk átutalásokat
- betéteket köthetünk le vagy bonthatunk fel
- módosíthatjuk bankkártya limitünket
- igényelhetünk bankkártyát vagy hitelkártyát
- feltölthetjük mobilunkat
- kezelhetjük befektetésünket.

A technikai feltételen túl a szolgáltatás igénybevételéhez egy szerződés szükséges az ügyfél és az adott pénzügyintézet között. A szerződésben rögzítik, hogy az ügyfél, milyen szolgáltatásokat kíván igénybe venni az interneten keresztül. Ezt követően az ügyfél kap egy felhasználói azonosítót, egy jelszót, valamint az azonosításhoz szükséges biztonsági eszközöket. Az e-bankon történő azonosításnak többféle módja is lehet:

- SMS alapú azonosítás: az ügyfél minden egyes belépéshez kap egy egyedi kódot a bank rendszerétől a mobiltelefonjára
- Chipkártyás azonosítás: az ügyfél a bank által kibocsátott chipkártya illetve a hozzá tartozó kártyaolvasó segítségével azonosítja magát

⁴ A bekezdést Balogh József szakdolgozatából idéztem a 19. oldalról

- Token alapú azonosítás: a token nem más, mint egy kódgenerátor, amely egy egyszer használatos kódot generál a belépéshez és a különböző tranzakciókhoz

Az interneten keresztül zajló banki ügyintézés elterjedésével egy időben szaporodni kezdtek az internetes csalások is. Nagyon sok esetben előfordul, hogy a csalók a bank nevében e-mailt küldenek, amelyben a számlatulajdonos adatait (azonosító, jelszó stb.) kérik. Vannak olyan kémprogramok, amelyek a billentyűzet leütését rögzítik, és ezeket megszűrve derítik ki banki jelszavainkat. Ezek megelőzésére számos biztonsági megoldás létezik:

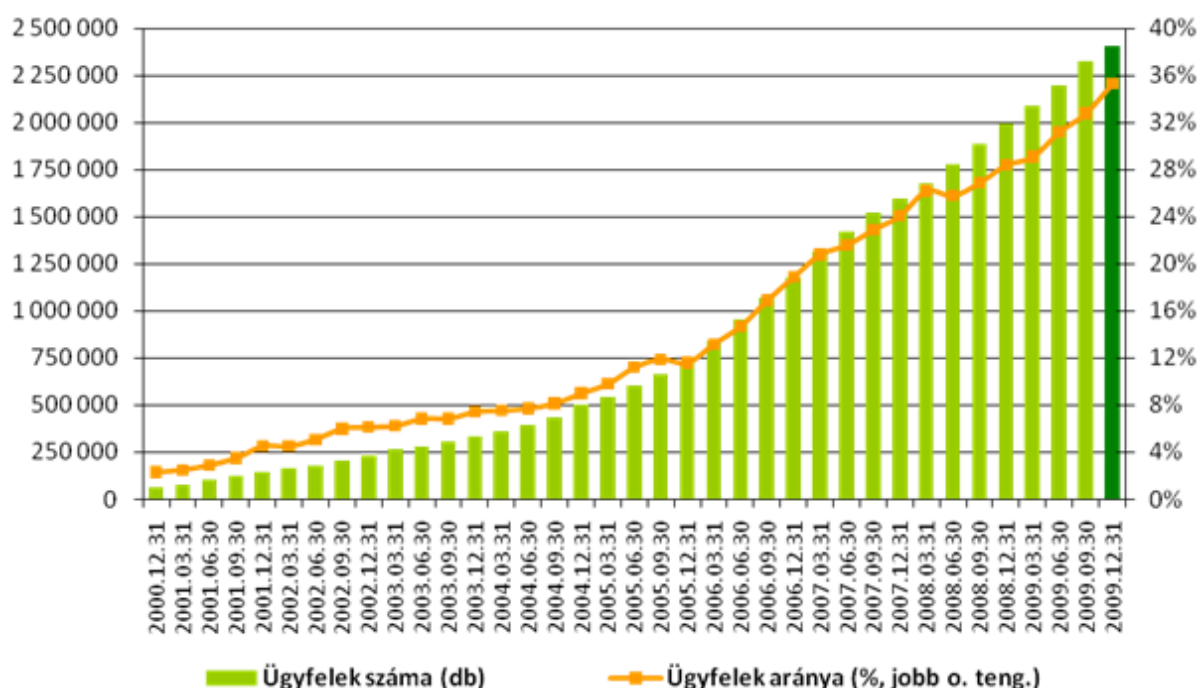
- SSL biztonsági protokoll, melynek segítségével titkosított csatornán keresztül kommunikálhatunk a bank szerverével
- többszintű azonosítási rendszer (felhasználó név, jelszó, különböző biztonsági kódok, mindegyike egy-egy szintet jelent)
- többcsatornás rendszer, ahol egy másik eszközön is azonosítania kell magát az ügyfélnek (egyszer használatos kód küldése mobiltelefonra, tokenel történő kódgenerálás, chipkártyák, webkártyák stb.)
- aktív tűzfal és vírusirtó programok használata
- nyilvános helyen történő ügyintézésnél ügyeljünk arra:
 - jelszavunkat ne lássa senki és kamera se rögzítse
 - a művelet után szabályosan lépünk ki
 - töröljük a böngésző átmeneti tárolóját
 - ne használjunk olyan segédprogramokat, amelyek megjegyzik a felhasználó nevet és a jelszót
- bizonyos időközönként változtassuk meg a jelszót

A GfK Hungária piackutató intézet felmérése szerint, ha valaki igénybe veszi az online banki szolgáltatásokat, egyúttal gyakori bankhasználóvá is válik. Míg a lakosság havonta átlagosan alig több mint 1 alkalommal tér be egy bankfiókba, addig egy átlagos online bankoló több mint 5 alkalommal jelentkezik be az igénybe vett bank weboldalán keresztül.

Az internetes banki szolgáltatások igénybe vétele jelentősen függ az ügyfél társadalmi státuszától. A felsőfokú végzettségűek körében már minden negyedik ügyfél online-banki ügyfélnek számít, míg életkor szerint a 15-29 évesek a legaktívabbak ebben a tekintetben. A férfiak (20%) és a nők (14%) online banki szokásai között érezhető a különbség, amely azt

jelenti, hogy az utóbbi időszakban főleg a férfiak kezdtek el az internet segítségével banki ügyeket intézni.

2009. december 31-én az internetes folyószámla-szolgáltatásokat nyújtó hitelintézetek több mint 2,4 millió internetbanki szolgáltatásokra szerződött lakossági ügyféllel rendelkeztek. Az internet-banki szolgáltatásokra szerződött vállalkozások száma ugyanebben az időpontban meghaladta a 350 ezret. 2009 végén a lakossági internetbanki ügyfelek aránya átlagosan 35% volt az internetes szolgáltatással rendelkező bankok összes lakossági ügyfeléhez viszonyítva, a vállalati ügyfelek esetén pedig 45% volt ugyanezen érték⁵.



Forrás: GKIeNET – T-Home – T-Mobile

1.5 Mobil banking szolgáltatás

Mivel a mindennapjaink részévé vált mobiltelefonok szinte állandóan nálunk vannak, a különböző technológiák lehetővé tették számunkra, hogy mobilkészülékeinkkel a készpénzfelvétel, illetve készpénzhelyezés kivételével mindenféle banki műveletet elvégezhessünk.

A Mobile Banking szolgáltatásnak mára többféle technológiai megvalósítása is kialakult:

⁵ GKIeNET – T-Home – T-Mobile Jelentés az internetgazdaságról kutatásából.

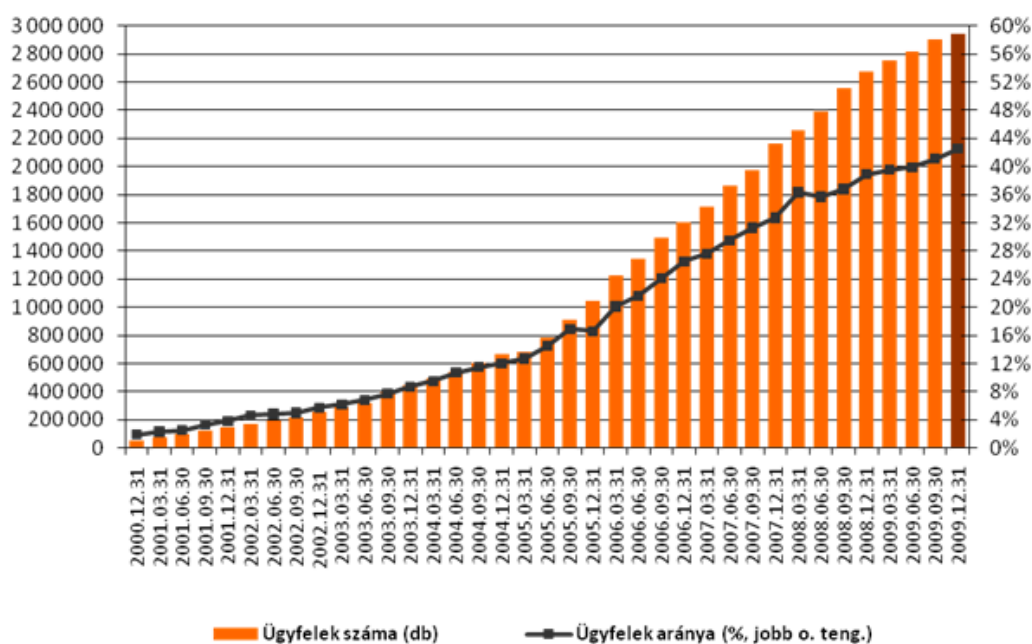
Az egyik legelterjedtebb, legolcsóbb és legkönnyebben megvalósítható változata az ún. SMS-alapú Mobile Banking. Ebben az esetben nem kerülünk kapcsolatba banki ügyintézővel, a tranzakciót SMS segítségével hajtjuk végre, a választ pedig mindig a mobiltelefonra küldi a bank, szintén SMS formájában.

Ma már a mobiltelefon használata a banki szolgáltatások körében nem korlátozódik az SMS-küldésre. A WAP segítségével, mobiltelefonnal is fel tudunk csatlakozni az Internetre, ahol egy böngésző segítségével könnyedén elérhetjük e-bankunkat anélkül, hogy egy külön alkalmazást le kellene tölteni készülékünkre. Használata nem különbözik az online weblapokétól, hiszen a WAP-os böngészők is ugyanazt a felhasználói felületet biztosítják. Magyarországon WAP-os mobilbank szolgáltatással a CIB Bank Zrt., az OTP Bank Nyrt., és a Raiffeisen Bank Zrt. rendelkezik.

WAP alapú mobilbankolás nagy hátránya, hogy nagyon lassú és költséges. Az okos telefonok megjelenésével a letölthető alkalmazások nagy fejlődésen mentek keresztül az utóbbi években. A bank által kínált, legtöbb esetben Java alapú alkalmazás segítségével érhető el az ügyfél banki portfóliója. Fejlesztéskor a kényelemre és az egyszerűsége helyezették a hangsúlyt. Az alkalmazás a telefonra történő letöltést követően menürendszeren keresztül vezérelhető. Az átutalás mellett a számlainformáció, valutaváltási adatok, tőzsdeinformációk, bankkártya adatok, betét lekötés, limitmódosítás, számlatörténet, tranzakciólista funkciók érhetőek el. Ezen kívül maga a menürendszer testreszabható, a gyakrabban használt tranzakciók adatai lementhetők a készülékre, így a rendszeresen alkalmazott műveletek csupán néhány gombnyomással végrehajthatók. A kapcsolat titkosított csatornán keresztül működnek és többszintű védelemmel (titkosítás, jelszóhasználat, napi limit) van ellátva. Az alkalmazás nagy hátránya, hogy a kényelmes működéshez legalább 3G/GPRS előfizetés szükséges.

A mobilbankolás népszerűségét mutatja, hogy tavaly évvégén a mobilbanki szolgáltatást kínáló bankoknál alakossági ügyfelek 42 százaléka, míg a vállalati ügyfelek 27 százaléka használhatta a mobiltelefont banki szolgáltatások igénybevételére.⁶

⁶ GKIE NET – T-Home – T-Mobile Jelentés az internetgazdaságról kutatásából.



Forrás: GKIeNET – T-Home – T-Mobile

Mobiltelefonos banki szolgáltatásokra szóló szerződéssel 2009. december 31-én több mint 2,9 millió lakossági és több mint 210 ezer vállalati ügyfél rendelkezett. Az érintett három hónap során a lakossági ügyfelek száma 1%-kal, egy év alatt pedig 10%-kal növekedett, miközben a vállalati ügyfelek száma egy negyedév alatt 1%-kal, 12 hónap alatt pedig mintegy 12%-kal nőtt. A mobilbanki szolgáltatással rendelkező bankoknál az ilyen szerződéssel rendelkező lakossági ügyfelek aránya 42% volt az év végén, míg a vállalati ügyfelek 27%-a használhatta a mobiltelefont banki szolgáltatások igénybevételére.⁷

⁷ GKIeNET – T-Home – T-Mobile Jelentés az internetgazdaságról kutatásából.

2 K&H rövid bemutatása



Alapítója a magyar állam és az örökölt ügyfélköréhez tartozó cégek – mezőgazdasági, élelmiszer-ipari, kereskedelmi és idegenforgalmi vállalatok – voltak. Az 1992-ig tartó időszakban a Bank tevékenysége és ügyfélköre bővült, új szolgáltatások indultak, s dinamikusan növekedett a fiókok száma is. 1996-ban magába olvasztotta a korábban is tulajdonában álló, lakossági szolgáltatásokra szakosodott leánybankját, az IBUSZ Bankot. Az egyesüléssel univerzális nagybank született, amely egyben az ország második legnagyobb fiókhálózatával is büszkélkedhetett.

A bankprivatizáció első lépéseként, 1997-ben az Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank (EBRD) – mint pénzügyi befektető – 30 millió amerikai dollár értékű alárendelt kölcsöntőkét nyújtott a Banknak, így erősítve annak tőkehelyzetét. A KBC Bank jogelődje, a Kredietbank a K&H Bank 1997-es privatizációs tenderének győzteseként lépett be a magyarországi piacra, s a kezdetben 23 százalékos részesedését a KBC Csoport mára 100 százalékra növelte.

A K&H Csoport fontos feladatának tekinti, hogy ne csak magas színvonalú pénzügyi szolgáltatásokkal legyen jelen Magyarországon. Alaptevékenységén túl és lehetőségeinek megfelelően számos területen nyújt támogatást. A K&H Bank támogatási stratégiájában négy fő területre összpontosítja a figyelmet és az erőforrásokat: sport; fiatalok oktatása; gyermek-egészségügy; előadó-művészet.

A K&H Bank műszerbeszerzés formájában anyagi segítséget nyújt gyermek-egészségügyi intézményeknek. 2002 óta a Magyar Olimpiai Bizottság főtámogatója, egyben a Magyar Olimpiai Csapat Pénzintézete megtisztelő cím tulajdonosa. 2006. júliusától pedig a Magyar Paralimpiai Bizottság támogatója, és a Magyar Paralimpiai Csapat Pénzintézete is egyben. Támogatásával hozzájárul a magyar sportolók eredményes felkészüléséhez és szerepléséhez, miközben az olimpiai és paralimpiai játékok évében számos tömegsportprogram támogatásával igyekszik a közfigyelmet is a mozgásra és a sportra irányítani. Teszi ezt abból a meggyőződésből, hogy a sport, akárcsak a banktevékenység, kimagasló egyéni teljesítmények összességéből áll: egymásra épülő, egymásban bízó emberek közös sikere a világcsúcs, az aranyérem itt is, ott is.

A K&H csoport tagjai:

– K&H Biztosító

A K&H Biztosító az élet- és vagyonbiztosítások teljes palettájával áll lakossági és vállalkozói ügyfelei részére mind saját helyi képviselői hálózatán, mind a K&H Bank fiókhálózatán keresztül.

– K&H Alapkezelő

A K&H Alapkezelő négy fő területen - befektetési alapkezelés, egyedi portfóliók kezelése, önkéntes pénztári és magánnyugdíjpénztári vagyonkezelés, befektetési tanácsadás – nyújt szolgáltatásokat szerződéses partnereinek: önkormányzatoknak, nyugdíjpénztáraknak, biztosítótársaságoknak.

– K&H Lízingcsoport

A K&H Lízingcsoport az eszközalapú finanszírozás teljes tárházát kínálja vállalkozásoknak és intézményeknek egyaránt, legyen szó eszközök, gépek és berendezések finanszírozásáról, autópark-kezelésről vagy flottafinanszírozásról. Szolgáltatásainkat folyamatosan fejlesztjük, rugalmas konstrukciókat és teljes körű ügyintézkést biztosítunk a hozzánk fordulóknak.

– K&H Faktor

A K&H Csoport tagjaként kis-, közép- és nagyvállalatok részére egyaránt nyújt magas színvonalú, személyre szabott faktoring szolgáltatásokat lefedve a követelésen alapuló finanszírozás teljes palettáját.

– K&H Medicina Egészségpénztár

A K&H Medicina Egészségpénztár Magyarország első banki és orvos szakmai háttérrel egyaránt rendelkező országos nyílt egészségpénztára, amely garantálja a biztonságot a pénztártagok, a munkáltatói tagok és a szerződött szolgáltatók számára. A K&H Medicina tagja lehet minden 16. életévét betöltött, magyar állampolgár, illetve letelepedési engedéllyel rendelkező külföldi állampolgár.

– A K&H Önkéntes Nyugdíjpénztár

A befektetések kezelésére három különböző befektetési csomagot kínál. A Pénztártag dönti el, hogy nyugdíj célú megtakarítását - figyelembe véve a saját biztonsági igényét, kockázatviselő hajlandóságát – melyik befektetési csomagban gyarapítja.

3 K&H bankkártyák és jellemzőik

A K&H Bank 2002-ben hazánkban elsőként hozott forgalomba mikrochipes bankkártyát, amely a mágnescsíkos kártyáknál sokkal biztonságosabb, és nemcsak tárolja a rajta lévő adatokat, de azok rendszeres módosítására és a személyes azonosításra is lehetőséget nyújt.

A K&H Bank, különböző típusú bankkártyáival szinte valamennyi ügyfél igényét kielégíti. A K&H ifjúsági bankkártyákat, már 6 éves kortól lehet igényelni. Nagy előnyük, hogy a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatások kedvezményesebbek, egyes esetekben díjmentesek. A lakossági és vállalati bankkártyák csupán a szolgáltatások áraiban és fajtáiban térnek el egymástól. A K&H lakossági illetve vállalati bankkártyákhoz tartozó szolgáltatásokat az 1. és 2. számú mellékletben mutatom be.

4 A K&H telefonos ügyfélszolgálat bemutatása

4.1 Általános jellemzők

A K&H telefonos ügyfélszolgálat sokoldalú szolgáltatásokat kínál ügyfelei számára, mellyel kényelmesen, telefonon keresztül intézhetik bankügyeiket, többek között átutalást, lekötést, bankkártya letiltás.

A szolgáltatások a telefon billentyűzetének használatával, automata menürendszer segítségével vehetők igénybe, illetve ugyanezen szolgáltatásokat a K&H telefonos bankárainktól is kérhető. A szolgáltatás minden olyan ügyfél részére rendelkezésére áll, aki rendelkezik K&H lakossági bankszámlával, bankkártyával mindössze a telefonszámot kell ismernie, amelyen keresztül elérheti a szolgáltatást. A szerződést követően az ügyfelek 2 kódot kapnak:

- egy az ügyfél által megadott 6 jegyű ePIN kódot
- és egy a bank által megadott 8 jegyű K&H éazonosítót.

A Bank a fent említett kódokat szigorú biztonsági előírások mellett kezeli, azt a Bank egyetlen ügyintézője sem láthatja és a Bank sem képes reprodukálni. A biztonságot és az ellenőrizhetőséget szavatolja, hogy valamennyi hívás hangrögzítésre kerül. Annak érdekében, hogy illetéktelen személyek ne tudják megfejtetni az ePIN kódot, a Bank rendszere három egymást követő sikertelen próbálkozás után 24 órára automatikusan letiltja azt. Ha a egy

hónapon belül háromszor is zárolása került a kód, akkor a Bank végérvényesen törli a rendszerből.

Előnyei:

- hatékony, gyors ügyintézés
- sokoldalú szolgáltatás
- nem kell sorban állnia a bankfiókban
- kényelmesen, telefonon keresztül intézhető bankügyek
- szolgáltatásai ingyenesek
- egyes tranzakciók költsége kedvezőbb
- a nap 24 órájában bármikor igénybe vehető

4.2 Lakossági ügyfelek részére – K&H TeleCenter

1. Központi információs ügyfélszolgálat

Automata információ-szolgáltatás és telefonos bankárok segítségével az ügyfelek egyaránt tájékozódhatnak a Bank szolgáltatásairól, bankszámlákról, bankkártyákról, hitelekéről, megtakarítási lehetőségekről és az aktuális akcióikról.

2. Automata bankolási lehetőség

A 24 órás automata rendszer a K&H lakossági bankszámla és K&H megtakarítási betétszámla tulajdonosok részére érhető el a személyes azonosítást követően. Az azonosítás során a 8 jegyű ügyfélazonosító-szám és a 6 jegyű titkos telefonos azonosító kód (ePIN kód) együttesen teszi lehetővé a telefonos ügyfélszolgálatok teljes körű használatát.

A 8 jegyű ügyfélazonosító-szám és a 6 jegyű titkos telefonos azonosító kód megadását követően az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

- egyenleglekérdezés:
 - elsődleges bankszámlaegyenleg
 - megtakarítások egyenlege
 - befektetések egyenlege
 - elsődleges hitelkártya egyenleg
 - egyéb számlaegyenleg
- ePIN kód megváltoztatás

3. *Emelt szintű azonosítást követően telefonos bankárok segítségével:*

- részletes számlainformációk,
- ügyféltörzsadat és számlatörzsadat módosítása,
- bankkártya limit módosítása,
- lekötött betét képzése, felmondása, lekötési rendelkezés módosítása, a lekötött betét megbontása,
- azonnali és értéknapos átutalás indítása előre megadott számlákra,
- átutalás bármely számlára bármely devizanemben,
- rendszeres átutalási megbízás adatainak módosítása, a megbízás felmondása,
- saját számlák közötti átvezetés forintban és devizában, konverzióval is,
- további K&H mobilinfo megbízások megadása, a meglévők módosítása vagy törlése,
- értesítési cím és telefonszám változtatása,
- számlaforgalom postázása,
- számla kártyához való rendelése, hozzárendelés módosítása,
- valutarendelés,
- szolgáltatói díjkiegyenlítés,
- megbízások teljesítése K&H megtakarítási betétszámlára.
- K&H személyi hitel és K&H Biztostárs utasbiztosítás igénylése

4. *Bankkártya ügyfélszolgálat*

A kártyával rendelkező ügyfelek kényelmét és biztonságát szolgálja, ha bármilyen probléma merült fel a bankkártyával kapcsolatban. A telefonos bankár közreműködésével az alábbi szolgáltatások vehetőek igénybe:

- Bankkártya, hitelkártya információk lekérdezése (rendelkezésre álló összeg, költségek, stb.)
- Bankkártya reklamációkkal kapcsolatos ügyintézés
- Pótkártya rendelés
- Bankkártya használati limit módosítása
- Bankkártya fiókkódjának, átvétel módjának módosítása
- Ügyfél által nem aktivált bankkártyák kezelése
- Bankkártya, hitelkártya letiltása

4.3 Vállalati ügyfelek részére – K&H Cégvonal

1. Automata menürendszerünkön keresztül, ePIN kóddal történő sikeres azonosítás után:

- ePIN változtatás
- egyenleg információk

2. ePIN kóddal történő azonosítás nélkül igénybe vehető szolgáltatások:

- információ a K&H Csoport és Csoporttagok termékeiről, szolgáltatásairól
- információ fiókhálózatról, ATM hálózatról
- ePIN kód törlése és tiltása
- bankkártya és hitelkártya tiltása
- általános reklamációkezelés

3. ePIN kóddal történő azonosítással az alábbi szolgáltatásokat veheti igénybe:

- bankszámla egyenleg, számlaforgalom lekérdezése
- forint és deviza átutalás indítása
- viber átutalási megbízás indítása
- saját számlák közötti átvezetés, konverziós átvezetési megbízás
- szolgáltatói díjkiegyenlítés rögzítése, módosítása, törlése
- K&H mobilinfo szolgáltatás igénylése, kezelése
- K&H e-bank szolgáltatás beállításainak kezelése
- bankkártyához / hitelkártyához PIN kód újrendelése
- bankkártyához / hitelkártyához használati limit módosítása
- információ meglévő szolgáltatásokról, beállításokról

4.4 K&H befektetési vonal:

A K&H befektetési vonalat hétköznapokon 8-19 óráig vehetik igénybe azok a lakossági ügyfelek, akik értékpapír számlára vonatkozó megbízásokat akarnak adni, ha rendelkeznek:

- K&H lakossági bankszámlával, illetve a TeleCenter használatához szükséges énazonosítóval és ePIN kóddal,
- a K&H Banknál értékpapír-, értékpapír letéti és ügyfélszámmal.

Amennyiben az ügyfél megfelel ezeknek a feltételeknek, az azonosítást követően az alábbi szolgáltatásokat veheti igénybe:

- általános információ az egyes K&H befektetési alapokról, aktuális kampányairól
- befektetési alapok napi eszközértéke
- megbízások befektetési jegyek vételére, visszaváltására
- részvényárfolyam információ
- részvényforgalmazás

5 A K&H mobilinfo szolgáltatás

A szolgáltatás igénybevételéhez – a szerződés megkötését követően – szükség van egy adatlap kitöltésére, melyen a kívánt szolgáltatás paramétereit kell meghatározni. Az adatlap tartalmazza, hogy:

1. mely számláról,
2. mely mobil hívószámra,
3. milyen információ-szolgáltatást teljesítsen a Bank.

A szolgáltatás igénybe vétele alatt a meglévő SMS megbízások:

- **bővíthetők** (új SMS megbízás megadása),
- **módosíthatók** (módosítható a mobil hívószám, illetve a szolgáltatás tartalom),
- **felfüggeszthetők** (a szolgáltatás szüneteltethető adott számlára, vagy számla és mobil hívószámra),
- **felfüggesztés feloldható** (a szolgáltatás visszaállítása)

Az alapszolgáltatás keretén belül lehetőségünk van arra, hogy SMS-t küldjünk a Bank rendszerének, ezáltal jutva információhoz a bankszámlánkkal kapcsolatban. Az SMS tartalmát a Bank határozza meg, amelyet az **5.1. pontban** részletesebben ismertettek. Az SMS-t a küldő fél mobil távközlési társaságának megfelelő, banki mobil hívószámra kell küldeni.

5.1 K&H lakossági és vállalati mobilinfo szolgáltatás

SMS-ben kérhető banki információk:

	Mikor elérhető?	Ügyfél SMS formátuma	Ügyfél SMS formátuma	Banki válasz SMS indítása
aktuális egyenleg küldése	0-24 óráig	11xx (4 számjegy, ahol az xx számla azonosító)	11XXXX (XXXX jelenti azt a számlaazonosító kódot, melyet a rendszer automatikusan generál a szolgáltatás rögzítésekor)	Az SMS beérkezését követően azonnal
Ügyfél SMS-t küldő mobil hívószámhoz tartozó számla azonosítók		10 (2 karakter)	10 (2 karakter)	
SMS-ben kérhető banki információk		1MENÜ	1M vagy 1m	

Automatikusan küldhető banki információk

	banki üzenet indítása
napi záróegyenleg	napzárást követő banküzemi napon 7.00 órától 10.00 óráig
készpénz befizetés	<ul style="list-style-type: none"> pénztári befizetés számlán történő jóváírását követően azonnal; ATM befizetés banki jóváhagyását követő napon 7.00 órától 10.00 óráig
jóváírás	<ul style="list-style-type: none"> banki nyitva tartás alatt érkező átutalások jóváírása esetén azonnal; éjszakai feldolgozás során érkező átutalások jóváírása esetén a következő banküzemi napon 7.00 órától 10.00 óráig
készpénz kifizetés	pénztári kifizetés számlán való terhelését követően azonnal
terhelés	<ul style="list-style-type: none"> banki nyitva tartás alatt kezdeményezett átutalás terhelése esetén azonnal; éjszakai feldolgozás során kezdeményezett átutalások terhelése esetén a következő banküzemi napon 7.00 órától 10.00 óráig
szolgáltatói díjfizetés terhelése	sikeres, vagy fedezet hiány miatt sikertelen díjfizetés terhelése esetén azonnal
bankkártya elektronikus használatáról	<ul style="list-style-type: none"> POS-en történő fizetés (vásárlás) / ATM pénzfelvétel / POS-en történő pénzfelvétel esetén autorizációt követően azonnal. Sikertelen tranzakciók esetén is!
fedezetlen átutalásokról	azonnal, amennyiben az indított átutaláshoz nincs elegendő fedezet a számlán
hiteltörlesztésről	K&H hitelek törlesztő részletének terhelését követően azonnal, fedezetlen tételekről is

5. Office/Home banking

A K&H chipkártyás e-bank szolgáltatásra szerződött ügyfelek, a szerződéskötést követően, átvehetik az e-bank indítócsomagot. Ez az indító csomag tartalmazza a chipkártyát, a chipkártya-olvasót és ezek működéséhez szükséges programokat.

A szolgáltatás igénybevételéhez, szintén szükséges, hogy számítógép minimálisan az alábbi paraméterekkel rendelkezzen:

- **hardver:** Pentium I 133 MHz, 16 Mbyte RAM PS2 billentyűzet (soros csatlakozású kártyaolvasó esetén) 1 db szabad RS-232 (soros) vagy USB port (a chipkártya-olvasó számára)
- **operációs rendszerek:** Windows 98, Windows NT, Windows ME, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista (a Linux és a Windows 3.1-es operációs rendszerek nem támogatottak)
- **Internetes böngésző:** Windows Internet Explorer 5.5 vagy magasabb verzió, Netscape 7.1 vagy magasabb verzió, Mozilla 1.4 vagy magasabb verzió, Mozilla Firefox 0.8 vagy magasabb verzió.
- az e-bank szolgáltatás használatához szükséges a K&H Bank által biztosított e-bank azonosító kártya, chipkártya-olvasó, valamint a működésükhöz szükséges meghajtó programok.

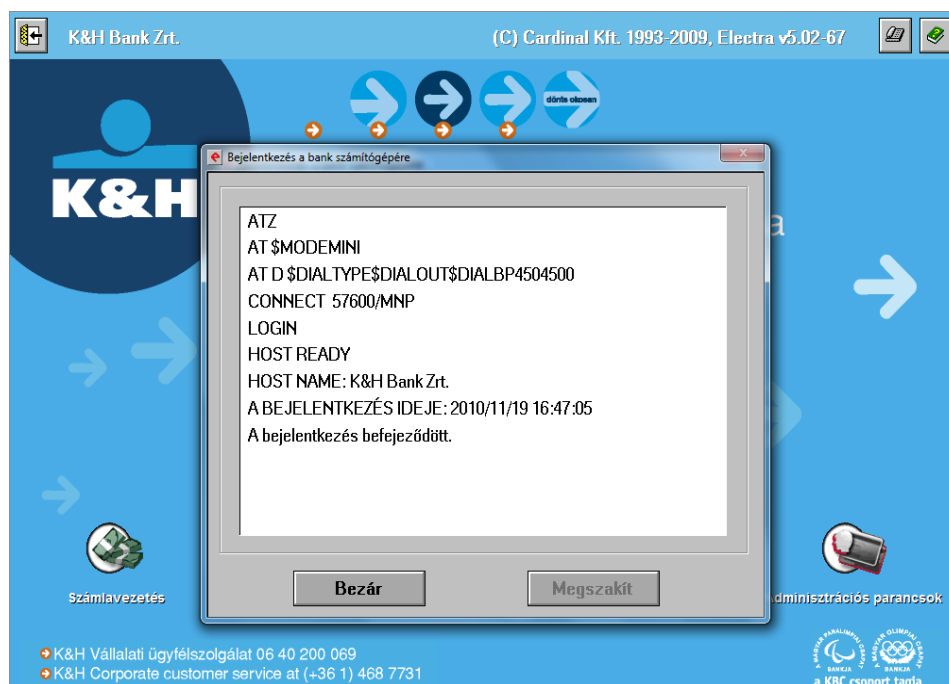
5.2 K&H Electra

A K&H Electra vállalatok számára kifejlesztett elektronikus banki ügyfélprogram, amely nagymértékben megkönnyíti a bankszámlák kezelését, a banki műveletek elvégzését, valamint meggyorsítja a baki információkhoz való hozzájutást. A rendszer kifejlesztésekor nagy gondot fordítottak az adatvédelemre. Az Electra rendszert csak azok használhatják, akik:

- erre szerződést kötnek a bankkal
- ezáltal érvényes ügyfélkódja van
- a szerződésben rögzítetteknek megfelelően a rendszerben lekérdezési illetve aláírási jogai vannak
- rendelkeznek a számukra elkészített Electra ügyfélprogram példányával
- ismeri a szükséges jelszavakat.

5.2.1 Működése:

A bankban telepített Electra szerver felügyeli, hogy az ügyfél milyen bankszámlákhoz férhet hozzá, és milyen műveleteket végezhet egy adott bankszámlán. Amennyiben a művelet engedélyezett, akkor az Electra szerver a bank számlavezető gépének küld egy kérést, hogy végezze el a műveletet, majd a művelet eredményét továbbítja az ügyfélnek. A rendszer alkalmas pl. arra is, hogy számlakivonatot adjon, vagy az ügyfelet naprakészen tájékoztassa a bank kamatairól vagy bármilyen nyilvános banki adatról.



5.2.2 Technikai követelmények

hardver:

- IBM kompatibilis számítógép
- minimum 486-os processzor
- hajlékony lemez meghajtó, vagy CD-ROM
- minimum 40 MB szabad merevlemez kapacitás
- minimum 32 MB memória
- minimum 256-színűre konfigurált grafikus megjelenítő, színes monitor, egér
- Hayes kompatibilis soros porton működő külső vagy belső modem
- telefonvonal (lehet mellék is), ISDN vonal
- ADSL, szélessávú internetkapcsolat
- nyomtató (opcionális)

szoftver:

Windows'95, Windows'98, Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista operációs rendszer

5.2.3 A program előnyei:

- kedvezőbb az átutalási díj, mint a papír alapú megbízások esetében
- gyorsabban hozzájuthat a bankszámlájával kapcsolatos információkhoz
- aktuális számlainformációkhoz jut hozzá
- megbízások a nap 24 órájában beküldhetők
- telefonon keresztül segítségnyújtás hétköznap 7.00-19.00 óráig áll rendelkezésére
- a program könnyen elsajátítható
- megbízható nemzetközi szabványokon nyugvó technológiák (SGML,XML)
- az ismétlődő megbízások gyors rögzítését sablonok könnyítik meg
- a banknak küldött csomagok korlátlan mennyiségű megbízást tartalmazhatnak
- igényének megfelelően meghatározhatja, hogy a megbízásokat mikor kívánja elküldeni
- a rendszer különböző adatok exportjára és importjára is lehetőséget ad, így az adatokat könyvelő- vagy elemzőprogramok is fel tudják használni további feldolgozásra
- minden eseményről naplót készít

- a felhasználó munkanyelvének megfelelő felület (magyar, angol, német)
- több cég banki kapcsolattartására is használható
- egy adott cég több telephelyén is telepíthető úgy, hogy az aláíró személyek jogosultságai, kódszavai minden telephelyen automatikusan érvényesíthetők és azonosak

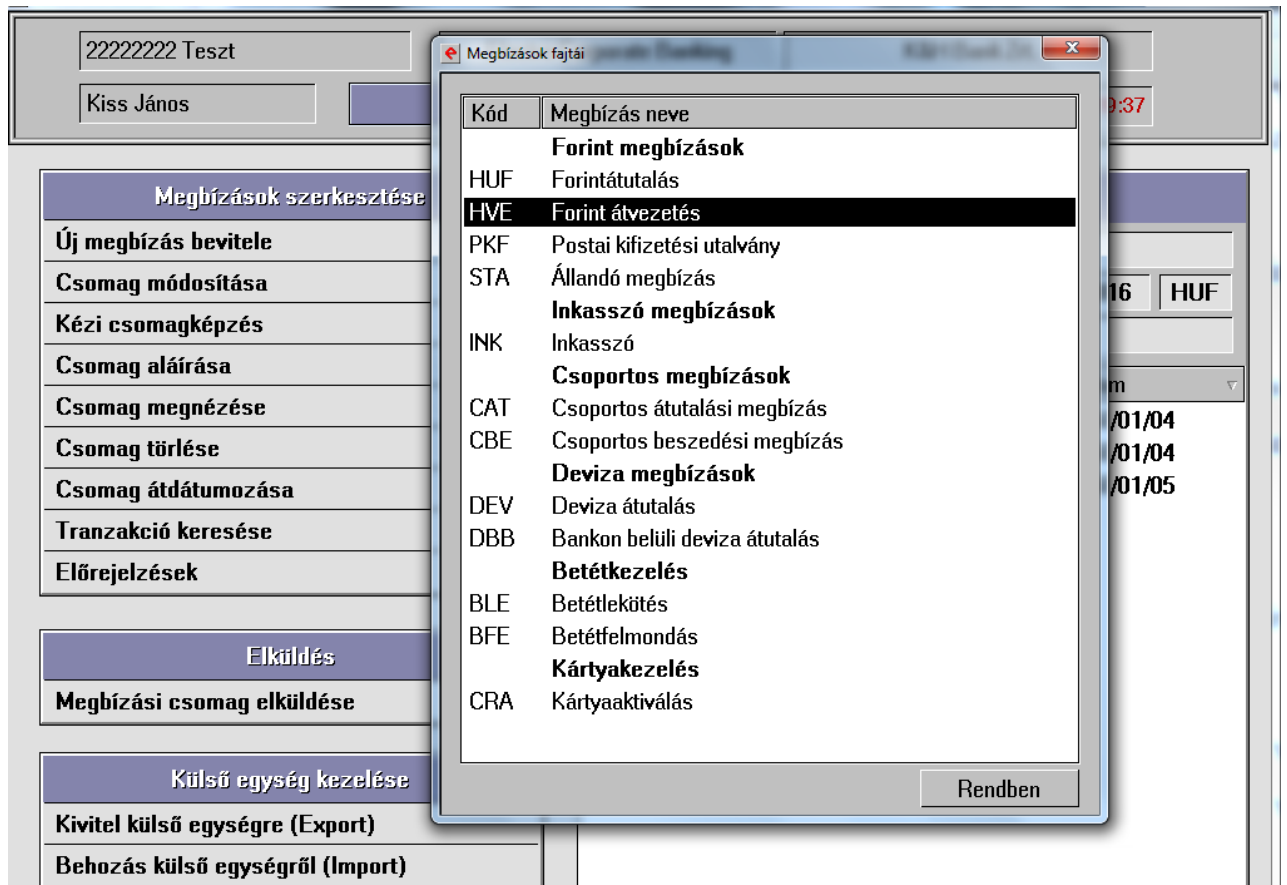
5.2.4 Electra szolgáltatások

I. alapszolgáltatások:

- forint- és devizaszámla terhére történő forint- és devizaátutalás
- forintszámla terhére VIBER átutalás
- belföldi beszédési megbízás benyújtása
- betétlekötés, betétfelmondás
- napi bankszámlakivonat és árfolyam lekérdezés
- aktuális számlaegyenleg és napi teljesített tranzakciók lekérdezése
- banki információk (aktuális kamatok, banki kondíciók)
- állandó átutalási megbízás
- vállalati bankkártya és hitelkártya limit módosítása

II. kiegészítő szolgáltatások:

- csoportos átutalás
- csoportos beszedés
- postai kifizetési utalvány
- postai készpénz átutalási megbízás adatainak átadása
- vállalati hitelkártya adatainak átadása



5.3 K&H w1se



Ezt az online alapon működő banki rendszert a K&H Bank tulajdonosa, a KBC Bank fejlesztette ki azoknak a vállalatoknak, amelyeknek egy országon belül, vagy akár nemzetközi viszonylatban több telephelyük van. Ezek a földrajzilag egymástól elkülönült részlegek, fiókok, leányvállalatok ugyanahhoz az alkalmazáshoz vagy adatbázishoz önállóan is hozzáférhetnek. A program segítségével a fizetési és beszedési megbízások egységesen továbbíthatóak a KBC Bank, annak fiókjai és leányvállalatai (így a K&H Bank), sőt más bankok felé is.

5.3.1 A w1se rendszer szolgáltatásai:

- a felhasználók hozzáférhetnek a számlainformációkhoz, illetve a bankkivonatokhoz
- a számlainformációkból és bankkivonatokból előre meghatározott felépítésű jelentés készíthető, vagy exportálhatjuk más adatbázis alkalmazásokba
- többnyelvű alkalmazás, amelyben a felhasználó egyszerűen válthat a nyelvek (magyar, angol, német, holland, francia, olasz, spanyol, cseh, lengyel és szlovák) között
- az alkalmazás tartalmaz egy úgynevezett Logikai útmutatót, amellyel egyszerűen kezdeményezhetünk ország specifikus fizetési megbízásokat vagy beszedéseket
- a Logikai útmutató az alapadatok beírása után, azonnal felajánlja megfelelő ország fizetési megbízási vagy beszedési képernyőjét
- az egyes kifizetéseket és beszedéseket rögzíthetjük
- saját könyvelési rendszerünkől importálhatjuk vegyes beszedési és kifizetési megbízásainkat

5.3.2 A w1se rendszer előnyei

- Könnyen, gyorsan, egyszerűen telepíthető.
- Költséghatékony, mivel egy rendszer létrehozását és üzemeltetését igényli csupán.
- A rendszerrel lehetővé válik az összes napi gyakorlatban szükséges banki művelet elvégzése.

- Rugalmas paraméterezése lehetővé teszi, hogy a jogosultságok igény szerint alakíthatóak legyenek.
- Felhasználóbarát: Naprakész információkat ad a több nyelvű felhasználói felületen, és értesítést küld a számlamozgásokról.

A w1se biztonsági rendszere a chipkártya használatán alapul, ez a kártya tartalmazza a felhasználó titkos kódját. A w1se vállalati internetbank minden olyan alkalommal ellenőrzi a felhasználói beállításokat és jogosultságokat, amikor a felhasználó bejelentkezik, vagy jóváhagyja a fizetési megbízásokat és beszédéseket.

6 K&H internetbank

A K&H e-bankot minden lakossági és vállalati ügyfél igénybe veheti, aki rendelkezik:

- a K&H Banknál nyitott bankszámlával vagy devizaszámlával
- K&H énazonosítóval és ePIN kóddal.

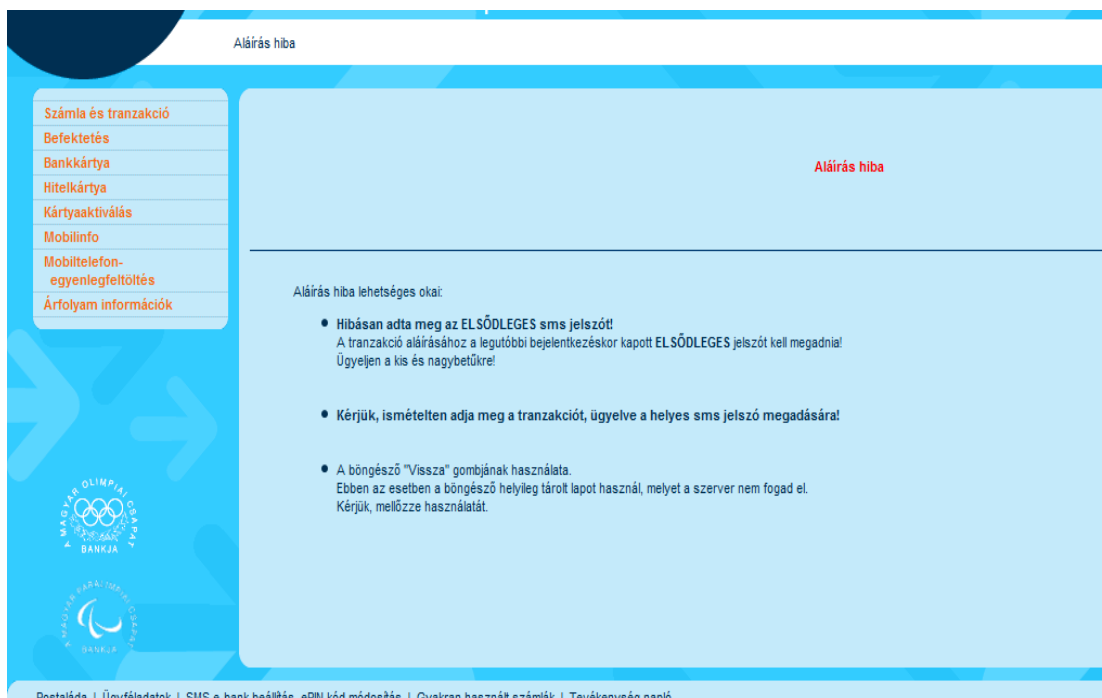
Itt az SMS azonosítást kell választani. A bejelentkezés az énazonosítóval, ePIN kóddal, valamint ezek megadása után a Bank által SMS-ben kiküldött elsődleges jelszóval történik. Az elsődleges jelszó a bejelentkezést követően 30 percig érvényes, ezt követően a rendszer figyelmeztetést küld a lejáratról, illetve felkínálja a hosszabbítás lehetőségét. 2010. február 5-től a nagyobb biztonság érdekében egyes tranzakciók végrehajtása a másodlagos jelszó megadásához van kötve. Ezt a jelszót a konkrét tranzakció megerősítése előtt kapjuk a Bank rendszerétől és csak az adott tranzakcióhoz használható.

Előnyei:

- bárholnan, bármikor elérhető Interneten keresztül
- banki szolgáltatások széles körét nyújtja
- kialakítása felhasználóbarát, az éppen aktuális képernyőn történő eligazodásban helyzetfüggő „súgó” nyújt segítséget
- a banki műveletek díjtételei kedvezőbbek, mint papíralapú megbízások esetén
- az ismétlődő megbízások rögzíthetők a „gyakran használt számlák” közé

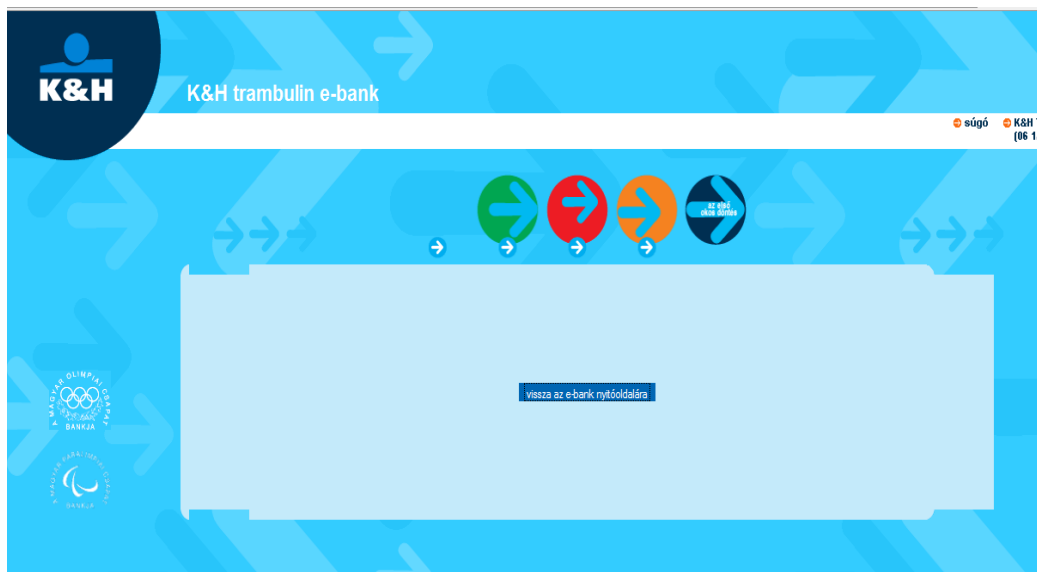
Hátrányai:

Annak ellenére, hogy az első és a másodlagos jelszavak a mi bankszámlánk biztonságát szolgálják, használatukkal körülményessé vált a belépés és a tranzakciók végrehajtása. Az SMS kódok kis-és nagy betűket valamint számokat tartalmaz, ezért nagyon könnyű elgépelni, ami egy tranzakciónál gondokat okozhat



A képen egy tranzakció során rosszul beütött elsődleges jelszó hibaüzenetét látjuk. ha figyelmesen elolvassuk a hibaüzenetet látjuk, hogy a tranzakciót előlről kell kezdeni. Ne kövessük el azt a hibát, hogy megnyomjuk a böngésző vissza gombját. A bal oldali menüből megint ki kell választani a „Számia és tranzakció -> Átutalások -> Új megbízás” menüpontokat.

Ha mégis a böngésző „vissza” gombját nyomjuk meg a rendszer kidob az e-bank-ból és alábbi hibaüzenettel szembesülünk:



Az felületen csak „vissza az e-bank nyitóoldalára” gomb található, ami semmire sem reagál. Ha visszamegyünk az e-bank nyitó oldalára, és ott kiválasztjuk, hogy SMS azonosítással szeretnék belépni a rendszerbe, akkor is ugyanez az oldal jön fel. Egészen addig, amíg az elsődleges SMS kód érvényessége le nem jár. Ezt követően ismét kapunk egy hibaüzenetet, amiben az e-bank figyelmeztet, hogy lejárt a kód érvényessége és kéri az újbóli bejelentkezést.



A belépés és a banki műveletek végrehajtása mobiltelefonhoz kötött, így annak otthon hagyása, lemerülése lehetetlenné teszi mind a belépést, mind a banki tranzakció végrehajtását. Ha megváltozik a telefonszámunk, egészen addig nem tudjuk a szolgáltatást igénybe venni, amíg a bankfióknál meg nem változtattuk azt.

6.1 A K&H lakossági e-bank néhány kiemelt szolgáltatása:

- egyenleg és számlatörténet lekérdezés
- forint- és deviza átutalások indítása belül és kívül, postai csekk átutalása
- közüzemi díjakra vonatkozó megbízások, módosítások
- mobiltelefon egyenlegfeltöltés
- elektronikus számlakivonat megtekintése, nyomtatása
- megtakarítások kezelése (betétek és K&H biztos tartalék számla)
- K&H lakossági és hitelkártya mobilinfo szolgáltatás igénylése, beállításainak kezelése
- K&H betéti bankkártyák igénylése, készpénzfelvételi és vásárlási limitek módosítása
- hitelkártya egyenleg lekérdezése és aktuális törlesztő részlet kiegyenlítése
- értékpapír műveletek

6.2 A K&H vállalati e-bank néhány kiemelt szolgáltatása:

- forint- és deviza-átutalás
- csoportos átutalás (pl. csoportos bérkifizetés)
- betétlekötés és -felmondás
- aktuális számlaegyenleg és napi tranzakciók ellenőrzése
- számlatörténet listázása
- csoportos beszedési megbízások (közüzemi díjak, egyéb szolgáltatói díjak) kezelése
- bankkártya műveletek végzése (pótkártya igénylés, limitmódosítás, lejárat előtti megújítás, PIN kód aktiválása)
- mobilinfo és hitelkártya mobilinfo beállítások kezelése (szolgáltatás igénylése, beállítása, módosítása, lekérdezése)
- hitelkártya műveletek (aktuális ciklus tranzakciók és foglalt hitelkártya tételek lekérdezése, kivonatok, hitelkártyák lekérdezése, egyszerűsített hitelkártya-törlesztés)
- bankszámlakivonatok megtekintése, nyomtatása
- mobiltelefon-egyenleg feltöltés (mindhárom mobil szolgáltató esetében)

Összegzés

Szakedolgozatom témája az elektronikus banki szolgáltatások, azon belül is az általam választott bank, a K&H Bank Nyrt. nyújtotta, fiókon kívüli szolgáltatások.

A fiókon kívüli elérhetőségek jellemzését – egy rövid történelmi bevezető után – a bankkártyákkal kezdtem, mivel ezen kis műanyag lapok megjelenésével kezdődött el az elektronikus kereskedelem. A bankkártyák, és a hozzájuk tartozó szolgáltatások köre, megjelenésük óta nagy fejlődésen mentek keresztül. Kezdetben még csak a bankfiókoknál, postáknál lehetett használni, de ma már az ATM-ek és a POS-termináloknak segítségével a világ szinte bármely pontján tudunk velük fizetni. Minél többen kezdték el használni, annál inkább nőtt a bankkártya csalások száma is. Ezek megelőzésére különböző biztonságtechnikai eszközök alakultak ki. Eleinte hologramokkal, mágnescsíkokkal védekeztek a csalók ellen, most azonban valamennyi kártya előlapján ott található egy integrált áramkörös kis chip. A chipek nem csak a biztonságot szolgálják, de különböző funkciók feltelepítésével információkat is tárolhatunk rajtuk. Az internetes kereskedelemben egyre nagyobb szerepet játszanak az úgynevezett webkártyák, amelyekkel kizárólag az interneten keresztül lehet vásárolni. Használatukkal elkerülhetőek a bankkártya számokkal való visszaélés. Népszerűségüket mutatja, a GKIE NET – T-Home – T-Mobile által készített felmérés, miszerint tavaly december 31-én 280 000 webkártya volt forgalomban, 12% -al több, mint 2009-ben.

A bankkártyák legnagyobb előnye a készpénz nélküli fizetési mód, de a vásárláson kívül másra nem nagyon lehet őket használni. Ha igénybe akartunk venni más banki szolgáltatásokat el kellett menni a bankfiókba. A banklátogatások egy részének kiváltására alakult ki, a 24 órában működő, telefonos kiszolgálás. Másik nagy előnye ennek a szolgáltatásnak, hogy az ország bármely területéről hívhatóak, így alakítva ki „országos fiókhalózatot”. A Call Centerek első megjelenési formái a Telebankok voltak, amik csak gépi hanggal működtek. Ezek a rendszerek többnyire reklámszövegeket mondtak, a személyes igényeket viszont nem elégítették ki. A Call Centerek azonban élőhangos kiszolgálással is rendelkeznek, amellyel személyre szabott szolgáltatást tudnak nyújtani. A mai intelligens Call Centerek nem csak hívások fogadására alkalmasak. Hívások kezdeményezésével új ügyfeleket tudnak szerezni, illetve új szolgáltatásokat eladni.

Az igazi bankon kívüli szolgáltatások az Online-banking rendszerek megjelenésével indultak el. Ezeknek a rendszereknek köszönhetően otthonunkból vagy munkahelyünkről kényelmesen és egyszerűen végezhetünk banki tranzakciókat. Ehhez nincs másra szükség, mint egy PC-re vagy egy laptopra, a bank által kibocsátott szoftverre és egy kommunikációs csatornára – telefonvonal, internet – amivel csatlakozhatunk a bank hálózatához. Használata sokkal egyszerűbb, mint a Call Centereké. Nem kell bonyolult menürendszerekben navigálnunk, a felhasználó név és egy jelszó megadása után azonnal végezhetünk banki műveleteket. Nagy előnyük még, hogy a gyakran használt tranzakciókat el tudjuk menteni, így egy-két kattintással végrehajthatóak, a vállalatok számára csoportos átutalások végezhetőek. Hátrányuk viszont, hogy a speciális banki szoftver miatt helyhez kötöttek.

Ennek a problémának a feloldása vezetett az Internetbankok kialakulásához, amelyek ugyanazokat a funkciókat biztosítják, mint az Online-bankingok. Mégis mivel jobb, mint ezek a rendszerek? Az internet bankokhoz bárhol hozzáférhetünk, ahol van internet. Csupán egy böngészőre van szükségünk. Habár a banki szolgáltatásokat a lakosság 74%-a még mindig a bankfiókokban veszi igénybe, a felmérések jól mutatják, hogy Magyarországon is egyre többen használják pénzügyeik intézéséhez az internetet. 2009 végén a lakossági ügyfelek 35%-ának, a vállalati ügyfelek esetén pedig 45%-ának volt internetbankra jogosult szerződése.

Végül az elektronikus banki szolgáltatások megállója a Mobil banking került bemutatásra. A Mobil banking-nak három fajtája ismeretes. Az SMS alapú, amellyel lekérdezzük számlaegyenlegünket, illetve értesítést kapunk a banktól, ha bármilyen pénzmozgás észlelhető a folyószámlánkon. Második típusa a WAP alapú szolgáltatás. A WAP segítségével az e-bankok mobiltelefonra alakított változatát érhetjük el. Hátránya, hogy nagyon lassú és a grafikus megjelenítés sem kielégítő. Erre a problémára az okos telefonokra kifejlesztett JAVA alapú mobilbank rendszerek adhatnak megoldást. Ezek a rendszerek, azonban még fejlesztés alatt állnak és Magyarországon is csak 1-2 bank nyújtja ezt a szolgáltatást.

A legtöbb bank, így a K&H Bank is, mindhárom elektronikus – internet, telefon és mobiltelefon – csatornán nyújt szolgáltatásokat a lakossági és a vállalati ügyfelek számára. Dolgozatom második felében ezeket a szolgáltatásokat részletezem. Először a K&H betéti bankkártyákat, majd a K&H TeleCentert, Cégvonalat és Betéti vonalat, K&H Mobilinfo szolgáltatást, a K&H két Office –banking rendszerét és végezetül az K&H Internetbankot.

A K&H két speciálisan vállalatoknak kifejlesztett Office- banking rendszere a K&H Electra és a WISE. Az előzőt főleg - egy vagy több telephellyel rendelkező- egyéni és kisvállalkozásoknak ajánlott. A szoftverrel egyszerűen kezelhető valamennyi telephely pénzügye, végezhetőek csoportos átutalások, és naprakész információkat kérhetünk le a bank szerveréről. A másik vállalati programot egy országon belül, vagy akár nemzetközi viszonylatban több telephellyel rendelkező vállalati ügyfeleknek nyújt segítséget.

Munkám utolsó pontjaként a K&H Internetbankot ismertettem, amelyben több általam tapasztalt problémára is felhívtam a figyelmet. A biztonságos használatot az énonosító, ePIN kódon felül, első- és másodlagos SMS jelszavak biztosítják. Ezeket a jelszavakat a bank rendszere generálja és juttatja el mobiltelefonunkra, mind a belépés, mind a tranzakciós műveletek ezekhez a kódokhoz vannak kötve. Mivel kis- és nagybetűket valamint számokat egyaránt tartalmaznak, így elírásuk nagyon könnyű és lassítják is a műveleteket, valamint rendszer problémákat is generálhatnak.

Végezetül a különböző felmérések segítségével megállapíthatjuk, hogy az elektronikus kereskedelem egyre nagyobb térhódítása elkerülhetetlen. Az új gazdaság alapját képező hálózatot a bankoknak, a versenyképesség megtartása érdekében hatékonyan kell működtetniük, az internet adta lehetőségeket pedig, ki kell használniuk a növekedés érdekében.

Irodalomjegyzék:

1. Avornicului Mihály: Ügyletek az interneten (2010), ÁBEL kiadó
2. Árokszállási Gábor: Egy csipetnyi chipkártya (2007.03.07.):
<http://computerworld.hu/egy-csipetnyi-chipkartya.html>
3. Balogh József: Szakdolgozat (2004), Észak – magyarországi Regionális Munkaerőfejlesztési és Átképző Központ, Gazdasági informatikus tanfolyam
4. Dietz Gusztávné dr. – Dr. Vasas Éva : Az elektronikus pénzügyi szolgáltatások fogyasztóvédelmi kérdései az Európai Unió csatlakozást követően (2006) , Budapest:
http://www.psza.hu/data/cms1629897/Dietz_Gusztavn_dr._s_dr._Vasas_ Eva_Az_elektronikus_penzugyi_szolgaltatok_fogyasztovdelmi_kerdesei_az_Europai_Unio_csatlakozast_kovetoen.pdf
5. Gellért Andor: Digitális pénzügyek (2001) , COMPLEX kiadó, Budapest
6. Papp Emília: Virtuális bankolási trendek (HVG Hetilap 2010/10.szám):
http://hvg.hu/hvgfriss/2010.10/201010_virtualis_bankolasi_trendek_fiokhagyok
7. Tavasz Tilda: Folytatódik az internetes bankolás térnyerése (2010.10.03), GfK Hungária Sajtószolgálat:
http://www.gfk.com/imperia/md/content/gfk_hungaria/pdf/press_h/2010/press_2010_11_03_h.pdf
8. <http://gkient.hu/hu/hirek/24-millio-a-szerzodott-internetbanki-lakossagi-ugyfelek-szama/>

A K&H Bank belső anyagai:

7. Az electra szolgáltatás általános szerződési feltételei
8. Általános szerződési feltételek a bankkártya és hitelkártya szolgáltatásokra vonatkozóan (hatályos: 2010.02.15.)
9. K&H bank története:
10. Betéti bankkártya és hitelkártya hirdetmény természetes személye részére (hatályos: 2010.08.16.)
11. Hirdetmény vállalati ügyfelek részére (hatályos: 2010.10.01.)
12. K&H e-bank telepítési útmutató (hatályos:2007.07.16.)
13. K&H electra
14. K&H Telecenter
15. K&H Telecenter biztonsági útmutatója

16. K&H w1se vállalati internet bank
17. K&H w1se vállalati internet bank további részletei:
18. Útmutató a lakossági mobilinfó szolgáltatáshoz

Mellékletek

1.sz. melléklet: K&H lakossági bankkártyák és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatások köre

Tranzakció típusok		K&H trambulín belföldi ATM bankkártya	K&H trambulín Maestro bankkártya	K&H Visa Electron K&H RTL KLUB Visa Electron bankkártya	K&H Maestro K&H Eszterházy Maestro / K&H ELTE Maestro
Vásárlás kereskedelmi elfogadóhelyen	Belföldön	X	X	X	X
	Külföldön		X	X	X
Vásárlás Interneten			X	X	X
Szerencsejáték				X	
Készpénzfelvétel	Belföldön	X	X	X	X
	Külföldön		X	X	X
Készpénzbefizetés	Belföldön		X	X	X
	Külföldön				
Egyenleglekérdezés	Belföldön		X	X	X
	Külföldön		X	X	X
Mobiltelefon- egyenlegfeltöltés	Belföldön		X	X	X
	Külföldön				

Forrás: A táblázatot „K&H betéti bankkártya és hitelkártya hirdetemény természetes személye részére” című hirdetemény alapján készítettem

2.sz.melléklet: K&H vállalati bankkártyák és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatások köre

Tranzakció típusok		K&H Vállalkozói Maestro	K&H Visa üzleti bankkártya K&H Visa üzleti arany bankkártya	K&H MasterCard üzleti bankkártya K&H MasterCard üzleti hitelkártya
Vásárlás kereskedelmi elfogadóhelyen	Belföldön	X	X	X
	Külföldön	X	X	X
Vásárlás Interneten		X	X	X
Szerencsejáték			X	X
Készpénzfelvétel	Belföldön	X	X	X
	Külföldön	X	X	X
Készpénzbefizetés	Belföldön	X	X	X
	Külföldön			
Egyenleglekérdezés	Belföldön			
	Külföldön			
Mobiltelefon-egyenlegfeltöltés	Belföldön	X	X	X
	Külföldön			

Forrás: A táblázatot „Vállalati ügyfelek részére” című K&H Bank hirdetménye alapján készítettem