

GYIK

## ÁLTALÁNOS KÉRDÉSEK

### **Miért kaptam az ügyféltájékoztató levelet? Mi az tájékoztatás célja?**

Tájékoztatásunk célja, hogy a kötelező törvényi előírások betartása mellett Ügyfeink számára maximálisan kielégítő és transzparens információáramlást biztosítsunk a rendszerátállással járó változásokról.

### **Miért szükséges az új rendszer bevezetése?**

Az új rendszer az Ügyfeinknek nyújtott előnyökön és lehetőségeken túl legalább akkora jelentőségű a Bank mindennapos működtetése szempontjából. Az új rendszerrel gyorsabbá és egyszerűbbé válnak a háttér folyamatok a Bank munkatársai, üzemeltetői, beszállítói és partnerei számára is – legyen szó akár termékfejlesztésről, ügyfél-, vagy portfóliókezelésről, folyamatmenedzsmentről, vagy logisztikáról.

Az új rendszer bevezetésének célja továbbá, hogy megfeleljünk az egyre szigorodó hazai, Uniós és nemzetközi pénzügyi szabályozásoknak.

### **Miért előnyös az Átállás az Ügyfelek számára?**

Az általánosan gördülékenyebb ügyintézés és gyorsabb átfutási idők biztosítása mellett célunk, hogy az Átállás eredményeként a következő fejlesztéseket hozhassuk el Ügyfeinknek:

- 15 perc alatt megnyitjuk új Ügyfeink bankszámláit.
- 30 perc alatt elbíráljuk és folyósítjuk a fedezetlen hitel-igényléseket.
- 9 nap alatt elbíráljuk és folyósítjuk a jelzáloghitel-igényléseket.
- A hitelbírálati folyamat egyes lépései ügyfeink részére digitálisan nyomon követhetővé válnak.
- A digitálisan hiteles dokumentumokat elektronikusan továbbítjuk.
- A digitálisan hitelesített dokumentumokon lehetővé tesszük a biometrikus aláírást.

## **Miért szükséges mégis ennyi szolgáltatás kivezetése?**

Ügyfeleink folyamatos elégedettsége érdekében kiemelten fontosnak tartjuk, hogy mindig versenyképes termékekkel és szolgáltatásokkal tudjunk válaszolni Ügyfeleink pénzügyi igényeire. Ezért termék- és szolgáltatásportfoliónkat – az elavult, ritkán használt szolgáltatások megszüntetésével – racionalizáljuk, majd az előzetesen felmért Ügyféligenyek alapján továbbfejlesztjük, és a gyorsabb és kényelmesebb ügyintézés érdekében folyamatainkat leegyszerűsítjük.

A változatlanul fontos személyes ügyfélkapcsolatok fenntartása mellett folyamatosan bevezetjük digitális banki megoldásainkat is – ez irányú törekvéseink/fejlesztéseink is járhatnak együtt bizonyos szolgáltatások megszüntetésével, hiszen – korszerűbb megoldásokkal – gyakorlatilag kiváltjuk azokat.

## **Hogy zajlik majd maga az Átállás?**

Az Átállás pontos menetéről és időpontjáról az [Átállási tudnivalók](#) menü pontban részletesen tájékoztatjuk Önt.

## **Nem lehetne e-mailben kapni a postai leveleket az Átállással kapcsolatban? Ha nem, miért?**

Jogszábeli kötelezettségünknek tettünk eleget akkor, amikor tértivevényes postai küldeményben küldtük meg ügyfeleinknek az Átállással kapcsolatos tájékoztatásokat. A legfontosabb Átállással kapcsolatos tudnivalókat e-mailben is megismételtük ügyfeleink számára. A leveleinket a [www.mkb.hu/meguujulas](http://www.mkb.hu/meguujulas) oldalon teljes terjedelmében megtekintheti.

# **A MINDENNAPOS BANKHASZNÁLATHOZ KAPCSOLÓDÓ LEGFONTOSABB KÉRDÉSEK**

## **Van bármilyen – akár szerződést érintő – teendő az Átállással kapcsolatban?**

Az Átállás Ügyfeleink számára automatikus és túlnyomórészt a Bank háttérrendszereit érinti. Ügyfeleinknek az Átállás alapesetben, néhány kisebb ügyfélkört érintő változástól eltekintve, semmilyen teendőt nem igényel. Az érintett Ügyfeleket külön értesítjük kifejezetten az érintett termék/szolgáltatás vonatkozásában.

Érintett szolgáltatásaink a következők:

- Állandó jellegű VIBER és állandó jellegű külföldre irányuló forint átutalás
- Ismétlődő betétlekötés teljes számlaegyenleggel
- Értéknapos betétlekötési megbízás
- Postafiók "társbérlet" megszüntetése

### **Megváltoznak a számlaszámaim az Átállással?**

Nem, a rendszerátállítás nem jár a számlaszámok megváltoztatásával.

### **Lesz változás a NetBANKár felhasználói felületén a rendszerátállítás miatt?**

Alapvetően a NetBANKár működése nem változik, de a racionalizációval érintett termékek változását természetesen a NetBANKár felületen is átvezetjük.

### **Mennyire biztonságos a bevezetésre kerülő új rendszer?**

Az MKB által használt jelenlegi rendszer is maradéktalanul megfelel az előírt biztonsági sztenderdeknek, azonban az új rendszer biztonsági szintje sok esetben fejlettebb, mint az eddigi, tehát túlteljesítjük a biztonsági követelményeket. Az Átállítás számos egyéb olyan változást is eredményez, amelyek Ügyfeleink számára egyáltalán nem láthatóak a mindennapos bankhasználat során, ugyanakkor jelentős mértékben növelik a Bank üzembiztonsági szintjét és csökkentik az operatív kockázatokat.

### **Változnak a jelenleg hatályos díjak? Nem jelent az Átállítás plusz költséget?**

Alapesetben – Ügyfeleink túlnyomó többségének esetében – a jelenleg hatályos díjak nem változnak. Bizonyos esetekben az Átállítás eredményezheti egyes díjtételek technikai jellegű változását, azonban a díjak mértéke (összege) semmilyen esetben nem változik.

## **Hogyan zajlik maga az Átállás?**

Az Átállás pontos menetéről és időpontjáról az [Átállási tudnivalók](#) menüpontban részletesen tájékoztatjuk Önt.

**A megújuló szolgáltatások milyen mértékben fogják figyelembe venni a látássérültek igényeit? Milyen mértékben, milyen kompromisszumokkal, avagy teljes körűen tudják-e használni a megújult felületeket, legyenek azok a Bank általános weboldala, MKB MobilBANKár / MKB NetBANKár alkalmazása, vagy bankjegykiadó automatái?**

Az MKB Bank fontos célkitűzése, hogy szolgáltatásait egyre bővülő körben elektronikusan is elérhetővé tegye látássérült ügyfelei számára is. A jelenleg zajló informatikai rendszer csere az első, és talán legfontosabb lépés a teljes digitalizáció irányában. Az ügyfeleink által leggyakrabban használt szolgáltatásokat azonban látássérült ügyfeleink már ma is igénybe tudják venni díjmentes MKB TeleBANKár szolgáltatásunk segítségével, valamint személyesen bankfiókjainkban.

## **Átállás után pénztárban tudok felvenni készpénzt?**

Az Átállást követően ügyfeleink továbbra is igénybe tudják venni pénztárainkat a korábbi gyakorlatnak megfelelően.

## **Azt olvastam, hogy bizonyos szolgáltatások megszűnnek. Mi vonatkozik konkrétan rám?**

Az Átállás Ügyfeleink számára automatikus és túlnyomórészt a Bank háttérrendszereit érinti. Alapesetben, néhány kisebb ügyfélkört érintő változástól eltekintve, semmilyen teendőt nem igényel az Ön részéről. Bankunk kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az esetlegesen megszűnő, eddig elérhető szolgáltatásokról előre tájékoztassa az ügyfeleit, így az érintett ügyfeleket külön értesítettük kifejezetten az ügyfél által használt termék/szolgáltatás vonatkozásában. Amennyiben felhívja a nap 24 órájában elérhető telefonos ügyfélszolgálatunkat, munkatársaink beazonosítását követően készséggel tájékoztatják az esetlegesen Önt érintő változásokról.