

Kedves Ügyfelünk!

A K&H e-bank és mobilbank még egyszerűbb kezeléséhez összegyűjtöttük a leggyakrabban felmerülő kérdéseket, kérjük olvassa át a válaszokat.

### **K&H e-bank**

#### **hol tudok váltani a lakossági és vállalkozói számláim között?**

A nyitó oldalon, a felső sávban található legördülő menüből:



#### **hogyan tudok visszajutni a nyitó oldalra?**

A bal felső sarokban található K&H logóra kattintva érhető el a nyitó oldal.

#### **hogyan tudom beállítani, hogy a chipkártyám mellett sms azonosítással is tudjam használni a K&H e-bankot?**

Amennyiben chipkártyás belépéssel rendelkezik, az sms-el történő belépést a *'beállítások, sms belépés engedélyezése'* menüpontban tudja beállítani: itt adhatja meg a telefonszámot – amelyre az sms kód érkezik – illetve a belépéshez szükséges felhasználónevet, jelszót.

#### **miért nem az eddig beállított számlámról indul a tranzakció?**

A rendszer abc sorrendet használ a számlák sorba rendezéséhez. Ezt a beállítást a *'beállítások, számlák sorrendje, elnevezése'* menüpontban változtathatja meg annak érdekében, hogy az ön által választott számla legyen az első, az alapértelmezett. Minden tranzakció indításnál ellenőrizze, hogy melyik a kiválasztott, terhelendő számla.

#### **hol találok a gyakran használt számláimat, közleményeket?**

A *'gyakran használt számlák'* elnevezése megváltozott, ezentúl *'partnerek'* néven találja a *'beállítások'* menüpontban, illetve az átutalások képernyőin. A partnereknél már nem a megbízások adatait tároljuk, hanem a kedvezményezett adatait, így egy kedvezményezetthez akár több számlát is elmenthet. Az összeg és közlemény rovat tranzakció klónozással nyerhető elő, amit a számlatörténetben, az adott tranzakcióra kattintva



érhet el. A megújult K&H e-bankban történő második utalás alkalmával az összeg és a közlemény is betölthető a *'korábbi közlemény, összeg másolása'* gombra kattintva is.

### **hol tudom beállítani a K&H mobilbank alkalmazást?**

Az *'beállítások, K&H mobilbank igénylés'* menüpontban tudja beállítani a szolgáltatást. Amennyiben még nem rendelkezik felhasználónévvel és jelszóval, az *'beállítások, sms belépés engedélyezése'* menüpontban tudja azt is beállítani.

### **miért nem tudok bárkinek átutalást indítani a K&H mobilbankban?**

A K&H mobilbankban kizárólag a K&H e-bankban már elmentett partnerei számára tud átutalást indítani. A K&H e-bankban az *'beállítások, partnerek'* menüpontban rögzítse partnereit.

### **ha chipkártyás belépéssel használok a K&H e-bankot, akkor a K&H mobilbank alkalmazást tudom használni?**

Amennyiben chipkártyás belépéssel rendelkezik, az sms-el történő belépést az *'beállítások, sms belépés engedélyezése'* menüpontban tudja beállítani: itt adhatja meg a telefonszámot – amelyre az sms kód érkezik – illetve a belépéshez szükséges felhasználónevet, jelszót. Ezt a felhasználónevet és jelszót használja a K&H mobilbank belépéshez.

### **ha belépésnél háromszor rosszul adtam meg a felhasználónevet és jelszót, hogyan tudom a blokkolást feloldani?**

A blokkolás feloldásához az *'elfelejtettem a jelszavam'* gombra kattintva tud igényelni új jelszót, amivel a belépés azonnal elérhető.

### **hogyan tudom aláírni a berögzített átutalásokat?**

Az aláírandó megbízások képernyőn a tovább gombra kattintva adható meg az aláíráshoz tartozó kód, amellyel az átutalás bankba küldése megtörténik. Az átutalás státuszáról a visszaigazoló képernyőn illetve a megbízások kezelése menüpontban kaphat információt.

### **hogyan tudom letölteni a kivonatokat és értesítőket?**

Használja a Firefox 19.x-es verzióját a letöltéshez.

### **hol találok befektetési jegy eladást?**

A *'befektetések kezelése; egyenleg, eladás, igazolás'* menüpontban, a befektetési jegyre kattintva tudja eladni



vagy cserélni befektetési jegyeit, a gyorsikonra kattintva.

### **hol találom a 14.00 óra előtt megadott deviza-átutalási megbízásokat?**

Ha van fedezet a terhelendő számlán, akkor 14:00 óra után a megbízások kezelése menüpontban a teljesült megbízások között találja meg. Ha deviza-átutalási megbízására nincs a terhelendő számlán elég fedezet, a tételt azonnal megtalálja a megbízások kezelése/ nem teljesült megbízások között.

### **hol találom a 14.00 óra után megadott deviza-átutalási megbízásokat?**

Ha van fedezet a terhelendő számlán, akkor a következő banki napon, 14:00 óra után a megbízások kezelése menüpontban a teljesült megbízások között találja meg. Ha deviza-átutalási megbízására nincs a terhelendő számlán elég fedezet, a tételt a következő banki napon 08:00 óra után megtalálja a megbízások kezelése/ nem teljesült megbízások között.

### **deviza-átutalás esetén mit jelöl az értéknap?**

A kedvezményezett számlán/bankban történő jóváírás dátumát jelöli.

### **bankon belül miért nem tudok EUR számláról USD számlára utalni?**

Bankon belüli deviza-átutalásnál az összeg devizanemének meg kell egyeznie a jóváírandó számla devizanemével. A deviza-átutaláshoz használt számlája devizanemének azonosnak kell lennie a kedvezményezett számlájának devizanemével.

## **K&H mobilbank**

### **hogyan igényelhetem a szolgáltatást?**

- **lakossági ügyfelek:** a K&H e-bank 'beállítások' menüpontjában aktiválja az alkalmazás használatát és adja meg a használni kívánt felhasználónevét és jelszavát
- **vállalkozói ügyfelek:** a K&H mobilbank használatához a vezető tisztségviselő adhat jogosultságot a felhasználóknak. Ezt követően a K&H vállalkozói e-bank 'beállítások' menüpontjában a felhasználó aktiválja az alkalmazás használatát és adja meg a használni kívánt felhasználónevét és jelszavát. Az aktiválási tranzakciót a vezető tisztségviselőnek kell aláírnia az aláírandó tételeknél.

### **honnán tölthetem le az alkalmazást?**

Az alkalmazás Android és iOS operációs rendszerekre érhető el. A K&H mobilbank alkalmazást ingyenesen



letöltheti a Google play és az App Store alkalmazás áruházakból.

[Android](#)



[iPhone](#)



[Android](#)



[iPhone](#)



#### **milyen követelményeknek kell megfelelnie a telefonomnak?**

A minimum elvárt operációs rendszer: Android 2.3 vagy iOS 6.0. Szükség esetén az operációs rendszer ingyenesen frissíthető és letölthető az Android marketről vagy az AppStoreból. A K&H mobilbank használatához internetkapcsolat is szükséges.

#### **milyen nyelveken érhető el az alkalmazás?**

A K&H mobilbank magyar és angol nyelven érhető el. Az alkalmazás nyelve a telefon nyelvbeállításától függ.

#### **hol érhető el a menü?**

A K&H mobilbank alkalmazásba belépést követően a bal felső sarokban a K&H logót megérintve jelenik meg a menü.



### **milyen funkciók érhetőek el a K&H mobilbankon keresztül?**

bejelentkezés nélkül elérhető funkciók:

- fiók, ATM és széfkereső
- kapcsolat menüpont (kapcsolati adatok, elérhetőségek)

bejelentkezést követően elérhető funkciók:

- számlainformációk lekérdezése: számlaegyenleg, számlatörténet
- forint- és deviza-átutalások és átvezetések: kizárólag K&H e-bankban rögzített partnernek részére
- megbízások lekérdezése, értéknapos átutalások törlése
- K&H vállalkozói e-bankban és K&H mobilbankban rögzített megbízások aláírása
- bankkártya- és hitelkártya-műveletek: kártyák lekérdezése, limitmódosítás (készpénzfelvételi és vásárlási)

### **az azonosítás során milyen adatokat kell megadnom?**

A K&H mobilbankba felhasználónév és jelszó megadásával tud belépni, melyek megegyeznek a K&H e-bank sms azonosítás során használt azonosítókkal. Ha még nincs felhasználóneve és jelszava, akkor a K&H mobilbank aktiválásakor a K&H e-bankban kell azokat megadnia.

### **milyen felhasználónevet válasszak?**

hossza: minimum 6, maximum 15 karakter

nem kis- és nagybetű érzékeny

karakterkészlete:

alfanumerikus (számok és betűk), nem tartalmaz szóközt

csak az angol abc karakterei engedélyezettek

speciális karaktereket nem tartalmazhat (kivéve: alulvonás és pont)

### **milyen jelszót válasszak?**

hossza: minimum 8, maximum 15 karakter

a jelszó kis- és nagybetű érzékeny

három egymás melletti karakter nem lehet azonos

nem lehet azonos a K&H énazonosítóval

nem lehet azonos a felhasználónévvel

tartalmaznia kell, kis- és nagybetűt és minimum 2 számot

### **meg tudom változtatni a felhasználóneveimet és a jelszavamot?**

A jelszó tetszőlegesen, bármikor módosítható a K&H e-bank szolgáltatás 'beállítás' menüpontjában.



Biztonsága érdekében K&H e-bank jelszavát 3 havonta kötelezően meg kell változtatnia. Az új jelszó a megelőző 5 jelszóval nem egyezhet.

A felhasználónév nem módosítható.

#### **tranzakciók aláírásához milyen adatot kell megadnom?**

A K&H mobilbankban a megbízások aláírása jelszóval történik, ez a jelszó megegyezik a belépéshez használt jelszóval. A K&H mobilbankban is lehetősége van több megbízás együttes aláírására.

#### **hogyan válthatok lakossági és a vállalkozói számláim kezelése között?**

Ha lakossági és vállalkozói számlákat is kezel, vagy több vállalkozás számláihoz fér hozzá, akkor a bejelentkezés után ki kell választani a kezelni kívánt ügyfelet. A K&H mobilbank menülista első eleme mutatja a kezelt ügyfél nevét. Ezt megérintve válthat a kezelt ügyfelek között.

#### **mekkora összegben indíthatok átutalást mobilbankban?**

**lakossági ügyfelek:** kizárólag a K&H e-bankban előre beállított számlaszámokra indítható utalás, összesen maximum 50 000 forint/nap értékben.

**vállalkozói ügyfelek:**

- a K&H vállalkozói e-bankban beállított jogosultságok és egyedi aláírási limitek érvényesek a K&H vállalkozói mobilbank felhasználókra is
- kizárólag a K&H vállalkozói e-bankban előre beállított számlaszámokra indítható utalás
- a Bank által meghatározott napi átutalási limit 20 millió forint felhasználónként. figyelem! A K&H mobilbankból és a K&H vállalkozói e-bankból sms azonosítással aláírt tranzakciók ugyanazt a napi limitet csökkentik.

kérjük, további észrevételeit küldje el a [bank@kh.hu](mailto:bank@kh.hu) e-mail címre.

Köszönjük az együttműködését!

K&H Bank Zrt.

