

Szolgáltatási kategória	Szolgáltatás	Definíció
Bejövő hívások fogadása	Általános információnyújtás, technikai segítség nyújtása elektronikus rendszerekhez	Általános információnyújtás, technikai segítség nyújtása elektronikus rendszerekhez (Electra, ePosta, ePIN), SZÉP kártya információk, termék- és szolgáltatástájékoztatók. EPIN kódos azonosítás után: banktitkot érintő információ adás, tranzakciókkal kapcsolatos szolgáltatások, koordináció; Nagyszegű készpénzfelvételre vonatkozó előzetes értesítések kezelése; Beazonosított ügyfél kérés alapján egy már teljesített átutalás összegének visszahívása, vagy amennyiben még lehetséges akkor törlése; Bankkártyával kapcsolatos ügyintézés: igénylés, aktiválás, feltöltéssel kapcsolatos rendelkezés módosítás, kártyahasználati limit módosítás, Internetes biztonsági (3D secure) kód beállítása, PIN kód újrendelés
Bejövő hívások fogadása	Elektronikus rendszerek, eszközök letiltása 0-24 órában (Electra, bankkártya, ePosta, ePIN, token)	A vállalati elektronikus csatornák és eszközök (Electra, bankkártya, ePosta, ePIN, token) letiltásának biztosítása az előírás alapján 7x24 lehetőséget biztosítva.
Egyéb szolgáltatások	Akvízió támogatása, helyszíni bemutatókon való részvétel	A VÜSZ és az elektronikus csatornák helyszíni bemutatása, rendszer bemutató, adott esetben interaktív módon. Egyéni tanácsadás az ügyfél igényére építve az ügyfélnél helyszínen vagy a VÜSZ területén.
Tanácsadás és szerződés előkészítés	Tanácsadás teljeskörűen e-csatornával (Electra, ePosta, ePIN) és jogosultságokkal kapcsolatban	Telefonon történő egyeztetés az e-csatorna jogosultságok, felhasználók és szerepkörök, ügyfél- és számlanyitással, rendelkezési jogok felméréseivel kapcsolatban a vállalati szegmens ügyfeleire vonatkozóan. Ezt követően a szerződés kiegészítése a tanácsadás során történt egyeztetés alapján.
Ügyfél adminisztráció	Ügyfél- és számlanyitás, módosítás végrehajtása, e-csatorna jogok beállítása	Ügyfélnyitás, ügyfél adat módosítás, sztenderd számlanyitás / számlamódosítás / számlaszerződések, szolgáltatás igénylés/módosítás előkészítése, előirányozás / készre állítása, speciális kondíciók beállítása vállalati ügyfelek részére. Számlázás. E-csatorna szerződések feldolgozása, módosítások elvégzése a rendszerekben.
Panaszkezelés (konkrét, ügyfélpanasz)	Banki termékekkel és kiszolgálással kapcsolatos vizsgálati és reklamációk kezelése.	Banki termékekkel és kiszolgálással kapcsolatos ügyfél-észrevételek, reklamációk kezelése. Banktitkokkal kapcsolatos kérdések megválaszolása csak ügyfél-azonosítást követően lehetséges.
Lízing	Adatmódosítás, információ, igazolás	Lízing-termékekkel kapcsolatos adatmódosítások kezelése, információk, igazolások kiadása.
Ügyfélkéresemre kiadott dokumentumok	Bankinformáció pályázatokhoz, tenderekhez - Standard / Speciális	<b>Standard:</b> Beazonosított ügyfélkéresemre igazolás kiadása pályázathoz, pénzügyi alkalmasság vizsgálatához elektronikus úton vagy papíralapon. Adattartalom: számlavezetés kezdete, számlák felsorolása, nyilatkozat sorban álló tételekről, a pénzforgalom rendszerességéről és a fizetési kötelezettségek teljesítéséről. <b>Speciális:</b> Beazonosított ügyfélkéresemre igazolás kiadása pályázathoz, pénzügyi alkalmasság vizsgálatához elektronikus úton vagy papíralapon. Adattartalom: a standard adattartalmon felül - rendelkezésre álló likvid pénzeszközök nagysága, adóssággal kapcsolatos kötelezettségek és a rendezetlen fizetési tételek meghatározása; a társaság pénzügyi helyzetéről, fizető- és hitelképességéről adott banki vélemény; a társaság teljesíti-e hiteltörlesztési kötelezettségeit, információ arról, hogy csődeljárás folya a társasággal szemben.
Ügyfélkéresemre kiadott dokumentumok	Könyvvizsgálói igazolás	Beazonosított ügyfélkéresemre igazolás kiadása könyvvizsgálói célokra elektronikus úton vagy papíralapon (egyenleg, betét, hitel, garancia, biztosíték, lízing, aláírók)
Ügyfélkéresemre kiadott dokumentumok	Igazolások, kimutatások, kivonatok.	Beazonosított ügyfélkéresemre elektronikus úton vagy papíralapon kivonat másolat, igazolás tranzakcióról, egyenlegről, számlavezetéséről, számlázásáról, számla feletti rendelkezésről/jogosultságokról, forgalomról a bank nyomtatványán.