

Az MBH Duna Bank Zrt. által üzemeltetett bankjegykiadó automaták (ATM) működéséhez szeretnénk segítséget nyújtani jelen leírásunkkal.

A Bank által üzemeltetett ATM-ek listáját megtalálja a Bank honlapján: www.mbfdunabank.hu.

Országos szintű bankjegykiadó automata kereséséhez javasoljuk a Magyar Nemzeti Bank által, a www.mnb.hu weboldalon üzemeltetett országos ATM-kereső alkalmazását.

Az első lépések

A Bank által üzemeltetett ATM-eken végezhető műveletek, az ATM egységek kezelőfelülete és a menüpontjai azonosak. Bankunk néhány ATM berendezését vakok és gyengén látók is biztonságosan használhatják a tájékozódásukat segítő PIN billentyűzetnek köszönhetően.

A bankkártya készülékbe helyezéséhez egy műanyag vevőegységet talál az ATM készüléken, ez gyakran zöld háttérvilágítással és nyíllal rendelkezik.

Az ATM használatának megkezdéséhez:

1. Forgassa el a bankkártyát úgy, hogy a mágnescsík alul legyen.
2. Helyezze a bankkártyát a vevőegységbe, miközben a chipet előre irányítja.

Ha a bankkártya nincs helyesen behelyezve, az ATM visszaadja, vagy hibát fog jelezni.

A bankkártya behelyezése után ki kell választani a menü nyelvét, majd ezt követően meg kell adni a PIN kódot és meg kell nyomni a zöld „Bevitel” gombot.

ATM elülső panelén található a számlap, melynek segítségével beírhatja a kiválasztott funkciókhoz szükséges információkat, mint például PIN kód, a felvenni kívánt összeg vagy telefonszám. A panelen több funkció gomb található, többek között:



TÖRLÉS ⇒ teljes mértékben törölni tudja a beírt számjegyeket és az elkezdett műveletet, és egyúttal a bankkártyát kiadja az ATM

JAVÍTÁS ⇒ az utolsó beírt számjegyet tudja törölni, majd folytathatja a beírást

BEVITEL ⇒ megerősíti, hogy a beírt PIN kód helyes, a gomb megnyomásával tud a folyamat következő szakaszába lépni

Ha a PIN kódot helyesen adta meg, máris belépett az ATM főmenüjébe.

Ha sikertelen a PIN kód megadása, hibaüzenetet fog kapni, ilyenkor próbálja újra a műveletet az első lépéstől, és ügyeljen a helyes PIN kód megadására. Kérjük ügyeljen a helyes PIN kód alkalmazására, mert biztonsági okokból egy nap, csak három alkalommal lehetséges rossz PIN kóddal próbálkoznia. A harmadik, sikertelen PIN-kód beírását követően az ATM a bankkártyáját zárolni fogja, és legközelebb másnap lesz lehetősége ismételt próbálkozásra.

Főmenü

A bankkártyájához tartozó PIN kód helyes megadása után a gép főmenüjét látja, az alábbi választási és egyben továbblépési lehetőségekkel:

- ◆ PIN kód módosítás
- ◆ PIN feloldás
- ◆ Minikivonat
- ◆ Kártya aktiválás
- ◆ Pénzfelvét
- ◆ Egyenleg
- ◆ Internetes PIN megadás

Alább minden lehetséges műveletről részletesebb leírást talál:

PIN kód módosítása

A bankkártyához kapott négy számjegyű PIN kódot bármikor meg tudja változtatni az Ön által választottra, az ATM megfelelő menüpontjának használatával:

1. Helyezze be a kártyát az ATM-be, és írja be a jelenlegi PIN kódját
2. A főmenüben válassza a „PIN kód módosítás” lehetőséget
3. Az ATM kiírja: „Kérjük, adja meg az új PIN kódját, majd nyomja meg a bevitel gombot! Az új PIN-kód 4 jegyű lehet!”
4. Az új négyjegyű számkombinációt gépelje be, majd nyomja meg az „Elfogadás” gombot.
5. Az elfogadás után megtörtént a PIN kódja módosítása. A módosítást követően már az új PIN kódját kell használnia.

PIN feloldás

A bankkártyás vásárlásai alkalmával előfordulhat, hogy a kereskedőnél lévő, bankkártyás fizetésre használt POS terminálon 3 vagy több alkalommal rosszul adja meg PIN kódját. Ilyen esetben biztonsági okokból a PIN kódja zárolásra kerül és nem tudja használni további vásárlásokra a bankkártyáját. Azonban az ATM-en keresztül fel tudja oldani a PIN kódját:

- 1) Helyezze be a kártyát az ATM-be, és írja be a PIN kódot
- 2) A főmenüben válassza a „PIN feloldás” lehetőséget
- 3) Az ATM kiírja: „PIN feloldás!”
- 4) A tranzakció befejeződött.

Minikivonat

Amennyiben Ön a bankszámláján végrehajtott utolsó 5 darab tranzakciót szeretné megnézni, „Minikivonat” lekérdezéssel megteheti.

1. Helyezze be a bankkártyát az ATM-be, és írja be a PIN kódot
2. A főmenüben válassza a "Minikivonat" lehetőséget
3. Az ATM papíron kinyomtatja és kiadja Önnek az elmúlt időszakról szóló mini kivonatát
4. A tranzakció befejeződött

Kártya aktiválás

Az újonnan megkapott bankkártyáját az első használata előtt aktiválni kell, ezt megteheti az ATM-en keresztül is.

1. Helyezze be a bankkártyát az ATM-be, és írja be a PIN kódját
2. A főmenüben válassza a "Kártya aktiválás" lehetőséget
3. A tranzakció befejeződött, a kártya aktiválásra került. (Az ATM felteszi a kérdést, hogy szeretne-e másik tranzakciót indítani. Igen válasz esetén a főmenübe ugrik vissza, nem válasz esetén pedig a kártya kiadásra kerül.)

Készpénz felvétele

A bank által üzemeltett ATM-ekből „forint” devizanemű készpénzt tud felvenni, bankjegyek formájában.

1. Helyezze be a bankkártyát, írja be a PIN kódját
2. Válassza a „Pénzfelvét” lehetőséget
3. Az ATM felajánl néhány lehetőséget a felvenni kívánt pénzösszegre, de a felajánlott összegtől eltérő készpénz összeget is megadhat a „Más összeg” gomb megnyomásával. Fontos, hogy felvenni kívánt összeg osztható legyen ezer forinttal. Válassza ki a kívánt összeget: elfogadja és kiválasztja az ATM által felajánlott összeget, vagy másik összeget ad meg. A „Más összeg” kiválasztását követően adja meg a kívánt összeget. Nyomja meg a „Bevitel” gombot, javítás esetén a „Javítás” gombot
4. Az összeg elfogadását követően az ATM megkérdezi, hogy kérünk-e papír alapú bizonylatot a tranzakcióról. (Igen/Nem lehetőség közül választhatunk)
5. Az ATM jelzi, hogy elveheti a bankkártyáját - vegye el a kártyáját
6. A bankkártya kiadása után az ATM kiadja a készpénzt és jelzi Önnek, hogy vegye el a pénzt. Ezt kérjük haladéktalanul tegye meg, mert amennyiben nem érzékeli a gép, hogy elvette a készpénzt, biztonsági okokból visszahúzza a bankjegyeket. Ilyen esetben kérjük vegye fel a kapcsolatot az ATM-en jelzett elérhetőségeken az ügyfélszolgálattal. Mielőtt elteszi a felvett pénzt számolja meg. Ha vannak eltérések a felvenni kívánt és a kiadott összegben, vegye fel a kapcsolatot a bankkal.
7. Ha kért papír alapú bizonylatot, jelzi az ATM, hogy elveheti a készpénzfelvételtől szóló igazolást.

Előfordulhat, hogy nincs a megfelelő összeg az ATM-ben, amiről a kijelzőn egy üzenetet fog látni. Ilyen esetben kérjük egy másik ATM-et keressen fel vagy próbálkozzon kisebb összeg felvételével.

Egyenleg kérés

A számlaegyenlegének aktuális, felhasználható egyenlegét tudja lekérdezni.

1. *Helyezze be a bankkártyát az ATM-be, és írja be a PIN-kódot*
2. *A főmenüben válassza az "Egyenleg" lehetőséget*
3. *Az ATM a kiadott papír alapú bizonylaton kiírja a számláján rendelkezésre álló egyenleg összegét, majd felajánlja egy újabb tranzakció lehetőségét. Választhat, hogy szeretne-e újabb tranzakciót lebonyolítani, vagy sem.*

Internetes PIN megadása

Online kártyás tranzakciók esetén, ha erős ügyfél-hitelesítés köteles tranzakciót végez, a hitelintézet általi jóváhagyást megelőzően kapni fog egy jelszót SMS üzenetben. Ilyen esetben az internetes fizetési felület átirányítja Önt egy hitelesítési felületre, itt adhatja meg az SMS üzenetben kapott kódot, valamint az állandó 4 számjegyű jelszavát, azaz iPIN (Internetes PIN) jelszavát. Ha a két kódot helyesen begépelte a felületen, akkor a tranzakció jóváhagyásra kerül a normál, megszokott folyamat szerint.

Az ATM-en keresztül lehetősége van az Internetes PIN kód (iPIN) jóváhagyási kód megadására vagy a már meglévő iPIN kód módosítására.

1. *Helyezze be a kártyát az ATM-be, és írja be a bankkártyájához tartozó PIN-kódot (tehát nem az esetlegesen már meglévő iPIN kódját)*
2. *A főmenüben válassza az "Internetes PIN megadás" lehetőséget*
3. *Az ATM számlapján adja meg az új, Ön által használni kívánt négy számjegyből álló iPIN kódot, majd a „Bevitel” gomb megnyomásával lépjen tovább*
4. *Meg kell erősíteni a 3. lépésben megadott iPIN kódot. Az ATM számlapján ismételtén meg kell adnia négy számjegyből álló, iPIN kódot, majd a „Bevitel” gomb megnyomásával tovább lehet lépni.*
5. *Az ATM megkérdezi, hogy kér-e bizonylatot a tranzakcióról (igen/nem).*
6. *Tranzakció befejezését követően lehetőség van a főmenübe lépni az „igen” gomb megnyomásával, vagy a „nem” választása esetén a bankkártya kiadásra kerül.*

Biztonsági óvintézkedések

Kérjük fogadjon meg néhány tanácsot az ATM-ek biztonságos használata érdekében!

Készpénzfelvétel előtt:

- Központi, jól látható helyen található ATM-et használjon. Kerülje az eldugott, kis forgalmú helyeken elhelyezett ATM-eket. Lehetőség szerint éjszaka ne egyedül vegyen fel készpénzt.
- Bizonyosodjon meg arról, hogy kártyája az adott ATM-nél használható, ellenőrizze, megtalálható-e azon banki és kártyatársasági (Visa, MasterCard) logók valamelyike, amely bankkártyáján szerepel.
- Gondolja végig, hogy az Ön által felvenni kívánt készpénz összege nem haladja meg a beállított napi készpénzfelvételi limitet, és a tranzakció a beállított napi készpénzfelvételi darabszámon belül van.
- Figyeljen, hogy lehetőség szerint egyedül tartózkodjon az ATM közelében. Tartson megfelelő távolságot, amikor arra vár, hogy az Ön előtt álló elvégezze a tranzakciót! A tranzakció megkezdése előtt ellenőrizze, hogy ne álljon senki közvetlenül Ön mögött!
- Ellenőrizze, hogy az ATM pénzkidó és kártyaolvasó nyílásán nem talál-e ragasztásra, átalakításra utaló nyomot, illetve nem lát-e szokatlan, oda nem illő tárgyat vagy rongálást az automatán. Amennyiben bármi szokatlant észlel, ne végezze el a tranzakciót és kérjük, bankfióki ATM esetén értesítse a bankfiók ügyintézőit vagy hívja az ATM készüléken jelzett telefonszámot.
- PIN kódját kezelje bizalmasan! Soha ne tárolja a kódot a bankkártyájával azonos helyen, arra semmiképpen ne írja rá! Mobiltelefonba, noteszba se jegyezze fel!
- A bankkártya át nem ruházható, kölcsön, illetve zálogba nem adható. Még a legközelebbi családtagjainak se adja kölcsön a kártyáját! Igényeljen a számlához számunkra társkártyát.

Készpénzfelvétel alatt

- A bankjegykidó automaták minden esetben kérik a PIN kód megadását a tranzakciónál. Bizonyosodjon meg, hogy senki nem látja, hogy milyen kódot ad meg, illetve milyen összegű készpénzt vesz fel. A PIN kód védelme érdekében próbálja meg minél jobban eltakarni kód megadására szolgáló billentyűzetet.
- Ha a tranzakció során kártyája megsérül, vagy az ATM nem adja ki kártyáját, hívja számlavezető pénzügyintézetét és azonnal blokkoltassa bankkártyáját. Bankfióki ATM esetén kérje a banki ügyintézők segítségét.
- Ha Ön a tranzakció végén nem veszi el időben a kártyát, akkor a bankjegykidó automata nyílásába behelyezett pasztikkártya kivételére az ATM csipogó hanggal és „*Kérjük, vegye el a kártyát!*” felirattal figyelmeztet. A figyelmeztető felirat 30 másodpercig látható, utána az automata a bankkártyát biztonsági okokból bevonja, elnyeli. A bankkártyája bevonását elkerülendő, kérjük vegye ki a megfelelő időben a bankkártyáját! Ha az ATM nem adja ki a bankkártyáját, kérjük hívja a lenti telefonszámon a 24 órás bankkártya ügyfélszolgálatot!
- Amennyiben az ATM-ből az Ön által kezdeményezett fizetési művelet nem teljesül, vagy hibásan teljesül (*pl: az automata nem ad ki, vagy nem megfelelő értékű bankjegyet ad ki*), kérjük jelezze bármelyik bankfiókunkban, vagy a 24 órás bankkártya telefonos ügyfélszolgálaton keresztül.

Biztonsági okokból, idegen személy segítségét ne fogadja el!

Készpénzfelvétel után

- A bizonylatot mindig vigye magával, ne hagyja az ATM-nél, ne dobja ki a közelében lévő kukába sem. Amennyiben úgy dönt, hogy nincs szüksége bizonylatra, válassza a „Készpénz felvétel bizonylat nélkül” funkciót, amennyiben erre a bankjegykiadó automata erre lehetőséget biztosít!
- A Bank által havonta küldött számlakivonat alapján ellenőrizheti az adott hónapban végrehajtott ATM tranzakcióinak számát és összegét.

Még véletlenül se adja ki kezéből bankkártyáját és ne árulja el PIN kódját. A PIN kód átadását a Bank nem kéri semmilyen formában és csatornán!

Bankkártyája letiltásával vagy egyéb az ATM működését érintő észrevételével kérjük keresse az MBH Duna Bank Zrt. vagy az MBH Bank Nyrt. munkatársait:

- személyesen, munkaidőben a Bank bármelyik bankfiókjában vagy

• hívja a 24 órás bankkártya ügyfélszolgálatot: +36 80 350 350

• vagy: +36 1 373 3399