

**MERKANTIL BANK ZRT.  
ÁLTALÁNOS ÜZLETSZABÁLYZAT**

**Hatályos: 2024. június hónap 17. napjától**

**Merkantil Bank Zrt. Tevékenységi engedély száma: 978/1997/F**

**Nyilvántartásba véve a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán**

**Cg. 01-10-041465 cégjegyzékszámon**

**Székhelye: 1138 Budapest, Fővény utca 4-6.**

**Honlap: <http://www.merkantil.hu>**

## **TARTALOM**

<b>I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>3</b>
<b>II. AZONOSÍTÁS ÉS KÉPVISELET .....</b>	<b>3</b>
<b>III. EGYÜTTMŰKÖDÉS, TÁJÉKOZTATÁS, OKIRATOK, ÉRTESÍTÉSEK.....</b>	<b>4</b>
<b>IV. KAMATOK, DÍJAK, JUTALÉKOK, KÖLTSÉGEK.....</b>	<b>6</b>
<b>V. TELJESÍTÉS HELYE ÉS IDEJE.....</b>	<b>7</b>
<b>VI. KÖZREMŰKÖDŐK IGÉNYBE VÉTELE .....</b>	<b>7</b>
<b>VII. TITOKTARTÁS.....</b>	<b>7</b>
<b>VIII. A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME .....</b>	<b>8</b>
<b>IX. MERKANTIL BANK ZRT. FELELŐSSÉGE .....</b>	<b>8</b>
<b>X. MEGBÍZÁSOK.....</b>	<b>8</b>
<b>XI. BIZTOSÍTÉKNYÚJTÁS.....</b>	<b>9</b>
<b>XII. FINANSZÍROZÁSI ÜGYLETEK.....</b>	<b>10</b>
<b>XIII. ÜZEMSZÜNET ÉS BANKSZÜNNAP .....</b>	<b>10</b>
<b>XIV. MAGATARTÁSI KÓDEX.....</b>	<b>10</b>
<b>XV. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA .....</b>	<b>10</b>

## I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

- 1.1. Az Általános üzletszabályzat (a továbbiakban: Üzletszabályzat) a Merkantil Bank Zrt. (a továbbiakban: Merkantil Bank Zrt.) és Ügyfelei között létrejövő jogügyletek általános feltételeit tartalmazza, amelyek – a szerződés vagy az egyes pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó üzletági üzletszabályzatok illetve az egyes pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó általános szerződési feltételek rendelkezései alapján – mind a Merkantil Bank Zrt.-re, mind az Ügyfélre nézve kötelezőek.
- 1.2. Ügyfélnek tekintendő az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek a Merkantil Bank Zrt. pénzügyi szolgáltatást (ideértve a kiegészítő pénzügyi szolgáltatást is) nyújt, vagy a vonatkozó jogszabályok alapján az Merkantil Bank Zrt. által nyújtható egyéb szolgáltatását igénybe veszi, illetve aki ilyen szolgáltatás nyújtását kéri a Merkantil Bank Zrt.-től.
- 1.3. Ha az Üzletszabályzat és az egyes pénzügyi szolgáltatási tevékenységre vonatkozó üzletági üzletszabályzatok illetve az egyes pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó általános szerződési feltételek rendelkezései egymástól eltérnek, az utóbbiak válnak a szerződés részévé. A Merkantil Bank Zrt. és az Ügyfél között létrejött egyedi szerződésben nem szabályozott kérdésekben mindenképp az egyes ügyletekre vonatkozó üzletági üzletszabályzat illetve az adott pénzügyi szolgáltatáshoz kapcsolódó általános szerződési feltételek (ideértve a vonatkozó hirdeteményeket is), ennek rendelkezése hiányában az Üzletszabályzat, az ebben nem szabályozott kérdésekben – az ügylet jellegétől függően – a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok, illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései az irányadók. Az egyes ügyletekre vonatkozó üzletági üzletszabályzatokat és az egyes pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó általános szerződési feltételeket a jelen Általános Üzletszabályzat 1. számú melléklete rögzíti.
- 1.4. A Merkantil Bank Zrt. az Üzletszabályzatban foglalt jogait és kötelezettségeit mindenkor a hatályos jogszabályok eltérést nem engedő rendelkezéseinek keretei között gyakorolja és teljesíti, az Üzletszabályzat bármely rendelkezése ennek megfelelően értelmezendő.
- 1.5. A Merkantil Bank Zrt. Üzletszabályzata és egyes üzletági üzletszabályzatai, illetve az egyes pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó általános szerződési feltételek nyilvánosak, azokat az Ügyfelek számára nyitva álló banki helyiségekben és a Merkantil Bank Zrt. honlapján bárki megtekintheti.
- 1.6. Amennyiben a Merkantil Bank Zrt. valamely szolgáltatását megszünteti, az ezen szolgáltatásra az Ügyféllel kötött szerződést 30 napos felmondási idővel jogosult megszüntetni.

## II. AZONOSÍTÁS ÉS KÉPVISELET

- 2.1. A Merkantil Bank Zrt. jogosult meggyőződni az Ügyfél, illetőleg képviselője személyazonosságáról. E célból kérheti, hogy az Ügyfél vagy képviselője személyazonosságát hitelt érdemlően igazolja.
- 2.2. A Merkantil Bank Zrt. a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló jogszabály szerinti ügyfél-azonosítás rendjéről hirdetményben tájékoztatja Ügyfeleit.
- 2.3. A Merkantil Bank Zrt. jogosult meggyőződni az Ügyfél képviselőjének képviseleti jogáról. A Merkantil Bank Zrt. a hozzá bejelentett képviselőket mindaddig az Ügyfél képviselőjének tekinti, amíg a képviseleti jog visszavonásáról vagy annak egyéb módon történő megszűnéséről szóló írásbeli értesítés a Merkantil Bank Zrt. megfelelő szervéhez be nem érkezik.
- 2.4. A Merkantil Bank Zrt. az írásban kötött szerződés egy példányát az Ügyfélnek átadja.
- 2.5. A Merkantil Bank Zrt. az adott ügylet sajátos jellege, valamint ügyfelei érdekeinek védelme érdekében jogosult a meghatalmazás közjegyzői ügyleti okiratba (továbbiakban: közokiratba) foglalását előírni, vagy záradékában közokiratot (közjegyzői tanúsítvány, konzuli tanúsítvány, továbbiakban együtt: tanúsítvány), illetve a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 325.§. (1) bekezdés a) b) c), d) vagy e) pontjaiban rögzített feltételeknek megfelelő teljes bizonyító erejű magánokiratot kérni.  
Teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül, ha

- a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta, vagy két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előtűk írta alá, vagy
  - aláírását előtűk saját kezű aláírásának ismerte el; vagy
  - igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és - ha törvény eltérően nem rendelkezik - lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni, vagy
  - az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti, vagy
  - az okiratot a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja, vagy
  - az ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el.
- 2.6.. Mind a közokiratba, mind a teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazásnak legalább a következő tartalmi elemeket magában kell foglalnia fel kell tüntetni a meghatalmazó és a meghatalmazott nevét, a meghatalmazó és a meghatalmazott beazonosítására/személyazonosítására alkalmas adatainak megjelölését (cégnév, székhely, adószám, cégjegyzékszám/ név, születési hely, idő, anyja születési neve, lakcím, személyazonosító okmány száma), amely alapján a Merkantil Bank Zrt. a meghatalmazót és a meghatalmazottat teljes bizonyossággal azonosítani tudja. Az ügyvédi meghatalmazásnak az ügyvéd elfogadó nyilatkozatát is tartalmaznia kell. Az ügyvédi meghatalmazásban az ügyvédi igazolvány szám, az abban szereplő nyilvántartási szám megadása vagy kamarai azonosítószám az ügyvédi bélyegző elhelyezése mellett az eljáró ügyvéd azonosításához elegendő. Az Ügyvédi Iroda részére adott meghatalmazásban az Ügyvédi Iroda kamarai nyilvántartási száma, neve, címe mellett az Ügyvédi Iroda nevében eljáró ügyvéd ügyvédi igazolvány szám, az abban szereplő nyilvántartási szám megadása vagy kamarai azonosítószám az ügyvédi bélyegző elhelyezése mellett az eljáró ügyvéd azonosításához elegendő. Pmt. szerinti ügyfél-átvilágítást igénylő ügyintézés során, az ügyvédi meghatalmazásban, az ügyvéd természetes személyazonosító adatainak megadása is szükséges. Minden esetben pontosan meg kell jelölni azt az ügyletet, amelynek tárgyában a meghatalmazott a Merkantil Bank Zrt. előtt eljárhat, a meghatalmazás tárgyának, a rendelkezési jog körének egyértelmű megjelölésével a meghatalmazás keltét (hely és időpont), a meghatalmazó aláírását. A meghatalmazott további harmadik személy részére meghatalmazást nem adhat, kivétel az ügyvéd által adott további meghatalmazás az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően. A Merkantil Bank Zrt. visszautasíthatja az olyan meghatalmazás alapján történő rendelkezést, amely a fenti követelményeknek nem felel meg.
- 2.7. A meghatalmazás megszűnik: a) az Ügyfél általi visszavonással, b) a meghatalmazásban meghatározott idő lejártával, c) az Ügyfél halálával, d) a meghatalmazott halálával, e) a jogszabályban és a szerződésben (Üzletszabályzatban) meghatározott egyéb esetben
- 2.8. A Merkantil Bank Zrt. az Ügyfelek számára nyitva álló bankhelyiségében a cégjegyzés rendjéről szóló szabályzatot és az Merkantil Bank Zrt. képviselőjében ott eljáró munkatársak aláírás mintáit – az Ügyfél kérésére – betekintésre rendelkezésre bocsátja.

### **III. EGYÜTTMŰKÖDÉS, TÁJÉKOZTATÁS, OKIRATOK, ÉRTESÍTÉSEK**

- 3.1. A Merkantil Bank Zrt. és az Ügyfél szerződéses kapcsolataikban megfelelően együttműködnek és így a bankügylet szempontjából jelentős tényekről, azok változásáról egymást késedelem nélkül értesítik. A Merkantil Bank Zrt. az együttműködés és a tájékoztatás során az olyan Ügyfél magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
- 3.2. Az ügylettel összefüggő egymáshoz intézett kérdésekre kötelesek legkésőbb 30 napon belül választ adni, és felhívni egymás figyelmét az esetleges tévedésekre, mulasztásokra.
- 3.3. A Merkantil Bank Zrt. bármilyen jog vagy tény fennállását igazoló okirat esetében kérheti 30 (harminc) napnál nem régebbi keltezésű eredeti példány rendelkezésre bocsátását.
- 3.4. A Merkantil Bank Zrt. hatósági igazolványt és hatósági bizonyítványt az abban foglalt érvényességi idő lejártának napjáig fogad el.
- 3.5. A Merkantil Bank Zrt. kizárólag eredeti, vagy közjegyző által hitelesített másolati formájú okiratot fogad el bemutatásra, és bármely okirat esetében kérheti az Ügyfelet az okirat eredeti példányának vagy közjegyzői hiteles másolatának bemutatására.
- 3.6. Amennyiben az adott ügyletre vonatkozó szerződés vagy az Üzletszabályzat kifejezetten eltérően nem rendelkezik, akkor okiraton, nyilatkozaton, értesítésen papír alapú okiratot kell érteni. A

- Merkantil Bank Zrt. elektronikus okiratot a jogszabályok által előírt körben és az egyedi szerződésben meghatározott módon fogad el.
- 3.7. Nem magyar nyelven kiállított okirat esetében a Merkantil Bank Zrt. jogosult az Ügyféltől az okiratról az Országos Fordító és Fordításhitelesítő Iroda (OFFI), vagy magyarországi szakfordító, vagy szakfordító-lektor által készített hiteles fordítást kérni, amelynek költségei az Ügyfelet terhelik. A szakfordítótól és szakfordító lektortól származó fordítás esetén csatolni kell a szakfordítói és tolmácsi képesítést igazoló okmány másolatát.
  - 3.8. Írni nem tudó vagy nem képes személy írásbeli jognyilatkozata abban az esetben érvényes, ha azt közokirat vagy olyan teljes bizonyító erejű magánokirat tartalmazza, amelyen a nyilatkozó fél aláírását vagy kézjegyét bíróság vagy közjegyző hitelesíti, vagy amelyen ügyvéd ellenjegyzéssel vagy két tanú aláírással igazolja, hogy a nyilatkozó fél a nem általa írt okiratot előttük írta alá vagy látta el kézjegyével, vagy az okiraton lévő aláírást vagy kézjegyet előttük saját aláírásának vagy kézjegyének ismerte el. Az olvasni nem tudó, továbbá az olyan személy esetén, aki nem érti azt a nyelvet, amelyen az írásbeli nyilatkozatát tartalmazó okirat készült, az írásbeli jognyilatkozat érvényességének további feltétele, hogy magából az okiratból kitűnjön, hogy annak tartalmát a tanúk egyike vagy a hitelesítő személy a nyilatkozó félnek megmagyarázta.
  - 3.9. A Merkantil Bank Zrt. általában az alábbi módokon tarthat kapcsolatot az Ügyféllel: levélben, e-mailben, elektronikus szolgáltatási szerződés esetében a mindenkor ilyen szerződésekre vonatkozó értesítési szabályok szerint, hirdetmény útján, telefonon.
  - 3.10. A Merkantil Bank Zrt. által az Ügyfélnek írásban küldött értesítések – ide nem értve a hirdetményeket – közlésének időpontja az értesítés Ügyfél általi kézhezvételének napja. A levélben küldött küldeményeket a Merkantil Bank Zrt. minden esetben az Ügyfél által megadott levelezési címre küldi meg. Amennyiben a posta útján történő kézbesítés a szerződő fél magatartása miatt hiúsul meg, így pl. a „címzett ismeretlen”, „elköltözött”, a „cím nem azonosítható”, „átvételt megtagadta”, vagy „nem kereste” megjelöléssel érkezik vissza a Bankhoz, a kézhezvétel vélelmezett időpontja az igazolt postai elküldést követő ötödik munkanap. Az elküldés időpontjának igazolásául a Merkantil Bank Zrt. postakönyve vagy ezzel egyenértékű, a posta által kiállított okirat is szolgálhat. A Merkantil Bank Zrt. az Ügyfélnek írásban kiküldött értesítéseket normál postai küldeményként küldi meg, kivéve azon küldeményeket melyekről jogszabály ettől eltérően rendelkezik. A hirdetmény útján történő kapcsolattartás megvalósulhat a Merkantil Bank Zrt. fiókjaiban vagy honlapján történő közzététellel, amely esetben a hirdetményt a közzététel napján kell közölni tekinteni.
  - 3.11. Az Ügyfél és a Merkantil Bank Zrt. közötti kapcsolattartás nyelve a magyar. Amennyiben az értesítés magyar nyelven és idegen nyelven is megküldésre kerül a másik fél részére, akkor a két verzió közötti bármely értelmezési eltérés esetén a magyar nyelvű verzió az irányadó. Az idegen nyelvű értesítésben használt fogalmak jelentését az Üzletszabályzattal és a magyar jogszabályokkal összhangban kell meghatározni.
  - 3.12. A Merkantil Bank Zrt. a panaszkezelés rendjéről az Üzletszabályzat 3. számú mellékletét képező Panaszkezelési Szabályzatban tájékoztatja Ügyfeleit.
  - 3.13. A Merkantil Bank Zrt. egyes, jogszabály által eltérő formához nem kötött, kötelezettségvállalással nem járó jognyilatkozatait a nyilatkozat megtételére jogosultak szkennelt aláírásainak dokumentumon történő elhelyezésével teszi meg.
  - 3.14. Az Ügyfélnek lehetővé kell tennie, hogy üzleti könyveit és nyilvántartásait a Merkantil Bank Zrt. titoktartási kötelezettség mellett bármikor megvizsgálhassa, ha a köztük keletkező, illetve már fennálló valamely szerződéses követelés biztonságának megítéléséhez azt szükségesnek tartja. A tájékoztatás elmaradásából, késedelméből, valamint a hibás, félreérthető, illetve félrevezető tájékoztatás adásából származó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, azokért a Merkantil Bank Zrt. nem felel.
  - 3.15. <sup>1</sup>Merkantil Bank Zrt. – a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben foglaltak kivételével – pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződést csak írásban köthet. Az írásban kötött szerződés egy hiteles példányát a Merkantil Bank Zrt. vagy megbízottja (pénzügyi közvetítő) köteles az Ügyfél rendelkezésére bocsátani.
  - 3.16. <sup>2</sup>Írásba foglaltnak minősül a pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződés akkor, ha egy okiraton a Merkantil Bank Zrt. és az Ügyfél – ideértve meghatalmazottjaikat is – azonos helyen és azonos időpontban, vagy eltérő időpontban és eltérő helyen megtett kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozatukkal elfogadják a szerződéses feltételeket. A szerződést írásba

<sup>1</sup> 2024. február hónap 28. napjától hatályos rendelkezések

<sup>2</sup> 2024. február hónap 28. napjától hatályos rendelkezések

foglaltak kell tekinteni akkor is, ha a több példányban kiállított okiratok közül mindegyik fél – így a Merkantil Bank Zrt. és az Ügyfél, illetve meghatalmazottjaik – a másik félnek szánt példányt írják alá.

#### IV. KAMATOK, DÍJAK, JUTALÉKOK, KÖLTSÉGEK

- 4.1. A Merkantil Bank Zrt. szolgáltatásaiért felszámított kamat, jutalék, díj, költség mértékét és esedékességét az Ügyféllel kötött szerződés, a szerződést kiegészítő egyes ügyletekre vonatkozó üzletági üzletszabályzat, illetve az egyes pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó általános szerződési feltételek, valamint a Merkantil Bank Zrt. által közzétett hirdetésmények tartalmazzák.
- 4.2. A Merkantil Bank Zrt. jogosult kamatot, díjat, vagy egyéb szerződési feltételt egyoldalúan módosítani a vonatkozó jogszabályokban, üzletági üzletszabályzatokban illetve az egyes pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó általános szerződési feltételekben és az egyedi szerződésekben található rendelkezéseknek megfelelően.
- 4.3. A szerződéskötés időpontjában érvényes kamat, jutalék, díj, költség megváltoztatásának feltételeit a szerződés, a szerződést kiegészítő egyes ügyletekre vonatkozó üzletszabályzat vagy jogszabály is tartalmazhatja.
- 4.4. A kamat - ha jogszabály, a szerződés, hirdetmény vagy üzletági üzletszabályzat eltérően nem rendelkezik – a törlesztőrészlettel együtt esedékes.
- 4.5. Az Ügyfél a Merkantil Bank Zrt. finanszírozási szolgáltatásaiért a szerződésben megjelölt ügyleti kamatot, illetve jutalékot, díjat, költséget fizet. Az ügyleti kamat a vonatkozó szerződés rendelkezései alapján lehet változó, vagy fix. A változó ügyleti kamat irányadó kamatláb meghatározásával valamint kamatfelár alkalmazásával kerülhet megállapításra. A fix ügyleti kamat százalékos mértékben kerül meghatározásra. A Merkantil Bank Zrt. az ügyleti kamatot naptári napokra, a következő számítási képlet alapján számolja:

$$\frac{\text{tőke} \times \text{kamatláb} \times \text{naptári napok száma}}{36.000}$$

- 4.6. Az Ügyfél fizetési kötelezettsége késedelmes teljesítése esetén - ügyleti kamat esetén azon felül - késedelmi kamatot köteles fizetni, mely késedelmi kamat a késedelem időtartamára kerül felszámításra. A késedelmi kamat mértékét a szerződések tartalmazzák. Fogyasztóval kötött finanszírozási szerződés esetén a késedelmi kamat mértéke nem haladhatja meg sem a szerződésben kikötött ügyleti kamat másfélszeresének 3 százalékponttal növelt mértékét, sem a naptári félét megelőző hónap első napján érvényes jegybanki alapkamat 24 százalékponttal növelt mértékét.
- 4.7. A Merkantil Bank Zrt. a jogszabályi előírásoknak megfelelően fogyasztó Ügyféllel kötendő szerződés esetén teljes hiteldíj mutatót (THM) közzétesz a Hirdetményben. A THM a különböző hitelajánlatok összehasonlítására, az ügyfelek tájékoztatására szolgál és meghatározása során a hitellel kapcsolatos – kamaton túli – egyéb költségeket is be kell számítani, ezért az ügylet tényleges terheit mutatja százalékos formában.

A THM kiszámítására vonatkozóan a következő képletet kell alkalmazni:

$$\sum_{k=1}^m C_k (1 + X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1 + X)^{-s_l}$$

C<sub>k</sub>: a k sorszámú hitelrészlet összege, csökkentve a hitel felvételével összefüggő, az első hitelfolyósításig fizetendő költségekkel,

D<sub>l</sub>: az l sorszámú törlesztőrészlet vagy díjfizetés összege,

m: a hitelfolyósítások száma,

m': az utolsó törlesztőrészlet vagy díjfizetés sorszáma,

t<sub>k</sub>: az első hitelfolyósítás időpontja és minden ezt követő hitelfolyósítás időpontja közötti időtartam években és töredékekben kifejezve, ezért t<sub>1</sub> = 0,

sl: az első hitelfolyósítás időpontja és minden egyes törlesztőrészlet vagy díjfizetés időpontja közötti időtartam években és törödékevekben kifejezve,  
X: a THM értéke.

- 4.8. A Merkantil Bank Zrt. a jogszabályi előírásoknak megfelelően az egységes betéti kamatláb mutatót (EBKM) is közzéteszi a Hirdetményben. Az EBKM a különböző betéti ajánlatok összehasonlítására, az ügyfél megfelelő tájékoztatására szolgál. Az EBKM kiszámításához a következő képletet kell alkalmazni, ha a lejáratig hátralévő futamidő 365 napnál kevesebb:

$$\text{Elhelyezett betét} = \sum_{i=1}^n \frac{(k + bv)i}{1 + r \times (t_i / 365)}$$

ahol

n: a kamatfizetések száma,

r: az EBKM értéke,

t<sub>i</sub>: a betételhelyezés napjától az i-edik kifizetésig hátralévő napok száma,

(k+bv)<sub>i</sub>: az i-edik kifizetéskor kifizetett kamat és betétösszeg visszafizetés összege.

## V. TELJESÍTÉS HELYE ÉS IDEJE

- 5.1. A Merkantil Bank Zrt. és az Ügyfél közötti szerződéses kapcsolatok során keletkező kötelezettségek teljesítésének helye a Merkantil Bank Zrt. székhelye.
- 5.2. A Merkantil Bank Zrt. által vezetett számlák javára történő bármely fizetés (pl. postai befizetés, betételhelyezés, törlesztés stb.) teljesítésének időpontja az a nap, amelyen a pénz a Merkantil Bank Zrt. számláján jóváírásra kerül, illetve a pénztárba befizetik.

## VI. KÖZREMŰKÖDŐK IGÉNYBE VÉTELE

- 6.1. A Merkantil Bank Zrt. a szerződések megkötése és teljesítése érdekében jogosult harmadik személy közreműködését igénybe venni. A közreműködő tevékenységével kapcsolatos felelősségre a vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadóak.
- 6.2. Az Üzletszabályzat 2. számú melléklete tartalmazza a kiszervezésnek minősülő külső szolgáltatók listáját.

## VII. TITOKTARTÁS

- 7.1. A Merkantil Bank Zrt. az egyes Ügyfeleiről rendelkezésére álló minden olyan adatot, tény, információt, amely az Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a bankkal kötött szerződésére vonatkozik, - az ügylet jellegétől függően – banktitokként, illetve értékpapírtitokként kezel. Természetes személyek ezen adatai vonatkozásában a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályok is alkalmazandók.
- 7.2. A titoktartási kötelezettség – időbeli korlátozás nélkül – a Merkantil Bank Zrt. minden vezető tisztségviselőjére és alkalmazottjára, valamint mindazokra vonatkozik, akik az Ügyfelekkel kapcsolatos információkhoz a Merkantil Bank Zrt.-vel kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon jutottak hozzá.
- 7.3. Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha
- a) az Merkantil Bank Zrt. és az Ügyfél erről szerződésben megállapodtak, vagy
  - b) az Ügyfél, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitokkör pontosan megjelölve legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri, vagy erre felhatalmazást ad; vagy
  - c) a Merkantil Bank Zrt.-nek az Ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához, értékesítéséhez vagy lejárt követelése érvényesítéséhez ez szükséges, vagy
  - e) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. tv. (Hpt.) a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad.

- 7.4. A Merkantil Bank Zrt. a központi hitelinformációs rendszerről hirdetményben tájékoztatja Ügyfeleit, amely a jelen Általános Üzletszabályzat 4. sz. mellékletét képezi.

## **VIII. A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME**

- 8.1. A személyes adatokra vonatkozó rendelkezéseket a jelen Általános Üzletszabályzat 5. számú melléklete tartalmazza.

## **IX. MERKANTIL BANK ZRT. FELELŐSSÉGE**

- 9.1. Ha a Merkantil Bank Zrt. az Ügyfél megbízása alapján köteles átvenni vagy továbbítani okmányokat, azokat csak abból a szempontból vizsgálja, hogy megfelelnek-e a megbízásban foglaltaknak. A Merkantil Bank Zrt. azonban nem felel az okmányok eredetiségéért, érvényességéért, azok tartalmáért.
- 9.2. Az okmányok kiszolgáltatása és fizetés esetén a Merkantil Bank Zrt. annak teljesít, akit iratainak megvizsgálása alapján az okmányok, illetve a fizetés elfogadására jogosultnak tart.
- 9.3. A Merkantil Bank Zrt. elvárható gondossággal vizsgálja a személyazonosság, a képviseleti jogosultság vagy a meghatalmazás igazolására bemutatott okmányokat. Ezek valóságáért, illetőleg hamis vagy hamisított voltának jogszerű és gondos vizsgálata melletti fel nem ismerhetőségéért és ez alapján teljesített hamis vagy hamisított megbízások teljesítésének jogkövetkezményeiért nem vállal felelősséget, kivéve, ha a pénzforgalomra vonatkozó jogszabályi rendelkezések előírása szerint a Merkantil Bank Zrt. felelőssége kizárására nem kerülhet sor.
- 9.4. A Merkantil Bank Zrt. nem felel a hatósági rendelkezésből eredő kárért.
- 9.5. A Merkantil Bank Zrt. a harmadik személyért úgy felel, mintha maga járt volna el; ha a közreműködő felelősségét jogszabály, nemzetközi megállapodás vagy – jogszabály kötelező érvényű rendelkezésének hiányában – üzletszabályzat korlátozza, a Merkantil Bank Zrt. felelőssége is ehhez igazodik, kivéve amennyiben jogszabály kötelező érvényű rendelkezése, valamint a pénzforgalomra vonatkozó jogszabályok előírásai szerint a Merkantil Bank Zrt felelőssége nem korlátozható.

## **X. MEGBÍZÁSOK**

- 10.1. A megbízásnak egyértelműen tartalmaznia kell az ügylet tárgyát, és a megbízás teljesítéséhez szükséges adatokat. A megbízással az Ügyfél felhatalmazást ad arra, hogy a feltüntetett adatait az általa megjelölt kedvezményezett részére a Merkantil Bank Zrt. átadhatja.
- 10.2. Ha az Ügyfél a megbízásnak meghatározott időpontban való teljesítését igényli vagy az általános gyakorlattól eltérő teljesítést kíván, a megbízáson erre a Merkantil Bank Zrt. figyelmét fel kell hívnia. A megbízásokat az Ügyfél olyan időpontban tartozik a merkantil bank Zrt.-nek átadni, hogy a teljesítéshez szükséges idő a Merkantil Bank Zrt. rendelkezésére álljon.
- 10.3. Ha az Ügyfél a teljesítéshez szükséges adatokat tévesen, hiányosan, vagy késedelmesen adja meg, az ebből eredő kárért a Merkantil Bank Zrt. nem felel.
- 10.4. A Merkantil Bank Zrt. a megbízást visszaküldi, ha a megbízás vizsgálata során a téves adatközlés felismerhető volt vagy a megbízást hiányosan állították ki és a helyesbítés, illetve a kiegészítés rövid úton nem volt lehetséges.
- 10.5. Az Ügyfél terhére érkező fizetési megbízásokon a közlemény rovatban feltüntetett adatokat, vagy utasításokat – mivel azok a fizetés címzettjének szólnak – a Merkantil Bank Zrt. nem vizsgálja, jogait és kötelezettségeit ezek nem érintik.
- 10.6. A Merkantil Bank Zrt. papíralapú megbízásokat bankfiókban az üzleti órák alatt, hirdetményben meghatározott nyitvatartási időben fogad el. A Merkantil Bank Zrt. az üzleti órák időpontjáról, valamint a fizetési megbízások teljesítési rendjéről, ezek változásairól a bankhelyiségeiben kifüggesztett hirdetményben tájékoztatja ügyfeleit. Ugyancsak Hirdetményben tájékoztatja az Merkantil Bank Zrt. ügyfeleit a fizetési megbízások teljesítési rendjéről. A fizetésre vagy elszámolásra vonatkozó megbízást ellenkező megállapodás hiányában a teljesítés megkezdéséig lehet visszavonni vagy módosítani.
- 10.7. A Merkantil Bank Zrt. a jogszabályba ütköző megbízások teljesítését megtagadja akkor is, ha azok teljesítésére szerződésben korábban kötelezettséget vállalt.



- A Nemzeti Adó- és Vámhivatal közzététele alapján a Merkantil Bank Zrt. megtagadja a „megbízhatatlan” minősítésű tényleges tulajdonosi adatokkal rendelkező Ügyfél által kezdeményezett, négymillió-ötszázezer forintot elérő összegű megbízások teljesítését.
- 10.8. A Merkantil Bank Zrt. akkor teljesíti az Ügyfél megbízásait, ha annak a szerződésben vagy az adott üzletági üzletszabályzatban meghatározott fedezete – a megbízás jellegéhez igazodóan – rendelkezésre áll.
- 10.9. Az Ügyfél a vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően jogosult meghatározni a megbízások teljesítésének sorrendjét. A Merkantil Bank Zrt. az Ügyfél vagy jogszabály eltérő rendelkezése hiányában a megbízásokat az átvétel sorrendjében teljesíti.
- 10.10. A Merkantil Bank Zrt. az Ügyfél rendelkezése nélkül jogosult az Ügyfél bármelyik nála vezetett, nem meghatározott célra elkülönítetten kezelt fizetési számlája tekintetében és terhére – ide értve a betétként elhelyezett összeget, annak lejáratakor - bármilyen jogcímen keletkezett pénzügyi tevékenységből, valamint kiegészítő szolgáltatásból eredő követelését beszámítani.
- 10.11. A Merkantil Bank Zrt. a megbízások teljesítéséről számlakivonattal vagy más, erre alkalmas módon értesíti Ügyfeleit.
- 10.12. A Merkantil Bank Zrt. a megbízások teljesítéséhez – ha azt szükségesnek tartja – jogosult harmadik személy közreműködését igénybe venni.

## **XI. BIZTOSÍTÉKNYÚJTÁS**

- 11.1. Az üzleti kapcsolat fennállása alatt a Merkantil Bank Zrt. bármikor és bármely követelése tekintetében – függetlenül az Ügyfél tartozásainak feltételeitől és esedékességétől – jogosult megkövetelni az Ügyféltől, hogy nyújtson biztosítékot, illetve a már adott biztosítékot egészítse ki olyan mértékben, amely a Merkantil Bank Zrt. követeléseinek megtérülésének biztosításához szükséges. Az Ügyfél köteles a biztosíték nyújtásáról az Merkantil Bank Zrt. felhívása esetén azonnal gondoskodni.
- 11.2. A Merkantil Bank Zrt. jogosult eldönteni – az Ügyfél lehetőségeit is figyelembe véve -, hogy a konkrét ügylet kapcsán milyen biztosítékot követel, s ezt milyen értékben fogadja el fedezetként. A Merkantil Bank Zrt. követelésének biztosítására különösen az alábbi jogi biztosítékokat alkalmazhatja: a) zálogjog (beleértve óvadék) b) kezesség c) garancia
- 11.3. A Merkantil Bank Zrt. jogosult arra, hogy az Ügyféllel szemben fennálló, lejárt követelése erejéig – a pénzforgalmi jogszabályok betartásával – függőben tartsa az Ügyfél terhére szóló fizetési megbízások teljesítését, továbbá, hogy beszüntesse az Ügyféllel szemben őt terhelő fizetéseket.
- 11.4. Az Ügyfél köteles gondoskodni a Merkantil Bank Zrt. javára biztosítékkul lekötött vagyontárgyak és jogok fenntartásáról, megőrzéséről és érvényesíthetőségéről.
- 11.5. A Merkantil Bank Zrt. jogosult a pénzügyi szolgáltatás teljesítésének feltételül meghatározott biztosítási szerződés megkötését és meghatározott ideig történő fenntartását előírni az Ügyfél részére.
- 11.6. Ha a Merkantil Bank Zrt. a konkrét ügyletre vonatkozó szerződésben kiköti, köteles az Ügyfél a biztosítékkul lekötött vagyontárgyakat minden kár esetére teljes értékben biztosítani, és a biztosítási szerződésben, illetve kötvényben a Merkantil Bank Zrt.-t kedvezményezettként, illetve társbiztosítottként feltüntetni.
- 11.7. Az Ügyfél a biztosítási szerződést – amíg a vagyontárgy az ügylet biztosítékául szolgál – a Merkantil Bank Zrt. hozzájárulása nélkül nem módosíthatja és nem szüntetheti meg, és köteles a biztosítási díjat szerződés szerint határidőben fizetni. Ennek elmaradása esetén a Merkantil Bank Zrt. az Ügyfél költségére a díjat befizeti és a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.
- 11.8. Az Ügyfél a Merkantil Bank Zrt. felhívására köteles a biztosítási kötvényt részére átadni.
- 11.9. A Merkantil Bank Zrt. a részére megfizetett biztosítási összeget követelésének esedékessége előtt is jogosult az Ügyfél tartozásának csökkentésére fordítani, ha az Ügyfél a vagyontárgyakat nem pótolja.
- 11.10. Ha az Ügyfél esedékességkor nem teljesíti kötelezettségeit, a Merkantil Bank Zrt. jogosult érvényesíteni bármely biztosítékból fakadó jogát a hatályos jogszabályoknak megfelelő módon úgy, ahogy az a banki követelések kielégítését a legeredményesebben szolgálja; lehetőség szerint az Ügyféllel történő előzetes egyeztetést követően, figyelembe véve az Ügyfél érdekeit is.
- 11.11. A Merkantil Bank Zrt. megbízottja bármikor jogosult ellenőrizni – akár a helyszínen is – a biztosítékok meglétét és azt, hogy az Ügyfél a biztosítékokkal kapcsolatos, őt terhelő kötelezettségeknek eleget tesz-e.
- 11.12. Ha valamely biztosítékkul szolgáló jog gyakorlása vagy követelés érvényesítése a lekötés időtartama alatt esedékessé válik, a Merkantil Bank Zrt. jogosult a jogot gyakorolni, illetve a

követelést érvényesíteni; az érvényesítés során befolyt összeget – választása szerint – az Ügyfél tartozásának csökkentésére fordíthatja vagy biztosítékként kezelheti. A Merkantil Bank Zrt. felhívására az Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy a Merkantil Bank Zrt. részére a fizetés megtörténjen.

- 11.13. A Merkantil Bank Zrt. feloldja a biztosítéket, ha úgy ítéli meg, hogy az követelésének további biztosításához már nem szükséges.
- 11.14. A biztosítékek nyújtásával, fenntartásával, kezelésével és érvényesítésével kapcsolatos minden szükséges kiadás az Ügyfelet terheli.

## **XII. FINANSZÍROZÁSI ÜGYLETEK**

- 12.1. Az egyes finanszírozási ügyletekre vonatkozó általános szabályokat a Merkantil Bank Zrt. üzletági üzletszabályzatai tartalmazzák.

## **XIII. ÜZEMSZÜNET ÉS BANKSZÜNNAP**

- 13.1<sup>3</sup>. A Merkantil Bank Zrt. a pénzügyi, kiegészítő pénzügyi szolgáltatása vagy annak körébe tartozó bármely résztevékenység vonatkozásában munkanapokon, négyórás időtartamot meg nem haladó előzetesen tervezett szüneteltetésére üzemszünetet, valamint négy órás időtartamot meghaladó előzetesen tervezett szüneteltetésére bankszünnapot tarthat, amennyiben annak feltételeit üzletszabályzatában vagy az ügyféllel kötött szerződésében előzetesen meghatározta.
- 13.2<sup>4</sup>. A Merkantil Bank Zrt. az üzemszünet tényét és az üzemszünettel érintett szolgáltatások körét legalább hét nappal megelőzően, a bankszünnap tényét és a bankszünnappal érintett szolgáltatások körét legalább harminc nappal megelőzően köteles
- a) a bankfiókban az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében és internetes honlapján meghirdetni,
  - b) az ügyféllel kötött szerződésben meghatározott közvetlen módon a szolgáltatással érintett ügyfelét tájékoztatni, valamint
  - c) az MNB-nek, mint felügyeleti hatóságnak bejelenteni.
- A b) pont szerinti közvetlen módon történő tájékoztatást a vonatkozó jogszabályokat, felügyeleti elvárásokat valamint a tájékoztatási szöveg terjedelmét is figyelembe véve a Merkantil Bank Zrt. e-mail, sms, elektronikus csatornán (Ügyfélkapu) kihelyezett tájékoztatás vagy számlakivonaton történő tájékoztatás formájában teszi meg.
- 13.3. Amennyiben a Merkantil Bank Zrt. 4 (négy) naptári napot meghaladó hosszúságú, egybefüggő bankszünnap tartásáról dönt, úgy ezen szándékát köteles az MNB-nek, mint felügyeleti hatóságnak 60 (hatvan) nappal a bankszünnap tartását megelőzően bejelenteni.
- 13.4. Az MNB, mint felügyeleti hatóság a Merkantil Bank Zrt.-vel szemben alkalmazott kivételes intézkedés alkalmazása mellett bankszünnap tartását rendelheti el. A Merkantil Bank Zrt. ezen elrendelő határozat véglegessé válását követő munkanapon köteles az elrendelt bankszünnap vonatkozásában a 13.2. pont a) és b) pontja szerinti tájékoztatások teljesítésére.

## **XIV. MAGATARTÁSI KÓDEX**

- 14.1. A Merkantil Bank Zrt., mint felelős hitelintézet a pénzügyi szervezetek ügyfelekkel és partnereikkel szembeni magatartásáról szóló Magatartási Kódexnek alávetette magát és azt alkalmazza.

## **XV. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA**

- 15.1 A Merkantil Bank Zrt. jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani, ha az ügyletre vonatkozó egyedi szerződés vagy az üzletági üzletszabályzat illetve az egyes pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó általános szerződési feltételek rendelkezései a szerződés feltételeinek egyoldalú módosítását – külön pontban – a Merkantil Bank Zrt. számára

<sup>3</sup> 2024. január hónap 01. napjától hatályos rendelkezések

<sup>4</sup> 2024. január hónap 01. napjától hatályos rendelkezések

meghatározott feltételek, illetve körülmények esetére egyértelműen lehetővé teszik. A Merkantil Bank Zrt. továbbá akkor is jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani, ha erre jogerős bírósági ítélet, illetve hatósági határozat kötelezi, jogszabályi rendelkezés ezt megköveteli, valamint ha a módosítás az Ügyfélre nézve nem kedvezőtlen.

15.2.<sup>5</sup> Az Üzletszabályzat megváltoztatásáról a Merkantil Bank Zrt.

- a. pénzforgalmi szolgáltatások tekintetében legalább két hónappal,
- b. a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi törvény hatálya alá tartozó finanszírozási szerződések nyújtása esetén a kamat, kamatfelár, költség és díj módosítása tekintetében legalább 60 nappal,
- c. fogyasztónak nyújtott hitelről szóló törvény hatálya alá nem tartozó pénzügyi szolgáltatásokra irányuló szerződések esetén kamatot, díjat vagy egyéb szerződési feltételt egyoldalúan az Ügyfelekre történő kedvezőtlen módosítása esetén legalább 15 nappal

a hatálybalépést megelőzően hirdetmény formájában értesíti Ügyfeleit. Ha az Ügyfél a hatálybalépésig észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, a változást részéről elfogadottnak kell tekinteni. Amennyiben az Ügyfél az Üzletszabályzat megváltoztatása következtében nem kívánja a Merkantil Bank Zrt. szolgáltatásait igénybe venni, jogosult a módosítás hatálybalépését megelőző napig a Merkantil Bank Zrt.-vel kötött szerződést felmondani. A felmondás akkor érvényes, ha az Ügyfél bármely jogcímen fennálló valamennyi tartozását a módosítás hatálybalépéséig a Merkantil Bank Zrt.-nek megfizeti.

Az Általános Üzletszabályzat mellékletei:

1. számú melléklet - Merkantil Bank Zrt. Üzletági Üzletszabályzatai
2. számú melléklet - Kiszervezett tevékenységet végzők listája
3. számú melléklet - Merkantil Bank Zrt. Panaszkezelési Szabályzata
4. számú melléklet - Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR)
5. számú melléklet - Általános Adatvédelmi Tájékoztató

---

<sup>5</sup> 2024. február hónap 28. napjától hatályos rendelkezések