

**Internetbank szolgáltatás  
üzletszabályzata**

**Hatályos: 2022. szeptember 13-ától**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>I.</b>	<b>BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>4</b>
<b>II.</b>	<b>ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK.....</b>	<b>9</b>
III.1.	Az Internetbank szolgáltatás igénylése, szerződéskötés .....	9
III.2.	Az Internetbank szolgáltatás aktiválása .....	11
III.3.	Ügyfél átvilágítás és azonosítás.....	11
III.4.	Az Internetbank szolgáltatási szerződés módosítása .....	12
III.5.	Számlakör módosítása.....	12
III.6.	A napi limit módosítása.....	13
III.7.	Új jelszó igénylés.....	13
III.8.	Egyéb változások bejelentése.....	14
III.9.	A szolgáltatás keretében lekérdezhető információk, végrehajtható műveletek .....	14
III.10.	A szolgáltatás keretében benyújtott megbízások teljesítésének feltételei.....	15
III.11.	Megbízások befogadásának feltételei .....	16
III.11.1.	IG2 átutalási megbízások befogadása.....	16
III.11.2.	AFR átutalási megbízások befogadása .....	16
III.12.	Harmadik fél szolgáltatón keresztüli hozzáféréssel kapcsolatos rendelkezések.....	17
III.13.	A megbízások teljesítésének időpontja.....	18
III.14.	Vissza műveletek .....	19
III.14.1.	Fizetési megbízás visszavonása .....	19
III.14.2.	Visszahívás téves számlaszámra utalás esetén .....	19
III.14.3.	Vissza utalás .....	20
III.15.	Reklamációs ügyintézés, információs vonal.....	20
III.16.	Rendelkezésre állás .....	21
III.17.	Az Internetbank szolgáltatással kapcsolatos költségelszámolás .....	21
III.18.	A Számlatulajdonos / Szerződő fél értesítése.....	22
III.19.	A szolgáltatáshoz történő hozzáférés letiltása, felfüggesztése .....	23
III.19.1.	Sikertelen próbálkozások miatt ideiglenes kitiltás .....	23

---

III.19.2.	A szolgáltatáshoz történő hozzáférés Felhasználó által végrehajtott letiltása .....	23
III.19.3.	A Bank által végrehajtott letiltás visszaélés gyanúja miatt.....	23
III.19.4.	A letiltás feloldása .....	23
III.19.5.	Biztonsági időkorlát miatti a hozzáférés felfüggesztése .....	24
<b>III.20.</b>	<b>A Felhasználók felelőssége a szolgáltatás igénybevétele során.....</b>	<b>24</b>
<b>III.21.</b>	<b>Az Internetbank szolgáltatási szerződés megszűnése .....</b>	<b>26</b>
<b>III.22.</b>	<b>Az Üzletszabályzat megváltoztatása.....</b>	<b>27</b>

## I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

(1) Az Üzletszabályzat a Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban Bank) által az Ügyfelek részére a direkt.merkantil.hu címen elérhető elektronikus bankszolgáltatás általános szerződési feltételeit tartalmazza.

(2) A Bank a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete I-2729/2002. számú tevékenységi engedélyében foglalt felhatalmazása alapján jogosult pénzforgalmi szolgáltatásokat nyújtani, önálló jogi személyiséggel rendelkező gazdasági társaságok és egyéb szervezetek, vállalkozók és vállalkozások részére pénzforgalmi bankszámlát, valamint bankszámla nyitására nem kötelezett természetes személyek részére lakossági bankszámlát vezetni, továbbá lekötött betétszámlákat kezelni.

(3) A Bank jelen Üzletszabályzatában nem rendezett kérdésekben

- a) a Bank mindenkor hatályos Általános Üzletszabályzata,
- b) a Bank mindenkor hatályos A számlavezetés és pénzforgalmi szolgáltatások Üzletszabályzata,
- c) a Bank Operatív Igazgatósága Pénzforgalmi Kapcsolatok csoport ügyfélterében elhelyezett mindenkor hatályos Díjjegyzék,
- d) a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény,
- e) a pénzforgalomról szóló jogszabályok,
- f) a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény (PMT),
- g) a Magyar Nemzeti Bank rendelkezései, továbbá
- h) a Polgári Törvénykönyv

rendelkezései az irányadóak.

(4) Hatálybalépés időpontja: 2022.09.13.

## II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

(5) Internetbank szolgáltatás: A direkt.merkantil.hu címen elérhető elektronikus banki szolgáltatás, amely a Szerződő fél, illetve a Felhasználó részére az Interneten keresztül kezdeményezett banki tranzakciók végrehajtására és a számlakörbe bevont bankszámlákkal, szerződésekkel kapcsolatos információk lekérdezésére szolgál. A szolgáltatás sajátossága, hogy használata alkalmával a Szerződő fél, illetve a Felhasználó kizárólag a Bank központi szolgáltató szoftverét használja, amely egyetlen példányban, a banki számítógépen működik.

(6) Internetbank szolgáltatási szerződés: A Bank és a Szerződő fél között létrejövő, az Internetbank szolgáltatásainak igénybevételére vonatkozó, a jogviszony feltételeit, a Szerződő felek jogait és kötelezettségeit, valamint a Szerződő félre, illetve a Felhasználóra vonatkozó személyes adatokat tartalmazó szerződés, amely a Bankszámlaszerződés, illetve a Finanszírozási szerződés kiegészítésének minősül.

(7) Számlakör: A Szerződő fél által, az Internetbank szolgáltatási szerződésben meghatározott bankszámlák összessége. A számlakörbe tartozó bankszámlák feletti rendelkezést a Szerződő fél megoszthatja az egyes Felhasználók között, vagy rendelkezési jogot adhat minden Felhasználónak az összes bankszámla felett.

(8) Szerződő fél:

- a) Lakossági Bankszámlaszerződéssel rendelkező természetes személy
- b) Pénzforgalmi Bankszámlaszerződéssel rendelkező gazdálkodó szervezet
- c) Kereskedő-finanszírozási szerződéssel rendelkező gazdálkodó szervezet

(9) Felhasználó: Az Internetbank szolgáltatás használatára jogosult, az Internetbank szolgáltatási szerződésben megjelölt természetes személy. Lakossági számlák esetében a Számlatulajdonos, Pénzforgalmi bankszámlák és hitelszámlák esetében a Szerződő fél által a Bankhoz bejelentett, a szolgáltatás igénybevételére feljogosított természetes személy(ek)

(10) Önálló aláírási jogosultság. A Bankszámla felett a Számlatulajdonos képviselőjében önállóan rendelkezni jogosult természetes személy. Önálló aláírási joggal felruházott lehet maga a Számlatulajdonos (Lakossági bankszámla esetében), illetve az a természetes személy, akit a Számlatulajdonos a bankszámlája feletti rendelkezésre önálló jogosultsággal jelentett be a Bankhoz.

(11) Internetbank azonosító: Sikeres igénylés esetén, a bejelentkező részére a rendszer által generált, 6 számjegyből álló kódszám, amely a Felhasználót a továbbiakban minden bejelentkezésnél a számlakörben meghatározott bankszámlákra vonatkozóan az Internetbank szolgáltatás Felhasználójaként azonosítja.

(12) Ügyfél azonosító: A Bank partneryilvántartó rendszerében a Számlatulajdonos, illetve pénzforgalmi számla esetén a bankszámla feletti rendelkezésre bejelentett és azonosított természetes személyek nyilvántartására szolgáló maximum 6 számjegyből felépített kódszám.

(13) Titkos jelszó (statikus azonosító). A Szolgáltatás igénybevétele során, a bejelentkezéshez, továbbá a tranzakciók és egyéb műveletek hitelesítéshez / jóváhagyáshoz szükséges, a Felhasználó által a szerződéskötéskor megadott és csak általa ismert jelszó. A jelszó minimum 8, maximum 20 karakter hosszúságú, alfanumerikus kódszám, melynek legalább egy db kisbetűt, legalább egy db nagybetűt és legalább egy db számjegyet tartalmaznia kell. A jelszót a szolgáltatás használata során a Felhasználó - az előző bejelentéstől számított 3 napon túl -jogosult megváltoztatni. Legalább egy - három havonta kifejezetten ajánlatos a jelszó megváltoztatása. Az új jelszónak legalább 3 pozícióban el kell térnie a korábbi jelszótól. A jelszót a Felhasználó köteles titokban tartani.

(14) SMS azonosító (dinamikus azonosító): Az Internettől független védelmi eszköz, amely szolgáltatás igénybevétele során a bejelentkezéshez, továbbá a tranzakciók és

egyéb műveletek hitelesítéséhez / jóváhagyásához szükséges - a Felhasználó által bejelentett mobil telefonszámra küldött, egyszer használatos kódszám, amely az esetleges visszaélési kísérletek -különösen az illetéktelen személyek szolgáltatáshoz történő hozzáféréseinek- megakadályozását szolgálja.

(15) Kétfaktoros (erős) hitelesítés: A szolgáltatás biztonságos használata érdekében, a szolgáltatás eléréséhez, továbbá a Felhasználók által rögzített tranzakciók, illetve végrehajtott műveletek meghatározott körének jóváhagyásához szükséges statikus és dinamikus azonosítók együttes alkalmazása.

(16) Másodlagos számlaazonosító: A rendelkezésre jogosult által a számlatulajdonos fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató útján a központi adatbázist működtető szervezet részére megadott egyedi azonosító, amely a számlatulajdonos fizetési számlája egyértelmű azonosítására szolgál.

(17) Aktív tranzakció: Aktív tranzakciónak minősül az újonnan felvitt vagy sablonból választott átutalás, az átvezetés, a betét- lekötés-, illetve feltörés, a csoportos beszedési megbízás benyújtására vonatkozó felhatalmazás rögzítése, módosítása és törlése, továbbá új sablon létrehozása.

(18) Internetbank napi limit: A Szerződő fél által az Internetbank szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Internetbank szolgáltatási szerződés megkötésekor a Szerződő fél által meghatározott azon legmagasabb értékhatár, amelynek összege erejéig a számlakörbe tartozó számlák terhére naponta az Internetbank csatornán keresztül adott megbízásokat a Bank teljesíti. A Bank a szerződéskötés alkalmával legfeljebb 100 millió Ft napi limit beállítását teszi lehetővé. A napi limit az adott napon 0.01-24.00 óráig érvényes. Amennyiben az adott Internetbank azonosítóhoz a Szerződő fél további számla bevonását kezdeményezi, az újonnan bevont számlára is a korábban meghatározott limit összege vonatkozik. A Szerződő fél limitmódosítási kérelmét a Bank az előzetesen írásban eljuttatott igénylőlap alapján, a Szerződő fél - Call Centeren keresztül történő – azonosítását követően fogadja be és teljesíti.

(19) Internetbank jogosultság: A rendszerben az egyes Felhasználókhöz megadható rendelkezési jogosultságok:

- a) Teljeskörű - Az adott bankszámlával kapcsolatban minden aktív tranzakció és művelet engedélyezett (átutalás, betételhelyezés, másodlagos azonosító regisztrálás, törlés, megújítás)
- b) Csak lekérdezés - A számlakörbe bevont számlákkal és szerződésekkel kapcsolatos információk lekérdezése engedélyezett
- c) Egyedi művelet engedélyezése-Gépjármű kereskedők számára a Bank által kínált különböző típusú készletfinanszírozási termékek lezárása művelet engedélyezése.
- d) A Bank fenntartja magának a jogot, hogy bizonyos bankszámlák felett az Internetbanki szolgáltatás keretében történő rendelkezéshez ne járuljon hozzá, illetve, hogy a Felhasználó rendelkezési jogát utólag megvonja, amennyiben ezt a szerződés megkötését követően felmerülő körülmény indokoltá teszi (például

a társaság ellen felszámolási eljárás indul), vagy amennyiben ez a körülmény a szolgáltatás nyújtása során következne be.

(20) Internetbank Felhasználói kézikönyv: A direkt.merkantil.hu oldalon elhelyezett, az Internetbank szolgáltatás igénybevételével elérhető és végrehajtható műveletek és tranzakciók lebonyolítási rendjét és ennek technikai feltételeit tartalmazó részletes leírás. A rendszer használati útmutatója a Felhasználók részére.

(21) Pénzforgalmi bankszámla: A jelen Üzletszabályzat értelmezésében pénzforgalmi bankszámla a jogi személyek, illetve a jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetek, egyéni és társas vállalkozások részére a pénzforgalmi jogszabályok alapján, Bankszámlaszerződés keretében megnyitott bankszámla és e számláról meghatározott céllal elkülönített bankszámla, amely pénzforgalom lebonyolítására szolgál.

(22) Kereskedő-finanszírozási bankszámla: A Kereskedőfinanszírozási osztály és a Kereskedő között fennálló szerződéses jogviszony alapján a finanszírozás lebonyolítása céljából megnyitott és kezelt bankszámla, amelyhez kizárólag lekérdezési joggal igényelhető Internetbank szolgáltatás. A Bank az Internetbank szolgáltatási szerződéssel már rendelkező ügyfelei számára a Kereskedő-finanszírozási számlákhoz történő hozzáférést automatikusan biztosítja.

(23) Lakossági bankszámla: A jelen Üzletszabályzat értelmezésében lakossági bankszámla a természetes személy Számlatulajdonossal megkötött bankszámlaszerződés keretében megnyitott a Számlatulajdonos, illetve harmadik fél között fennálló fizetési kötelezettségek lebonyolítására szolgáló bankszámla.

(24) Üzleti órák: A jelen Üzletszabályzat értelmében a banki munkanapon belül az az időtartam, amely alatt az elektronikusan benyújtott átutalási megbízások összegével a Bank a Felhasználó fizetési számláját azonnal megterheli (vagy fedezethiány és/vagy limittúllépés miatt visszautasítja).

(25) IG1: InterGiro1 rendszer: Bankközi Klíring éjszakai, bruttó elszámolási rendszer, amely a különböző pénzforgalmi szolgáltatóknál fizetési számlával rendelkező Számlatulajdonosok fizetési megbízásainak egymás közötti belföldi elszámolására szolgál.

(26) IG2: InterGiro2 rendszer: Bankközi Klíring bruttó, napközbeni többszöri elszámolási rendszer, amely a különböző pénzforgalmi szolgáltatóknál fizetési számlával rendelkező Számlatulajdonosok által benyújtott azonnali átutalásnak nem minősülő átutalási megbízások egymás közötti belföldi elszámolására szolgál.

(27) IG2 átutalás: Jelen üzletszabályzatban IG2 átutalásnak nevezzük az internetbanki felületen rögzített azonnali átutalásnak nem minősülő utalásokat.

(28) 4 órás szabály: Az üzleti órák alatt benyújtott és a Bank által befogadott és teljesített IG2 átutalási megbízások összege a befogadástól számított 4 órán belül a

kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának pénzforgalmi számláján jóváírásra kerül.

(29) Harmadik Fél szolgáltatók (TPP-k): A harmadik fél szolgáltatók olyan külső piaci szereplők, amelyek a megfelelő hatósági engedélyek birtokában, továbbá a Szerződő fél hozzájárulása alapján az e célból kialakított nyílt banki interfész használatával jogosultak számlainformációs és/vagy fizetés-kezdeményszerzési szolgáltatást valamint kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszközt kibocsátó szolgáltatást nyújtani azon banki Szerződő felek számára, akiknek a fizetési számlája online módon hozzáférhető. A harmadik fél szolgáltatók által a Bank irányába kezdeményezett műveletekkel kapcsolatos meghatározások és általános rendelkezések a pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló mindenkor hatályos Üzletszabályzatban olvashatók.

(30) Fizetés-kezdeményszerzési szolgáltatás: Olyan szolgáltatás, amely a Szerződő fél kérésére másik (a jelen Internetbank szolgáltatás esetén értsd: a Merkantil Bank Zrt.nél) pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett – online módon hozzáférhető – fizetési számla (értsd: bankszámla) vonatkozásában fizetési megbízás indítására szolgál.

(31) Számlainformációs szolgáltatás: Olyan online szolgáltatás, amely összesített információk nyújtására szolgál egy vagy több olyan – online módon hozzáférhető – fizetési számláról, amelyet a Szerződő fél egy másik (a jelen Internetbank szolgáltatás esetén értsd: a Merkantil Bank Zrt.nél) pénzforgalmi szolgáltatónál vagy több pénzforgalmi szolgáltatónál nyitott.

(32) A kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz kibocsátást végző pénzforgalmi szolgáltató: Az ügyfél részére ilyen eszközt kibocsátó pénzforgalmi szolgáltató az ügyfél által ezen eszközzel kezdeményezett fizetési művelet esetén az ügyfél felhatalmazása alapján jogosult az ügyfél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatótól (számlavezető banktól) (a jelen Internetbank szolgáltatás esetén értsd: a Merkantil Bank Zrt.-től) információt kérni arról, hogy a fizetési művelet fedezete rendelkezésre áll-e az ügyfél fizetési számláján.

(33) Azonnali fizetési rendszer (AFR): Az azonnali átutalási megbízások feldolgozását biztosító rendszer, amely a különböző pénzforgalmi szolgáltatóknál HUF fizetési számlával rendelkező Számlatulajdonosok által Internetbank Szolgáltatás igénybevételével benyújtott 10 millió forint összeghatár alatti átutalási megbízások egymás közötti belföldi elszámolására szolgál.

(34) AFR átutalás: Jelen üzletszabályzatban AFR átutalásnak nevezzük az internetbanki felületen rögzített 10 millió forintot meg nem haladó összegű utalásokat.

(35) 5 másodperces szabály: Az internetbanki felületen benyújtott és a Bank által befogadott és teljesített AFR átutalási megbízások összege a befogadástól számított 5 másodpercen belül a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának pénzforgalmi számláján jóváírásra kerül.



(36) Kapcsolat a Call centeren keresztül: Az ügyfelek az Internetbank szolgáltatással kapcsolatban felmerülő kérdéseikkel a (061)-2-68-68-68-as telefonszámon, "3"-as "Egyéb üzletágai" menüponton belül a "4"-es gomb megnyomásával elérhető Merkantil Direkt Internetbank szolgáltatás telefonvonalon keresztül fordulhatnak az üzleti órákban a számlavezető munkatársakhoz. A beszélgetés előzetes tájékoztatás mellett rögzítésre kerül, melyhez való kifejezett hozzájárulás hiányában a telefonbeszélgetés nem folytatható. Személyes jelenlét hiányában a fenti telefonvonalon keresztül, előzetes azonosítást követően kérhető szolgáltatások:

- a) A Szerződő fél által előzetesen benyújtott és cégszerűen aláírt, a Bank által átvett eredeti igénylőlap alapján, a szerződés aktiválása, új Felhasználó(k) nyilvántartásba vétele, korábban bejelentett Felhasználó(k) törlése vagy jogosultságuk módosítása, továbbá a szerződéshez tartozó napi limit összegének egy alkalomra vagy visszavonásig történő megemelése.
- b) Új jelszó igénylés esetén a jelszó aktiváltatása,
- c) Személyi adatokban bekövetkezett változás bejelentése,
- d) Telefonszám változás bejelentése.

### III. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

#### III.1. Az Internetbank szolgáltatás igénylése, szerződéskötés

(37) Az Internetbank szolgáltatást a Bank bármely lakossági bankszámlával, pénzforgalmi bankszámlával, vagy finanszírozási bankszámlával rendelkező ügyfele részére biztosítja.

(38) Az Internetbank szolgáltatási szerződést a Szerződő fél a [direkt.merkantil.hu](https://direkt.merkantil.hu) címen található Igénylőlap kitöltésével igényelheti.

(39) A szerződés igényléséhez a Szerződő fél – banki számlavezető rendszerben nyilvántartott - ügyfélazonosító számának, számlaszámának és titkos jelszavának megadása szükséges.

(40) A jelzett adatok helyes felvitele esetén sikeres szerződés igénylést regisztrál a rendszer és ennek eredményeként a Szerződő fél részére Internetbank azonosító számot generál, amely a szolgáltatás igénybevétele során a továbbiakban a Szerződő fél azonosítására szolgál.

(41) A szerződés igénylése során a Szerződő fél által megadott személyi azonosító adatok minden esetben tételes összevetésre kerülnek a Bank által nyilvántartott adatokkal. Eltérés esetén a Bank felhívja a Szerződő fél figyelmét az adatok módosítására. A módosításban való közreműködés elutasítása vagy változatlanul pontatlan adat megadása esetén a Bank jogosult a Szerződő fél szerződésigénylését megtagadni.

(42) A sikeres igénylést és a cégszerűen aláírt, a Bank által átvett eredeti igénylőlap alapján az Internetbank szolgáltatási szerződés megkötésére a Bank Operatív Igazgatósága, Pénzforgalmi kapcsolatok csoportjánál kerül sor.

(43) Az Internetbank szolgáltatási szerződést a Szerződő fél részéről társaság cégkivonata szerinti - cégjegyzésre jogosult – vezető tisztségviselő/k írhatja/ják alá.

(44) Ugyanezen személy(ek) jogosult(ak) az Internetbank szolgáltatás igénybevételére a Bankhoz Felhasználókat bejelenteni.

(45) A Szerződő fél az Igénylőlapon kérheti az Internetbank használatához különböző jogosultsággal rendelkező Felhasználó(k) nyilvántartásba vételét, azzal azonban, hogy a Felhasználó

- a) a bankszámla felett önálló rendelkezési jogosultsággal rendelkezik.
- b) a finanszírozási bankszámlákkal kapcsolatos információk lekérdezésére vonatkozó önálló jogosultsággal rendelkezik.

(46) A Felhasználók nyilvántartásba vételéhez a Bank a Felhasználókat a Számlatulajdonossal megegyezően „A számlavezetés és pénzforgalmi szolgáltatások üzletszabályzata” vonatkozó fejezete szerinti módon azonosítja. A bank képviselője az Igénylőlapon aláírásával igazolja, hogy az azonosítás során a Felhasználó személyesen megjelent, az azonosításhoz bemutatott dokumentumban szereplő fénykép a megjelent személlyel egyezőséget mutat.

(47) Felhasználó nyilvántartásba vétele iránti kérelem esetén a jelzett adatok helyes felvitele esetén sikeres szerződés igénylést regisztrál a rendszer és ennek eredményeként a Felhasználó részére internetbank azonosító számot generál, amely a szolgáltatás igénybevétele során a továbbiakban, a Felhasználó azonosítására szolgál.

(48) A szerződés igénylése során a Felhasználó által megadott személyi azonosító adatok minden esetben tételes összevetésre kerülnek az azonosítással nyilvántartott adatokkal. Eltérés esetén a Bank felhívja a Szerződő fél figyelmét az adatok módosítására. A módosításban való közreműködés elutasítása vagy változatlanul pontatlan adat megadása esetén a Bank jogosult a Felhasználó szerződésigénylését megtagadni.

(49) Az Internetbank szolgáltatási szerződés aláírásával a Szerződő fél és a Felhasználó tudomásul veszi a Bank mindenkor hatályos Internetbank szolgáltatás Üzletszabályzatában foglalt szerződési feltételeket.

(50) A Bank a mindkét fél által aláírt Internetbank szolgáltatási szerződés egy példányát a Számlatulajdonos rendelkezésére bocsátja.

### **III.2. Az Internetbank szolgáltatás aktiválása**

(51) A szolgáltatás igényléséhez a Szerződő fél, illetve a Felhasználó – banki számlavezető rendszerben nyilvántartott - ügyfélazonosító számának, számlaszámának és titkos jelszavának megadása szükséges.

(52) A Szerződő fél az aktiválást követően azonnal jogosult az Internetbank szolgáltatás igénybevételére.

(53) A Felhasználó nyilvántartásba vételének igénylése esetén a Felhasználó személyes jelenléte hiányában, a Merkantil Direkt Internetbank szolgáltatás telefonvonalon aktivált szerződés esetében a Bank az általa aláírt szerződést 2 db eredeti példányban postán megküldi a Szerződő félnek, azzal a kikötéssel, hogy a Szerződő fél aláírásával ellátott szerződés egy példányát haladéktalanul küldje vissza a Banknak.

(54) A Felhasználó által a direkt.merkantil.hu oldalon végrehajtott szerződés igénylése aktiválását előzetes azonosítást követően személyesen a Bankban, vagy telefonon a Merkantil Direkt Internetbank szolgáltatás telefonvonalon kérheti.

(55) A Felhasználó az aktiválást követően azonnal jogosult az Internetbank szolgáltatás igénybevételére.

(56) Az Internetbank szolgáltatás igénybevétele során a Felhasználónak azonosítása céljából minden bejelentkezéskor meg kell adnia Internetbank azonosító számát, számlaszámát és titkos jelszavát. Az azonosító adatok helyes rögzítése esetén a rendszer a Felhasználó mobil telefonkészülékére megküldi az SMS azonosítót, amely a rendszerbe történő belépéshez szintén szükséges.

### **III.3. Ügyfél átvilágítás és azonosítás**

(57) Az Internetbank szolgáltatást kizárólag a Bankban Pénzforgalmi vagy Lakossági bankszámlaszerződéssel, illetve Kereskedőfinanszírozási szerződéssel rendelkező és így korábban már a Pmt. szerint azonosított ügyfelek vehetik igénybe.

(58) Amennyiben a Szerződő fél a Bankban korábban még Pmt. szerint nem azonosított Felhasználót jelent be, úgy a Felhasználó természetes személy azonosítását az Internetbank szolgáltatási szerződés megkötésekor kell elvégezni.

(59) A Szerződő fél, illetve a Felhasználó a szerződés fennállása alatt az azonosítás során megadott adatokban bekövetkezett, illetve a tényleges tulajdonos személyét érintő változásokról köteles a tudomásszerzéstől számított 5 munkanapon belül a Bankot értesíteni.

#### **III.4. Az Internetbank szolgáltatási szerződés módosítása**

(60) Az Internetbank szolgáltatási szerződés módosítását jelenti új Felhasználó bejelentése, továbbá a Felhasználó hozzáférési jogának módosítása vagy megszüntetése.

(61) A Szerződő fél az Internetbank szolgáltatási szerződés módosítását írásban benyújtott, cégszerűen aláírt kérelemmel jogosult kezdeményezni, mely kérelmet személyesen, vagy e-mailben juttathatja el a számlavezető helyre.

(62) A Szerződő fél személyes jelenléte esetén a szerződés módosítását és aktiválását a számlavezető haladéktalanul végrehajtja, majd kinyomtatja az Internetbank Szolgáltatási Szerződést Módosításokkal Egységes Szerkezetben elnevezésű dokumentumot, melyet a felek aláírásukkal látnak el.

(63) E-mailben eljuttatott kérelem esetén a Bank a szerződés módosítását és aktiválását a Szerződő fél, Merkantil Direkt Internetbank szolgáltatás telefonvonalon történő, előzetes azonosítása és a módosítási kérelem megerősítést követően hajtja végre.

(64) A Szerződő fél jogosult a Felhasználó megszüntetett hozzáférési jogának újbóli megadását kezdeményezni.

#### **III.5. Számlakör módosítása**

(65) Pénzforgalmi bankszámlához kapcsolódó Internetbank szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Internetbank szolgáltatási szerződéssel rendelkező Szerződő fél jogosult a Szerződésben megjelölt számla mellett további, a jelen Üzletszabályzatban meghatározott Szerződési feltételeknek megfelelő számlák bevonását, illetve a számlakör szűkítését kezdeményezni.

(66) A Szerződő fél a számlakör módosítását (új számlák bevonását, a számlakörből számlák törlését) a vonatkozó adatlapon írásban kezdeményezheti.

(67) A Szerződő fél a kérelmet személyesen, vagy e-mailben juttathatja el a számlavezető helyre, azzal hogy az utóbbi esetben kérelmét a Merkantil Direkt Internetbank szolgáltatás telefonvonalon kell megerősítenie.

(68) A Számlatulajdonos szabad rendelkezése alól kikerült bankszámlákra a Felhasználók részére legfeljebb lekérdezési jogosultság igényelhető.

(69) A Bank fenntartja magának a jogot, hogy bizonyos bankszámlákat a rendszerből kizárjon, ha olyan körülmény jutna tudomására, amely körülményt a szerződéskötést követően ismerne fel, vagy amelyről ekkor szerezne tudomást, illetőleg ez a körülmény a szolgáltatás nyújtása során következne be.

(70) A Szerződő fél tudomásul veszi, hogy amennyiben a Számlakör módosítása során a Banknak a Szerződő fél vagy a Felhasználó személyét illetően kétségei merülnek fel, úgy a Bank jogosult további, a Szerződő félre, illetve a számlakör módosításban érintett számla azonosítására alkalmas további adatok bekérésére.

(71) A Szerződő fél tudomásul veszi, hogy amennyiben a számlakörből bármely számla törlését követően legalább egy, az általános szerződési feltételeknek megfelelő bankszámla nem marad a Számlakörben, a Bank az Internetbank szolgáltatás igénybevételi lehetőségét megszünteti.

(72) A számlakör bármely számlájának megszűnése az adott számla Internetbank számlakörből történő automatikus törlését vonja maga után.

### **III.6. A napi limit módosítása**

(73) Az Internetbank szolgáltatási szerződés megkötésekor bejelentett, maximum 100 millió Ft összegű napi limit összegét a Szerződő fél írásbeli kérelme alapján a Bank módosítja.

(74) A Szerződő fél a napi limit módosítására irányuló kérelmét személyesen, vagy e-mailben juttathatja el a számlavezető helyre, azzal hogy az utóbbi esetben kérelmét a Merkantil Direkt Internetbank szolgáltatás telefonvonalon kell megerősítenie.

### **III.7. Új jelszó igénylés**

(75) A Felhasználó az internetbanki belépéshez, illetve a kétfaktoros hitelesítéshez szükséges jelszavát a szolgáltatás használata során bármikor megváltoztathatja a direkt.merkantil.hu címen elérhető internetes szolgáltatás megfelelő menüpontjában bejelentkezést követően.

(76) Abban az esetben, ha a Felhasználó a rendszerhez való hozzáférését felfüggesztette, vagy rendszerből kitiltásra, felfüggesztésre került, illetve ha jelszavát elfelejtette, a további használathoz az internetbank szolgáltatás bejelentkezési oldalán új jelszót kell igényelnie.

(77) Új jelszó igénylését követően a jelszó aktiválása -a szerződés igénylésével megegyezően- a Szerződő fél által aláírt, írásban benyújtott kérelem alapján történik.

(78) Az aktiválást a benyújtott kérelem alapján a Felhasználó személyesen kérheti, illetve a Merkantil Direkt Internetbank szolgáltatás telefonvonalon, azonosítását követően igényelheti.

### **III.8. Egyéb változások bejelentése**

(79) A Felhasználó személyi adataiban történő változásokat, továbbá mobil telefonkészüléke számának megváltozását írásban, a Szerződő fél aláírásával ellátott eredeti kérelemben kell a Bankhoz bejelenteni, A Bankhoz beérkezett kérelemben bejelentett változások banki rendszerben történő átvezetése a III.1.pont 10. bekezdése szerint történik, a Felhasználó személyes jelenlétében vagy a Merkantil Direkt Internetbank szolgáltatás telefonvonalon, a Felhasználó azonosítását követően.

### **III.9. A szolgáltatás keretében lekérdezhető információk, végrehajtható műveletek**

(80) Az Internetbank szolgáltatás keretében lekérdezhető információk, végrehajtható műveletek és tranzakciók köréről, a szolgáltatás igénybevételének módjáról, a rendszer kezeléséről a direkt.merkantil.hu oldalon közzétett Felhasználói kézikönyvben, továbbá a jelen Üzletszabályzatban tájékoztatja a rendszer Felhasználóit a Bank.

(81) A jelen Üzletszabályzat hatálybalépésének időpontjában a Bank az alábbi, interneten elérhető szolgáltatásokat nyújtja:

- a) Számlainformáció
- b) Bankszámla műveletek
- c) Proxy karbantartás
- d) Harmadik fél szolgáltatók (TPP)
- e) Beállítások

(82) Számlainformáció:

- a) számlaválasztás a számlakörbe bevont összes számlából és alszámlából,
- b) választott bankszámla törzsadatainak megtekintése,
- c) választott időszakra vonatkozó számlatörténet megtekintése,
- d) előjegyzett tranzakciók megtekintése,
- e) bankszámlakivonat másolatának lekérése.

(83) Bankszámla műveletek

- a) belföldi forint átutalási és átvezetési megbízások kezelése, teljesítése,
- b) betét elhelyezése,
- c) betétlekérdezés, feltörés,
- d) csoportos felhatalmazás rögzítése,
- e) csoportos felhatalmazás módosítása, megszüntetése.

(84) Proxy karbantartás: másodlagos számlaazonosítók

- a) telefonszám felvitele, megújítása, törlése,
- b) elektronikus levelezési cím felvitele, megújítása, törlése,
- c) adóazonosító jel felvitele, megújítása, törlése

d) adószám felvitele, megújítása, törlése

(85) Harmadik fél szolgáltatók (TPP)

- a) tájékoztató
- b) TPP tiltása
- c) szerepkörök tiltása
- d) engedélyek lejárat
- e) eszköz regisztrálása

(86) Beállítások

- a) átutalásokhoz sablonok készítése és ezek felhasználása
- b) az Internetbank szolgáltatás igénybevételéhez szükséges titkos jelszó megváltoztatása
- c) az Internetbank szolgáltatáshoz a hozzáférés ideiglenes letiltása
- d) másodlagos számlazonosítóval kapcsolatos beállítások

### **III.10. A szolgáltatás keretében benyújtott megbízások teljesítésének feltételei**

(87) A Szerződő fél tudomásul veszi, hogy a szolgáltatások igénybevételével adott megbízások teljesítése, a megbízások a banki számlavezető rendszerben történő feldolgozásának napján a Bank honlapján és a fiók ügyfélterében közzétett mindenkori Díjjegyzékben feltüntetett kamat-, és költség feltételek mellett történik.

(88) Amennyiben a Felhasználó a megbízás teljesítéséhez szükséges adatokat tévesen vagy hiányosan adja meg, a Bankot az ebből eredő károkért felelősség nem terheli.

(89) Azokat a megbízásokat, amelyek rögzítése közben valamilyen technikai probléma merül fel, és ez által a megbízás megerősítése, illetve visszaigazolása elmarad, a Bank jogosult meg nem történné tekinteni.

(90) Amennyiben a megbízás teljesítéséhez szükséges Ft fedezet a vizsgálat időpontjában a terhelendő számlán nem áll rendelkezésre, vagy amennyiben a megbízás összege a napi limit, Szerződő fél által meghatározott értékét meghaladja, a Bank jogosult a megbízást teljesítését megtagadni.

(91) A Bank fenntartja magának a jogot, hogy az általa kínált szolgáltatások körét megváltoztassa. A szolgáltatások körének esetleges szűkítése esetén a Bank köteles a Szerződő felet a változtatás hatálybalépése előtt legalább két hónappal értesíteni. A határidő azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján.

### **III.11. Megbízások befogadásának feltételei**

#### **III.11.1. IG2 átutalási megbízások befogadása**

(92) A Bank az Internetbank szolgáltatás keretében rögzített IG2 átutalási megbízásokat az írásban adott megbízásokkal azonos tartalmi követelményeknek megfelelően fogadja be és kezeli.

(93) A Felhasználó által benyújtott IG2 átutalási megbízás akkor tekinthető a Bank részéről befogadottnak, ha a megbízás teljesítéséhez szükséges napi limit és Ft fedezet rendelkezésre áll, a tranzakciót a Felhasználó sikeresen jóváhagyta.

(94) Az üzleti órákon kívül benyújtott IG2 átutalási megbízások limitvizsgálatát a Bank azonnal, fedezetvizsgálatát azonban csak a következő munkanapon az üzleti órák kezdő időpontjában végzi el.

(95) Amennyiben az IG2 átutalási megbízás teljesítéséhez szükséges Ft fedezet az üzleti órák kezdő időpontjában (első fedezetvizsgálat alkalmával) rendelkezésre áll, a Bank a megbízást teljesíti és erről a Felhasználót SMS üzenetben értesíti.

(96) Amennyiben az IG2 átutalási megbízás teljesítéséhez szükséges Ft fedezet az üzleti órák kezdő időpontjában nem áll rendelkezésre, úgy a számlavezető rendszer az üzleti órák alatt még további 4 alkalommal (minden második Intergiro2 elszámolási ciklus időpontjában) megkísérli a megbízás teljesítését, részteljesítést vagy sorba állítást azonban nem hajt végre.

(97) Az üzleti órákon kívül benyújtott és a következő munkanapon fedezethiány miatt nem teljesíthető IG2 átutalási megbízásokat a Bank be nem fogadottnak tekinti és a Felhasználót a sikertelen teljesítésről szintén SMS üzenetben értesíti.

(98) A Bank az IG2 átutalási megbízásban a kedvezményezett fizetési számlájának azonosítására kizárólag számlaszámot engedélyez rögzíteni.

#### **III.11.2. AFR átutalási megbízások befogadása**

(99) Bank az Internetbank szolgáltatás keretében rögzített AFR átutalási megbízásokat folyamatosan, minden naptári napon 0 órától 24 óráig fogadja be.

(100) A Felhasználó által benyújtott AFR átutalási megbízás akkor tekinthető a Bank részéről befogadottnak, ha a megbízás teljesítéséhez szükséges napi limit és Ft fedezet rendelkezésre áll és a tranzakciót a Felhasználó sikeresen jóváhagyta.

(101) Amennyiben a Felhasználó a kedvezményezett számlájának azonosítására másodlagos számlaazonosítót ad meg, a fenti feltételek meglétén túlmenően a befogadás feltétele a másodlagos számlaazonosítónak a központi adatbáziskezelő szervezet által történő előzetes regisztrálása/feloldása.



(102) A Bank az AFR átutalási megbízásban a kedvezményezett fizetési számlájának azonosítására számlaszám vagy másodlagos számlaazonosító feltüntetését fogadja el.

### **III.12. Harmadik fél szolgáltatón keresztül hozzáféréssel kapcsolatos rendelkezések**

(103) Az Internetbank szolgáltatási szerződés számlakörébe bevont fizetési számlák online módon hozzáférhető fizetési számlának minősülnek, miáltal a Szerződő fél TPP-knek adott hozzájárulása esetén, azok a harmadik fél szolgáltatókon keresztül is hozzáférhetővé válnak. Ezen számlák tekintetében a Szerződő Fél igénybe veheti a jelen üzletszabályzatban részletezett számlainformációs, fizetés-kezdeményezési és kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz kibocsátást végző pénzforgalmi szolgáltatók szolgáltatásait.

(104) A számlainformációs, a fizetés-kezdeményezési valamint a kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz kibocsátást végző pénzforgalmi szolgáltatók által nyújtott szolgáltatás igénybevételére vonatkozó hozzájárulás megadását az adott harmadik fél szolgáltatón keresztül szükséges kezdeményezni. Ilyen esetben a TPP átírányítja a Felhasználót az azonosításra, illetve az adott művelet jóváhagyására kialakított banki online felületre, ahol a Bank által alkalmazott autentikációs eljárással történik meg a Felhasználó hitelesítése, valamint a művelet jóváhagyása.

(105) A harmadik fél szolgáltatókon keresztül kezdeményezett műveletek Felhasználó általi jóváhagyásakor a Bank – a jelen üzletszabályzatban definiáltak szerint – erős ügyfél-hitelesítést alkalmaz, de fenntartja a jogot a kapcsolódó jogszabályokban megengedett kivétel szabályok alkalmazására.

(106) Az egyes harmadik fél szolgáltatók számára adott hozzájárulás annak érvényességi ideje alatt a direkt.merkantil.hu címen elérhető internetes szolgáltatás megfelelő menüpontjában a Felhasználó által visszavonható. Az erre szolgáló Internetbanki menüpontban lehetőség nyílik továbbá a harmadik fél szolgáltatókon keresztül műveletek előzetes és generálisan érvényes korlátozására is. Ezek alkalmazása esetén a harmadik fél szolgáltató felületén kezdeményezett felhatalmazás megadását a Bank visszautasítja mindaddig, amíg a Felhasználó a korlátozást az Internetbankon keresztül fel nem oldja.

(107) Amennyiben a harmadik fél szolgáltatók esetében a Felhasználó szerződés szintű korlátozást alkalmaz az Internetbankon keresztül, akkor e korlátozás automatikusan kiterjed az adott szerződés számlakörébe későbbiekben bevont számláira is.

(108) Szerződő Fél tudomásul veszi, hogy az online elérhető fizetési számlái a fizetés-kezdeményezési szolgáltatás tekintetében az Internetbank szolgáltatás internetes csatornára érvényes Felhasználói rendelkezési jogokkal és napi limittel érhetők el. A

kizárólag lekérdezési jogosultsággal kezelt számlák esetében a fizetés-kezdeménnyezési szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges.

(109) A fizetés-kezdeménnyezési szolgáltatás igénybevételevel kezdeménnyezett fizetési megbízásokat a Bank a fizető fél által közvetlenül továbbított fizetési megbízásokkal azonos módon kezeli, különösen az időzítés, az elsőbbség és a díjak és költségek tekintetében, függetlenül a tranzakciók (normál vagy bővített) adattartalmától, azaz a fizetés-kezdeménnyezési szolgáltatás keretében továbbított fizetési megbízások díjai és költségei megegyeznek az Internetbank szolgáltatás keretében igénybe vett fizetési megbízások mindenkori Díjjegyzékében feltüntetett díjaival és költségeivel. A megbízás nem vagy nem megfelelő teljesüléséből vagy az adattovábbítás Bank érdekkörén kívül eső okból történő meghiúsulásából fakadó esetleges károkért a Bank a felelősségét kizárja.

(110) A Bank az IG2 átutalási megbízásban a kedvezményezett fizetési számlájának azonosítására kizárólag számlaszámot engedélyez rögzíteni.

(111) A Bank megtagadhatja a harmadik fél szolgáltatótól a Szerződő fél nála vezetett fizetési számlájához való hozzáférést a Harmadik fél szolgáltató általi, jóvá nem hagyott vagy csalárd módon történő fizetési számla hozzáféréssel összefüggő, objektíven indokolható és kellően bizonyított okok alapján.

(112) A Bank a harmadik fél szolgáltatók eljárása vagy a fenti hozzáférés- megtagadás miatt a Számlatulajdonost ért károkért felelősséget nem vállal.

### **III.13. A megbízások teljesítésének időpontja**

(113) Az Internetbank folyamatosan minden naptári napon 0 - 24 óráig áll a Felhasználók rendelkezésére, a szolgáltatás keretében ezen időszak alatt benyújtott megbízások teljesítési rendje a következő:

- a) a munkanapokon 7:00:00 órától - 15:59:59 óráig benyújtott és befogadott, más pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett bankszámlák javára szóló IG2 átutalási megbízásokat a Bank tárgynapi értéknapal, haladéktalanul teljesíti;
- b) az Internetbank szolgáltatás keretében benyújtott és befogadott más pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett bankszámla javára szóló IG2-es átutalási megbízásokat a Bank a 4 órás szabálynak megfelelően teljesíti.
- c) a munkaszüneti napokon, benyújtott, illetve a munkanapokon 16 órától - másnap reggel 6:59:59 óráig, tehát üzemidőn kívül benyújtott, más hitelintézetnél vezetett bankszámla javára szóló IG2 átutalási megbízásokat a Bank időbélyeggel látja el, előjegyzésbe veszi, és a teljesítéshez szükséges Ft fedezet rendelkezésre állása esetén a következő munkanap kezdő időpontjában fogadja be és tárgynapi értéknapal haladéktalanul teljesíti azokat.
- d) az első vizsgálat alkalmával megállapított fedezethiány esetén, a Felhasználónak még lehetősége nyílik arra, hogy a tárgynapon, utólag, de legkésőbb 15:00:00 óráig gondoskodjon a szükséges Ft fedezetről.

- e) a Bank az általa vezetett bankszámlák közötti, a Felhasználó által 0-24 óráig benyújtott átutalási és átvezetési megbízásokat haladéktalanul, tárgynapi értéknapal teljesíti, oly módon, hogy a fizető és a kedvezményezett bankszámláján a terhelést, illetve a jóváírást azonnal és egyidejűleg hajtja végre.
- f) a Bank az azonnali (AFR) átutalási megbízásokat limit és fedezetellenőrzés után azonnal teljesíti, a megbízás adattartalmát a befogadásól számított 5 másodpercen belül eljuttatja a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójához.

### **III.14. Vissza műveletek**

#### **III.14.1. Fizetési megbízás visszavonása**

(114) Az AFR átutalási megbízások visszavonására nincs lehetőség.

(115) A Számlatulajdonos az IG2 fizetési megbízását kizárólag a megbízás teljesítésének megkezdése előtt, (teljesítés: a bankon belüli megbízás jóváírásra vagy bankon kívülre irányuló megbízás továbbításra került) írásban, cégszerűen aláírt és a számlavezetőhöz benyújtott kérelemben vonhatja vissza, akkor is, ha a visszavonással érintett megbízást az Internetbank szolgáltatás keretében tette.

(116) A visszavonás teljesítésének megkezdési időpontjára a Bank nyilvántartása az irányadó. A visszavonásra vonatkozó megbízás Bank általi átvétele nem minősül a visszavonásra vonatkozó kötelezettségvállalásnak a Bank részéről. A Bank a visszavonásra vonatkozó igény bejelentését követően a tőle elvárható gondosság mellett megteszi az intézkedést a visszavonási kérelem teljesítése érdekében. A Bank a fizetési megbízás visszavonása miatt a Számlatulajdonost ért károkért felelősséget nem vállal.

(117) A Számlatulajdonos tudomásul veszi, hogy viseli a fizetési megbízás visszavonásából származó jogkövetkezményeket.

(118) Ha a fizetési megbízást a Számlatulajdonos, mint kedvezményezett kezdeményezte, vagy rajta keresztül kezdeményezték, a fizetési megbízásnak vagy a fizetési művelet teljesítése jóváhagyásának a Számlatulajdonos részére való átadását követően a fizető fél a fizetési megbízást nem vonhatja vissza.

#### **III.14.2. Visszahívás téves számlaszámra utalás esetén**

(119) A téves számlaszámra történt átutalás visszahívását annál a pénzforgalmi szolgáltatónál kell kezdeményezni, ahonnan a téves utalás teljesítése történt.

(120) Visszahívást a teljesítést követő 30 munkanapon belül lehet kezdeményezni, a kedvezményezett számlavezetőjének pedig 60 munkanap áll a rendelkezésére a visszautalás teljesítésére vagy a visszahívás elutasítására.

(121) Amennyiben a fizetési megbízást a Bank már teljesítette, úgy a Számlatulajdonos a fizetési megbízást írásban, cégszerűen aláírt és a számlavezetőhöz benyújtott kérelemben hívhatja vissza. A Bank a visszakérésre vonatkozó igény bejelentését követően a tőle elvárható gondosság mellett megteszi pénzforgalmi visszahívási eljáráson belül az intézkedést a visszakérési kérelem teljesítése érdekében, azonban a Bank a visszakérés eredményességéért, illetve a Számlatulajdonost ért esetleges károkért felelősséget nem vállal,

(122) A Számlatulajdonos tudomásul veszi, hogy viseli a fizetési megbízás visszakéréséből származó jogkövetkezményeket, így különösen a Kedvezményezett, a Kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója, továbbá az esetleges közvetítő bank vagy az elszámolóház által felszámított költségeket.

(123) A Számlatulajdonos tudomásul veszi, hogy amennyiben a fizetési megbízás összege a kedvezményezett pénzforgalmi számláján már jóváírásra került, úgy a visszahívás teljesüléséhez a Kedvezményezett jóváhagyása szükséges.

### **III.14.3. Visszautalás**

(124) Amennyiben visszahívás kérelem érkezik a Bankhoz (egy másik pénzforgalmi szolgáltatón keresztül, illetve bankon belüli utalás esetén a Bank ügyfelétől) egy olyan fizetési megbízás összege tekintetében, amely a Számlatulajdonos bankszámláján már jóváírásra került, úgy a Bank a kérésnek kizárólag abban az esetben tesz eleget, amennyiben a Számlatulajdonos ahhoz - a Banktól kapott értesítő levélre küldött válaszában (a fizetési megbízásokra előírt módon aláírva) – hozzájárult.

### **III.15. Reklamációs ügyintézés, információs vonal**

(125) A Szerződő fél, illetve a Felhasználó az Internetbank szolgáltatással kapcsolatos reklamációs jogával, illetve felmerült kérdéseivel kapcsolatban:

- a) a direkt@mail.merkantil.hu címre küldött üzenetben,
- b) a Bank címére (1051 Budapest, József Attila utca 8.) megküldött levélben,
- c) a számlavezetőnél az üzleti órákban tett személyes bejelentéssel, illetve
- d) a (06 1) 2-68-68-68-as telefonszámon, "3"-as "Egyéb üzletágai" menüponton belül a "4"-es gomb megnyomásával az üzleti órákban elérhető Merkantil Direkt Internetbank szolgáltatás telefonvonalon keresztül élhet.

(126) A Szerződő fél tudomással bír arról, hogy az Internetbank szolgáltatáson keresztül megadott bármely megbízás adatait és annak teljesítését a Bank számítástechnikai rendszere elektronikus úton rögzíti és tárolja. A megbízások elektronikus módon tárolt adatai az írásbeli megbízás helyettesítésére szolgálnak, azzal mindenben egyenértékűnek minősülnek.

(127) A Szerződő fél elfogadja a Bank számítógépes rendszerében rögzített adatok valódiságát, esetleges jogvita esetén bizonyítékként ismeri el azokat mind a megbízás adására, mind annak teljesítésére vonatkozóan.

(128) A Szerződő fél jogosult az Internetbank rendszerében a szolgáltatás során korábban megadott és teljesített megbízásaira vonatkozó elektronikus módon tárolt adatok megtekintésére a Bank központi számlavezető rendszerében való tárolásuk időpontjáig.

### III.16. Rendelkezésre állás

(129) Az Internetbank folyamatosan, minden naptári napon 0 órától 24 óráig elérhető, azzal, hogy a Bank - az Általános Üzletszabályzat bankszünnapra vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően - minden szerdai napon 18:00 és 24:00 között a szükséges legrövidebb időtartamban - a szolgáltatás szünetelésével, lassulásával járó - előzetesen tervezett karbantartást, fejlesztést végez, amely bankszünnapnak minősül.

(130) A Bank fenntartja a jogot, hogy - az Általános Üzletszabályzat bankszünnapra vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően - a legalacsonyabb forgalmi időszakban az Internetbank szolgáltatását –karbantartási vagy fejlesztési célból - korlátozza.

(131) Az ezekből eredő esetleges károkért a Bank nem vállal felelősséget.

(132) A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződési igény bejelentésére- a titkos jelszó módosítására-, valamint a szolgáltatás ideiglenes letiltására vonatkozó megbízások feldolgozása az üzleti órák alatt haladéktalanul megtörténik.

(133) A Bank fenntartja a jogot, hogy indokolt esetben, az Általános Üzletszabályzat bankszünnapra vonatkozó rendelkezéseinek megfelelő előzetes tájékoztatást követően, a legalacsonyabb forgalmi időszakban az azonnali átutalási megbízás benyújthatóságát naptári évenként összességében legfeljebb 24 óra karbantartási szünet útján korlátozhatja.

(134) Az ezekből eredő esetleges károkért a Bank nem vállal felelősséget.

### III.17. Az Internetbank szolgáltatással kapcsolatos költségelszámolás

(135) A Bank az Internetbanki szolgáltatással kapcsolatos mindenkor hatályos díj-, költség- és jutalék feltételeit tartalmazó kondíciós listát a direkt.merkantil.hu oldalon, illetve a Bank hivatali helyiségében kifüggesztett Díjjegyzékben teszi közzé.

(136) A Bank forgalmi jutalékot számít fel az alábbi tranzakciók után:

- a) Egyedi átutalás bankközi forgalomba IG1, IG2 és AFR rendszeren keresztül

b) Egyedi átutalás más számlatulajdonos javára bankon belül

(137) A Bank nem számít fel jutalékot a számlatulajdonosok saját számlái között végrehajtott átvezetési megbízások után.

(138) A Bank az Internetbank szolgáltatás kondícióinak változásairól - a Szerződő fél részére kedvezőtlen változás esetén, a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább két hónappal, kedvező változtatás esetén legalább tizenöt nappal - a direkt.merkantil.hu címen, illetve az irodahelyiségben kifüggesztett Díjjegyzékben – értesíti a Szerződő felet.

(139) A két hónapos határidő azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján.

(140) Amennyiben a Szerződő fél a közzétételtől, illetve értesítéstől, a hatálybalépésig terjedő időtartam alatt észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, a Bank a módosítást a Szerződő fél részéről elfogadottnak tekinti. Amennyiben a Szerződő fél a felmondási idő alatt a Szerződést felmondja, a Szerződés a felmondási idő lejártáig az eredeti feltételekkel áll fenn.

(141) Az Internetbank szolgáltatással kapcsolatos díjak, költségek és jutalék a tárgyhónap utolsó napján esedékesek, amelyeket a Bank a tárgyhónapot követő hónap első munkanapján számol el.

(142) Abban az esetben, ha a számlatulajdonos bankszámláján a díjak, költségek és jutalék elszámolásának napján nem áll rendelkezésre a megfelelő forint fedezet, úgy a Bank a teljesítésre nem került költségek után, a vonatkozó jogszabályban meghatározott mértékű késedelmi kamatot számít fel.

### **III.18. A Számlatulajdonos / Szerződő fél értesítése**

(143) A Bank a számlaegyenleget érintő megbízások teljesítéséről a Szerződő felet a bankszámlakivonaton értesíti, illetve üzleti órákon kívül benyújtott IG2 átutalások esetében a következő munkanapon a Felhasználó mobil telefonkészülékére küldött SMS üzenetben. A bankszámlakivonaton az Internetbank szolgáltatás keretében teljesített átutalási tranzakciók elnevezésükben utalnak rendszerbe kerülésük módjára.

(144) Lakossági bankszámlák esetében havonta, pénzforgalmi bankszámlák esetében minden olyan napon készül bankszámlakivonat, amelyen az érintett bankszámlán pénzforgalom volt.

(145) A Bank a számlatulajdonosai javára bővített adattartalommal érkező megbízásokat feldolgozza és számlatulajdonost a bankszámlakivonaton értesíti a jóváírt megbízás teljes adattartalmáról.

(146) A Bank a Számlatulajdonost a szolgáltatással kapcsolatban - a hónap folyamán - felmerült és a zárlati elszámolásban érvényesített bankköltségekről szintén a számlaként is szolgáló bankszámlakivonaton értesíti.

(147) A Szerződő fél köteles a Bankot haladéktalanul értesíteni, abban az esetben, ha a bankszámlakivonatot a megelőző elszámolási időszakot vagy időpontot követő 20 napon belül nem kapja kézhez, illetőleg ha a bankszámlakivonaton bárminemű rendellenességet, illetve általa jogtalannak tartott tranzakciót észlel.

### **III.19. A szolgáltatáshoz történő hozzáférés letiltása, felfüggesztése**

#### **III.19.1. Sikertelen próbálkozások miatt ideiglenes kitiltás**

(148) Amennyiben a Felhasználó sikertelen hitelesítési kísérletei darabszámával átlépi a rendszer által naplózott és megengedett határt, a szolgáltatáshoz történő hozzáférése automatikusan letiltásra kerül. Az adott Internetbank azonosítóhoz kapcsolódóan a szolgáltatások ideiglenes letiltásából a Szerződő felet ért esetleges károkért a Bank felelősséget nem vállal.

#### **III.19.2. A szolgáltatáshoz történő hozzáférés Felhasználó által végrehajtott letiltása**

(149) A Felhasználó az Internetbank szolgáltatáshoz való hozzáférést ideiglenesen saját maga is letilthatja, például szabadsága idejére vagy egyéb okból, várhatóan hosszabb ideig tartó akadályoztatása esetén.

#### **III.19.3. A Bank által végrehajtott letiltás visszaélés gyanúja miatt**

(150) Visszaélés gyanúja esetén a Bank a Számlatulajdonos értesítése mellett jogosult a szolgáltatások ideiglenes letiltását kezdeményezni. Az ideiglenes letiltás feloldása ez esetben kizárólag a Felhasználóval, illetve a Számlatulajdonossal folytatott egyeztetést követően, a Számlatulajdonos írásbeli hozzájárulása mellett oldható fel. Az adott Internetbank azonosítóhoz kapcsolódóan a szolgáltatások ideiglenes letiltásából a Szerződő felet ért esetleges károkért a Bank felelősséget nem vállal.

#### **III.19.4. A letiltás feloldása**

(151) A hozzáférés letiltásával egyidejűleg érvénytelenné válik a Felhasználó titkos jelszava is.

Az ideiglenes letiltás feloldásához a Felhasználónak új jelszót kell igényelnie és aktiváltatnia.

### **III.19.5. Biztonsági időkorlát miatti a hozzáférés felfüggesztése**

(152) Az Internetbank szolgáltatás rendszerébe biztonsági időkorlát került beépítésre, amennyiben a Felhasználó az Interneten történő bejelentkezését követően a műveletek végzését 5 percen belül nem kezdi meg, vagy amennyiben az egyes tranzakciók végrehajtása között 5 percnél több idő telik el, úgy a rendszer a kapcsolatot automatikusan megszakítja ezért a bejelentkezést a Felhasználónak meg kell ismételnie.

### **III.20. A Felhasználók felelőssége a szolgáltatás igénybevétele során**

(153) A Felhasználó az általa választott jelszót, köteles titkosan kezelni és megőrizni, továbbá biztosítani, hogy arról illetéktelen személyek tudomást ne szerezzenek.

(154) A Felhasználó haladéktalanul köteles a Bank felé bejelenteni a megadott információs csatornán, ha

- a) az azonosításra vonatkozó adatokat elvesztette, vagy tart attól, hogy azok jogosulatlan harmadik személy tudomására jutottak vagy
- b) a bankszámlakivonaton általa jogosulatlannak tartott művelet szerepel.

(155) A Felhasználó a fenti esetekben köteles a választása szerint:

- a) jelszavát az Internetbank szolgáltatás keretében megváltoztatni és/vagy
- b) a szolgáltatáshoz való hozzáférése ideiglenes letiltását jelen Üzletszabályzatban meghatározott módon végrehajtani.

(156) A bejelentés Bankhoz történt nyilvántartásba vételét megelőzően bekövetkezett kárért a Szerződő fél, illetve a Felhasználó a mindenkor hatályos jogszabályban meghatározott mértékig tartozik helyt állni. A bejelentés nyilvántartásba vételét követően keletkezett esetleges kárért a Bank felel.

(157) A Bank mentesül a felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a kár a Szerződő fél, illetve a Felhasználó szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott szerződésszegése folytán következett be, és bizonyítja, hogy a bejelentés nyilvántartásba vételét követően a szolgáltatás további használatának megakadályozása érdekében minden, a Banktól elvárható intézkedést megtett.

(158) A Felhasználó és a Bank egyaránt köteles a Felhasználó biztonságos azonosításához szükséges, jelen Üzletszabályzatban, valamint a Felhasználói kézikönyvben foglalt előírásokat maradéktalanul betartani és elvégezni.

(159) A Bank a Szerződő fél, illetve a Felhasználó szándékos vagy súlyosan gondatlan szerződésszegésének tekinti a Szerződő fél, illetve a Felhasználó olyan tevőleges magatartását vagy mulasztását, amely a jelen Üzletszabályzatban előírt, az Internetbank



szolgáltatás - s ezen belül különösen a titkos jelszó - biztonságos kezelésével kapcsolatos kötelezettsége teljesítésével ellentétes, és amelynek eredményeként a Szerződő félnek, illetve a Felhasználónak vagy a Banknak kára keletkezik vagy ilyen kár keletkezésének a lehetősége bekövetkezik.

(160) Az Internet minden használójának a rendszer használatakor tudomással kell bírnia az internetes kapcsolat biztonságtechnikai és egyéb veszélyeiről.

(161) A Bank által az internetes szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban megvalósított számos - a Felhasználó biztonságát szolgáló - védelmi intézkedés mellett feltétlenül szükség van a Felhasználó közreműködésére is ahhoz, hogy a rendszer használatából eredő kockázatot minimálisra lehessen csökkenteni.

(162) A Felhasználók a szolgáltatás igénybevételekor és általában az Internet használatakor kötelesek számítógépük védelme érdekében a lehető legnagyobb gondossággal eljárni; az esetleges vírusfertőzésekkel, betörési kísérletekkel és „trójai programokkal” szemben saját gépüket védeni. Az ügyfél számítógépére illetéktelenül bekerült programok által az adatok integritásában, vagy kezelésében beálló, az internetes szolgáltatás használata során felmerülő problémákkal és károkkal kapcsolatosan - mivel azok érdekkörén kívül állnak – a Merkantil Bank semmilyen felelősséget nem vállal.

(163) A Felhasználónak az alkalmazott böngésző adatbiztonsági beállításait lehetőség szerint a szükséges legnagyobb biztonságot garantáló szintre kell beállítani, hogy a program figyelmeztetni tudja minden, a böngésző használata során potenciálisan kárt okozó tartalom megnyitása előtt.

(164) A Felhasználónak az Internetbank szolgáltatás mások jelenlétében, illetve nyilvános helyen (pl. Internet Kávézó, munkahelyen sokak által közösen használt gépen, stb.) történő használatától lehetőleg tartózkodnia kell.

(165) Amennyiben fennáll annak a lehetősége, hogy mások is hozzáférnek a Felhasználó által használt számítógéphez, akkor az alábbi biztonsági lépések végrehajtására kell figyelemmel lennie:

(166) A HTML technológiából adódó sajátosságok miatt a felhasználók által látogatott oldalak tartalma tárolásra kerül a számítógép Temporary Internet Files (Ideiglenes Internet Fájlok) könyvtárában. A böngészők alapértelmezés szerinti beállítása mellett ez minden - internetes oldal esetében, így az Internetbank szolgáltatás használatakor is megtörténik. Amennyiben tehát a Felhasználó a szolgáltatást nem a saját gépén veszi igénybe, akkor javasoljuk, hogy a Bejelentkezés oldalon ne engedélyezze az ideiglenes Internet fájlok tárolását, az alkalmazásból pedig minden esetben a *Kilépés gomb* megnyomásával, majd a böngésző bezárásával lépjen ki. Ez esetben a bejelentkezéskor létrehozott titkosított kapcsolat véglegesen megszakításra kerül.

### **III.21. Az Internetbank szolgáltatási szerződés megszűnése**

(167) Az Internetbank szolgáltatási szerződést - a Bankszámlaszerződéshez hasonlóan - a felek határozatlan időre kötik, melyet a Szerződő fél azonnali hatállyal, a Bank 2 hónapos felmondási idővel, írásbeli nyilatkozatban, indoklás nélkül, valamint a Felek együttesen, közös megegyezéssel szüntethetnek meg.

(168) A 2 hónapos határidő azon a napon jár le, amely a számánál fogva a kezdőnapnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napja.

(169) Amennyiben a Szerződő fél a Szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal mondja fel, a Bank a Felhasználók szolgáltatáshoz való hozzáférési jogosultságát a felmondás Bank általi kézhezvételének napján, a Bank rendes felmondása esetén a felmondási idő lejártát követő banki munkanapon szünteti meg.

(170) A Bank jogosult az Internetbank szolgáltatási szerződést írásban, indoklás mellett azonnali hatállyal felmondani és ezzel egy időben a szolgáltatás igénybevételét letiltani, ha a Felhasználók bármely kötelezettségüket nem teljesítik vagy azt súlyosan megszegik, a Bank írásbeli felszólítása ellenére.

(171) Az Internetbank szolgáltatási szerződés megszűnésekor a Bank és a Szerződő fél kötelesek egymással elszámolni. Az Internetbank szolgáltatással kapcsolatosan felszámított, a Bank számára meg nem fizetett díjak, költségek és jutalék a szolgáltatási szerződés megszűnésének napján egy összegben esedékessé válnak.

(172) Az Internetbank szolgáltatási szerződés bármely okból történő megszűnése nem érinti az Szerződő fél Bankkal fennálló egyéb szerződéses kapcsolatát.

(173) A Szerződő fél a szolgáltatás igénybevételének végleges megszüntetését a Bank Operatív Igazgatósága Pénzforgalmi kapcsolatok csoportjában a számlavezetőnél személyesen kezdeményezheti. Az Internetbank szolgáltatási szerződés felmondása, illetve a szolgáltatás megszüntetése legkésőbb a felmondás Bank által történő elfogadását, aláírását követő banki munkanaptól lép hatályba. A Felhasználó a megszüntetés időpontjáig jogosult a szolgáltatás ideiglenes letiltását, azaz a rendszerhez való hozzáférést, az Internetbank megfelelő menüpontjában elvégezni.

(174) A Szerződő fél jogosult valamely Felhasználó hozzáférési jogának megszüntetését kezdeményezni.

(175) Pénzforgalmi bankszámla esetében, ha a Szerződő fél az egyetlen Felhasználó hozzáférési jogát is meg kívánja szüntetni, akkor nyilatkoznia kell arra vonatkozólag, hogy egyúttal a szerződést is felkívánja-e mondani, vagy arra a későbbiek során még igényt tart.

(176) Aktív Felhasználó nélkül nyilvántartott Internetbank szolgáltatási szerződést a Bank legfeljebb egy naptári hónap időtartamig kezel. Ezen időtartam elteltével a Bank a szerződést jogosult egyoldalúan megszüntetni.

(177) Amennyiben a Szerződő fél a szerződését fenn kívánja tartani, úgy jogában áll új Felhasználót bejelenteni, illetve a Felhasználó részére a korábban megszüntetett hozzáférési jogot visszaadni.

(178) Lakossági bankszámla esetében a Szerződő fél hozzáférési jogának megszüntetése egyúttal a szerződés megszűnését is maga után vonja.

(179) A Bank jogosult a Szerződő féllel kötött Internetbank szolgáltatási szerződést a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén azonnali hatállyal – indoklás nélkül – felmondani, illetve a szolgáltatást megszüntetni.

(180) Amennyiben a Felhasználó a számlakörbe tartozó bármely bankszámla rendelkezési jogosultságának változása következtében a szerződési feltételeknek nem tesz eleget, az érintett bankszámlára vonatkozóan a Bank a szolgáltatást azonnali hatállyal megszünteti, arról a Számlatulajdonost haladéktalanul értesíti.

### **III.22. Az Üzletszabályzat megváltoztatása**

(181) A Bank jogosult jelen Üzletszabályzatát üzletpolitikájának, termékpolitikájának változásával egyoldalúan módosítani. A hatályos üzletszabályzatot a Bank a székhelyén az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyen kifüggeszti és kérésre az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

(182) Az üzletszabályzat módosítását a Bank a módosítás hatályba lépését legalább 2 hónappal megelőzően az Interneten a [direkt.merkantil.hu címen](https://direkt.merkantil.hu) köteles közzétenni.

(183) Amennyiben a Szerződő fél a közzétételtől a hatálybalépésig terjedő időtartam alatt észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, a módosítást részéről a Bank elfogadottnak tekinti.

(184) Jelen üzletszabályzat rendelkezéseit érintő, a hitelintézetek által kötelezően alkalmazandó jogszabályváltozás esetén az új, illetve a módosult jogszabályi rendelkezésnek megfelelően jelen Üzletszabályzat rendelkezései is megfelelően módosulnak.