

Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei

Hatályos: 2020. december 1.-től

TARTALOM

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	3
1. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK.....	3
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK.....	5
1. Az Ügyfélkapu útján tett nyilatkozatok hatályosulása.....	5
2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás Felhasználóira vonatkozó feltételek.....	5
3. Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületre való belépés	5
3.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületre való regisztráció és első belépés	5
3.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületre való további belépés	7
3.3. Elfelejtett jelszó	7
4. Szerződések kezelése	8
4.1. Szerződéskör automatikus nyilvántartása	8
4.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás keretében a szerződésekkel kapcsolatban lekérdezhető információk.....	8
4.3. Pénzügyek kezelése	8
5. A Bank egyéb értesítései.....	9
6. Adatváltozások bejelentése, jelszóváltoztatás	9
7. Ügyfélkapu információs vonal	9
8. Rendelkezésre állás	10
9. Az Ügyfélkapu szolgáltatás költségei	10
10. A szolgáltatáshoz történő hozzáférés zárolása, letiltása	10
11. A Felhasználók felelőssége a szolgáltatás igénybevétele során	11
12. Az Ügyfélkapu szolgáltatásról való lemondás, a szolgáltatás igénybevételenek megszűnése, megszüntetése	12
13. Az Általános Szerződési Feltételek megváltoztatása	13
14. Egyebek.....	13

Bevezető rendelkezések

A Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban Bank) a finanszírozási szerződések, így a kölcsön és lízing szerződések során az elektronikus kapcsolattartást az ezt kifejezetten kérő Ügyfelek részére a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő módon biztosítja.

A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya a Bank által nyújtott valamennyi kölcsön- és lízingszerződés elektronikus kapcsolattartására kiterjed, kivéve a Kereskedő-finanszírozási szerződések elektronikus kapcsolattartását, melyre a Bank Internetbank Üzletszabályzatának rendelkezései irányadóak.

A Bank jelen Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételeiben nem rendezett kérdésekben

- a Bank mindenkor hatályos finanszírozási Üzletszabályzatai és Általános Szerződési Feltételei,
- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVIII. törvény,
- a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.),
- a Magyar Nemzeti Bank rendelkezései, továbbá
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

rendelkezései az irányadóak.

Hatálybalépés időpontja: 2020. december 1.

1. Értelmező rendelkezések

Szerződés

Az Ügyfél által a Bankkal kötött valamennyi Finanszírozási szerződés, így Kölcsönszerződés, Zártvégű Pénzügyi Lízingszerződés vagy Nyíltvégű Pénzügyi Lízingszerződés.

Ügyfél

- Kölcsönszerződés esetén a Kölcsönfelvevő vagy Adós,
- Lízingszerződés esetén a Lízingbevevő,

függetlenül attól, hogy fogyasztónak vagy nem fogyasztónak minősül.

Felhasználó

Az Ügyfélkapu szolgáltatás használatára jogosult természetes személy.

- Fogyasztó esetén az Ügyfél, azzal, hogy amennyiben a szerződésben több Kölcsönfelvevő, Adóstárs vagy Lízingbevevő van, mindegyikük Felhasználónak minősül,
- Nem fogyasztó esetén az Ügyfél Szerződésben feltüntetett képviselőjeként eljáró természetes személy.

Ügyfélkapu szolgáltatás

A Bank honlapján keresztül elérhető zárt rendszerű elektronikus szolgáltatás, amely az Ügyfél, illetve a Felhasználó által

- az Ügyfél vagy a Felhasználó adataiban való változás nyilvántartásának kezdeményezésére,
- a Szerződésekkel kapcsolatos információk, hiteltörténet lekérdezésére,
- a Szerződésekből eredő tartozások lekérdezésére, a befizetések kezdeményezésére,
- az Ügyfél vagy a Felhasználó által a teljes előtörlesztés kezdeményezésére;

a Bank által

- az Ügyfelek részére szóló tájékoztatói közzétételére,
- az Ügyfél szerződéskötéskori hozzájárulása esetén a Bank kereskedelmi kommunikációi, marketing megkeresései kézbesítésére
- a Bank szolgáltatásainak hozzáférhetőségéről szóló üzenetek küldésére

szolgál.

A szolgáltatás zártsága megakadályozza az informatikai rendszerhez történő jogosulatlan hozzáférést, valamint észrevétlen módosítását, sajátossága, hogy használata alkalmával – értelemszerűen a csatolmányok Felhasználó eszközére való letöltése kivételével - a Felhasználó kizárólag a Bank központi szolgáltató szoftverét használja, amely egyetlen példányban, a Banki számítógépen működik.

Az Ügyfélkapu szolgáltatás útján küldött nyilatkozatok a Ptk. szerint írásbelinek minősülnek, mivel a jognyilatkozatok alkalmasak a tartalom változatlan visszaidézésére, a nyilatkozattevő személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának azonosításra.

A Bank és az Ügyfél között létrejövő Szerződés érvényes létrejöttével és hatályba lépésével az Ügyfél sikeres regisztrációja esetén a Bank jogosultságot biztosít az Ügyfélkapu szolgáltatás igénybevételére.

Ügyfélazonosító kód

A Bank által a finanszírozási szerződés megkötését követően az Ügyfél részére megküldött ügyfélkártyán szereplő, az Ügyfél Bank általi nyilvántartására szolgáló 8 számjegyű azonosító számsor.

(A jelen Ügyfélkapu Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésekor már Szerződéssel rendelkező Ügyfelek Ügyfél azonosító kódja kizárólag az adott Szerződéssel kapcsolatos Ügyfélkapu felület hozzáférést biztosította, a kód az Ügyfélkapu szolgáltatás első igénybe vételével a továbbiakban Ügyfélkapu szolgáltatás azonosítónak minősül.) több esetén a többi inaktívvá válik

Ügyfélkapu szolgáltatás azonosító

Az első bejelentkezés során a sikeres belépés esetén a bejelentkező részére a rendszer által generált, 8 számjegyből álló számsor, amely a bejelentkezőt a továbbiakban minden bejelentkezésnél az Ügyfél valamennyi szerződésére vonatkozóan az Ügyfélkapu szolgáltatás Felhasználójaként azonosítja valamennyi szerződésre vonatkozó felhasználási joggal.

Titkos jelszó (statikus azonosító)

- A jelen Ügyfélkapu Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésekor már Szerződéssel rendelkező Ügyfelek esetén a Szolgáltatás igénybevétele során az első bejelentkezéshez szükséges, a finanszírozási szerződés megkötését követően az Ügyfél részére megküldött ügyfélkártyán szereplő 4 számjegyből álló numerikus kódszám, illetőleg amennyiben ezt a Felhasználó már megváltoztatta, az általa megadott és csak általa ismert jelszó.
- A jelen Ügyfélkapu Általános Szerződési Feltételek hatályba lépését követően kötött Szerződések esetén a Szolgáltatás igénybevétele során az első bejelentkezéshez szükséges, a finanszírozási szerződés megkötését követően az Ügyfél részére SMS-ben megküldött 8 karakter hosszúságú, alfanumerikus kódszám.

A Titkos jelszót a Felhasználó az első bejelentkezéskor köteles módosítani és az új jelszót kétszer be kell írnia. Az új jelszó hosszúsága minimum 8, maximum 24 karakter és legalább egy db kisbetűt, legalább egy db nagybetűt, legalább egy db számjegyet és legalább egy darab különleges karaktert tartalmaznia kell. A Jelszót a szolgáltatás használata során a Felhasználó bármikor jogosult megváltoztatni. A Jelszót a Felhasználó köteles titokban tartani.

SMS azonosító (dinamikus azonosító)

Olyan, az Ügyfélkapu szolgáltatás felületbe való első bejelentkezéskor (regisztrácókor) és később a szolgáltatás igénybevétele során a bejelentkezéshez szükséges védelmi eszköz, amely a Bank által a Felhasználó által részére bejelentett mobiltelefonszámra küldött, egyszer használatos 8 karakteres alfanumerikus, 15 percig felhasználható kódszám, és amely az esetleges visszaélési kísérletek, különösen az illetéktelen személyek szolgáltatáshoz történő hozzáféréseinek megakadályozását szolgálja.

Két faktoros (erős) hitelesítés

A szolgáltatás biztonságos használata érdekében, a szolgáltatás eléréséhez szükséges statikus és dinamikus azonosítók együttes alkalmazása.

Kapcsolat a Call centeren keresztül

A Felhasználók az Ügyfélkapu szolgáltatással kapcsolatban felmerülő kérdéseikkel a (061)-2-68-68-68-as telefonszámon keresztül fordulhatnak az üzleti órákban a Call center munkatársaihoz. A beszélgetés előzetes tájékoztatás mellett rögzítésre kerül, melyhez való kifejezett hozzájárulás hiányában a telefonbeszélgetés nem folytatható.

A fenti telefonvonalon keresztül, előzetes azonosítást követően kérhető szolgáltatások:

- Regisztráció sikertelensége esetén adategyeztetés,
- Új, egyszer használatos Titkos jelszó igénylés,
- Tájékoztatás, segítség kérés.

Általános szerződési feltételek

1. Az Ügyfélkapu útján tett nyilatkozatok hatályosulása

Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén küldött nyilatkozat akkor tekintendő kézbesítettnek, amikor a nyilatkozat a másik fél számára hozzáférhetővé válik.

A Bank kizárja a felelősségét az Ügyfélkapuval kapcsolatos SMS üzenetek és e-mail értesítések - mivel ezen üzenetek kommunikációs hálózatára nincs ráhatása - sikeres célba érése és ezen kommunikációs hálózatokkal kapcsolatos károk tekintetében.

2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás Felhasználóira vonatkozó feltételek

2.1. A Felhasználó a Szerződés fennállása alatt az azonosítás során megadott adatokban bekövetkezett változásokról köteles a tudomásszerzéstől számított 5 munkanapon belül a Bankot értesíteni. Az értesítés elmaradásából eredő kárért a Bank nem vállal felelősséget.

Visszaélés gyanúja esetén a Bank az Ügyfél értesítése mellett jogosult a szolgáltatások ideiglenes letiltását kezdeményezni. Az ideiglenes letiltás feloldása ez esetben kizárólag a Felhasználóval, illetve az Ügyféllel folytatott egyeztetést követően, az Ügyfél írásbeli hozzájárulása mellett oldható fel. Az adott Ügyfélkapuhoz kapcsolódóan a szolgáltatások ideiglenes letiltásából az Ügyfelet ért esetleges károkért a Bank felelősséget nem vállal.

3. Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületre való belépés

3.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületre való regisztráció és első belépés

3.1.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatást a Bank bármely finanszírozási szerződéssel, így kölcsönszerződéssel, zártvégű- vagy nyíltvégű lízingszerződéssel rendelkező Ügyfele részére biztosítja, kivéve a kereskedőfinanszírozási szerződéssel rendelkező ügyfelek, akikkel való elektronikus kapcsolattartás a direkt.merkantil.hu felületen történik.

3.1.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás használatát megelőzően a Felhasználó az alábbi nyilatkozatokat teszi:

- Elfogadja az Ügyfélkapu Általános Szerződési Feltételeket:

Az Ügyfélkapu Általános Szerződési Feltételek elfogadásával az Ügyfél

- egyrészt kifejezetten kéri és elfogadja, hogy a Bankkal a kapcsolattartás a továbbiakban az Ügyfélkapun, mint kommunikációs csatornán történjen, így hozzájárul az esetleges Lezárás ajánlat Ügyfélkapu felületen történő kézbesítéséhez is. Egyidejűleg tudomásul veszi, hogy a Bank a teljes bizonyító erejű okiratok küldését hagyományos postai úton - a mindenkor Hirdetményben megjelölt díjazás mellett – teljesíti;
 - másrészt a Bank mindenkor hatályos Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek Bank általi megismerhetővé tételét elismeri és annak feltételeit magára nézve elfogadja.
- Elfogadja az Ügyfélkapu Adatkezelési Tájékoztatót.

Az Ügyfélkapu Adatkezelési Tájékoztató elfogadásával az Ügyfél

- egyrészt - elismerve, hogy a Bank Adatkezelési Tájékoztatóját megismerhette - tudomásul veszi a Bank Ügyfélkapu Adatkezelési tájékoztatóját,
- másrészt tudomásul veszi és kéri, hogy a Bank az Ügyfélkapu azonosítási-, kapcsolattartási- és az üzenetekről való tájékoztatási célú üzeneteit az általa megadott e-mail címre vagy mobiltelefonszámra küldje, egyben tudomásul veszi, hogy a Bank az Ügyfélkapuval kapcsolatos e-mail és SMS értesítések - mivel ezen üzenetek kommunikációs hálózatára nincs ráhatása - sikeres célba érése és ezen kommunikációs hálózatokkal kapcsolatos károk tekintetében kizárja a felelősségét.

Fenti nyilatkozatok elfogadása hiányában, vagy az elfogadás utólagos megtagadása esetén a Bank az Ügyfélkapu szolgáltatást nem biztosítja.

3.1.3. A szolgáltatás használatához a Felhasználó első alkalommal regisztrálni köteles, mely során

- e-mail címének és
- mobiltelefonszámának

megadása szükséges.

A regisztráció során a Felhasználó által megadott mobiltelefonszám minden esetben tételes összevetésre kerül a Bank által nyilvántartott, az Ügyfél által a szerződéskötéskor megadott adatokkal. Amennyiben a Felhasználó által megadott mobiltelefonszám nem megfelelő, az Ügyfélkapu felület a Felhasználót a Bank Call centerének telefoni megkeresésére hívja fel. Ennek teljesítéséig a regisztráció félbeszakad. A módosításban való közreműködés elmulasztása, elutasítása vagy változatlanul pontatlan adat megadása esetén a Bank jogosult a Felhasználó használati jogát megtagadni.

A jelzett adatok helyes felvitele esetén a Felhasználó részére az Ügyfélkapu szolgáltatás a Felhasználó által megadott e-mail címre egy ellenőrző e-mailt küld egy 30 perces érvényes linkkel.

A Felhasználó az ellenőrző e-mailben szereplő linkre rákattintva visszakerül az Ügyfélkapu szolgáltatás felületére. Ezzel egyidejűleg az Ügyfélkapu szolgáltatás a Felhasználó által megadott telefonszámra megküld egy 15 perces érvényes egyszer használatos SMS azonosítót, melyet a Felhasználó az Ügyfélkapu szolgáltatás felületére beír. Amennyiben a Felhasználó egymást követően négyszer rossz SMS azonosítót ad meg, a rendszer a Felhasználó egyidejű tájékoztatása mellett zárolja a Felhasználó hozzáférését. A zárolás törlését a Felhasználó – azonosítást követően – a Call Centeren keresztül kérheti.

Az SMS azonosító helyes beírását követően a Felhasználó köteles az Ügyfélkártyán található Titkos jelszavát az Értelmező rendelkezésekben feltüntetett módon módosítani és az új jelszót kétszer be kell írnia. A Titkos jelszó beírásának megtörténtevel a regisztráció sikeresen befejeződik. A Felhasználó a regisztrációt követően azonnal jogosult az Ügyfélkapu szolgáltatás igénybevételére.

A Titkos jelszó további módosításakor a Felhasználó ugyanilyen módon köteles eljárni.

3.1.4. Regisztrációt követő első belépés

Az Ügyfélkapu szolgáltatás igénybevétele során a Felhasználó azonosítása céljából az első és a továbbiakban minden bejelentkezéskor meg kell adnia

- Ügyfélazonosító kódját/Ügyfélkapu szolgáltatás azonosító számát és
- Titkos jelszavát.

Az Ügyfélkapu szolgáltatás belépésével az Ügyfélkártyán található Ügyfélazonosító kód a továbbiakban Ügyfélkapu szolgáltatás azonosítóként működik, így amennyiben az Ügyfél és a Bank között több szerződés is létrejött, a többi szerződéskötés során kapott Ügyfélkártyán található Ügyfélazonosító kód automatikusan érvénytelenné válik.

Az Ügyfélkapu szolgáltatás azonosító szám és a 3.1.3. pont szerint módosított Titkos jelszó helyes rögzítése esetén a rendszer a Felhasználó által megadott telefonszámra megküldi az egyszer használatos SMS azonosítót, melyet a Felhasználó az Ügyfélkapu szolgáltatás felületére beír.

Amennyiben a Felhasználó egymást követően négyszer rossz ügyfélazonosító kódot, rossz titkos jelszót vagy rossz egyszer használatos SMS azonosítót ad meg, a rendszer a Felhasználó egyidejű tájékoztatása mellett 24 órára zárja a Felhasználó hozzáférését. Ezen időszakon belül a zárolás törlését a Felhasználó – azonosítást követően – a Call Centeren keresztül kérheti, az időszak lejártát követően a regisztráció újakezeshető.

Az SMS azonosító helyes beírásával a belépés megtörténik, a Felhasználó az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz korlátozás nélkül hozzáfér.

3.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületre való további belépés

Az Ügyfélkapu szolgáltatás igénybevétele során a Felhasználó azonosítása céljából minden bejelentkezéskor meg kell adnia Ügyfélkapu szolgáltatás azonosító számát és Titkos jelszavát. Ezek helyes rögzítése esetén a rendszer a Felhasználó által megadott telefonszámra megküldi az egyszer használatos SMS azonosítót, melyet a Felhasználó az Ügyfélkapu szolgáltatás felületére beír.

Amennyiben a Felhasználó egymást követően négyszer rossz SMS azonosítót ad meg, a rendszer a Felhasználó egyidejű tájékoztatása mellett 24 óra időtartamra zárja a Felhasználó hozzáférését. A zárolás törlését a Felhasználó – azonosítást követően – a Call Centeren keresztül kérheti.

Az SMS azonosító helyes beírásával a belépés megtörténik, a Felhasználó az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz korlátozás nélkül hozzáfér.

3.3. Elfelejtett jelszó

Amennyiben a Felhasználó elfelejtette Titkos jelszavát, a bejelentkezési felületen az Ügyfélkapu szolgáltatás azonosító szám beírását követően rákattinthat az elfelejtett jelszó ikonra.

Az Új jelszó beállítása felületen a Felhasználó ismételtlen beírja Ügyfélkapu szolgáltatás azonosító számát, vagy jelszókérési igényét megszakíthatja. Az Ügyfélkapu szolgáltatás azonosító szám helyességét a rendszer ellenőrzi, majd a Felhasználó által megadott e-mail címre egy ellenőrző e-mailt küld egy 30 perces érvényes linkkel.

Amennyiben a Felhasználó kap egy Új jelszó beállítása tartalmú e-mail üzenetet annak ellenére, hogy nem kért új Titkos jelszót, haladéktalanul köteles e tényt bejelenteni a Bank Call Centerének. Ennek elmulasztásából eredő károkért a Bank nem felel.

A Felhasználó az ellenőrző e-mailben szereplő linkre rákattintva visszakerül az Ügyfélkapu szolgáltatás felületére. Ezzel egyidejűleg az Ügyfélkapu szolgáltatás a Felhasználó által megadott telefonszámra megküld egy 15 perces érvényes egyszer használatos SMS azonosítót, melyet a Felhasználó az Ügyfélkapu szolgáltatás felületére beír.

Amennyiben a Felhasználó kap egy egyszer használatos SMS azonosítót annak ellenére, hogy nem kért új Titkos jelszót, haladéktalanul köteles e tényt bejelenteni a Bank Call Centerének. Ennek elmulasztásából eredő károkért a Bank nem felel.

Ezt követően az Ügyfélkapu felületen a Felhasználó köteles új Titkos jelszavát az Értelmező rendelkezésekben feltüntetett módon kialakítani, az új jelszót még egyszer be kell írnia, majd az egyszer használatos SMS azonosítót is. Ezzel a jelszóváltogatás sikeresen befejeződik. A Felhasználó az új Titkos jelszóval azonnal jogosult az Ügyfélkapu szolgáltatás igénybevételére.

4. Szerződések kezelése

4.1. Szerződéskör automatikus nyilvántartása

- 4.1.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatás az Ügyfélnek a Bankkal kötött valamennyi olyan Szerződését tartalmazza, amelyből eredően a Banknak bármely jogcímen
- követelése áll fenn,
 - követelése egy éven belül szűnt meg. („Lezárt szerződések”)
- 4.1.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás nyilvántartása nem érinti a Bank különböző jogszabályok alapján kötelező egyéb nyilvántartásait.

4.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás keretében a szerződésekkel kapcsolatban lekérdezhető információk

- 4.2.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatás keretében a „Szerződéseim” oldalon a Bank az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:
- a Szerződés adatainak megtekintése,
 - választott időszakra vonatkozó hiteltörténet („Szerződéstörténet”) lekérdezése (számlalevelek és befizetések),
 - a Szerződésekből eredő tartozások és esedékességek lekérdezése („Pénzügyeim”)
 - a Felhasználó ajánlatot kérhet a szerződés futamidő előtti maradéktalan teljesítésének feltételeire („Lezárási ajánlat”). A Szerződés(ei)ből eredő fizetési kötelezettsége teljes előteljesítéséhez a Bank a felületen közzéteszi az adott Szerződésből eredő összes esedékes és jövőben esedékessé váló tartozást és lehetőséget biztosít a befizetésre.

4.3. Pénzügyek kezelése

- 4.3.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatás „Pénzügyeim” oldala a „Tartozásaim”, „Számháim”, „Befizetésem” és „Kimutatások” kategóriákat tartalmazza.
- 4.3.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás „Tartozásaim” oldalán a Felhasználó kezdeményezheti a tartozása befizetését. Több tartozás esetén a Ptk. rendelkezései szerint a Felhasználó először a legrégebben lejárt követeléstől időrendben jogosult kezdeményezni.

Amennyiben az Ügyfél nem csoportos beszedéssel, csekkkel vagy átutalással teljesíti fizetési kötelezettségeit, a tartozások befizetése az Ügyfélkapu felületen bankkártyás fizetéssel teljesíthető.

A bankkártyás fizetés során az Ügyfélkapu szolgáltatás a Felhasználót az OTP Mobil Kft. Simple Pay oldalára irányítja át. A Bank nem felel a Simple Pay szolgáltatásból eredő esetleges károkért, az Ügyfél azokat közvetlenül a Simple Pay szolgáltatóval jogosult érvényesíteni. A Simple Pay szolgáltatás feltételei az OTP Mobil Kft. honlapján az alábbi oldalon találhatóak: http://simplepay.hu/old/docs/201909/SimplePay_b2c_aff_hun_eng_20190926.pdf

A teljesítés megtörténtét vagy megghiúsulását, valamint a fizetési kötelezettség változását a Bank jelzi az Ügyfélkapu felületen. Ennek esetleges elmaradásáról az Ügyfél vagy a Felhasználó köteles mielőbb értesíteni a Bankot.

- 4.3.3. Az Ügyfélkapu szolgáltatás „Számháim” oldalán a Felhasználó letöltheti mindenkori számlaleveleit. A számlákra az Általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CII/VII. törvény rendelkezései irányadóak. A számlalevelet elfogadottnak kell tekinteni, ha a Felhasználó a kézbesítéstől számított hatvan napon belül írásban – akár az Ügyfélkapu felületen - nem emel kifogást; ez nem érinti a követelés érvényesíthetőségét.

- 4.3.4. Az Ügyfélkapu szolgáltatás „Befizetésem” oldalán a Felhasználó megtekintheti a szerződéskötéstől a letöltésig teljesített befizetései részletezését.
A befizetésekről szóló kimutatásokat elfogadottnak kell tekinteni, ha a Felhasználó a kézbesítéstől számított hatvan napon belül írásban – akár az Ügyfélkapu felületen - nem emel kifogást; ez nem érinti a követelés érvényesíthetőségét.

5. A Bank egyéb értesítései

- 5.1. A Bank az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén egyedi üzenetet is küldhet (pl. bankszünnap, rendszerkarbantartás, stb.)
- 5.2. Amennyiben ahhoz a Felhasználó a szerződéskötéskor előzetesen kifejezetten hozzájárult, a Bank az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén kereskedelmi kommunikációt, marketing üzenetet is küld a Felhasználónak.

6. Adatváltozások bejelentése, jelszóváltoztatás

- 6.1. A Felhasználó az Ügyfélkapu felület fejlécén a Felhasználó nevére kattintva a „Profil” oldalra jut.
- 6.2. A Felhasználó a Profil oldal „Ügyfélkapu beállítások” ablakában módosíthatja az Ügyfélkapu Titkos jelszavát.
- 6.3. Abban az esetben, ha a Felhasználó a rendszerből kitiltásra, zárolásra került, a további használathoz a (06 1) 2-68-68-68-as telefonszámon az üzleti órákban elérhető Call centeren keresztül új Titkos jelszót kell igényelnie.
- 6.4. A Felhasználó a Profil oldal „Ügyfeladatok” ablakában ellenőrizheti az Ügyfél Bank által nyilvántartott adatait.
- 6.5. A Felhasználó az Ügyfél vagy a Felhasználó a személyi adataiban történő változásokat, továbbá a bejelentett mobil telefonszám vagy e-mail cím megváltozását az Ügyfélkapu felületen bejelentheti. Ügyfél és Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Bank egyes esetekben jogosult megkövetelni a változásbejelentésnek az Ügyfél aláírásával ellátott, okmányokkal igazolt postai úton történő megküldését az egyes Szerződések elválaszthatatlan részét képező ÁSZF rendelkezései szerinti határidőben és módon, valamint a Bank a hatályos jogszabályok szerint megkövetelheti az Ügyfél és/vagy a Felhasználó személyes jelenlétükben történő azonosítását.
- 6.6. Az adatváltozást a Bank az Ügyfél valamennyi szerződése tekintetében érvényesnek tekinti.

7. Ügyfélkapu információs vonal

A Felhasználó az Ügyfélkapu szolgáltatással kapcsolatos kérdéseivel, esetleges panaszával kapcsolatban:

- az informacio@mail.merkantil.hu címre küldött e-mail üzenetben,
- a Bank címére (1051 Budapest, József Attila utca 8.) megküldött levélben,
- a Bankfiókban az üzleti órákban tett személyes bejelentéssel, illetve
- a (06 1) 2-68-68-68-as telefonszámon az üzleti órákban elérhető Call center szolgáltatás telefonvonalon

keresztül élhet.

8. Rendelkezésre állás

- 8.1. A jelen Ügyfélkapu szolgáltatás folyamatosan, minden naptári napon 0 órától 24 óráig elérhető, azzal, hogy a Bank az esetleges üzemszünetet az Ügyfélkapu felületen és/vagy a honlapján – lehetőleg előzetesen – bejelenti, mely tájékoztatás az Ügyfélkapu felületre való bejelentkezés nélkül hozzáférhető. Az ebből eredő esetleges károkért a Bank nem felel.
- 8.2. A Bank fenntartja a jogot, hogy a honlapján és az Ügyfélkapu felületen történt előzetes tájékoztatást követően, a legalacsonyabb forgalmi időszakban az Ügyfélkapu szolgáltatását karbantartási célból korlátozhatja. Az ebből eredő esetleges károkért a Bank nem felel.
- 8.3. Azon Ügyfélkapu szolgáltatás felületen benyújtott kérelmek teljesítését, melyek rögzítése közben valamely technikai probléma merül fel, és ezáltal a felületen az „Ügyintézés folyamatban” megerősítést nem jelenik meg, a Bank jogosult megtagadni. Az ebből eredő esetleges károkért a Bank nem felel.
- 8.4. A Bank nem vállal felelősséget a szolgáltatások nyújtása során felmerült technikai hibákért, amennyiben az nem a Bank érdekkörében merült fel, illetve neki nem felróható. A szándékosság vagy súlyos gondatlanság eseteinek kivételével a Bank kizárja felelősségét az Ügyfélkapu szolgáltatás bármely működési hiányosságából eredő kárért való felelősséget. A Banktól független adatátviteli hálózat (internet-kapcsolat) bármilyen meghibásodása, az Ügyfélkapu szolgáltatás elérhetetlensége a Bank felelősségi körén kívül esik.
- 8.5. A Bank fenntartja magának a jogot, hogy az általa kínált szolgáltatások körét megváltoztassa. A szolgáltatások körének esetleges szűkítése esetén a Bank köteles a Felhasználót a változtatás hatálybalépése előtt legalább két hónappal értesíteni.

9. Az Ügyfélkapu szolgáltatás költségei

- 9.1. A Bank az Ügyfelet terhelő Ügyfélkapu szolgáltatással kapcsolatos mindenkor hatályos díj-, költség- és jutalék feltételeit tartalmazó kondíciós listát a www.merkantil.hu oldalon, illetve a Bank ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében kifüggesztett Hirdetményben teszi közzé. Az Ügyfélkapu szolgáltatással kapcsolatos díjak, költségek és jutalék a tárgyhónap utolsó napján esedékesek, amelyeket a Bank a tárgyhónapot követő hónap első munkanapján számol el, késedelmes teljesítés esetén a Ptk-ban meghatározott mértékű késedelmi kamatot számít fel.
- 9.2. A Bank az Ügyfélkapu szolgáltatás kondícióinak változásairól - az Ügyfél részére kedvezőtlen változás esetén, a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább két hónappal, kedvező változtatás esetén legalább tizenöt nappal - a www.merkantil.hu címen, illetve az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében kifüggesztett Díjjegyzékben értesíti az Ügyfelet. Amennyiben az Ügyfél a közzétételtől, illetve értesítéstől, a hatálybalépésig terjedő időtartam alatt észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, a Bank a módosítást az Ügyfél részéről elfogadottnak tekinti. Az Ügyfél jogosult bejelenteni, hogy az Ügyfélkapu Szolgáltatásra a továbbiakban nem tart igényt, mely esetben az Ügyfélkapu szolgáltatás a bejelentést követő 15 napig az eredeti feltételekkel áll fenn.

10. A szolgáltatáshoz történő hozzáférés zárolása, letiltása

10.1. Sikertelen próbálkozások miatt ideiglenes zárolás

Amennyiben a Felhasználó több, mint négyszer sikertelenül kísérelt meg belépni az Ügyfélkapu szolgáltatás felületére, a szolgáltatáshoz történő hozzáférése automatikusan zárolásra kerül. A zárolásból az Ügyfelet vagy a Felhasználót ért esetleges károkért a Bank felelősséget nem vállal.

10.2. A Bank által végrehajtott letiltás

Visszaélés gyanúja esetén a Bank az Ügyfél postai úton való értesítése mellett jogosult a szolgáltatás ideiglenes zárolását kezdeményezni. Az ideiglenes zárolás feloldása ez esetben kizárólag az Ügyféllel folytatott egyeztetést követően, az Ügyfél írásbeli hozzájárulása mellett oldható fel. Az adott Ügyfélkapu szolgáltatás ezen okból való zárolásából az Ügyfelet ért esetleges károkért a Bank felelősséget nem vállal.

A Bank fenntartja magának a jogot, hogy – egyidejű tájékoztatás mellett - az Ügyfélkapu szolgáltatásnak az adott Felhasználó általi használatához ne járuljon hozzá, illetve, hogy használati jogát utólag visszavonja, amennyiben ezt a Szerződés megkötését követően felmerülő körülmény indokolta teszi (például a társaság ellen felszámolási eljárás indul), vagy amennyiben ez a körülmény a szolgáltatás nyújtása során következne be.

10.3. A zárolás, letiltás feloldása

A hozzáférés zárolásával, letiltásával egyidejűleg érvénytelenné válik a Felhasználó Titkos jelszava is. A zárolás, letiltás – amennyiben nem a jelen Általános Szerződési Feltételek 10.2. pontja alapján történt - 24 óra elteltével automatikusan megszűnik.

A zárolás, letiltás korábbi feloldásához a Felhasználónak új Titkos jelszót kell igényelnie a Call centeren keresztül.

11. A Felhasználók felelőssége a szolgáltatás igénybevétele során

11.1. A Felhasználó az Ügyfélkapu szolgáltatás azonosító számát és Titkos jelszavát köteles bizalmasan kezelni és megőrizni, továbbá minden olyan intézkedést megtenni, hogy arról harmadik személyek számára ne legyen megismerhető, hozzáférhető.

A Felhasználó haladéktalanul köteles bejelenteni a Bank Call Centerének, ha

- Ügyfélkapu szolgáltatás azonosító számát és Titkos jelszavát elvesztette, vagy tart attól, hogy azok jogosulatlan harmadik személy tudomására jutottak,
- az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén általa jogosulatlanul tartott művelet szerepel,
- a Felhasználó a Banktól kéretlen e-mail üzenetet kap,
- a Felhasználó a Banktól kéretlen egyszer használatos SMS azonosítót kap,
- a jelen Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek szerint a Bank által vállalt értesítést nem kapta meg.

Ennek elmulasztásából eredő károkért a Bank nem felel.

A Felhasználó a fenti esetekben köteles Ügyfélkapu szolgáltatás azonosító számát és Titkos jelszavát az Ügyfélkapu szolgáltatás keretében megváltoztatni.

A bejelentés Bankhoz történt nyilvántartásba vételét megelőzően bekövetkezett kárért az Ügyfél, illetve a Felhasználó a mindenkor hatályos jogszabályban meghatározott mértékig tartozik helyt állni. A bejelentés nyilvántartásba vételét követően keletkezett esetleges kárért a Bank felel.

Az Ügyfél és /vagy a Felhasználó egyetemlegesen visel minden olyan közvetlen vagy közvetett kárt, ami az Ügyfélkapu szolgáltatás azonosító szám vagy a Titkos jelszó harmadik személy általi megismeréséből ered, amennyiben az bizonyíthatóan az Ügyfél vagy a Felhasználó szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartására vezethető vissza és a Bank bizonyítja, hogy a bejelentés nyilvántartásba vételét követően a szolgáltatás további használatának megakadályozása érdekében minden, a Banktól elvárható intézkedést megtett. A Bank nem felel azokért a károkért, amelyek az Ügyfél vagy a Felhasználó jelen Általános Szerződési megszegése folytán következett be.

11.2. Az Ügyfél, a Felhasználó és a Bank egyaránt köteles a Felhasználó biztonságos azonosításához szükséges, a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt előírásokat maradéktalanul betartani és elvégezni.

A Bank a Felhasználó szándékos vagy súlyosan gondatlan szerződésszegésének tekinti a Felhasználó olyan tevőleges magatartását vagy mulasztását, amely a jelen Általános Szerződési Feltételekben előírt, az Ügyfélkapu szolgáltatás - s ezen belül különösen az Ügyfélkapu szolgáltatás azonosító száma és Titkos jelszó - biztonságos kezelésével kapcsolatos kötelezettsége teljesítésével ellentétes, és amelynek

eredményeként az Ügyfélnek, illetve a Felhasználónak vagy a Banknak kára keletkezik vagy ilyen kár keletkezésének a lehetősége bekövetkezik.

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

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.

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 Bank semmilyen felelősséget nem vállal.

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.

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

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

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 Ügyfélkapu 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.

11.4. A Bank kizárja felelősségét, mely a jogosulatlan hozzáférésből, nem rendeltetésszerű használatból, hardver hibából vagy nem megfelelő üzemeltetési környezetből eredő károkért, következményekért.

12. Az Ügyfélkapu szolgáltatásról való lemondás, a szolgáltatás igénybevételének megszűnése, megszüntetése

12.1. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az Ügyfélkapu szolgáltatás eseményeit a Bank számítástechnikai rendszere elektronikus úton rögzíti és tárolja (naplózza), a napló állományok 5 évig visszakereshetőek. Az Ügyfél és a Felhasználó jogosult az Ügyfélkapu szolgáltatás rendszerében elektronikus módon tárolt adatok megtekintésére tárolásuk időpontjáig.

12.2. A Felhasználó elfogadja a Bank számítógépes rendszerében rögzített adatok valódiságát, esetleges jogvita esetén bizonyítékként ismeri el azokat mind a megbízás adására, mind annak teljesítésére vonatkozóan.

12.3. Amennyiben az Ügyfélkapu szolgáltatás Hirdetményben megjelölt díját, költségét és jutalékát az Ügyfél a Bank írásbeli felszólítása ellenére nem fizeti meg, a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén, vagy ha a Felhasználó bármely kötelezettségét nem teljesíti vagy súlyosan megszegi, a Bank jogosult az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz biztosított hozzáférést írásbeli tájékoztatás mellett azonnali hatállyal zárolni.

12.4. Az Ügyfélkapu szolgáltatást az egyes szerződések tekintetében a Bank a Szerződésekből fennálló valamennyi tartozás maradéktalan kiegyenlítését követő 1 évig biztosítja a Felhasználó részére. Az ezt követő időszakra az Ügyfél esetleges iratkérését a Bank - a mindenkori jogszabályok szerinti adatkezelési- és okirattárolási kötelezettségei figyelembevételével Hirdetményeiben megjelölt díjazás mellett- postai úton teljesíti.

12.5. Az Ügyfél vagy a Felhasználó bármikor jogosult az Ügyfélkapu szolgáltatás használatáról lemondani és kérni, hogy a Bank a kapcsolattartást a hagyományos csatornákon bonyolítsa, mely esetben a kapcsolattartás - Bank honlapján és ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében közzétett mindenkori Hirdetményben feltüntetett - költségeinek a megfizetését vállalja. Ez esetben a Bank a Felhasználók szolgáltatáshoz való hozzáférési jogosultságát a lemondás Bank általi kézhezvételének napján megszünteti.

Az Ügyfélkapu szolgáltatás bármely okból történő megszűnése nem érinti az Ügyfél Bankkal fennálló egyéb szerződéses kapcsolatát.

13. Az Általános Szerződési Feltételek megváltoztatása

A Bank jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket üzletpolitikájának, termékpolitikájának változásával egyoldalúan módosítani. A hatályos Általános Szerződési Feltételeket a Bank az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén és a honlapján elérhetővé teszi, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyen kifüggeszti és kérésre az Ügyfél vagy a Felhasználó rendelkezésére bocsátja.

Amennyiben az Ügyfél vagy a Felhasználó a közzétételtől a hatálybalépésig terjedő időtartam alatt észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, a módosítást részéről a Bank elfogadottnak tekinti.

Jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit érintő, a hitelintézetek által kötelezően alkalmazandó jogszabályváltozás esetén az új, illetve a módosult jogszabályi rendelkezésnek megfelelően jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései is megfelelően módosulnak.

14. Egyebek

14.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatás egyik szolgáltatásaként a Felhasználók olyan linkeket is találhatnak a felületen, amelyek más, nem a Bank által működtetett vagy ellenőrzött weboldalakra vezetnek. A Bank nem tehető felelőssé ezen weboldalakért, és azok tartalmával, törvényességével, pontosságával vagy működőképességével kapcsolatban minden felelősséget és kötelezettséget elhárít. Az ezeken található szövegek, logók, védjegyek, fotók, videók, hangok, zene, elrendezés, design, módszerek, technológiák termékek és folyamatok a weboldal tulajdonosának tulajdonát képezik vagy használati jogára engedéllyel rendelkeznek és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott szerzői jogok, szabadalmak, védjegyek és egyéb szellemi-vagy ipari tulajdonjog védelme alá tartoznak.

14.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás rendszer felületén az azokon található szövegek, logók, jelek, védjegyek fotók, elrendezés, design, módszerek, technológiák termékek és folyamatok – a jelen Általános Szerződési Feltételek 14. 1. pontjában feltüntetettek kivételével - a Bank tulajdonát képezik vagy azok használati jogára a Bank engedéllyel rendelkeznek és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott szerzői jogok, szabadalmak, védjegyek és egyéb szellemi- vagy ipari tulajdonjog védelme alá tartoznak.

14.3. A Jelen Ügyfélkapu Általános Szerződési Feltételekre a magyar jog irányadó.

14.4. Az Ügyfélkapu szolgáltatással kapcsolatos jogvita – a pert kezdeményező fél (felperes) választása szerint – a másik fél (alperes) lakóhelye vagy székhelye szerint általánosan illetékes bíróság helyett az ügyletkötés vagy a teljesítés helyének bírósága előtt is megindítható. Az Ügyfélkapu szolgáltatás tekintetében a teljesítés helyének a Bank 1051 Budapest, József Attila utca 8. szám alatti székhelye minősül, amelyet a fenti illetékességi okok tekintetében a Bank alkalmaz.

14.5. Amennyiben az Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezése jogszabályba ütközik, a rendelkezések vonatkozásában a részleges érvénytelenség szabályai alkalmazandók, azaz ezen rendelkezések érvénytelenek, de a többi része változatlanul érvényben marad. A felek kötelesek jóhiszemű tárgyalásokat folytatni és az érvénytelen, kikényszeríthetetlen, kivitelezhetetlen rendelkezéseket a lehető legrövidebb időn belül olyan érvényes, kikényszeríthető, illetve kivitelezhető rendelkezésekkel helyettesíteni, amelyek legközelebb állnak azok tartalmához és a szolgáltatás céljához. Amennyiben a felek nem tudnak ilyen megállapodásra jutni úgy a jogszabályi rendelkezést kell alkalmazni.

14.6. az Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek a Bank ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben és a Bank honlapján (www.merkantil.hu) bármikor megtekinthető.