

# Merkantil Bank Ügyfélkapu szolgáltatás

## Felhasználói segédlet

**2024. március 20.**

# Tartalom

|       |                                                                                                                   |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Bevezető.....                                                                                                     | 3  |
| 2     | Technikai feltételek (javasolt internet böngésző programok).....                                                  | 4  |
| 3     | Regisztráció és a bejelentkezés folyamata .....                                                                   | 4  |
| 3.1   | Regisztráció folyamata.....                                                                                       | 4  |
| 3.1.1 | Az első belépés .....                                                                                             | 4  |
| 3.1.2 | Azonos helyről indított hibás bejelentkezés vagy regisztráció .....                                               | 5  |
| 3.1.3 | Regisztráció – Kapcsolattartási adatok rögzítése .....                                                            | 5  |
| 3.1.4 | Regisztráció – Nyilatkozat az elektronikus dokumentumkezelésről .....                                             | 6  |
| 3.1.5 | Regisztráció – Kapcsolattartási adatok és a nyilatkozatok mentése .....                                           | 7  |
| 3.1.6 | Regisztrációt megerősítő e-mail.....                                                                              | 8  |
| 3.1.7 | Visszaérkezés az Ügyfélkapu oldalára - a regisztráció folytatása .....                                            | 8  |
| 3.1.8 | SMS-ben kapott Biztonsági kód rögzítése .....                                                                     | 9  |
| 3.1.9 | Jelszó módosítása .....                                                                                           | 9  |
| 3.2   | Bejelentkezés.....                                                                                                | 10 |
| 3.2.1 | Azonosító és a jelszó rögzítése .....                                                                             | 10 |
| 3.2.2 | Hibás azonosító vagy a jelszó rögzítése.....                                                                      | 11 |
| 3.2.3 | Biztonsági kód rögzítése .....                                                                                    | 11 |
| 4     | Ügyfélkapu szolgáltatás .....                                                                                     | 12 |
| 4.1   | Főoldal.....                                                                                                      | 12 |
| 4.2   | Szerződéseim aloldal .....                                                                                        | 13 |
| 4.3   | Szerződés részletek aloldal .....                                                                                 | 14 |
| 4.4   | Befizetések-kötelezettségek lekérdezése aloldal .....                                                             | 15 |
| 4.5   | Kimutatás a szerződés lezárásához aloldal.....                                                                    | 16 |
| 4.6   | Befizetési kötelezettségek aloldal .....                                                                          | 16 |
| 4.6.1 | Bankkártyás fizetés .....                                                                                         | 17 |
| 4.7   | Dokumentumaim aloldal.....                                                                                        | 17 |
| 4.7.1 | Hitelesített elektronikus dokumentumok aláírás-ellenőrzése.....                                                   | 19 |
| 5     | Az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz kapcsolódó kapcsolattartási adatok, nyilatkozatok és a jelszó módosítása<br>20      |    |
| 5.1   | Az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz tartozó kapcsolattartási adatok (e-mailcím és mobiltelefonszám)<br>módosítása ..... | 20 |
| 5.2   | Az elektronikus dokumentumkezelésre vonatkozó nyilatkozatok módosítása .....                                      | 20 |
| 5.2.1 | Ügyfélprofil oldal elérhetősége.....                                                                              | 20 |
| 5.2.2 | Ügyfélprofil és a nyilatkozatok megtekintése .....                                                                | 21 |
| 5.2.3 | Nyilatkozatok elfogadása és visszavonása.....                                                                     | 21 |
| 5.3   | Jelszó módosítása .....                                                                                           | 22 |
| 5.3.1 | Automatikusan 2 évenként.....                                                                                     | 22 |
| 5.3.2 | Az ügyfél igénye szerinti módosítás.....                                                                          | 22 |
| 5.3.3 | Elfelejtett jelszó – új jelszó igénylése .....                                                                    | 23 |
| 5.3.4 | Az új jelszóval szembeni elvárások .....                                                                          | 23 |

## 1 Bevezető

A Merkantil Ügyfélkapu szolgáltatás, a bank által kötött gépjármű- és termelőeszköz-finanszírozási (kölcsön és lízing) szerződések esetén biztosítja a bank ügyfelei számára az elektronikus kapcsolattartást:

- **Átlátható pénzügyek:** Egyszerűen lekérdezhető egyenleg, a már teljesített befizetések és a szerződés szerinti fizetési kötelezettségek nyomonkövetése.
- **Befizetés egyszerűen:** Forintban és euróban finanszírozott szerződések esetén is lehetőség van az Ügyfélkapu felületen kezdeményezett fizetésre.
- **Kimutatás a szerződés lezárásához:** Bármikor és díjmentesen kérhető kimutatást a bank felé teljesítendő összegről a szerződése futamidő előtti lezárásához.
- **Szerződés adatainak megjelenítése:** Könnyedén áttekinthetők a finanszírozási szerződések adatait.
- **Dokumentumok megtekintése:**
  - Az Ügyfélkapun történt regisztráció után a bank által küldött egyes levelek, számlák **másolata** online is elérhetővé válik.
  - **A regisztráció során**, és azt követően bármikor az Ügyfél profiljára vonatkozó adatok között, **nyilatkozhat arról**, hogy **dokumentumait** a jövőben **elektronikus formában**, és/vagy számláit **e-számlaként kívánja megkapni az Ügyfélkapun**.
  - Elektronikus okirat választása esetén is a bank az Ügyfélkapu szolgáltatástól függetlenül – a mindenkor Hirdetményben megjelölt díjazás mellett – postai úton küldi meg az ilyen kézbesítést igénylő nyilatkozatokat, pl. a felszólításokat, felmondásokat és a KHR-rel kapcsolatos tájékoztatásokat, így azoknak csak másolatai lesznek online is hozzáférhetőek.

**Az Ügyfélkapu szolgáltatás elérhetősége:** A Merkantil Bank honlapjáról ([www.merkantil.hu](http://www.merkantil.hu)) vagy közvetlenül a <https://ugyfelkapu.merkantil.hu> címen.

Jelen Felhasználói segédlet az Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételeit tartalmazó dokumentum mellett nyújt tájékoztatást az online szolgáltatás működéséről.

Az Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételeit tartalmazó dokumentum elérhetősége: [https://www.merkantil.hu/static/merkantil/sw/file/Merkantil\\_Bank\\_Ugyfelkapu\\_ASZF.pdf](https://www.merkantil.hu/static/merkantil/sw/file/Merkantil_Bank_Ugyfelkapu_ASZF.pdf)

Amennyiben kérdése lenne vagy elakadt a regisztráció során, abban az esetben hívja munkaidőben telefonos ügyfélszolgálatunkat a +36 1 268-6868-as telefonszámon.

**Rendszeres karbantartás:** A bank minden szerdán 18:00 és 24:00 között előzetesen tervezett karbantartást végez. Ebben az időszakban valamennyi, elektronikus azonosítású banki szolgáltatás és az azokon keresztül elérhető pénzügyi-, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás szünetelhet, lassulhat, amely bankszünnapnak minősül.

## 2 Technikai feltételek (javasolt internet böngésző programok)

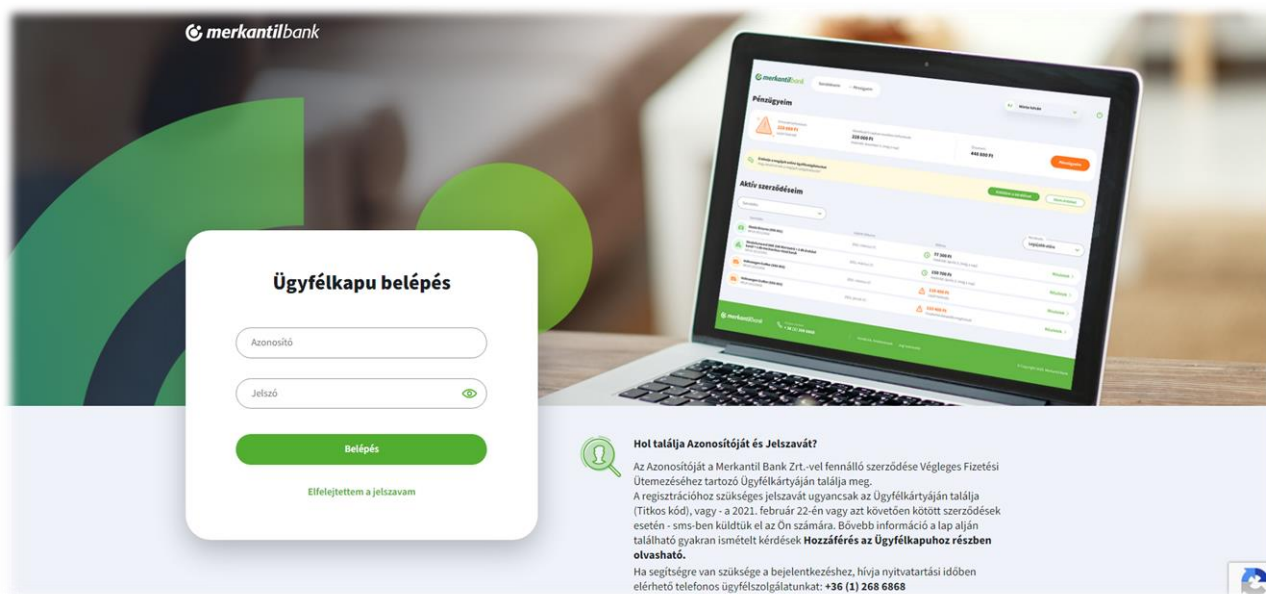
Az Ügyfélkapu rendszer használatához a következő böngészők legfrissebb verzióját ajánljuk:

- Google Chrome,
- Microsoft Edge,
- Mozilla Firefox,
- Safari.

## 3 Regisztráció és a bejelentkezés folyamata

### 3.1 Regisztráció folyamata

#### 3.1.1 Az első belépés

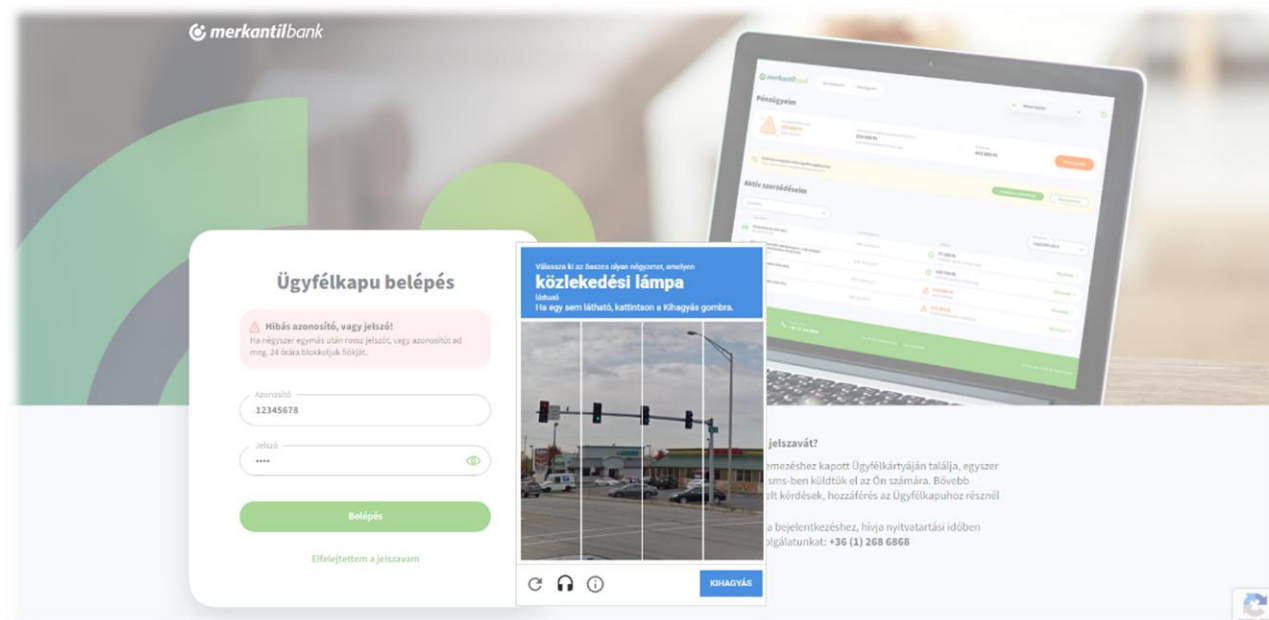


#### Hol találja Azonosítóját és Jelszavát?

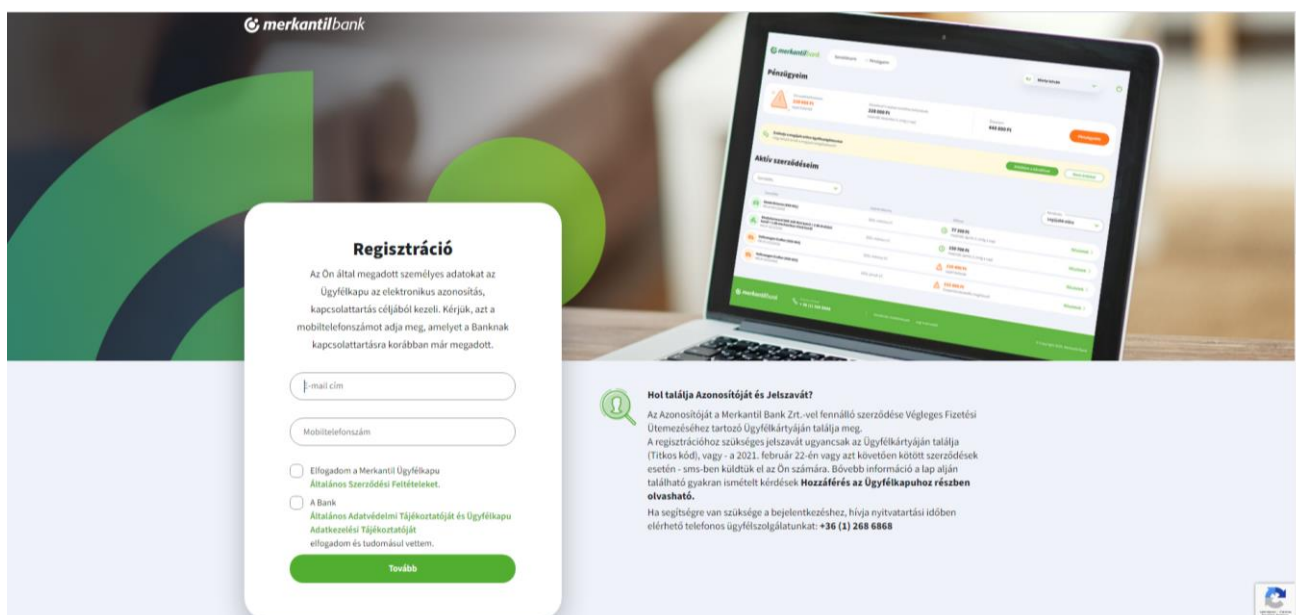
- Az **Azonosítóját** a Merkantil Bank Zrt.-vel fennálló szerződése Végleges Fizetési ütemezésével együtt megküldött **Ügyfélkártyáján találja meg**.
  - **Több szerződéssel rendelkező Ügyfeleink** esetén az Ügyfélkapu szolgáltatást a regisztráció végeztével a továbbiakban kizárólag az **Ügyfélkapu regisztrációkor használt Azonosítójával tudják majd igénybe venni**, így **több szerződés esetén is az Ügyfélkapu kizárólag ezen Azonosítóval válik hozzáférhetővé** valamennyi szerződése tekintetében, a további szerződéséhez tartozó ügyfélkártyákon szereplő Azonosítók a jövőben már nem használhatók.
- Az **első belépésez szükséges jelszava**:
  - **2021. február 22. előtt kötött szerződések** esetén a regisztrációhoz szükséges jelszó az **Ügyfélkártyán található Titkos kód**.
  - **2021. február 22.-én vagy azt követően kötött szerződések** esetén - sms-ben küldtük el Ügyfeleink számára a 8 jegyű **Regisztrációs jelszót**.
  - A regisztrációs jelszó ismételt megküldéséhez kérjük, hívja az **Ügyfélszolgálatunkat**.

### 3.1.2 Azonos helyről indított hibás bejelentkezés vagy regisztráció

Azonos helyről indított hibás bejelentkezés vagy regisztrációs kezdeményezés utáni új bejelentkezés, vagy regisztrációs folyamat kezdeményezés esetén a Google beépített kép alapú szűrője jön fel, ahol ki kell választani a meghatározott képeket. Csak a megfelelőek kiválasztása után (ha a rendszer megbizonyosodott az illető személy „nem robot” létéről) engedi tovább az ügyfelet a regisztrációs oldalra. Ha nem volt sikertelen kísérlet megelőzően, akkor ez az ellenőrző modul nem jelenik meg.



### 3.1.3 Regisztráció – Kapcsolattartási adatok rögzítése



#### E-mail és mobiltelefonszám megadása:

- Szükséges megadni **egy érvényes e-mail címet**, ahová a jövőben az Ügyfélkapuból érkező értesítéseket fogja kapni az Ügyfél. Elsőként a regisztráció folytatásához szükséges megerősítő e-mailt.
- Kérjük, **azt a – magyarországi szolgáltatóval rendelkező – mobiltelefonszámot** adja meg, **amelyet a banknak** kapcsolattartásra **korábban már megadott**. A mobiltelefonszámot mindenféle kötőjel, perjel és tagolás nélkül kell rögzíteni. Erre a telefonszámra fogja az Ügyfél megkapni a regisztráció folytatásához, és a későbbiekben a belépéshez szükséges egyszer használható Biztonsági kódot.

## Ügyfélkapu Általános Szerződési Feltételek, Általános Adatvédelmi Tájékoztató és Ügyfélkapu Adatkezelési Tájékoztató megismerése és elfogadása

Az Ügyfélnek el kell fogadnia az Ügyfélkapu Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételeit és az Adatvédelmi tájékoztatót a megfelelő mezők kipipálásával. Az aktuális szabályzatok a zöld feliratos megnevezésre kattintva külön böngésző lapon nyitva olvashatók el.

**Regisztráció**

Az Ön által megadott személyes adatokat az Ügyfélkapu az elektronikus azonosítás, kapcsolattartás céljából kezeli. Kérjük, azt a mobiltelefonszámot adja meg, amelyet a Banknak kapcsolattartásra korábban már megadott.

E-mail cím:

Mobiltelefonszám:

☒ Elfogadom a Merkantil Ügyfélkapu Általános Szerződési Feltételeket.

☒ A Bank Általános Adatvédelmi Tájékoztatóját és Ügyfélkapu Adatkezelési Tájékoztatóját elfogadom és tudomásul vettem.

[Tovább](#)

**Hol találja Azonosítóját és Jelszavát?**

Az Azonosítóját a Merkantil Bank Zrt.-vel fennálló szerződése Végleges Fizetési Ütemezéséhez tartozó Ügyfélkártyáján találja meg. A regisztrációhoz szükséges jelszavát ugyancsak az Ügyfélkártyáján találja (Titkos kód), vagy - a 2021. február 22-én vagy azt követően kötött szerződések esetén - sms-ben küldtük el az Ön számára. Bővebb információ a lap alján található gyakran ismételt kérdések **Hozzáférés az Ügyfélkapuhoz részben olvasható.**

Ha segítségre van szüksége a bejelentkezéshez, hívja nyitvatartási időben elérhető telefonos ügyfélszolgálatunkat: **+36 (1) 268 6868**

**Mire jó az ügyfélkapu?**

Gyorsabb, és kényelmesebb kiszolgálást biztosít, legyen szüksége bárhol-bármikor-bármire.

### 3.1.4 Regisztráció – Nyilatkozat az elektronikus dokumentumkezelésről

**Elektronikus dokumentumkezelés**

Jelölje ki, hogy mely nyilatkozatot kívánja elfogadni. Jelen nyilatkozatok elfogadását az Ügyfélkapu Profil oldalán módosíthatja.

☐ **Nyilatkozat elektronikus okiratok elfogadásáról**

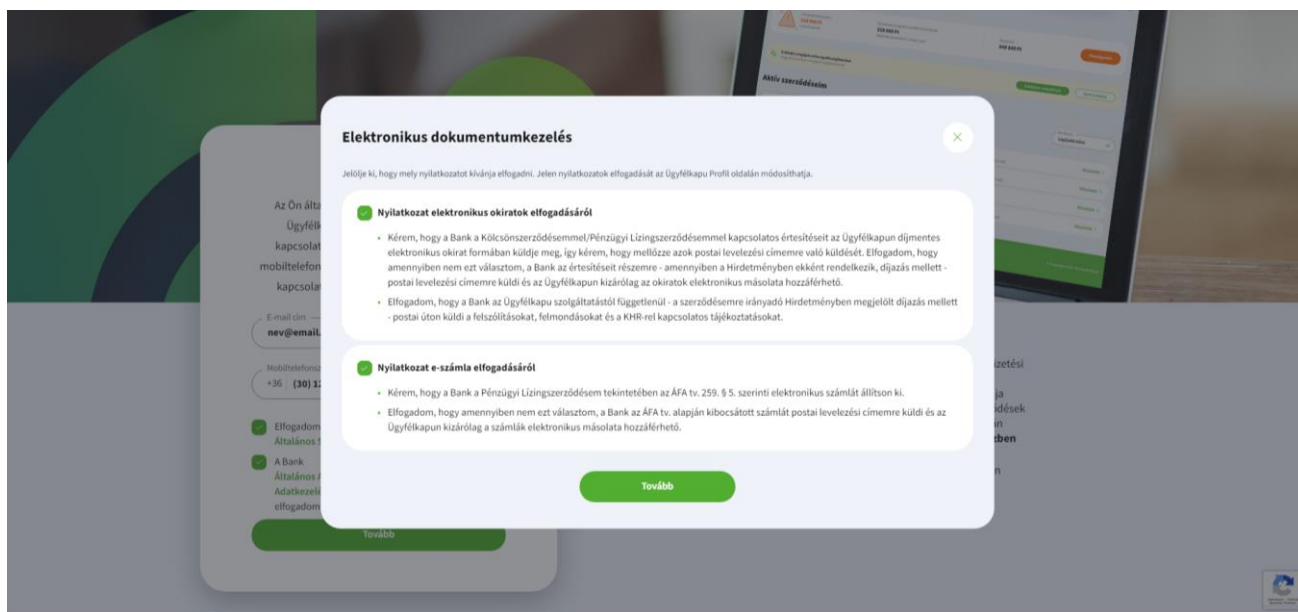
- Kérem, hogy a Bank a Kölcsönszerződéssel/Pénzügyi Lizingszerződéssel kapcsolatos értesítéseit az Ügyfélkapun díjmentes elektronikus okirat formában küldje meg, így kérem, hogy mellőzze azok postai levelezési címre való küldését. Elfogadom, hogy amennyiben nem ezt választom, a Bank az értesítéseit részemre - amennyiben a Hirdetményben ekként rendelkezik, díjazás mellett - postai levelezési címre küldi és az Ügyfélkapun kizárólag az okiratok elektronikus másolata hozzáférhető.
- Elfogadom, hogy a Bank az Ügyfélkapu szolgáltatástól függetlenül - a szerződésemmre irányadó Hirdetményben megjelölt díjazás mellett - postai úton küldi a felszólításokat, felmondásokat és a KHR-rel kapcsolatos tájékoztatókat.

☐ **Nyilatkozat e-számla elfogadásáról**

- Kérem, hogy a Bank a Pénzügyi Lizingszerződése tekintetében az ÁFA tv. 259. § 5. szerinti elektronikus számlát állítson ki.
- Elfogadom, hogy amennyiben nem ezt választom, a Bank az ÁFA tv. alapján kibocsátott számlát postai levelezési címre küldi és az Ügyfélkapun kizárólag a számlák elektronikus másolata hozzáférhető.

[Tovább](#)

A regisztráció során az ügyfelek az elektronikus dokumentumok (okiratok és számlák) igényléséről tehetnek nyilatkozatot a megfelelő mezők kipipálásával.



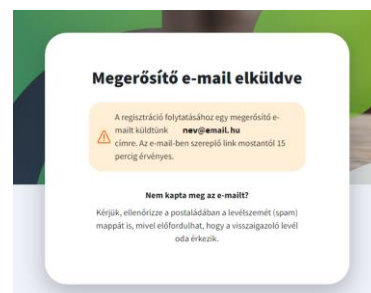
A nyilatkozatok a regisztrációt követően, a későbbiekben is megtehetők, illetve módosíthatók az Ügyfélkapu szolgáltatáson belül az ügyfélprofil oldalon.

### 3.1.5 Regisztráció – Kapcsolattartási adatok és a nyilatkozatok mentése

A „Tovább” gombra kattintva **a rendszer ellenőrzi a megadott mobiltelefonszámot**, hogy az **egyezik-e az Ügyfél által korábban megadottal**.

**Egyezés esetén** a rendszer azonnal automatikusan egy **megerősítő e-mailt küld** az előző lépésben megadott e-mail címre.

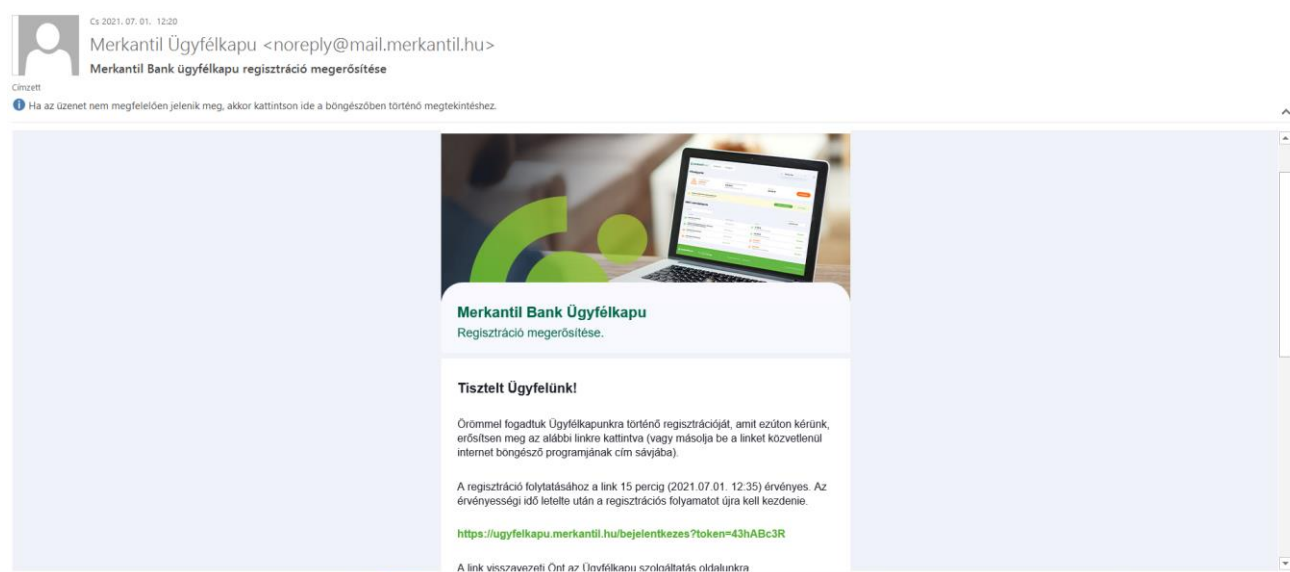
A levélben szereplő link 15 perig érvényes.



Amennyiben a most rögzített telefonszám eltér a bank számára kapcsolattartásra korábban már megadott telefonszámtól, arról a rendszer üzenetet jelenít meg. Ha az ügyfél továbbra is a regisztráció során rögzített mobiltelefon-számot kívánja használni a jövőben, úgy a bank számára azt a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül jelezni szükséges a +36 1 268-6868-as telefonszámon. A bankkal történt egyeztetés, és módosítás esetén írásban történt bejelentést követően a regisztrációt a korábban használt Azonosítóval és jelszóval ismét el kell indítani.



### 3.1.6 Regisztrációt megerősítő e-mail



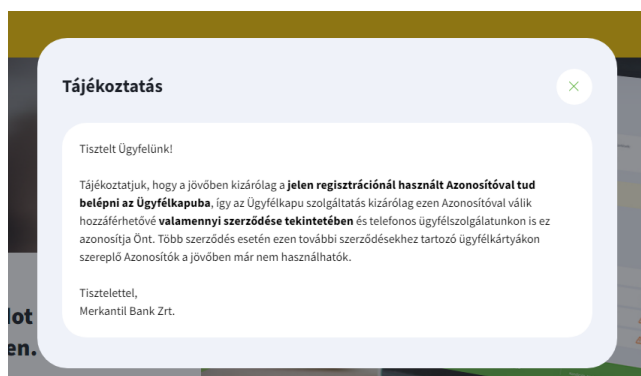
- A regisztráció folytatásához a validációs link 15 percig érvényes. Az érvényességi idő letelte után a regisztrációs folyamatot újra kell kezdenie.
- A link visszavezeti az Ügyfelet az Ügyfélkapu szolgáltatás oldalra.
- A regisztráció folytatásához a mobiltelefonra a rendszer küld egy egyszer használható Biztonsági kódot, amely 15 percig érvényes.

Az e-mailben lévő linkre kattintva (vagy bemásolva a linket közvetlenül a böngészőbe) visszakérül az Ügyfél az Ügyfélkapu oldalra.

### 3.1.7 Visszaérkezés az Ügyfélkapu oldalára - a regisztráció folytatása

Ügyfelünk a jövőben kizárólag a regisztrációnál használt Azonosítóval tud belépni az Ügyfélkapuba, így az Ügyfélkapu szolgáltatás kizárólag ezen Azonosítóval válik hozzáférhetővé valamennyi szerződése tekintetében és telefonos ügyfélszolgálatunkon (call center) is ez azonosítja.

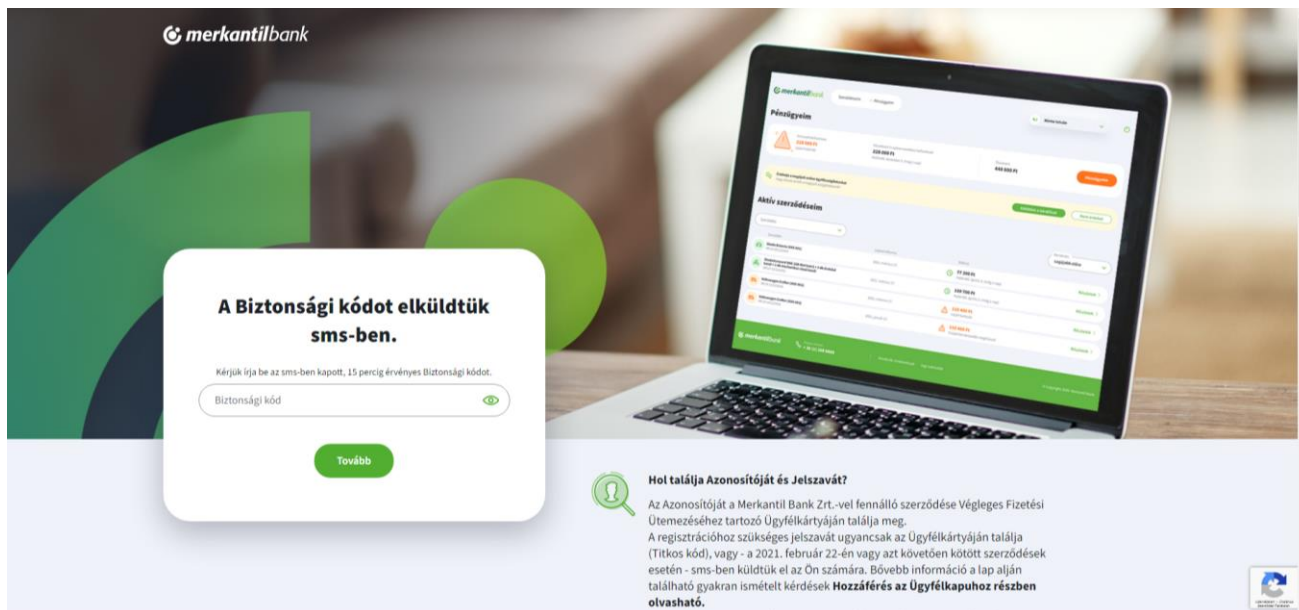
Több szerződés esetén ezen további szerződésekhez tartozó ügyfélkártyákon szereplő Azonosítók a jövőben már nem használhatók.





### 3.1.8 SMS-ben kapott Biztonsági kód rögzítése

Az SMS-ben kapott egyszer használható Biztonsági kód 15 percig érvényes.



**A Biztonsági kódot elküldtük sms-ben.**

Kérjük írja be az sms-ben kapott, 15 percig érvényes Biztonsági kódot.

Biztonsági kód

Tovább

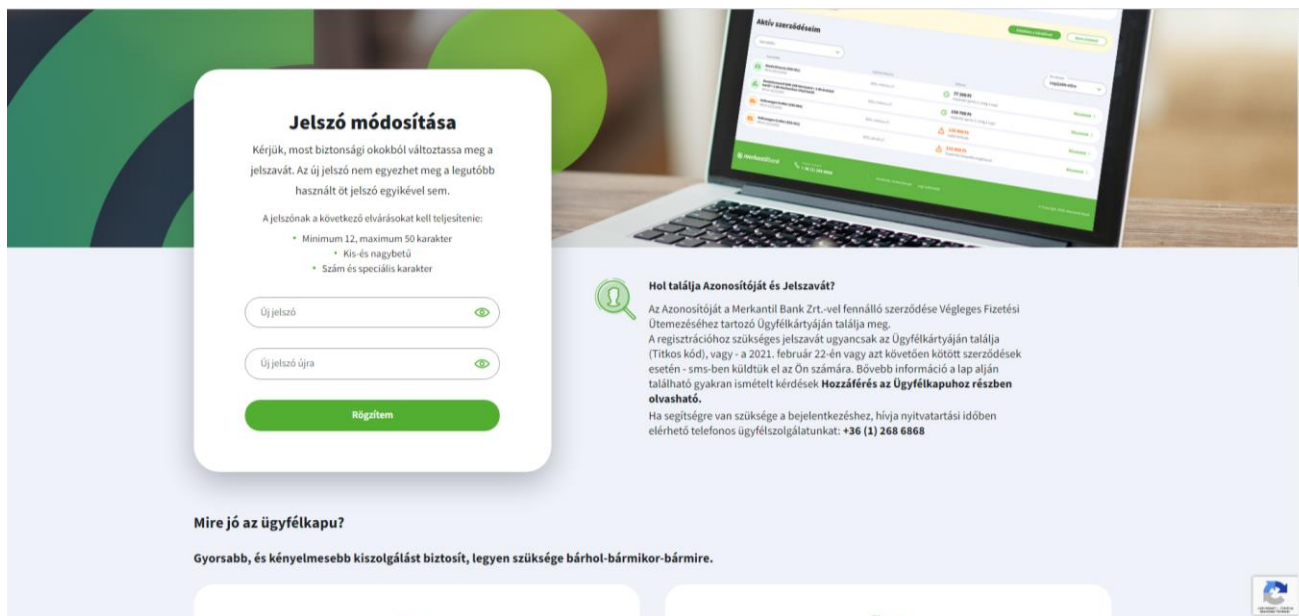
**Hol találja Azonosítóját és Jelszavát?**

Az Azonosítóját a Merkantil Bank Zrt.-vel fennálló szerződése Végleges Fizetési Ütemezéséhez tartozó Ügyfélkártyáján találja meg.

A regisztrációhoz szükséges jelszavát ugyancsak az Ügyfélkártyáján találja (Titkos kód), vagy - a 2021. február 22-én vagy azt követően kötött szerződések esetén - sms-ben küldtük el az Ön számára. Bővebb információ a lap alján található gyakran ismételt kérdések **Hozzáférés az Ügyfélkapuhoz részben** olvasható.

A Biztonsági kód beírása után a regisztrációhoz használt jelszó módosítása szükséges.

### 3.1.9 Jelszó módosítása



**Jelszó módosítása**

Kérjük, most biztonsági okokból változtassa meg a jelszavát. Az új jelszó nem egyezhet meg a legutóbb használt öt jelszó egyikével sem.

A jelszónak a következő elvárásokat kell teljesítenie:

- Minimum 12, maximum 50 karakter
- Kis- és nagybetű
- Szám és speciális karakter

Új jelszó

Új jelszó újra

Rögzítem

**Hol találja Azonosítóját és Jelszavát?**

Az Azonosítóját a Merkantil Bank Zrt.-vel fennálló szerződése Végleges Fizetési Ütemezéséhez tartozó Ügyfélkártyáján találja meg.

A regisztrációhoz szükséges jelszavát ugyancsak az Ügyfélkártyáján találja (Titkos kód), vagy - a 2021. február 22-én vagy azt követően kötött szerződések esetén - sms-ben küldtük el az Ön számára. Bővebb információ a lap alján található gyakran ismételt kérdések **Hozzáférés az Ügyfélkapuhoz részben** olvasható.

Ha segítségre van szüksége a bejelentkezéshez, hívja nyitvatartási időben elérhető telefonos ügyfélszolgálatunkat: **+36 (1) 268 6868**

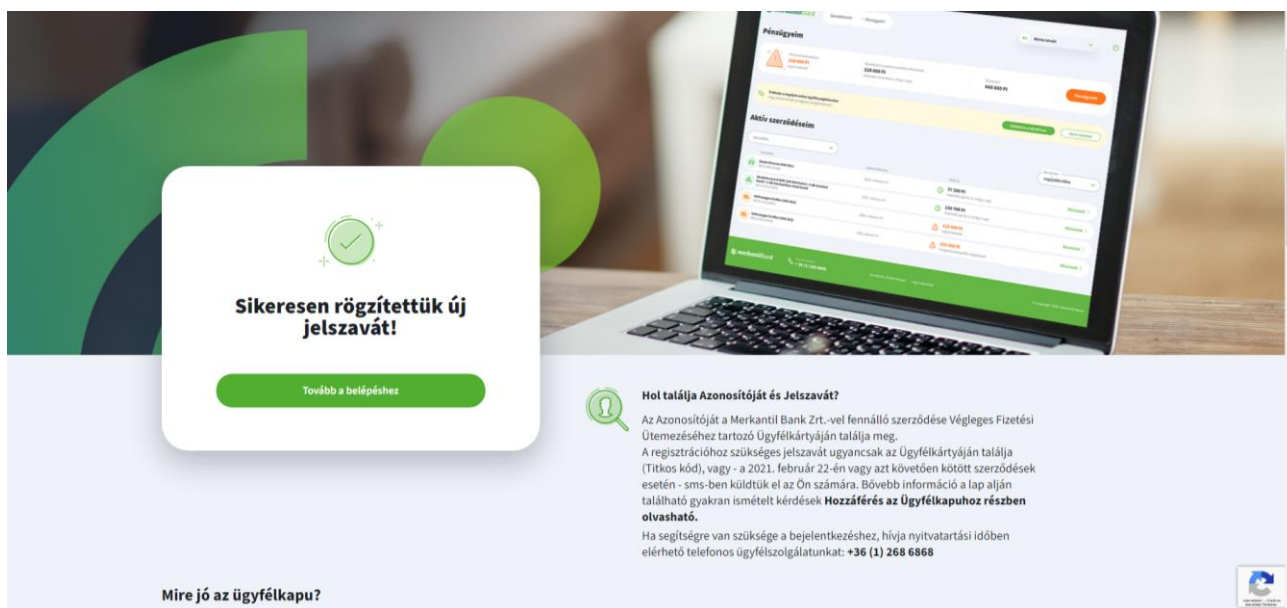
**Mire jó az ügyfélkapu?**

Gyorsabb, és kényelmesebb kiszolgálást biztosít, legyen szüksége bárhol-bármikor-bármire.

Az új jelszónak a következő elvárásokat kell teljesíteni:

- Hossza minimum 12, maximum 50 karakter.
- Tartalmaznia kell
  - kis- és nagybetűt,
  - számot,
  - különleges karakter (pl.: % ! = +).

A jelszó kétszeres, megerősítő beírása szükséges, nem térhetnek el a mezők. A jelszó megfelelőségét a rendszer ellenőrzi, ha nem megfelelő, azt jelzi.



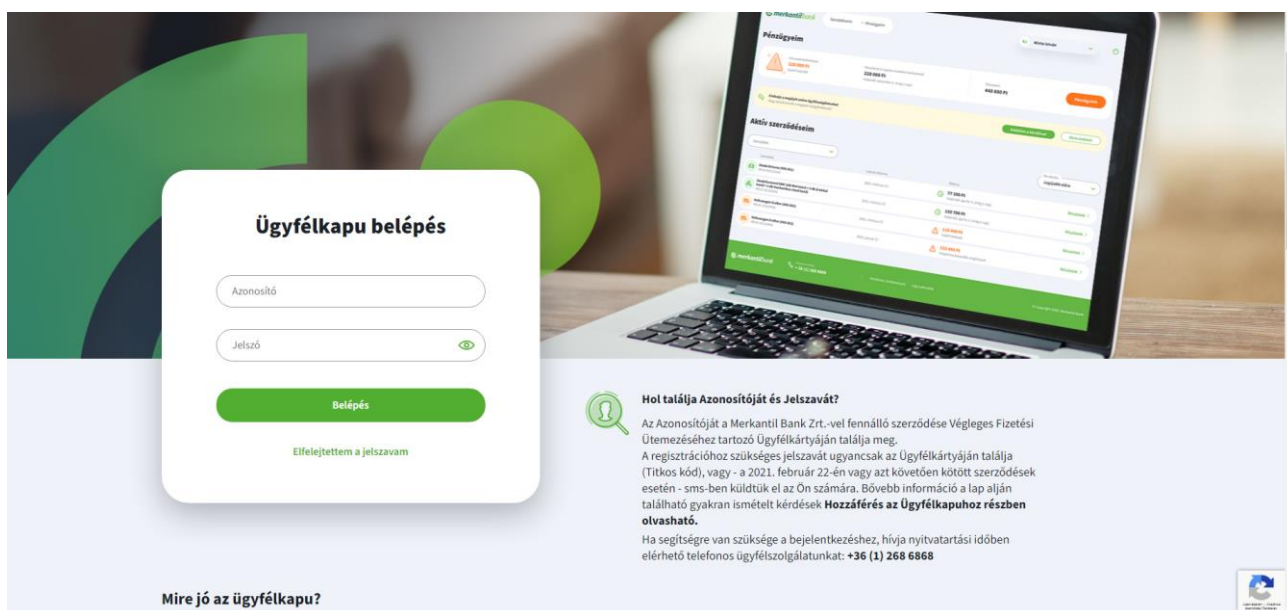
Miután sikeresen rögzítésre került a jelszó, a „Tovább a belépésre” gomb megnyomása után az Ügyfélkapu belépés ablak jelenik meg.

**2021. február 22. előtt kötött szerződéssel rendelkező Ügyfeleink a regisztráció során külön sms-ben kapnak a telefonos ügyfélszolgálathoz kapcsolódó új titkos kódot is, amely az ügyfélszintű Azonosító együttes használatával biztosítja egyben a Call Centerhez való telefonos hozzáférést is.**

## 3.2 Bejelentkezés

### 3.2.1 Azonosító és a jelszó rögzítése

A belépéskor meg kell adni a regisztráció során használt Azonosítóját és rögzített új jelszavát.



A „Belépés” gombra kattintva feljöhét pop-up ablakban a Google robot szűrő modulja, amennyiben volt megelőző rontott belépési kísérlet az Ügyfél bejelentkezésre használt hálózaton.

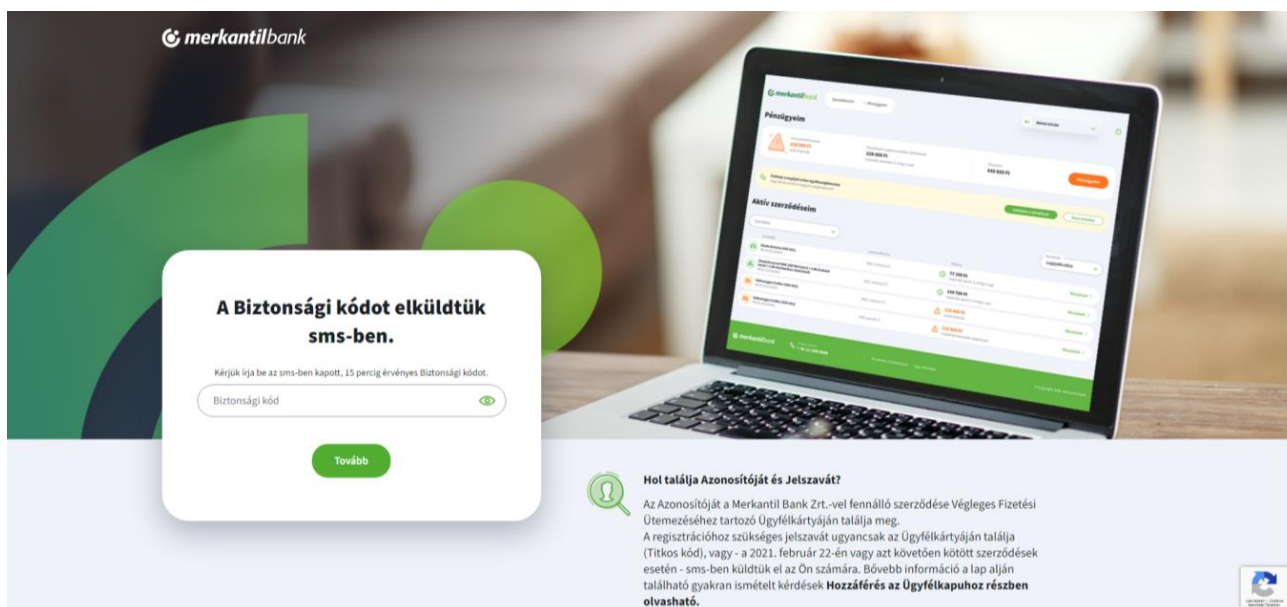
### 3.2.2 Hibás azonosító vagy a jelszó rögzítése



Hibás azonosító vagy jelszó rögzítése esetén, a negyedik sikertelen próbálkozást követően az azonosítóhoz tartozó felhasználó 24 órára zárolásra kerül. A zárolás feloldható az „Elfelejttem a jelszavam” funkcióval, új jelszó megadásával.

### 3.2.3 Biztonsági kód rögzítése

A bejelentkezési két adat (Azonosító és új jelszó) megadását követően az Ügyfél a megadott mobilszámra sms-ben kapja meg az egyszer használható Biztonsági kódot a belépéshez, amely kód 15 percig érvényes.



Amennyiben az ügyfél egymást követően négyszer rossz Azonosítót, rossz Jelszót vagy rossz Biztonsági kódot ad meg, a rendszer az ügyfél egyidejű tájékoztatása mellett 24 órára zárolja a Felhasználó hozzáférését. Ezen időszakon belül a zárolás törlését a Felhasználó – azonosítást követően – a telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül kérheti, az időszak lejártát követően a belépés újratekinthető.

## 4 Ügyfélkapu szolgáltatás

### 4.1 Főoldal

The screenshot displays the Merkantil Bank Customer Portal interface. At the top, there's a navigation bar with the bank logo, tabs for 'Szerződéseim', 'Pénzügyeim', and 'Dokumentumaim', and a user profile section showing 'ÜN' and 'ÜGYFÉL NEVE'. Below this, the 'Aktualitások' (Updates) section features three cards: 'Elmaradt befizetések' (65 366 HUF), 'Új dokumentum' (3 new documents), and 'Következő 20 napban esedékes befizetések' (232 653 HUF). The 'Szerződéseim' (My Contracts) section includes a filter dropdown and a table of active contracts.

| Szerződés                                                                      | Lejárat dátuma     | Státusz                                                        | Rendezés       |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------|----------------|
| MERCEDES-BENZ CITAN 109 CDI A2 BLUEEFFICIENCY EURO6 (BAN-481)<br>ABCD01/123456 | 2024. december 4.  | 65 366 HUF<br>Elmaradt befizetés                               | Legújabb előre |
| OPEL ASTRA 1.4 T START-STOP INNOVATION AUT. (AYZ-515)<br>ABCD01/123457         | 2024. június 24.   | Minden tartozás befizetve                                      | Részletek      |
| BMW X3 SDRIVE20i XLINE AUT. (AUC-073)<br>ABCD01/123458                         | 2021. november 11. | 152 809 HUF<br>Következő esedékesség: október 11. (még 11 nap) | Részletek      |

The footer contains the Merkantil Bank logo, contact information (+36 (1) 268 6868), links to 'ÁSZF', 'Adatvédelmi tájékoztató', 'Hirdetmények', and 'Felhasználói segédlet', along with a copyright notice and the SimplePay logo.

A belépést követően megnyíló főoldalon

- az Aktualitások pont alatt kerül megjelenítésre az ügyfél valamennyi szerződése esetén esetlegesen az elmaradt, valamint a következő 20 napban esedékes befizetések összege, valamint értesítés az új – letöltésre váró – dokumentumokról,
- a Szerződéseim pont alatt kerülnek felsorolásra az ügyfél aktív, valamint az egy éven belül lezárult szerződései. Az egyes szerződésekre vonatkozó részletes tájékoztató a „Részletek” gombra kattintva nyitható meg.

Valamennyi oldalon

- a felső menüsorban érhető el
  - az Ügyfél szerződéseit felsoroló Szerződéseim aloldal,
  - a Pénzügyeim menüponton belül nyitható meg a Befizetési kötelezettségeim aloldal és a Befizetések-kötelezettségek lekérdezését bemutató aloldal,
  - a Dokumentumaim aloldal, ahol a bank által az ügyfél részére küldött egyes levelek, számlák online is elérhetővé válnak,
  - az ügyfélprofil aloldal, ahol az ügyfél adatainak megtekintése mellett lehetőség van jelszómódosítás kezdeményezésére, valamint az elektronikus dokumentumkezelésre vonatkozó nyilatkozatok megtételére, visszavonására.
- a lap alján elhelyezett menüsorból érhető el
  - a Merkantil Bank logójára kattintva az Ügyfélkapu szolgáltatás belépési oldala,

- a mobiltelefonon keresztül betöltött Ügyfélkapu szolgáltatás esetén a telefonszámra kattintva hívás indítható a telefonos ügyfélszolgálat felé.
- a feliratokra kattintva elérhető az Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételeit (ÁSZF) tartalmazó, az adatvédelemre/adatkezelésre vonatkozó dokumentum, a Merkantil Bank honlapján elérhető hirdetések, jelen Felhasználói segédlet, valamint a SimplePay szolgáltatás Fizetési tájékoztatója.

## 4.2 Szerződéseim aloldal

**Szerződéseim (3 aktív, 0 lezárt)**

Szerződés típusa: Kérem válasszon! | Szerződés | Lezárt szerződéseim mutatása | Rendezés: Legújabb előre

| Szerződés                                                                      | Lejárat dátuma     | Státusz                                                            | Részletek |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| MERCEDES-BENZ CITAN 109 CDI A2 BLUEEFFICIENCY EURO6 (BAN-481)<br>ABCD01/123456 | 2024. december 4.  | 65 366 HUF<br>Elmaradt befizetés                                   | Részletek |
| OPEL ASTRA 1.4 T START-STOP INNOVATION AUT. (AYZ-515)<br>ABCD01/123457         | 2024. június 24.   | 78 978 HUF<br>Következő esedékesség:<br>szeptember 25. (még 3 nap) | Részletek |
| BMW X3 SDRIVE20I XLINE AUT. (AUC-073)<br>ABCD01/123458                         | 2021. november 11. | 152 809 HUF<br>Elmaradt befizetés                                  | Részletek |

A Szerződéseim aloldalon kerülnek felsorolásra az ügyfél aktív, valamint az egy éven belül lezárt szerződései. Az egyes szerződésekre vonatkozó részletes tájékoztató a „Részletek” gombra kattintva nyitható meg.



## 4.3 Szerződés részletek aloldal

**merkantilbank** Szerződéseim Pénzügyeim Dokumentumaim ÜN ÜGYFÉL NEVE

Főoldal > Szerződéseim > Szerződés részletek

**MERCEDES-BENZ CITAN 109 CDI A2 BLUEEFFICIENCY EURO6 (BAN-481)** Lejárat dátuma: 2024. december 4. Befizetési számlaszám: 12345678-12345678 Szerződés adatai

### Pénzügyeim

Elmaradt befizetések: **65 366 HUF** Lejárat határidő: [Tovább a fizetéshez](#)

### Szerződéstörténet

Események szűrése: Kérem válasszon! Rendezés: Legújabb előre Dátum kiválasztása

| Típus              | Dátum       | Összeg     |
|--------------------|-------------|------------|
| Törlesztő részlet  | 2021.09.04. | 65 366 HUF |
| Törlesztő részlet  | 2021.08.04. | 65 366 HUF |
| Csoportos beszedés | 2021.08.04. | 65 366 HUF |
| Törlesztő részlet  | 2021.07.04. | 65 366 HUF |
| Csoportos beszedés | 2021.07.02. | 65 366 HUF |

### Miben segíthetünk?

**Befizetések-kötelezettségek lekérdezése**  
Szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és befizetések áttekintése. [Tovább >](#)

**Kimutatás a szerződés lezárásához**  
A teljes előtörlesztéshez szükséges fizetési kötelezettségek kimutatása. [Tovább >](#)

### Kereskedő

**EUNOMIA 105678 KFT**

A Főoldalról és a Szerződéseim aloldalról érhető el az adott szerződésre vonatkozó adatokat tartalmazó oldal, ahol

- lehetőség van a szerződés adatainak (szerződésszám, az adott szerződéshez tartozó egyedi befizetési számlaszám, a szerződés típusa, a finanszírozott eszköz adatai,...) megtekintésére a „**Szerződés adatai**”-ra kattintva,
- a **Pénzügyeim** pont alatt jelenik az adott szerződésre vonatkozó elmaradt, vagy a következő 20 napban esedékessé váló befizetések összege, melyek a „Tovább a fizetéshez” gombra kattintva, a Befizetési kötelezettségek oldalon bankkártyás fizetéssel könnyen és egyszerűen befizethetők,
- a **Szerződéstörténet** pont alatt tételes felsorolás szerepel a szerződés futamideje alatt az adott napig előírt befizetési kötelezettségekről, és a teljesített befizetésekről évenkénti bontásban.

Az oldalról érhető el

- a Befizetések-kötelezettségek lekérdezés aloldal, ahol szerződésenként letölthető az adott szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és befizetések részletezése, valamint.
- kimutatás kérhető a teljes előtörlesztéshez szükséges fizetési kötelezettségről.

## 4.4 Befizetések-kötelezettségek lekérdezése aloldal

The screenshot shows the 'Befizetések-kötelezettségek lekérdezése' (Payment obligations inquiry) page. At the top, there's a navigation bar with 'Szerződéseim', 'Pénzügyeim', and 'Dokumentumaim'. The user is logged in as 'ÜGYFÉL NEVE'. Below the navigation bar, there's a breadcrumb trail: 'Főoldal > Pénzügyeim > Befizetések-kötelezettségek lekérdezése'. The main heading is 'Befizetések-kötelezettségek lekérdezése'. A sub-heading reads: 'A szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és befizetések áttekintése'. Below this, there's a text box: 'Itt lehetősége van lekérdezni, hogy szerződésével kapcsolatban milyen kötelezettségek merültek fel és ezzel szemben milyen befizetések voltak.' Another section, 'Szerződés kiválasztása', asks the user to select a contract: 'Válassza ki, hogy melyik szerződése kimutatását kívánja megtekinteni:'. A dropdown menu shows 'Szerződés' with a green checkmark. At the bottom right, there's a 'Tovább' button.

A Pénzügyeim menüpont és a Szerződés részletek aloldal felől érhető el a Befizetések-kötelezettségek aloldal, ahol a szerződés kereső segítségével a kiválasztott szerződéssel kapcsolatban áttekinthető az adott időpontig előírt kötelezettségek és befizetések összege, azok évenkénti teljesülését bemutató részletes kimutatás, valamint lehetőség van az adott időpontra vonatkozó egyenleg letöltésére is.

This screenshot shows the detailed view of the 'Befizetések-kötelezettségek lekérdezése' page for a specific contract. The contract is 'BMW X3 SDRIVE20I XLINE AUT. (AUC-073)' with ID 'ABCD01/123458'. Under the heading 'Egyenleg', there are two summary boxes: 'Kötelezettségek összesen 13 201 073 HUF' and 'Befizetések összesen 13 201 073 HUF'. Below these, a green box states 'Minden tartozás befizetve 0 HUF' with a note 'Következő befizetés: 2021. szeptember 11.'. There's a button 'Egyenleg letöltése'. At the bottom, there's a filter section 'Események szűrése' with a dropdown 'Kérem válasszon!'. A list of years from 2016 to 2021 is shown, each with a dropdown arrow.



## 4.5 Kimutatás a szerződés lezárásához aloldal

A Szerződés részletek aloldal felől érhető el a Kimutatás a szerződés lezárásához című aloldal, ahol a szerződés futamidő előtti lezárásához szükséges összegről, a teljes fizetendő tartozásról található részletes kimutatás, valamint lehetőség van az adott időpontra vonatkozó kimutatás letöltésére, és az ügyfelet terhelő tartozás kifizetésére is.

A teljes tartozás maradéktalan teljesítése esetén a bank öt munkanapon belül megküldi a szerződés lezárásáról szóló igazolást, valamint a gépjármű/eszköz törzskönyvét postai úton.

## 4.6 Befizetési kötelezettségek aloldal

The screenshot shows the 'Befizetési kötelezettségeim' (Payment obligations) page. At the top, there are tabs for 'Szerződéseim', 'Pénzügyeim', and 'Továbbiak'. Below the tabs, there are three main sections: 'Aktualitások' (Updates), 'Befizetési kötelezettségeim' (Payment obligations), and 'Nincsenek új dokumentumok' (No new documents). The 'Aktualitások' section shows two items: 'Elmaradt befizetések: 65 366 HUF' (Overdue payments: 65,366 HUF) and 'Következő 20 napon esedékes befizetések: 221 513 HUF' (Payments due in the next 20 days: 221,513 HUF). The 'Befizetési kötelezettségeim' section shows a list of obligations with a 'Pénzügyeim' button. The 'Nincsenek új dokumentumok' section shows a green checkmark.

A Pénzügyeim menüpontban a legördülő listából érhető el a Befizetési kötelezettségek aloldal, ahol lehetőség van az elmaradt és a 20 napon belül esedékesé váló törlesztőrészletek/lízingdíjak áttekintésére szerződésenként, valamint azok - tetszőleges összeg megadásával – részbeni, vagy teljes kiegyenlítésére.

A 20 napon belül esedékes – a fizetési határidő előtti – törlesztőrészlet/lízingdíj befizetése esetén a következő esedékesség összege továbbra is megjelenik a szerződésnél, mivel a befizetett összeg a szerződéshez tartozó befizetési számlára kerül mint túlfizetés, és a fizetési határidő napján kerül elszámolásra.

| Szerződés                                              | Összeg                               |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| BMW X1 XDRIVE23D DKG (BEB-407)<br>ABCD22/123456        | <b>0 HUF</b><br>Elmaradt befizetések |
| <b>152 826 HUF</b><br>Határidő: március 8. (még 2 nap) | <b>Részletek</b> ✓                   |
| <b>Túlfizetés</b>                                      | <b>- 152 826 HUF</b>                 |
| <b>Lejárt határidős törlesztőrészletek</b>             |                                      |
| <b>Törlesztő részlet</b>                               | 2024. március 8. <b>152 826 HUF</b>  |
| <b>Tetszőleges összeg megadása</b>                     |                                      |

BMW X1 XDRIVE23D DKG (BEB-407)  
ABCD22/123456

Összesen:  
**0 HUF**

Fizetés

#### 4.6.1 Fizetés

Csoportos beszedéssel, csekkel vagy azonnali átutalási megbízásnak nem minősülő átutalással teljesített fizetési kötelezettségek kivételével a tartozások (ideértve a még esedékessé nem vált tartozásokat is) befizetése az Ügyfélkapu felületen kezdeményezett fizetéssel is teljesíthető.

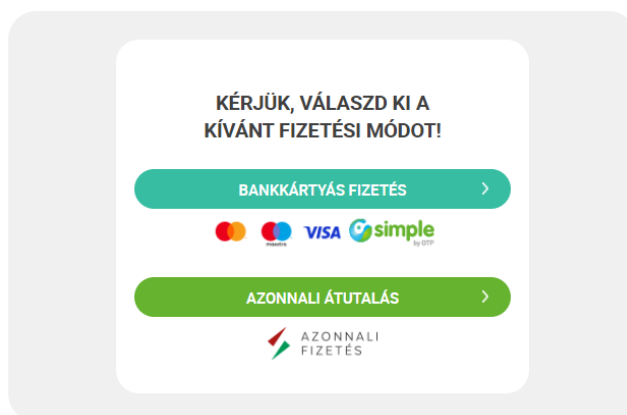
A "Fizetés" gombra kattintva a szerződés befizetése zárolásra kerül, annak érdekében, hogy párhuzamosan több befizetést ne lehessen elindítani.

A zárolás feloldásra kerül,

- amennyiben a SimplePay fizetés lezárult, és az Ügyfelet a rendszer visszairányítja az Ügyfélkapu szolgáltatás oldalára, vagy
- ha a SimplePay fizetés megszakadt, abban az esetben a biztonsági időkorlát (30 perc) letelte szükséges.

A fizetés során az Ügyfélkapu szolgáltatás – az Adattovábbítási Tájékoztató elfogadását követően – az Ügyfelet az OTP Mobil Kft. SimplePay oldalára irányítja át. A sikeres fizetés érdekében kérjük az Ügyfeleket, hogy ne lépjenek ki a böngésző programból addig, amíg a rendszer vissza nem viszi a SimplePay oldaláról az Ügyfélkapu szolgáltatás oldalára.

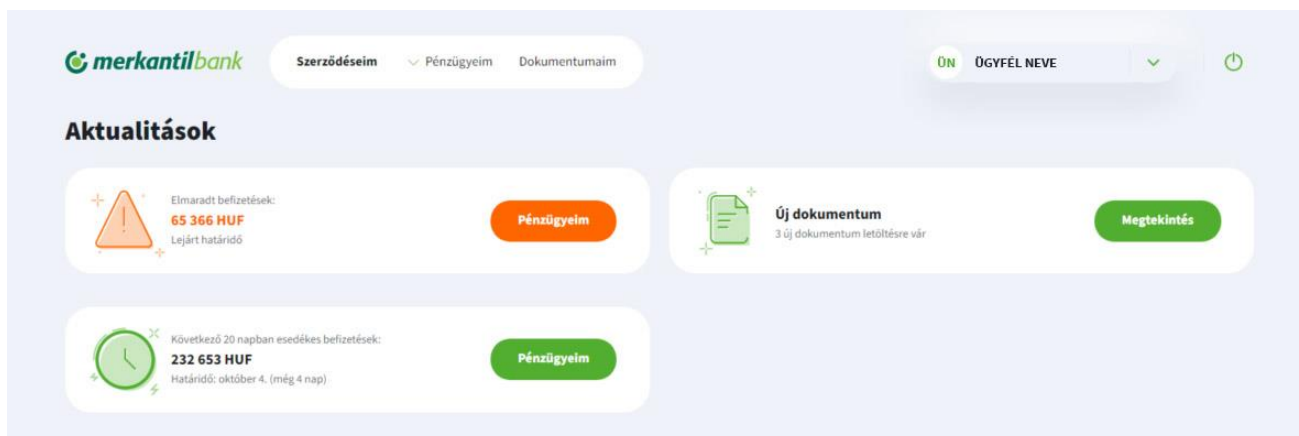
A tartozás Ft-ban finanszírozott szerződések esetén bankkártyás fizetéssel vagy azonnali átutalással, EUR-ban finanszírozott szerződések esetén bankkártyás fizetéssel teljesíthető:



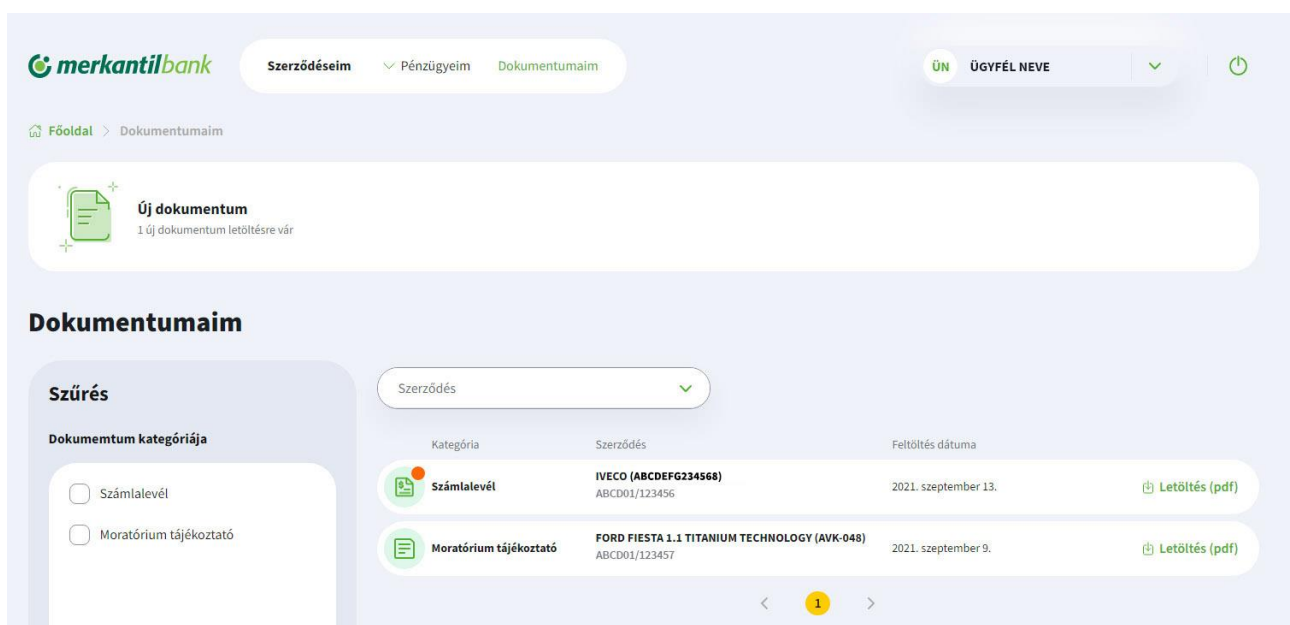
#### 4.7 Dokumentumaim aloldal

Az Ügyfélkapun történt regisztráció időpontjától kezdődően a bank által küldött egyes levelek, számlák online is elérhetővé válnak. Külön kérés esetén – a regisztráció vagy a későbbiekben az ügyfélprofil aloldalon tett nyilatkozattal – a bank e-számlát állít ki, vagy egyes okiratok postai megküldése helyett azokat elektronikus formában kézbesíti.

Amennyiben az Ügyfél bármely szerződésével kapcsolatban új dokumentum kerül feltöltésre az Ügyfélkapu online felületre, arról az ügyfél e-mailben is kap értesítést, valamint a Főoldalon az Aktualitások között megjelenik a letöltendő dokumentumokról szóló tájékoztatás.



Az új és a korábban már feltöltött dokumentumok a Dokumentumaim aloldalon tekinthetők meg a főmenü keresztül, valamint új dokumentum esetén a Megtekintés gombra kattintva.



Amennyiben az Ügyfél a Regisztráció során, vagy a későbbiekben az Ügyfélprofil aloldalon tett nyilatkozatában (lásd 3.1.4 és 5.2 pontok) kérte az elektronikus okiratok és/vagy e-számla megküldését, úgy a nyilatkozat megtételét követően az elektronikus formában kézbesíthető levelek, banki nyilatkozatok, valamint a számlák hitelesített elektronikus dokumentum formában keletkeznek, és kerülnek feltöltésre. Nyilatkozat hiányában a postai úton megküldött eredeti dokumentumok másolatai kerülnek csak fel a dokumentumok közé.

A bank az Ügyfélkapu szolgáltatástól függetlenül – a szerződésre irányadó Hirdetményben megjelölt díjazás mellett – postai úton küldi a felszólításokat, felmondásokat és a KHR-rel kapcsolatos tájékoztatásokat, azok másolatai válnak csak elérhetővé a dokumentumok között.

Az új, letöltésre váró dokumentumok (levelek, számlák,...) ikonján elhelyezett piros ponttal vannak megkülönböztetve a már letöltöttektől.

Az adott dokumentum a Letöltés feliratra kattintva pdf formátumban tölthető le az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz való hozzáférés ideje alatt akár többször is.

A dokumentumok listája a kiválasztott

- szerződésre,
- dokumentum-kategóriára, valamint a
- feltöltés időintervallumára

szűkíthető.

#### 4.7.1 Hitelesített elektronikus dokumentumok aláírás-ellenőrzése

A hitelesített elektronikus dokumentumokon szereplő, minősített tanúsítvánnyal létrehozott aláírást Adobe Acrobat és Adobe Acrobat Reader DC hitelesnek jeleníti meg előzetes beállítás nélkül is.

Egyéb szabványos aláírás-ellenőrző alkalmazások is alkalmasak a hitelesség tanúsítására, amelyek a magyar jogi szabályozásnak vagy az Európai Unió bizalmi szolgáltatókat tartalmazó hivatalos adatbázisának a használatán alapulnak (European Union Trust Service List – EU TSL) és a szabványos XADES/PADES-formátumokat támogatják

#### 4.7.2 Dokumentumkezelési nyilatkozatok és finanszírozási üzletszabályzatok

**Nyilatkozatok és üzletszabályzat**

**Hol található az elektronikus dokumentumkezelésre vonatkozó nyilatkozat?**

Az elektronikus dokumentumok (okiratok és számlák) kezelésre, igénylésére vonatkozó nyilatkozatok az Ügyfél profiljára vonatkozó adatok között tekinthetők meg, és bármikor módosíthatók.

[Tovább a Profilom oldalra](#)

**Hol találom a finanszírozási szerződésekre vonatkozó általános szerződési feltételeket/lízingfeltételeket is magukba foglaló üzletszabályzatokat?**

Az általános szerződési feltételeket/lízingfeltételeket is magukba foglaló üzletszabályzatok a Bank honlapján érhetők el. Az adott szerződés esetén irányadó általános szerződési feltételek/lízingfeltételek számát az egyedi finanszírozási szerződés aláírások feletti utolsó bekezdése tartalmazza.

[Tovább az Üzletszabályzatok aloldalra](#)

A **Tovább a Profilomra oldalra** gomb átvezet az Ügyfélkapu / Profilom oldalára, ahol bármikor módosítható az elektronikus dokumentumkezelésre vonatkozó nyilatkozat.

A **Tovább az Ügyfélszabályzatok aloldalra** gomb megnyomásakor egy új lapon megnyílik a Merkantil Bank honlapjának finanszírozási üzletszabályzatok aloldala.

## 5 Az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz kapcsolódó kapcsolattartási adatok, nyilatkozatok és a jelszó módosítása

### 5.1 Az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz tartozó kapcsolattartási adatok (e-mail cím és mobiltelefonszám) módosítása

Az alábbi nyomtatványt kitöltve és (vállalkozások esetén cégszerűen) aláírva, (vállalkozások esetén az aláíró(k) aláírási címpéldánya(i)t is mellékelve) a banknak beszkenelve e-mailben, vagy postán kérjük megküldeni.

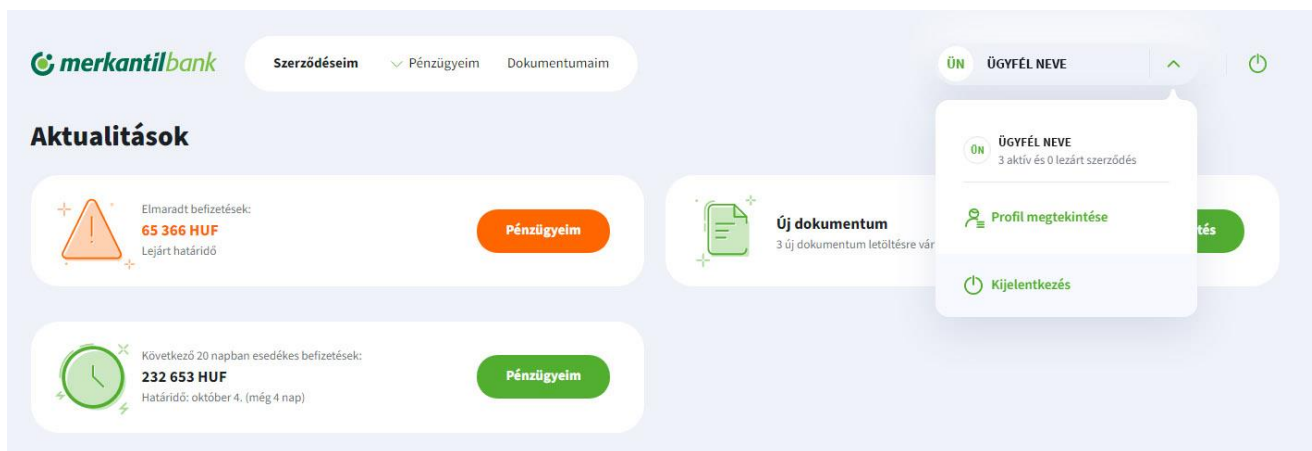
- [Mobiltelefonszám módosítási igény bejelentése – természetes személyek esetén](#)
- [E-mail cím módosítási igény bejelentése – természetes személyek esetén](#)
- [Mobiltelefonszám módosítási igény bejelentése - vállalkozások és szervezetek esetén](#)
- [E-mail cím módosítási igény bejelentése - vállalkozások és szervezetek esetén](#)

A módosítás átvezetéséről a bank a korábbi és az új elérhetőségre is küld értesítést.

### 5.2 Az elektronikus dokumentumkezelésre vonatkozó nyilatkozatok módosítása

Az elektronikus dokumentumok (okiratok és számlák) igényléséről megtett / vagy meg nem tett nyilatkozatok az Ügyfélkapu szolgáltatáson belül, az Ügyfél profiljára vonatkozó adatok között tekinthetők meg, illetve bármikor módosíthatók. A módosításnak megfelelő dokumentumkezelés kizárólag a módosítás rögzítése időpontját követően keletkezett dokumentumok kezelésére vonatkozik.

#### 5.2.1 Ügyfélprofil oldal elérhetősége



## 5.2.2 Ügyfélprofil és a nyilatkozatok megtekintése

The screenshot displays the Merkantilbank customer portal interface. At the top, there's a navigation bar with the bank logo, tabs for 'Szerződéseim', 'Pénzügyeim', and 'Dokumentumaim', and a user profile section showing 'ÜN' and 'ÜGYFÉL NEVE'. Below the navigation bar, the main content area is divided into two columns. The left column contains a 'Főoldal > Profilom' breadcrumb, a user profile card with 'ÜN' and 'ÜGYFÉL NEVE' (3 active and 0 closed contracts), a 'Ügyfélkapu beállítások' section with fields for 'Azonosító' (12345678) and 'Jelszó' (with a 'Módosítom' button), and a 'Ügyféladatok' section with a table of personal data. The right column features a 'Elektronikus dokumentumkezelés' section with a warning about postal delivery and two declaration options: 'Nyilatkozat elektronikus okiratok elfogadásáról' and 'Nyilatkozat e-számla elfogadásáról', both currently unchecked.

| Ügyfél neve    | ÜGYFÉL NEVE              |
|----------------|--------------------------|
| Állandó lakcím | 1234 VÁROS, KIS UTCA 1.  |
| Levelezési cím | 1234 VÁROS, NAGY UTCA 2. |
| Telefonszám    | +36301234567             |
| E-mail-cím     | nev@email.hu             |

## 5.2.3 Nyilatkozatok elfogadása és visszavonása

A nyilatkozatok az adott nyilatkozat előtt szereplő mezőre rákattintva, azt ott megjelenő pipával válnak érvényessé, és a pipára rákattintva, azt kitörölve vonható vissza.

Elfogadása:

This screenshot shows the same Merkantilbank customer portal interface as the previous one, but with the declaration sections updated. In the 'Elektronikus dokumentumkezelés' section, the checkboxes for 'Nyilatkozat elektronikus okiratok elfogadásáról' and 'Nyilatkozat e-számla elfogadásáról' are now checked, indicating that the user has accepted the terms. The rest of the interface, including the navigation bar, user profile, and personal data table, remains the same.



## Visszavonása:

The screenshot displays the Merkantil Bank online portal. At the top, there's a navigation bar with the bank logo, tabs for 'Szerződéseim', 'Pénzügyeim', and 'Dokumentumaim', and a user profile section labeled 'ÜGYFÉL NEVE' with a green checkmark and a power icon. Below the navigation bar, the main content area is divided into two columns. The left column contains two white boxes: 'Ügyfélkapu beállítások' (Account settings) and 'Ügyféladatok' (Customer data). The 'Ügyfélkapu beállítások' box shows fields for 'Azonosító' (12345678) and 'Jelszó' (password) with a 'Módosítom' (I modify) button. The 'Ügyféladatok' box shows fields for 'Ügyfél neve' (ÜGYFÉL NEVE), 'Állandó lakcím' (1234 VÁROS, KIS UTCA 1.), 'Levelezési cím' (1234 VÁROS, NAGY UTCA 2.), 'Telefonszám' (+36301234567), and 'E-mail-cím' (nev@email.hu). The right column contains a white box titled 'Elektronikus dokumentumkezelés' (Electronic document management). It includes two sections: 'Nyilatkozat elektronikus okiratok elfogadásáról' (Statement on acceptance of electronic documents) and 'Nyilatkozat e-számla elfogadásáról' (Statement on acceptance of e-invoices). Each section has a radio button and a paragraph of text explaining the process and terms of acceptance.

## 5.3 Jelszó módosítása

### 5.3.1 Automatikusan 2 évenként

A rendszer a jelszómódosítást követő 2 év elteltével automatikusan kéri a jelszó módosítását a belépést követően.

The screenshot displays the Merkantil Bank online portal's password change interface. It features a large white box titled 'Jelszó módosítása' (Password change) with a green header. Inside the box, there's a paragraph explaining the security requirements for the new password. Below this, there are two input fields: 'Új jelszó' (New password) and 'Új jelszó újra' (New password again), both with green eye icons for toggling visibility. A green 'Rögzítem' (I save) button is at the bottom of the box. To the right of the box, there's a section titled 'Hol találja Azonosítóját és Jelszavát?' (Where do you find your ID and password?). It contains text about the ID and password being provided by the bank, and a link to 'Hozzáférés az Ügyfélkapuhoz részben olvasható.' (Access to the online portal is partially available). At the bottom of the page, there's a section titled 'Mire jó az ügyfélkapu?' (What is the online portal good for?) with a paragraph explaining its benefits.

### 5.3.2 Az ügyfél igénye szerinti módosítás

A bejelentkezést követően a jelszó bármikor lecserélhető az ügyfélprofil aloldalon.

### 5.3.3 Elfelejtett jelszó / Zárolás feloldása – új jelszó igénylése

Már regisztrált Ügyfeleknek az Ügyfélkapu bejelentkező képernyőjén a hét bármely napján lehetőségük van új jelszó igénylésére az "Elfelejtettem a jelszavam" felíratra kattintva. A sikeres jelszócserehez a rendszer által irányított, e-mailben küldött utasítások végrehajtása szükséges.

### 5.3.4 Az új jelszóval szembeni elvárások

- Hossza minimum 12, maximum 50 karakter.
- Az új jelszó nem egyezhet meg a korábban használt 5 jelszó egyikével sem.
- Tartalmaznia kell
  - kis- és nagybetűt,
  - számot,
  - különleges karakter (pl.: % ! = +).

A jelszó kétszeres, megerősítő beírása szükséges, nem térhetnek el a mezők. A jelszó megfelelőségét a rendszer ellenőrzi, ha nem megfelelő, azt jelzi.

