

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 20	
5.1	Az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz tartozó kapcsolattartási adatok (e-mailcím és mobiltelefonszám) 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) 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

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)

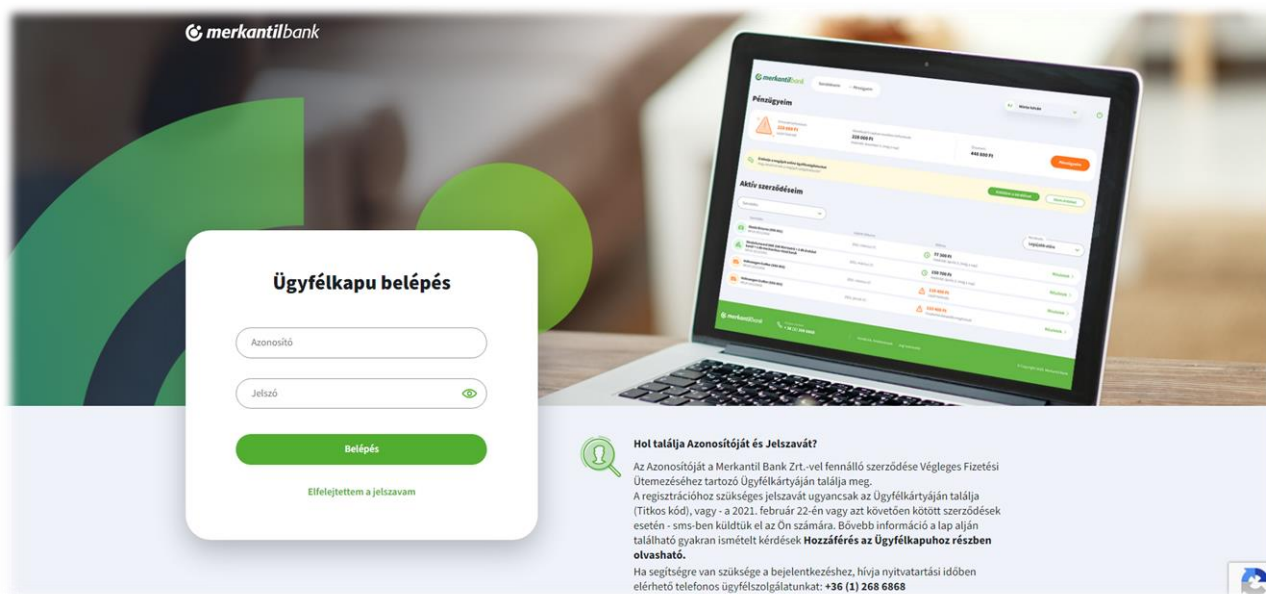
Az Ügyfélkapu rendszer használatához a következő böngészők legfrissebb verzióját ajánljuk:

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

3 Regisztráció és a bejelentkezés folyamata

3.1 Regisztráció folyamata

3.1.1 Az első belépés

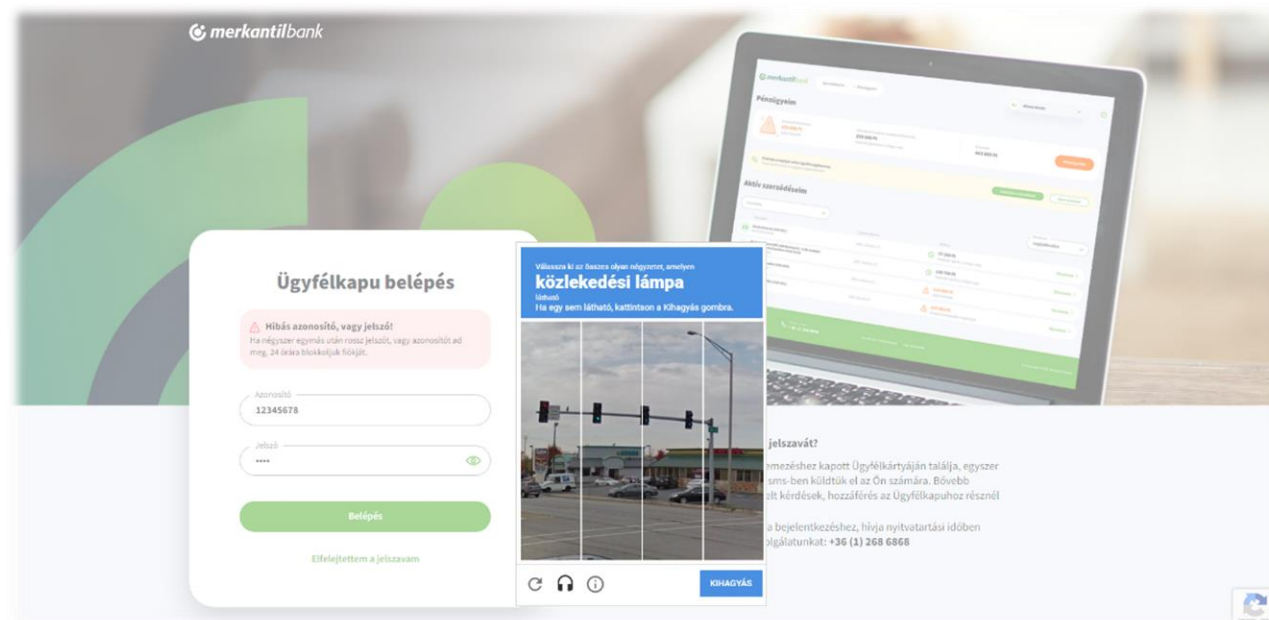


Hol találja Azonosítóját és Jelszavát?

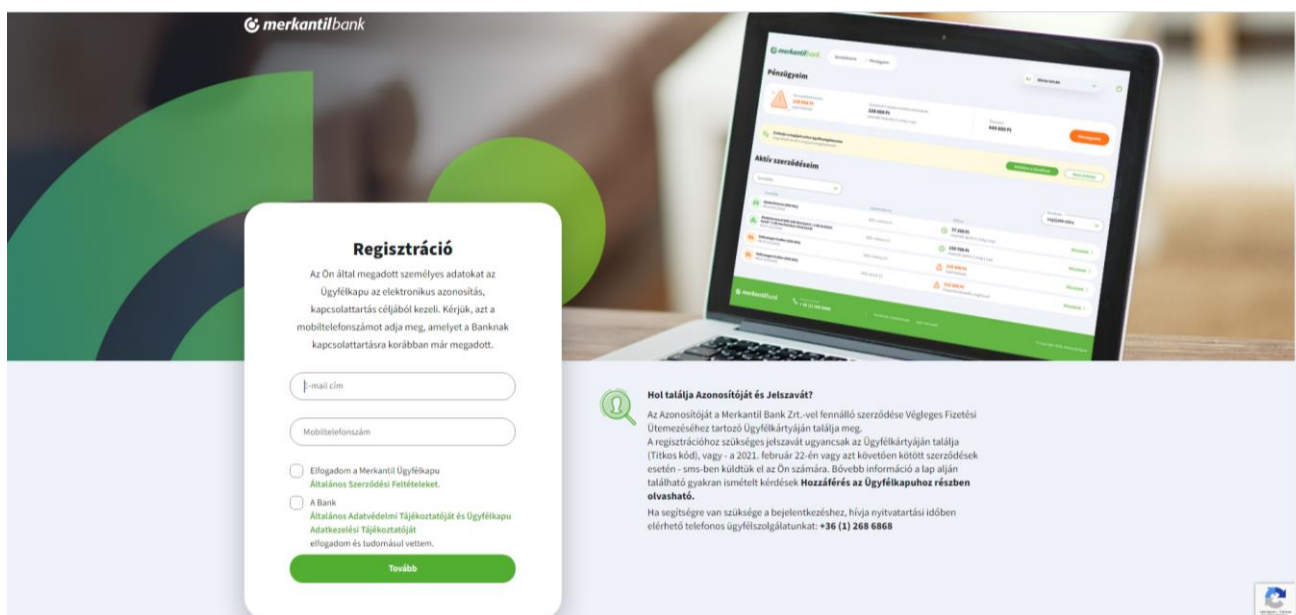
- Az **Azonosítóját** a Merkantil Bank Zrt.-vel fennálló szerződése Végleges Fizetési ütemezésével együtt megküldött **Ügyfélkártyáján találja meg**.
 - **Több szerződéssel rendelkező Ügyfeleink** esetén az Ügyfélkapu szolgáltatást a regisztráció végeztével a továbbiakban kizárólag az **Ügyfélkapu regisztrációkor 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 belépéssel 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**

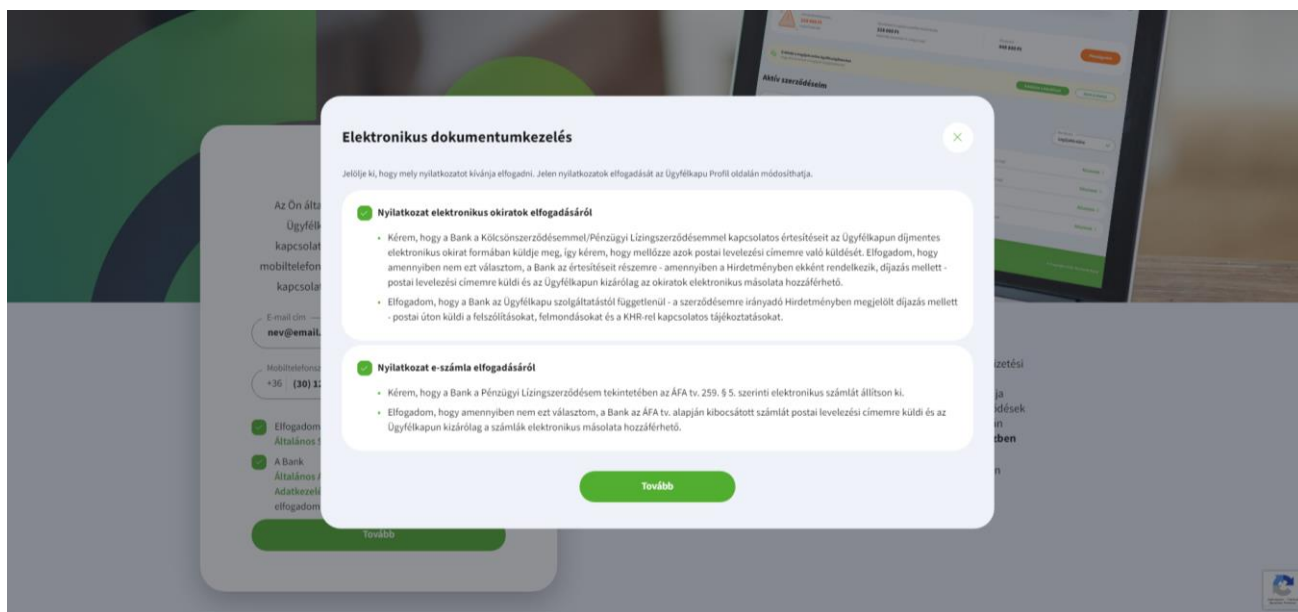
- Kérem, hogy a Bank a Kölcsönszerződéssel/Pénzügyi Lízingszerződéssel kapcsolatos értesítéseit az Ügyfélkapun díjmentes elektronikus okirat formában küldje meg, így kérem, hogy mellőzze azok postai levelezési címre való küldését. Elfogadom, hogy amennyiben nem ezt választom, a Bank az értesítéseit részemre - 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 Lízingszerződése 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.



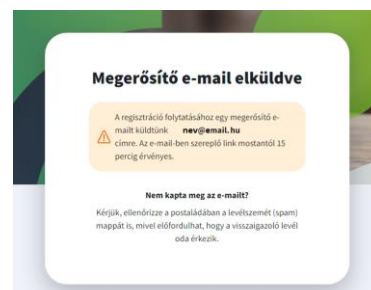
A nyilatkozatok a regisztrációt követően, a későbbiekben is megtehetők, illetve módosíthatók az Ügyfélkapu szolgáltatáson belül az ügyfélprofil oldalon.

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**.

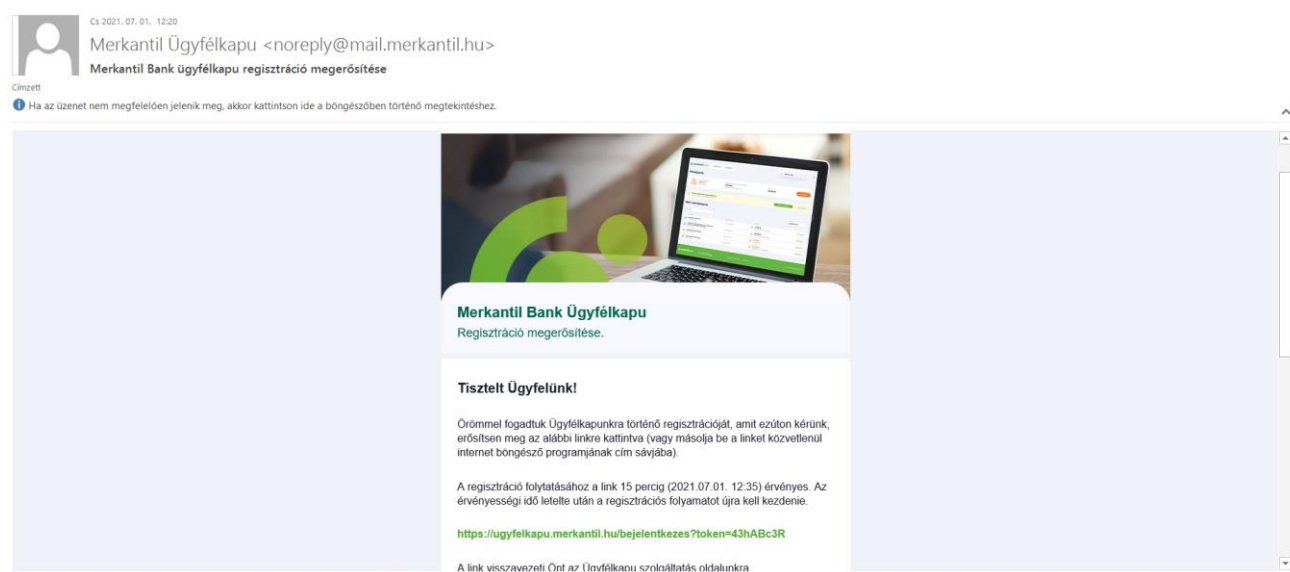
Egyezés esetén a rendszer azonnal automatikusan egy **megerősítő e-mailt küld** az előző lépésben megadott e-mail címre.

A levélben szereplő link 15 percig 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



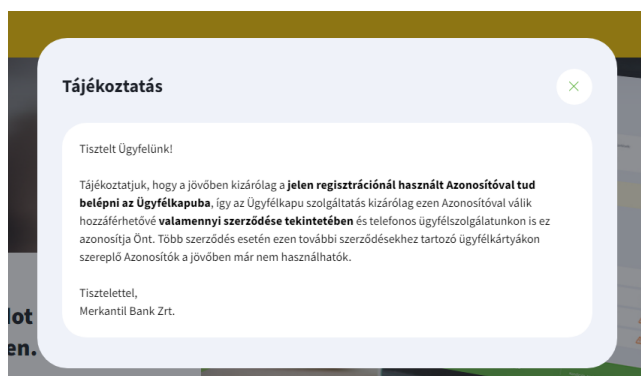
- A regisztráció folytatásához a validációs link 15 percig érvényes. Az érvényességi idő letelte után a regisztrációs folyamatot újra kell kezdenie.
- A link visszavezeti az Ügyfelet az Ügyfélkapu szolgáltatás oldalra.
- A regisztráció folytatásához a mobiltelefonra a rendszer küld egy egyszer használható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

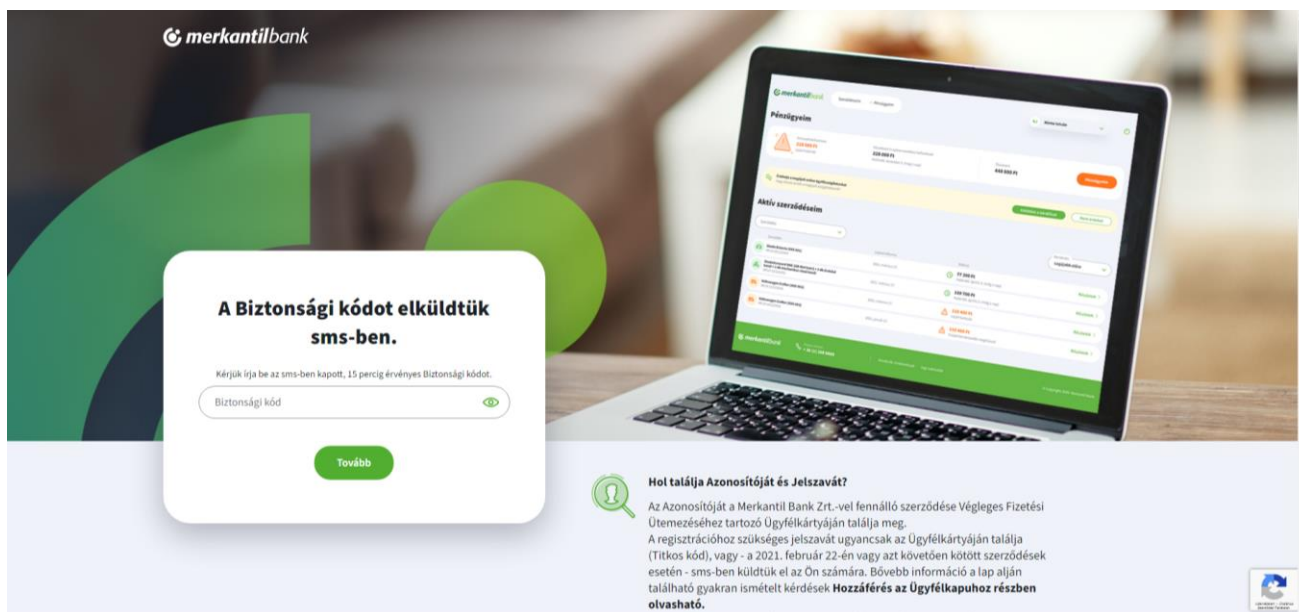
Ügyfelünk a jövőben kizárólag a regisztrációnál használt Azonosítóval tud belépni az Ügyfélkapuba, így az Ügyfélkapu szolgáltatás kizárólag ezen Azonosítóval válik hozzáférhetővé valamennyi szerződése tekintetében és telefonos ügyfélszolgálatunkon (call center) is ez azonosítja.

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

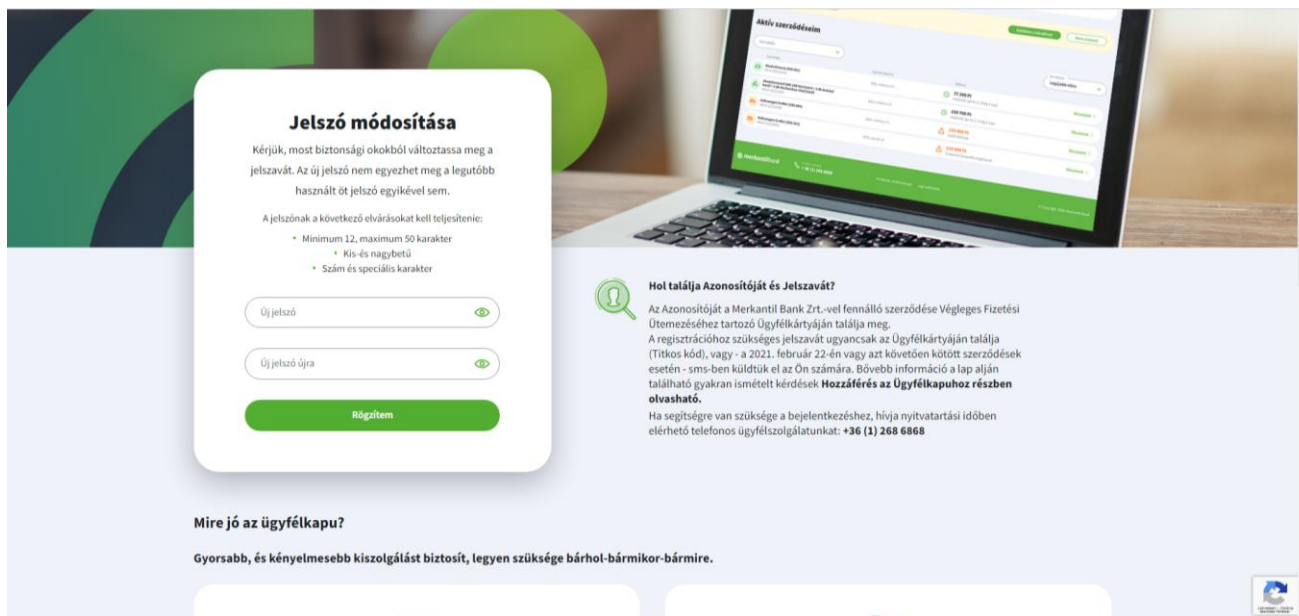
Hol találja Azonosítóját és Jelszavát?

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**

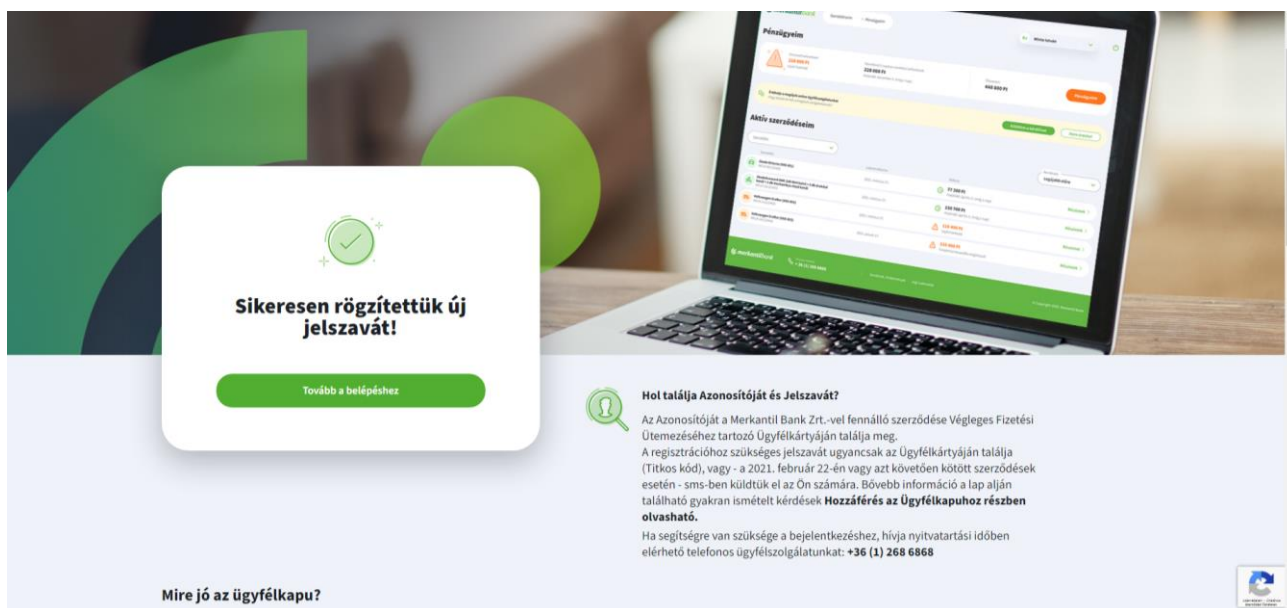
Mire jó az ügyfélkapu?

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.



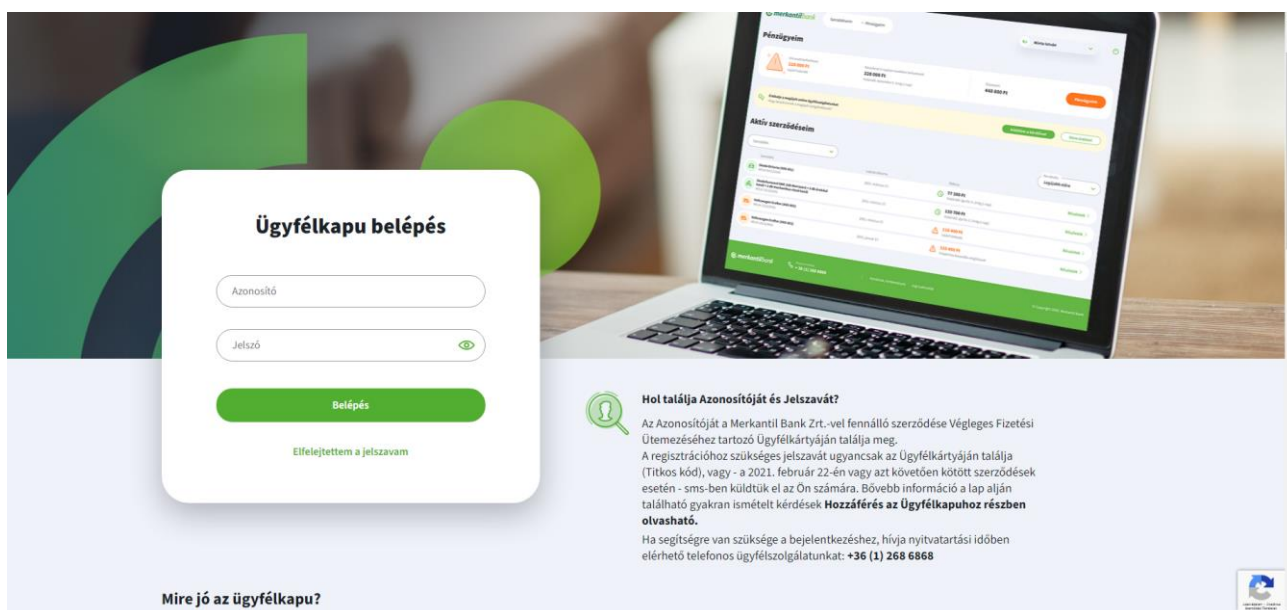
Miután sikeresen rögzítésre került a jelszó, a „Tovább a belépésre” gomb megnyomása után az Ügyfélkapu belépés ablak jelenik meg.

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.

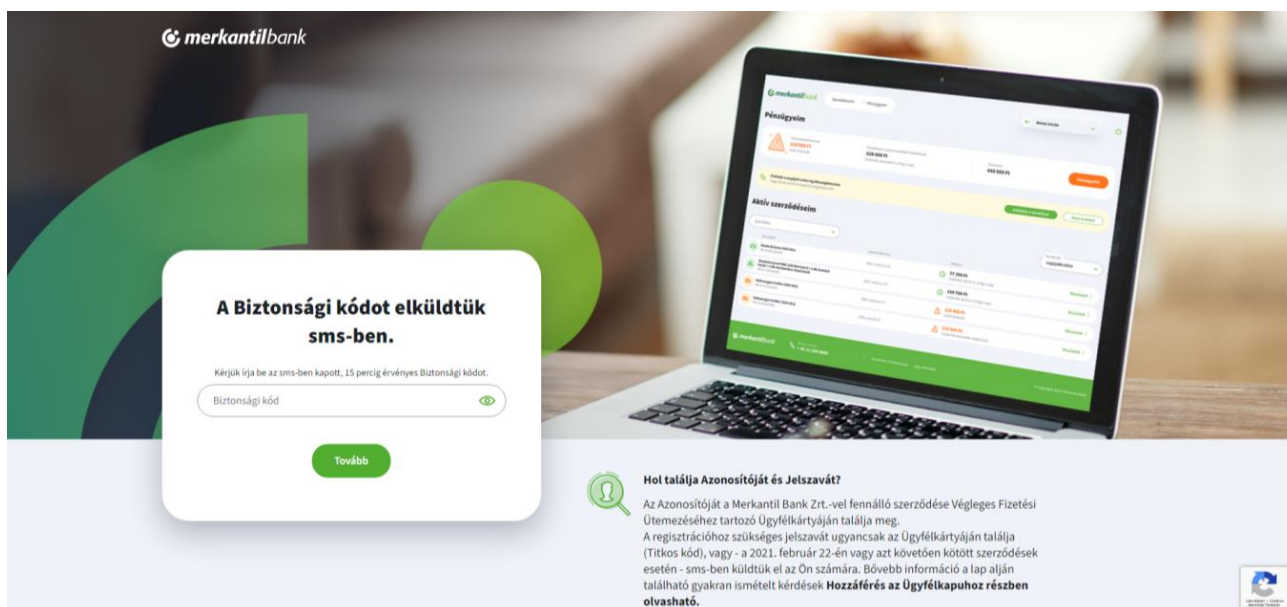
3.2.2 Hibás azonosító vagy a jelszó rögzítése



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 listing three contracts: Mercedes-Benz Citan, Opel Astra, and BMW X3. Each contract row shows details like vehicle type, license plate, expiration date, and status, with a 'Részletek' (Details) link. The footer contains contact information, legal links (ÁSZF, Adatvédelmi tájékoztató, Hirdetmények, Felhasználói segédlet), and copyright information.

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) ABCD01/123456	2024. december 4.	65 366 HUF Elmaradt befizetés	Részletek
OPEL ASTRA 1.4 T START-STOP INNOVATION AUT. (AYZ-515) ABCD01/123457	2024. június 24.	78 978 HUF Következő esedékesség: szeptember 25. (még 3 nap)	Részletek
BMW X3 SDRIVE20I XLINE AUT. (AUC-073) ABCD01/123458	2021. november 11.	152 809 HUF 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** Lejárt 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

merkantilbank Szerződéseim Pénzügyeim Dokumentumaim ÜN ÜGYFÉL NEVE

Főoldal > Pénzügyeim > Befizetések-kötelezettségek lekérdezése

Befizetések-kötelezettségek lekérdezése

A szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és befizetések áttekintése

Itt lehetősége van lekérdezni, hogy szerződésével kapcsolatban milyen kötelezettségek merültek fel és ezzel szemben milyen befizetések voltak.

Szerződés kiválasztása

Válassza ki, hogy melyik szerződése kimutatását kívánja megtekinteni:

Szerződés

Tovább

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.

merkantilbank Szerződéseim Pénzügyeim Dokumentumaim ÜN ÜGYFÉL NEVE

Főoldal > Pénzügyeim > Befizetések-kötelezettségek lekérdezése

Befizetések-kötelezettségek lekérdezése

BMW X3 SDRIVE20I XLINE AUT. (AUC-073)
ABCD01/123458

Egyenleg

Kötelezettségek összesen
13 201 073 HUF

Befizetések összesen
13 201 073 HUF

Minden tartozás befizetve
0 HUF
Következő befizetés: 2021. szeptember 11.

Egyenleg letöltése

Események szűrése
Kérem válasszon!

2016 események
2017 események
2018 események
2019 események
2020 események
2021 események

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

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) ABCD22/123456	0 HUF Elmaradt befizetések	152 826 HUF Határidő: március 8. (még 2 nap)
Túlfizetés	- 152 826 HUF	
Lejárt határidős törlesztőrészletek		
Törlesztő részlet	2024. március 8.	152 826 HUF
Tetszőleges összeg megadása		

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.

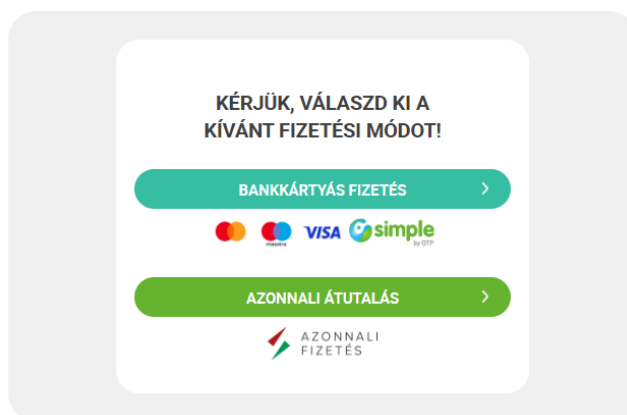
A "Fizetés" gombra kattintva a szerződés befizetése zárolásra kerül, annak érdekében, hogy párhuzamosan több befizetést ne lehessen elindítani.

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.

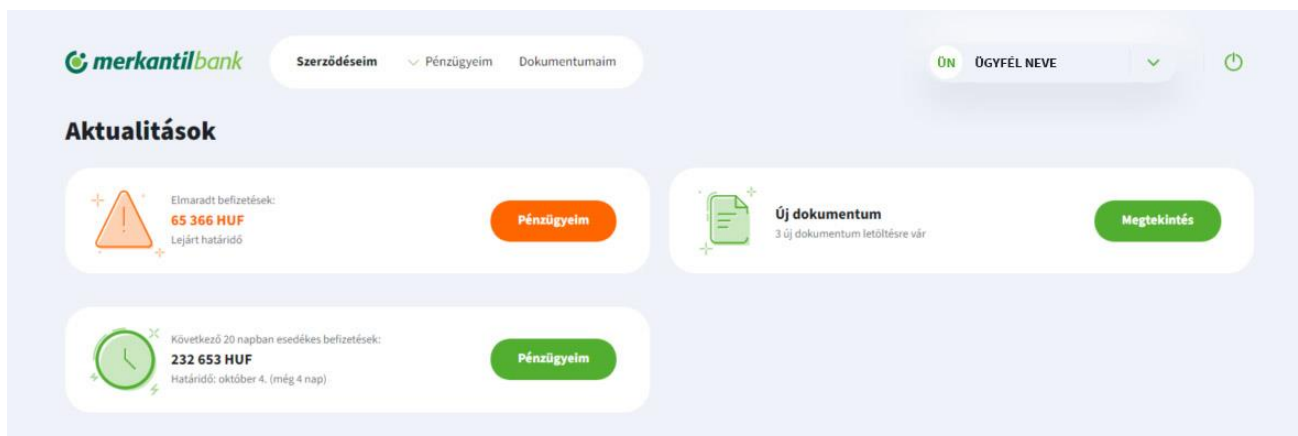
A tartozás Ft-ban finanszírozott szerződések esetén bankkártyás fizetéssel vagy azonnali átutalással, EUR-ban finanszírozott szerződések esetén bankkártyás fizetéssel teljesíthető:



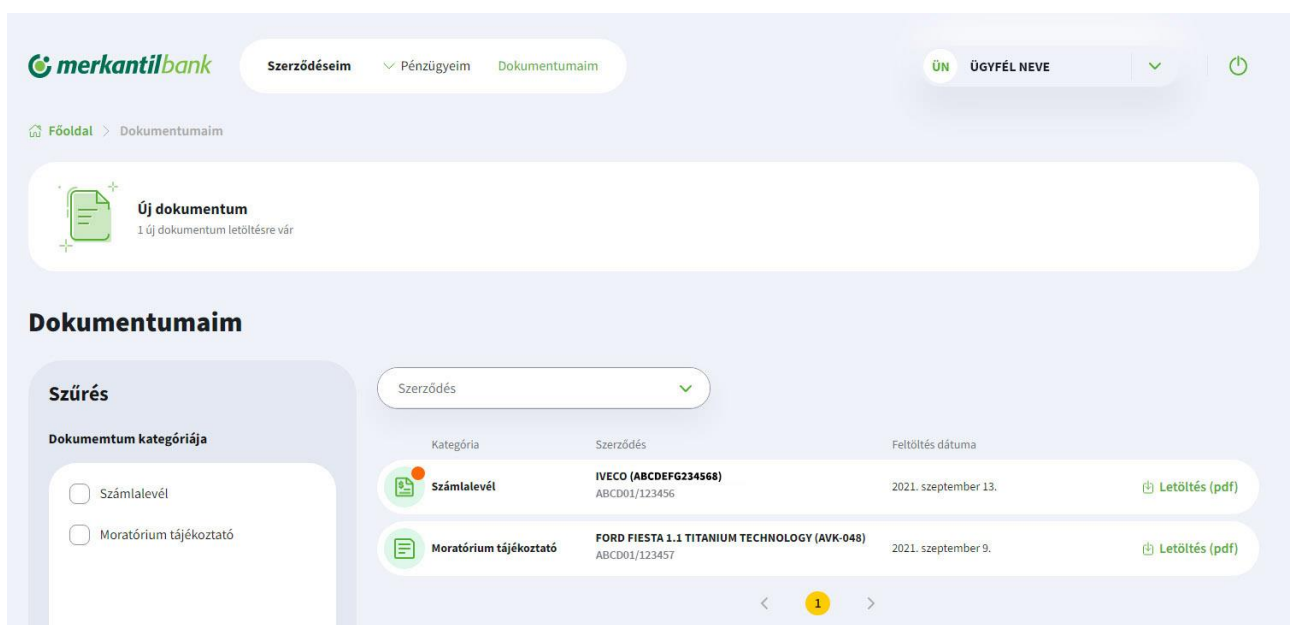
4.7 Dokumentumaim aloldal

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 találok 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 átvizet 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.

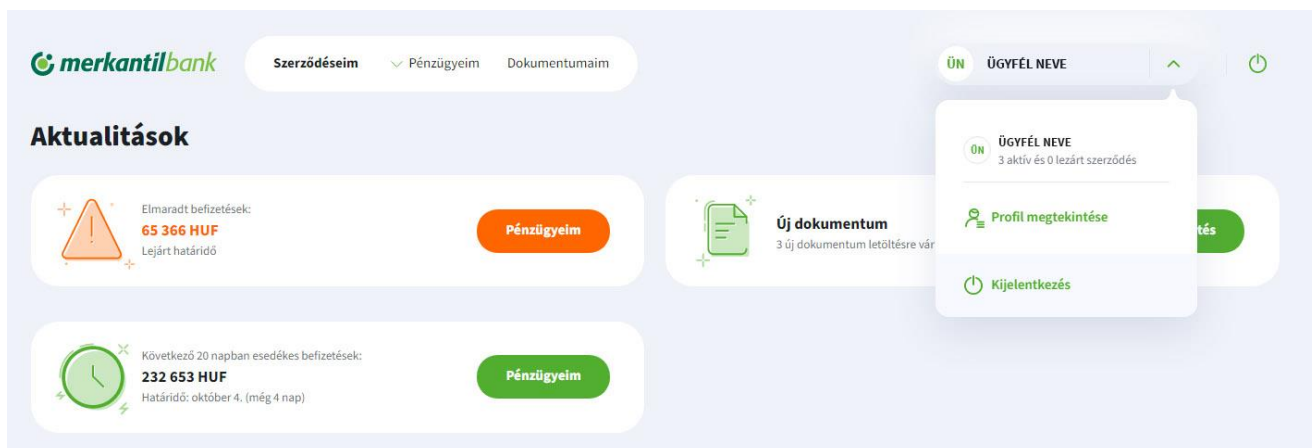
- [Mobiltelefonszám módosítási igény bejelentése – természetes személyek esetén](#)
- [E-mail cím módosítási igény bejelentése – természetes személyek esetén](#)
- [Mobiltelefonszám módosítási igény bejelentése - vállalkozások és szervezetek esetén](#)
- [E-mail cím módosítási igény bejelentése - vállalkozások 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 interface. At the top, there are navigation tabs: "Szerződéseim", "Pénzügyeim", and "Dokumentumaim". The user is logged in as "ÜGYFÉL NEVE" (User Name). Below the navigation bar, there are two main sections:

- Ügyfélkapu beállítások** (Gateway Settings): This section contains a table with the following data:

Azonosító	12345678
Jelszó	Módosítom
- Elektronikus dokumentumkezelés** (Electronic document management): This section contains two radio button options:
 - Nyilatkozat elektronikus okiratok elfogadásáról** (Statement on acceptance of electronic documents): This option is selected. The text below it states: "Kérem, hogy a Bank a Kölcsönszerződéssel/Pénzügyi Lízingszerződéssel kapcsolatos értesítéseit az Ügyfélkapun díjmentes elektronikus okirat formájában küldje meg, így kérem, hogy mellőzze azok postai levelezési címre való küldését. Elfogadom, hogy amennyiben nem ezt választom, a Bank az értesítéseit részemre - a mindenkor Hirdetményben megjelölt díjazás mellett - postai levelezési címre küldi és az Ügyfélkapun kizárólag az okiratok elektronikus másolata hozzáférhető. Elfogadom, hogy a Bank az Ügyfélkapu szolgáltatástól függetlenül - a mindenkor Hirdetményben megjelölt díjazás mellett - postai úton küldi a felszólításokat, felmondásokat és a KHR-rel kapcsolatos tájékoztatásokat."
 - Nyilatkozat e-számla elfogadásáról** (Statement on acceptance of e-invoices): This option is not selected. The text below it states: "Kérem, hogy a Bank a Pénzügyi Lízingszerződés 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."

Below the "Ügyfélkapu beállítások" section, there is a "Ügyféladatok" (Customer data) section with a table containing the following information:

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

5.3 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 interface for password change. The main heading is "Jelszó módosítása" (Change password). Below it, there is a text box stating: "Kérjük, most biztonsági okokból változtassa meg a jelszavát. Az új jelszó nem egyezhet meg a legutóbb használt öt jelszó egyikével sem." (We ask you to change your password now for security reasons. The new password must not be the same as any of the last five passwords used.)

Below the text box, there is a section titled "A jelszónak a következő elvárásokat kell teljesítenie:" (The password must meet the following requirements:):

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

Below the requirements, there are two input fields: "Új jelszó" (New password) and "Új jelszó újra" (New password again). Below these fields is a green button labeled "Rögzítem" (Save).

Below the "Rögzítem" button, there is a section titled "Mire jó az ügyfélkapu?" (What is the customer gateway good for?). The text below it states: "Gyorsabb, és kényelmesebb kiszolgálást biztosít, legyen szüksége bárhol-bármikor-bármire." (It provides faster and more convenient service, whether you need it anywhere, anytime, for anything.)

Below the "Mire jó az ügyfélkapu?" section, there is a section titled "Hol találja Azonosítóját és Jelszavát?" (Where do you find your ID and password?). The text below it states: "Az Azonosítóját a Merkantil Bank Zrt.-vel fennálló szerződése Végleges Fizesési 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 **Hozzáírás az Ügyfélkapuhoz részben olvasható.** Ha segítségre van szüksége a bejelentkezéshez, hívja nyitvatartási időben elérhető telefonos ügyfélszolgálatunkat: **+36 (1) 268 6868**"

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.

