

Merkantil Bank Ügyfélkapu szolgáltatás

Felhasználói segédlet

2025. augusztus 05.

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	E-mail cím és telefonszám megerősítése	7
3.1.7	Jelszó módosítása.....	7
3.2	Bejelentkezés	8
3.2.1	Azonosító, jelszó és a második faktor (biztonsági kód) rögzítésével.....	8
3.2.2	Belépés DÁP mobilalkalmazással.....	8
4	Ügyfélkapu szolgáltatás	9
4.1	Főoldal	9
4.2	Szerződéseim aloldal.....	10
4.3	Szerződés részletek aloldal	11
4.4	Befizetések-kötelezettségek lekérdezése aloldal	12
4.5	Kimutatás a szerződés lezárásához aloldal	13
4.6	Befizetési kötelezettségek aloldal.....	13
4.6.1	Fizetés	14
4.7	Dokumentumaim aloldal	14
4.7.1	Hitelesített elektronikus dokumentumok aláírás-ellenőrzése	15
4.7.2	Dokumentumkezelési nyilatkozatok és finanszírozási üzletszabályzatok	16
5	Az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz kapcsolódó kapcsolattartási adatok, nyilatkozatok, DÁP összekapcsolás és a jelszó módosítása.....	17
5.1	Az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz tartozó kapcsolattartási adatok (e-mail cím és mobiltelefonszám) módosítása	17
5.2	Az elektronikus dokumentumkezelésre vonatkozó nyilatkozatok módosítása	17
5.2.1	Ügyfélprofil oldal elérhetősége	17
5.2.2	Ügyfélprofil és a nyilatkozatok megtekintése	18
5.2.3	Nyilatkozatok elfogadása és visszavonása	18
5.3	DÁP összekapcsolás	19
5.4	Jelszó módosítása	20
5.4.1	Automatikusan 2 évenként	20
5.4.2	Az ügyfél igénye szerinti módosítás	20
5.4.3	Elfelejtett jelszó / Zárolás feloldása – új jelszó igénylése	20
5.4.4	Az új jelszóval szembeni elvárások.....	20

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 nyomkövetése.
- **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 áttekinthetőek 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)

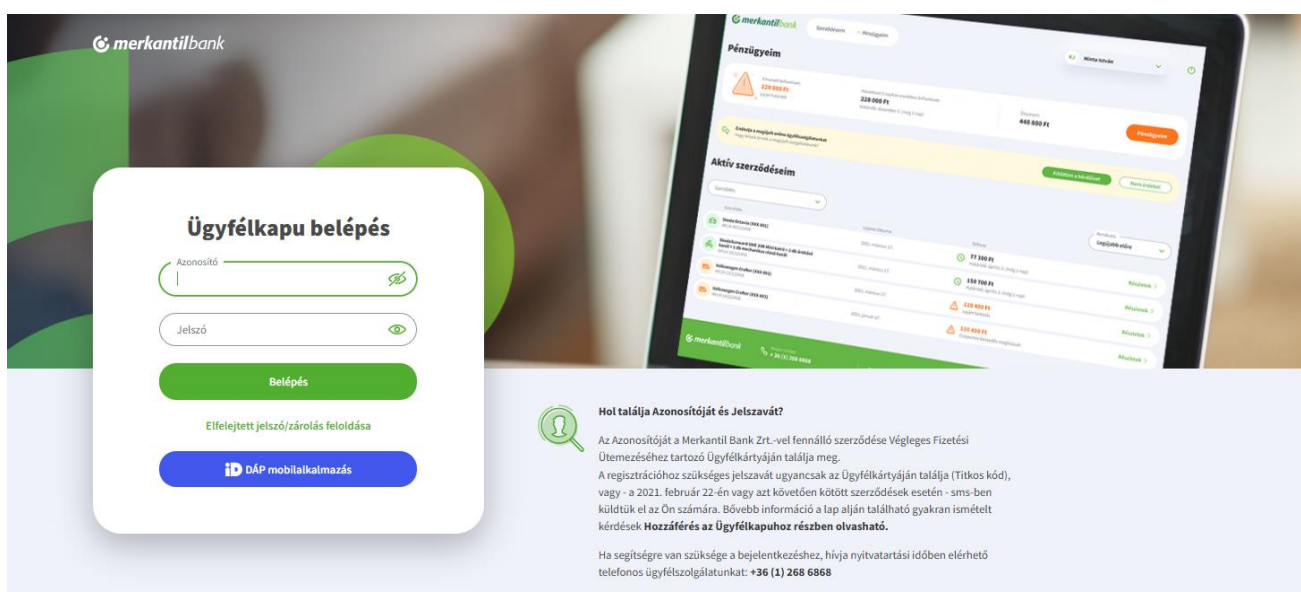
Az Ügyfélkapu rendszer használatához a következő böngészők legfrissebb verzióját ajánljuk:

- 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 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.

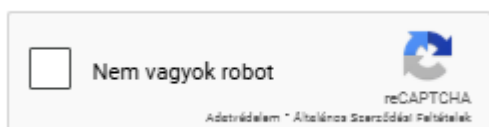
Ha segítségre van szüksége a bejelentkezéshez, hívja nyitvatartási időben elérhető telefonos ügyfélszolgálatunkat: **+36 (1) 268 6868**

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 belépéshez 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

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

Ez a mező kötelező

Mobiltelefonszám

☐ Elfogadom a Merkantil Ügyfélkapu Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételeit.

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

Tovább

Kilépés

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.

3.1.4 Regisztráció – Nyilatkozat az elektronikus dokumentumkezelésről

The screenshot shows a registration form titled "Elektronikus dokumentumkezelés" (Electronic document management) with a close button (X) in the top right corner. Below the title, a note states: "Jelölje ki, hogy mely nyilatkozatot kívánja elfogadni. Jelen nyilatkozatok elfogadását az Ügyfélkapu Profil oldalán módosíthatja." (Mark which statement you wish to accept. You can modify the acceptance of these statements on the Ügyfélkapu Profil page).

There are two sections, each with a radio button and a title:

- ☐ **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 szerződésemre irányadó Hirdetményben megjelölt díjazás mellett - postai úton küldi a felszólításokat, felmondásokat és a KHR-rel kapcsolatos tájékoztatásokat.
- ☐ **Nyilatkozat e-számla elfogadásáról**
 - 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.

A green "Tovább" (Next) button is located at the bottom right of the form.

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

This screenshot shows the same registration form as above, but with the radio buttons checked, indicating that the user has accepted the statements.

- ☒ **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 szerződésemre irányadó Hirdetményben megjelölt díjazás mellett - postai úton küldi a felszólításokat, felmondásokat és a KHR-rel kapcsolatos tájékoztatásokat.
- ☒ **Nyilatkozat e-számla elfogadásáról**
 - 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.

The green "Tovább" (Next) button remains at the bottom right.

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**.

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, vagy 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](#)
- [Mobiltelefonszám módosítási igény bejelentése - vállalkozások és szervezetek esetén](#)

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

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 E-mail cím és telefonszám megerősítése

Az e-mail cím, majd a telefonszám megerősítése céljából egy-egy biztonsági kódot tartalmazó üzenet kerül kiküldése. A biztonsági kódok helyes rögzítését követi az új jelszó megadása.

3.1.7 Jelszó módosítása

Az új jelszónak a következő elvárásokat kell teljesíteni:

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

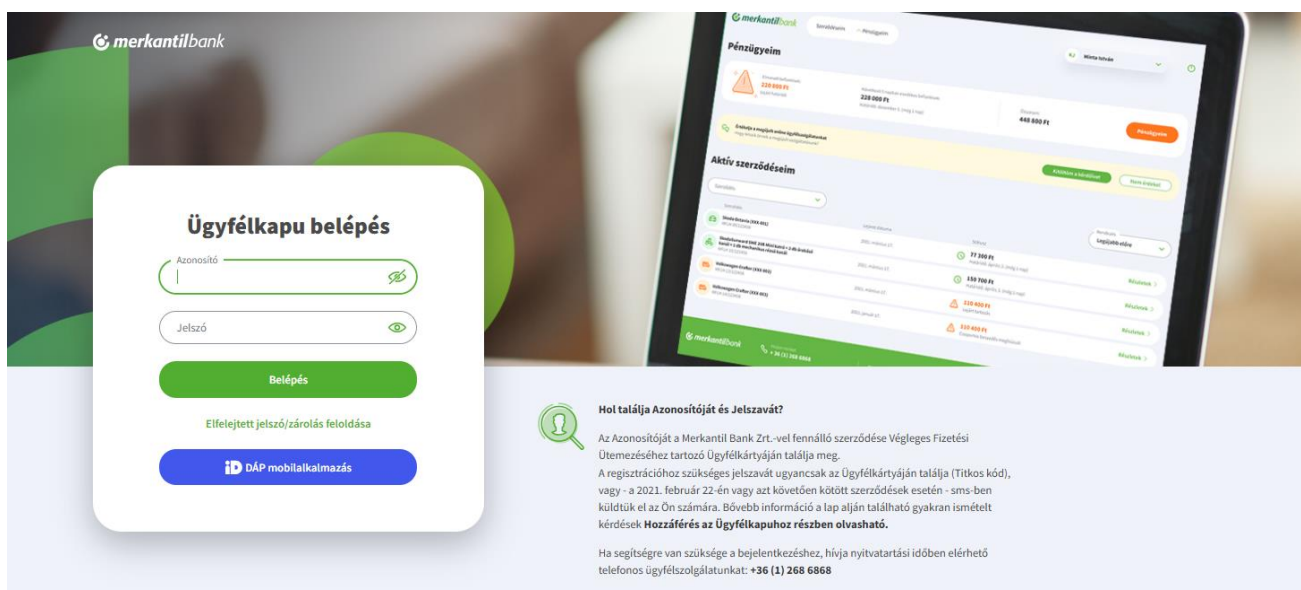
A jelszó kétszeres, megerősítő beírása szükséges, nem térhetnek el a mezők. A jelszó megfelelőségét a rendszer ellenőrzi, ha nem megfelelő, azt jelzi.

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

3.2 Bejelentkezés

3.2.1 Azonosító, jelszó és a második faktor (biztonsági kód) rögzítésével

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



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

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

Ha az Ügyfél az utolsó sikeres belépést követően ötször egymás után rossz jelszót vagy második faktort (biztonsági kódot) ad meg, belépési lehetősége zárolásra kerül. A zárolás feloldása az Elfelejtettem jelszavam gombbal elindítható funkción keresztül, új jelszó sikeres rögzítésével lehetséges.

3.2.2 Belépés DÁP mobilalkalmazással

Természetes személy ügyfeleknek mit kell tenniük, hogy be tudjanak lépni a Merkantil Ügyfélkapuba DÁP mobilalkalmazással?

Kérjük, **lépjön be a Merkantil Ügyfélkapu Azonosítójával és jelszavával**, majd a belépést követően egy rövid regisztrációra van szükség, amelyet **az ügyfél profil oldalon tud elindítani**.

A DÁP eAzonosítási szolgáltatáson keresztül lehetőség van a mobiltelefonján lévő DÁP mobilalkalmazás használatával a Digitális állampolgárság azonosító (DÁP ID) és a felhasználó azonosító adatainak lekérdezésére.

Amennyiben a **DÁP-tól kapott viselt név, születési idő és születési hely azonos a bank rendszerben tárolt felhasználói adatokkal, a DÁP ID mentésre kerül a bank rendszerében, és a következő alkalommal be tud lépni DÁP mobilalkalmazással is a Merkantil Ügyfélkapuba.**

Vállalkozás ügyfelek esetén nincs lehetőség a DÁP ID lekérdezésére, és a későbbiekben a DÁP mobilalkalmazással történő belépésre.

Hogyan tud belépni?

Ha a DÁP ID mentésre kerül a bank rendszerében, természetes személy ügyfélnek az azonosító és jelszó helyett egy QR-kódot kell beolvasnia a mobilkészülékén lévő DÁP mobilalkalmazással, vagy mobilkészülékén történő

belépéskor kattintson a DÁP mobilalkalmazás megnyitása gombra, majd ott tudja engedélyezni a belépéshez szükséges adatok átadását a Merkantil Bank számára.

4 Ügyfélkapu szolgáltatás

4.1 Főoldal

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, az elektronikus dokumentumkezelésre vonatkozó nyilatkozatok megtételére, visszavonására, valamint természetes személy ügyfelek esetén a DÁP összekapcsolásra.
- 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 szerződése. 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

The screenshot shows the Merkantilbank interface. At the top, there are tabs for 'Szerződéseim', 'Pénzügyeim', and 'Továbbiak'. Below the tabs, there's a section titled 'Aktualitások' (Updates) with three cards: 1. 'Elmaradt befizetések: 65 366 HUF' (Overdue payments: 65,366 HUF) with a warning icon. 2. 'Következő 20 napon esedékes befizetések: 221 513 HUF' (Payments due in the next 20 days: 221,513 HUF) with a clock icon. 3. 'Nincsenek új dokumentumok' (No new documents) with a green checkmark icon. A central modal window titled 'Befizetési kötelezettségeim' (Payment obligations) is open, showing 'Befizetések kötelezettségek lekérdezése' (Query payment obligations) and a description: 'A szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és befizetések áttekintése.' (Overview of obligations and payments related to the contract). A 'Pénzügyeim' (My finances) button is visible at the bottom of the modal.

A Pénzügyeim menüpontban a legördülő listából érhető el a Befizetési kötelezettségek aloldal, ahol lehetőség van az elmaradt és a 20 napon belül esedékesé váló törlesztőrészek/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.

The screenshot shows a table with payment obligations for a BMW X1 XDRIVE23D DKG (BEB-407) contract. The table has columns for 'Szerződés' (Contract), 'Összeg' (Amount), and 'Részletek' (Details). The first row shows 'Elmaradt befizetések' (Overdue payments) with an amount of 0 HUF and a due date of March 8, 2024 (2 days left). The second row shows 'Túlfizetés' (Overpayment) with an amount of -152 826 HUF. The third row shows 'Lejárt határidős törlesztőrészek' (Overdue installment payments). The fourth row shows 'Törlesztő részlet' (Installment payment) for 2024, March 8, with an amount of 152 826 HUF. The fifth row shows 'Tetszőleges összeg megadása' (Specify any amount). At the bottom, there's a summary bar with the contract details, the total amount of 0 HUF, and a 'Fizetés' (Payment) button.

Szerződés	Összeg	Részletek
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 törlesztőrészek		
Törlesztő részlet	2024. március 8.	152 826 HUF
Tetszőleges összeg megadása		

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.

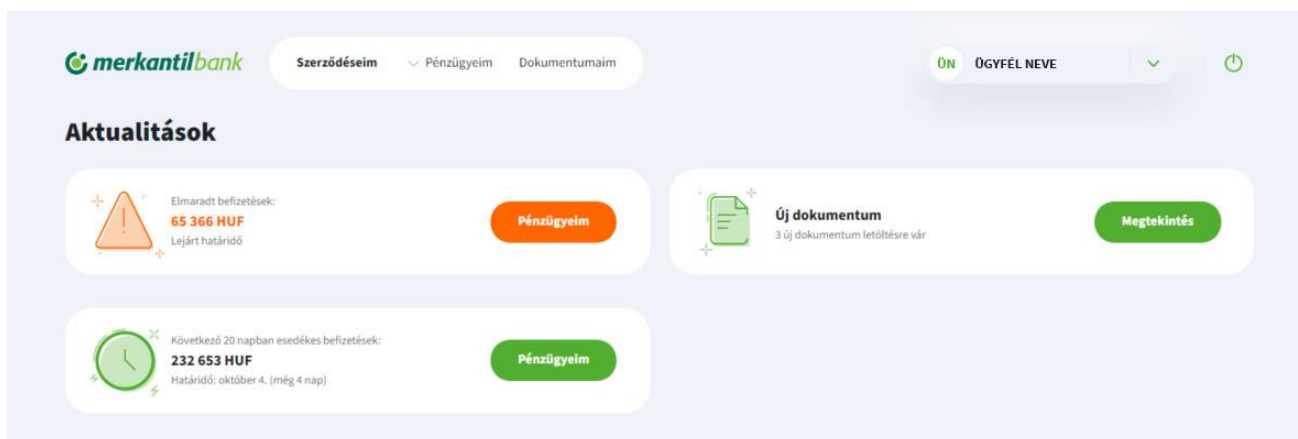
A fizetés során az Ügyfélkapu szolgáltatás – az Adattovábbítási Tájékoztató elfogadását követően – az Ügyfelet az OTP Mobil Kft. SimplePay oldalára irányítja át. A sikeres fizetés érdekében kérjük az Ügyfeleket, hogy ne lépjenek ki a böngésző programból addig, amíg a rendszer vissza nem viszi a SimplePay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

A tartozás HUF-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 felíratra 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 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, DÁP összekapcsolás 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.

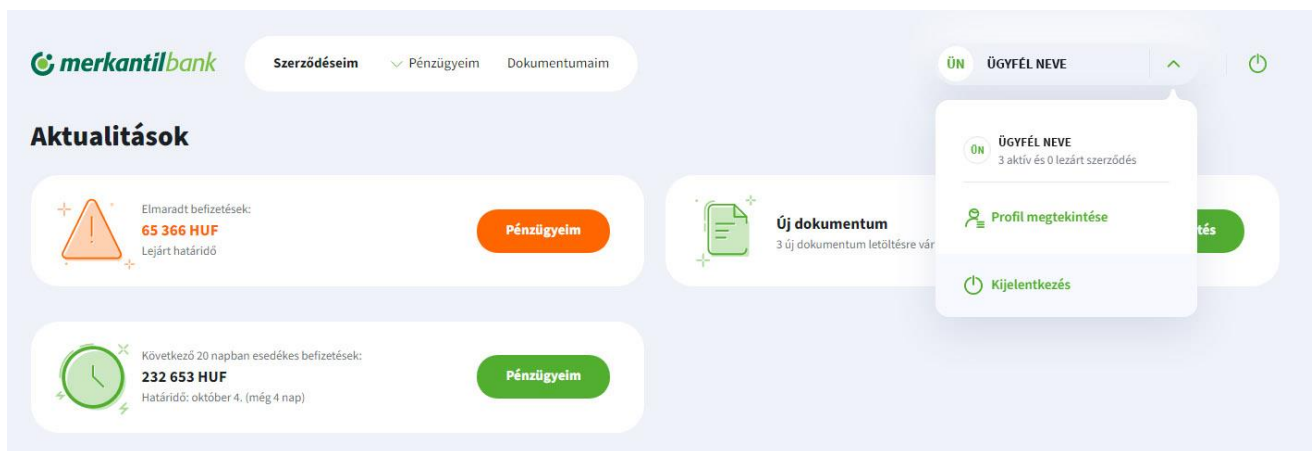
- [Mobiltelefonszám módosítási igény bejelentése – természetes személyek esetén](#)
- [E-mail cím módosítási igény bejelentése – természetes személyek esetén](#)
- [Mobiltelefonszám módosítási igény bejelentése - vállalkozások és szervezetek esetén](#)
- [E-mail cím módosítási igény bejelentése - vállalkozások 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 'Ügyfélkapu beállítások' (Customer Portal Settings) section of the Merkantilbank website. The user is logged in as 'ÜGYFÉL NEVE' (Customer Name). The page shows the following details:

- Ügyfélkapu beállítások:** Azonosító: 12345678, Jelszó: [Módosítható]
- Ügyféladatok:** 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
- Elektronikus dokumentumkezelés:** Amennyiben nem fogadja el a nyilatkozatokat, úgy a megadott címére postai úton küldjük meg az okiratokat/számlákat.

Under 'Elektronikus dokumentumkezelés', there are two declarations with checkboxes:

- 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 – a mindenkori Hirdetményben megjelölt díjazás mellett – postai levelezési címre küldi és az Ügyfélkapun kizárólag az okiratok elektronikus másolata hozzáférhető.
- Nyilatkozat e-számla elfogadásáról:** 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.

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 'Ügyfélkapu beállítások' page as above, but with the declaration checkboxes now checked, indicating acceptance:

- 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 – a mindenkori Hirdetményben megjelölt díjazás mellett – postai levelezési címre küldi és az Ügyfélkapun kizárólag az okiratok elektronikus másolata hozzáférhető.
- Nyilatkozat e-számla elfogadásáról:** [✓] 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.

Visszavonása:

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 labeled 'ÜGYFÉL NEVE' with a dropdown arrow. Below the navigation bar, the main content area is divided into two columns. The left column contains a 'Ügyfélkapu beállítások' (Customer Portal Settings) section with fields for 'Azonosító' (12345678) and 'Jelszó' (password), and a 'Módosítom' (I modify) button. Below this is the 'Ügyféladatak' (Customer Data) section, which lists personal details: '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 features an 'Elektronikus dokumentumkezelés' (Electronic document management) section. It includes a heading and a paragraph explaining that documents can be sent electronically or by post. There are two checkboxes: 'Nyilatkozat elektronikus okiratok elfogadásáról' (Statement of acceptance of electronic documents) and 'Nyilatkozat e-számla elfogadásáról' (Statement of acceptance of e-invoices). Each checkbox is followed by a detailed explanation of the acceptance process and the bank's obligations.

5.3 DÁP összekapcsolás

Természetes személy ügyfeleknek mit kell tenniük, hogy be tudjanak lépni a Merkantil Ügyfélkapuba DÁP mobilalkalmazással?

Kérjük, **lépjön be a Merkantil Ügyfélkapu Azonosítójával és jelszavával**, majd a belépést követően egy rövid regisztrációra van szükség, amelyet az **ügyfél profil oldalon tud elindítani**.

The screenshot shows a mobile app interface for 'DÁP ID lekérdezése DÁP mobilalkalmazással' (DÁP ID inquiry with DÁP mobile app). It features a blue header with the 'DÁP ID' logo. The main text explains that the DÁP eAzonosítási szolgáltatáson keresztül lehetőség van a DÁP mobilalkalmazás használatával a Digitális állampolgárság azonosító (DÁP ID) és a felhasználó azonosító adatainak lekérdezésére. It also states that if the DÁP ID has been received, it will be stored in the bank's system, and the user can log in with the DÁP mobile app in the future. At the bottom, there is a prominent blue button labeled 'DÁP összekapcsolás' (Connect DÁP).

A DÁP eAzonosítási szolgáltatáson keresztül lehetőség van a mobiltelefonján lévő DÁP mobilalkalmazás használatával a Digitális állampolgárság azonosító (DÁP ID) és a felhasználó azonosító adatainak lekérdezésére.

Amennyiben a **DÁP-tól kapott viselt név, születési idő és születési hely azonos a bank rendszerben tárolt felhasználói adatokkal**, a DÁP ID mentésre kerül a bank rendszerében, és a **következő alkalommal be tud lépni DÁP mobilalkalmazással is a Merkantil Ügyfélkapuba**.

Amennyiben a DÁP-tól kapott adatok valamelyike (viselt név, születési idő, születési hely, állampolgárság) nem egyezik meg a bank rendszerében tárolt felhasználói adatokkal, a DÁP ID nem került mentésre. A későbbi sikeres azonosítás érdekében kérjük, hogy keresse fel bankunkat adategyeztetés céljából.

Vállalkozás ügyfelek esetén nincs lehetőség a DÁP ID lekérdezésére, és a későbbiekben a DÁP mobilalkalmazással történő belépésre.

5.4 Jelszó módosítása

5.4.1 Automatikusan 2 évenként

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

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

Mégissem

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.

5.4.2 Az ügyfél igénye szerinti módosítás

A bejelentkezést követően a jelszó bármikor lecserélhető az ügyfélprofil aloldalon.

5.4.3 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 jelszócseréhez a rendszer által irányított, e-mailben küldött utasítások végrehajtása szükséges.

5.4.4 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.

