

Merkantil Bank Ügyfélkapu szolgáltatás

Felhasználói segédlet

2025. december 3.

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	Ügyfélprofil oldal	17
5.1	Ügyfélprofil oldal elérhetősége	17
5.2	Az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz tartozó kapcsolattartási adatok (e-mail cím és mobiltelefonszám) módosítása	17
5.3	Az elektronikus dokumentumkezelésre vonatkozó nyilatkozatok módosítása	17
5.3.1	Ügyfélprofil és a nyilatkozatok megtekintése	18
5.3.2	Nyilatkozatok elfogadása és visszavonása	18
5.4	DÁP összekapcsolás	19
5.5	Második faktor hitelesítő alkalmazással	20
6	Jelszó módosítása, új jelszó igénylése	20
6.1	Automatikusan 2 évenként	20
6.2	Az ügyfél igénye szerinti módosítás	20
6.3	Elfelejtett jelszó / Zárolás feloldása – új jelszó igénylése.....	21
6.4	Az új jelszóval szembeni elvárások	21

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.¹

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.

¹ Egyes országokból történő elérhetőségről a +36 1 268-6868-as telefonszámon tájékozódhat.

2 Technikai feltételek (javasolt internet böngésző programok)

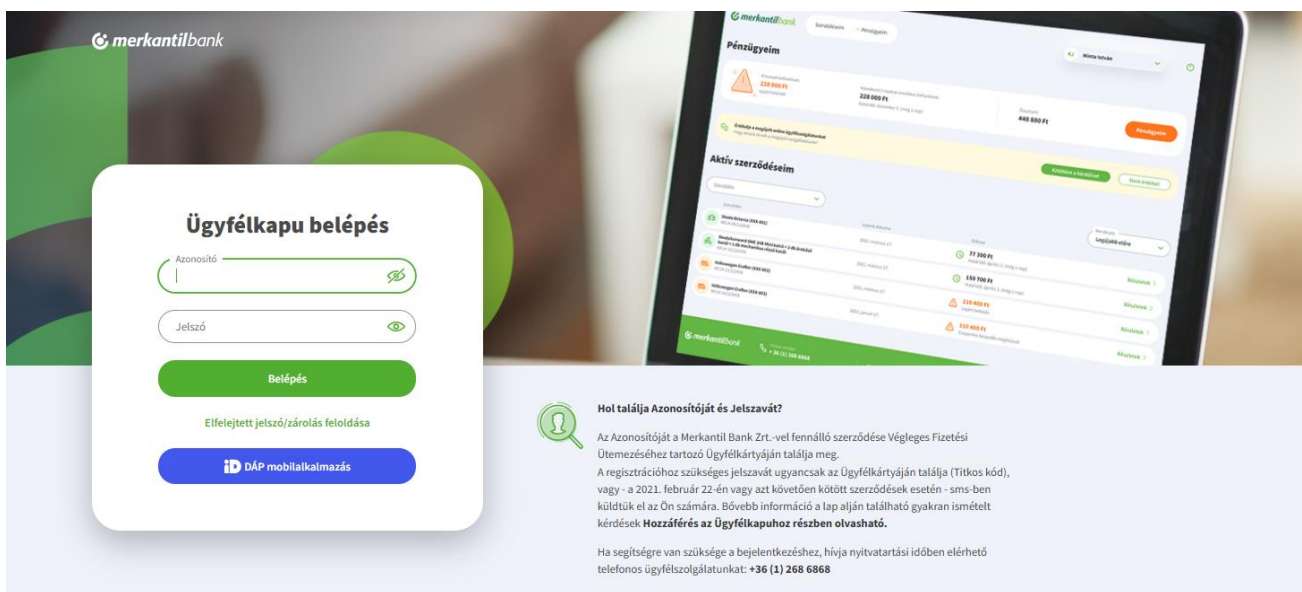
Az Ügyfélkapu rendszer használatához a következő böngészők legfrissebb verzióját ajánljuk:

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

3 Regisztráció és a bejelentkezés folyamata

3.1 Regisztráció folyamata

3.1.1 Az első belépés



The image shows two devices displaying the Merkantil Bank mobile app. On the left, a smartphone screen displays the login interface titled "Ügyfélkapu belépés". It features input fields for "Azonosító" (ID) and "Jelszó" (Password), a green "Belépés" (Login) button, and a link for "Elfelejtett jelszó/zárolás feloldása" (Forgot password/unlock). Below the login button is a blue button for "ID BAP mobilalkalmazás". On the right, a tablet displays the app's main dashboard. The top section, "Pénzügyeim", shows account balances. Below it, the "Aktív szerződések" (Active contracts) section lists various financial products with their respective values and statuses.

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 **Hozzáírás az Ügyfélkapuhoz** részben olvasható.

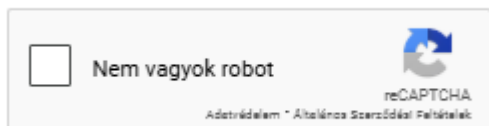
Ha segítségre van szüksége a bejelentkezéshez, hívja nyitvatartási időben elérhető telefonos ügyfélszolgálatunkat: **+36 (1) 268 6868**

Hol találja Azonosítóját és Jelszavát?

- **Azonosítóját** a Merkantil Bank Zrt.-vel fennálló szerződése Végleges Fizetési Ütemezését tartalmazó levélben és a levéllel együtt megküldött Ügyfélkártyáján találja meg.
- Az **első belépéshez szükséges jelszó** a finanszírozási szerződés megkötésekor kapcsolattartásra megadott mobil telefonszámára került kiküldésre sms-ben a végleges fizetési ütemezés kiküldésével egyidejűleg.
- **Új kezdeti jelszót tud kérni:**
 - az Ügyfélkapun keresztül az [Elfelejtett jelszó/zárolás feloldása](#) funkcióval. Az Azonosító megadását követően az új jelszó SMS-ben kerül kiküldésre a kapcsolattartásra megadott mobil telefonszámára, vagy
 - 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.

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 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.

Tovább

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

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 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.

Tovább

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.

3.1.8 DÁP összekapcsolás: DÁI ID lekérdezése DÁP mobilalkalmazással

A regisztrációs folyamat utolsó lépéseként természetes személy ügyfél számára lehetőség van a DÁP összekapcsolás elindítására is.

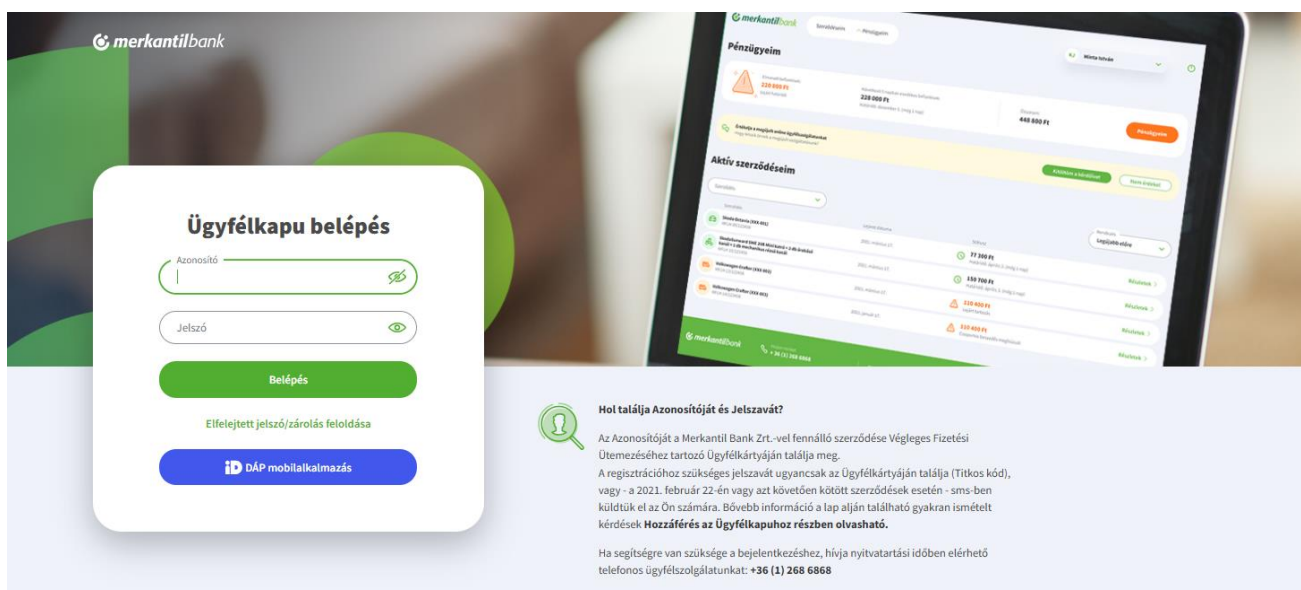
A DÁP eAzonosítási szolgáltatáson keresztül a mobiltelefonján lévő DÁP mobilalkalmazás használatával a Digitális állampolgárság azonosító (DÁP ID) és a felhasználó azonosító adatainak lekérdezésére kerülnek.

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.

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 feljöhét 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.

Az Ügyfélprofil oldalon lehetősége van beállítani, hogy az SMS helyett a második faktort - időalapú, egyszer használatos jelszót (Time-based one-time password) - hitelesítő alkalmazás (például Microsoft Authenticator, Google Authenticator) generálja, és annak rögzítését követően lépje be a Merkantil Ügyfélkapuba.

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 jelszó/zárolás feloldása gombbal elindítható funkcióval 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 mobilkészüléken történő belépéskor koppintson a DÁP mobilalkalmazás megnyitása gombra, majd ott tudja engedélyezni a belépéshez szükséges adatok átadását a Merkantil Bank számára.

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 dropdown menu and a table listing contracts with columns for 'Szerződés', 'Lejárat dátuma', and 'Státusz'. The table contains three entries for Mercedes-Benz, Opel Astra, and BMW X3. The footer contains contact information, legal notices, and logos for Merkantil Bank and SimplePay.

Szerződés	Lejárat dátuma	Státusz
MERCEDES-BENZ CITAN 109 CDI A2 BLUEEFFICIENCY EURO6 (BAN-481) ABCD01/123456	2024. december 4.	65 366 HUF Elmaradt befizetés
OPEL ASTRA 1.4 T START-STOP INNOVATION AUT. (AYZ-515) ABCD01/123457	2024. június 24.	Minden tartozás befizetve
BMW X3 SDRIIVE20I XLINE AUT. (AUC-073) ABCD01/123458	2021. november 11.	152 809 HUF Következő esedékesség: október 11. (még 11 nap)

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 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 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.

A szerződés zárásának feltétele, hogy

- a tartozás összege a tájékoztatóban szereplő határidőig és befizetési számlán banki átutalással jóváírásra kerüljön (az utalás közlemény rovatában a szerződésszámot szíveskedjen feltüntetni), valamint
- nyíltvégű pénzügyi lízing szerződés esetén a vételi jog gyakorlásáról, vevő kijelöléséről szóló nyilatkozat a bankhoz beérkezzen.

A fenti feltételek teljesítése esetén a bank öt munkanapon belül postai úton megküldi a szerződés lezárásáról szóló igazolást, valamint – amennyiben van - a gépjármű/eszköz törzskönyvét.

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 esedékessé váló törlesztőrészletek/lízingdíjak áttekintésére szerződésenként, valamint azok - tetszőleges összeg megadásával – részbeni, vagy teljes kiegyenlítésére.

A tetszőleges összegű befizetés maximális értéke az elmaradt befizetések és kéthavi törlesztőrészlet/lízingdíj összege.

Amennyiben egy szerződés esetén a 20 napon belül esedékes befizetés összegével megegyező, vagy azt meghaladó túlfizetés van a szerződés befizetési számláján, akkor a szerződés már nem jelenik meg befizetési kötelezettségek között.

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 a SimplePay Zrt. 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.

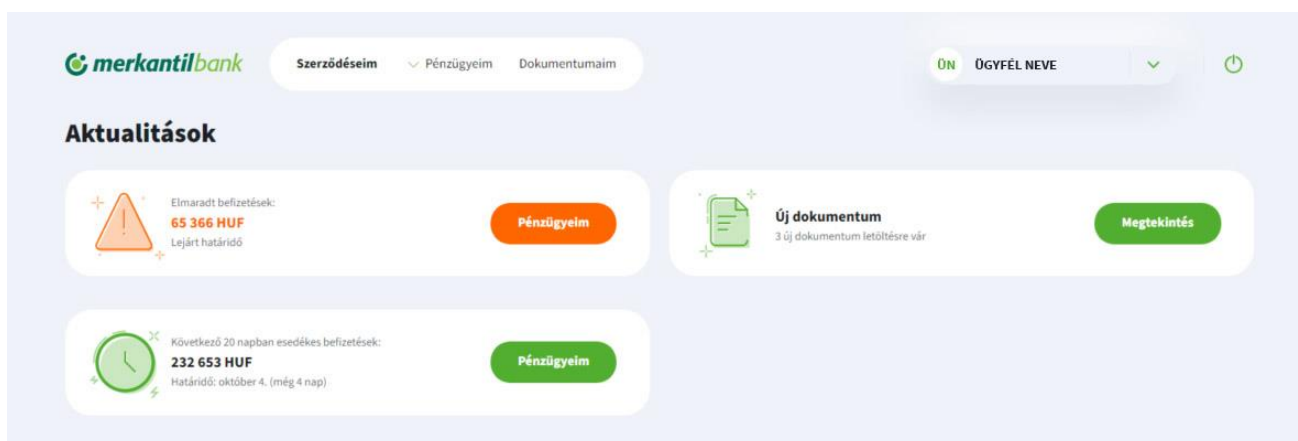
A tartozás

- **HUF-ban** finanszírozott szerződés bankkártyás fizetéssel vagy qvik-kel (azonnali átutalással),
- **EUR-ban** finanszírozott szerződés 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 5.3 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, valamint tiff 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 szerződéseimre 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.

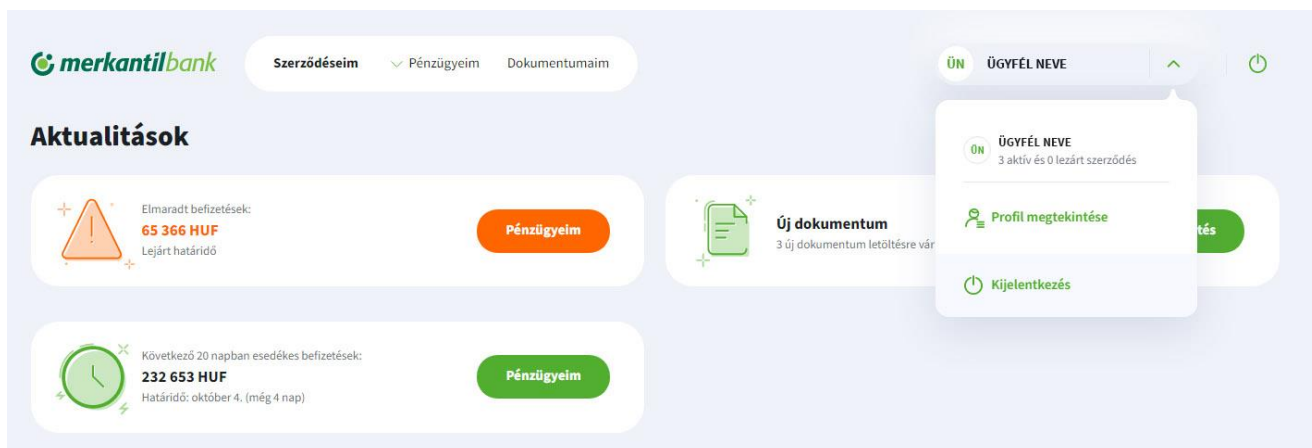
Tovább az Üzletszabályzatok aloldalra 

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 Ügyfélprofil oldal

5.1 Ügyfélprofil oldal elérhetősége



5.2 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.

5.3 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.

5.3.1 Ügyfélprofil és a nyilatkozatok megtekintése

The screenshot displays the 'Ügyfélkapu beállítások' (Gateway Settings) section of the Merkantilbank customer portal. The header includes the bank logo, navigation tabs for 'Szerződéseim', 'Pénzügyeim', and 'Dokumentumaim', and a user profile dropdown showing 'ÜN ÜGYFÉL NEVE'. The main content area is divided into three sections: a user summary card, gateway settings, and a list of declarations.

Ügyfélkapu beállítások

Azonosító	12345678
Jelszó	Módosítom

Ügyféladatak

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.

- ☐ **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.
Elfogadom, hogy a Bank az Ügyfélkapu szolgáltatástól függetlenül – a mindenkori 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.

5.3.2 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 customer profile page as before, but with the declaration checkboxes checked, indicating acceptance. The 'Nyilatkozat elektronikus okiratok elfogadásáról' checkbox is now checked with a green tick, and the 'Nyilatkozat e-számla elfogadásáról' checkbox is also checked with a green tick.

Elektronikus dokumentumkezelés

Amennyiben nem fogadja el a nyilatkozatokat, úgy a megadott címére postai úton küldjük meg az okiratokat/számlákat.

- ☒ **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.
Elfogadom, hogy a Bank az Ügyfélkapu szolgáltatástól függetlenül – a mindenkori 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.

Visszavonása:

The screenshot displays the Merkantil Bank customer portal interface. At the top, there's a navigation bar with the bank logo and tabs for 'Szerződéseim', 'Pénzügyeim', and 'Dokumentumaim'. Below this, a user profile section shows the name 'ÜGYFÉL NEVE' and '3 aktív és 0 lezárt szerződés'. The main content area is divided into two columns. The left column contains 'Ügyfélkapu beállítások' (Account settings) with fields for 'Azonosító' (12345678) and 'Jelszó' (password), and 'Ügyféladatak' (Customer data) with fields for 'Ügyfél neve', 'Állandó lakcím', 'Levelezési cím', 'Telefonszám', and 'E-mail-cím'. The right column features 'Elektronikus dokumentumkezelés' (Electronic document management) with two sections: 'Nyilatkozat elektronikus okiratok elfogadásáról' (Statement on acceptance of electronic documents) and 'Nyilatkozat e-számla elfogadásáról' (Statement on acceptance of e-invoices). Both sections include a checkbox and a detailed explanation of the bank's policy on electronic documents and invoices.

5.4 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 form titled 'DÁP ID lekérdezése DÁP mobilalkalmazással' (Request DÁP ID for mobile app). It explains that the DÁP eIdentification service allows users to request a DÁP ID (Digital ID) and link it to their mobile app. The form includes a 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.

5.5 Második faktor hitelesítő alkalmazással

A belépéshez a felhasználó azonosítója és jelszava mellett szükség van a második faktorra, amely alapesetben SMS-ben kerül kiküldésre.

Lehetősége van beállítani, hogy az SMS helyett a második faktort - időalapú, egyszer használatos jelszót (Time-based one-time password) - hitelesítő alkalmazás (például Microsoft Authenticator, Google Authenticator) generálja, és annak rögzítését követően lépje be a Merkantil Ügyfélkapuba.

6 Jelszó módosítása, új jelszó igénylése

6.1 Automatikusan 2 évenként

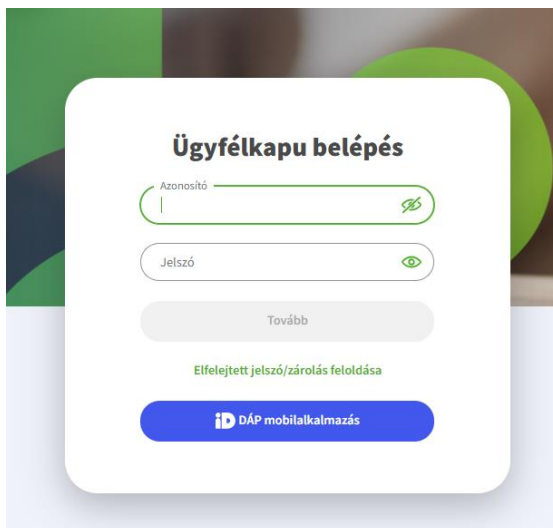
A rendszer a jelszómódosítást követő 2 év elteltével automatikusan kéri a jelszó módosítását a belépést követően.

6.2 Az ügyfél igénye szerinti módosítás

A bejelentkezést követően a jelszó bármikor lecserélhető az ügyfélprofil aloldalon.

6.3 Elfelejtett jelszó / Zárolás feloldása – új jelszó igénylése

Az ügyfeleknek az Ügyfélkapu bejelentkező képernyőjén a hét bármely napján lehetőségük van új jelszó igénylésére az "Elfelejtett jelszó/zárolás feloldása" felíratra kattintva.



Az Azonosító rögzítését követően

- az első belépéshez szükséges kezdeti jelszó ismételt kiküldésre kerül a lízingkérelem során rögzített mobiltelefonszámára, illetve
- már regisztrált felhasználó esetén e-mail kerül kiküldésre az új jelszó igénylésére, megadására.

6.4 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.

