

# Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei

**Hatályos: 2024. március 20.-tól**

## **TARTALOM**

<b>BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>3</b>
<b>1. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>3</b>
<b>ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK.....</b>	<b>6</b>
1. Az Ügyfélkapu útján tett nyilatkozatok hatályosulása.....	6
2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás Felhasználóira vonatkozó feltételek.....	6
3. Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületre való belépés .....	6
3.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületre való regisztráció.....	6
3.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületre való belépés .....	9
3.3. Elfelejtett jelszó .....	9
4. Szerződések kezelése .....	10
4.1. Szerződéskör automatikus nyilvántartása.....	10
4.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás keretében a Szerződésekkel kapcsolatban lekérdezhető információk.....	10
5. Pénzügyek kezelése.....	10
6. Dokumentumtár .....	11
7. A Bank egyéb értesítései.....	12
8. Ügyfélprofil oldal, jelszóváltoztatás, Elektronikus dokumentumkezelés módosítása .....	12
9. Ügyfélkapu információs vonal .....	12
10. Rendelkezésre állás .....	12
11. Az Ügyfélkapu szolgáltatás költségei .....	13
12. A szolgáltatáshoz történő hozzáférés zárolása, letiltása .....	13
13. A Felhasználók felelőssége a szolgáltatás igénybevétele során .....	14
14. Az Ügyfélkapu szolgáltatás igénybevételének megszűnése, megszüntetése, szolgáltatásról való lemondás.....	15
15. Az Általános Szerződési Feltételek megváltoztatása.....	16

## Bevezető rendelkezések

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

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

A Bank Ügyfélkapu szolgáltatására a jelen ÁSZF -ben nem rendezett kérdésekben

- a Bank Általános Üzletszabályzata,
- a Bank mindenkor hatályos finanszírozási Üzletszabályzatai és Általános Szerződési Feltételek,
- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVIII. törvény,
- a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény,
- a Magyar Nemzeti Bank vonatkozó ajánlásai,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.),
- az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 910/2014/EU RENDELETE (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: eIDAS rendelet),
- az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény, továbbá
- az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: Áfa tv.)

rendelkezései az irányadóak.

## 1. Értelmező rendelkezések

### Szerződés:

Az Ügyfél által a Bankkal kötött valamennyi Finanszírozási szerződés, így Kölcsönszerződés, Zártvégű Pénzügyi Lízingszerződés vagy Nyíltvégű Pénzügyi Lízingszerződés, ide nem értve a Kereskedőfinanszírozási szerződéseket.

### Ügyfél:

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

függetlenül attól, hogy fogyasztónak vagy nem fogyasztónak minősül.

### Felhasználó:

Az Ügyfélkapu szolgáltatás használatára jogosult természetes személy.

- Fogyasztó esetén a természetes személy Ügyfél,
- Nem fogyasztó esetén az Ügyfél önálló képviselőjeként eljáró törvényes képviselője vagy az Ügyfél által meghatalmazott természetes személy.

### Ügyfélkapu szolgáltatás

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

- az Ügyfélnek és a Felhasználónak a Bank által nyilvántartott kapcsolattartási adatainak valamint a Szerződések adatainak a lekérdezésére,
- a Szerződések teljesítésével kapcsolatos pénzügyi információk, hiteltörténet lekérdezésére,
- a Szerződésekben eredő tartozások lekérdezésére és azok teljes vagy részbeni megfizetésének kezdeményezésére,
- az Ügyfél vagy a Felhasználó által a teljes előtörlesztés kezdeményezésére;

a Bank által

- az Ügyfelek részére szóló tájékoztatók közzétételére,
- az Ügyfél választása szerint a Bank Elektronikus dokumentumainak elektronikus kézbesítésére vagy a Banki dokumentumok postai kézbesítése esetén a papír alapú eredeti számlák és egyes okiratok elektronikus másolatának megtekinthetővé tételére,
- az Ügyfél szerződéskötés kori hozzájárulása esetén a Bank kereskedelmi kommunikációi, marketing megkeresései kézbesítésére,
- a Bank Ügyfélkapu szolgáltatásának hozzáférhetőségéről szóló üzenetek küldésére

szolgál.

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

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

#### **Elektronikus okirat:**

Jelen ÁSZF értelmezésében Elektronikus okirat a Bank által – az Ügyfél választása alapján – digitális formában előállított, az eIDAS rendelet szerinti elektronikus dokumentum, melyhez való hozzáférést a Bank a 14.4. pont szerinti időtartamban kizárólag az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén biztosítja.

Az Elektronikus okiratok kézbesítésére az Ügyfélkapu szolgáltatás útján kerül sor. Az Ügyfél részére az Ügyfélkapu szolgáltatás útján hozzáférhetővé tett Elektronikus okiratok a Ptk. 6:7.§ szerint eredeti írásbeli okiratnak minősülnek, mivel a Felhasználó általi letöltés esetén is alkalmasak a tartalom változatlan visszaidézésére, a nyilatkozattevő személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának azonosítására.

#### **Elektronikus számla:**

Jelen ÁSZF értelmezésében Elektronikus számla a Bank által – az Ügyfél választása alapján – az ÁFA tv. 259. § 5. szerint a Bank által digitális formában előállított, a 14.4. pont szerinti időtartamban kizárólag az Ügyfélkapu felületen hozzáférhetővé tett és az Ügyfél által befogadott olyan számla, mely kibocsátásának időpontjától a számla megőrzésére vonatkozó időszak végéig biztosítja a számla eredetének hitelességét, adattartalma sértetlenségét és olvashatóságát.

#### **Elektronikus dokumentum:**

Elektronikus okirat vagy elektronikus számla.

#### **Elektronikus másolat:**

Amennyiben az Ügyfél az egyes okiratok kézbesítését nem kéri Elektronikus dokumentum formában, a részére – amennyiben a Szerződésre irányadó mindenkor Hirdetmény ekként rendelkezik, a Hirdetményben megjelölt díjazás mellett – postai úton kézbesített eredeti számlák és egyes okiratok egyszerű másolatát az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén megtekintheti.

Elektronikus másolatban megtekinthetők az egyes Szerződések elválaszthatatlan részét képező Általános Szerződési Feltételekben/Általános Lízingszerződésben megjelölt postai kézbesítéssel közlendő nyilatkozatok (pl. felszólítás, felmondás).

A Bank biztosítja az Elektronikus másolatok tartalmának változatlan visszaidézését a Felhasználó általi letöltés esetén is.

#### **Kézbesítés:**

Az Elektronikus dokumentum az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén akkor tekintendő kézbesítettnek, amikor a másik fél számára hozzáférhetővé válik. Ennek részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1. fejezete tartalmazza. A postai úton az Ügyfél levelezési címére küldött nyilatkozatok kézbesítésére az egyes Szerződések elválaszthatatlan részét képező Általános Szerződési Feltételek/Általános Lízingszerződésben megjelölt rendelkezései irányadók.

### Azonosító:

A Bank által a Szerződés megkötését követően az Ügyfél részére megküldött ügyfélkártyán szereplő, az Ügyfél Bank általi nyilvántartására szolgáló 8 számjegyű azonosító számsor, mely az Ügyfélkapu felületre történő első belépéskor (a regisztrációkor) és a továbbiakban valamennyi belépéskor – a statikus és dinamikus azonosítókkal együtt - a Felhasználó Bank általi azonosítására szolgál.

Több szerződéssel rendelkező Ügyfelek az Ügyfélkapu szolgáltatást a regisztrációt követően kizárólag az Ügyfélkapu regisztrációkor használt Azonosítójával tudják igénybe venni, így több Szerződés esetén is az Ügyfélkapu kizárólag ezen Azonosítóval válik hozzáférhetővé az Ügyfél valamennyi Szerződése tekintetében, a további Szerződéséhez tartozó ügyfélkártyákon szereplő Azonosítók automatikusan érvénytelenné válnak, így a jövőben már nem használhatók.

### Regisztrációs jelszó

- 2021. február 22. előtt kötött Szerződéssel rendelkező Ügyfelek esetén az első bejelentkezéshez szükséges, a Szerződés megkötését követően az Ügyfél részére postai úton megküldött ügyfélkártyán szereplő 4 számjegyből álló Titkos kód, amely egyszer használható numerikus kódszám.
- 2021. február 22-én és azt követően kötött Szerződések esetén az első bejelentkezéshez szükséges, a Szerződés megkötését követően az Ügyfél részére SMS-ben megküldött 8 karakter hosszúságú, egyszer használható alfanumerikus kódszám.

### Jelszó (statikus azonosító):

A Regisztrációs jelszót a Felhasználó az első bejelentkezéskor (regisztrációkor) köteles módosítani és ezen csak általa ismert új Jelszót kétszer be kell írnia. A Jelszó hosszúsága minimum 12, maximum 50 karakter és legalább egy db kisbetűt, legalább egy db nagybetűt, legalább egy db számjegyet és legalább egy darab különleges karaktert tartalmaznia kell.

A Jelszót a szolgáltatás használata során a Felhasználó bármikor jogosult megváltoztatni, de a Jelszó nem egyezhet meg a legutóbb használt öt Jelszó egyikével sem.

A Jelszót a Felhasználó köteles titokban tartani.

### Biztonsági kód (dinamikus azonosító):

Olyan, az Ügyfélkapu szolgáltatás felületbe való első bejelentkezéskor (regisztrációkor) és később a szolgáltatás igénybevétele során a bejelentkezéshez, elfelejtett jelszó esetén jelszómódosításhoz szükséges védelmi eszköz, amely a Bank által a Felhasználó részére a Szerződéskötéskor megadott mobiltelefonszámra SMS-ben küldött, egyszer használatos 8 karakteres, 15 percig felhasználható kódszám, és amely az esetleges visszaélési kísérletek, különösen az illetéktelen személyek szolgáltatáshoz történő hozzáféréseinek megakadályozását szolgálja.

### Két faktoros (erős) hitelesítés

Az Ügyfélkapu szolgáltatás biztonságos használata érdekében a szolgáltatás eléréséhez szükséges statikus és dinamikus azonosítók együttes alkalmazása.

### Kapcsolat az Ügyfélszolgálaton keresztül

A Felhasználók az Ügyfélkapu szolgáltatással kapcsolatban felmerülő kérdéseikkel a (+36-1)-2-68-68-68-as telefonszámon keresztül fordulhatnak az üzleti órákban a Bank telefonos ügyfélszolgálatának (a továbbiakban: Ügyfélszolgálat) munkatársaihoz. A beszélgetés előzetes tájékoztatás mellett rögzítésre kerül, melyhez való kifejezett hozzájárulás hiányában a telefonbeszélgetés nem folytatható. A Felhasználók azonosítása az Ügyfélszolgálat munkatársai részére az Azonosító megadásával is történhet.

A fenti telefonvonalon keresztül, előzetes azonosítást követően az Ügyfélkapuval kapcsolatban kérhető szolgáltatások:

- Regisztráció sikertelensége esetén adategyeztetés,
- Új, egyszer használatos Regisztrációs jelszó igénylése,
- Tájékoztatás, segítség kérés.

## Általános Szerződési Feltételek

### 1. Az Ügyfélkapu útján tett nyilatkozatok hatályosulása

- 1.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén küldött Elektronikus dokumentum akkor tekintendő kézbesítettnek, amikor a másik fél számára hozzáférhetővé válik. A hozzáférhetővé tett Elektronikus dokumentum a Bank által közölt nyilatkozat eredeti példányának minősül, hiteles kizárólag elektronikus formátumban marad, megőrzés vagy továbbítás esetén is. Mivel az Elektronikus dokumentum a jogszabályok szerint kizárólag elektronikus formában érvényes, annak kinyomtatását és postai kézbesítését a Bank nem teljesíti. Mivel az Elektronikus dokumentumokhoz való hozzáférést a Bank a 14.4. pont szerinti időtartamban kizárólag az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén biztosítja, azok e-mail útján való megküldését a Bank szintén nem teljesíti. A Bank kizárja felelősségét az eredeti elektronikus dokumentum példány Ügyfél vagy Felhasználó általi nem jogszabályszerű megőrzése vagy továbbítása esetére.
- 1.2. Az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy Elektronikus Számla esetén elektronikus formában teljesítendő az Áfa tv. 179. § (2) szerinti megőrzési kötelezettség és a 127. § (1) a) szerinti adólevonási jog igénybevétele is.
- 1.3. Az Ügyfélkapu ÁSZF elfogadásával az Ügyfél elfogadja azt is, hogy az Ügyfél minden Szerződésére az egyes Szerződések elválaszthatatlan részét képező Általános Szerződési Feltételek/Általános Lízingfeltételek kézbesítési rendelkezései az Elektronikus dokumentumok kézbesítésének fenti szabályával kiegészülnek, azzal, hogy a nem Ügyfélkapun, hanem postai úton kézbesített okiratok, számlák, nyilatkozatok kézbesítésére vonatkozó szabályok az ott feltüntetettek szerint változatlan feltételekkel jogositják és kötelezik a Feleket.  
A kézbesítésre vonatkozó fenti rendelkezések a Szerződés megszűnését követően is mindaddig érvényben és hatályban maradnak, amíg az Ügyfélnek a Szerződés alapján a Bankkal szemben fizetési kötelezettsége áll fenn.
- 1.4. A Bank kizárja a felelősségét az Ügyfélkapuval kapcsolatos SMS üzenetek és e-mail értesítések sikeres célba érése és ezen kommunikációs hálózatokkal kapcsolatos károk tekintetében, mivel ezen üzenetek kommunikációs hálózatára nincs ráhatása.

### 2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás Felhasználóira vonatkozó feltételek

- 2.1. A Felhasználó a Szerződés fennállása alatt az azonosítása során megadott adatokban bekövetkezett változásokról köteles a tudomásszerzéstől számított 5 munkanapon belül a Bankot értesíteni. Az értesítés elmaradásából eredő kárért a Bank nem vállal felelősséget.
- 2.2. Visszaélés gyanúja esetén a Bank az Ügyfél értesítése mellett jogosult a szolgáltatások ideiglenes letiltását kezdeményezni. Az ideiglenes letiltás feloldása ez esetben kizárólag az Ügyféllel az Ügyfélszolgálaton telefonon keresztül vagy írásbeli egyeztetést követően, az Ügyfél írásbeli hozzájárulása mellett oldható fel. Az Ügyfélkapu szolgáltatások ideiglenes letiltásából az Ügyfelet ért esetleges károkért a Bank felelősséget nem vállal.

### 3. Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületre való belépés

#### 3.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületre való regisztráció

- 3.1.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatást a Bank bármely Szerződéssel, így Kölcsönszerződéssel, Zártvégű-pénzügyi lízingszerződéssel vagy Nyíltvégű pénzügyi lízingszerződéssel rendelkező Ügyfele részére biztosítja, kivéve a kereskedőfinanszírozási szerződéssel rendelkező ügyfelek, akikkel való elektronikus kapcsolattartás a [direkt.merkantil.hu](https://direkt.merkantil.hu) felületen történik.

3.1.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás használatához az első belépéskor a Felhasználó regisztrálni köteles. A regisztráció során a jelen ÁSZF Értelmező rendelkezései szerint az Ügyfél

- Azonosítójának és
- Regisztrációs jelszavának

Ügyfélkapu szolgáltatás felületen való rögzítése szükséges.

Az Ügyfélkapu szolgáltatásra való belépéssel az Ügyfélkártyán található, a regisztrációkor használt Azonosító a továbbiakban a Felhasználót az Ügyfél valamennyi szerződésére vonatkozóan az Ügyfélkapu szolgáltatás Felhasználójaként azonosítja valamennyi Szerződésre vonatkozó felhasználási joggal, így amennyiben az Ügyfél és a Bank között több Szerződés is létrejött, a többi szerződéskötés során kapott Ügyfélkártyán található Azonosító automatikusan érvénytelenné válik.

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

- Elfogadja az Ügyfélkapu Általános Szerződési Feltételeket:

Az Ügyfélkapu Általános Szerződési Feltételek elfogadásával az Ügyfél

- egyrészt tudomásul veszi, hogy a Bankkal a kapcsolattartás a továbbiakban választása szerint az Ügyfélkapun, mint kommunikációs csatornán is történhet, mely esetben az egyes eredeti okiratokat vagy számlákat a Bank az Ügyfélkapu felületen elektronikus formában kézbesíti,
- másrészt a Bank mindenkor hatályos Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek Bank általi megismerhetővé tételét elismeri és annak feltételeit magára nézve elfogadja.

- Elfogadja az Ügyfélkapu Adatkezelési Tájékoztatót.

Az Ügyfélkapu Adatkezelési Tájékoztató elfogadásával az Ügyfél

- egyrészt elismeri a Bank Adatkezelési Tájékoztatója Bank általi megismerhetővé tételét és tudomásul veszi a Bank Ügyfélkapu Adatkezelési tájékoztatóját,
- másrészt tudomásul veszi és kéri, hogy a Bank az Ügyfélkapu azonosítási-, kapcsolattartási- és az Ügyfélkapun hozzáférhetővé tett üzenetekről való tájékoztatási célú üzeneteit az általa a Szerződéskötéskor megadott e-mail címre vagy mobiltelefonszámra küldje, egyben tudomásul veszi, hogy a Bank az Ügyfélkapuval kapcsolatos e-mail és SMS értesítések sikeres célba érése és ezen kommunikációs hálózatokkal kapcsolatos károk tekintetében – mivel ezen üzenetek kommunikációs hálózatára nincs ráhatása – kizárja a felelősségét.

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

3.1.4. A regisztráció során a Felhasználó köteles

- e-mail címét és
- a Szerződéskötéskor a Bank részére megadott – magyarországi szolgáltatóval rendelkező – mobiltelefonszámát

Ügyfélkapu szolgáltatás felületen rögzíteni.

A regisztráció során a Felhasználó által megadott mobiltelefonszám minden esetben tételes összevetésre kerül a Bank által nyilvántartott, az Ügyfél által a Szerződéskötéskor megadott mobiltelefonszám adatokkal. Amennyiben a Felhasználó által megadott mobiltelefonszám nem azonos a Szerződéskötéskor megadottal, az Ügyfélkapu felület a Felhasználót a Bank Ügyfélszolgálatának telefoni megkeresésére hívja fel. Ennek teljesítéséig a regisztráció félbeszakad. A módosításban való közreműködés elmulasztása, elutasítása vagy változatlanul pontatlan adat megadása esetén a Bank az Ügyfélkapu szolgáltatást nem biztosítja.

3.1.5. A regisztráció során a Felhasználó megteszi Elektronikus dokumentumkezelésre vonatkozó nyilatkozatait.

Ennek során a Felhasználó dönt arról, hogy a Bank az Ügyfél részére milyen formában tegye meg nyilatkozatait, így azok eredeti példánya

- vagy Elektronikus okirat, amelyet a Bank az Ügyfélkapu felületen díjmentesen igazolható módon teszi hozzáférhetővé,
- vagy papír alapú, melyet a Bank postai úton – amennyiben a Szerződésre irányadó mindenkor Hirdetmény ekként rendelkezik, az ott megjelölt díjazás mellett – az Ügyfél Szerződésben megadott vagy utóbb bejelentett postai levelezési címére küldi.

Ugyanígy a Felhasználó dönt arról, hogy a Bank az Ügyfél részére milyen formájú számlát küldjön, így azok eredeti példánya

- vagy Elektronikus számla, amelyet a Bank az Ügyfélkapu felületen igazolható módon teszi hozzáférhetővé,
- vagy papír alapú, melyet a Bank postai úton az Ügyfél Szerződésben megadott vagy utóbb bejelentett postai levelezési címére küldi.

Elektronikus okirat és elektronikus számla választása esetén, az eIDAS rendelet alapján ezeknek Bank általi elektronikus aláírása, elektronikus bélyegzője joghatása és bírósági eljárásokban bizonyítékként való elfogadhatósága nem tagadható meg kizárólag amiatt, hogy az elektronikus formában létezik, illetve – ha az elektronikus aláírás vagy elektronikus bélyegző nem minősített fokozatú – nem felel meg a minősített elektronikus bélyegzőkre vonatkozó követelményeknek.

Amennyiben a Felhasználó nem jelöli be, hogy a banki nyilatkozat vagy számla létrejöttét és kézbesítését elektronikus formában kéri, úgy a Bank az Ügyfél Szerződésben megadott vagy utóbb bejelentett postai levelezési címére – amennyiben a Szerződésre irányadó mindenkor Hirdetmény ekként rendelkezik, az ott megjelölt díjazás mellett – postai úton küldi meg az eredeti számlákat, okiratokat és az Ügyfélkapun kizárólag a számlák és egyes okiratok elektronikus másolatát teszi hozzáférhetővé.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy választásától függetlenül a Bank – a Szerződésre irányadó mindenkor Hirdetményben megjelölt díjazás mellett – postai úton küldi a felszólításokat, felmondásokat és a KHR-rel kapcsolatos tájékoztatásokat.

A Felhasználó választását a Bank az Ügyfél valamennyi Szerződése tekintetében érvényesnek tekinti.

A Felhasználó bármikor jogosult elektronikus dokumentumkezelési választását az Ügyfélkapu Profil oldalán módosítani.

### 3.1.6. A regisztráció további lépései

Az e-mailcím és a mobiltelefonszám rögzítését követően a Felhasználó részére az Ügyfélkapu szolgáltatás a Felhasználó által megadott e-mail címre egy ellenőrző e-mailt küld, egy 15 perces érvényes linkkel.

A Felhasználó az ellenőrző e-mailben szereplő linkre rákattintva visszakerül az Ügyfélkapu szolgáltatás felületére. Ezzel egyidejűleg az Ügyfélkapu szolgáltatás a Felhasználó által megadott telefonszámra SMS-ben megküldi a 15 perces érvényes Biztonsági kódot, melyet a Felhasználó az Ügyfélkapu szolgáltatás felületére beír. Amennyiben a Felhasználó egymást követően négyszer rossz Biztonsági kódot ad meg, a rendszer a Felhasználó egyidejű tájékoztatása mellett 24 órára zárolja a Felhasználó hozzáférést. A zárolás törlését a Felhasználó – azonosítást követően – az Ügyfélszolgálaton keresztül kérheti.

A Biztonsági kód helyes beírását követően a Felhasználó köteles Regisztrációs jelszavát a jelen ÁSZF Értelmező rendelkezéseiben feltüntetett módon módosítani és az új Jelszót kétszer be kell írnia. A Jelszó beírásának megtörténtevel a regisztráció sikeresen befejeződik. A Felhasználó a regisztrációt követően azonnal jogosult az Ügyfélkapu szolgáltatás igénybevételére.



### 3.1.7. Regisztráció megíiusulása

Amennyiben a regisztráció vagy a regisztrációt követő bármely belépés megíiusul, az Ügyfélnek a Bank Ügyfélszolgálatával szükséges a kapcsolatot felvennie.

## 3.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás felületre való belépés

### 3.2.1. Regisztrációt követő belépés

Az Ügyfélkapu szolgáltatás igénybevétele során a Felhasználó azonosítása céljából a regisztrációt követően a belépéskor meg kell adnia

- Azonosítóját és
- regisztráció során módosított Jelszavát.

Az Azonosító és a 3.1.4. pont szerint módosított Jelszó helyes rögzítése esetén a rendszer a Felhasználó által megadott telefonszámra SMS-ben megküldi a Biztonsági kódot, melyet a Felhasználó az Ügyfélkapu szolgáltatás felületére beír.

Amennyiben a Felhasználó egymást követően négyszer rossz Azonosítót, rossz Jelszót vagy rossz Biztonsági kódot ad meg, a rendszer a Felhasználó egyidejű tájékoztatása mellett 24 órára zárolja a Felhasználó hozzáférését. Ezen időszakon belül a zárolást a Felhasználó az „Elfelejtetem a jelszavam” felíratra kattintva a jelen ÁSZF 3.3. pontja szerinti jelszóigénylési folyamat elvégzésével feloldhatja, melyet követően a belépés újakezdhető.

A Biztonsági kód helyes beírásával a belépés megtörténik, a Felhasználó az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz korlátozás nélkül hozzáfér.

### 3.2.2. Belépés megíiusulása

Amennyiben a regisztrációt követő bármely belépés megíiusul, az Ügyfélnek a Bank Ügyfélszolgálatával szükséges a kapcsolatot felvennie.

## 3.3. Elfelejtett jelszó

Amennyiben a már regisztrált Felhasználó elfelejtette Jelszavát, a bejelentkezési felületen az „Elfelejtetem a jelszavam” felíratra kattintva kezdeményezheti az új jelszó rögzítését.

A felbukkanó Új jelszó igénylése felületen a Felhasználó beírja Azonosítóját, vagy jelszókérési igényét megszakiíthatja. Az Azonosító helyességét a rendszer ellenőrzi, majd a Felhasználó által megadott e-mail címre egy ellenőrző e-mailt küld egy 15 percre érvényes linkkel.

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

A Felhasználó az ellenőrző e-mailben szereplő linkre rákattintva visszakerül az Ügyfélkapu szolgáltatás felületére. Ezzel egyidejűleg az Ügyfélkapu szolgáltatás a Felhasználó által megadott telefonszámra SMS-ben megküld egy 15 percre érvényes egyszer használatos Biztonsági kódot.

Amennyiben a Felhasználó kap egy egyszer használatos Biztonsági kódot annak ellenére, hogy nem kért új Jelszót, haladéktalanul köteles e tényt bejelenteni a Bank Ügyfélszolgálatának. Ennek elmulasztásából eredő károkért a Bank nem felel.

Ezt követően az Ügyfélkapu felületen a Felhasználó köteles új Jelszavát a jelen ÁSZF Értelmező rendelkezéseiben feltüntetett módon kialakítani, az új jelszót még egyszer be kell írnia, majd a kapott Biztonsági kódot is. Ezzel a jelszováltoztatás sikeresen befejeződik. A Felhasználó az új Jelszóval azonnal jogosult az Ügyfélkapu szolgáltatás igénybevételére.

## 4. Szerződések kezelése

### 4.1. Szerződéskör automatikus nyilvántartása

4.1.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatás az Ügyfélnek a Bankkal kötött valamennyi olyan Szerződését tartalmazza, amelyből eredően a Banknak bármely jogcímen

- követelése áll fenn,
- követelése egy éven belül szűnt meg. („Lezárt szerződések”)

4.1.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás nyilvántartása nem érinti a Bank különböző jogszabályok alapján kötelező egyéb nyilvántartásait.

### 4.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás keretében a Szerződésekkel kapcsolatban lekérdezhető információk

4.2.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatás keretében a „Szerződéseim” oldalon a Felhasználó a Bankkal kötött Szerződésai fő adatait tekintheti meg és az egyes Szerződésből eredő kötelezettségeit teljesítheti, illetőleg egyes jogait gyakorolhatja.

Az Ügyfélkapu szolgáltatás a Szerződéseket a finanszírozott gépjármű típusának és rendszámának megjelölésével tartja nyilván, valamint feltünteti a szerződésszámot. Eltérő színnel jelzi a Szerződéseket a tartozás és a megszűnt státuszuk („lezárt szerződések”) függvényében. Ezen utóbbi Szerződések adatai a Szerződés megszűnését követő egy évig hozzáférhetőek az Ügyfélkapu szolgáltatás felületen.

4.2.2. Az egyes Szerződések tekintetében a Bank az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- a Szerződés adatainak lekérdezése, ezen belül (i) a szerződéstípus adatai, (ii) a fizetési kötelezettség adatai, (iii) a gépjármű adatai, (iv) Casco biztosításra vonatkozó adatok, (v) Ügyféladatok, (vi) a gépjárművet értékesítő Kereskedő cégneve – együttesen: „Szerződés részletek - Szerződés adatai”;
- a Szerződésekből eredő tartozások és esedékességek lekérdezése;
- a fennálló tartozás fizetésének kezdeményezése, mely szolgáltatás választása átvezet a „Pénzügyeim” oldalra;
- választott időszakra vonatkozó hiteltörténet lekérdezése („Szerződéstörténet”);
- a befizetések lekérdezése, mely szolgáltatás választása átvezet a „Pénzügyeim” oldalra;
- kimutatás igénylése a Szerződés szerinti fizetési kötelezettségek futamidő előtti maradéktalan teljesítésének feltételeiről, azon Szerződés esetében, ahol erre a Szerződés elválaszthatatlan részét képező Általános Szerződési Feltételek/Általános Lízingfeltételek az Ügyfélnek erre jogot ad („Kimutatás a szerződés azonnali lezárásához”). A Szerződés szerinti fizetési kötelezettség teljes előtörlesztéséhez a Bank tájékoztatást nyújt az adott Szerződésből eredő összes esedékes és jövőben esedékessé váló tartozásnak a Szerződés szerinti esedékességi időpontra kimutatott tartozás összegéről és lehetőséget biztosít a tartozás teljes vagy részbeni megfizetésére. A Bank kizárólag a hozzáférhetővé tett kimutatásban megjelölt határidőben való teljesítés esetén vállal kötelezettséget a Szerződés megszüntetésére, a közölt határidő elmulasztása esetén a Szerződés megszüntetésére nem kerül sor.

## 5. Pénzügyek kezelése

5.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatás „Pénzügyeim” oldala a „Befizetési kötelezettségeim”, és „Befizetés lekérdezése” kategóriákat tartalmazza.

5.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás „Befizetési kötelezettségeim” oldalán a Felhasználó Szerződésenként kezdeményezheti a tartozása befizetését. Több tartozás esetén a Ptk. rendelkezései szerint a Felhasználó a választása szerinti Szerződéséből eredő tartozását csökkentheti, azonban a választott Szerződés tekintetében kizárólag először a legrégebben lejárt követeléstől kezdve időrendben a soron következő lejárt tartozások befizetését követően jogosult az esedékes tartozás befizetését

kezdeményezni. A Felhasználó jogosult az Ügyfélkapu szolgáltatás által felajánlott összeg helyett bármely összeg befizetését is kezdeményezni.

- 5.3. 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 során az Ügyfélkapu szolgáltatás – az Adattovábbítási Tájékoztató elfogadását követően - a Felhasználót az OTP Mobil Kft. SimplePay oldalára irányítja át.

A tartozás forintban finanszírozott szerződések esetén bankkártyás fizetéssel vagy azonnali átutalással, EUR-ban finanszírozott szerződések esetén bankkártyás fizetéssel teljesíthető.

A Bank nem felel a SimplePay szolgáltatásból eredő esetleges károkért, az Ügyfél azokat közvetlenül a SimplePay szolgáltatóval szemben jogosult érvényesíteni. A SimplePay szolgáltatás feltételei, díjai és költségei az OTP Mobil Kft. honlapján az alábbi oldalon találhatóak: [http://simplepay.hu/old/docs/201909/SimplePay\\_b2c\\_aff\\_hun\\_eng\\_20190926.pdf](http://simplepay.hu/old/docs/201909/SimplePay_b2c_aff_hun_eng_20190926.pdf)

A Bank kizárja felelősségét az Ügyfélkapu felületen való fizetés bármely okból való meghiúsulásának esetére.

A sikeres fizetés esetén a befizetés teljesítése következtében a Szerződéshez tartozó fizetési kötelezettség változása az Ügyfélkapu felületen megjelenik. Ennek esetleges elmaradásáról az Ügyfél vagy a Felhasználó köteles késedelem nélkül értesíteni a Bankot.

- 5.4. Az Ügyfélkapu szolgáltatás „Befizetések-kötelezettségek lekérdezése” oldalán a Felhasználó megtekintheti a befizetési kötelezettségeinek jogcímét és összegét valamint a teljesített befizetési részletezését.

- 5.5. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szerződésre előírt fizetési kötelezettségekről, teljesített befizetésekről illetve jóváírásokról szóló a Bank által hozzáférhető tett kimutatásokat elfogadottnak kell tekinteni, ha a Felhasználó az azt tartalmazó Számla, Számlalevél vagy a Kimutatás hozzáférhetővé tételétől számított hatvan napon belül írásban nem emel kifogást; azzal, hogy ez nem érinti az Ügyfél esetleges követelése érvényesíthetőségét.

## 6. Dokumentumtár

- 6.1. Az Ügyfélkapu szolgáltatásra 2022. február 15. napjáig már regisztrált Felhasználó 2022. február 15. napjától, 2022. február 15. napját követően regisztrált Felhasználó a regisztráció időpontjától az Ügyfélkapu szolgáltatás „Dokumentumaim” oldalán megtekintheti az Ügyfél részére az ezen időpontokat követően postai úton közölt papír alapú eredeti számlák és egyes okiratok egyszerű másolatait (Elektronikus másolatokat).

- 6.2. A Bank – a 2022. február 15. napját megelőzően már az Ügyfélkapu szolgáltatásra regisztrált Felhasználó „Profil” oldalán tett külön nyilatkozata alapján, míg az ezen időpontot követően regisztrált Felhasználó a regisztrációkor megtett nyilatkozata szerint – az Ügyfélkapu szolgáltatás „Dokumentumaim” oldalán való hozzáférhetővé tétellel kézbesíti az Ügyfél részére az Elektronikus számlákat valamint az Elektronikus okiratokat.

- 6.3. Az Ügyfélkapu szolgáltatás „Dokumentumaim” oldala külön kiemelten is és a kategóriánként közzétett felületen feltünteti a Bank által hozzáférhetővé tett, de a Felhasználó által még le nem töltött Elektronikus dokumentumokat, melyre kattintva a Felhasználó pdf formátumban megtekintheti és letöltheti az adott Elektronikus okiratot vagy Elektronikus számlát. A Felhasználó leszűrheti az Elektronikus okiratokat vagy Elektronikus számlákat Szerződésenként, kategóriánként vagy a Felhasználó által választott időszakra.

- 6.4. A Bank az Elektronikus okiratok és Elektronikus számlák kézbesítésének tényét és idejét igazolható módon teszi a hozzáférhetővé az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén és naplózza azok Felhasználó általi letöltését. A hozzáférhetővé tétellel kapcsolatos jogkövetkezmények jelen ÁSZF 1. pontjában találhatóak („Az Ügyfélkapu útján tett nyilatkozatok hatályosulása”). A Bank a hozzáférhetővé tételről a Felhasználó részére e-mail értesítést is küld.

## 7. A Bank egyéb értesítései

- 7.1. A Bank az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén az Ügyfelek teljes körének szóló, általános üzenetet is küldhet (pl. rendszerkarbantartás, fejlesztés miatti bankszünnap, vagy az Ügyfélkapu szolgáltatás előre nem tervezett üzemszünete, stb.)
- 7.2. Amennyiben ahhoz az Ügyfél a szerződéskötéskor előzetesen kifejezetten hozzájárult, a Bank az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén kereskedelmi kommunikációt, marketing üzenetet is küld az Ügyfélnek.

## 8. Ügyfélprofil oldal, jelszóváltoztatás, Elektronikus dokumentumkezelés módosítása

- 8.1. A Felhasználó az Ügyfélkapu felület fejlécén az Ügyfél nevére kattintva a „Profil” oldalra jut.
- 8.2. A Felhasználó a Profil oldal „Ügyfélkapu beállítások” ablakában módosíthatja az Ügyfélkapu Jelszavát.
- 8.3. Abban az esetben, ha a Felhasználó a rendszerből kitiltásra, zárolásra került, a további használatához az Ügyfélszolgálaton keresztül a (06 1) 2-68-68-68-as telefonszámon az üzleti órákban elérhető új Jelszót kell igényelnie.
- 8.4. A Jelszóváltoztatást a Bank az Ügyfél valamennyi szerződése tekintetében a változtatás időpontjától érvényesnek tekinti.
- 8.5. A Felhasználó a Profil oldal „Ügyféladatok” ablakában ellenőrizheti az Ügyfél Bank által nyilvántartott kapcsolattartási adatait.
- 8.6. A Felhasználó az Ügyfél vagy a Felhasználó a személyi adataiban és kapcsolattartási adataiban történő változásokat az Ügyfél aláírásával ellátott, okmányokkal igazolt okiraton postai úton jelentheti be a Bank felé az egyes Szerződések elválaszthatatlan részét képező Általános Szerződési Feltételek/Általános Lízingszerződés szerinti határidőben és módon, valamint a Bank a hatályos jogszabályok szerint megkövetelheti az Ügyfél és/vagy a Felhasználó személyes jelenlétében történő azonosítást.
- 8.7. A Felhasználó a Profil oldal „Elektronikus dokumentumkezelés” ablakában módosíthatja az Elektronikus okiratok és az Elektronikus számlák kézbesítésével kapcsolatos korábbi nyilatkozatát.
- 8.8. A 8.7. pontban megjelölt változtatást a Bank az Ügyfél valamennyi szerződése tekintetében a módosítás időpontjától kezdődően érvényesnek tekinti.

## 9. Ügyfélkapu információs vonal

- 9.1. A Felhasználó az Ügyfélkapu szolgáltatással kapcsolatos kérdéseivel, esetleges panaszával kapcsolatban:
- az [informacio@mail.merkantil.hu](mailto:informacio@mail.merkantil.hu) címre küldött e-mail üzenetben,
  - a Bank címére (1051 Budapest, József Attila utca 8.) megküldött levélben,
  - a Bankfiókban az üzleti órákban tett személyes bejelentéssel, illetve
  - a +36-1-268-68-68-as telefonszámon az üzleti órákban elérhető Ügyfélszolgálat telefonvonalán keresztül élhet.

## 10. Rendelkezésre állás

- 10.1. A jelen Ügyfélkapu szolgáltatás – a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivételekkel – folyamatosan, minden naptári napon 0 órától 24 óráig elérhető, azzal, hogy a Bank – az Általános Üzletszabályzat bankszünnapra vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően – minden szerdai napon 18:00 és 24:00

között a szükséges legrövidebb időtartamban – a szolgáltatás szünetelésével járó – előzetesen tervezett karbantartást, fejlesztést végez, amely bankszünnapnak minősül.

A Bank fenntartja a jogot, hogy – az Általános Üzletszabályzat bankszünnapra vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően – a legalacsonyabb forgalmi időszakban az Ügyfélkapu szolgáltatását karbantartási és/vagy fejlesztési célból korlátozza.

Az ezekből eredő esetleges károkért a Bank nem vállal felelősséget.

10.2. A Bank az esetleges nem tervezett üzemszünetről az Ügyfélkapu felületen és a honlapján nyújt tájékoztatást, mely tájékoztatás az Ügyfélkapu felületre való bejelentkezés nélkül hozzáférhető. Az ebből eredő esetleges károkért a Bank nem vállal felelősséget.

10.3. Felhasználó tudomásul veszi, hogy nem teljesülnek azon Ügyfélkapu szolgáltatás felületen benyújtott kérelmek, melyek rögzítése közben valamely technikai probléma merül fel, és ezáltal a felületen az „Ügyintézés folyamatban” megerősítés nem jelenik meg. Az ebből eredő esetleges károkért a Bank nem vállal felelősséget.

10.4. A Bank nem vállal felelősséget az Ügyfélkapu szolgáltatás nyújtása során felmerült technikai hibákért, amennyiben az nem a Bank érdekkörében merült fel, vagy neki nem felróható. A szándékosság vagy súlyos gondatlanság eseteinek kivételével a Bank kizárja felelősségét az Ügyfélkapu szolgáltatás bármely működési hiányosságából eredő kárért. A Banktól független adatátviteli hálózat (internet-kapcsolat) bármilyen meghibásodása, az Ügyfélkapu szolgáltatás elérhetetlensége a Bank felelősségi körén kívül esik.

10.5. A Bank fenntartja magának a jogot, hogy az Ügyfélkapun általa kínált szolgáltatások körét megváltoztassa. A szolgáltatások körének esetleges szűkítése esetén a Bank köteles a Felhasználót a változtatás hatálybalépése előtt legalább két hónappal értesíteni.

## 11. Az Ügyfélkapu szolgáltatás költségei

11.1. A Bank az Ügyfélkapu szolgáltatást díj- és költségmentesen nyújtja.

## 12. A szolgáltatáshoz történő hozzáférés zárolása, letiltása

### 12.1. Sikertelen próbálkozások miatt ideiglenes zárolás

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

### 12.2. A Bank által végrehajtott ideiglenes zárolás, letiltás

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

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

### 12.3. A zárolás, letiltás feloldása

A hozzáférés ideiglenes zárolásával, letiltásával egyidejűleg érvénytelenné válik a Felhasználó Jelszava is. Az ideiglenes zárolás, letiltás – amennyiben nem a jelen Általános Szerződési Feltételek 12.2. pontja alapján történt – 24 óra elteltével automatikusan megszűnik.

Az ideiglenes zárolás, letiltás korábbi feloldásához a Felhasználónak a jelen ÁSZF 3.2.1. pontja szerint új Jelszót kell igényelnie.

### 13. A Felhasználók felelőssége a szolgáltatás igénybevétele során

13.1. A Felhasználó az Azonosítóját és Jelszavát köteles bizalmasan kezelni és megőrizni, továbbá minden olyan intézkedést megtenni, hogy arról harmadik személyek számára ne legyen megismerhető, hozzáférhető.

13.2.A Felhasználó haladéktalanul köteles bejelenteni a Bank Ügyfélszolgálatának, ha

- Azonosítóját és/vagy Jelszavát elvesztette, vagy tart attól, hogy azok jogosulatlan harmadik személy tudomására jutottak,
- az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén általa jogosulatlanul tartott művelet szerepel,
- a Felhasználó a Banktól kéretlen vagy téves e-mail üzenetet kap, így különösen, amennyiben az Ügyfélkapu felületen hozzáférhetővé tett Elektronikus dokumentumról szóló e-mail értesítés ellenére az Elektronikus dokumentum nem hozzáférhető,
- a Felhasználó a Banktól kéretlen egyszer használatos Biztonsági kódot kap SMS-ben,
- a jelen Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek szerint a Bank által vállalt tájékoztatást, kimutatást, értesítést stb. nem kapta meg.

Ennek elmulasztásából eredő károkért a Bank nem felel.

A Felhasználó a fenti esetekben köteles Azonosító számát és Jelszavát az Ügyfélkapu szolgáltatás keretében megváltoztatni.

13.3.A fenti 13.2. pontban foglalt bejelentés Bankhoz történt nyilvántartásba vételét megelőzően bekövetkezett kárért az Ügyfél, illetve a Felhasználó a mindenkor hatályos jogszabályban meghatározott mértékig tartozik helyt állni. A bejelentés nyilvántartásba vételét követően keletkezett esetleges kárért a Bank felelős.

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

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

A Bank a Felhasználó szándékos vagy súlyosan gondatlan szerződésszegésének tekinti a Felhasználó olyan tevéleges magatartását vagy mulasztását, amely a jelen Általános Szerződési Feltételekben előírt, az Ügyfélkapu szolgáltatás – s ezen belül különösen az Azonosító és Jelszó – biztonságos kezelésével kapcsolatos kötelezettsége teljesítésével ellentétes, és amelynek eredményeként az Ügyfélnek, illetve a Felhasználónak vagy a Banknak kára keletkezik vagy ilyen kár keletkezésének a lehetősége bekövetkezik.

13.6.Az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz szükséges internet minden Felhasználójának tudomással kell bírnia az internetes kapcsolat biztonságtechnikai és egyéb veszélyeiről, vagy ennek hiányában a regisztrációt megelőzően minderről tájékozódnia indokolt.

A Bank által az internetes szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban megvalósított számos - a Felhasználó biztonságát szolgáló - védelmi intézkedés mellett feltétlenül szükség van a Felhasználó közreműködésére is ahhoz, hogy a rendszer használatából eredő kockázatot minimálisra lehessen csökkenteni.

A Felhasználó a szolgáltatás igénybevételekor és általában az internet használatakor köteles számítógépe vagy az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz használt egyéb internet szolgáltatásra alkalmas eszköze védelme érdekében a lehető legnagyobb gondossággal eljárni; az esetleges vírusfertőzésekkel, betörési kísérletekkel és „trójai programokkal” szemben saját eszközeit védeni. Az Ügyfél illetve a Felhasználó eszközére illetéktelenül bekerült programok által az adatok integritásában, vagy kezelésében beálló, az internetes szolgáltatás használata során felmerülő problémákkal és károkkal kapcsolatosan – mivel azok a Bank érdekkörén kívül állnak – a Bank semmilyen felelősséget nem vállal.

A Felhasználónak az alkalmazott böngésző adatbiztonsági beállításait lehetőség szerint a szükséges legnagyobb biztonságot garantáló szintre kell beállítani, hogy a program figyelmeztetni tudja minden, a böngésző használata során potenciálisan kárt okozó tartalom megnyitása előtt.

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

Amennyiben fennáll annak a lehetősége, hogy mások is hozzáférnek, vagy hozzáférhetnek a Felhasználó által használt eszközhez, akkor az alábbi biztonsági lépések végrehajtására kell figyelemmel lennie a Felhasználónak.

A HTML technológiából adódó sajátosságok miatt a Felhasználó által látogatott oldalak tartalma tárolásra kerül az eszköz Temporary Internet Files (Ideiglenes Internet Fájlok) könyvtárában. A böngészők alapértelmezés szerinti beállítása mellett ez minden internetes oldal esetében, így az Ügyfélkapu szolgáltatás használatakor is megtörténik. Amennyiben tehát a Felhasználó a szolgáltatást nem az Ügyfél vagy a Felhasználó eszközén veszi igénybe, akkor a Bejelentkezés oldalon ne engedélyezze az ideiglenes Internet fájlok tárolását, az alkalmazásból pedig minden esetben a *Kilépés gomb* megnyomásával, majd a böngésző bezárásával lépjen ki. Ez esetben a bejelentkezéskor létrehozott titkosított kapcsolat véglegesen megszakításra kerül.

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

#### **14. Az Ügyfélkapu szolgáltatás igénybevételének megszűnése, megszüntetése, szolgáltatásról való lemondás**

14.1. Az Ügyfél és a Felhasználó tudomásul veszi, hogy az Ügyfélkapu szolgáltatás eseményeit a Bank számítástechnikai rendszere elektronikus úton rögzíti és tárolja (naplózza), a napló állományok a mindenkorai jogszabályok szerinti határidőig megőrzésre kerülnek és visszakereshetők.

14.2. Az Ügyfél és a Felhasználó – ellenkező bizonyításig – elfogadja a Bank számítógépes rendszerében rögzített adatok valóságát, esetleges jogvita esetén bizonyítékként ismeri el azokat mind a megbízás adására, mind annak teljesítésére vonatkozóan.

14.3. Az Ügyfélkapu szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén, vagy amennyiben az Ügyfél vagy a Felhasználó a Bank írásbeli felszólítása ellenére az Ügyfélkapu szolgáltatással kapcsolatos bármely kötelezettségét nem teljesíti vagy súlyosan megszegi, a Bank jogosult az Ügyfélkapu szolgáltatáshoz biztosított hozzáférést írásbeli tájékoztatás mellett azonnali hatállyal megszüntetni.

14.4. Az Ügyfélkapu szolgáltatást és az Elektronikus dokumentumok Ügyfélkapu felületen való hozzáférést az egyes Szerződések tekintetében a Bank az adott Szerződésből fennálló valamennyi tartozás maradéktalan kiegyenlítését és a Szerződés maradéktalan lezárását követő 2 évig biztosítja. Az ezt követő időszakra az Ügyfél esetleges iratkérését a Bank a mindenkorai jogszabályok szerinti adatkezelési- és okirattárolási kötelezettségei figyelembevételével Elektronikus dokumentumok

esetén titkosított e-mail, egyéb papír alapú okiratok, papír alapú számlák esetén – az adott Szerződésre irányadó Hirdetményben megjelölt díjazás mellett – postai úton teljesíti.

14.5. Az Ügyfél vagy a Felhasználó bármikor jogosult az Ügyfélkapu szolgáltatás használatáról lemondani és kérni, hogy a Bank a kapcsolattartást a hagyományos csatornákon bonyolítsa, mely esetre a kapcsolattartásra az adott Szerződésre irányadó Hirdetményben feltüntetett költségek a megfizetését vállalja. Ez esetben a Bank a Felhasználók szolgáltatáshoz való hozzáférési jogosultságát a lemondás Bank általi kézhezvételének napján megszünteti.

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

## 15. Az Általános Szerződési Feltételek megváltoztatása

15.1. A Bank jogosult jelen Általános Szerződési Feltételek szerint igénybe vehető Ügyfélkapu szolgáltatások körét és igénybevételeinek feltételeit üzletpolitikájának, termékpolitikájának változásával, továbbá a hitelintézetek által kötelezően alkalmazandó jogszabályváltozás esetén, az új, illetve a módosult jogszabályi rendelkezésnek megfelelően egyoldalúan módosítani. A hatályos Általános Szerződési Feltételeket a Bank az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén és a honlapján elérhetővé teszi, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyen kifüggeszti és kérésre az Ügyfél vagy a Felhasználó rendelkezésére bocsátja.

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

## 16. Egyebek

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

16.2. Az Ügyfélkapu szolgáltatás rendszer felületén, az azokon található szövegek, logók, jelek, védjegyek fotók, elrendezés, design, módszerek, technológiák termékek és folyamatok – a jelen Általános Szerződési Feltételek 16. 1. pontjában feltüntetettek kivételével – a Bank tulajdonát képezik vagy azok használati jogára a Bank engedéllyel rendelkeznek és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott szerzői jogok, szabadalmak, védjegyek és egyéb szellemi- vagy ipari tulajdonjog védelme alá tartoznak.

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

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

A Bank által fogyasztónak minősülő Ügyféllel és/vagy Felhasználóval szembeni Ügyfélkapu szolgáltatással kapcsolatos jogvitára a fogyasztónak minősülő alperes belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes. Belföldi lakóhely hiányában e kizárólagos illetékesség az alperes belföldi tartózkodási helyéhez igazodik; ha az alperes tartózkodási helye ismeretlen vagy külföldön van, az utolsó belföldi lakóhely az irányadó. Ha az utolsó belföldi lakóhely nem állapítható meg, az illetékességet az általános szabályok szerint kell megállapítani. Alperesi pertársaság esetén a per a fogyasztónak minősülő alperesek bármelyikére illetékes bíróság előtt valamennyi alperes ellen megindítható.



---

Kizárólagos illetékesség hiányában fogyasztónak minősülő Ügyfél és/vagy Felhasználó által Ügyfélkapu szolgáltatással kapcsolatos jogvita tárgyában a per a fogyasztónak minősülő Ügyfél és/vagy Felhasználó belföldi lakóhelye, ennek hiányában belföldi tartózkodási helye szerint illetékes bíróság előtt is megindítható.

- 16.5. Amennyiben az Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezése jogszabályba ütközik, a rendelkezések vonatkozásában a részleges érvénytelenség szabályai alkalmazandók, azaz ezen rendelkezések érvénytelenek, de a többi része változatlanul érvényben marad. A felek kötelesek jóhiszemű tárgyalásokat folytatni és az érvénytelen, kikényszeríthetetlen, kivitelezhetetlen rendelkezéseket a lehető legrövidebb időn belül olyan érvényes, kikényszeríthető, illetve kivitelezhető rendelkezésekkel helyettesíteni, amelyek legközelebb állnak azok tartalmához és a szolgáltatás céljához. Amennyiben a felek nem tudnak ilyen megállapodásra jutni úgy a jogszabályi rendelkezést kell alkalmazni.
- 16.6. Az Ügyfélkapu szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek a Bank ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben és a Bank honlapján ([www.merkantil.hu](http://www.merkantil.hu)) és az Ügyfélkapu szolgáltatás felületén bármikor megtekinthető.