



**Cofidis Magyarországi Fióktelepe**  
**COFIDIS ÜGYFÉLKAPU**  
FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYV

# Tartalom

<b>1. Cofidis Ügyfélkapu felület .....</b>	<b>3</b>
1.1 A Cofidis Ügyfélkapu előnyei.....	3
1.2 A Cofidis Ügyfélkapu biztonságos használata .....	3
1.3 Cofidis Ügyfélkapu hozzáférés .....	4
<b>2. Menüpontok .....</b>	<b>5</b>
2.1 FŐOLDAL .....	5
2.2 SZERZŐDÉSEIM .....	5
2.3 ÉRTESÍTÉSEIM .....	5
2.4 HITELIGÉNYLÉSEIM .....	5
2.5 MEGÚJULÓ HITEL KALKULÁTOR .....	5
2.6 ADATAIM .....	6
2.7 ZÁROLÁS .....	6
2.8 GYIK.....	6
2.9 KAPCSOLAT .....	6
<b>3. Cofidis Ügyfélkapu mobil applikáció .....</b>	<b>7</b>
3.1 Bevezetés .....	7
3.2 Zárolás.....	7
<b>4. Menüpontok .....</b>	<b>7</b>
4.1 Főoldal.....	7
4.2 Adatlap és beállítások .....	7
4.3 Információ .....	7

# 1. Cofidis Ügyfélkapu felület

A Cofidis Ügyfélkapu a Cofidis Magyarországi Fióktelepének (továbbiakban Cofidis) online ügyfélttere, melynek segítségével a Cofidis-szel szerződésben álló ügyfelek által kényelmesen figyelemmel kísérhetik szerződéseiket. Az ügyintézés még soha nem volt ilyen egyszerű!

## 1.1 A Cofidis Ügyfélkapu előnyei

A Cofidis ügyfelei a Cofidis Ügyfélkapu felületen tájékozódhatnak az aktuálisan fizetendő havi törlesztőrészlet összegéről (ideértve az esetleges lejárt tartozás összegét is), a befizetési határidőről, valamint megtekinthetik az elmúlt 6 hónap pénzmozgásait: finanszírozotti és befizetett összegeket. Ezen túlmenően új hitel igénylést indíthatnak, jelezhetik hitelfedezeti biztosítási igényüket, valamint rulírozó típusú hitelszerződések esetében - amennyiben a szerződés szerinti Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint jogosultak -, újrafinanszírozást vagy hitelkeret-bővítést igényelhetnek. A felületen egyszerűen és gyorsan tudják tájékoztatni a Cofidis-t arról, ha a személyes adataikban változás következett be, valamint szükség esetén az igazoló dokumentumokról készült fotókat is el tudják küldeni.

A Cofidis Ügyfélkapu egyszerűen kezelhető, használatával a szolgáltatások böngészőprogram segítségével, egyéb kiegészítő eszköz vagy telepítés nélkül igénybe vehetők. A felület használata biztonságos, mert az egyik legmagasabb szintű védelmi rendszer garantálja, hogy harmadik személy semmilyen esetben sem élhessen vissza a szolgáltatás nyújtotta lehetőségekkel.

## 1.2 A Cofidis Ügyfélkapu biztonságos használata

### MIÉRT BIZTONSÁGOS?

A Cofidis Magyarországi Fióktelepe az adatok védelmében titkosított SSL protokollon keresztül biztosítja az adatok áramlását. Az SSL a Secure Socket Layer elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. Napjainkban, az elektronikus kereskedelemben, illetve az adatok védelme érdekében világszerte ez a legbiztonságosabb és legelterjedtebb védelmi rendszer. A Cofidis által használt SSL a 128 bites titkosítást támogatja. Az SSL az adatokat továbbítás előtt titkosítja, és így az kódolt formában jut el Bankunkhoz, ennek következtében illetéktelen személyek számára nem értelmezhetők.

A Cofidis Ügyfélkapu biztonságát vállalatunk auditor cége rendszeresen ellenőrzi. Szakértői ajánlások segítenek abban, hogy a rendszer maximális védelmet nyújtson a rosszindulatú támadások megelőzésére és kivédésére.

### BIZTONSÁGI JAVASLATOK ÜGYFELEKNEK

Annak érdekében, hogy ügyfeleink biztonságosan használhassák a Cofidis Ügyfélkaput, az alábbiakra szeretnénk nyomatékosan felhívni a figyelmet:

- Csak abban az esetben nyissanak ki elektronikus levelet, ha ismert a küldő.
  - A Cofidis e-mailen soha nem kér személyes adatokat, azonosító kódokat és nem kéri fel ügyfeleit ezek módosítására. Ha ügyfelünk ilyen üzenetet kap, kérjük, ne reagáljon rá és mielőbb értesítse Ügyfélszolgálatunkat: infohu@cofidis.hu vagy +36 1 354 5000
- Az ilyen - adategyeztetésre felszólító - levélben szereplő link hamis weboldalra továbbíthatja, így ne kattintsanak a linkre.
- Gyanakvóan olvassanak minden hivatalosnak tűnő levelet, mely "az Ön biztonsága érdekében" kér olyasmit, amit eddig még sohasem (pl. látogasson meg egy adott oldalt, ahova írja be azonosító kódját, jelszavát, stb.).
  - A hamis weboldalak legkönnyebben arról ismerhetők fel, hogy a címsorban nem https, hanem http kezdetű címzés szerepel. A hiányzó "s" betű a secured, azaz biztonságos adatkapcsolat hiányát jelzi. A böngésző bal alsó sarkában található lakat ikon is a biztonságos Internetkapcsolatot szemlélteti.
  - A Cofidis biztonsági szolgáltatásként minden Cofidis Ügyfélkapu bejelentkezéshez egy 5 perces érvényes egyszeri azonosítót kódot küld SMS-ben.

- A Cofidis Ügyfélkapu használatakor győződjenek meg arról, hogy senki sem figyel a jelszó megadása közben. Az azonosító kódot és a jelszót tartsák titokban. Amennyiben az Internet böngésző rákérdez, hogy megjegyezze-e a Cofidis Ügyfélkapuján használt jelszót, kérjük, minden esetben a Nem opciót válasszák.
- Javasoljuk, hogy ne tartsanak nyitva más böngésző ablakot és ne futtassanak a Cofidis Ügyfélkapu használata során más programokat.
- Mindig a "Kilépés" gombbal jelentkezzenek ki, ne a böngészőt zárják be.
- A vírusok és egyéb kártékony alkalmazások, valamint a régen frissített rendszer komoly biztonsági kockázatot jelentenek. Ezért fontos, hogy gondoskodjanak számítógépük vírusvédelméről, alkalmazzák a legutolsó biztonsági frissítéseket, és lehetőség szerint használjanak Internet tűzfalat.
- Tartsák mindig naprakészen a számítógép operációs rendszerét és az Internetes böngészőt is, és mindig a legfrissebb verziót és a legújabb javítócsomagokat telepítsék.

## TECHNIKAI FELTÉTELEK

Javasolt böngészők:

Chrome 49, illetve ennél nagyobb verziószámú  
 Microsoft Edge 79.0.309, illetve ennél nagyobb verziószámú  
 Opera 47, illetve ennél nagyobb verziószámú  
 Mozilla FireFox 47, illetve ennél nagyobb verziószámú  
 Safari 7, illetve ennél nagyobb verziószámú

### 1.3 Cofidis Ügyfélkapu hozzáférés

A Cofidis Ügyfélkapu használatára minden magánszemély ügyfél jogosult. Amennyiben egy adott szerződést adósként és adóstársként közösen kötöttek a Cofidis-szel, úgy mind az adós, mind az adóstárs részére külön biztosított a Cofidis Ügyfélkapu hozzáférés.

A belépéshez szükség van a Cofidis által biztosított belépési azonosító számra, az első belépésnél az ügyfél által megadott jelszóra, valamint a Cofidisnél rögzített, magyarországi mobiltelefonszámra, amelyre minden belépéskor egy egyszeri azonosító kód kerül kiküldésre SMS-ben. Ha pár percen belül nem érkezik meg az SMS, akkor az **Azonosító kód újraküldése** linkre kattintva van lehetőség újabb kód kiküldését kérni.

Állandó jelszó módosítása a felületre történt belépést követően, valamint a belépési oldalon a belépési azonosító szám megadását követően is van lehetőség-

A Cofidis Ügyfélkapu használata teljes körűen ingyenes.

## 2. Menüpontok

### 2.1 FŐOLDAL

A belépést követően a FŐOLDAL-ra érkezve a Cofidis-szel kötött hitel- vagy kölcsönszerződések legfontosabb adatai láthatóak: a szerződés típusa, a szerződésszám, a szerződéskötés dátuma, az esedékes tartozás összege, rulírozó szerződések esetében az újrafinanszírozható összeg, az adott termék esetén a törlesztőrészlet esedékességének dátuma, valamint a szerződéshez kapcsolódó biztosításra vonatkozó információ.

A cofidis.hu oldal termékenkénti aloldalai nyílnak meg a MEGÚJULÓ HITEL, a FAPADOS HITEL IGÉNYLÉSE, az ADÓSSÁGRENDEZÉS és a HITELIGÉNYLÉS ÜGYINTÉZŐVEL gombokra, valamint az INGYENES HITELKERET és a HITELKIVÁLTÁS bannerekre kattintva. Ezekon az oldalakon akár egy újabb hitel igénylését is el lehet indítani.

### 2.2 SZERZŐDÉSEIM

A FŐOLDAL-on a **Termék részletek** gombra kattintva vagy közvetlenül a SZERZŐDÉSEIM menüpontba lépve tekinthetők meg a szerződés részletei.

Rulírozó szerződés esetén a SZERZŐDÉSEIM menüpontban lehet kezdeményezni újrafinanszírozást és hitelkeret bővítést. Amennyiben az adott szerződés esetén van lehetőség azonnali újrafinanszírozásra, akkor az **Újrafinanszírozás** menüpontban a maximális újrafinanszírozható összeg látható. Egy csúszka segítségével lehet kijelölni az igényelt összeget, kiválasztva, hogy melyik a Cofidisnél már validált, saját nevére szóló bankszámlaszámra történjen az utalás. A „Finanszírozás” feliratú gombra kattintva meg is történik az utalás.

Ha nincs lehetőség azonnali újrafinanszírozásra, akkor a „Szeretnék ÚJRAFINANSZÍROZÁST kérni!” gombra kattintva lehet az igénylést jelezni. A hitelkeret bővítésére vonatkozó igényt pedig a „Szeretnék HITELKERET BŐVÍTÉST kérni!” feliratú gombra kattintva lehet elindítani. Mindkét esetben a Cofidis tanácsadó munkatársai telefonon keresztül veszik fel a kapcsolatot az igénylővel.

A **Hitelfedezeti biztosítás** menüpontban a Szeretnék BIZTOSÍTÁST igényelni! feliratú gombra kattintva lehet jelezni, a biztosítás iránti érdeklődést. A Cofidis tanácsadói ellenőrzik a biztosításra való jogosultságot (hogy fennáll-e valamilyen kizáró ok), majd telefonon felveszik a kapcsolatot az igénylővel.

A **Tranzakciós történet az utolsó 6 hónapról** menüpontban megtekinthető az elmúlt fél évben a hitelszámlán történt finanszírozások (kölcsönösszeg kiutalása; rulírozó szerződések esetében az igényelt újrafinanszírozás, illetve hitelkeret bővítés) összege és dátuma, a teljesített befizetések összege és dátuma, illetve a Cofidis-szel szembeni túlfizetés összege (Visszafizetés Követel - Egyenleg).

### 2.3 ÉRTESÍTÉSEIM

2022. október 10-étől kezdődően egyes küldemények a Cofidis Ügyfélkapu felületen az ÉRTESÍTÉSEIM menüpontban érhetőek el. Az ilyen küldemények elhelyezéséről tájékoztató e-mail kerül kiküldésre.

### 2.4 HITELIGÉNYLÉSEIM

Új hitelszerződéskötés elindítását követően a HITELIGÉNYLÉS menüpontban lehetőség van nyomon követni az igénylés aktuális státuszát. Előzetesen elfogadott, Folyamatban vagy Elutasított eredmény kerül kimutatásra. A megvalósult szerződések a SZERZŐDÉSEIM menüpontba kerülnek át.

### 2.5 MEGÚJULÓ HITEL KALKULÁTOR

Ebben a menüpontban online előminősítést lehet elindítani Megújuló Hitel igényléséhez.

## 2.6 ADATAIM

A FŐOLDAL-on a „MÓDOSULTAK ADATAI?” bannerre kattintva vagy közvetlenül az ADATAIM menüpontba lépve van lehetőség módosítani a személyes és egyéb adatokat, illetve egyes esetekben az adatok módosítást kezdeményezni. Az adatok módosítására kizárólag hátralékmentes szerződések esetén van lehetőség.

A **Személyes adatok** menüpontban lehetőség van az ügyfél név adataiban történt változást, illetve az állandó lakcím módosítását jelezni. A változás igazolására szükséges az új igazolványról: a kártyaformátumú személyi igazolvány vagy vezetői engedély mindkét oldaláról, illetve a lakcímkártyának kizárólag a címet tartalmazó oldaláról fényképet felölteni. Az iratokról készült fényképek Cofidis munkatársai általi ellenőrzését követően történik a rendszerben tárolt adatok módosítása.

Az **Elérhetőségek** menüpontban az ügyféllel történő kapcsolatfelvételre használt e-mail cím és telefonszám kerül kijelzésre. Magyarországi vezetékes vagy mobiltelefonszám elérhetőség korlátozás nélkül rögzíthető. Új e-mail cím megadása esetén elektronikus levélben kerül kiküldésre egy egyszeri azonosító kód, ami az adatok hitelesítéséhez és az elérhetőség módosításhoz szükséges.

A bejelentkezéshez használt mobiltelefonszám cseréjére is van lehetőség. Ekkor az új telefonszám hitelesítése végett - az első belépéshez hasonlóan - egy egyszeri azonosító kód kerül kiküldésre SMS-ben. A felületen kizárólag a nem hitelesített, illetve a vezetékes telefonszám törlésére van lehetőség.

Új folyószámlaszám rögzítésének kérésére a **Bankszámlák** menüpontban van lehetőség. Az ügyfél saját nevére szóló bankszámlakivonat feltöltését, majd a Cofidis munkatársai általi ellenőrzését követően kerül rögzítésre.

A **Jelszóváltoztatás** menüpontban, valamint a belépési azonosító szám megadását követően a belépési oldalon, az **Elfelejtett jelszó** linkre kattintva van lehetőség az állandó jelszó módosítására.

A jelszónak tartalmaznia kell minimum 8, de maximum 20 karaktert, minimum egy nagybetűt és egy kisbetűt, valamint számot és speciális karaktert (~!@#\$\$%^&\* -+=`|\(){}[]:~";'<>.,.?/)

Az Új jelszó mező piros háttérszínnel látható, amíg a megfelelő formátumú jelszó nem kerül létrehozásra.

A **Marketing hozzájárulás** menüpontban van lehetőség módosítani (visszavonni vagy megadni) a korábban meghatározott direkt marketing hozzájárulást.

## 2.7 ZÁROLÁS

Ha egymás után többször tévesen lett megadva a telefonszám, a jelszó vagy az azonosító kód, akkor zárolásra kerül a fiók. A zárolás feloldását Ügyfélszolgálatunktól lehet kérni: infohu@cofidis.hu vagy +36 1 354 5000

## 2.8 GYIK

A Cofidis Ügyfélkapu használatával kapcsolatban gyakran felmerülő kérdések és a kérdésekre adott válaszok olvashatók a GYIK menüpontban.

## 2.9 KAPCSOLAT

A Cofidis-szel való kapcsolatfelvételi lehetőségekről, a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségi időtartamáról a KAPCSOLAT menüpontban lehet informálódni. Ezen az oldalon lehetőség van a Cofidis részére - akár \*.jpg, \*.png, \*.pdf csatolmányal együtt - üzenetet küldeni vagy akár egy gombnyomással visszahívást kérni.

## 3. Cofidis Ügyfélkapu mobil applikáció

2022. december 1-től a Cofidis Ügyfélkapu applikáció formájában is elérhető a Google Play és az App Store felületeken. A funkciókat tekintve a Cofidis Ügyfélkapu felülettől eltérően a védett küldemények és a hiteligénylések státusza nem látható az applikációban, illetve nincs beépített Megújuló Hitel kalkulátor.

### 3.1 Bevezetés

A belépéshez szükség van a Cofidis által biztosított belépési azonosító számra, az első belépésnél az ügyfél által megadott jelszóra, valamint a Cofidisnél rögzített, magyarországi mobiltelefonszámra, amelyre minden belépéskor egy egyszeri azonosító kód kerül kiküldésre SMS-ben. Ha pár percen belül nem érkezik meg az SMS, akkor az **Azonosító kód újraküldése** linkre kattintva van lehetőség újabb kód kiküldését kérni.

A Cofidis Ügyfélkapu felület és a Cofidis Ügyfélkapu applikáció használata összefügg: nincs két külön jelszó az egyes felhasználási felületekhez. Amennyiben egyszer történt már regisztráció, akkor mind a felületen, mind az applikációban az ügyfél által megadott jelszó használata szükséges a belépéshez. A belépési oldalon, az **Elfelejtett jelszó** linkre kattintva van lehetőség az állandó jelszó módosítására.

### 3.2 Zárolás

Amennyiben egymás után többször tévesen lett megadva a telefonszám, a jelszó vagy az azonosító kód, akkor minden felhasználási felületen zárolásra kerül a fiók. A zárolás feloldását Ügyfélszolgálatunktól lehet kérni: infohu@cofidis.hu vagy +36 1 354 5000

## 4. Menüpontok

### 4.1 Főoldal

A belépést követően a Cofidis-szel kötött hitel- vagy kölcsönszerződések legfontosabb adatai láthatóak: a szerződés típusa, a szerződésszám, a szerződéskötés dátuma, rulírozó szerződések esetében az újrafinanszírozható összeg, az esedékes tartozás összege és a törlesztőrészlet esedékességének dátuma. Valamint rulírozó szerződések esetében az ÚJRAFINANSZÍROZÁS, ill. a HITELKERET BŐVÍTÉS funkciók a Cofidis Ügyfélkapu felülettel megegyezően működnek.

A cofidis.hu oldal termékenkénti aloldalai nyílnak meg a FAPADOS HITEL IGÉNYLÉSE és a MEGÚJULÓ HITEL IGÉNYLÉSE gombokra kattintva. Ezek az oldalakon akár egy újabb hitel igénylését is el lehet indítani.

A **Részletek** menüpontban összefoglalva láthatók az adott szerződésre vonatkozó információk, illetve itt van lehetőség hitelfedezeti biztosítás IGÉNYLÉS-ének jelzésére.

A **Lezárt szerződések** adatai a felülettől eltérően az applikációban egy jól elkülönített szekcióban érhető ek.

### 4.2 Adatlap és beállítások

A Cofidis Ügyfélkapu felülettel megegyezően a mobil applikációban is lehetőség van a személyes adatok és az állandó lakcím módosításának és az új bankszámlaszám rögzítésének kezdeményezésére, valamint az ehhez szükséges dokumentumok feltöltésére, továbbá az elérhetőségi adatok és az állandó jelszó, valamint a direkt marketing célú megkeresésekhez és emellett az applikáció útján a felhasználó által használt készülékre érkező, felugró értesítésekhez (push notification) adott hozzájárulás módosítására.

### 4.3 Információ

Ebben a menüpontban a Gyakran Ismételt Kérdések-re adott válaszokat lehet megismerni és a Cofidis-szel való kapcsolatfelvételi lehetőségekről, a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségi időtartamáról informálódni. Továbbá lehetőség van a Cofidis részére - akár \*.jpg, \*.png, \*.pdf csatolmányal együtt üzenetet küldeni vagy egy gombnyomással visszahívást kérni.