

A Videós Ügyfélszolgálat („Alkalmazás”) külön erre vonatkozó szerződéskötés nélkül, a bejelentkezési adatok megadásával, ingyenesen elérhető szolgáltatás, amelyet a Cofidis Magyarországi Fióktelepe („Cofidis”) automatikusan biztosít a személyi kölcsönnel – Megújuló Hitellel, Fapados Kölcsönrel és Adósságrendező Hitellel – rendelkező ügyfelei, valamint az ezekre a termékekre Hiteligénylést benyújtó vagy azt tervező érdeklődők részére.

Az Alkalmazás a Cofidis magas ügyfélélményt nyújtó ügyintézési csatornája, használatával Ön otthona kényelméből vagy más, a Cofidis személyes ügyfélszolgálatán kívüli helyszínről videóhívás keretében, a személyes ügyintézés élményével intézheti ügyeit („Ügyintézés”).

Az Alkalmazás az Ön elektronikus csatornán történő azonosítását és a személyazonosság szükség szerinti ellenőrzését, a tájékoztatás eljuttatását és nyilatkozatok megtételét szolgáló valós idejű zárláncú kép- és hangátviteli rendszer, amely lehetővé teszi a jelen Feltételekben meghatározott Szolgáltatások igénybevételét.

A Videós Ügyfélszolgálat Szolgáltatásai:

- Tájékoztatás a Cofidis személyi kölcsöneiről
- Személyi kölcsön hitelkérelem benyújtása
- Teljeskörű információ meglévő személyi kölcsönével kapcsolatban
- meglévő Megújuló Hitel szerződés esetén átutalást kérhet lakossági bankszámlájára
- Adatmódosítás: levelezési cím, telefonszám, e-mail cím, bankszámlaszám
- Tájékoztatás a fizetési moratóriumról
- Moratóriummal kapcsolatos fizetési szándék jelzése

Az Ügyintézés során a Cofidis Önt – az igénybe vett szolgáltatás jellegének megfelelő módon - azonosítja.

Jogsabályi kötelezettségeire figyelemmel a Cofidis megszakítja az Ügyintézés, amennyiben

- Ön az Ügyintézés során visszavonja az adatrögzítéshez adott hozzájárulását,
- az Ön azonosításának feltételei nem adóttak,
- a videóhívásban illetéktelen személy jelenlétére utaló jelet észlel,
- Ön nem tesz vagy észlelhetően befolyás alatt tesz nyilatkozatot, vagy
- az eljárás során bármilyen ellentmondás vagy bizonytalanság lép fel.

A Videós Ügyfélszolgálat igénybevételéhez az Ön által használt eszköznek minimálisan az alábbi technikai feltételeknek kell megfelelnie:

- Általánosan: a videós azonosítást internetkapcsolattal, videó kamerával, mikrofonnal, hangszóróval rendelkező személyi számítógépről, tabletről vagy okos-telefonról lehet kezdeményezni. Okoseszközök tekintetében a szolgáltatás Android és iOS készülékekről érhető el.
- Mobiltelefon vagy tablet esetén:
 - Android 5.0 vagy újabb rendszer
 - Mobilinternetnél stabilabb, otthoni internetkapcsolat
 - Minimum HD felbontású előlapi webkamera
 - Google Chrome vagy Firefox böngésző
 - iPad esetén Google Chrome böngésző (legfrissebb)
- Notebook és desktop számítógép esetén:
 - szélessávú internet kapcsolat (legalább 2Mbit/1Mbit sávszélesség)
 - Windows 7 és újabb rendszerek
 - Minimum HD felbontású webkamera
 - ajánlott böngészők: Chrome (friss verzió), Firefox (friss verzió), Opera (friss verzió) vagy Safari 11

A Videós Ügyfélszolgálat igénybevétele során ügyelni kell arra, hogy a bemutatott okiratok tartalma, az elhangzó, illetve az Ügyintézés során használt eszközön látható, tárolt, vagy az eszköz segítségével továbbított információk ne juthassanak illetéktelen személyek tudomására.

A Cofidis nem tartozik felelősséggel azokért az esetlegesen bekövetkező károkért, veszteségekért, költségekért, melyek a Videós Ügyfélszolgálat nem megfelelő használatából, illetve a szükséges eszközök hibájából, meghibásodásából, nem megfelelő működéséből, a biztonsági elvárások be nem tartásából, a Cofidis érdekkörén kívül felmerülő okból következtek be, és amelyeket a Cofidis a tőle elvárható gondossággal sem tudott megakadályozni.

A Cofidis a Videós Ügyfélszolgálat igénybevételeért semmiféle díjat, költséget nem számít fel. A Cofidis jogosult a jelen feltételeket bármikor visszavonni vagy módosítani, azzal, hogy a már végrehajtott Szolgáltatások szabályait, érvényességét az esetleges módosítás nem érinti.