

## ELJÁRÁSREND MELYBEN FOGLALTAK KÖTELEZŐEN BETARTANDÓAK A MERKANTIL BANK ZRT. ÜGYFÉLFOGADÁSRA NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGEIBEN

Jelen eljárásrend célja a Kormány 431/2020. (IX. 18.) számú, a járványügyi készültségi időszak védelmi intézkedéseiről szóló Kormányrendeletnek – a továbbiakban: Korm.rendeletnek - való megfelelést biztosító elvárásokat határozza meg.

A Korm.rendelet 1.§ (1) és (4) bekezdéseinek előírása szerint:

1.§ (1) „A hatodik életévét be nem töltött kiskorú kivételével mindenki köteles ...

h) **ügyfélfogadási időben ...**

hc) minden egyéb **olyan helyiségben, amelyben ügyintézés céljából ügyfélfogadás zajlik és a helyiségben – az ott foglalkoztatottakat is beleértve – rendszeresen 5 főnél többen tartózkodnak egy időben...**

...orvosi maszkot, munkavédelmi maszkot, illetve **textil vagy más anyagból készült maszkot (a továbbiakban együtt: maszk) olyan módon viselni, hogy az az orrot és a száját folyamatosan elfedje.**”

„(4) Azt a személyt, **aki a maszkot az 1. § (1) bekezdés b)–i) pontja, valamint az 1. § (2) és (4) bekezdése esetében az üzemeltető felszólítására sem viseli az 1. § (1) bekezdésében meghatározott módon, az üzemeltető köteles a látogatásból kizárni, és gondoskodni arról, hogy e személy a helyiséget, illetve a területet elhagyja.**”

A fenti szabályozás következtében a Bank köteles gondoskodni fenti rendelet betartásáról, valamint betartatásáról és köteles kizárni a szolgáltatásainak Személyes Ügyfélszolgálatán való igénybevételi lehetőségéből azokat a személyeket, akik a Bank munkavállalójának illetve megbízottjának felszólítása ellenére nem, vagy nem megfelelően viselnek maszkot. Köteles továbbá gondoskodni arról, hogy ilyen személyek ne tartózkodhassanak a Személyes Ügyfélszolgálat területén.

Az eljárásrendben foglalt szabályok a Bank valamennyi ügyfélfogadásra nyitva álló területére belépni szándékozó, illetve a területén tartózkodó személyre vonatkoznak.

Jelen dokumentum a Házirend része, a Bank honlapján és Személyes Ügyfélszolgálatán a Hirdetmények között megtalálható, továbbá az ügyfélfogadásra szolgáló épületben bárki által hozzáférhető helyen elhelyezésre kerül.

Amennyiben a Bank ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, épületeiben megjelenő személy a jelen dokumentumban foglaltak miatt panaszt kíván tenni, a panaszt a következő módon teheti meg:

Elektronikusan az [informacio@merkantil.hu](mailto:informacio@merkantil.hu) email címen

Telefonon

- Az Információs Call Centeren keresztül a (06 1 268 6868 telefonszámon)

Levélben

- A Merkantil Bank Zrt. Személyes Ügyfélszolgálat 1365 Budapest, Postafiók 676 postacímen, valamint

Ügyfélszolgálati ügyintézőkön keresztül

Közzétéve: 2020. szeptember 21-én