

## HÁZIREND

### MAGATARTÁSI SZABÁLYOK A MERKANTIL BANK ZRT. ÜGYFÉLFOGADÁSRA NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGEIBEN

A Merkantil Bank Zrt. (továbbiakban Bank) a magánterületét képező bankhelyisége, továbbá székhelye egyes területének (továbbiakban ügyfélfogadásra nyitva álló terület) használatát a pénzügyi szolgáltatásait igénybe vevő személyek részére biztosítja.

A jelen dokumentum célja, hogy a Bank a zavartalan és minőségi pénzügyi szolgáltatásainak biztosítása, valamint az ügyfelek személyes biztonsága és érdekei védelmében a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő módon meghatározza a Bank ügyfélfogadásra nyitva álló területein elvárt általános magatartási szabályokat.

A Házirendben foglalt szabályok a Bank valamennyi ügyfélfogadásra nyitva álló területére belépni szándékozó, illetve a területén tartózkodó személyre (továbbiakban megjelenő személy) vonatkoznak.

A jelen dokumentum a Bank honlapján, a Bank Személyes Ügyfélszolgálatán és a Hirdetmények között megtalálható, továbbá az ügyfélfogadásra szolgáló épületekben bárki által hozzáférhető helyen elhelyezésre kerül.

1. Az ügyfélfogadásra nyitva álló területeken kizárólag a Bank által nyújtott pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés céljából (ideértve különösen, de nem kizárólagosan a pénzügyi termékek iránti érdeklődést, ajánlatkérést, szerződéskötést, fennálló szerződéssel kapcsolatos ügyintézés), illetve a Bank által külön eseti, vagy állandó jelleggel engedélyezett célból lehet tartózkodni. Az ügyfelek és a velük tartózkodó más személyek kötelesek a Bank ügyfélfogadásra nyitva álló területét haladéktalanul elhagyni, amint az ügyintézés befejeződött.
2. A Bank a zavartalan ügyintézés érdekében:
  - a) korlátozhatja egy adott ügyintézői munkahelynél egy időben tartózkodó ügyfelek és kísérőik számát, továbbá fenntartja a jogot arra, hogy három, vagy több fő együttes jelenlétét kívánó ügyintézés az adott létesítményen belül másik ügyintézői munkahelynél, tárgyalóban, vagy egy másik bankhelyiségben – előre egyeztetett időpontban – biztosítsa;
  - b) korlátozhatja az ügyfélfogadásra nyitva álló területein egy időben tartózkodó személyek számát és amennyiben indokoltnak ítéli, úgy az e területeire való beléptetést szakaszosan, az ügyfélforgalomhoz igazítottan biztosítja.
3. A Bank ügyfélfogadásra nyitva álló területein tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely az ügyfelek kiszolgálását, a banki működést zavarja, akadályozza, a munkatársak és az ügyfelek jogait és törvényes érdekeit sérti, biztonságérzetét csökkenti vagy alkalmas arra, hogy bennük megbotránkozást vagy riadalmat keltsen.
4. Különösen ilyen magatartásnak tekinti a Bank, ha az ügyfélfogadásra nyitva álló területén megjelenő személy:

- a) illemsértően, vagy jogszabályba ütköző módon viselkedik;
- b) fenyegetően, erőszakosan, félelmet, riadalmat vagy megbotránkozást kiváltó módon lép fel más ügyfelekkel, vagy a Bank munkatársaival, közreműködőivel szemben;
- c) akár írásban, akár szóban a többi ügyfél vagy a Bank munkatársai felé sértő, becsület megsértésére alkalmas vagy rágalmozó kifejezésekkel megnyilvánul;
- d) demonstrál, hirdetményt, plakátot, transzparenst, szórólapot helyez el, vagy politikai vélemény-nyilvánítást kezdeményez;
- e) hangoskodik, kiabál, illetve olyan hangosan telefonál, kommunikál más személyekkel, vagy más módon olyan hangzavart kelt (pl. rádióval, vagy más hangadó-készülékkel stb.), amely az ügyfelek kiszolgálását, a pénzügyi tranzakciók vagy egyéb banki szolgáltatás teljesítését zavarja, akadályozza, az ügyintézők és ügyfelek figyelmét elvonja;
- f) a Bank előzetes engedélye nélkül kép-, illetve hangfelvételt készít, ezen felvételek készítésére alkalmas eszközt (pl. fényképezőgép, kamera, diktafon, mobiltelefon, tablet, notebook stb.) ilyen célból használ;
- g) jogosulatlanul más ügyfelek banktitkának, vagy a Bank üzleti titkának minősülő adat, információ megismerését vagy megszerzését kíséri vagy valósítja meg;
- h) nem ügyintézés céljából jelenik meg, vagy az ügyintézés befejezésekor az ügyfélfogadásra nyitva álló területet elfogadható indok nélkül nem hagyja el;
- i) ittas, vagy bódult állapotban van;
- j) ételt, vagy szeszesitalt fogyaszt;
- k) dohányzik, vagy nyílt lángot használ;
- l) személyazonosítást akadályozó ruhadarabokat, eszközöket, tárgyakat visel (pl.: bukósisak, álarc, stb.), vagy egyéb módon a személyazonosítását megakadályozza;
- m) segítő (vakvezető-, jelző-, stb.) kutya kivételével a Bank engedélye nélkül bármilyen állatot hoz magával,
- n) közbiztonságra különösen veszélyes eszközt, az életet és testi épséget veszélyeztető tárgyat (pl. lőfegyvert, lőszert, robbanóanyagot, robbantószert, 10 centiméternél nagyobb pengehosszúságú szűrő-vágó eszközt, sugárzó anyagot, mérgező vegyszert, stb.) tart magánál – kivételt képeznek azok a szervek és személyek, amelyek, illetve akik számára a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz birtoklását, használatát jogszabály megengedi;
- o) olyan tárgyakat (ide nem értve az egészségügyi, illetve gyógyászati eszközöket) hoz magával az ügyfélfogadásra nyitva álló területre, amelyek a

területen való belső közlekedést akadályozzák, más személyek testi épségét, továbbá ruházatának és személyes tárgyainak épségét, tisztaságát veszélyeztetik, a Bank vagyontárgyainak rongálódását előidézhetik;

p) a Bank létesítményében, a Bank tulajdonában, használatában lévő tárgyakban, eszközökben szándékosan vagyoni kárt okoz.

5. A Házirendben foglalt magatartási szabályok megsértése esetén a Bank munkatársa, képviselője (ideértve a Bank által alkalmazott személy- és vagyonőrt is) jogosult felszólítani az érintett személyt (kiskorú személy esetén a vele tartózkodó nagykorú személyt, korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen személy esetén a vele tartózkodó kíséző személyt) a szabálysértő magatartásának abbahagyására és amennyiben ennek nem tesz eleget, úgy az ügyfélfogadásra nyitva álló terület azonnali elhagyására. Amennyiben a felszólítás ellenére sem távozik a szabályt sértő személy, úgy a Bank munkatársa, vagy a Bank által alkalmazott személy- és vagyonőrt jogosult őt – a vagyonvédelmi törvényben meghatározottak szerint az ő akár arányos mérvű kényszerítő testi erő alkalmazásával – az ügyfélfogadásra nyitva álló területről eltávolítani. A Bank jogosult továbbá arra, hogy a szabályt sértő személy eltávolításához a rendőrség közreműködését kérje.
6. A Bank fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az ügyfélfogadásra nyitva álló területein megjelenő személy törvény által meghatározott szabálysértés, vagy bűncselekmény elkövetésével gyanúsítható, vagy egyéb polgári jogi jogsértést (pl. személyiségi jogsértés, birtokháborítás, károkozás) valósít meg, úgy hatósági vagy bírósági eljárást kezdeményezzen vele szemben.
7. Abban az esetben, ha a magatartási szabályok megsértésének veszélye felmerül, vagy a Bank biztonságos működése, illetve a banki ügyintézés zavartalansága egyéb módon nem biztosítható, a Bank jogosult a veszéllyel érintett bankfiókot átmenetileg bezárni.
8. 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

Telefaxon

- (06 1) 429 7865 faxszámon

Bankfióki ügyintézőkön keresztül

**Közzétéve 2018. október 1-jén**