

## HÁZIREND

### **Az UniCredit Bank Hungary Zrt. ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeire, épületeire vonatkozóan**

A jelen dokumentum célja az UniCredit Bank Hungary Zrt. (a továbbiakban: bank) magánterületét képező ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, épületeiben, egyes területein tartózkodó személyek részére a minőségi szolgáltatás nyújtás zavartalanságának biztosítása.

### **Hatály**

#### **1. A házirend területi hatálya**

Jelen házirendben foglalt rendelkezések az UniCredit Bank Hungary Zrt. magánterületét képező bankhelyiségeiben, épületeiben, egyes területein (a továbbiakban: ügyféltér) alkalmazandó.

#### **2. A házirend személyi hatálya**

Jelen házirendben foglalt rendelkezések az ügyféltérben tartózkodó valamennyi személyre (a továbbiakban: megjelenő személy) vonatkoznak.

### **Általános rendelkezések**

A házirendben foglalt rendelkezéseket a személyek biztonsága és kényelme, a zavartalan munkavégzés, a magas színvonalú szolgáltatásnyújtás érdekében minden megjelenő személynek be kell tartania.

A bank ügyfélfogadásra szolgáló helyiségei, az ügyféltér nyitvatartási időben a bank által nyújtott pénzügyi- és befektetési szolgáltatások igénybe vétele, az ahhoz kapcsolódó ügyintézés céljából áll a megjelenő személyek rendelkezésre.

Az ügyféltér területén a bank által nyújtott pénzügyi- és befektetési szolgáltatások igénybe vételén, az ahhoz kapcsolódó ügyintézésen kívül a megjelenő személyek más tevékenységet nem folytathatnak, az ügyintézés végeztével az ügyféltérre kötelesek elhagyni.

## **Belépés**

Tilos az ügyféltér területére

1. lőfegyvert, robbanóanyagot, valamint az élet kioltására és/vagy testi sértés okozására alkalmas eszközt bevinni;
2. gyúlékony, vagy tűzveszélyes anyagot bevinni;
3. görkorcsolyájával, gördeszkával, rollerrel, más sporteszközzel és/vagy bármilyen járművel – kivétel a jogosult mozgáskorlátozott által használt segítő eszközzel – az ügyféltér területére bemenni, behajtani és ott közlekedni;
4. olyan tárgyakat bevinni, amelyek az ügyféltér területén való belső közlekedést akadályozzák, más személyek testi épségét, értékét és/vagy vagyontárgyát, továbbá ruházatát és személyes felszerelését, azok épségét, tisztaságát veszélyeztetik, illetve a bank vagyontárgyainak rongálódását előidézhetik;
5. a jogosult a kíséretében levő segítő (vakvezető, jelző) kutya kivételével az ügyféltér területére állatot bevinni;
6. olyan viseletben megjelenni, amely a közerkölcsöt, mások jóérzését, illetve vallási-ideológiai meggyőződését, érzékenységét sérti, illetve amely a személyazonosság megállapítását megnehezíti, vagy ellehetetleníti.

Megtagadható az ügyfélterébe való belépés abban az esetben, ha a „Belépés” c. rész 1-6. pontjában felsoroltak bármelyike fennáll.

## **Kép- és hangrögzítés**

Bármilyen kép-, hang- és videó felvétel készítése a bank által előzetesen kiadott írásos engedély nélkül tilos!

## **Viselkedés**

Az ügyféltérben tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely a megjelenő személyek kiszolgálását, a bankfiók működését zavarja, akadályozza, ellehetetleníti, illetve a megjelenő személyek, banki dolgozók jogait, vagy törvényes érdekeit sérti, biztonságérzetét csökkenti vagy alkalmas arra, hogy bennük félelmet, megbotránkozást, riadalmat keltsen.

Különösen ilyen magatartásnak tekintendő, ha az ügyféltérben megjelenő személy:

1. az ügyféltérben olyan szóbeli, írásbeli, vagy tettleges megnyilvánulást tanúsít, ami a többi megjelenő személy, vagy banki dolgozó nyugalomát, illetve figyelmét, vagy a banki szolgáltatás ügymenetét – nyújtását és igénybevételét – zavarja, nehezíti, ellehetetleníti;

2. az ügyféltérben – a bank által előzetesen jóváhagyott és írásban kiadott engedély nélkül – bármilyen esemény-, politikai-, etnikai-, vallási-, vagy gazdasági cél, vagy érdek miatt, illetve ellene bármilyen formában demonstrál, tiltakozik egyedül vagy többedmagával;
3. bárkivel szemben sértő, bántó, megbotránkoztató vagy riadalom-, félelemkeltő módon viselkedik;
4. az ügyféltérben bármilyen módon hangoskodik, hangzavart kelt (hangos beszéd, telefonálás, zenehallgatás, stb.);
5. a banki számítógép monitorokat elforgatja, fényképezi, illetve más módon azok tartalmát rögzíti;
6. az ügyféltérben dohányzik, vagy elektromos cigarettát használ;
7. az ügyféltérben ételt, illetve italt fogyaszt;
8. alkohol, vagy egyéb bódító-, tudatmódosító anyag (pl. kábítószer) hatása alatt lép be az ügyféltérbe.

A bank a zavartalan ügyintézés érdekében:

- a) korlátozhatja egy adott ügyintézői munkahelynél egy időben tartózkodó, megjelenő személyek és kísérőik számát, továbbá fenntartja a jogot arra, hogy három, vagy több fő együttes jelenlétét kívánó ügyintézést 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 megjelenő személyek számát és amennyiben indokoltnak ítéli, úgy az ezen ügyféltérre való beléptetést szakaszosan, az ügyfélforgalomhoz igazítottan biztosítja.

A házirendben foglalt magatartási szabályok megsértése esetén a bank munkatársa, képviselője (ideértve a személy- és vagyonőrt is) jogosult felszólítani az érintett, megjelenő személyt (kiskorú személy esetén a vele tartózkodó nagykorú megjelenő személyt, korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen személy esetén a vele tartózkodó kísérő személyt) a szabálysértő magatartásának befejezésére és ha ennek nem tesz eleget, úgy az ügyféltér azonnali elhagyására. Amennyiben a felszólítás ellenére sem távozik a szabályt sértő személy, úgy a bank munkatársa, képviselője (ide értve a személy- és vagyonőrt is) jogosult őt a vagyonvédelmi törvényben meghatározottak szerint az ügyféltérből eltávolítani. A bank jogosult továbbá arra, hogy a szabályt sértő személy eltávolításához a rendőrség közreműködését kérje.

A bank fenntartja magának a jogot, hogy ha 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.

## **Egyéb rendelkezések**

Az ügyféltér területén felejtett értéktárgyakért felelősséget nem vállalunk.

A bankfiók területén megjelenő személyek részére fenntartott mellékhelyiség nem áll rendelkezésre.

A bankfiókban az ügyintézés sorrendjét alapvetően az ügyféltérbe érkezés sorrendje határozza meg, kivétel ez alól az előzetes egyeztetés alapján időpontra érkező, megjelenő személyek kiszolgálása.

Amennyiben jelen házirendben foglaltak miatt panaszt kíván tenni, a panaszt a következő módon teheti meg:

- A bank honlapján 0-24 óráig:  
[https://www.unicreditbank.hu/hu/rolunk/hasznos\\_informaciok/panaszkezeles.html](https://www.unicreditbank.hu/hu/rolunk/hasznos_informaciok/panaszkezeles.html)
- Elektronikusan a [panasz@unicredtbank.hu](mailto:panasz@unicredtbank.hu) email címen
- Telefonon 0-24 óráig a Call Centeren keresztül (telefonszám: 06 40 50 40 50)
- Levélben az UniCredit Bank Hungary Zrt., 1051 Budapest, Szabadság tér 5-6. címen
- Bankfióki ügyintézőkön keresztül

**Közzétéve 2015. július 13-án**