

## HÁZIREND

### MAGATARTÁSI SZABÁLYOK AZ OTP BANK NYRT. ÜGYFÉLFOGADÁSRA NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGEIBEN, ÉPÜLETEIBEN

(1) Az OTP Bank Nyrt. (továbbiakban Bank) a magánterületét képező bankhelyiségei, épületei egyes területeinek (továbbiakban ügyfélfogadásra nyitva álló terület) használatát a pénzügyi és befektetési szolgáltatásait igénybe vevő személyek részére biztosítja.

(2) A jelen dokumentum célja, hogy a Bank a zavartalan és minőségi pénzügyi és befektetési 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.

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

(4) A jelen dokumentum a Bank honlapján és minden bankfiókjában az OTP Böngészőn megtalálható, továbbá az ügyfélfogadásra szolgáló épületekben bárki által hozzáférhető helyen elhelyezésre kerül.

(5) Az ügyfélfogadásra nyitva álló területeken kizárólag a Bank által nyújtott pénzügyi és befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés céljából (ideértve különösen, de nem kizárólagosan a pénzügyi és befektetési termékek iránti érdeklődést, ajánlatkérést, szerződéskötést, fennálló szerződéssel kapcsolatos ügyintézés), illetve a Bank által eseti, vagy állandó jelleggel engedélyezett célból szabad tartózkodni. Az ügyfelek és a velük tartózkodó más személyek kötelesek a Bank ügyfélfogadásra nyitva álló területét haladéktalanul elhagyni, amint az ügyintézés befejeződött.

(6) 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.

(7) 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.

(8) 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 rágalmazó 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 bank- vagy értékpapírtitkának, vagy a Bank üzleti titkának minősülő adat, információ megismerését vagy megszerzését kísérli 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, illetve láthatóan ittas, kábult, vagy bódítószert hatása alatt áll;
- 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, lőszer, robbanóanyagot, robbantószer, 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 törvény által alkalmazható, illetve rendszeresített a kényszerítő eszközök viselése, tartása;
- o/ olyan tárgyakat (ide nem értve az egészségügyi, illetve gyógyászati eszközöket) hoz magával az ügyélfogadásra 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, vagy ilyen cselekmény végrehajtásával fenyeget;
- q/ veszélyhelyzet, vagy egészségügyi válsághelyzet idején jogszabály vagy a Bank belső rendelkezései alapján előírt maszkviselési szabályok betartásának az ügyfél nem tesz eleget.

(9) A vagyonőr az ügyélfogadásra nyitva álló területen a vagyonvédelmi törvény alapján (2005. évi CXXXIII. törvény, 26. §) az őrzése során jogosult:

- a/ a területre belépő vagy az ott tartózkodó személyt kiléte igazolására, a belépés, illetőleg a tartózkodás céljának közlésére, jogosultságának igazolására felhívni, ennek megtagadása vagy a közölt adatok nyilvánvaló valótlanlansága esetén - a megbízó eltérő rendelkezésének hiányában - az érintett belépését, ott-tartózkodását megtiltani, és távozásra felszólítani;
- b/ a területre belépő vagy onnan kilépő személyt csomag, illetve menet-, szállítási okmány bemutatására felhívni;
- c/ a területen tartózkodó vagy onnan kilépő személyt - csomagja tartalmának, szállítmánynak bemutatására felhívni;
- d/ a jogsértő személyt magatartása abbahagyására felhívni;
- e/ a területre belépők ellenőrzésére fegyver-, illetve robbanóanyag-kutató műszert alkalmazni és a közbiztonságra különösen veszélyes eszközök bevitelét megtiltani.

(10) A Házirendben foglalt magatartási szabályok megsértése esetén a Bank munkatársa, képviselője (ideértve a Bank által szolgáltatási szerződéssel igénybe vett 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 kísérő 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 szolgáltatási szerződéssel igénybe vett személy- és vagyonőr 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.

(11) 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.

(12) 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. A zárási folyamatot a személy- és vagyonőr is végrehajthatja.

(13) Amennyiben a Bank ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, épületeiben megjelenő, a jelen dokumentumban foglaltak miatt, illetve az ügyfélfogadásra nyitva álló területen történt vagyonőr intézkedései által okozott jogsérelem esetén panaszt kíván tenni, a panaszt a következő módon teheti meg:

a/ Interneten 0-24 óráig

aa/Az OTP Bank Nyrt. honlapján keresztül a kapcsolat menüpontban (<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kapcsolat>)

ab/Elektronikus levélben az [informacio@otpbank.hu](mailto:informacio@otpbank.hu) email címen

b/ Telefonon 0-24 óráig, az Információs Call Centeren keresztül a (06 1/30/20/70) 3666 388 vagy a (06 40) 366 388 telefonszámon

c/ Bankfióki ügyintézőkön keresztül.