



Általános magatartási szabályok a CIB Bank Zrt. épületeiben

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. Jelen dokumentum célja

Jelen dokumentum célja, hogy részletesen rögzítésre kerüljenek a CIB Bank Zrt. (1027 Budapest, Medve utca 4-14.; adószám: 10136915-4-44; cgj.: 01-10-041004) (a továbbiakban: Bank) ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében, ilyen épületeiben elvárt általános magatartási szabályok.

1.2. A rendelkezések területi hatálya

Jelen dokumentumban foglalt rendelkezések a Bank valamennyi, ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében, épületében alkalmazandóak.

1.3. A rendelkezések személyi hatálya

Jelen dokumentumban foglalt rendelkezések a Bank valamennyi, ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében, épületében tartózkodó személyre irányadóak.

2. Magatartási szabályok

2.1. A Bank jogosult ügyfélként tekinteni mindazon személyre, aki a Bank ügyfélfogadásra szolgáló helyiségben tartózkodik.

2.2. A Bank ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében kizárólag banki- és egyéb ahhoz kapcsolódó szolgáltatás igénybevétele céljából lehet tartózkodni.

2.3. Az ügyfél köteles a Bank ügyfélfogadásra szolgáló helyiségét haladéktalanul elhagyni, amint a szolgáltatás igénybevétele befejeződött.

2.4. A Bank ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében tilos minden olyan magatartás, amely az ügyintézés és a banki- és egyéb kapcsolódó szolgáltatás teljesítését akadályozza, más ügyfelek nyugalmát, az ügyintézés zavarja, akadályozza, ezért különösen, de nem kizárólagosan a Bank az ügyfelet magatartásának felhagyására illetve az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségből történő távozásra szólíthatja fel, ha az ügyfél:

- ittas vagy bódult
- illemsértően vagy jogszabályba ütköző módon viselkedik- különösen, de nem kizárólag hangoskodik
- ételt,- illetve italt fogyaszt
- hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgat, amely a többi ügyfelet, vagy azok kiszolgálását zavarja

- hirdetményt, plakátot, szórólapot helyez el
- életet vagy testi épséget veszélyeztető tárgyat, közbiztonságra különösen veszélyes eszközt, így különösen, de nem kizárólagosan lőfegyvert, lőszer, robbanóanyagot, robbantószer, kést tart magánál vagy azt/azokat használja
- akár egymaga, akár más személyekkel csoportot alkotva az ügyintézés és a banki- és egyéb kapcsolódó szolgáltatás teljesítését akadályozza, más ügyfelek nyugalmát, az ügyintézés zavarja, akadályozza
- fenyegetően lép fel más ügyfelekkel, illetve az ügyintézőkkel szemben
- mobiltelefont használ, kép-, illetve hangfelvételt készít
- állatot - kivéve különösen, de nem kizárólagosan vakvezető kutyát- tart magánál
- a Bank tulajdonában, eszközeiben kárt tesz – különösen, de nem kizárólagosan festékkel, bármilyen vegyi anyaggal, rongálásra alkalmas eszközzel beszennyezi az ügyfélfogadásra szolgáló helyiség bútorzatát, falfelületét, bármely eszközét, vagy abban kárt tesz

2.5. A jelen dokumentumban foglalt szabályok megsértése esetén a Bank bármely jelenlévő alkalmazottja, így akár biztonsági szolgálatot ellátó személyzete is jogosult tájékoztatni arról az ügyfelet, hogy az ügyfél jelen dokumentum rendelkezéseit megsértette.

2.6. A Bank jogosult a jelen dokumentum rendelkezéseit megsértő ügyfelét felszólítani arra, hogy haladéktalanul hagyjon fel a jelen dokumentumban foglalt rendelkezéseket sértő tevékenységével, magatartásával, és/vagy azonnal hagyja el az ügyfélfogadásra szolgáló helyiséget. A Bank továbbá jogosult a sorszámosztó által meghatározott ügyfél-kiszolgálási sorrendet megváltoztatni és ezen megváltozott sorrendet alkalmazni. A Bank jogosult az ügyfélfogadásra szolgáló helyiség részét képező egyéb helyiségben segíteni az ügyfelek ügyintézését. Amennyiben az ügyfél a Bank felszólítása ellenére nem fogadja el a megváltozott ügyfél-kiszolgálási sorrendet, vagy az ügyfélfogadásra szolgáló helyiség részét képező egyéb helyiségben történő ügyintézés, illetve nem tesz eleget a felszólításban foglaltaknak, akkor a Bank jogosult a szükséges jelzést, intézkedést a rendőrség felé haladéktalanul megtenni, azt kezdeményezni.

2.7. Amennyiben az ügyfél a jelen dokumentumban foglalt rendelkezéseket sértő tevékenységével, magatartással felszólítás ellenére nem hagy fel és/vagy nem fogadja el a megváltozott ügyfél-kiszolgálási sorrendet, vagy az ügyfélfogadásra szolgáló helyiség részét képező egyéb helyiségben történő ügyintézés, illetve nem hagyja el az ügyfélfogadásra szolgáló helyiséget és ezzel a Bank megítélése szerint zavarja/akadályozza a bankfióki

ügyintézők munkavégzését, úgy a Bank jogosult a bankfiókot előre meg nem határozott időtartamra bezárni.

2.8. Abban az esetben, ha a magatartási szabályok megsértésének vagy a Bank biztonságos működésének, banki ügyintézés zavartalanságának a veszélye felmerül, úgy a Bank saját döntése alapján jogosult a veszéllyel érintett bankfiókot bezárni.

2.9. A bankfiók bezárásával kapcsolatos tudnivalókról az ügyfelek a bankfiók bezárásának elrendelésekor kifüggesztésre kerülő „CIB Bank Zrt. épületeiben alkalmazott általános magatartási szabályok megsértése vagy annak veszélye esetére szóló ügyfélértékelő” útján tájékozódhatnak.

2.10. Amennyiben az ügyfél a 2.6.-2.7. pontban foglaltak miatt panaszt kíván tenni, úgy a panaszt személyesen szóban vagy írásban bármely bankfiókban, postai úton a Bank Panaszkezelés és Minőségbiztosítási Osztályára, a Bank központi címére (1027 Budapest, Medve u. 4-14. vagy 1537 Budapest, Pf. 394.) címezve vagy a cib@cib.hu e-mail címen, továbbá telefonon a 06-40-242-242 telefonszámán (CIB24-en), vagy a Bank internetes honlapján (www.cib.hu) az Online Ügyfélszolgálat menüben küldött üzeneten keresztül vagy faxon (06 1) 489 6957 számon teheti meg.

Közzététel: Budapest, 2014. április 29.