CIB BANK
Intesa Sanpaolo Group

Általános magatartási szabályok a CIB Bank Zrt. épületeiben

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. Jelen dokumentum célja

Jelen dokumentum célja, hogy részletesen rögzítésre kerüljenek a CIB Bank Zrt. (1024 Budapest, Petrezselyem utca 2-8.; adószám: 10136915-4-44; cgj.: 01-10-041004; a „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, illetőleg, ha arra a Bank az ügyfelet a jelen magatartási szabályok megsértése miatt felszólítja.

2.4. A Bank ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében tilos minden olyan magatartás, amely az ügyintézést és a banki- és egyéb kapcsolódó szolgáltatás teljesítését akadályozza, más ügyfelek **és a munkatársak** nyugalmát**, jogait és törvényes érdekeit sérti, biztonságérzetét csökkenti vagy alkalmas arra, hogy bennük megbotránkozást vagy riadalmat keltsen, továbbá** az ügyintézést 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 állapotban van;
- illemsértően vagy jogszabályba ütköző módon viselkedik, így különösen, de nem kizárólagosan, hangoskodik;

- ételt, illetve italt fogyaszt;
- **dohányzik, elektromos cigarettát használ;**
- 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, lőszert, robbanóanyagot, robbantószert, kést tart magánál vagy azt/azokat használja;
- **továbbá olyan tárgyat (ide nem értve az egészségügyi, illetve gyógyászati eszközöket) hoz magával az ügyfélfogadásra nyitva álló területre, amelyek más személyek testi épségét, továbbá ruházatának és személyes tárgyainak épségét, tisztaságát veszélyeztetik, vagy a Bank vagyontárgyainak rongálódását idézhetik elő;**
- akár egymaga, akár más személyekkel csoportot alkotva az ügyintézést és a banki- és egyéb kapcsolódó szolgáltatás teljesítését akadályozza, más ügyfelek nyugalmát, az ügyintézést zavarja, akadályozza;
- fenyegetően lép fel más ügyfelekkel, illetve az ügyintézőkkel szemben;
- mobiltelefont másokat zavaró módon használ;
- **az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségben elektromos rollert helyez el;**
- kép-, illetve hangfelvételt készít;
- állatot – kivéve a lenti 2.5 pontban foglalt feltételeknek megfelelő kutyát – tart magánál;
- a Bank tulajdonában, eszközeiben kárt tesz – így 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. Kutyák ügyfélfogadásra szolgáló helyiségbe (bankfiókba) hozatalára vonatkozó speciális szabályok

2.5.1. Ahol az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségre (bankfiókra) vonatkozó helyi jogszabályok, bevásárlóközponti házirend vagy más hasonló szabályozás ezt nem tiltja, ott az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségbe (bankfiókba) a jelen 2.5. pontban foglalt feltételek teljesülése esetén vihető be:

- az ún. fogyatékossággal élő személyt segítő kutya (pl. vakvezető kutya);
- kis-, közepes és nagytestű kutya (ide nem értve az ún. veszélyes ebeket).

2.5.2. A kutyától eltérő fajtájú állatok az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségbe (bankfiókba) nem vihetők be.

2.5.3. A Bank ügyfélfogadásra szolgáló helyiségébe (bankfiókjába) kutya kizárólag az alábbi feltételek együttes teljesítése mellett hozható be:

- kutya csak pórázzal felvezetve vagy hordozóban hozható be;
- veszélyes ebnek minősülő kutya semmilyen körülmények között nem hozható az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségbe (bankfiókba), még a harapás lehetőségét megakadályozó szájkosárral sem;
- csak olyan személy hozhat kutyát az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségbe (bankfiókba), aki az eb irányítására, kezelésére és féken tartására maradéktalanul képes és alkalmas;
- csak egészséges, jól szocializált, megfelelő idegrendszerű, tiszta, szobatiszta és ápolt kutya hozható be, oly módon, hogy az más testi épségét, egészségét ne veszélyeztesse, félelmet ne keltsen és/vagy anyagi kárt ne okozzon, illetve a Bank ügyfélforgalmának (és különösen más ügyfeleknek) a nyugalmát ne zavarja (így különösen, a kutyát vezető személy köteles gondoskodni róla, hogy az eb a bankfiókban tartózkodása alatt folyamatosan a földön/padlón tartózkodjon);
- kizárólag chippel ellátott, veszettség ellen beoltott kutyát lehet behozni, akként, hogy a kutyát vezető vagy behozó személy köteles magával hozni a kutya oltási könyvét vagy az állat útlevelét, amelyet a Bank személyzetének kérésére köteles haladéktalanul felmutatni. Amennyiben a kutyát vezető vagy behozó személy nem tudja felmutatni a kutya oltási könyvét, illetve útlevelét, akkor a kutya és az állatot vezető vagy behozó személy a Bank területéről kivezethető (2.5.4. pont).

2.5.4. Amennyiben bármely személy a fenti 2.5.3 pontban foglalt feltételeknek meg nem felelő ebet kíván behozni az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségbe (bankfiókba), úgy a Bank munkatársa az állat behozatalát megtilthatja, és ezen tiltás nem teljesítése esetén a kutya és a kutyát vezető vagy hozó személy belépését megakadályozhatja. Amennyiben bármely személy a fenti 2.5.3 pontban foglalt feltételeknek meg nem felelő ebet az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségbe (bankfiókba) behoz vagy nem megfelelő állapotú vagy nem megfelelő módon viselkedő ebbel ott tartózkodik (ideértve azt is, ha a kutyát vezető vagy behozó személy nem tudja felmutatni a kutya oltási könyvét, illetve útlevelét), úgy a Bank bármely munkatársa felkérheti az ebet behozó személyt az eb ügyfélfogadásra szolgáló helyiségből (bankfiókból) történő eltávolítására (kivitelére), amely felkérésnek az ebet behozó személy köteles haladéktalanul eleget tenni.

Amennyiben az állatot vezető vagy behozó személy a Bank felkérésének nem tesz eleget, úgy a kutya és az ebet vezető vagy behozó személy a Bank területéről kivezethető.

2.5.5. Az ügyfélfogadásra szolgáló helyiség területén az állat minden cselekedetéért a kutyát felvezető vagy a kutyát hordozóban behozó személy (valamint, ha ez a személy különbözik az eb gazdájától, úgy az eb gazdája) felel a kutya által okozott minden kárért és következményért (így a büntetőjogi, polgári jogi és szabálysértési vonatkozásokért és különösen mindennemű kártérítés és kártalanítás teljesítéséért). A Bank ügyfélfogadásra szolgáló helyiségébe (bankfiókjába) belépő minden személy tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Bank semmilyen felelősséggel nem tartozik az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségbe (bankfiókba) kutyával belépő személy és a kutya magatartásért.

2.5.6. Az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségbe (bankfiókba) kutyával belépő személy kifejezetten tudomásul veszi, hogy az általa behozott eb által elkövetett bármely sérülést okozó cselekmény (agresszió) rendőrségi feljelentést von maga után.

2.5.7. Az ebet vezető vagy behozó személynek fokozottan kell figyelnie a Bank rendjére és tisztaságára, és kizárólagosan felel az eb által behozott minden kosz vagy az eb által okozott minden piszok eltakarításáért. Amennyiben az ebet az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségbe (bankfiókba) behozó személyt a Bank bármely munkatársa felkéri az eb által behozott kosz vagy az eb által okozott piszok eltakarítására, az ebet behozó személy köteles ezen felkérésnek haladéktalanul eleget tenni. Takarítás szükségessége esetén a Bank az arra alkalmas felszerelést az ebet behozó személy rendelkezésére bocsátja.

2.5.8. A Bank fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az eb viselkedése – a Bank munkatársának a véleménye szerint – a helyiségben tartózkodó ügyfeleket vagy a Bank munkavégzését zavarja, a munkavégzés menetét akadályozza, hátráltatja, vagy a Bank munkatársának megítélése szerint károkozás veszélyét rejti magában, akkor az állat és az állatot felvezető vagy behozó személy az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségből (bankfiókból) kivezethető.

2.5.9. A kutyák ügyfélfogadásra szolgáló helyiségbe (bankfiókba) hozatalára vonatkozó jelen 2.5 pontban írt speciális szabályokon túl a kutyára és a kutyát az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségbe (bankfiókba) vezető vagy behozó személyre a magatartási szabályok 2. pontjában írt minden más (általános) szabály is megfelelően alkalmazandó.

2.6. A jelen dokumentumban foglalt szabályok megsértése esetén a Bank bármely jelenlévő alkalmazottja jogosult tájékoztatni arról az ügyfelet, hogy az ügyfél jelen dokumentum rendelkezéseit megsértette.

2.7. 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 ügyintézést, illetve nem tesz eleget a felszólításban foglaltaknak, akkor a Bank jogosult a szükséges jelzést, intézkedést a rendőrség felé haladéktalanul megtenni, azt kezdeményezni.

2.8. 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 ügyintézést, 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.

2.9. Abban az esetben, ha a magatartási szabályok megsértésének vagy a Bank biztonságos működésének, banki ügyintézés zavartalanságának a veszélye felmerül, vagy más egyéb biztonsági okból, a Bank saját döntése alapján jogosult a veszéllyel érintett bankfiókot bezárni, illetve a bankfiókban egyidejűleg tartózkodó ügyfelek számát korlátozni. Ez utóbbi esetben a Bank jogosult egyoldalúan meghatározni a bankfiókban tartózkodó ügyfelek számát és ezzel összhangban gondoskodni az ügyfelek ki-és beléptetéséről.

2.10. 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 ügyféltájékoztató” útján tájékozódhatnak.

2.11. 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 (1024 Budapest, Petrezselyem u. 2-8. vagy 1537 Budapest, Pf. 394.) címezve vagy a cib@cib.hu e-mail címen, továbbá telefonon a +36-1-4-242-242 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.

CIB Bank Zrt.

Közzététel (kifüggesztés) napja: 2024. augusztus 5.

1. Számú melléklet

Fióki nyitvatartási eljárásrend vis maior esetére

1) Nyitvatartás bankfiókonként akár eltérő, egyedileg meghirdetett nyitvatartási rend szerint
2) Átmenetileg a bankfiók zárva tartása
3) Adott idő alatt a bankfiókban tartózkodó ügyfelek számának korlátozása, a többi ügyfél számára bankfiók előtti várakozás kérése
4) Ügyfelek nyilatkoztatása a járványügyi helyzetre tekintettel, melynek eredménye szerint a kiszolgálás esetleges átütemezése későbbi időpontra
5) Elérhető szolgáltatások körének korlátozása a bankfiókban