

## ÜGYFÉLFOGADÁSI HÁZIREND

### MAGATARTÁSI SZABÁLYOK AZ OTP FAKTORING ZRT.

#### ÜGYFÉLFOGADÁSRA NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGEIBEN, ÉPÜLETEIBEN

A jelen dokumentum célja, hogy az OTP Faktoring Zrt. (továbbiakban: Társaság) egyrészt a zavartalan és minőségi pénzügyi szolgáltatásának biztosítása, másrészt az ügyfelek személyes biztonsága és érdekei védelmében - a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő módon - meghatározza a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló területein elvárt általános magatartási szabályokat.

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

Jelen dokumentum a Társaság honlapján, valamint a Társaság székhelyén, és ügyfélfogadásra nyitva álló területein, bárki által hozzáférhető helyen elhelyezésre kerül.

1. Az ügyfélfogadásra nyitva álló területeken kizárólag a Társaság követeléskezelési tevékenységével kapcsolatos ügyintézés céljából (ideértve különösen, de nem kizárólagosan a törlesztési, adósságrendezési, a fedezeti ingatlan értékesítése iránti érdeklődést, ajánlatkérést, szerződéskötést, fennálló szerződéssel kapcsolatos ügyintézés), illetve a Társaság által külön eseti, vagy állandó jelleggel engedélyezett célból lehet tartózkodni. Az ügyfelek és a velük tartózkodó más személyek kötelesek a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló területét haladéktalanul elhagyni, amint az ügyintézés befejeződött.
2. A Társaság a zavartalan és biztonságos ügyintézés érdekében, a járványügyi intézkedésekre is tekintettel:
  - 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 irodahelyiségben – 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 biztosítsa.
3. A Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló területein tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely az ügyfelekkel történő ügyintézés, a társasági 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 Társaság, 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 Társaság munkatársaival, közreműködőivel szemben;
  - c) akár írásban, akár szóban a többi ügyfél vagy a Társaság munkatársai felé sértő, a becsület megsértésére alkalmas vagy rágalmozó kifejezésekkel él;
  - 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 ügyintézés zavarja, akadályozza, az ügyintézők és ügyfelek figyelmét elvonja;
  - f) a Társaság 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 személyes adatnak, vagy a Társaság 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;
  - k) dohányzik, vagy nyílt lángot használ;
  - l) egészségügyi maszk kivételével személyazonosítást akadályozó ruhadarabokat, eszközöket, tárgyakat visel (pl.: bukósisak, álarc, stb.), vagy egyéb módon a személyazonosítását megakadályozza;
  - m) segítő (vakvezető-, jelző-, stb.) kutya kivételével a Társaság engedélye nélkül állatot hoz magával,
  - n) közbiztonságra különösen veszélyes eszközt, az életet és testi épséget veszélyeztető tárgyat (pl. lőfegyvert, lőszert, robbanóanyagot, robbantószeret, 5 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 Társaság vagyontárgyainak rongálódását előidézhetik;
  - p) a Társaság birtokában, tulajdonában levő létesítményében, a Társaság használatában lévő tárgyaiban, eszközökben szándékosan vagyoni kárt okoz.
5. Az Ügyfélfogadási Házirendben foglalt magatartási szabályok megsértése esetén a Társaság munkatársa, képviselője (ideértve a 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 magatartás abbahagyására és amennyiben ennek nem tesz eleget, úgy az ügyfélfogadásra nyitva álló terület azonnali elhagyására. Amennyiben, a szabályt sértő személy, a felszólítás ellenére sem távozik úgy a Társaság munkatársa, vagy a Társaság személy- és vagyonőre jogosult őt – a vagyoni védelmi törvényben

meghatározottak szerint az őr akár arányos mérvű kényszerítő testi erő alkalmazásával – az ügyfélfogadásra nyitva álló területről eltávolítani. A Társaság munkatársa, képviselője vagy a Társaság személy és vagyonőre jogosult továbbá arra, hogy a szabályt sértő személy eltávolításához a rendőrség közreműködését kérje.

6. A Társaság 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 Társaság biztonságos működése, illetve az ügyintézés zavartalansága egyéb módon nem biztosítható, a Társaság jogosult a veszéllyel érintett területet átmenetileg bezárni.
8. Amennyiben a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, épületeiben megjelenő személy a jelen dokumentumban foglaltak miatt panaszt kíván tenni, a panaszt a következő módon teheti meg:

Interneten 0-24 óráig

- az [ugyfelszolgalat@otpfakt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@otpfakt.hu) e-mail címen

Telefonon (ügyfélszolgálati nyitvatartási időben)

- Call Centeren keresztül a 06 1/267-60-95, 06 1/267-60-96 telefonszámon

Levélben

- OTP Faktoring Zrt. Központi Ügyfélszolgálat 1138 Budapest, Váci út 135-139.  
postacímen vagy  
OTP Faktoring Zrt. 1138 Budapest, Váci út 135-139.  
Postafiók: 1364 Budapest, Pf: 271 címen.