

## ÜGYFÉLFOGADÁSI HÁZIREND

Magatartási szabályok a Takarékszövetkezet Központi Követeléskezelő Zrt. (továbbiakban: Társaság) területén, különös tekintettel az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségre

A jelen dokumentum célja a Társaság zavartalan és minőségi munkájának biztosítása, valamint az ügyfelek biztonsága és érdekei védelmében meghatározza a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében az elvárt általános magatartási szabályokat.

Az Ügyfélfogadási Házirend valamennyi, a Társaság területére belépni szándékozó, illetve területén tartózkodó személyre vonatkozik.

A dokumentum a Társaság honlapján és ügyfélfogadásra nyitva álló területén, bárki által hozzáférhető helyen elhelyezésre kerül.

A Társaság ügyfeleit előzetes bejelentkezés, időpont egyeztetés alapján, a Társaság székhelyén lévő recepció által biztosított vendégkártya birtokában tudja fogadni.

Az időpontot előzetesen nem egyeztetett ügyfél érkezéséről a recepció tájékoztatja Társaságunkat és az ügyintéző recepcióra érkezéséig az ügyfél a recepción várakozik.

A Társaság területén, ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében kizárólag a Társaság követeléskezelési tevékenységével kapcsolatos ügyintézés céljából (pl. fennálló követeléssel kapcsolatos ügyintézés, adósságrendezés, fedezet-értékesítés iránti érdeklődés, ajánlatkérés, szerződéskötés) lehet tartózkodni.

A Társaság a zavartalan és hatékony ügyintézés érdekében az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben korlátozhatja az érintett ügyféllel érkező kísérők számát.

A Társaság területén, de különösen az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely a Társaság működését zavarja, akadályozza, a munkatársak jogait és törvényes érdekeit sérti, biztonságérzetét csökkenti vagy alkalmas arra, hogy bennük megbotránkozást vagy riadalmat keltsen.

A Társaság ilyen magatartásnak tekinti különösen, ha az ügyfél vagy kísérője

- a) illemsértően vagy jogszabályba ütköző módon viselkedik;
- b) fenyegetően, erőszakosan, félelmet kiváltó módon lép fel;
- c) akár írásban, akár szóban a Társaság munkatársai felé sértő, a becsület megsértésére alkalmas vagy rágalmozó kifejezéseket használ;
- d) kiabál, ill. olyan hangosan kommunikál más személyekkel, amely az ügyintézést zavarja vagy akadályozza;
- e) a Társaság előzetes engedélye nélkül hang-, ill. képfelvételt készít bármely erre alkalmas eszközzel;
- f) jogosulatlanul személyes adat, vagy a Társaság üzleti titkának, banktitoknak minősülő adat, információ megszerzését kísérli vagy valósítja meg;
- g) nem ügyintézés céljából jelenik meg, vagy az ügyintézés befejezésekor a Társaság területét nem hagyja el;
- h) ittas vagy bódult állapotban van, ételt vagy szeszesitalt fogyaszt, dohányzik;

- i) személyazonosítást akadályozó ruhadarabot, tárgyat visel (pl. álarc, bukósizak) vagy egyéb módon megakadályozza a személyazonosítását;
- j) állatot hoz magával, kivételt képez ez alól a segítő kutya;
- k) életet és testi épséget veszélyeztető tárgyat (pl. lőfegyver, lőszer, robbanóanyag, 10 cm-nél nagyobb pengehosszúságú szűrő-vágó eszköz) tart magánál, kivéve az olyan személyt, aki számára a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz birtoklását, használatát jogszabály megengedi;
- l) olyan tárgyat hoz magával, amely a Társaság területén a belső közlekedést akadályozza, más személyek testi épségét, ruházatának és személyes tárgyainak épségét, tisztaságát veszélyezteti, a Társaság vagyontárgyaiban kárt okozhat;
- m) a Társaság birtokában, tulajdonában, használatában lévő tárgyaiban, eszközeiben szándékosan vagyoni kárt okoz.

Jelen dokumentumban foglalt magatartási szabályok megsértése esetén a Társaság munkatársa, képviselője jogosult felszólítani az érintett személyt a szabálysértő magatartás befejezésére és amennyiben a felszólításnak nem tesz eleget, úgy a Társaság területének azonnali elhagyására. Amennyiben a szabályt sértő személy a felszólítás ellenére sem távozik, úgy a Társaság munkatársa, képviselője jogosult a rendőrség közreműködését kérni.

A Társaság fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben a Társaság területén 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.

Amennyiben a Társaság területén, de különösen az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében megjelenő személy a jelen dokumentumban foglaltak miatt panasz kíván tenni, azt a következő módokon teheti meg:

E-mail útján: [tkkzrt@tkkzrt.hu](mailto:tkkzrt@tkkzrt.hu)

Telefonon: +36-1/329-7861, +36-1/329-0621, +36-1/773-3285

Levélben: 1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 2.54.

Telefaxon: +36-1/349-7530

Közzétéve: 2022.02.11.