

HÁZIREND

MAGATARTÁSI SZABÁLYOK AZ OTP INGATLANLÍZING ZRT. ÜGYFÉLFOGADÁSRA NYITVA ÁLLÓ HELYSÉGEIBEN

Az OTP Ingatlanlízing Zrt. (a továbbiakban: Ingatlanlízing) a magánterületét képező, azaz bejegyzett székhelyén található, a tevékenységével összefüggésben az ügyfélforgalom számára adott időpontokban, illetve meghatározott módon nyitva álló helyiségeinek, továbbá a székhelyén található egyes egyéb területeinek (továbbiakban ügyfélfogadásra nyitva álló terület) használatát az Ingatlanlízing szolgáltatásait igénybe vevő, illetve szükség esetén vele az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatásokkal, illetve üzleti tevékenységével összefüggésben kapcsolatba kerülő egyéb személyek részére biztosítja.

Jelen dokumentum célja, hogy az Ingatlanlízing a zavartalan és minőségi pénzügyi szolgáltatásainak biztosítása, valamint az ügyfelek személyes biztonsága és érdekei védelmében a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő módon meghatározza az Ingatlanlízing ügyfélfogadásra nyitva álló területein elvárt általános magatartási szabályokat.

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

A jelen dokumentum az Ingatlanlízing honlapján és Személyes Ügyfélszolgálatán a Hirdetmények között megtalálható; utóbbi esetben ez akként kerül biztosításra, hogy a dokumentum az Ingatlanlízing székhelyén mint ügyfélfogadásra szolgáló épületben (ennek megfelelő részén, illetve helyiségeiben, az ügyfélfogadásra nyitva álló területeken) bárki által hozzáférhető helyen elhelyezésre kerül.

1. Az ügyfélfogadásra nyitva álló területeken kizárólag az Ingatlanlízing által nyújtott pénzügyi lízing szolgáltatással, illetve adott esetben az általa üzletszerűen végzett egyéb tevékenységgel kapcsolatos ügyintézés céljából (ideértve különösen, de nem kizárólagosan a pénzügyi lízing termékek iránti érdeklődést, ajánlatkérést, a pénzügyi lízinggel összefüggő, vagy az Ingatlanlízing tulajdonában álló ingatlanokkal kapcsolatos szerződés-kötést, az Ingatlanlízing által nyújtott pénzügyi szolgáltatás keretében vagy bármely, általa üzletszerűen végzett tevékenység nyomán fennálló szerződésekkel kapcsolatos ügyintézés), illetve az Ingatlanlízing által külön eseti vagy állandó jelleggel engedélyezett célból lehet tartózkodni. Az ügyfelek és a velük tartózkodó más személyek kötelesek az Ingatlanlízing ügyfélfogadásra nyitva álló területét haladéktalanul elhagyni, amint az ügyintézés befejeződött.
2. Az Ingatlanlízing 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, tevékenységének végzése helyén található helyiségben – 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.
3. Az Ingatlanlízing ügyfélfogadásra nyitva álló területein tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely az ügyfelek, illetve egyéb, az Ingatlanlízinggel az általa nyújtott pénzügyi lízinggel, illetve üzletszerűen folytatott egyéb tevékenységgel összefüggésben szerződéses kapcsolatban álló személy kiszolgáltatását, az Ingatlanlízing működést zavarja, akadályozza, a munkatársak és az ügyfelek (vagy a fenti egyéb személyek) jogait és törvényes érdekeit sérti, biztonságérzetét csökkenti vagy alkalmas arra, hogy bennük megbotránkozást vagy riadalmat keltsen.

4. Különösen ilyen magatartásnak tekinti az Ingatlanlízing, 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 (illetve a fenti 3. pontban megjelölt egyéb személyekkel) vagy az Ingatlanlízing munkatársaival, közreműködőivel szemben;
 - c) akár írásban, akár szóban a többi ügyfél (illetve a fenti 3. pontban megjelölt egyéb személy) vagy az Ingatlanlízing munkatársai, közreműködői felé sértő, becsület megsértésére alkalmas vagy rágalmozó 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, a használat során hanghatást előidéző készülékkel stb.), amely az ügyfelek kiszolgálását, a pénzügyi szolgáltatás nyújtását, illetve az azzal kapcsolatos teendők teljesítését zavarja, akadályozza, az ügyintézők, közreműködők és ügyfelek (illetve a fenti 3. pontban megjelölt egyéb személyek) figyelmét elvonja;
 - f) az Ingatlanlízing 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 banktitkának vagy az Ingatlanlízing 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) személyazonosítást akadályozó ruhadarabokat, eszközöket, tárgyakat visel (pl.: bukósisak, álarc, stb. kivéve az Ingatlanlízing munkatársai, közreműködői, ügyfelei, illetve adott esetben vele kapcsolatba kerülő egyéb személyek egészségvédelme érdekében megelőző védekezés céljából használt maszk, kendő vagy sál, melyet a személyazonosítás idejére le kell venni), vagy egyéb módon a személyazonosítását megakadályozza;
 - m) segítő (vakvezető-, jelző-, stb.) kutya kivételével az Ingatlanlízing engedélye nélkül bármilyen állatot hoz magával,
 - n) közbiztonságra különösen veszélyes eszközt, az életet és testi épséget veszélyeztető tárgyat (pl. lőfegyvert, lőszert, robbanóanyagot, robbantószer, 10 centiméternél nagyobb pengehosszúságú szúró-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, az Ingatlanlízing vagyontárgyainak rongálódását előidézhetik;
 - p) az Ingatlanlízing létesítményében, az Ingatlanlízing tulajdonában, használatában lévő tárgyakban, eszközökben szándékosan vagyoni kárt okoz.

5. A Házirendben foglalt magatartási szabályok megsértése esetén az Ingatlanlízíng munkatársa, képviselője (ideértve az Ingatlanlízíng által alkalmazott személy- és vagyonőr 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 az Ingatlanlízíng munkatársa vagy az Ingatlanlízíng által alkalmazott 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. Az Ingatlanlízíng jogosult továbbá arra, hogy a szabályt sértő személy eltávolításához a rendőrség közreműködését kérje.
6. Az Ingatlanlízíng 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 az Ingatlanlízíng biztonságos működése, illetve az ügyintézés zavartalansága egyéb módon nem biztosítható, az Ingatlanlízíng jogosult a veszéllyel érintett ügyfélfogadásra nyitva álló területeit átmenetileg bezárni, illetőleg ott az ügyfélfogadást szüneteltetni.
8. Amennyiben az Ingatlanlízíng ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, épületében megjelenő személy a jelen dokumentumban foglaltak miatt panaszt kíván tenni, a panaszt a következő módon teheti meg:

Elektronikusan az info@otpingatlanlizing.hu email címen

Telefonon az Ingatlanlízíng központi telefonszámán (06 1 457 9800)

Levélben az OTP Ingatlanlízíng Zrt. 1012 Budapest, Vérmező út 4. postacímen

Telefaxon a 06 1 457 9801 faxszámon

Az Ingatlanlízíng ügyintézőin keresztül

Közzétéve 2020. október 2-án