

**Általános magatartási szabályok a MikroCredit Zrt.
ügyfélszolgálati irodáiban és a valós idejű
ügyfélátvilágítás során**

Verzió / Version	v1
Hatálybalépés dátuma / Date of entry into force	2018.07.31.

1. Általános rendelkezések

1.1. Jelen dokumentum célja

Jelen dokumentum célja, hogy részletesen rögzítésre kerüljenek a MikroCredit Zrt. (1123, Budapest, Alkotás utca 50.; cégjegyzék száma: 01-10-049458; MNB engedélyszáma: H-EN-I-614/2017) (a továbbiakban: Társaság) ügyélfogadásra szolgáló helyiségében, illetve a valós idejű ügyfél-átvilágítás során elvárt általános magatartási szabályok.

1.2. A rendelkezések területi hatálya

Jelen dokumentumban foglalt rendelkezések a Társaság valamennyi, ügyélfogadásra szolgáló helyiségében, épületében, illetve a valós idejű ügyfél-átvilágítás során alkalmazandóak.

1.3. A rendelkezések személyi hatálya

Jelen dokumentumban foglalt rendelkezések a Társaság valamennyi, ügyélfogadásra szolgáló helyiségében, épületében tartózkodó személyre, illetve a valós idejű ügyfél-átvilágításban részt vevő személyre irányadóak.

2. Magatartási szabályok

- 2.1. A Társaság jogosult ügyfélként tekinteni mindazon személyre, aki a Társaság ügyfélfogadásra szolgáló helyiségben tartózkodik, illetve a valós idejű ügyfél-átvilágításban részt vesz.
- 2.2. A Társaság ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében, illetve a valós idejű ügyfél-átvilágításban kizárólag a kölcsönigénylés és ehhez kapcsolódó szolgáltatás és/vagy ügyintézés igénybevétele céljából lehet tartózkodni.
- 2.3. Az ügyfél köteles a Társaság ügyfélfogadásra szolgáló helyiségét haladéktalanul elhagyni, illetve a valós idejű ügyfél-átvilágítás beszélgetést befejezni, amint a szolgáltatás igénybevétele befejeződött.
- 2.4. A Társaság ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében, illetve a valós idejű ügyfél-átvilágítás során tilos minden olyan magatartás, amely az ügyintézés, a kölcsönigénylést és az ehhez kapcsolódó szolgáltatás teljesítését akadályozza, más ügyfelek nyugalmát, az ügyintézés zavarja, akadályozza, ezért különösen, de nem kizárólagosan a Társaság az ügyfelet magatartásának felhagyására, illetve az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségből történő távozásra vagy a valós idejű ügyfélátvilágítás befejezésére szólíthatja fel, ha az ügyfél:
 - ittas vagy bódult állapotban van,
 - illemsértően vagy jogszabályba ütköző módon viselkedik- különösen, de nem kizárólag hangoskodik vagy kiabál,
 - 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, lőszert, robbanóanyagot, robbantószert, kést tart magánál vagy azt/azokat használja,
 - akár egymaga, akár más személyekkel csoportot alkotva az ügyintézés és a kölcsönigénylést és az ehhez 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 Társaság tulajdonában, eszközeiben kárt tesz – különösen, de nem kizárólagosan festékekkel, bármilyen vegyi anyaggal, rongálásra alkalmas eszközzel beszennyezi az ügyfélfogadásra szolgáló helyiség bútorzatát, falfelületét, bármely eszközét.
- 2.5. A jelen dokumentumban foglalt szabályok megsértése esetén a Társaság bármely jelenlévő alkalmazottja, vagy az adott irodaház biztonsági szolgálatát ellátó személyzete is jogosult tájékoztatni arról az ügyfelet, hogy az ügyfél jelen dokumentum rendelkezéseit megsértette.

- 2.6. A Társaság 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, vagy jogosult a Társaság a valós idejű ügyfélátvilágítás megszakítására. A Társaság továbbá jogosult a szükséges jelzést, intézkedést a rendőrség felé haladéktalanul megtenni, azt kezdeményezni, amennyiben ezt úgy ítéli meg.
- 2.7. Amennyiben az ügyfél a jelen dokumentumban foglalt rendelkezéseket sértő tevékenységével, magatartással felszólítás ellenére nem hagy fel, illetve nem hagyja el az ügyfélfogadásra szolgáló helyiséget és ezzel a Társaság megítélése szerint zavarja/akadályozza az ügyintézők munkavégzését, úgy a Társaság jogosult az ügyfélszolgálati irodát előre meg nem határozott időtartamra bezárni vagy a valós idejű ügyfél-átvilágításra szolgáló beszélgetést megszakítani.
- 2.8. Abban az esetben, ha a magatartási szabályok megsértésének vagy a Társaság biztonságos működésének, ügyintézés zavartalanságának a veszélye felmerül, úgy a Társaság saját döntése alapján jogosult a veszéllyel érintett ügyfélszolgálati irodát bezárni vagy a valós idejű ügyfél-átvilágítási tevékenységét felfüggeszteni.
- 2.9. Amennyiben az ügyfél a 2.6.-2.7. pontban foglaltak miatt panaszt kíván tenni, úgy a panaszt személyesen szóban vagy írásban bármely ügyfélszolgálati irodában, postai úton a Társaság Ügyfélszolgálati Osztályára, a Társaság központi címére (1123 Budapest, Alkotás utca 50.) címezve vagy az info@minikolcson.hu e-mail címen, továbbá telefonon a 06-1-889-2200 telefonszámán (Telefonos Ügyfélszolgálat) teheti meg.

Közzététel: Budapest, 2018. július 31.