

## CÉLJA

Jelen dokumentum célja a BKM Nonprofit Zrt. személyes ügyfélfogadásra kijelölt helyiségeiben (ügyfélszolgálati iroda, ügyfélszolgálati pont) tartózkodó személyek biztonságának valamint a minőségi ügyfélszolgálat zavartalanságnak érdekében az elvárt általános magatartási szabályok meghatározása. Célja továbbá a BKM Nonprofit Zrt. ügyfeleivel személyesen, telefonon és írásban történő ügyfélkapcsolatok során a kölcsönös együttműködés, a megfelelő szakmai tájékoztatás, udvarias, partneri kommunikáció biztosítása érdekében az együttműködési szabályok meghatározása.

## HATÁLYA

Területi és személyi hatálya a BKM Nonprofit Zrt. valamennyi személyes ügyfélszolgálatain tartózkodó személyre, továbbá a BKM Nonprofit Zrt. honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségeit (a továbbiakban: Ügyfélszolgálat) felkereső ügyfelekre, az Ügyfélszolgálaton keresztül történő ügyfélkapcsolatokra terjed ki.

## VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2012. évi II. törvény a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről

2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályozásáról

## MAGATARTÁSI SZABÁLYOK

1. Az Ügyfélkapcsolati Házi rend a BKM Nonprofit Zrt. honlapján, valamint a honlapon hivatalosan közzétett személyes ügyfélfogadásra kijelölt helyiségeiben (ügyfélszolgálati iroda, ügyfélszolgálati pont) bárki által hozzáférhető helyen elhelyezésre kerül.
2. A személyes ügyfélfogadásra kijelölt helyiségbe (ügyfélszolgálati iroda, ügyfélszolgálati pont) belépni, ott tartózkodni kizárólag ügyfélszolgálat, ügyintézés céljából engedélyezett. Az ügyfelek más tevékenységet nem folytathatnak, az ügyintézés befejeztével kötelesek a BKM Nonprofit Zrt. személyes ügyfélszolgálatát haladéktalanul elhagyni.
3. A zavartalan ügyintézés érdekében a BKM Nonprofit Zrt.
  - a) korlátozhatja egy adott ügyintézői munkahelynél egy időben tartózkodó ügyfelek számát, illetve fenntartja a jogot arra, hogy több fő együttes jelenlétét kívánó ügyintézés az adott személyes ügyfélszolgálaton belül másik ügyintézői munkahelynél vagy külön tárgyalóban, – előre egyeztetett időpontban – biztosítsa;
  - b) korlátozhatja a személyes ügyfélszolgálaton egy időben tartózkodó személyek számát és amennyiben indokoltan ítéli, úgy lehetősége van arra, hogy az e területre való beléptetést szakaszosan, az ügyfélforgalomhoz igazítottan biztosítsa.
4. A BKM Nonprofit Zrt. Ügyfélszolgálatán tilos minden olyan magatartás és kommunikáció tanúsítása, amely az ügyfélszolgálat, ügyintézés, az Ügyfélszolgálat rendeltetésszerű működését akadályozza, zavarja, a munkatársak és az ügyfelek jogait és törvényes érdekeit sérti, biztonságérzetét csökkenti, illetve alkalmas arra, hogy bennük megbotránkozást vagy riadalmat keltsen.
5. Különösen ilyen magatartásnak tekinti a BKM Nonprofit Zrt., ha az Ügyfélszolgálaton az ügyfél
  - a) nem ügyintézés céljából jelenik meg, vagy az ügyintézés befejezésekor a területet elfogadható indok nélkül nem hagyja el;
  - b) személyazonosítást akadályozó ruhadarabokat, eszközöket, tárgyakat visel (pl.: bukósisak, álarc, stb.) vagy egyéb módon a személyazonosítását megakadályozza;
  - c) A BKM Nonprofit Zrt. előzetes engedélye nélkül kép-, illetve hangfelvételt készít, ezen felvételek készítésére alkalmas eszközt (pl. fényképezőgép, kamera, diktafon, mobiltelefon, tablet, notebook stb.) ilyen célból használ;
  - d) jogosulatlanul személyes adatnak vagy a BKM Nonprofit Zrt. üzleti titkának minősülő adat, információ megismerését vagy megszerzését kísérl, vagy valósítja meg;

- e) illemsértő vagy jogszabályba ütköző módon viselkedik;
- f) fenyegetően, erőszakosan, félelmet, riadalmat vagy megbotránkozást kiváltó módon lép fel más ügyfelekkel vagy a BKM Nonprofit Zrt. munkatársaival, közreműködőivel szemben;
- g) etikátlanul kommunikál, becsület megsértésére alkalmas vagy rágalmozó kifejezésekkel megnyilvánul;
- h) hangoskodik, kiabál, illetve zavaróan hangosan kommunikál más személyekkel; vagy más módon olyan hangzavart kelt (pl. rádióval vagy más hangleadó-készülékkel stb.), amely az ügyintézés zavarja, akadályozza, az ügyintézők és ügyfelek figyelmét elvonja;
- i) demonstrál, hirdetményt, plakátot, transzparenst, szórólapot helyez el vagy politikai véleménynyilvánítást kezdeményez;
- j) ételt vagy szeszesitalt fogyaszt; ittas vagy bódult állapotban van;
- k) dohányzik, hevítő technológiával rendelkező terméket használ, elektromos cigarettát fogyaszt, vagy nyílt lángot használ;
- l) élő állatot hoz magával, kivéve a segítő (vakvezető-, jelző-, stb.) kutyákat, és az állatszállító hordozóban elhelyezett állatokat;
- m) közbiztonságra különösen veszélyes eszközt, az életet és testi épséget veszélyeztető tárgyat (pl. lőfegyvert, lőszert, robbanóanyagot, robbantószert, szűrő-vágó eszközt (ha ennek pengéje, illetve vágóéle a 8 cm-t meghaladja, illetve ezen méret alatt is annak minősül a rugós kés, illetve a pengét kilövő francia kés), sugárzó anyagot, mérgező vegyszert, fokozottan tűz- vagy robbanásveszélyes osztályba tartozó anyagot stb.) tart magánál. Kivételt képeznek azok a hivatalos szervek és személyek, amelyek, illetve akik számára a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz birtoklását, használatát jogszabály megengedi;
- n) olyan tárgyakat (ide nem értve az egészségügyi, illetve gyógyászati eszközöket) hoz magával, amelyek a területen való belső közlekedést akadályozzák, más személyek testi épségét, továbbá ruházatának és személyes tárgyainak épségét, tisztaságát veszélyeztetik, a BKM Nonprofit Zrt. vagyontárgyainak rongálódását előidézhetik;
- o) a BKM Nonprofit Zrt. birtokában, tulajdonában levő létesítményében, használatában lévő eszközökben, berendezésekben szándékosan vagyoni vagy egyéb kárt okoz, azokat nem rendeltetésszerűen használja;

## KÖVETKEZMÉNYEK

6. Az Ügyfélkapcsolati Házirend megsértése esetén a BKM Nonprofit Zrt. munkatársa, képviselője (ideértve a BKM Nonprofit Zrt.-vel szerződésben álló őrző-védő cég személy-, és vagyonőrét 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. Amennyiben ennek nem tesz eleget, úgy az Ügyfélszolgálat jogosult az ügyfélszolgálat megszakítani, a személyes ügyfélszolgálaton az ügyfelet az ügyféltér azonnali elhagyására felszólítani. Amennyiben a szabályt sértő személy a felszólítás ellenére sem távozik, úgy BKM Nonprofit Zrt. munkatársa, képviselője (ideértve a BKM Nonprofit Zrt.-vel szerződésben álló őrző-védő cég személy-, és vagyonőrét is) a személy-, és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályozásáról szóló 2005. évi CXXXIII. törvényben meghatározottak szerint jogosult a személyes ügyfélszolgálat területéről eltávolítani, vagy, szükség esetén a szabályt sértő személy eltávolításához a rendőrség közreműködését kérni.
7. A BKM Nonprofit Zrt. fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben a személyes ügyfélszolgálaton megjelenő személy törvény által meghatározott szabálysértés vagy bűncselekményt követ el vagy egyéb polgári jogi jogsértést (pl. személyiségi jogsértés, birtokháborítás, károkozás) valósít meg, úgy hatósági vagy bírósági eljárást kezdeményezzen vele szemben.
8. A magatartási szabályok súlyos megsértése esetén, továbbá, ha a zavartalan és minőségi ügyfélszolgálat, valamint az ügyfelek személyes biztonsága, érdekeinek védelme egyéb módon nem biztosítható, a BKM Nonprofit Zrt. jogosult a veszéllyel érintett területet átmenetileg bezárni.

A BKM Nonprofit Zrt. adatkezeléséről szóló részletes tájékoztatója a [www.budapestikozmuvek.hu/adatvedelem](http://www.budapestikozmuvek.hu/adatvedelem) weboldalon elérhető.