

23/2015. számú közvetlen hatályú Igazgatósági Szabályzat
a Takarékbank Zrt-vel összevont alapú felügyelet alá tartozó Társaság
és a Takarékbank Zrt. részére.

23/2015. számú Igazgatósági Szabályzat
Etikai Kódex

KM4. számú melléklet
Ügyfél-tájékoztató a B3 TAKARÉK Szövetkezet által alkalmazott
etikai előírásokról

Hatályos: 2016. szeptember 15.

1. Az Etikai Kódex célja

Az Etikai Kódex (*a továbbiakban: **Kódex***) célja azon alapelvek összefoglalása és ismertetése, amelyek irányadóak a Takarékbank Zrt.-re és a Takarékbank Zrt.-vel összevont alapú felügyelet alá tartozó Társaságok (*a továbbiakban együtt: **Társaság***) által végzett tevékenységre, továbbá a vezető állású személyek és az alkalmazottak magatartására nézve, annak érdekében, hogy egymás közötti kapcsolataikban, üzletvitelükben és a szolgáltatásaik nyújtása során tisztességes módon, az ügyfelek érdekeit szem előtt tartva, etikus magatartást tanúsítva járjanak el, ezáltal erősítve az ügyfelek Társaság iránti bizalmát.

Az Etikai Kódex kiterjed a Társaságra, a Társaság irányító és ellenőrző testületeire, személyeire, valamint a Társaság valamennyi munkavállalójára.

A Társaság elvárja az Etikai Kódexben foglaltak maradéktalan betartását a vele üzleti vagy egyéb szerződéses kapcsolatban lévő partnerektől is.

A Kódexben meghatározottak nem jelentik a lehetséges, etikátlannak minősülő magatartások tételes felsorolását, a Kódexben meg nem határozott magatartás is minősíthető etikátlannak. A Kódex célja kizárólag, hogy elősegítse a konkrét ügyek megítélését, továbbá elősegítse az etikus magatartás érvényesülését.

2. Általános etikai alapelvek

A Társaság minden képviselőjében eljáró személytől elvárja, hogy tevékenysége során a legmagasabb szintű személyes és a szakmai integritást tanúsítsa, és tegyen eleget a jogszabályi, vagy belső szabályzatokban meghatározott követelményeknek, illetve társasági irányelveknek, szolgálja Társasága üzleti érdekeit, járjon el jogkövető és jogtisztelő módon, továbbá tartsa be az erkölcsi, etikai normákat.

A Társaság tevékenységét az alábbi értékek és etikai normák folyamatosan szem előtt tartásával végzi:

- minden esetben jogtisztelő magatartást tanúsít;
- a szerződésben vállalt kötelezettségeit maradéktalanul betartja;
- diszkriminatív magatartást senkivel szemben nem alkalmaz;
- biztosítja az érdekképviselőhöz és a véleménynyilvánításhoz való jogot;
- partnereivel szemben korrekten, lelkiismeretesen és szakszerűen jár el;
- biztosítja a Társaság tevékenységének átláthatóságát, a nyilvántartások pontos vezetését;
- megőrzi a tudomására jutott üzleti titkokat és bizalmas információkat;
- törekszik a tulajdonosok és partnerek befektetéseinek, eszközeinek megóvására;
- szakszerű, közérthető és tisztességes kommunikációt folytat;
- elítéli a korrupciót és szigorúan korlátozza az ajándékok adását és elfogadását;
- szigorúan betartja az összeférhetlenségre és bennfentes kereskedelemre vonatkozó szabályokat;
- elkötelezte magát a környezet megóvása mellett;
- kiemelten kezeli a pénzmosás megelőzését és megakadályozását;

- politikai tevékenységben nem vesz részt;
- képviselteti magát szakmai szervezetekben, de az ott megszerzett információkat és kapcsolatokat korrekt módon használja fel;
- megelőzi, hogy munkavállalói személyes üzleti érdeke a Társaság nevét és kapcsolatait nem használja fel;
- kötelességének tekinti, hogy a normák ellen vétést felfedje és kivizsgálja;
- az alkalmazottakat az emberi méltóság és a személyiségi jogok tiszteletben tartásával foglalkoztatja.

A Társaság nem kíván illetéktelen előnyhöz jutni senkivel szemben manipuláció, elhallgatás, bizalmas információkkal való visszaélés, lényeges tények elferdítése vagy egyéb tisztességtelen ügyleti gyakorlat útján.

Etikus magatartásnak minősül a Társaság megítélése alapján különösen az olyan üzleti vagy egyéb tevékenység, véleménynyilvánítás, hozzáállás, amely:

- növeli az ügyfelek, üzleti partnerek bizalmát a Társaság, az Integráció és a bankrendszer egésze iránt;
- segíti olyan közvélemény kialakulását és folyamatos erősödését, miszerint a Társaság, illetve alkalmazottai a szolgáltatásokat ügyfélbarát módon, magas színvonalon nyújtja;
- kedvező hatással van a bankok, pénzügyintézetek közötti korrekt együttműködésre, segítve annak erősödését;
- segíti a gazdasági életben a verseny tisztaságának megőrzését;
- biztosítja a bankok, integrációs tagszervezetek egymás iránti tiszteletét;
- nem ellenkezik a Társaság etikai előírásaiba.

Az erkölcsileg kifogásolható, a tisztességbe ütköző magatartás akkor is elítélendő, amennyiben azt jogszabályok egyébként nem tiltják.

Erkölcsileg kifogásolható az a jogszabályokkal nem ellentétes magatartás, amely a joghézagok és a jogi ellentmondások kihasználásával történő anyagi vagy egyéb előnyök megszerzésére irányul, különösen akkor, ha ezzel az érintettek a partnereiknek anyagi vagy egyéb hátrányt okoznak.

A Társaság, az ügyfeleivel, a partnereivel, a versenytársaival, a munkavállalóival, valamint bármely más entitással fennálló kapcsolatában érvényesíti a tiszteleten és megbecsülésen alapuló, méltányos és egyenlő bánásmódot, elutasít minden olyan magatartást, amely kirekesztő, vagy bármely személyt, vagy csoportot hátrányosan különböztet meg.

A Társaság szakmai feladatait a lehető legmagasabb színvonalon, szakszerűen, a vonatkozó szabályoknak és üzleti etikai elvárásoknak megfelelően végzi.

A Társaság az önmagával szemben támasztott, illetve a piac szakmai, valamint az ügyfelek fogyasztói elvárásai tükrében folyamatosan fejlődik.

A Társaság elismeri a magánélet sérthetlenségét.

A Társaság a vele kapcsolatba kerülő ügyfelek, partnerek adatait bizalmasan, a személyes, vagy üzleti adatokra, bank-, értékpapír-, üzleti-, és fizetési titokra vonatkozó rendelkezések megtartásával kezeli.

A Társaság minden alkalmazottjának, valamint a Társaság nevében vagy érdekében eljáró személynek kötelessége betartani az összeférhetetlenségre vonatkozó jogszabályi és belső szabályzatokban foglalt előírásokat, valamint tartózkodniuk kell minden olyan magatartástól, amely összeegyeztethetetlen szerepkörök fennállásának látszatát keltené.

A Társaság nem korlátozza a munkavállalók politikai és/vagy közéleti szerepvállalását.

A Társaság megbízottainak és a velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban állóknak a magatartását – a megbízatásuk keretein belül – a Társaság magatartásának kell tekinteni.

A Társaság és a nevében eljáró munkavállalók, a Társaság belső és külső kapcsolataiban az általános etikai alapelvek szerint, a Társaság érdekeit szem előtt tartva kötelesek eljárni, valamint kötelesek megőrizni és erősíteni a Társaság és a maguk jó hírét és feddhetetlenségét.

3. A Társaság kapcsolata ügyfeleivel

A Társaság elkötelezett a teljes körű tájékoztatást biztosító, korszerű és környezetbarát technikát alkalmazó, ügyfélközpontú szolgáltatások nyújtása iránt. A Társaság törekszik arra, hogy elnyerje az ügyfelek bizalmát mind üzleti, mind etikai, mind pedig az empátián alapuló szempontok szerint is.

A Társaság minden alkalmazottja – beosztására való tekintet nélkül – köteles ügyelni az ügyfelekkel való kapcsolatában a hosszú távú bizalmat eredményező kapcsolat kialakítására, az ügyfélbarát ügyintézésre. Előzőek érdekében viselkedésében, tájékozottságában és szakmai felkészültségében, valamint megjelenésében is kötelesek megfelelni annak a képnek, amelyet a Társaság az ügyfelek számára közvetíteni kíván. Köteles továbbá a tőle elvárható keretek között mindent megtenni annak érdekében, hogy az ügyfelekkel esetlegesen megromlott viszonyt helyreállítsa.

A Társaság ügyfeleivel való kapcsolatában különösen fontosnak tartja az egyenlő bánásmódon alapuló ügyfélkezelést, az ügyfél méltányolható érdekeit figyelembe vevő szerződési feltételek alkalmazását, valamint a teljes körű, jóhiszemű, valamint az etikus reklámokon is nyugvó hiteles tájékoztatást.

A Társaság és valamennyi munkatársa köteles minden tőle elvárhatót megtenni annak érdekében, hogy a fogyasztókkal élő ügyfelek a lehető legegyszerűbben intézhessék ügyeiket.

Ügyfélkapcsolat kialakítása és fenntartása kizárólag olyan gazdasági társaságokkal történhet, amelyek működése, a Társaság rendelkezésére álló információk szerint legitim, tulajdonosi háttere átlátható, vezető állású személyeinek köre nem hozható összefüggésbe bizonyíthatóan etikátlan vagy törvényellenes körülménnyel.

A Társaság a szerződéskötés során biztosítja az ügyfelek teljes körű tájékoztatását, az ügyfelei figyelmét a termék, szolgáltatás előnyei mellett, annak kockázataira is felhívja, szerződésmódosítás esetén időben tájékoztatást nyújt a módosítás tényéről és tartalmáról,

panaszok kezelése, megválaszolása során a legnagyobb gondossággal jár el és azokat tárgyyszerűen kivizsgálja.

A Társaság lehetőséget teremt az ügyfél észrevételek érvényesülésére, és gondoskodik arról, hogy az ügyfelek panaszai gyorsan és méltányosan kerüljenek kezelésre.

A Társaság elutasítja a korrupció minden formáját.

Kifejezetten tiltott az ügyfelek számára valamely előny biztosítása olyan módon, amely megkerüli a jog, valamint az erkölcs által megfogalmazott szigorú előírásokat.

Az ügyfelekkel történő kapcsolattartás során előfordulhat, hogy a Társaság az ügyfeleinek kisebb értékű üzleti ajándékokat ad, illetve az ügyfelektől üzleti ajándékokat kap. Az ajándékozás, illetve vendéglátás értéke nem haladhatja meg az üzleti életben szokásos mértéket, és annak nyújtása vagy elfogadása nem irányulhat tilalmazott befolyásolásra.

A Bank munkatársai munkájukkal összefüggésben ügyféltől pénzbeli, vagy más jellegű jogosulatlan előnyt nem kérhetnek, nem fogadhatnak el, és nem adhatnak.

4. Ajándékok elfogadása, reprezentáció

A Társaság alkalmazottja kizárólag az üzleti életben szokásos, csekélyebb értékű ajándékot (*ide értve a tárgyi ajándékot és a szolgáltatást is*) fogadhat el, azt is kizárólag abban az esetben, ha az ajándék adása nem arra irányul, hogy bármilyen módon befolyásolja az alkalmazottat. Egyéb esetben, ajándék elfogadása és nyújtása tilos.

Készpénz, továbbá jelentősebb értékű ajándék semmilyen körülmények között sem fogadható el a jelenlegi és potenciális ügyfelektől, partnerektől, beszállítóktól. A Társaság alkalmazottja a jelenlegi és potenciális ügyfelek, partnerek, és beszállítók részére készpénzt nem adhat.

5. Titoktartás

A Társaság és a velük munka- vagy más jogviszony keretében kapcsolatba kerülő személyek a Társaság belső információit, az üzleti, bank-, fizetési- és értékpapír titkot kötelesek megőrizni, azt illetéktelen személy részére nem adhatják át, ezen információkat a Társaság érdekeinek megfelelő módon, és a törvényi előírásoknak megfelelően kötelesek felhasználni.

A bennfentes kereskedelem elkerülése érdekében a Társaság munkavállalói munkavégzésük során az ügyfelekkel, az ügyletekkel kapcsolatban, illetve egyéb tudomásukra jutott nem publikus üzleti információkat nem használhatják fel személyes előnyszerzés céljára, e célból nem adhatják tovább más személyeknek.

A munkavállalók a munkaviszony fennállása alatt, továbbá a munkaviszony megszűnését követően is kötelesek megvédeni a Társaságnál folytatott tevékenység során szerzett nem nyilvános információk bizalmas jellegét.

6. A Társaság részvétele a piaci versenyben

A Társaság szándéka, hogy önmagával szemben támasztott etikai elvárásai szélesebb kör által megismerhető és alkalmazható, egységes szabályok mentén alakuljanak, maga részéről ez által is támogatva a piac résztvevőinek egymáshoz való viszonyaiban a kölcsönösséget.

A Társaság kapcsolatait a gazdasági szféra többi résztvevőjével a kölcsönös érdekeken alapuló együttműködés, az egymás iránti tiszteletet és a megbecsülés egyaránt irányítja. Üzleti és piaci tevékenységét úgy folytatja, hogy az mindenkor összhangban legyen a szakmai tisztesség követelményeivel, valamint a hazai és a nemzetközi üzleti szokásokkal.

A Társaság tevékenysége folytatása során elvet minden tisztességtelen üzleti befolyásolásra irányuló törekvést. Termékeinek és szolgáltatásainak értékesítése során ügyfelei érdekeit szem előtt tartja.

A Társaság a pénzügyi szektor többi szereplőjére nem ellenségként, hanem megbecsült partnerként tekint.

A Társaság nem alkalmaz megtévesztő reklámokat, a nyilvánosság előtti megnyilatkozásaiban kerüli a piac egyéb résztvevőinek negatív minősítését, sajtó- és közszerepléseiben nem sérti az egyeztetett szakmai érdekeket és más társaságok nyilvánvaló érdekeit, nem él vissza esetleges piaci erőfölényével, nem alkalmaz dömpinget és gazdasági nyomásgyakorlást.

A Társaság együttműködik más pénzügyi intézményekkel, szakmai hatóságokkal, érdekképviselői szervekkel és a Gazdasági Versenyhivatallal harmadik személyek esetleges etikai- és versenynormákat sértő tevékenységének feltárásában és megszüntetésében.

7. Az etikai elvárások betartása és betartatása

Az etikai elvárások maradéktalan betartásának biztosítására a Társaság Etikai Bizottságot hoz létre.

A Társaság ügyfelei bármilyen természetű etikai vétség gyanúját az alábbi elérhetőségeken jelezhetik:

- személyesen: a Társaság megfelelőségi biztosánál (Compliance Officer) a Társaság alsónémedi fiókjában (cím: Alsónémedi, Fő út 66/A.),
- levélben: a Társaság megfelelőségi biztosának (Compliance Officer) címezve (levélcím: 8444 Szentgál, Fő u. 30.),
- e-mailben: compliance@b3takarek.hu,
- telefonon: 06-30-182-6323.

Szentgál, 2016. szeptember 15.

B3 TAKARÉK Szövetkezet