

Ügyfélértékelő az etikai előírásokról

1. Az Etikai Kódex célja

A Takarékbank Zrt., a Takarékbank Zrt.-vel összevont alapú felügyelet alá tartozó vállalkozás (a továbbiakban együtt: Csoporttag) továbbá a Csoporttag részére közvetítői / kiszervezett tevékenységet végző társaság (a továbbiakban együtt: Társaság) által végzett tevékenységre, továbbá a vezető állású személyek és az alkalmazottak magatartására nézve az Etikai Kódex rögzíti az alkalmazandó etikai elveket, annak érdekében, hogy egymás közötti kapcsolataikban, üzletvitelükben és a szolgáltatások nyújtása során tisztességes módon, az ügyfelek érdekeit szem előtt tartva, etikus magatartást tanúsítva járjanak el.

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 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 elvárja, hogy minden a képviselőjében eljáró személy, 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 betartja;
- diszkriminatív magatartást senkivel szemben nem alkalmaz;
- biztosítja az érdekképviselethez 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 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 érdekekre 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 üzleti 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 üzleti erkölcsbe, tisztességbe ütköző magatartás akkor is elítélendő, amennyiben azt jogszabályok egyébként nem tiltják.

Erkölcseileg 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 tiszteltem és megbecsülésen alapuló, méltányos és egyenlő bánásmódot, elutasít minden olyan magatartást, amely kirekesztő, vagy bármely személyt, vagy csoportot hátrányosan különböztet meg.

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

A Társaság minden összeférhetlenségre utaló esemény, adat, vagy körülmény észlelésekor vizsgálatot folytat.

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 feddhetlenségét.

3. A Társaság kapcsolata ügyfeleivel

A Társaság elkötelezett a teljes körű tájékoztatást biztosító, korszerű és környezetbarát technikát alkalmazó, ügyfélközpontú szolgáltatások nyújtása iránt. A Társaság küldetésének teljesítése során arra törekszik, hogy elnyerje az ügyfelek bizalmát.

A Társaság minden alkalmazottja – beosztására való tekintet nélkül – köteles ügyelni az ügyfelekkel való kapcsolatában a hosszú távú bizalmat eredményező kapcsolat kialakítására, a lehetőségekhez mérten ügyfélbarát ügyintézésre.

Fentiek érdekében viselkedésében, tájékozottságában és szakmai felkészültségében, valamint megjelenésében is kötelesek megfelelni annak a képnek, amelyet a Társaság az ügyfelek számára közvetíteni kíván. Köteles továbbá minden megtenni annak érdekében, hogy az ügyfelekkel esetlegesen megromlott viszonyt helyreállítsa.

A Társaság ügyfeivel szemben fennálló kapcsolatában különösen fontosnak tartja az egyenlő bánásmódon alapuló ügyfélkezelést, az ügyfél méltányolható érdekeit figyelembe vevő szerződési feltételek alkalmazását, valamint a teljes körű, jóhiszemű tájékoztatást.

A Társaság elutasítja az ügyfelek számára a jogi előírások, vagy az erkölcsi szabályok ellenében, azt megkerülve nyújtott előnyöket.

A Társaság minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy a fogyatékkal 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 informálását, 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.

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. Munkatársai munkájukkal összefüggésben ügyféltől előnyt nem kérhetnek, és nem fogadhatnak el.

4. Ajándékok elfogadása, reprezentáció

A Társaság munkavállalója 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 a munkavállalót. Erre utaló esetben, ajándék elfogadása és nyújtása tilos.

Kézpénz, továbbá jelentősebb értékű ajándék semmilyen körülmények között sem fogadható el a jelenlegi és potenciális ügyfelektől, partnerektől, beszállítóktól.

A Társaság munkavállalója kézpénzt, továbbá jelentősebb értékű ajándékot jelenlegi és potenciális ügyfelek, partnerek, beszállítók részére nem adhat.

5. Titoktartás

A Társaság üzleti-, bank-, fizetési- vagy értékpapír titkot tisztességtelen módon nem szerez meg, és nem használ fel, ezek védelmében a szükséges intézkedéseket megteszi.

A Társaság és a velük munka- vagy más jogviszony keretében kapcsolatba kerülő személyek a Társaság belső információit, üzleti, bank-, fizetési- és értékpapír titkait kötelesek megőrizni, azt illetéktelen személy részére nem adhatják át.

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 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 szervezetekkel 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 betartásának biztosítására a Társaság Etikai Bizottságot hoz létre.

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

- személyesen: a Compliance Főmunkatárs (Compliance Officer) részére a Takarékszövetkezet székhelyén
- levélben: a Compliance Főmunkatárs (Compliance Officer) részére címzett levélben
- e-mailben: csicsel@szarvastksz.hu
- telefonon: +36-66/312-100

Szarvas, 2014. december 18.

Szarvas és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet