

A Takarék Kereskedelmi Bank Zrt. és a Takarék Jelzálogbank Nyrt. Etikai Kódexe

I. Az Etikai Kódex és annak célja

1.§ (1) A Takarék Kereskedelmi Bank Zrt. és Takarék Jelzálogbank Nyrt. (a továbbiakban: Bankok) Etikai Kódexe (a továbbiakban: Kódex) összefoglalja, és ismerteti a vezető állású személyek és az alkalmazottak számára a Bankok működésével kapcsolatban felmerülő lehetséges etikai kockázatokat, támogatást nyújt az etikai kockázatok felderítéséhez és megelőzéséhez, valamint szabályozza a bekövetkezett etikai vétségek bejelentésének és orvoslásának rendjét.

(2) A Bankok magukra nézve kötelezőnek és alkalmazandónak fogadják el a Magyar Bankszövetség Testületi Ülése által 2008 áprilisában elfogadott Etikai Kódexet.

II. Általános rendelkezések

2.§ A Kódex szabályait kell alkalmazni a Bankok ügyvezető és felügyelő testületének, annak tagjainak, valamint alkalmazottainak etikai kérdéseket érintő ügyében.

3.§ A Kódexben foglaltak betartását a Bankok a velük üzleti vagy egyéb szerződéses kapcsolatban lévő partnereiktől is elvárják.

4.§ A Kódex szabályainak alkalmazásakor figyelemmel kell lenni a vonatkozó jogszabályokra, a felügyeleti és ellenőrző szervek határozataira és állásfoglalásaira, valamint a Bankok általános üzleti alapelveire – a Kódex rendelkezéseit ezekkel összhangban kell értelmezni úgy, hogy elsősorban a jogi környezet előírásainak való megfelelést kell biztosítani.

III. Alapelvek

5.§ (1) A Bankok az ügyfelekkel, részvényeseikkel, partnereikkel, versenytársaikkal, alkalmazottaikkal, valamint bármely más entitással való kapcsolataikban érvényesítik a tiszteleten és megbecsülésen alapuló, méltányos és egyenlő bánásmódot.

- (2) A Bankok szerepet vállalnak társadalmilag hasznos tevékenységek támogatásában.
- (3) A Bankok elutasítanak minden olyan magatartást, amely kirekesztő, vagy bármely személyt, vagy csoportot hátrányosan különböztet meg.
- (4) A Bankok vezetői és alkalmazottai egymás közötti kapcsolatában alapvető a kölcsönös tisztelet és kollegialitás elveinek feltétlen érvényesülése.
- (5) A Bankok kiemelt feladatként kezelik a pénzmosás megelőzését és megakadályozását.
- (6) A Bankok a szerződésben vállalt kötelezettségeiket maradéktalanul betartják.
- (7) A Bankok biztosítják az érdekképviselőnek és a véleménynyilvánításhoz való jogot.
- (8) A Bankok partnereikkel szemben korrekten, lelkiismeretesen és szakszerűen járnak el.
- (9) A Bankok biztosítják tevékenységük átláthatóságát, a nyilvántartásaik pontos vezetését.
- (10) A Bankok nem vesznek részt politikai tevékenységben.
- (11) A Bankok képviseltetik magukat szakmai szervezetekben, de az ott megszerzett információkat és kapcsolatokat korrekt módon használják fel.

6.§ A Bankok elismerik a magánélet sérthetlenségéhez való jogot.

7.§ (1) A Bankok szakmai feladataikat a lehető legmagasabb színvonalon, szakszerűen, a vonatkozó szabályoknak és üzleti etikai elvárásoknak megfelelően végzik.

(2) A Bankok az önmagukkal szemben támasztott és a piac szakmai, valamint az ügyfelek fogyasztói elvárásai tükrében folyamatosan fejlődnek.

8.§ A Bankok a velük kapcsolatba kerülő ügyfelek, partnerek adatait bizalmasan, a személyes, illetve üzleti adatokat, a bank-, az üzleti-, a fizetési-, a biztosítási és az értékpapírtitokra vonatkozó rendelkezések megtartásával kezelik.

9.§ A Bankok minden vezetőjének és alkalmazottjának, valamint a Bankok nevében, vagy érdekében eljáró személynek kötelessége betartani az összeférhetlenségre vonatkozó jogszabályi és belső szabályzatokban foglalt előírásokat, valamint tartózkodniuk kell minden olyan magatartástól, amely ezen előírások megsértésének látszatát keltené.

IV. A Bankok kapcsolatainak kezelésére vonatkozó általános szabályok

10.§ (1) A Bankok és a nevükben eljáró alkalmazottak, illetve képviselők a Bankok belső és külső kapcsolataiban az általános etikai alapelvek szerint, a Bankok érdekeit szem előtt tartva kötelesek eljárni, valamint kötelesek megőrizni és erősíteni a Bankok és a maguk jó hírét és feddhetetlenségét.

(2) Ennek érdekében a kapcsolattartók minden esetben kötelesek figyelembe venni és mérlegelni, hogy a magatartásuk megfeleljen a jogszabályok, felügyeleti és szakmai, valamint munkáltatói elvárások és az etikai alapelvek által támasztott igényeknek.

(3) A Bankok bármely kapcsolatában úgy kell eljárni, hogy annak eredménye, valamint az azokból eredeztethető tapasztalatok a Bankokon belül is megosztásra kerüljenek a további eredményes munka érdekében.

(4) A jelen Kódexet érintő kérdésekben a Bankok bármely alkalmazottja, vagy képviselője, aki a Bankok nevében kapcsolattartóként közreműködik, köteles tanácsért és iránymutatásért a feletteséhez fordulni, amennyiben ennek szükségét érzi.

V. A Bankok kapcsolata a részvényesekkel

11.§ A Bankok felelősök a tulajdonosok, valamint a Takarékszövetkezet Jelzálogbank Nyilvánosan Működő Részvénytársaság részvényesei befektetésének védelméért, a versenyképesség megtartásáért és fejlesztéséért.

12.§ A Bankok kötelesek a rendelkezésre álló és indokolt keretek között a részvényesek számára átlátható, teljes körű tájékoztatást nyújtani működésről, valamint a tőzsdei szabályoknak való megfeleléséről.

13.§ A 11. §-ban foglalt követelmények megvalósítása érdekében a Bankok alkalmazottai

- a) biztosítják a teljes körű és hiteles elszámolást,
- b) az elszámolások és kimutatások maximális pontosságára törekednek,
- c) a Bankok közzétételi kötelezettségeit pontos, valódi és aktuális információkkal segítik.

14.§ (1) A Bankok minden alkalmazottja köteles felelősséget vállalni a Bankok napi munkavégzéshez szükséges javainak és eszközeinek megőrzéséért és a velük való észszerű gazdálkodásért, ezzel is segítve az eredményességre törekvést.

(2) A Bankok óvják az általuk létrehozott szellemi tulajdont, jogukat érvényesítik minden, az Bankokkal bármilyen jogcímen kapcsolatba kerülő személlyel, vállalkozással szemben.

15.§ A Bankok elkötelezettek a tisztességen alapuló tőzsdei kereskedelem mellett.

VI. A Bankok kapcsolata ügyfelekkel

16.§ (1) A Bankok elkötelezettek a teljes körű tájékoztatást biztosító, korszerű és környezetbarát technikát alkalmazó, ügyfélközpontú szolgáltatások nyújtása iránt. A Bankok arra törekednek, hogy elnyerjék az ügyfelek bizalmát mind üzleti, mind etikai, mind pedig empátián alapuló szempontok szerint is.

(2) A Bankok a szerződéskötés során biztosítják az ügyfelek teljes körű, közérthető módon való tájékoztatását, az ügyfelek figyelmét a termék, szolgáltatás előnyei mellett, annak hátrányaira, illetve kockázataira is felhívják, szerződésmódosítás esetén időben tájékoztatást nyújtanak a módosítás tényéről és tartalmáról, panaszok kezelése, megválaszolása során a legnagyobb gondossággal járnak el és azokat tárgyyszerűen kivizsgálják.

17.§ (1) A Bankok minden alkalmazottja – beosztására való tekintet nélkül – köteles ügyelni az ügyfelekkel való kapcsolatában a hosszú távú bizalmat eredményező kapcsolat kialakítására, az ügyfélbarát ügyintézésre.

(2) Fentiek érdekében viselkedésében, tájékozottságában és szakmai felkészültségében, valamint megjelenésében is kötelesek megfelelni annak a képnek, amelyet a Bankok az ügyfelek számára magukról közvetíteni kívánnak.

(3) A Bankok ügyfelekkel való kapcsolataikban különösen fontosnak tartják az egyenlő bánásmódon alapuló ügyfélkezelést, az ügyfél méltányolható érdekeit figyelembe vevő szerződési feltételek alkalmazását, a teljes körű, jóhiszemű, valamint az etikus reklámokon is nyugvó hiteles tájékoztatást.

(4) A Bankok elutasítják a korrupció minden formáját. A Bankok alkalmazottai munkájukkal összefüggésben ügyféltől pénzbeli, vagy más jellegű jogosulatlan előnyt nem kérhetnek, nem fogadhatnak el, továbbá kifejezetten tiltott az ügyfelek számára valamely előny biztosítása oly módon, amely megkerüli a jog, valamint az erkölcs által megfogalmazott szigorú előírásokat. A Bankok alkalmazottjai kizárólag az üzleti életben szokásos, csekélyebb értékű ajándékot fogadhatnak el, de azt is kizárólag abban az esetben, ha az ajándék adása nem arra irányul, hogy bármilyen módon befolyásolja az alkalmazottat.

(5) A Bankok és valamennyi alkalmazottjuk minden tőlük elvárhatóat megtesznek annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő ügyfelek az egyenlő esélyű hozzáférést lehetővé tevő többlétszolgáltatások nyújtásával a nem fogyatékos ügyfelekkel azonos minőségű szolgáltatásban részesülhessenek.

18.§ Az ügyfelekkel kialakított bizalmi viszony alapja és egyben következménye, hogy a rájuk vonatkozó üzleti, bank-, fizetési-, biztosítási- és értékpapírtitkot a Bankok megőrizték, valamint ugyanígy járnak el személyes adataik kezelése során.

19.§ A Bankok minden eszközzel igyekeznek helyreállítani az egyes ügyfelekkel esetlegesen megromlott viszonyt, melynek érdekében nyitottak és kezdeményezők az ügyfelek észrevételeinek, panaszainak meghallgatására és megoldására.

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

VII. Titoktartás

21.§ (1) Kiemelten fontos, hogy a Bankokkal munka- vagy más jogviszony keretében kapcsolatba kerülő személyek a Bankok belső információit, üzleti, bank-, fizetési-, biztosítási- és értékpapírítkait megőrizték, azt illetéktelen személy részére át ne adják, és ezen információk csakis a Bankok érdekeinek és a törvényi előírásoknak megfelelő módon kerüljenek felhasználásra.

(2) Fontos, hogy a Bankok maguk is aktívan részt vegyenek bizalmas információik megfelelő kezelésének ellenőrzésében, azonban ezen magatartás a kölcsönös bizalom határain belül kell, hogy érvényesüljön.

(3) A bennfentes kereskedelem elkerülése érdekében a Bankok alkalmazottai 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.

(4) Az alkalmazottak a munkaviszony fennállása alatt, továbbá a munkaviszony megszűnését követően is kötelesek megvédeni a Bankokban folytatott tevékenység során szerzett nem nyilvános információk bizalmas jellegét.

VIII. A Bankok és az alkalmazottak, illetőleg az alkalmazottak egymás közötti kapcsolatai

22.§ (1) A Bankok és az alkalmazottak viszonya a közös célok és érdekek felismerésén, a kölcsönös bizalmon, mások tiszteletén és méltóságának tiszteletben tartásán nyugszik.

(2) A Bankok elkötelezettek a tisztességes, etikus, erkölcsi és anyagi megbecsülést nyújtó munkakörnyezet megteremtése mellett.

(3) A Bankok alkalmazottai feladataik végzése során felelős, mind az ügyfelek, mind pedig a Bankok érdekeit szigorúan szem előtt tartó módon kötelesek eljárni. Ennek megfelelően az egyéni érdekek szabálytalan, a Bankok üzletvitelét károsító módon történő előtérbe helyezése nem megengedett.

23.§ (1) A Bankok hatékony és megbízható olyan belső mechanizmust alkalmaznak, amely ösztönzi a vezető tisztségviselőit és alkalmazottait arra, hogy a jogszabályok előírásainak tényleges vagy potenciális megsértése esetén jelentéssel éljenek.

(2) A Bankok tevékenységével és működésével összefüggésben észlelt jogsértéssel kapcsolatosan a Bankok bármely alkalmazottja bejelentéssel élhet, mely bejelentést a Compliance Igazgatóság részére – a belső szabályzatban meghatározott módon és csatornákon keresztül – lehet megtenni.

24.§ (1) A Bankok tőkéjét és tevékenységének hasznát többek között a Bankok fejlődését előmozdító beruházásokra, új üzletágak beindítására, továbbképzésre, a munkahelyek megőrzésére és bővítésére, javuló munkakörülmények kialakítására fordítják.

(2) A Bankok kedvezményes belső hitelek és a dolgozók lakásproblémáinak megoldásához való hozzájárulás lehetőségének megteremtésével, a nyugdíjas korra történő felkészülés érdemi segítségével, kedvezményes folyószámla vezetési feltételekkel és – eredményei és lehetőségei függvényében – más módon is segítik munkatársaik szociális és anyagi biztonságának növelését.

25.§ (1) A Bankok minden munkatársa a saját feladatkörében felelős azért a munkaterületért, munkaeszközökért, banki vagyonért, közvetlen vagy közvetett ügyfélkapcsolati hatásért, amely napi tevékenysége során keletkezik. Kerülendők az olyan tevékenységek, kapcsolatok és elkötelezettségek, amelyek a munkaköri kötelezettségekkel ellentétesek.

(2) A saját hibákért is való felelősség vállalása kiemelt fontosságú, ezzel ugyanis az adott alkalmazott nemcsak magán, hanem a Bankokon és alkalmazottain is segít, valamint példát mutat abban a tetteivel azonosulni képes szellemben, ami az Bankokat minden kapcsolatában jellemzi.

(3) A hibákból tanulni kell, azok ismétlődése nem megengedhető, ezzel szemben nagy jelentőségű a tapasztalatok rendszeres általánosítása és azok alapján a résztevékenységek folyamatos jobbítása, korszerűsítése.

26.§ (1) A Bankok alkalmazottainak egymással való kapcsolatában feltétlenül érvényesülnie kell a tiszteletnek, megbecsülésnek, a méltányos és egyenlő bánásmódnak. A Bankok a leghatározottabban elutasítják a hátrányos megkülönböztetést, a kirekesztést, ellenben kiállnak a sérelmet szenvedettek mellett.

(2) A Bankok alkalmazottai feladataik végzése során kölcsönösen együttműködnek, kommunikációjukban egymás iránt az udvariasság és a feladatok elvégzéséhez szükséges odafigyeléssel viseltetnek, így különösen figyelemmel vannak a munkatársak felől érkező megkeresésekre és arra, hogy ezeknek lehetőségeik szerint minél jobban megfeleljenek.

(3) A Bankok elismerik a magánélet fontosságát és arra törekednek, hogy alkalmazottaik az Bankoknál töltött időt magánéletükben mind anyagilag, mind pedig egyéb vonatkozásban kamatoztatni tudják, így teremtve meg az egyensúlyt munka és magánélet között.

(4) A Bankok nem korlátozzák az alkalmazottak politikai és/vagy közéleti szerepvállalását.

IX. A Bankok kapcsolata versenytársaikkal, üzleti partnereikkel, részvételük a piaci versenyben

27.§ A Bankok szándéka, hogy önmagukkal szemben támasztott etikai elvárásaik szélesebb kör által megismerhető és alkalmazható, egységes szabályok mentén alakuljanak, maguk részéről ezáltal is támogatva a piac résztvevőinek egymáshoz való viszonyaiban a kölcsönösséget.

28.§ A Bankok kapcsolatait a pénzügyi- és a hitelszféra többi résztvevőjével a kölcsönös érdekeken alapuló együttműködés és a korrekt, egymás eredményeit elismerő versengés, az egymás iránti tiszteletet és a megbecsülés egyaránt irányítja. A Bankok üzleti és piaci tevékenységüket úgy folytatják, hogy az mindenkor összhangban legyen a szakmai tisztesség követelményeivel, valamint a hazai és a nemzetközi üzleti szokásokkal.

29.§ (1) A Bankok versenytársaikra nem vetélytársként, hanem a tisztességes versenyben, megbecsült partnerként tekintenek.

(2) A Bankok nem alkalmaznak megtévesztő reklámokat, a nyilvánosság előtti megnyilatkozásaikban kerülnek a piac egyéb résztvevőinek negatív megítélését, sajtó- és közszerepléseiben nem sértik a szakmai érdekeket és más társaságok nyilvánvaló érdekeit, nem élnék vissza esetleges piaci erőfölényükkel, nem alkalmaznak gazdasági nyomásgyakorlást.

(3) A Bankok tevékenységük folytatása során elvetnek minden tisztességtelen üzleti befolyásolásra irányuló törekvést. Termékeiknek és szolgáltatásaiknak értékesítése során ügyfeleik érdekeit szem előtt tartják.

30.§ A Bankok együttműködnek más piaci szereplőkkel, felügyeleti hatóságokkal, érdekképviselői szervekkel és közreműködnek harmadik személyek esetleges etikai- és versenynormákat sértő tevékenységének feltárásában és megszüntetésében.

X. Az etikai elvárások betartása és betartatása

31.§ (1) Jelen Kódex célja az is, hogy a benne foglaltak betartása a Bankok minden alkalmazottja számára önkéntes alapon valósuljon meg, felismerve azt, hogy a helyes magatartásformák követése az egyéni és közösségi céloknak való megfelelés záloga.

(2) Az önkéntesség és az etikai alapelvek széles körű ismertsége, a nyílt és szabad kommunikáció egymástól elválaszthatatlan fogalmak, ezért a Bankok az etikai kérdések kapcsán a legszélesebb kört érintő és annak tagjait bevonó párbeszédre törekednek.

(3) Kiemelten fontos, hogy az etikai szabályok önkéntes követése kiegészüljön a Bankokon belül a normák követésének szigorú és következetes elvárásával, amely a munkahelyi vezetők és a Bankok vezető tisztségviselőinek kiemelt feladata.

32.§ 1) Fenti célokra is tekintettel a Bankok alkalmazottai bármely etikai vétséget bejelenthetnek közvetlen munkahelyi vezetőjüknek vagy Compliance Igazgatóság részére, ezen személyek érintettsége esetén pedig a vezérigazgatóknak, vagy helyetteseiknek.

(2) A bejelentésnek tartalmaznia kell minden olyan információt, amely annak kivizsgálásához elengedhetetlen. A bejelentést akár névtelenül is meg lehet tenni.

(3) Bármely alkalmazott, aki jóhiszeműen tanácsot kér, hangot ad aggodalmának, vagy helytelen magatartást jelent be, a Kódex szerint cselekszik, magatartása nem adhat alapot bármilyen hátrányos megkülönböztetésre, vagy munkajogi szankcióra. A bejelentésre válaszult, a bejelentőt érintő megtorló intézkedés elrendelője és végrehajtója fegyelmi vétséget követ el, melyért felelni köteles.

XI. Záró rendelkezések

33.§ (1) A Kódex ajánlásait és elvárásait mind a Bankok magyarországi szakmai és üzleti tevékenysége, mind a nemzetközi kapcsolatok során alkalmazni kell.

(2) Az alkalmazás szempontjából a Bankok vezető tisztségviselőinek, alkalmazottainak, érdekeltsegeinek, megbízottainak és a velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban állóknak a magatartását - a megbízatásuk keretein belül - a Bankok magatartásának kell tekinteni.

34.§ A Kódex rendelkezései semmilyen téren és mértékben nem korlátozzák a Bankok szervezetére, működésére, gazdálkodására és szakmai tevékenységének egyes konkrét területeire vonatkozó utasításokban, valamint az egyes munkatársakkal és megbízottakkal kötött munka- és egyéb szerződésekben foglaltak hatályát, hanem – általános- és verseny-etikai szempontból – kiegészítik azt magatartásbeli elvárásokkal és ajánlásokkal.

35.§ Az etikai elvárások maradéktalan betartásának biztosítására a Bankok Etikai Bizottságot hoznak létre.

A Bankok Ügyfelei bármilyen természetű etikai vétség gyanúját az alábbi elérhetőségeken jelezhetik:

- levélben: 1908 Budapest levélcímen
- e-mailben: info@takarek.hu
- telefonon: 06-1-3344-344

Jelen Etikai Kódex 2019. február 21. napján lép hatályba.