

**Ügyfél-tájékoztató a Nyugat Takarékszövetkezet által alkalmazott
etikai előírásokról**

Hatályos: 2017. június 1.

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.

A Kódex hatálya kiterjed a Nyugat Takarékszövetkezet (a továbbiakban: SZH), az SZH valamennyi alkalmazottjára.

Az SZH 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

Az SZH minden alkalmazottjától elvárja, hogy tevékenysége során a legmagasabb szintű személyes és a szakmai magatartást (feddhetetlenség, tisztesség, becsület) 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

Az SZH 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 az SZH 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 alkalmazottai személyes üzleti érdekekre az SZH 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.

Az SZH 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 az SZH megítélése alapján különösen az olyan üzleti vagy egyéb tevékenység, véleménynyilvánítás, hozzáállás, amely:

- növeli az ügyfelek, üzleti partnerek bizalmát az SZH, a Szövetkezeti Hitelintézeti Integráció és a bankrendszer egésze iránt;
- segíti olyan közvélemény kialakulását és folyamatos erősödését, miszerint az SZH, illetve alkalmazottai a szolgáltatásokat ügyfélbarát módon, magas színvonalon nyújtja;
- kedvező hatással van az SZH, a szerződéses partnerek, valamint versenytársak közötti korrekt együttműködésre, segítve annak erősödését, valamint biztosítja ezen intézmények egymás iránti tiszteletét;
- bankok, pénzügyintézetek közötti korrekt együttműködésre, segítve annak erősödését;
- segíti a gazdasági életben a verseny tisztaságának megőrzését;
- nem ellenkezik az SZH 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 megszerzésre irányul, különösen akkor, ha ezzel az érintettek a partnereiknek anyagi vagy egyéb hátrányt okoznak.

Az SZH, az ügyfeleivel, a partnereivel, a versenytársaival, a alkalmazottjaival, 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.

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

Az SZH minden alkalmazottjának, valamint az SZH 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.

Az SZH nem korlátozza az alkalmazottak politikai és/vagy közéleti szerepvállalását.

Az SZH megbízottainak és a velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban állóknak a magatartását – a megbízatásuk keretein belül – az SZH magatartásának kell tekinteni.

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

3. Az SZH kapcsolata ügyfeleivel

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

Az SZH 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 köteles megfelelni annak a képnek, amelyet az SZH az ügyfelek számára közvetíteni kíván. Törekszik továbbá a tőle elvárható keretek között mindent megtenni annak érdekében, hogy az ügyfelekkel esetlegesen megromlott viszonyt helyreállítsa.

Az SZH 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.

Az SZH és valamennyi alkalmazottja köteles minden tőle elvárhatót megtenni annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő ügyfelek a fogyatékossgal nem érintett ügyfelekkel azonos minőségű szolgáltatásokat, akadálymentes módon vehessenek igénybe.

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

Az SZH 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.

Az SZH lehetőséget teremt az ügyfelek észrevételeinek érvényesülésére, és gondoskodik arról, hogy az ügyfelek panaszai gyorsan és méltányosan kerüljenek kezelésre.

Az SZH 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 az SZH 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.

Az SZH alkalmazottai munkájukkal összefüggésben ügyféltől pénzbeli, vagy más jellegű jogosulatlan előnyt nem kérhetnek, nem fogadhatnak el, és nem adhatnak.

4. Ajándékok elfogadása, reprezentáció

Az SZH 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 a 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. Az SZH alkalmazottja a jelenlegi és potenciális ügyfelek, partnerek, és beszállítók részére készpénzt nem adhat.

5. Titoktartás

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

A bennfentes kereskedelem elkerülése érdekében az SZH 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.

Az alkalmazottak a munkaviszony fennállása alatt, továbbá a munkaviszony megszűnését követően is kötelesek megvédeni az SZH-nál folytatott tevékenység során szerzett nem nyilvános információk bizalmas jellegét.

6. Az SZH kapcsolata versenytársaival, üzleti partnereivel, részvétele a piaci versenyben

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

Az SZH 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.

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

Az SZH a pénzügyi szektor többi szereplőjére nem ellenségként, hanem megbecsült partnerként tekint.

Az SZH 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 gazdasági nyomásgyakorlást.

Az SZH együttműködik más piaci szereplőkkel, felügyeleti hatóságokkal, érdekképviselői szervezetekkel harmadik személyek esetleges etikai- és versenynormákat sértő tevékenységének feltárásában és megszüntetésében.

Az etikai elvárások betartása és betartatása

Az etikai elvárások maradéktalan betartásának biztosítására az SZH Etikai Bizottságot hoz létre.

Az SZH ügyfelei bármilyen természetű etikai vétség/jogsértés gyanúját írásban, az alábbi elérhetőségeken jelezhetik:

- személyesen: 9023 Győr, Bartók Béla u. 2 – 4.
- levélben: 9023 Győr, Bartók Béla u. 2 – 4.
- e-mailben: **kozpont@nyugattakarek.hu**
- telefonon: 96/567-014

Győr, 2017. november 1.