



A Polgári Bank Zrt. 2009-ben az elsők között csatlakozott a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló **Magatartási kódexhez**, és az abban foglaltakat magára nézve kötelezően alkalmazza.

**Polgári Bank Zrt.**

## Magatartási Kódex

### Ajánlás

#### a pénzügyi szervezetek ügyfelekkel és partnereikkel szembeni magatartásáról

### PREAMBULUM

A pénzügyi intézményrendszerrel szembeni bizalom alapvető fontosságú a gazdaság működése és fejlődése szempontjából. Az egyes pénzügyi intézmények közvetítő szerepükből fakadóan kapcsolatban állnak a gazdasági élet szinte minden szereplőjével, lényeges befolyással lehetnek ügyfeleik és partnereik hosszú távú döntéseire és ezen keresztül a gazdaság fenntartható fejlődésére és tágabb környezetünkre.

A Magyar Bankszövetség fontosnak tartja az önszabályozást, ezért a legjobb piaci gyakorlatból kiindulva alkotta meg az ügyfelekkel és egyéb partnerekkel szembeni magatartások alapelveit lefektető jelen Kódexet.

A Kódex nem szabályozza közvetlenül a pénzügyi intézmények által alkalmazott kereskedelmi gyakorlatot, ezért nem minősül a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerinti magatartási kódexnek.

Az etikus pénzügyi kultúra erősítése melletti elkötelezettséggel összhangban a jelen Kódexben összefoglalt értékrend az ügyfelek és a partnerek érdekeit figyelembe vevő keretrendszerként kívánja szolgálni a pénzügyi intézmények növekedését és a gazdasági fejlődést lehetővé tevő pénzügyi szolgáltatások felelősségteljes nyújtását.

A Kódexben lefektetett elvek tovább kívánják erősíteni az elégedett fogyasztókért folytatott piaci versenyt, a pénzügyi szolgáltatások minőségét és a teljes pénzügyi szféra jó hírnevének megőrzését. A pénzügyi szektor jó hírnevének és sikerességének biztosítása az összes piaci szereplő közös érdeke, a Bankszövetség tagjai ezért működésük során a Kódexben megfogalmazott elveknek megfelelően járnak el.

A Kódexben foglalt normákat minden esetben az adott intézmény belső szabályzataival és utasításaival együtt kell figyelembe venni.

### A Kódex személyi és tárgyi hatálya

A Kódex hatálya a Bankszövetség tagjaira és a tagok által végzett minden tevékenységre kiterjed.

### ALAPELVEK

#### A) Jogszerűség

A hatályos jogszabályi előírásoknak, az ún. önszabályozó testületek (pl. KELER, Budapesti Értéktőzsde, Magyar Forex Társaság) szabályzatainak és a tagintézmények saját belső szabályzatainak, utasításainak betartása és betartatása az intézményekkel szembeni alapvető elvárás. Az intézmények minden szükséges intézkedést megtesznek annak érdekében, hogy munkatársaik is megismerjék a rájuk vonatkozó szabályokat, és azoknak megfelelően járjanak el.

Amennyiben bizonyos nemzetközi ügyletekre a magyar jogszabályoknál, vagy az adott banki szabályoknál szigorúbb előírások vonatkoznak, főszabály szerint – ha az nem ellentétes a magyar jogi szabályozással – a szigorúbb előírásoknak kell megfelelni.

Az ügyfelek, a piacok és a bankrendszer biztonságos működésének védelmében speciális követelmények vonatkoznak a pénzügyi szektorra, különösen:

#### a) Adat- és titokvédelem

Az üzleti- a bank- a biztosítási titok és az értékpapírtitok, személyes adatok, valamint a jogszabályi védelmet élvező belső információk megfelelő kezelése kiemelt kötelezettség. Az intézmények a velük kapcsolatba kerülő ügyfelek, partnerek adatait bizalmasan, a személyes vagy üzleti adatokra, bank-, biztosítási- és értékpapír titokra vonatkozó rendelkezések megtartásával kezelik.

#### b) Bennfentes kereskedelem és piacbefolyásolás tilalma

Tilos a bennfentes kereskedelem és a piacbefolyásolás. Az intézmények megfelelő kontroll-mechanismusokat működtetve minden lehetséges intézkedést megtesznek annak érdekében, hogy a tudomására jutott bennfentes információt – annak nyilvánosságra kerüléséig – senki ne használhassa fel arra, hogy saját ügyleteivel kapcsolatban előnyhöz jusson, legyen az közvetlen módon, vagy harmadik személy bevonásával történő ügyletkötés. A bennfentes információ nem továbbítható harmadik fél felé.

Az intézmények nem kötnek olyan ügyletet vagy nem tesznek közzé tudatosan olyan információt, amely a pénzügyi eszközök piacáról vagy árfolyamáról félrevezető jelzéseket ad, vagy más módon megtévesztő.

#### c) Pénzmosás elleni küzdelem és szankciók

Az intézmények megbizonyosodnak ügyfeleik és üzletfeleik személyazonosságáról, megismerik az ügyfelek tevékenységét és az általuk kötni kívánt ügyletek jellemzőit, rendszeresen ellenőrzik a banki folyamatokat, és mindent megtesznek annak érdekében, hogy szolgáltatásaikat illegális üzleti tevékenységhez, mint például a terrorizmus finanszírozása, a pénzmosás vagy egyéb büntetendő cselekmény ne használhassák fel, gyanú esetén megteszik a szükséges intézkedéseket. Az intézmények figyelembe veszik a nemzetközi és nemzeti hatóságok és szervezetek kereskedelmi korlátozásokkal kapcsolatos előírásait és szankcióit.

### B) Átláthatóság

Az intézmények a releváns információk korrekt és átlátható módon történő átadását szem előtt tartva, tisztességes és egyértelmű tájékoztatást nyújtanak szolgáltatásaikról és termékeikről.

Az intézmények a beszámolók és nyilvántartások teljességét, pontosságát és érthetőségét, valamint a határidőre történő elkészítésüket a hatályos szabályozási környezet alapján biztosítják.

### C) Ügyfélközpontúság

Az intézmények törekszenek arra, hogy szolgáltatásaikkal ügyfelek igényeit magas szinten legyenek képesek kiszolgálni. Ezen alapvető törekvésük mellett az intézmények az ügyfelek elvárásainak való megfelelően túl is folyamatosan fejleszteni kívánják a termékeik és szolgáltatásaik minőségét.

Annak érdekében, hogy ügyfelek tudatos és megalapozott döntését támogassák, az intézmények törekszenek az egyedi igényeknek megfelelő tájékoztatásra, közérthető termékek és szolgáltatások kialakítására, és a vonatkozó termékkockázatokról szóló kiegyensúlyozott felvilágosítás biztosítására.

### D) Szakértelem

Szakmai feladatait minden intézmény a lehető legmagasabb színvonalon, szakszerűen, a vonatkozó szabályoknak és üzleti etikai elvárásoknak megfelelően végzi. Ez alatt valamennyi szükséges engedély meglétét, a megfelelő szaktudást és a kellő infrastruktúrát is érteni kell.

Az ügyfelek elvárásainak tisztességes kiszolgálása érdekében kizárólag olyan termékek és szolgáltatások kínálhatók, amelyeket professzionális módon tud az intézmény nyújtani. A kínált termékek és szolgáltatások köréről és jellemzőiről az ügyfélkapcsolati munkatársaikat megfelelően felkészítik.

#### **E) Tisztelet, a diszkrimináció tilalma**

Az intézmények tevékenységük során támogatják, segítik olyan légkör kialakítását és fenntartását, amelyet a tisztelet és a tolerancia jellemez. Ügyfeivel, partnereivel, valamint bármely más entitással való kapcsolatában az intézmény érvényesíti a tiszteleten és megbecsülésen alapuló, méltányos bánásmódot.

Az intézmények elutasítanak bárminemű hátrányos megkülönböztetést, amely vallási, faji, etnikai, nemi, illetve, nemi irányultságon vagy bármilyen egyéb közvetlen vagy közvetett megkülönböztetésen alapuló magatartáson vagy mások kirekesztésén alapul.

#### **F) Együttműködés**

Az intézmények a szerződéses viszony egész időtartama alatt figyelembe veszik az ügyfelek méltányolható érdekeit.

Minden tagintézmény arra törekszik, hogy együttműködő és átlátható viszonyt alakítson ki ügyfeivel, beszállítóival, partnereivel, minden illetékes hatósággal és egyéb állami szervekkel.

#### **G) Korrupció elleni küzdelem; az érdek-összeütközések kezelése**

Az intézmények elutasítják a korrupció és a megvesztegetés minden megnyilvánulását, legyen szó jogtalan előny ígéretéről vagy annak elfogadásáról.

Ennek a követelménynek eleget téve az intézmények megfelelő, megvesztegetés- és korrupció-ellenes belső szabályokat és eljárásrendet alkalmaznak, amelyek segítségével fellépnek a megvesztegetés és a korrupció minden formájával szemben.

Az intézmények vállalják, hogy a működésük során esetlegesen felmerülő összeférhetlenségi helyzeteket megfelelően kezelik az ügyfelek és partnereik érdekeinek a védelmében.

#### **H) Társadalmi felelősségvállalás**

Az intézmények döntéseikkel befolyásolhatják a társadalmi és környezeti fejlődést, ezért tevékenységük során igyekeznek figyelemmel lenni döntéseik közvetlen és közvetett társadalmi és környezeti hatásaira is. Ennek érdekében a társadalmi és környezeti felelősségvállalást üzletmenetük részévé tehetik, ezzel is hozzájárulva a fenntartható fejlődés megvalósításához. Gazdasági súlyuk és erkölcsi felelősségérzetük indokolja, hogy egyes társadalmilag hasznos értékek, tevékenységek mellett kiálljanak. Ezek közül kiemelt prioritásként kezelik a pénzügyi kultúra fejlesztését, különösen a lakosság öngondoskodásra és ésszerű gazdálkodásra nevelését.

Az egyes pénzügyi intézmények társadalmi felelősségvállalása természetesen eltérő irányú és tárgyú lehet az adott intézmény vállalati filozófiájának megfelelően.

#### **I) Fenntartható fejlődés**

Az intézmények működésük során figyelembe veszik a gazdasági és társadalmi környezetet. Töreksenek arra, hogy takarékosan és felelősen bánjanak az erőforrásokkal.

#### **J) Belső kontrollmechanizmusok**

Az intézmények törekszenek arra, hogy olyan belső védelmi vonalakat alakítsanak ki és működtessenek, amelyek elősegítik:

- az intézmény prudens, megbízható és hatékony, a jogszabályoknak és belső szabályzatoknak és jelen Kódexnek megfelelő működését,
- az intézmény eszközeinek, a tulajdonosok és az ügyfelek intézménnyel összefüggő gazdasági érdekeinek, valamint társadalmi céljainak védelmét,
- az intézmény zavartalan és eredményes működését, az intézménnyel szembeni bizalom fenntartását.

Az intézmények belső védelmi vonalainak legfontosabb feladata, hogy preventív és proaktív módon járuljanak hozzá e célok teljesüléséhez és a jelen Kódexben foglalt elveknek való megfeleléshez azáltal, hogy a működés során esetlegesen keletkező problémákat, hiányosságokat a lehető legkorábbi fázisban, már a keletkezésükkor, de lehetőség szerint még azt megelőzően azonosítják és kezelik, biztosítva ez által a megoldás gyorsaságát és hatékonyságát.

A Kódex 2016. január 1-én lép hatályba.

Budapest, 2015. november 2.

Dr. Kovács Levente  
Főtitkár