

Az FHB Bankcsoport

# Etikai Kódexe



2017. április 3.

# Tartalomjegyzék

I.	<b>AZ ETIKAI KÓDEX ÉS ANNAK CÉLJA</b> .....	3
II.	<b>ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK</b> .....	3
III.	<b>ALAPELVEK</b> .....	4
IV.	<b>AZ FHB KAPCSOLATAINAK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK</b> .....	5
V.	<b>AZ FHB KAPCSOLATA A RÉSZVÉNYESEKSEL</b> .....	6
VI.	<b>AZ FHB KAPCSOLATA ÜGYFELEIVEL</b> .....	7
VII.	<b>TITOKTARTÁS</b> .....	8
VIII.	<b>AZ FHB ÉS AZ ALKALMAZOTTAK, ILLETŐLEG AZ ALKALMAZOTTAK EGYMÁS KÖZÖTTI KAPCSOLATAI</b> .....	9
IX.	<b>AZ FHB KAPCSOLATA VERSENYTÁRSAIVAL, ÜZLETI PARTNEREIVEL, RÉSZVÉTELE A PIACI VERSENYBEN</b> ....	11
X.	<b>AZ ETIKAI ELVÁRÁSOK BETARTÁSA ÉS BETARTATÁSA</b> .....	13
XI.	<b>ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK</b> .....	14

# I. AZ ETIKAI KÓDEX ÉS ANNAK CÉLJA

## 1.§

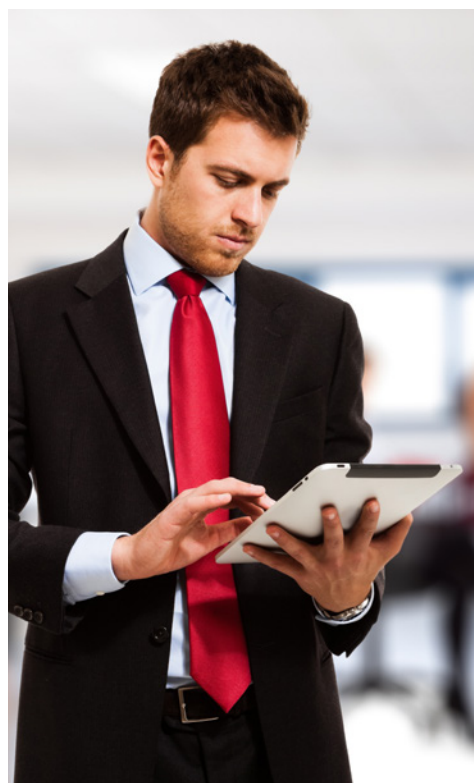
- (1) Az FHB Bankcsoport (továbbiakban: FHB) Etikai Kódexe (továbbiakban: Kódex) összefoglalja és ismerteti a vezető állású személyek és az alkalmazottak számára az FHB Bankcsoport működésével kapcsolatban felmerülő lehetséges etikai kockázatokat, támogatást nyújt az etikai kockázatok felderítéséhez és megelőzéséhez, valamint szabályozza a bekövetkezett etikai vétségek bejelentésének és orvoslásának rendjét.
- (2) Az FHB magára nézve kötelezőnek és alkalmazandónak fogadja el a Magyar Bankszövetség Testületi Ülése által 2008. áprilisában elfogadott Etikai Kódexet.

# II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

**2.§** A Kódex szabályait kell alkalmazni az FHB Bankcsoport valamennyi tagjának, ügyvezető- és felügyelő testületének, annak tagjainak valamint alkalmazottainak etikai kérdéseket érintő ügyében.

**3.§** A Kódexben foglaltak betartását az FHB a vele üzleti vagy egyéb szerződéses kapcsolatban lévő partnereitől is elvárja.

**4.§** A Kódex szabályainak alkalmazásakor figyelemmel kell lenni a vonatkozó jogszabályokra, a felügyeleti és ellenőrző szervek határozataira és állásfoglalásaira valamint az FHB 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) Az FHB az ügyfeivel, részvényeseivel, partnereivel, versenytársaival, alkalmazottaival valamint bármely más entitással való kapcsolatában érvényesíti a tiszteleten és megbecsülésen alapuló, méltányos és egyenlő bánásmódot.
- (2) Az FHB szerepet vállal társadalmilag hasznos tevékenységek támogatásában.
- (3) Az FHB elutasít minden olyan magatartást, amely kirekesztő vagy bármely személyt vagy csoportot hátrányosan különböztet meg.
- (4) Az FHB vezetői és alkalmazottai egymás közötti kapcsolatában alapvető a kölcsönös tisztelet és kollegialitás elveinek feltétlen érvényesülése.
- (5) Az FHB kiemelt feladatként kezeli a pénzmosás megelőzését és megakadályozását.
- (6) Az FHB a szerződésben vállalt kötelezettségeit maradéktalanul betartja.
- (7) Az FHB biztosítja az érdekképviselőnek és a véleménynyilvánításhoz való jogot.
- (8) Az FHB partnereivel szemben korrekten, lelkiismeretesen és szakszerűen jár el.
- (9) Az FHB biztosítja tevékenységének átláthatóságát, a nyilvántartások pontos vezetését.
- (10) Az FHB nem vesz részt politikai tevékenységben.
- (11) Az FHB képviselteti magát szakmai szervezetekben, de az ott megszerzett információkat és kapcsolatokat korrekt módon használja fel.

**6.§** Az FHB elismeri a magánélet sérthetlenségéhez való jogot.



## 7.§

- (1) Az FHB szakmai feladatait a lehető legmagasabb színvonalon, szakszerűen, a vonatkozó szabályoknak és üzleti etikai elvárásoknak megfelelően végzi.
- (2) Az FHB az önmagával szemben támasztott, illetve a piac szakmai, valamint az ügyfelek fogyasztói elvárásai tükrében folyamatosan fejlődik.

**8.§** Az FHB a vele kapcsolatba kerülő ügyfelek, partnerek adatait bizalmasan, a személyes illetve üzleti adatokat, a bank-, az üzleti-, a fizetési-, a biztosítási- és az értékpapírtitkokra vonatkozó rendelkezések megtartásával kezeli.

**9.§** Az FHB minden vezetőjének és alkalmazottjának valamint az FHB nevében vagy érdekében eljáró személynek kötelessége betartani az összeférhetetlenségre vonatkozó jogszabályi és belső szabályzatokban foglalt előírásokat, valamint tartózkodniuk kell minden olyan magatartástól, amely ennek a látszatát keltené.

# IV. AZ FHB KAPCSOLATAINAK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

## 10.§

- (1) Az FHB és a nevében eljáró alkalmazottak illetve képviselők az FHB belső és külső kapcsolataiban az általános etikai alapelvek szerint, az FHB érdekeit szemelőtt tartva kötelesek eljárni, valamint kötelesek megőrizni és erősíteni az FHB és a maguk jó hírét, 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) Az FHB bármely kapcsolatában úgy kell eljárni, hogy annak eredménye, valamint az azokból eredeztethető tapasztalatok az FHB-n belül is megosztásra kerüljenek a további eredményes munka érdekében.



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

## V. AZ FHB KAPCSOLATA A RÉSZVÉNYESEKSEL

**11.§** Az FHB felelős a tulajdonosok, így különösen a Bankcsoportot vezető FHB Jelzálogbank Nyilvánosan Működő Részvénytársaság részvényesei befektetésének védelméért, a versenyképesség megtartásáért és fejlesztéséért.

**12.§** Az FHB köteles a rendelkezésre álló és indokolt keretek között a részvényesek számára átlátható, teljes körű tájékoztatást nyújtani működéséről valamint a tőzsdei szabályoknak való megfeleléséről.

**13.§** A 11. §-ban foglalt követelmények megvalósítása érdekében az FHB alkalmazottai

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

### 14.§

- (1) Az FHB minden alkalmazottja köteles felelősséget vállalni az FHB napi munkavégzéshez szükséges javainak és eszközeinek megőrzéséért, és a velük való észszerű gazdálkodásért, ezzel is segítve az eredményességre törekvést.
- (2) Az FHB óvja az általa létrehozott szellemi tulajdont, jogait érvényesíti minden, az FHB-val bármilyen jogcímen kapcsolatba kerülő személlyel, vállalkozással szemben.

**15.§** Az FHB elkötelezett a tisztességen alapuló tőzsdei kereskedelem mellett.

## VI. AZ FHB KAPCSOLATA ÜGYFELEIVEL

### 16.§

- (1) Az FHB elkötelezett a teljes körű tájékoztatást biztosító, korszerű és környezetbarát technikát alkalmazó, ügyfélközpontú szolgáltatások nyújtása iránt. Az FHB arra törekszik, hogy elnyerje az ügyfelek bizalmát mind üzleti, mind etikai, mind pedig empátián alapuló szempontok szerint is.
- (2) Az FHB a szerződéskötés során biztosítja az ügyfelek teljes körű, közérthető módon való tájékoztatását, az ügyfelei figyelmét a termék, szolgáltatás előnyei mellett, annak hátrányaira illetve 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.

### 17.§

- (1) Az FHB 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 viselkedésükben, tájékozottságukban és szakmai felkészültségükben valamint megjelenésükben is kötelesek megfelelni annak a képnek, amelyet az FHB az ügyfelek számára magáról közvetíteni kíván.
- (3) Az FHB ügyfeleivel való kapcsolatában különösen fontosnak tartja az egyenlő bánásmódon alapuló ügyfélkezelést, az ügyfél méltányolható érdekeit figyelembe vevő szerződési feltételek alkalmazását, a teljes körű, jóhiszemű valamint etikus reklámokon is nyugvó hiteles tájékoztatást.
- (4) Az FHB elutasítja a korrupció minden formáját. Az FHB 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. Az FHB alkalmazottja kizárólag az üzleti életben szokásos, csekélyebb értékű ajándékot fogadhat el, de azt is kizárólag abban az esetben, ha az ajándék adása nem arra irányul, hogy bármilyen módon befolyásolja az alkalmazottat.

- (5) Az FHB és valamennyi alkalmazottja minden tőle elvárhatót megtesz 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 az FHB megőrizze, valamint ugyanígy járjon el személyes adataik kezelése során.

**19.§** Az FHB minden eszközzel igyekszik helyreállítani az egyes ügyfelekkel esetlegesen megromlott viszonyt, melynek érdekében nyitott és kezdeményező az ügyfelek észrevételeinek, panaszainak meghallgatására és megoldására.

**20.§** Ügyfélkapcsolat kialakítása és fenntartása kizárólag olyan gazdasági társaságokkal történhet, amelyek működése az FHB 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 az FHB bármely tagjával munka- vagy más jogviszony keretében kapcsolatba kerülő személyek az FHB belső információit, üzleti-, bank-, fizetési-, biztosítási- és értékpapírtitkait megőrizték, azt illetéktelen személy részére át ne adják, és ezen információk csakis az FHB érdekeinek és a törvényi előírásoknak megfelelő módon kerüljenek felhasználásra.
- (2) Fontos, hogy az FHB maga is aktívan részt vegyen bizalmas információi megfelelő kezelésének ellenőrzésében, azonban ezen magatartás a kölcsönös bizalom határain belül kell, hogy érvényesüljön.
- (3) A bennfentes kereskedelem elkerülése érdekében az FHB alkalmazottai munkavégzésük során az ügyfelekkel, az ügyletekkel kapcsolatban illetve az 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 az FHB-nál folytatott tevékenység során szerzett nem nyilvános információk bizalmas jellegét.

## **VIII. AZ FHB ÉS AZ ALKALMAZOTTAK, ILLETŐLEG AZ ALKALMAZOTTAK EGYMÁS KÖZÖTTI KAPCSOLATAI**

### **22.§**

- (1) Az FHB és az alkalmazottak viszonya a közös célok és érdekek felismerésén, a kölcsönös bizalmon, mások tiszteletén és méltóságának tiszteletben tartásán nyugszik.
- (2) Az FHB elkötelezett a tisztességes, etikus, erkölcsi és anyagi megbecsülést nyújtó munkakörnyezet megteremtése mellett.
- (3) Az FHB alkalmazottai feladataik végzése során felelős, mind az ügyfelek, mind pedig az FHB érdekeit szigorúan szemelőtt tartó módon kötelesek eljárni. Ennek megfelelően az egyéni érdekek szabálytalan, az FHB üzletvitelét károsító módon történő előtérbe helyezése nem megengedett.

### **23. §**

- (1) Az FHB hatékony és megbízható, olyan belső mechanizmust alkalmaz, amely ösztönzi a vezető tisztségviselőit és alkalmazottait arra, hogy a jogszabályok előírásainak tényleges vagy potenciális megsértése esetén jelentéssel éljenek.
- (2) Az FHB tevékenységével és működésével összefüggésben észlelt jogsértéssel kapcsolatosan az FHB bármely alkalmazottja bejelentéssel élhet, mely bejelentést a Compliance Igazgatóság részére – a belső szabályzatban meghatározott módon és csatornákon keresztül – lehet megtenni.

### **24.§**

- (1) Az FHB tőkéjét és tevékenységének hasznát többek között az FHB fejlődését előmozdító beruházásokra, új üzletágak beindítására, továbbképzésre, a munkahelyek megőrzésére és bővítésére, javuló munkakörülmények kialakítására fordítja.

- (2) Az FHB kedvezményes belső hitelekkel és a dolgozók lakásproblémáinak megoldásához való hozzájárulás lehetőségének megteremtésével, a nyugdíjas korra történő felkészülés érdemi segítésével, kedvezményes folyószámla-vezetési feltételekkel és – eredményei és lehetőségei függvényében – más módon is segíti munkatársai szociális és anyagi biztonságának növelését.

## 25.§

- (1) Az FHB minden alkalmazottja a saját feladatkörében felelős azért a munkaterületért, munkaeszközökért, banki vagyonért, közvetlen vagy közvetett ügyfélkapcsolati hatásért, amely napi tevékenysége során keletkezik. Kerülendő 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 az FHB-n és alkalmazottain is segít, valamint példát mutat abban a tetteivel azonosulni képes szellemben, ami az FHB-t minden kapcsolatában jellemzi.
- (3) A hibákból tanulni kell, azok ismétlődése nem megengedhető, ezzel szemben nagy jelentőségű a tapasztalatok rendszeres általánosítása, és azok alapján a résztvékenységek folyamatos jobbítása, korszerűsítése.

## 26.§

- (1) Az FHB alkalmazottainak egymással való kapcsolatában feltétlenül érvényesülnie kell a tiszteletnek, megbecsülésnek, a méltányos és egyenlő bánásmódnak. Az FHB a leghatározottabban elutasítja a hátrányos megkülönböztetést, a kirekesztést, ellenben kiáll a sérelmet szenvedettek mellett.
- (2) Az FHB alkalmazottai feladataik végzése során kölcsönösen együttműködnek, kommunikációjukban egymás iránt udvariasan 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) Az FHB elismeri a magánélet fontosságát, és arra törekszik, hogy alkalmazottai az FHB-nál töltött időt magánéletükben mind anyagilag, mind pedig egyéb vonatkozásban kamatoztatni tudják, így teremtve meg az egyensúlyt munka és magánélet között.
- (4) Az FHB nem korlátozza az alkalmazottak politikai és/vagy közéleti szerepvállalását.



## **IX. AZ FHB KAPCSOLATA VERSENY- TÁRSAIVAL, ÜZLETI PARTNEREIVEL, RÉSZVÉTELE A PIACI VERSENYBEN**

### **27.§**

Az FHB szándéka, hogy önmagával szemben támasztott etikai elvárásai szélesebb kör által megismerhetőek és alkalmazhatóak legyenek, egységes szabályok mentén alakuljanak, maga részéről ezáltal is támogatva a piac résztvevőinek egymáshoz való viszonyaiban a kölcsönösséget.

### **28.§**

Az FHB 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 Bank üzleti és piaci tevékenységét úgy folytatja, hogy az mindenkor összhangban legyen a szakmai tisztesség követelményeivel, valamint a hazai és a nemzetközi üzleti szokásokkal.

## 29.§

- (1) Az FHB versenytársaira nem vetélytársként, hanem a tisztességes versenyben, megbecsült partnerként tekint.
- (2) Az FHB nem alkalmaz megtévesztő reklámokat, a nyilvánosság előtti megnyilatkozásaiban kerüli a piac egyéb résztvevőinek negatív megítélését, sajtó- és közszerepléseiben nem sérti a szakmai érdekeket és más társaságok nyilvánvaló érdekeit, nem él vissza esetleges piaci erőfölényével, nem alkalmaz gazdasági nyomásgyakorlást.
- (3) Az FHB tevékenysége folytatása során elvet minden tisztességtelen üzleti befolyásolásra irányuló törekvést. Termékeinek és szolgáltatásainak értékesítése során ügyfelei érdekeit szem előtt tartja.

## 30.§

Az FHB együttműködik más piaci szereplőkkel, felügyeleti hatóságokkal, érdekképviselői szervezetekkel, és közreműködik 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 az FHB Bankcsoport 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 az FHB az etikai kérdések kapcsán a legszélesebb kört érintő és annak tagjait bevonó párbeszédre törekszik.
- (3) Kiemelten fontos, hogy az etikai szabályok önkéntes követése kiegészüljön az FHB-n belül a normák követésének szigorú és következetes elvárásával, amely a munkahelyi vezetők és az FHB vezető tisztségviselőinek kiemelt feladata.

### 32.§

- (1) A fenti célokra is tekintettel az FHB alkalmazottai bármely etikai vétséget bejelenthetnek közvetlen munkahelyi vezetőjüknek, vagy az FHB Jelzálogbank Nyrt. Compliance vezetőjének, 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 válaszul adott, 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 az FHB Bankcsoport magyarországi szakmai és üzleti tevékenysége, mind a nemzetközi kapcsolatok során alkalmazni kell.
- (2) Az alkalmazás szempontjából az FHB vezető tisztségviselőinek, alkalmazottainak, érdekelt-segeinek, megbízottainak és a velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban állóknak a magatartását – a megbízatásuk keretein belül – az FHB magatartásának kell tekinteni.

### 34.§

A Kódex rendelkezései semmilyen téren és mértékben nem korlátozzák az FHB 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 versenyetikai szempontból – kiegészítik azt magatartásbeli elvárásokkal és ajánlásokkal.

### 35.§

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

Az FHB Ügyfelei bármilyen természetű etikai vétség gyanúját az alábbi elérhetőségeken jelezhetik:

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

Budapest, 2017. április 03.

Jelen Etikai Kódex 2017. április 03. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg pedig a korábbi Etikai Kódex hatályát veszti.