

## **Az FHB Bankcsoport etikai kódexe**

### **I. Az Etikai Kódex és annak célja**

1.§ (1) Az FHB-Bankcsoport (a továbbiakban: FHB) Etikai Kódexe (a továbbiakban: Kódex) összefoglalja és ismerteti a munkavállalók számára az FHB Bankcsoport működésével kapcsolatban lehetségesen felmerülő 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, szervének és személyének, valamint munkavállalójának etikai kérdéseket érintő ügyében.

3.§ A Kódexben foglaltak betartását az FHB a vele üzleti vagy egyéb szerződéses kapcsolatban lévő partnerétől 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 állammal, ügyfeivel, részvényeseivel, partnereivel, versenytársaival, munkavállalóival, valamint bármely más entitással való kapcsolatában érvényesíti a tiszteleten és megbecsülésen alapuló, méltányos és egyenlő bánásmódot.

(2) Az FHB tevékenysége során figyelemmel van döntései közvetlen és közvetett társadalmi és környezeti hatásaira. Ennek érdekében a társadalmi és környezeti felelősségvállalást üzletmenete részévé teszi, hozzájárul a fenntartható fejlődés megvalósításához. 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 munkavállalói egymás közötti kapcsolatában alapvető a kölcsönös tisztelet és kollegialitás elveinek feltétlen érvényesülése.

6.§ Az FHB elismeri a személyek jogát a magánélet sérthetlenségéhez.

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 és a piac szakmai, valamint az ügyfelek fogyasztói elvárásai tükrében folyamatosan fejlődik.

8.§ Az FHB a vele kapcsolatba kerülő ügyfelek, partnerek adatait bizalmasan, a személyes vagy üzleti adatokra vonatkozó rendelkezések megtartásával kezeli.

9.§ Az FHB minden vezetőjének és munkavállalójának, valamint az FHB nevében vagy érdekében eljáró személynek kötelessége betartani az összeférhetetlenségre vonatkozó jogszabályi 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 munkavállalók, illetve képviselők az FHB belső és külső kapcsolataiban az általános etikai alapelvek szerint, az FHB érdekeit szem előtt tartva kötelesek eljárni, valamint kötelesek megőrizni és erősíteni az FHB 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) 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 etikai kódexet érintő kérdésekben az FHB bármely munkavállalója, vagy képviselője, aki az FHB nevében kapcsolattartóként közreműködik, köteles tanácsért és iránymutatásért a feletteséhez fordulni, amennyiben ennek szükségét érzi.

#### **V. Az FHB kapcsolata a részvényesekkel**

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, teljeskörű tájékoztatást nyújtani működéséről, valamint a tőzsdei szabályoknak való megfeleléséről.

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

- 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 munkavállalója köteles felelősséget vállalni az FHB napi munkavégzéshez szükséges javainak és eszközeinek megőrzéséért és a velük való ésszerű 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.§ (1) Az FHB elkötelezett a tisztességen alapuló tőzsdei kereskedelem mellett.

(2) Az FHB minden tagja és azoknak minden vezető tisztségviselője, valamint munkavállalója köteles betartani az összeférhetetlenségre vonatkozó jogszabályi előírásokat, valamint tartózkodniuk kell minden olyan magatartástól is, amely ennek a látszatát keltené.

(3) Az FHB az összeférhetetlenségre vonatkozó rendelkezéseket a bankcsoport tagok igazgatóságai és felügyelő bizottságai ügyrendjében, valamint az FHB Nyrt. vezérigazgatója által kiadott és a többi bankcsoporti tagra is implementációs kötelezettséget megfogalmazó, a bennfentes kereskedelemről szóló és a kockázatvállalási szabályzatról szóló utasításban fektette le.

## **VI. Az FHB kapcsolata ügyfeivel**

16.§ (1) Az FHB elkötelezett a teljeskörű tájékoztatást adó, korszerű és környezetbarát technikát alkalmazó, emberközpontú 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 így kiemelten fontosnak tartotta, hogy elsőként vezesse be és lakossági hitelezési szolgáltatása körében alkalmazza a Code of Conduct európai szintű fogyasztóvédelmi rendelkezéseit.

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

(2) Fentiek érdekében viselkedésében, tájékozottságában és szakmai felkészültségében, valamint akár megjelenésében is kötelesek megfelelni annak a képnek, amelyet az FHB az ügyfelek számára magáról nyújtani kíván.

(3) Az FHB ügyfeivel való kapcsolatában különösen fontosnak tartja az egyenlő bánásmódon alapuló ügyfélkezelést, az ügyfél méltányolható érdekein figyelembe vevő szerződési feltételek alkalmazását, az etikus reklámokon is nyugvó hiteles tájékoztatást.

(4) Kifejezetten tiltott az ügyfelek számára valamely előny biztosítása oly módon, amely megkerüli a jog, valamint az erkölcs által megfogalmazott szigorú előírásokat. Ennek megfelelően az FHB munkatársai nem fogadhatnak el ügyféltől semmilyen anyagi előnyt vagy egyéb juttatást, felajánlást, azt udvariasan, de határozottan kötelesek visszautasítani.

18.§ Az ügyfelekkel kialakított bizalmi viszony alapja és egyben következménye, hogy a rájuk vonatkozó üzleti titkot 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.

## **VII. Titoktartás**

20.§ (1) Kiemelten fontos, hogy az FHB bármely tagjával munka- vagy más jogviszony keretében kapcsolatba kerülő személyek az FHB belső információit, üzleti titkait megőrizzék, azt illetéktelen személy részére át ne adják és ezen információk csakis az FHB érdekeinek 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) Az FHB Nyrt. fenti kötelezettségek szabályait külön szabályzatban foglalta össze. A szabályzat a bankcsoport valamennyi tagjánál implementálásra került.

## **VIII. Az FHB és a munkavállalók, illetőleg a munkatársak egymás közötti kapcsolatai**

21.§ (1) Az FHB és a munkatársak 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 munkavállalói feladataik végzése során felelős, mind az ügyfelek, mind pedig az FHB érdekeit szigorúan szem előtt tartó módon kötelesek eljárni. Ennek megfelelően az egyéni érdekek szabálytalan, az FHB üzletvitelét károsító módon történő előtérbe helyezése nem megengedett.

22.§ (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 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 segíti munkatársai szociális és anyagi biztonságának növelését.

23.§ (1) Az FHB minden munkatársa a maga szintjén 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 munkavállaló nem csak magán, hanem az FHB-n és munkatársain 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 résztevékenységek folyamatos jobbítása, korszerűsítése.

24.§ (1) Az FHB munkatársainak 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 munkatársai feladataik végzése során kölcsönösen együttműködnek, kommunikációjukban egymás iránt az udvariasság és a feladatok elvégzéséhez szükséges odafigyeléssel viselkednek, 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 munkavállalói az FHB-nál töltött időt magánéletükben mind anyagilag, mind pedig egyéb vonatkozásban kamatoztatni tudják, így teremtve meg az egyensúlyt munka és magánélet között.

## **IX. Az FHB részvétele a piaci versenyben**

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

26.§ 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.

27.§ (1) Az FHB versenytársaira nem ellenségként, hanem a tisztességes versenyben megbecsült partnerként tekint.

(2) Az FHB nem törekszik a piac többi résztvevőjének bojkottjára, versenyből való kizorítására, üzleti titkaik megsértésére, lejáratásukra, hírnevük rontására vagy ügyfelek megtévesztésére, ehelyett egyrészt saját teljesítményének folyamatos javításával és a jó minőségű ügyfél-kiszolgálás felmutatásával, másrészt meglévő erősségeinek a mindenkori előírásoknak teljesszűriően megfelelő eszközökkel és méltányolható módszerekkel történő népszerűsítésével kívánja versenyhelyzetét erősíteni.

(3) Az FHB nem alkalmaz megtévesztő reklámokat, a nyilvánosság előtti megnyilatkozásaiban kerüli a piac egyéb résztvevőinek negatív megítélését, 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.

28.§ Az FHB fentiekben leírt magatartását – ugyanúgy, ahogy a piac egyéb szereplői esetében is – nem csupán az üzleti tisztesség, de a racionális üzleti érdek is diktálja, hiszen a rosszindulaton alapuló, pont az etikai alapelveket semmibe vevő versenytársakkal való viszony a piac minden szereplőjének kárt okozna. Erre is tekintettel viszont érdekeit – a (jog)szabályok szabta lehetőségek keretében – megvédi, harmadik személyek esetleges etikai- és versenynormákat sértő tevékenységének feltárásában és megszüntetésében együttműködik más pénzügyintézetekkel, szakmai hatóságokkal, érdekképviselői szervezetekkel és a Gazdasági Versenyhivatallal.

## **X. Az etikai elvárások betartása és betartatása**

29.§ (1) Jelen etikai kódex célja az is, hogy a benne foglaltak betartása az FHB Bankcsoport minden munkavállalója 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.

30.§ (1) Fenti célokra is tekintettel az FHB munkavállalói bármely etikai vétséget jelenthetnek közvetlen munkahelyi vezetőjüknek vagy az FHB Nyrt. compliance vezetőjének, ezen személyek érintettsége esetén pedig a vezérigazgatónak vagy helyetteseinek.

(2) A bejelentésnek tartalmaznia kell minden olyan információt, amely annak kivizsgálásához elengedhetetlen, valamint a bejelentés csak akkor lehet névtelen, ha kirívóan súlyos etikai vétségről van szó.

(3) Bármely munkavállaló, 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**

31.§ (1) Az etikai 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, érdekeltségeinek, megbízottainak és a velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban állóknak a magatartását - a megbízatásuk keretein belül - az FHB magatartásának kell tekinteni.

32.§ Az etikai 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 verseny-etikai szempontból – kiegészítik azt magatartásbeli elvárásokkal és ajánlásokkal.

Jelen etikai kódex 2008. július 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg pedig a korábbi etikai kódex hatályát veszti.