

## **Ügyfél-tájékoztató**

**a Takarékszövetkezeti Követeléskezelő Zrt. által alkalmazott etikai előírásokról**

## 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 TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt.-re, a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. valamennyi alkalmazottjára.

**A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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.

**A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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 érdekképviselőhez és a véleménynyilvánításhoz való jogot;
- partnereivel szemben korrekten, lelkiismeretesen és szakszerűen jár el;
- biztosítja a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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 érdekre a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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 a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. megítélése alapján különösen az olyan üzleti vagy egyéb tevékenység, véleménynyilvánítás, hozzáállás, amely:

- növeli az ügyfelek, üzleti partnerek bizalmát a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt., a Szövetkezeti Hitelintézeti Integráció és a bankrendszer egésze iránt;
- segíti olyan közvélemény kialakulását és folyamatos erősödését, miszerint a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt., illetve alkalmazottai a szolgáltatásokat ügyfélbarát módon, magas színvonalon nyújtja;
- kedvező hatással van a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt., a szerződéses partnerek, valamint versenytársak közötti korrekt együttműködésre, segítve annak erősödését, valamint biztosítja ezen intézmények egymás iránti tiszteletét;
- segíti a gazdasági életben a verseny tisztaságának megőrzését;
- nem ellenkezik a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. etikai előírásaival.

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 megszerzésére irányul, különösen akkor, ha ezzel az érintettek a partnereiknek anyagi vagy egyéb hátrányt okoznak.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. az ügyfeleivel, a partnereivel, a versenytársaival, az 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.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. szakmai feladatait a lehető legmagasabb színvonalon, szakszerűen, a vonatkozó szabályoknak és üzleti etikai elvárásoknak megfelelően végzi.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. minden alkalmazottjának, valamint a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. nevében vagy érdekében eljáró személynek kötelessége betartani az összeférhetetlenségre vonatkozó jogszabályi és belső szabályzatokban foglalt előírásokat, valamint tartózkodniuk kell minden olyan magatartástól, amely összeegyeztethetetlen szerepkörök fennállásának látszatát keltené.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. nem korlátozza az alkalmazottak politikai és/vagy közéleti szerepvállalását.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. megbízottainak és a velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban állóknak a magatartását – a megbízatásuk keretein belül – a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. magatartásának kell tekinteni.

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

### **3. A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. kapcsolata ügyfeleivel**

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. elkötelezett a teljes körű tájékoztatást biztosító, korszerű és környezetbarát technikát alkalmazó, ügyfélközpontú szolgáltatások nyújtása iránt. A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. törekszik arra, hogy elnyerje az ügyfelek bizalmát mind üzleti, mind etikai, mind pedig az empátián alapuló szempontok szerint is.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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 kötelesek megfelelni annak a képnek, amelyet a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. az ügyfelek számára közvetíteni kíván. Törekszik továbbá a tőle elvárható keretek között mindent megtenni annak érdekében, hogy az ügyfelekkel esetlegesen megromlott viszonyt helyreállítsa.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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, a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. rendelkezésére álló információk szerint legitim, tulajdonosi háttere átlátható, vezető állású személyeinek köre nem hozható összefüggésbe bizonyíthatóan etikátlan vagy törvényellenes körülménnyel.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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 tárgyszerűen kivizsgálja.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. lehetőséget teremt az ügyfelek észrevételeinek érvényesülésére, és gondoskodik arról, hogy az ügyfelek panaszai gyorsan és méltányosan kerüljenek kezelésre.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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 a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. alkalmazottai munkájukkal összefüggésben ügyféltől pénzbeli, vagy más jellegű jogosulatlan előnyt nem kérhetnek, nem fogadhatnak el, és nem adhatnak.

#### **4. Ajándékok elfogadása, reprezentáció**

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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 az alkalmazottat. Egyéb esetben, ajándék elfogadása és nyújtása tilos.

Kézpénz, továbbá jelentősebb értékű ajándék semmilyen körülmények között sem fogadható el a jelenlegi és potenciális ügyfelektől, partnerektől, beszállítóktól. A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. alkalmazottja a jelenlegi és potenciális ügyfelek, partnerek, és beszállítók részére kézpénzt nem adhat.

#### **5. Titoktartás**

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

A bennfentes kereskedelem elkerülése érdekében a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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 a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt.-nél folytatott tevékenység során szerzett nem nyilvános információk bizalmas jellegét.

## **6. A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. kapcsolata versenytársaival, üzleti partnereivel, részvétele a piaci versenyben**

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

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. tevékenysége folytatása során elvet minden tisztességtelen üzleti befolyásolásra irányuló törekvést. Termékeinek és szolgáltatásainak értékesítése során ügyfelei érdekeit szem előtt tartja.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. a pénzügyi szektor többi szereplőjére nem ellenségként, hanem megbecsült partnerként tekint.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. 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.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. együttműködik más piaci szereplőkkel, felügyeleti hatóságokkal, érdekképviselői szervekkel harmadik személyek esetleges etikai- és versenynormákat sértő tevékenységének feltárásában és megszüntetésében.

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

Az etikai elvárások maradéktalan betartásának biztosítására a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. Etikai Bizottságot hoz létre.

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. ügyfelei bármilyen természetű etikai vétség/jogsértés gyanúját írásban, az alábbi elérhetőségeken jelezhetik:

- személyesen (előzetes időpont egyeztetést követően): a Compliance Officernél vagy helyettesénél (1125 Budapest, Fogaskerekű u. 4-6. I. emelet)
- levélben: TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. Compliance Officere, 1125 Budapest, Fogaskerekű u. 4-6. I. emelet
- e-mailben: [compliance@tkkzrt.hu](mailto:compliance@tkkzrt.hu); [tkkzrt@tkkzrt.hu](mailto:tkkzrt@tkkzrt.hu)
- telefonon: +36-1/329-7861 vagy 329-0621

Budapest, 2018. június 25.