



MAGYAR BANKSZÖVETSÉG

A Magyar Bankszövetség Etikai Kódexe*

I. Előzmények

A bankrendszeren belüli etikai kérdések kezelésére 1996-ban alakult meg az Etikai Bizottság. Ezt követően 1999-ben a Magyar Bankszövetség megalkotta Etikai Kódexét. Ennek továbbfejlesztésére és az időközben megfogalmazódott igények, mindenekelőtt a hitelintézetek és ügyfelek megfelelő kapcsolatát célzó etikai normákkal történő kiegészítésére ezen új Etikai Kódex (a továbbiakban: Etikai Kódex vagy Kódex) elfogadásával kerül sor.

Jelen Kódex tartalmában épít az 1999-ben megalkotott Kódex rendelkezéseire. A Kódex a Magyar Bankszövetség időközben kibővült tagságára tekintettel szélesebb értelemben a Magyar Bankszövetség tagintézményeire vonatkozóan állapít meg etikai normákat.

II.

A Kódex célja

A Kódex célja, hogy a Magyar Bankszövetség tagjai egymás közötti kapcsolataikban, üzletvitelükben és pénzügyi szolgáltatásaik nyújtása során az ügyfelek érdekeit szem előtt tartva tisztességes, etikus magatartást tanúsítva járjanak el, s ez által erősítsék az ügyfelek és általában a lakosság, valamint a vállalkozások bankok iránti bizalmát, javítsák a bankrendszer tagjai közötti együttműködést. A Kódex ennek érdekében rögzíti az etikus banki magatartás anyagi szabályait, és a normák megsértése esetén megindított etikai eljárás menetét. A Kódex - a bankok és más pénzügyi szolgáltatók jogszerű és indokolt nyereséghez fűződő érdekeit elismerve - a tisztességes versenyfeltételek érvényesülését is elő kívánja segíteni.

* Elfogadva a Magyar Bankszövetség 2008. április 25-ei Testületi Ülésén.

III. A Kódex hatálya

1. A Kódex személyi hatálya a Magyar Bankszövetség tagjaira terjed ki, rendelkezései számukra kötelező érvényűek.
2. A Kódex alkalmazása szempontjából a tagintézmények vezető állású személyeinek, tisztségviselőinek, alkalmazottainak, megbízottaiknak tevékenységét a Bankszövetség tagja magatartásának kell tekinteni.
3. A Kódex tárgyi hatálya a Magyar Bankszövetség tagjainak a pénzügyi szolgáltatási tevékenységével és kiegészítő szolgáltatás nyújtásával, befektetési szolgáltatási tevékenységével és kiegészítő szolgáltatás nyújtásával összefüggő valamennyi magatartására kiterjed.

IV. A Magyar Bankszövetség tagjai által követett értékek

1. A Magyar Bankszövetség tagjai tevékenységüket a kölcsönös együttműködés szellemében és úgy folytatják, hogy az összhangban legyen a jogszabályok előírásaival, a szakmai etika és tisztesség követelményeivel.
2. A Magyar Bankszövetség tagjai törekednek arra, hogy mindig etikus magatartást tanúsítsanak egymással, az ügyfelekkel, a versenytársakkal és a gazdasági élet más résztvevőivel szemben, tartózkodnak etikai normákkal ellentétes viselkedéstől, és megteremtik a Kódexben rögzített értékek érvényesülésének feltételeit az irányításuk alá tartozó szervezetekben.
3. A pénzügyi közvetítők finanszírozási döntéseikkel befolyásolják a társadalmi és környezeti fejlődést, ezért tevékenységük során figyelemmel vannak döntéseik közvetlen és közvetett társadalmi és környezeti hatásaira. Ennek érdekében a társadalmi és környezeti felelősségvállalást üzletmenetük részévé teszik, és hozzá járulnak a fenntartható fejlődés megvalósításához. Mint az adórendszer legnagyobb befizetői közé tartozók, közvetetten óriási részt vállalnak a társadalmi közkiadások finanszírozásában. Gazdasági súlyuk és erkölcsi felelősségérzetük ezen túlmenően is arra kötelezi őket, hogy közvetlenül is részt vállaljanak társadalmilag hasznos tevékenységek támogatásában. Ezek közül kiemelt prioritásként kezelik a pénzügyi kultúra fejlesztését, különösen a lakosság öngondoskodásra és ésszerű gazdálkodásra nevelését.

Etikus magatartás különösen az olyan üzleti vagy egyéb tevékenység, véleménynyilvánítás, hozzáállás, amely:

- növeli az ügyfelek bizalmát a bankrendszer egésze iránt;
- segíti a közvéleményben annak kialakulását és folyamatos erősödését, hogy a bankok, illetve alkalmazottaik a szolgáltatásaikat ügyfélbarát módon, magas színvonalon nyújtják;
- kedvező hatással van a bankok közötti korrekt együttműködésre, segítve annak erősödését;
- segíti a gazdasági életben a verseny tisztaságának megőrzését;
- biztosítja a bankok egymás iránti tiszteletét;
- nem ütközik az Etikai Kódex előírásaiba.

4. A Magyar Bankszövetség tagjai által követett értékek különösen:

- a) egyenlő bánásmódon alapuló ügyfélkezelés,
- b) az ügyfél méltányolható üzleti érdekeit figyelembe vevő szerződési feltételek alkalmazása,
- c) hiteles tájékoztatás, etikus reklám,
- d) ügyfélbarát ügyintézés, az ügyfélpanaszok hatékony és rendszerszerű kezelése
- e) a tagok együttműködése önszabályozással és önkéntes jogkövetéssel,
- f) biztonságos munkahely és szakmai fejlődés,

a) Egyenlő bánásmódon alapuló ügyfélkezelés

A Magyar Bankszövetség tagjai a lakosság, a jogi személyek és a jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetek számára kínálják szolgáltatásaikat. Az ügyfelek igényeinek megfelelően különböző konstrukciókat dolgoznak ki azok különböző élethelyzetéhez igazodóan, illetve közreműködnek az állam által ezen élethelyzetekben nyújtott támogatások folyósításában (pl. életkezdési támogatás, lakáscélú előtakarékosság, diákhitel, lakáscélú hitel stb.)

A Magyar Bankszövetség tagjai biztosítják az egyenlő bánásmódon alapuló ügyfélkezelést az Alkotmányban foglalt alapelveknek megfelelően. Ez a követelmény azonban nem teremt szerződéskötési kötelezettséget, a tagok a szolgáltatásaik igénybevételét- amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja- korlátozhatják, vagy feltételhez köthetik.

b) Az ügyfél méltányolható érdekeit figyelembe vevő szerződési feltételek alkalmazása

A Magyar Bankszövetség tagjai szerződéses konstrukcióik kialakításakor törekednek termékeik vonzóvá tételére, és mindent megtesznek azért, hogy ügyfeleik elégedettségét a szerződés egész időtartama alatt fenntartsák. Az ügyfeleinek nyújtott szolgáltatásokról szóló szerződéseiket pontosan és szakszerűen, ugyanakkor könnyen érthetően szövegezik.

c) Hiteles tájékoztatás, etikus reklám

A pénzügyi termékek piacára jellemző állandó innováció folyamatos tájékozódást igényel a potenciális ügyfelektől. Ezt megkönnyítendő a tagok részt vállalnak a lakosság pénzügyi kultúrájának fejlesztésében, a tájékozódási igény kialakításában és fenntartásában, és hiteles tájékoztatással ki is szolgálják ezt az igényt. A kommunikációnak egyszerűsége kell törekednie, ez azonban nem jelentheti egy adott pénzügyi termék bonyolultságának, összetettségének elfedését. Éppen ezért egy-egy konstrukcióra vonatkozó reklámnak csak figyelemfelhívó szerepe lehet, nem keltheti azt a téves látszatot, hogy a reklámból minden lényeges körülmény megismerhető, ha ez a kínált termék bonyolultsága miatt nem igaz.

A reklám lehet túlzó – ez a műfajából adódó sajátja -, ám nem lehet félrevezető. Az ügyfelektől elvárható tájékozódási igényt lehetőség szerint naprakészen és több kommunikációs csatornán elégítik ki. A mindenkori hiteles tájékoztatás a pénzügyi közvetítő rendszer iránti bizalom fontos záloga. Ezért a tagok gondoskodnak arról hogy a különböző pénzügyi konstrukciókra és banki termékekre, szolgáltatásokra vonatkozó hirdetések, tájékoztató anyagok könnyen hozzáférhetőek legyenek, s megfelelő minőségben és mennyiségben álljanak rendelkezésre. A tagok szerződéskötéskor biztosítják az ügyfelek informálását, felhívják figyelmüket a kockázatokra, a szerződés módosításáról pedig kellő időben tájékoztatják őket.

d) Ügyfélbarát ügyintézés, az ügyfélpanaszok hatékony és rendszerszerű kezelése

A Magyar Bankszövetség tagjai mindent megtesznek annak érdekében, hogy ügyfeleik szerződésen alapuló, méltányos igényeit teljes mértékben kielégítsék. Alkalmazottaiktól elvárják, hogy munkaviszonyukból eredő kötelezettségük legyen a figyelmesség, a diszkréció, a kulturált hangnem, a tapintatos és türelmes magatartás, továbbá az ügyfelek szakmai szempontból felkészült tájékoztatása, a becsületesség, a feddhetetlenség, a felelősségteljes munkavégzés és az együttműködés. Munkájukkal összefüggésben ügyféltől előnyt ne kérjenek és ne fogadjanak el. Ez utóbbi tilalom természetesen nem vonatkozik az alapvető emberi kapcsolatok körébe tartozó, gesztusként értékelhető ajándékok elfogadására.

A tagok arra törekednek, hogy ügyfeleikkel csak kivételes esetekben kerüljenek konfliktushelyzetbe, ami azonban nem jelentheti az ilyen szituációk elintézésének esetlegességét. Ezért a Magyar Bankszövetség tagjai rendszerszerűen felkészülnek az ilyen helyzetekre: az ügyfélpanaszok fogadására és elintézésére több kommunikációs csatornán állnak készen, a panaszügyeket pedig a lehető legrövidebb időn belül tárgyyszerűen vizsgálják ki, az alkalmazottak esetleges hibáit sem T7ítkolják el.

e) A tagok együttműködése önszabályozással és önkéntes jogkövetéssel

A Magyar Bankszövetség tagjai jogkövető és jogtisztelő módon járnak el és betartják a társadalmilag elfogadott erkölcsi normákat. Önszabályozásban rögzítik a tételes jog által nem rendezett, a tevékenységük során kikristályosodott legjobb gyakorlatokat (best practice), amelyek így az egész közösség közös tudásává és értékévé válnak. A külföldi legjobb gyakorlatok meghonosításának is az önszabályozás a legjobb módszere. Az önszabályozásban foglaltak érvényesülését az önkéntes jogkövetés biztosítja. Az önként vállalt normákat a jog eszközével nem lehet kikényszeríteni, azok megvalósulását a helyességükben való meggyőződés biztosítja – megszegésük pedig etikai vétségnek minősül. Amennyiben egy tételes jogi norma olyan értelmezésre is lehetőséget ad, amely a jogalkotó szándékával ellentétes, adott esetben a verseny torzulását előidéző jogalkalmazást eredményezne, úgy a tételes jogszabály ezen hibájának orvoslásáig a tagok önszabályozásban rögzítik az állam által alkotott szabálynál szigorúbb, a tiszta versenyt biztosító joggyakorlatot.

f) Biztonságos munkahely és szakmai fejlődés

A Magyar Bankszövetség tagjai elkötelezik magukat alkalmazottaik egészsége és biztonsága, a méltányos munkahelyi gyakorlat, valamint olyan munkahely iránt, amely a zaklatás, megfélemlítés minden formájától mentes.

A minőségi munkavégzés elengedhetetlen feltétele, hogy a napi feladatok ellátására az alkalmazottak képzettséggel, szakértelemmel rendelkezzenek. A tagok ezért a munkatársak szakmai fejlődését képzéssel, oktatással segítik elő, és az eredményes munka elismerésével is ösztönzik a kezdeményezőkézséget, felelősségvállalást, a tudatos és eredményes értékteremtést.

V. Az etikai vétség

1. Az Etikai Kódexben foglalt normák megsértése az egész banki és pénzügyi közvetítői közösség reputációját sérti, ezért ilyen vétség észlelése esetén bármelyik tagintézmény jogosult az Etikai Bizottság elnökénél etikai eljárást kezdeményezni.

2. Etikai vétségnek minősül általában mindaz a magatartás, amely a bankokra és más pénzügyi közvetítőkre mint speciális intézményekre, a gazdálkodó szervezetekre általában, valamint a tisztességtelen piaci verseny és a versenykorlátozás tilalmáról és a gazdasági reklámtevékenységről szóló jogszabályokban megfogalmazott előírásokba, továbbá a hazai bankgyakorlatban kialakított, illetve a modern bankrendszerekben kialakult és hazánkban is kívánatosnak tartható gyakorlat által elfogadott etikai előírásokba ütközik.

VI. Etikai Bizottság, Etikai Tanács

1. Az Etikai Bizottság az Etikai Kódexben rögzített értékek és szabályok megtartásának őre.
2. Az Etikai Bizottság a független Elnökből és a tagintézmények által delegált tagokból áll. Az egyes etikai eljárásokat az elnök és az általa felkért két vagy több páros számú tagból álló Etikai Tanács folytatja le.

3. Az Elnököt a Magyar Bankszövetség Testületi Ülése választja két évre, aki egy alkalommal újraválasztható. Elnöknek olyan, a bankszakmában általánosan nagyra becsült személy választható meg, aki a Magyar Bankszövetség egyik tagjával sem áll munkaviszonyban, illetve munkavégzésre irányuló, díjazással járó egyéb jogviszonyban, továbbá egyik tagjánál sem visel vezetői tisztséget, és nem felügyelő bizottsági tagja.
4. Az Elnök az adott ügyben érintett tagintézmények ismeretében kér fel maga mellé a konkrét eljárásban nem érintett tagintézmények által delegáltak közül az etikai vétség tárgyában jártassággal rendelkező két vagy több páros számú tagot.
5. Az Etikai Tanács tagjait a bejelentő személyét és általában az eljárást illetően titoktartási kötelezettség terheli. Ez a titoktartási kötelezettség az etikai vétség feltételezett elkövetőjével szemben nem áll fenn, ám a bejelentő személyét előtte sem szabad felfedni. Kivételt képez ez alól, ha az etikai eljárást kezdeményezésének ténye, illetve a kezdeményező személye más módon már nyilvánosságra került.

VII. Az etikai eljárás

1. Etikai eljárás megindítását kezdeményezheti a Magyar Bankszövetség bármely tagja az Etikai Bizottság Elnökének címzett, írásba foglalt, indokolással ellátott kérelemmel. Az Etikai Tanács - ha szükségesnek tartja - kérheti az indokolás kiegészítését.
2. Az Etikai Bizottság Elnöke hivatalból maga indít etikai eljárást, amennyiben maga észleli az etikai vétség gyanúját. Etikai vétség gyanúját megalapozhatja az Elnökhöz érkezett ügyfélpanasz is. Ilyen esetben az Elnök csak akkor indíthat hivatalból eljárást, ha ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a reá vonatkozó, bank-, értékpapír- vagy üzleti titoknak minősülő, az üggyel kapcsolatos adatokat az Etikai Tanács megismerje. Amennyiben az a magatartás vagy mulasztás, amely miatt etikai eljárást kezdeményeznek, illetve javasolnak, a kezdeményezésben, illetve javaslatban leírt tényállás alapján jogszabálysértést valósít meg, az Elnök az eljárás megindítása helyett tájékoztatja a kezdeményezőt, illetve javaslattevőt arról, hogy melyik szervezet illetékes a jogszabálysértés megállapítására.
3. Az Elnök köteles gondoskodni a bejelentés anonimizálásáról. Az anonimizálást követően dönt az eljáró Etikai Tanács többi tagjának a felkéréséről.
4. Az etikai vétség tényét az Etikai Tanács állapíthatja meg, ezért bizalmasan kell kezelnie a bejelentőnek azt, hogy etikai eljárást kezdeményezett. Ennek nyilvánosságra hozatala ugyanis adott esetben nyomást gyakorolhat a közvélemény előtt az Etikai Tanácsra, ami megnehezítheti az elfogulatlan eljárást.
5. Az Etikai Tanács saját hatáskörében dönt a kérelem befogadásáról és az etikai eljárás megindításáról vagy visszautasításáról. A visszautasítás határideje 30 nap. A visszautasítást az Etikai Tanács írásban köteles megindokolni.

6. Az Etikai Tanács a kérelem befogadása esetén az etikai eljárást a lehető legrövidebb időn belül köteles lefolytatni és legkésőbb a kérelem előterjesztésétől számított 60 napon belül befejezni. Ez az időszak különösen bonyolult ügyekben további 60 nappal meghosszabbítható, amiről az érintetteket soron kívül értesíteni kell.
7. Amennyiben az etikai eljárást kezdeményező ugyanabban az ügyben más eljárás lefolytatását is kezdeményezi, vagy ugyanazon tényállás miatt bármely okból bíróság vagy más hatóság előtt eljárás van folyamatban, az Etikai Tanács ezen külső eljárás befejezéséig az etikai eljárást felfüggesztheti. Felfüggesztés esetén a felfüggesztési időszak nem számít bele a 60 napos elintézési határidőbe.
8. Nem akadály a eljárás lefolytatásának az, ha az adott ügyben jogi norma is tartalmaz előírásokat, szankciókat és jogérvényesítési lehetőséget, illetve, ha az adott ügyben bíróság, vagy más hatóság előtt az eljárást megindították, vagy az ügyben határozat született.
9. Az Etikai Tanács üléseit az Etikai Bizottság Elnöke hívja össze és vezeti.
10. Az Etikai Tanács határozatát tagjai többségének szavazatával hozza meg. Az Etikai Tanács határozatképességéhez az szükséges, hogy az Elnököt is beleértve, legalább három tag, vagy kettőnél több felkért tanács tag esetén legalább a felkért fele nyilvánítsa a meghozandó állásfoglalásról az adott ügyben szóban vagy írásban véleményt. Ez azonban nem szükségszerűen jelenti az Etikai Tanács ülésén való személyes részvételt. Indokolt esetben a tagok - távollétükben - is szavazhatnak, az Etikai Tanácshoz eljuttatott írásbeli nyilatkozatukkal. A határozat tervezete feletti szavazás során kisebbségben maradó tag jogosult a határozathoz külön véleményt csatolni.
11. Az etikai eljárás minden szakaszában törekedni kell arra, hogy az etikai eljárás alá vont tagintézmény az etikai szempontból kifogásolt magatartását megváltoztassa, ami az etikai eljárás megszüntetéséhez vezet.
12. Az Etikai Tanács az eljárás megindításáról az annak alapjául szolgáló tényállás ismertetésével tájékoztatja az eljárás alá vont tagintézményt, és egyúttal megfelelő határidő kitűzésével felszólítja álláspontjának kifejtésére. Indokolt esetben tárgyalást is kitűzhet, amelyre a kitűzés kézhez vételétől számított legalább 8 munkanapos határidővel az eljárás alá vont tagintézményt megidézni. Tárgyalást kell kitűzni, ha ezt az eljárás alá vont kéri. Erre a lehetőségre az eljárás megindításáról szóló határozatban kell felhívni a figyelmét. Az Etikai Tanács egyebekben maga határozza meg eljárási rendjének részletes szabályait a Kódex rendelkezéseivel összhangban.

VIII. Az etikai vétség jogkövetkezmenyei, az Etikai Bizottság és az Etikai Tanács határozatai

1. Amennyiben az Etikai Tanács etikai vétséget állapít meg, ezt írásba foglalt és indokolással ellátott határozatban rögzíti és felszólítja a vétkesnek talált tagintézményt a kifogásolt magatartás abbahagyására. E határozatáról tájékoztatja az eljárás kezdeményezőjét is.
2. Amennyiben az 1. pont szerinti felszólítás nem jár sikerrel, az Etikai Tanács határozatát közli
 - a) általánosságban és anonimizálva az összes bankkal, továbbá a Bankszövetséggel,
 - b) súlyosabb esetben - a vétkest is megnevezve - a nyilvánossággal; súlyosabb esetnek minősülhet az ismételt etikai vétség elkövetése vagy a kifogásolt magatartás felszólítást követő folytatása is.
 - c) kirívóan súlyos esetben az Etikai Tanács javaslatot tehet a Testületi ülésnek a kirívóan súlyos etikai vétséget elkövető tagintézménynek a Magyar Bankszövetségből történő kizárására.
3. Az etikai eljárás egyfokú.
4. Az Etikai Bizottság 2/3-os szavazattöbbséggel – adott esetben írásbeli vagy elektronikus úton történő szavazással - konkrét ügytől függetlenül állásfoglalásban tudathatja álláspontját a nyilvánossággal, amennyiben úgy találja, hogy egy kedvezőtlen jelenség vagy tendencia általában veszélyezteti a Kódexben rögzített értékeket. Ugyanezt javasolhatja a Bankszövetség Elnökségének is, illetve kezdeményezheti az Elnökséggel közös állásfoglalás kiadását is.
5. Az Etikai Bizottság ajánlásokat is megfogalmazhat. Ilyen esetekben az eddigiekben meghatározott eljárási szabályok csak értelemszerűen alkalmazhatóak, az ajánlások nem vonatkozhatnak megnevezett bankokra, és csupán általános jellegűek lehetnek, amelyek konkrét kérdésekben a kívánatos pénzügyi szolgáltatói magatartásra hívják fel a figyelmet.
6. Az Etikai Bizottság és az Etikai Tanács tagjai írásban vállalják, hogy a tevékenységük során megismert bank- és üzleti titkot megtartják. Ezen túlmenően sem jogosultak az ügy lezárása előtt az ügyről - függetlenül attól, hogy az sért-e vagy sem üzleti titkot, illetve banktitkot - akár szóban, akár írásban, nyilatkozatot tenni.

IX. Záró rendelkezések

1. A Kódex az elfogadását követő 60. napon lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az 1999. március 26-án elfogadott Etikai Kódex hatályát veszti.
2. A Kódex hatályba lépésének napján lejár az addig hivatalban lévő Etikai Bizottság megbízatása. A folyamatban lévő eljárásokat az eljárás megindításának időpontjában hatályos Kódex alapján kell elbírálni.
3. A Kódex elfogadásáról döntő Testületi Ülés a Kódex hatályba lépésétől számított két évre megválasztja az Etikai Bizottság Elnökét, aki az Etikai Bizottságnak a 4. pontban foglaltak szerinti felállásával lép hivatalba.
4. A Kódex elfogadásától számított 30 napon belül a Magyar Bankszövetség tagintézményei alkalmazottaik közül, szűkebb szakterületük megjelölésével jogosultak három évre egy-egy tagot jelölni az újonnan megalakuló Etikai Bizottságba. A jelöléshez csatolják a delegált tagnak a VIII. fejezet 6. pontja szerinti, a jelölés elfogadását is tartalmazó nyilatkozatát.
5. Az Etikai Bizottság delegált tagjai feladatuk ellátásáért díjazásban nem részesülnek. Az Etikai Bizottság titkársági feladatainak ellátásáról a Magyar Bankszövetség gondoskodik.
6. Az Etikai Bizottság működésével kapcsolatos személyi és dologi költségeket a Magyar Bankszövetség költségvetésében kell előirányozni.
7. A Kódex szövege nyilvános, az a Magyar Bankszövetség honlapján (www.bankszovetseg.hu) mindenki számára hozzáférhető.