

# Magatartási Kódex

Jelen Magatartási Kódex rögzíti a segélyezettjei számára nyújtott támogatással kapcsolatos szolgáltatások ellátásában részt vevő személyekre vonatkozó magatartási és cselekvési minimumszabályokat. Azzal, hogy Ön elköteleződik a Kódex alábbi nyolc alapelve mellett, támogatja és alkalmazza a legfontosabb értékeket.

- KEZELEN VALAMENNYI ÜGYFELET MÉLTÓSÁGGAL ÉS TISZTELETTEL

*Miért fontos?* **A segélyezettjei gyakran nem részesülnek abban a védelemben, amelyet korábban hazájukban vagy közösségükben élveztek.**

*Előfordulhat például,* hogy az ügyfél nemrég menekült el otthonából, ezért kimerült és fél.

*Mit jelent ez az Ön számára?* **Mindig legyen tisztelettudó és előzékeny az ügyfelekkel szemben. A lealacsonyító megjegyzések vagy viselkedés nem elfogadható.**

*Ne feledje,* számít, hogy mit és hogyan mond. Gondoljon arra, hogyan szeretné, ha Önnel bánnának.

- BÁNJON TISZTESSÉGESEN VALAMENNYI ÜGYFÉLLEL SZEMBEN

*Miért fontos?* **Előfordulhat, hogy a segélyezettjei először vesznek igénybe pénzügyi szolgáltatásokat, és nem ismerik az ezzel kapcsolatos eljárásokat.**

*Előfordulhat például,* hogy az ügyfél nem beszéli a helyi nyelvet, vagy nem tud olvasni.

*Mit jelent ez az Ön számára?* **Minden ügyfélnek adjon világos és tömör tájékoztatást, és – többek között az összes rendelkezésre álló képzési anyag felhasználásával – győződjön meg arról, hogy az így közölteket az ügyfél meg is értette.**

*Ne feledje,* hogy mindannyiunk kötelessége, hogy megkülönböztetés nélküli, tisztességes bánásmódot tanúsítsunk valamennyi ügyfél felé.

- ELŐZZE MEG ÉS HÁRÍTSA EL A KIZSÁKMÁNYOLÁS ÉS VISSZAÉLÉS MINDEN FORMÁJÁT

*Miért fontos?* **A segélyezettjei hátrányosabb vagy kiszolgáltatottabb helyzetben lehetnek más ügyfelekhez képest.**

*Előfordulhat például,* hogy idős vagy írástudatlan ügyfelek a segítség igénybevétele érdekében Önre vannak utalva.

*Mit jelent ez az Ön számára?* **Az ügyfelekkel szembeni kizsákmányolás és visszaélés semmilyen formája – ideértve a szexuális jellegűeket – nem elfogadható.**

*Ne feledje,* nem létesíthet szexuális kapcsolatot az ügyfelekkel az Ön által nyújtott szolgáltatásokért cserébe.

- TARTSA TISZTELETBEN A JOGSZABÁLYOKAT ÉS MÁS ELŐÍRÁSOKAT

*Miért fontos?* **Az alkalmazandó törvényeknek, rendeleteknek, előírásoknak és standardoknak való megfelelés személyes felelősség.**

*Előfordulhat például,* hogy az ügyfél nem tudja, mi számít illegálisnak az Ön országában vagy közösségében.

*Mit jelent ez az Ön számára?* **Legyen tisztában a munkájára vonatkozó hatályos jogi keretekkel, értse meg és tartsa be azokat. Tartsa tiszteletben a hivatalos díjakat, és ne kérjen az ügyfelektől indokolatlan díjakat.**

*Ne feledje,* a jogszabályok és más előírások be nem tartása az ügyfelek vagy az üzleti lehetőségek elvesztéséhez, valamint büntetésekhez vezethet.

- **ŐRIZZE MEG A BIZALMAS ÉS A SZEMÉLYES ADATOKAT**

*Miért fontos?* **A pénzügyi szolgáltatásnyújtás keretében előfordulhat, hogy bizalmas információk, vagy ügyfelek személyes adatai jutnak a birtokába.**

*Előfordulhat például,* hogy a tranzakciókat rögzítő naplója szenzitív információkat tartalmaz az ügyfeleiről.

*Mit jelent ez az Ön számára?* **Az ilyen adatok kezelése során körültekintően és gondosan járjon el, és engedély nélkül ne adja át azokat harmadik személyeknek.**

*Ne feledje,* a bizalom kiépítése és fenntartása szerves része az ügyfelekkel való kapcsolatnak.

- **UTASÍTSA VISSZA A MEGVESZTEGETÉST ÉS A KORRUPCIÓT**

*Miért fontos?* **Kenőpénzt vagy szívességet kérni, vagy azokat elfogadni tisztességtelen és káros.**

*Előfordulhat például,* hogy az ügyfél felajánlja, hogy a gyors szolgáltatásnyújtásért cserébe megjutalmazza Önt.

*Mit jelent ez az Ön számára?* **Ne kérjen és ne fogadjon el ajándékot az ügyfelektől. A megvesztegetés minden formáját aktívan utasítsa vissza.**

*Ne feledje,* a pozitív ügyfélkapcsolatokat megvesztegetéstől és korrupciótól mentesen lehet és kell kialakítani.

- **LEGYEN TISZTESSÉGES ÉS FELELŐSSÉGTELJES**

*Miért fontos?* **A pénzügyi szolgáltatások nyújtása az ügyfelek és más érdekelttek által érzékelt tisztességen és bizalmon alapul.**

*Előfordulhat például,* hogy az ügyfél nem teljesen érti az alkalmazandó díjakat, de bízik abban, hogy Ön helyesen alkalmazza azokat.

*Mit jelent ez az Ön számára?* **Mindig etikusan, felelősségteljesen, szakszerűen és tisztességesen járjon el. Mutasson jó példát.**

*Ne feledje,* mindenkinek megvan a felelőssége és képessége arra, hogy pozitív hatással legyen a világra.

- JELENTSE BE A KÉRDÉSEKET ÉS PANASZOKAT

*Miért fontos?* **Mindenkinek fontos szerepe van a megfelelő színvonal fenntartásában és az esetleges problémák felvetésében.**

*Előfordulhat például,* hogy látja, ahogy egy kollégája kiabál vagy megfenyeget egy ügyfelet.

*Mit jelent ez az Ön számára?* **Ha bármi olyat lát, ami nem tűnik helyesnek, szólaljon fel, és jelentse a rendelkezésre álló csatornákon keresztül.**

*Ne feledje,* felelősséggel tartozik azért, hogy amint tudomására jutnak lehetséges problémák, azonnal jelezze azokat.