Etikai Kódex
a MagNet Csoport ügyfelei részére
az ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásról

Hatályos: 2026. október 1.

1. Bevezető

A MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt., valamint a mindenkori MagNet Bankcsoporthoz tartozó társaságok (a továbbiakban: MagNet Csoport) működésének alapja az ügyfelek bizalma. Számunkra az etikus, tisztességes és felelős működés nem kizárólag a jogszabályi követelmények teljesítését jelenti, hanem olyan ügyfélközpontú magatartás érvényesítését is, amely az üzleti kapcsolat valamennyi szakaszában figyelembe veszi az ügyfelek jogos érdekeit. Arra törekszünk, hogy ügyfeleink megfelelő, közérthető és kiegyensúlyozott tájékoztatás alapján hozzanak megalapozott pénzügyi döntéseket, és igényeikhez, lehetőségeikhez és körülményeikhez igazodó szolgáltatásokhoz férjenek hozzá.

Jelen Etikai Kódex azokat az alapelveket és magatartási követelményeket foglalja össze, amelyek az ügyfeleinkkel fennálló kapcsolataiban a jogszerű, tisztességes, méltányos és felelős működés alapját képezik, összhangban a MagNet Csoport közösségi értékeivel és fogyasztóvédelmi elkötelezettségével. A Kódex az ügyfeleinkkel szembeni magatartásunk alapelveit rögzíti. Rendelkezései nem helyettesítik az egyes termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó szerződéseket, üzletszabályzatokat, hirdetményeket és kötelező ügyféltájékoztatókat, eltérés esetén a mindenkor hatályos jogszabályok és az adott jogviszonyra irányadó dokumentumok alkalmazandók.

2. Az etikus pénzügyi működés jelentősége

Ügyfeleink jogosultak arra, hogy világos és időszerű tájékoztatást kapjanak, kérdéseikre érthető választ kapjanak, személyes adataikat és védett információikat biztonságosan kezeljük, panaszaikat pártatlanul kivizsgáljuk, valamint pénzügyi nehézség esetén együttműködő és méltányos ügyfélkezelésben részesüljenek. A Kódexben foglalt elvek érvényesülésével kapcsolatos észrevételeiket és panaszaikat a MagNet Csoport mindenkor közzétett elérhetőségein jelezhetik.

A MagNet Csoport és ügyfelei közötti kapcsolat alapja a kölcsönös bizalom, a tisztességes együttműködés, az átláthatóság és a felelős döntéshozatal.

Az általunk nyújtott pénzügyi és egyéb szolgáltatások során a jogszabályi és felügyeleti követelmények teljesítésén túl arra törekszünk, hogy tevékenységünk megfeleljen a magas szintű szakmai, etikai és fogyasztóvédelmi követelményeknek.

A pénzügyi termékek és szolgáltatások jelentős hatást gyakorolhatnak az ügyfelek vagyoni helyzetére, pénzügyi biztonságára és hosszú távú élethelyzetére. Ennek megfelelően biztosítjuk számukra a felelős döntéshez szükséges információkat és a megalapozott döntés meghozatalának lehetőségét.

Üzleti érdekeinket nem érvényesíthetjük olyan módon, amely sérti az ügyfeleink jogos érdekeit, döntési szabadságát vagy a tisztességes ügyfélkezelés követelményét.

3. A tisztességes ügyfélkezelés alapelvei

3.1. Transzparencia és közérthetőség

Az ügyfelek pénzügyi döntéséhez szükséges lényeges információkat megfelelő időben, pontosan, világosan, közérthetően és hozzáférhető módon bocsátjuk a rendelkezésükre.

A termékek és szolgáltatások lényeges jellemzőit, feltételeit, költségeit, díjait és kockázatait kiegyensúlyozottan mutatjuk be minden esetben. A kedvező jellemzők ismertetése nem szorítja háttérbe a lényeges korlátozásokat, terheket vagy kockázatokat.

Az ügyfeleknek nyújtott tájékoztatásunk nem lehet megtévesztő vagy félreérthető, és nem hallgathat el a megalapozott döntéshez szükséges lényeges információt. Ennek érdekében a jogi, pénzügyi és egyéb szakmai fogalmakat közérthetően alkalmazzuk, továbbá minden esetben felhívjuk az ügyfelek figyelmét a felelős pénzügyi döntést támogató tájékoztatókra és eszközökre.

3.2. Szabályelvűség és szakmai felelősség

Az ügyfeleket érintő folyamatainkat és döntéseinket a vonatkozó jogszabályokkal, felügyeleti követelményekkel és belső szabályozókkal összhangban, előre meghatározott és ellenőrizhető keretek között alakítottuk ki és működtetjük.

Azonos vagy összehasonlítható helyzetben lévő ügyfelek esetében következetes elvek és értékelési szempontokat alkalmazunk. Eltérő bánásmódra kizárólag objektív, jogszerű és szakmailag indokolható ok alapján kerülhet sor.

A döntéshozatal során megfelelően figyelembe vesszük a rendelkezésre álló információkat, valamint az adott ügy szempontjából releváns egyedi körülményeket.

3.3. Méltányosság, egyenlő bánásmód és szimmetria

Az ügyfélkapcsolatokban tiszteletteljes és méltányos ügyfélkezelést biztosítunk, az egyenlő bánásmód követelményének megtartásával. Az egyedi körülmények figyelembevétele nem vezethet önkényes vagy jogellenes megkülönböztetéshez.

Az ügyfél információs hátránya, hiányos pénzügyi ismerete vagy kiszolgáltatott helyzetét nem használjuk ki. Ügyfeleink szempontjából kedvezőtlen körülmények mellett a javára szolgáló tényezőket is megfelelően figyelembe vesszük, amennyiben azt az alkalmazandó jogi, szerződéses és prudenciális keretek lehetővé teszik.

3.4. Speciális kiszolgálást igénylő és sérülékeny ügyfelek

Kiemelt figyelmet fordítunk azokra az ügyfeleinkre, akik fogyatékosságuk, életkoruk, egészségi állapotuk, pénzügyi vagy digitális ismereteik korlátozottsága, élethelyzetük vagy más körülményük miatt a pénzügyi szolgáltatások igénybevétele során speciális támogatást igényelhetnek.

Számukra a szükséges tájékoztatást és ügyfélkiszolgálást hozzáférhető, közérthető, valamint az egyedi szükségleteikhez igazodó módon biztosítjuk. Ennek keretében – az ügyfelünk igényeihez és az adott szolgáltatás jellegéhez igazodva – megfelelő segítséget, akadálymentes vagy alternatív ügyintézési lehetőséget, illetve szükség esetén hosszabb időt biztosítunk a tájékoztatás megértéséhez és a döntés meghozatalához. Az ügyfelünk sérülékeny vagy speciális helyzetét nem használjuk ki és ez nem eredményezi az indokolatlan hátrányos bánásmódot.

4. Tisztességes értékesítési gyakorlat

Értékesítési folyamatainkat úgy alakítottuk ki, hogy azok az ügyfeleink igényeinek és jogos érdekeinek figyelembevételével támogassák a megalapozott pénzügyi döntést.

A termékek és szolgáltatások lényeges jellemzőit, előnyeit, feltételeit, költségeit és kockázatait kiegyensúlyozottan és közérthetően mutatjuk be. Az értékesítési folyamataink nem korlátozzák tisztességtelenül az ügyféleink döntési szabadságát, és nem nehezíthetik indokolatlanul a lényeges információk megismerését.

Az értékesítési célok és ösztönzési rendszerek kialakítása során biztosítjuk, hogy azok ne ösztönözzenek az ügyfeleink jogos érdekeivel vagy a tisztességes ügyfélkezelés követelményeivel ellentétes értékesítési gyakorlatot. Az ügyfelünk érdekeit érintő érdekkonfliktusok azonosítására és kezelésére a jogszabályoknak és hatósági ajánlásoknak megfelelő belső folyamatokat működtetünk.

5. A felelős hitelezés követelménye

A felelős hitelezés elvének érvényesítése során betartjuk, hogy a finanszírozás az ügyfél igazolt pénzügyi helyzetéhez és teherviselő képességéhez igazodjon, és a vállalt kötelezettségek észszerűen előrelátható körülmények között hosszú távon is teljesíthetők legyenek. A MagNet Csoport hitel- és finanszírozási tevékenységet végző tagjai a finanszírozási döntést megelőzően, a mindenkor hatályos jogszabályi és prudenciális követelményeknek megfelelően megvizsgálják az ügyfél hitelképességét és a döntés szempontjából releváns pénzügyi körülményeit.

A hitelezési és értékesítési folyamatokat úgy alakítottuk ki és működtetjük, hogy azok ne ösztönözzék az ügyfeleinket túlzott eladósodásra, és a finanszírozás nyújtása során érvényesüljenek a felelős hitelezés követelményei.

Az ügyfeleink számára a finanszírozási döntés meghozatala előtt rendelkezésükre bocsátjuk a finanszírozási termék lényeges feltételeire, előnyeire, költségeire, korlátaira, hosszabb távú pénzügyi következményeire és lényeges kockázataira vonatkozó információkat, hogy azokat megismerhessék és mérlegelhessék. A tájékoztatásunk elősegíti, hogy az ügyfeleink saját jövedelmi és pénzügyi helyzetük figyelembevételével, megfelelő információk birtokában hozhassanak felelős és megalapozott döntést.

6. A szerződéskötést megelőző tisztességes magatartás

A szerződéskötést megelőző ügyfélfolyamatainkat úgy alakítottuk ki, hogy az ügyfeleink megfelelő időben megismerhessék a tervezett ügylet lényeges feltételeit, pénzügyi következményeit és kockázatait, és ezek alapján megalapozott döntést hozhasson.

A lényeges szerződéses feltételeket, fizetési kötelezettségeket, díjakat és költségeket megfelelően hozzáférhető és közérthető módon mutatjuk be. Összetett vagy több szolgáltatást együttesen tartalmazó konstrukciók esetében a tájékoztatásunknak a lényeges sajátosságokra és a pénzügyi hatásokra is kiterjed.

Az ügyfeleink döntési szabadságát a szerződéskötési folyamat teljes időtartama során tiszteletben tartjuk, továbbá megelőzzük az ügyfeleinket terhelő indokolatlan vagy elkerülhető költségek alkalmazását.

7. Digitális ügyfélkezelés és a mesterséges intelligencia felelős alkalmazása

A digitális és elektronikus csatornákon is biztosítjuk a tisztességes ügyfélkezelés, az átláthatóság, a közérthetőség és a megfelelő tájékoztatás érvényesülését. A digitális ügyfélfolyamatokat úgy alakítottuk ki, hogy a lényeges feltételek, költségek és kockázatok megfelelően megismerhetőek legyenek, és az ügyfél döntési szabadsága ne sérüljön.

A digitális szolgáltatások kialakítása során figyelembe vettük a hozzáférhetőség, valamint a speciális kiszolgálást igénylő ügyfeleink szempontjait. Önmagában a digitális csatorna használata nem eredményezi az ügyfeleink indokolatlanul hátrányos kezelését.

A mesterséges intelligencián és más automatizált megoldásokon alapuló rendszereket felelősen, biztonságosan és az alkalmazás kockázataival arányos kontrollok mellett használjuk. Működtetésük során biztosítjuk a szükséges emberi felügyeletet, az adatvédelmi, titokvédelmi és információbiztonsági követelmények érvényesülését, valamint az automatizált döntések megfelelő ellenőrizhetőségét. Amennyiben az ügyfelet jogszabály alapján megilleti, lehetővé tesszük az érdemi emberi felülvizsgálat kezdeményezését és a döntés lényeges szempontjainak megismerését. Az ilyen rendszerek alkalmazása nem vezethet megtévesztő, tisztességtelen, diszkriminatív vagy indokolatlanul hátrányos ügyfélkezeléshez.

8. Fizetési nehézségek és követeléskezelés

A fizetési nehézséggel vagy késedelemmel érintett ügyfeleinkkel együttműködünk, méltányos és megoldásorientált módon járunk el. A fizetési nehézségek mielőbbi felismerésére és kezelésére törekszünk, valamint arra, hogy együttműködő ügyfél esetén feltárjuk a fizetőképesség helyreállítását és a szerződés fenntartható teljesítését elősegítő lehetőségeket.

Az ügyfeleink számára megfelelő és közérthető tájékoztatást biztosítunk a fennálló tartozásáról, a fizetési késedelem lényeges következményeiről, továbbá a rendelkezésre álló megoldások feltételeiről és pénzügyi hatásairól.

A követeléskezelés során az arányosságot és a fokozatosságot szem előtt tartva járunk el. A méltányos ügyfélkezelés nem jelenti a jogos követelésről való lemondást; a szerződés felmondására, a biztosítékok érvényesítésére vagy jogi úton történő követelésérvényesítésre csak akkor kerülhet sor, ha annak jogszabályi és szerződéses feltételei fennállnak, és az intézkedés az ügy körülményeire figyelemmel indokolt. Együttműködő ügyfél esetén, a rendelkezésre álló és gazdaságilag fenntartható lehetőségek keretei között, elősegítjük az önkéntes teljesítést és a végrehajtási eljárás megelőzését.

A követeléskezelési gyakorlatunk nem megtévesztő, fenyegető, zaklató vagy az ügyfeleink emberi méltóságát sértő, továbbá nem jár indokolatlan nyomásgyakorlással.

9. Integritás és összeférhetetlenség az ügyfélkapcsolatokban

Az ügyfeleinket érintő döntéseinket tisztességesen, pártatlanul, szakmai szempontok alapján és jogosulatlan befolyástól mentesen hozzuk meg.

Az összeférhetetlenségi helyzetek felismerésére, megelőzésére és megfelelő kezelésére olyan belső kereteket működtetünk, amelyek biztosítják, hogy e helyzetek ne eredményezzenek tisztességtelen vagy indokolatlanul hátrányos ügyfélkezelést.

Az ügyfélkapcsolat, valamint az annak során megszerzett információkat nem használjuk fel jogosulatlan előny megszerzésére.

10. Titoktartás, adatvédelem és felelős információkezelés

A banktitok, az üzleti titok és a személyes adatok védelme a pénzügyi intézmény iránti bizalom alapvető feltétele. Az ügyfeleink személyes adatait, banktitkait, üzleti titkait és más védett információit a vonatkozó jogszabályoknak és belső szabályzatoknak megfelelően, megfelelő technikai és szervezési intézkedések mellett kezeljük. A személyes adatok kizárólag meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból, a szükséges mértékben és ideig kezeljük, a védett információk csak megfelelő jogosultság alapján használjuk fel vagy továbbítjuk.

Biztosítjuk az ügyfélinformációk jogosulatlan hozzáféréstől, felhasználástól és továbbítástól való védelmét, és azokat nem használjuk fel az adatkezelés jogszerű céljával össze nem egyeztethető módon.

11. Panaszok és ügyfélvisszajelzések

Könnyen elérhető és átlátható panaszkezelési lehetőségeket biztosítunk, a hozzánk érkező panaszokat pedig tárgyilagosan, teljes körűen és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott határidőn belül vizsgáljuk ki. A panasz benyújtása az ügyfél számára nem eredményez hátrányos bánásmódot. A panaszkezelési tájékoztatásban egyértelműen feltüntetjük a panasz benyújtásának módjait, az ügyintézési határidőket, valamint az igénybe vehető jogorvoslati fórumokat.

A vizsgálat eredményéről az ügyfelet világos, közérthető és megfelelően indokolt módon tájékoztatjuk. Megalapozott panasz esetén megtesszük a szükséges intézkedéseket a feltárt hiba vagy hiányosság rendezése, valamint az ügyfél jogos érdeksérelmének megfelelő orvoslása érdekében.

A panaszok és az egyéb ügyfélvisszajelzések nem kizárólag egyedi ügyként, hanem a működés és a szolgáltatások fejlesztésének fontos információforrásaként is szolgálnak. Visszatérő vagy rendszerszintű problémák esetén feltárjuk a kiváltó okot és a szükséges intézkedések megtételére és a hasonló problémák ismételt előfordulásának megelőzésére fókuszálunk.

12. Közösségi, társadalmi és környezeti felelősség

Közösségi banki szemléletünkkel összhangban működésünk, termékfejlesztésünk, valamint üzleti és finanszírozási tevékenységünk során a releváns társadalmi, közösségi és környezeti szempontokat figyelembe vesszük és támogatjuk a társadalmi és közösségi értékteremtést.

A felelős és fenntartható pénzügyi működés elveinek érvényesítése a termékek és szolgáltatások kialakítása során is kiemelt szempont. A környezeti, társadalmi vagy közösségi értékekre vonatkozó kommunikációnk tényszerű, hiteles és a tényleges működéssel összhangban álló.

13. Visszaélés-bejelentés és együttműködés

Lehetőséget biztosítunk a jogsértések, etikai aggályok és egyéb visszaélések bizalmas bejelentésére. A jóhiszemű bejelentőt a bejelentés megtétele miatt semmilyen hátrány nem érheti.

A visszaélés-bejelentés megtételének módjáról és a bejelentési csatornákról a MagNet Csoport mindenkor hatályos, a visszaélés-bejelentés megtételével kapcsolatos tájékoztatójában nyújt részletes információt: https://www.magnetbank.hu/tajekoztato-a-visszaeles-bejelentes-megtetelevel-kapcsolatban.

14. További információ

Jelen Kódexet rendszeresen, továbbá a kapcsolódó jogszabályok, felügyeleti elvárások vagy szolgáltatási folyamatok lényeges változása esetén felülvizsgáljuk. A mindenkor hatályos változatot az ügyfeleink számára könnyen hozzáférhető módon közzéteszi, ami a Bank honlapján érhető el.