



# Etický kódex finančnej správy

## Pravidlá správania sa zamestnanca vo vzťahu ku klientom

**Som ten,**

**kto vystupuje profesionálne a v kontakte s klientmi koná**

- ▶ čestne,
- ▶ v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- ▶ na vysokej odbornej úrovni,
- ▶ promptne, zodpovedne a včas,

**kto rešpektuje práva klientov, preferuje ľudský prístup, prípadné obavy klientov z komunikácie, či návštevy daňového alebo colného úradu odstraňuje**

- ▶ zdvorilým správaním,
- ▶ počúvaním pripomienok,
- ▶ úsilím porozumieť všetkým okolnostiam týkajúcim sa prípadu,

**kto chráni údaje poskytnuté klientmi, som si vedomý, že mám privilegovaný prístup k informáciám o klientoch, a preto**

- ▶ vysvetlím klientom dôvod, na základe ktorého požadujem informácie,
- ▶ chránim informácie získané o klientoch,
- ▶ sprístupňujem údaje o klientoch iba oprávneným osobám,
- ▶ zverejňujem údaje o klientoch iba v prípade, ak mi to ukladá zákon,

**kto poskytuje podporu klientom pri plnení ich povinností, informujem klientov, ako platiť dane, clá a poplatky v správnej výške a z toho dôvodu**

- ▶ poskytujem informácie, ktoré pomôžu klientom pochopiť, čo a kedy je potrebné urobiť,
- ▶ jasne klientom vysvetlím, čo sa od nich vyžaduje,
- ▶ vyzývam klientov na opravu alebo doplnenie údajov,
- ▶ spracovávam údaje poskytnuté klientmi čo najrýchlejšie,

**kto pristupuje ku klientom s dôverou, že klienti chcú postupovať správne, a preto predpokladám, že klienti**

- ▶ uvádzajú pravdivé informácie,
- ▶ sa zaujímajú o svoje povinnosti,
- ▶ budú dodržiavať pravidlá slušného správania sa v komunikácii so zamestnancami finančnej správy,

**kto monitoruje klientov porušujúcich pravidlá, čestných klientov chcem ochrániť pred tými, ktorí porušujú pravidlá, a preto**

- ▶ vyvodzujem zodpovednosť voči klientom, ktorí sa zapájajú do podvodov,
- ▶ vymáham dlhy od klientov, ktorí si neplnia svoje povinnosti,
- ▶ využívam svoje právomoci v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov,
- ▶ pri podozrivých činnostiach postupujem obozretne.