

ETIKAI KÓDEX 2023

Hatályos: 2023. szeptember 20.

Bevezető

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. (a továbbiakban: Társaság) 1998 óta lát el követelésvásárlási tevékenységet. Ez a felelősségteljes szerep Társaságunk számára régen és ma ugyanazt jelentette: szolgáltatásainkat megbízhatóan, professzionálisan, a legmagasabb minőségben nyújtjuk ügyfeleinknek.

Társaságunk az irányadó jogszabályokkal és az elfogadott vállalati értékekkel összhangban folytatja tevékenységét, továbbá – a javadalmazási politika által is támogatott – erős kockázati kultúra megteremtésével és fenntartásával segíti elő a kockázattudatosságot, valamint közvetíti a Társaság vezetésének azon elvárását, hogy a tevékenységek a Társaság által meghatározott kockázati étvágó és limitek, valamint az egyes munkatársak felelősségi körét figyelembevéve kerüljenek folytatásra.

Nap, mint nap tapasztaljuk, hogy munkánkra milyen hatással vannak a körülöttünk zajló piaci változások és környezetünk elvárásai. Eredményességünket a jövőben még inkább az határozza meg, hogy milyen gyorsan és milyen minőségben leszünk képesek reagálni az új kihívásokra, ügyfeleink egyre változó igényeire.

Társaságunk méltó és egységes képviselője azt kívánja, hogy szolgáltatásainkat mindig és mindenhol magas színvonalon nyújtsuk. Ehhez az is szükséges, hogy olyan magatartási normák szerint végezzük munkánkat, amelyeket mindannyian a magunkénak érzünk. Az egységesen vallott erkölcsi követelményrendszerre épülő vállalati környezet és kultúra megalapozza és támogatja eredményességünket. Társaságunk Etikai Kódexének ismerete és elveinek érvényesítése valamennyi munkavállalónk érdeke, kötelezettsége és felelőssége.

Fontos számunkra, hogy a fenntarthatóságot ne kizárólag gazdasági aspektusából közelítsük meg, hanem globálisan, az ENSZ által megfogalmazott fenntarthatósági (ESG) célokat is folyamatosan figyelembe vesszük. Az ESG mindhárom – környezeti, társadalmi és vállalatiirányítási – pillérével foglalkozunk és ezekben a kérdéskörökben is folyamatosan fejlődünk.

Az Etikai Kódex nem ad választ minden felmerülő kérdésre, de fontos eleme annak az etikai kultúrát támogató rendszernek, amelyben kiemelkedő szerep jut a vezetők személyes példamutatásának.

A Kódexben megfogalmazott etikai normák betartása közös érdekünk. A versenypiaci kihívásoknak hosszú távon csak úgy felelhetünk meg, ha egyéni és társasági szinten is elkötelezettek vagyunk abban, hogy tevékenységünket a tisztességre épülő, feddhetetlen üzleti magatartással és következetességgel végezzük.

Társaságunk elkötelezett az üzleti eredményesség növelése mellett, amelynek záloga ügyfeleink elégedettsége. Alapvető célunk a tartósan pozitív üzletmenet biztosítása. Ez határozza meg azokat a kívánatos magatartásformákat is, amelyeket az Etikai Kódex foglal keretbe. Fontos, hogy ezeket az elvárásokat minden munkavállalónk megismerje, azonosuljon azok tartalmával, és alapelveit érvényesítse mindennapi munkája során.

Tartalomjegyzék

Bevezető.....	2
I. AZ ETIKAI KÓDEX CÉLJA ÉS HATÁLYA	4
II. ÁLTALÁNOS ÉRTÉKREND - AZ ETIKUS MAGATARTÁS ALAPELVEI.....	4
1. Jogszabályok és belső szabályok betartása:	4
2. Tisztesség, tisztességes üzleti magatartás, becsület, megbízhatóság, jóhiszeműség:	4
3. Szakértelem, minőségi munkavégzés, innováció:.....	4
4. Elkötelezettség a Társaság - anyagi és szellemi - értékeinek megőrzése és gyarapítása mellett:.....	5
5. Tolerancia és egyenlő bánásmód:	5
6. Együttműködés, közösségi szellem erősítése:.....	6
III. A MUNKAVÁLLALÓK ÁLTALÁNOS MAGATARTÁSNORMÁI	6
1. A munkavállalói magatartás legfontosabb jellemzői:	6
2. A külső megjelenés szabályai:	6
3. A munkakörnyezettel és munkavégzéssel kapcsolatos alapvető elvárások:.....	6
4. A Társaságon belüli együttműködésben elvárt viselkedési normák:.....	7
5. A kommunikációval kapcsolatos alapvető elvárások:.....	7
6. Ügyfélközpontú szemlélet:.....	7
7. Vállalati lojalitás:	9
IV. A VEZETŐI MAGATARTÁS NORMÁI	9
V. AZ ETIKUS ÉS JOGSZERŰ MAGATARTÁST SÉRTŐ EGYÉB ESETEK	10
1. Személyi szintű érdekkonfliktusok (Összeférhetetlenség):.....	10
2. Ajándék elfogadása, korrupció:.....	10
3. A Társaság jó hírnevének rontása:	11
4. Egyéni előnyök érvényesítése a Társaság érdekeivel szemben:.....	11
5. Üzleti titoknak minősülő információk kiadása vagy kiszivárogtatása:	11
6. Megtévesztés, visszaélés kizárása:	12
7. Versengés:.....	12
8. Pénzmosás:.....	12
VI. NYILVÁNOS SZEREPLÉS	14
VII. KÖRNYEZETVÉDELEM, TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS, ÉS FENNTARTHATÓSÁG	14
VIII. A COMPLIANCE OFFICER ÉS A COMPLIANCE OSZTÁLY	16
IX. ETIKAI VÉTSÉGEK BEJELENTÉSE ÉS RENDEZÉSE	16
X. ZÁRSZÓ	17

I. AZ ETIKAI KÓDEX CÉLJA ÉS HATÁLYA

Az Etikai Kódex a Társaság vezető tisztségviselőivel és felügyelőbizottsági tagjaival, a vezető beosztású munkavállalóival (a továbbiakban együttesen: vezetők) valamint a munkavállalóival szemben támasztott egységes etikai elvek és magatartási szabályok rendszerét fogalmazza meg.

Célja, hogy:

- összefoglalja és meghatározza az etikus és elvárt magatartás alapelveit, a követendő magatartási és viselkedési normákat;
- segítséget nyújtson a munkavállalók számára a helyes döntések meghozatalához;
- iránymutatást adjon az etikailag kifogásolható helyzetek megítéléséhez és rendezéséhez;
- megfelelő alapot jelentsen a Társaság meglévő értékeinek megőrzéséhez, új értékek teremtéséhez.

A Társaság Etikai Kódexe egységesen vonatkozik a Társaság valamennyi vezetőjére és munkavállalójára. Törekedni kell arra, hogy az Etikai Kódexben foglaltakat mindazok, akik a Társaság nevében annak javára és felelősségére eljárnak, magukra nézve kötelezőnek fogadják el és alkalmazzák. A közvetlen vezetők feladata, hogy minden munkavállalóval megismertessék, betartassák az etikai elveket és magatartási szabályokat. Minden munkavállaló köteles ismerni az Etikai Kódexet és betartani az abban foglaltakat.

Jelen Etikai Kódex normarendszerét 2023. szeptember 20. napjától kell alkalmazni.

II. STRATÉGIAI CÉLKITŰZÉSEK ÉS ÁLTALÁNOS ÉRTÉKREND - AZ ETIKUS MAGATARTÁS ALAPELVEI

A Társaság által elvárt etikus magatartás alapját az általános alapelvek jelentik. Ezek együttes elfogadása, ismerete határozza meg a követendő viselkedési és munkavégzési kultúrát.

1. Jogszabályok és belső szabályok betartása:

A Társaság munkavállalóival szemben alapvető elvárás a vonatkozó jogszabályi előírások és a belső szabályozások ismerete és betartása. A munkavállalóknak e szabályozott keretek között rugalmasan, kezdeményezően, és a probléma megoldására törekedve kell cselekedniük.

2. Tisztesség, tisztességes üzleti magatartás, becsület, megbízhatóság, jóhiszeműség:

A munkavállalók viselkedésében és munkakapcsolataiban alapkövetelmény ezen erkölcsi értékek együttes megjelenése.

3. Szakértelem, minőségi munkavégzés, innováció:

A Társaság minden munkavállalójával szembeni elvárása, hogy szakmai ismereteit, illetve készségeit és képességeit folyamatosan fejlessze, munkáját szakszerűen és színvonalasan lássa el. A változó környezethez való sikeres alkalmazkodás érdekében legyen nyitott az új termékek, szolgáltatások, technológiák, rendszerek, folyamatok befogadására és azok alkalmazására. A jobbítás igényével, kezdeményezően lépjen fel a hatékonyság és eredményesség javítása érdekében, továbbá vállalja az újtással járó kihívásokat.

4. Elkötelezettség a Társaság - anyagi és szellemi - értékeinek megőrzése és gyarapítása mellett:

- Jó hírnév

A Társaság jó hírnevét munkavállalói munkájának köszönhetően szolgáltatásaival, ügyfelei bizalmának elnyerésével és megtartásával érte el; a megszerzett jó hírnév kötelez annak folyamatos erősítésére és fenntartására. Ne éljünk vissza vele!

- Szellemi vagyon

A Társaság fennállása óta felhalmozódott szakmai tudás, a munkavállalók által alkotott szellemi termékek felbecsülhetetlen és pótolhatatlan értéket jelentenek, amelynek védelme, gyarapítása és a Társaság javára történő felhasználása, valamennyi munkavállaló feladata és felelőssége.

- Társasági vagyon

A Társaság tulajdonát képező fizikai és adatvagyon - pl. adattárak, tárgyi eszközök, ingatlanok, gépjárművek - védelmét a körültekintő, rendeltetésszerű használat, a takarékoság és gazdaságosság elvét érvényesítő magatartás szolgálja.

Minden munkavállaló - hatáskörében álló mértékig - felelős azért, hogy a Társaság tulajdonát, valamint egyéb anyagi és szellemi értékeit (tárgyi eszközök, immateriális javak, licencek, szellemi javak, bizalmas információk, márkaérték, információs rendszerek stb.) megóvja az elvesztéstől, eltulajdonítástól, károsodástól vagy az azokkal történő visszaéléstől, valamint felel azok rendeltetésszerű és gondos használatáért is.

A Társaság munkaeszközeinek és vagyontárgyainak használata más, illetéktelen személyek számára nem megengedett.

A Társaság valamennyi munkavállalója felelős azért, hogy a Társasági tulajdonú eszközöket és erőforrásokat csak a munkavégzéshez szükséges, indokolható mértékben vegye igénybe, továbbá ezek felhasználásakor a felelős gazdálkodás elvét mindenkor tartsa szem előtt és érvényesítse azt.

5. Tolerancia és egyenlő bánásmód:

A munkavállalók körében elfogadhatatlan nemcsak a közvetlen és közvetett hátrányos megkülönböztetés, hanem a zaklatás, a jogellenes elkülönítés, a megtorlás, valamint az ezekre adott utasítás is.

A Társaság munkavállalóit és ügyfeleit nem érheti nemre, fajra, anyanyelvre, bőrszínre, etnikai vagy szociális hovatartozásra, genetikai sajátosságra, vallási vagy más meggyőződésre, nemzeti kisebbséghez való tartozásra, vagyoni helyzetre, származásra, családi állapotra, egészségi állapotra, fogyatékosagra, földrajzi elhelyezkedésre, életkorra vagy szexuális orientáltságra irányuló megkülönböztetés. A Társaság biztosítja az esélyegyenlőséget, valamint a nemek semleges bánásmódját (különösen a munkaerő-felvétel, a javadalmazás, a karrierépítési és utódlási lehetőségek, a munkából való tartós távollét utáni visszatérés és a képzéshez való hozzáférés tekintetében), továbbá törekszik az alulreprezentált nemek képviselőit javítására a vezető testületeken belül és azon munkavállalói kategóriák összessége tekintetében, amelyekhez tartozó személyek szakmai tevékenysége lényeges hatást gyakorol a Társaság kockázataira.

Zaklatásnak minősül így nem megengedett az emberi méltóságot sértő magatartás, amelynek célja vagy hatása valamely személlyel szemben megfélemlítő, ellenséges, megalázó, megszegényítő vagy támadó környezet kialakítása.

6. Együttműködés, közösségi szellem erősítése:

A közös célok eléréseért segítőkészséggel párosuló, folyamatos együttműködést, jó munkatársi kapcsolatok kiépítését és fenntartását várja el a Társaság valamennyi munkavállalójától.

A munkavállalók munkakapcsolataikat az együttműködésre, a nyitottságra, a bizalomra, egymás kölcsönös elismerésének, tiszteletének és támogatásának elveire kell, hogy építsék.

III. A MUNKAVÁLLALÓK ÁLTALÁNOS MAGATARTÁSNORMÁI

A Társaság munkavállalói a Kódex előírásait munkahelyükön és a munkavégzés során kötelesek betartani az alábbi normák szerint.

1. A munkavállalói magatartás legfontosabb jellemzői:

- a Társaság céljaival való azonosulás;
- szakmai felkészültség, munkakörhöz szükséges kompetenciák, tudás, képesség fejlesztése;
- igény a folyamatos fejlődésre, nyitottság;
- tájékozottság, információ-megosztás, kezdeményezés;
- elhivatottság, elkötelezettség;
- felelősségvállalás;
- teljesítmény-, minőség- és sikerorientáltság;
- belső motiváltság;
- képesség a folyamatos változásra és változtatásra, belső mobilitás;
- jóhiszeműség, tisztességes eljárás és együttműködés, bizalom egymás iránt, közösségépítés, összetartás.

2. A külső megjelenés szabályai:

- az öltözködés támogassa a megbízhatóságot, profizmust és az egymás iránti tisztelet vállalati értékét, a munkaruha legyen tiszta, vasalt, előírásoknak megfelelő, valamint a külső megjelenés során a haj/ frizura, kezek és körmök ápoltak, alkalomhoz és viselőjéhez illőek.
- az öltözet legyen mindig munkahelyhez illő, rendezett, kulturált, diszkrét azokban a munkakörökben is, amelyekben nem kötelező a munkaruha, a munkavégzés alatt kerülni kell a szélsőséges és kihívó, közízlést sértő öltözködést.
- a munkavállalók testén található jó ízlést átlépő tetoválásokat, testékszereket lehetőség szerint ruházattal el kell fedni.

3. A munkakörnyezettel és munkavégzéssel kapcsolatos alapvető elvárások:

- minden munkavállaló felelősséggel tartozik azért, hogy a munkaidőt ne használja magáncélokra;
- a munkavégzés során minden munkavállaló köteles olyan magatartást tanúsítani, hogy ne sértse, veszélyeztesse saját és mások testi épségét, egészségét, illetve a környezetet;
- a munkabiztonság, egészségvédelem és környezetvédelem elveinek és gyakorlatának elsajátításával és alkalmazásával, folyamatosan törekedni kell az egészségügyi, baleseti és környezeti kockázatok csökkentésére, kiküszöbölésére;
- gondoskodni kell a biztonságos és balesetmentes, környezeti kockázatot vagy károkozást nem okozó munkavégzés feltételeinek biztosításáról, megőrzéséről, és erre mások figyelmét is fel kell hívni;
- a munkakörnyezet és munkaeszközök épségének megőrzése, ápolása, tisztán tartása, a

- rendezettség biztosítása, mindenkitől elvárt követelmény;
- a munkafolyamatok végzése során a technológiai és biztonsági előírások betartása alapvető elvárás minden munkavállalótól;
- balesetek, rendkívüli események során, magatartásunkkal elő kell segíteni elsősorban az élet-, másodsorban a vagyonmentést, a körülmények objektív feltárását, a hasonló események megelőzését, elkerülését;
- a munkavégző képesség, az egészség, testi épség óvása mindenki személyes felelőssége. Munkavégzésre kifogástalan, munkára képes állapotban kell jelentkezni;
- törekedni kell a munkahelyeken a gazdaságos energiafelhasználásra (áram, fűtés stb.).

4. A Társaságon belüli együttműködésben elvárt viselkedési normák:

- a korrekt, kölcsönös tiszteleten alapuló partneri viszony kialakítása;
- a Társaság érdekeit szolgáló eredmények és hatékony megoldások alkalmazása;
- a munkavégzéshez szükséges információk kölcsönös és az arra jogosultakkal való maradéktalan megosztása, együttműködési törekvés erősítése;
- a döntésekhez kapcsolódó személyes felelősségvállalás; egymás eredményeinek elismerése.

5. A kommunikációval kapcsolatos alapvető elvárások:

- az udvarias hangnem, a tárgyilagos stílus;
- a világos, pontos, közérthető megfogalmazás;
- a technológiát nem ismerő partnerekkel szemben célszerű a csak Társaságon belül használatos szakkifejezések kerülése, illetve amennyiben használatuk feltétlenül indokolt, akkor szükséges és elvárt a közérthető magyarázat nyújtása;
- törekedni kell a nyílt, világos, kétirányú, egyenes, bizalmat építő külső és belső kommunikációra;
- kölcsönös tisztelet és az értékek elismerése.

6. Ügyfélközpontú szemlélet:

- a Társaság valamennyi munkavállalójának arra kell törekednie, hogy magatartásával és munkavégzésével kivívja az ügyfelek elégedettségét. Ennek eléréséhez szükséges, hogy a munkavállaló teljes figyelmét és tudását az ügyfelek minőségi kiszolgálására, közös üzleti partnerkapcsolat kialakítására összpontosítsa;
- a Társaság munkavállalóinak ügyfélkapcsolatát az odafigyelés, a tisztelet, a szakszerűség, a tárgyszerűség, a pontosság, a gyorsaság és a határidők betartása jellemezze. A Társaság képviselőjében udvarias, türelmes, ugyanakkor következetes és határozott magatartást kell tanúsítani;
- ügyfelek jelenlétében, csak a kiszolgálásukhoz kapcsolódó munkát végezzünk; kerüljük az egyéb tevékenységeket az ügyfél jelenlétében. Az ügyféltérben, ügyfelek jelenlétében és kiszolgálásuk során ne folytassunk magánjellegű beszélgetéseket, telefonbeszélgetéseket; telefonjaink hangjelzését munkaidő alatt halkítsuk le (zavaró tényező lehet nemcsak ügyfeleinknek, de kollegáinknak is). Az ügyféltérben tilos az étkezés, kávézás, teázás stb., a munkavállalók ezen tevékenységeket a szervezeti egységek ügyfelektől elzárt, e célra kialakított helyiségekben végezzék.
- törekedjünk arra, hogy az ügyfél igényeit - az üzleti etika elveinek megfelelően - a Társaság által vállalt teljesítési kötelezettség keretein belül maximálisan teljesítsük, valamint, hogy tevékenységünk során érvényesüljön az üzleti szolgáltató jelleg;
- az esetleges panaszok, konfliktusok kezelésénél legyünk udvariasak, nyitottak az ügyfél problémáira, maradjunk higgadtak és tárgyilagosak, valamint ügyfélorientáltak

- a Társaság érdekeinek védelme mellett. Törekedjünk a szóbeli panaszok azonnali, megnyugtató módon történő orvoslására.
- a fogyatékkal élők kiszolgálása során elvárt viselkedési normák:
 - (1) bármely munkavállaló nyújtson segítséget a tájékoztatásban, az eligazodásban, a szolgáltatások igénybevételében a fogyatékkal élő ügyfelek esetében is. Ezek az ügyfelek élvezzenek kiemelt figyelmet a munkavállalók részéről,
 - (2) a szolgáltatás igénybevétele során minden ügyfélszolgálaton törekedni kell a fogyatékkal élők soron kívüli kiszolgálására,
 - (3) a fogyatékkal élők kíséretében érkező segítő személy (pl. jeltolmács) fogadását biztosítani kell, az előzetes időpontigénylés lehetőségét célszerű felajánlani a fogyatékkal élő ügyfelek és kísérőik számára,
 - (4) amennyiben igényli a fogyatékkal élő ügyfél, vagy kísérője, a szolgáltatás igénybevételi feltételeinek részletes megismerését, a szerződés szövegének felolvasását, a lehetőségek figyelembevételével biztosítani kell,
 - (5) amennyiben fogyatékkal élő ügyfél érkezik az ügyféltérbe, fogadás a legkönnyebben megközelíthető munkahelyen javasolt.
 - a munkavállalók egymás közötti esetleges konfliktusaikat, nézeteltéréseiket ne az ügyfelek előtt rendezzék. Ne tegyünk az ügyfelek előtt a Társaságra, annak bármely szervezeti egységére, annak vezetőire, munkavállalóira negatív tartalmú megjegyzéseket;
 - az ügyfeleket a jogszabályi előírások, ÁSZF, belső szabályzatok, illetve szerződéses partnereink esetében a szerződés tartalma alapján kell tájékoztatni. Belső normákra, technológiai elvárásokra való hivatkozásokra nem kerülhet sor.

A Társaság üzleti tevékenységéből adódóan széles kötelezett körrel áll kapcsolatban. A kötelezettek nem mindegyike rendelkezik speciális szakértelemmel és minden szükséges ismerettel ahhoz, hogy a követeléskezelésből származó és általunk kívánt célok elérése szempontjából, az őt érintő kockázatokat felmérje. Ezért a munkatársaknak, az adott ügyben várható következmények vonatkozásában, a lehető legteljesebb tájékoztatást kell megadni. Különösen vonatkozik ez a kényszerintézkedések kilátásba helyezésére és ezek negatív következményeinek ismertetésére. A kötelezetteket felkészültségük és ismereteik mértékétől függően kell tájékoztatni, de minden esetben tisztességesen, egyértelműen és nem félrevezető módon.

A fenti szabályt kell alkalmazni abban az esetben is, amikor a kötelezett helyett vagy mellett annak képviselője jár el az ügyben.

A Társaság munkatársa az adósoknak vagy képviselőjének nem szakszerű vagy hiányos tájékoztatása esetén utólag nem hivatkozhat arra, hogy az adóst vagy a képviselőjét nem akarta a Társaság számára előnytelen megoldás választására ösztönözni. Az ismeretátadás teljességére vonatkozó kötelezettségünk gyakorlása esetén munkatársainknak figyelmen kívül kell hagyniuk a személyüket érintő értékelési, javadalmazási szempontokat.

Az adóskapcsolatokban fokozott figyelmet kell fordítani a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) mint felügyeleti szerv elvárásaira, a fogyatékos ügyfelekkel való kapcsolattartás terén az MNB 4/2017. (III.13.) számú ajánlására, továbbá az MNB a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019 (II.13.) számú ajánlására és a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló

9/2020. (VII.14.) számú ajánlására.

Kényszerbehajtási cselekményeken (ingó-, ingatlan árverés, közvetlen vagy közös értékesítés) a Társaság munkatársai csak munkaköri feladatuk ellátásából eredően, a Társaságot képviselve vehetnek részt. Még a látszatát is kerülni kell annak, hogy az árverések vagy az értékesítések folyamatba tételeit egyéni érdekek motiválják. A Társaság elkötelezett a szolgáltatásokat igénybe vevők személyes adatainak védelmében. Ügyfelei személyes adatait csak a jóváhagyásukkal, meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, amely az adatok biztonságát garantálja.

7. Vállalati lojalitás:

A munkavállalókat jellemezze a Társaság iránti elkötelezettség, a szakma szeretete. A Társaság hírnevének megőrzése, növelése, valamennyi munkavállaló kötelessége. Az elkötelezettség a Társaság szervezetével való azonosulás mellett annak elfogadását is jelenti, hogy a jó hírnév megtartásához felelős és elhivatott munkavégzésre van szükség.

A munkavállalók legyenek példamutatóak: szolgálati magatartásukban és magánéletükben vegyék figyelembe, hogy a Társaság egész tevékenységét rajtuk keresztül ítélik meg, és törekedjenek arra, hogy ez a megítélés pozitív legyen. Ne tanúsítsanak olyan magatartást, amely csorbítja a Társaság tekintélyét.

Magatartás a belső munkakapcsolatokban:

- alapvető elvárás a munkavállalók személyes és szakmai kompetenciája, valamint felelős magatartása;
- kerüendő az együttműködéstől való elzárkózás minden formája, különösen a munka végzéséhez szükséges információk eltitkolása vagy a közös döntés-előkészítés késleltetése;
- elvárt a Társaság iránti lojalitás, ezért megengedhetetlen, hogy a munkavállalók a döntés-előkészítési folyamatot, illetve az abban résztvevőket a Társaság érdekeivel és céljaival ellentétes módon befolyásolják.

IV. A VEZETŐI MAGATARTÁS NORMÁI

Az I-III. fejezetekben megfogalmazott etikai normák betartásában és betartatásában a vezetői pozíciót betöltő munkavállalókra kiemelt felelősség hárul. Tevékenységük, magatartásuk alapvetően meghatározza az irányításuk alá tartozók munkavégzését, a Társaság iránti elkötelezettségüket. Ezért szükséges az általános normákon túl, a vezetőktől elvárt magatartási normák meghatározása.

A vezetői magatartás legfontosabb jellemzői:

- minden tekintetben példaértékű magatartás tanúsítása, amely követendő mintaként szolgál a Társaság valamennyi munkatársa számára;
- azonosulás a Társaság mindenkorai stratégiai/üzleti célkitűzéseivel, értékrendjével;
- a munkavállalók folyamatos tájékoztatása a Társaság célkitűzéseiről;
- folyamatos változásra, változtatásra való képesség;
- következetesség, dinamizmus, motiváltság;
- a munkavállalók képességeinek és szaktudásának megfelelő, hatékony, kiegyensúlyozott, arányos feladat- és munkamegosztás megvalósítása, a delegálás és bevonás elvének széleskörű alkalmazása, az általa irányított szervezeten belül;

- gyors és pontos döntéshozatal, felelősségvállalás a döntésekért;
- munkavállalóktól, más vezetőktől érkező kezdeményezések fogadása, támogatása, visszajelzése;
- olyan munkahelyi légkör kialakítása, amely elősegíti a munkavállalók egyéni teljesítményének növelését;
- kiemelkedő teljesítményre való ösztönzés, annak elismerése;
- udvarias, határozott hangnem, egyértelmű, nyílt és őszinte kommunikáció; korrekt és építő kritikák megfogalmazása, nyitottság a munkavállalói észrevételekre;
- a munkavállalók szervezeti beilleszkedésének, egyéni szakmai fejlődésének, belső karrierútjának támogatása;
- munkavállalók felé irányuló empátia;
- a munkavállaló érdekeinek méltányos mérlegelés alapján történő figyelembevétele, valamint a hátrányos megkülönböztetés elvetése.

Az Igazgatóság és Felügyelőbizottság tagjai a hatáskörükbe tartozó döntéshozatali kérdésekben messzemenőig tiszteletben tartják és érvényesítik a jelen Etikai Kódexben meghatározott etikai normákat, és annak betartását a Társaság egyéb vezetőitől is megkövetelik.

V. AZ ETIKUS ÉS JOGSZERŰ MAGATARTÁST SÉRTŐ EGYÉB ESETEK

1. Személyi szintű érdekkonfliktusok (Összeférhetetlenség):

A Társaság érdekeivel ütköző, érdekeit veszélyeztető emberi, illetve piaci magatartás gyakorlása sérti az etikus magatartást. Az üzleti élet tisztasága nagyban múlik azon, mennyire sikerül kiküszöbölni a személyi összefonódásokat, a döntéseket befolyásoló kapcsolatrendszereket, érdekeltségeket. Valamennyi munkavállaló köteles elkerülni, illetve jelenteni minden olyan helyzetet és tevékenységet, amelyeknél érdeellentét léphet fel a Társasági és személyes, vagy családi és gazdasági tevékenységük között.

Az érdekkonfliktusok kezelésére, azonosítására és megszüntetésére, a személyi szintű potenciális érdekkonfliktusok meghatározásának szempontrendszerét a Társaság mindenkor hatályos összeférhetlenség szabályzatában foglaltak megfelelően irányadók.

A személyi szintű érdekkonfliktusok azonosítása, értékelése és folyamatos nyomon követése tekintetében a Compliance Osztály a felelős szervezeti egység.

2. Ajándék elfogadása, korrupció:

A Társaság munkavállalói sem közvetlenül, sem közvetve nem fogadhatnak el, és nem kérhetnek olyan juttatást, pénzt, ajándékot vagy előnyt a velük vagy a Társasággal kapcsolatban állóktól, amely alkalmas arra, hogy befolyásolja pártatlanságukat, ítélőképességüket. (Juttatás, ajándék, illetve előny minden olyan dologi szolgáltatás, szórakoztatás, vendéglátás, kölcsön vagy egyéb anyagi, egzisztenciális, illetve erkölcsi értéket képviselő dolog, szívesség, haladék, illetve ezek ígérete, különösen, amelynek pénzben kifejezhető értéke van, és amelyhez ellenszolgáltatás nélkül, vagy az értékénél lényegesen alacsonyabb áron juthatna hozzá).

Az üzleti szívélyesség keretébe tartozó megnyilvánulások, például kisebb (reklám jellegű) ajándékok vagy vendéglátás kizárólag akkor megengedettek, ha csekély értékűek és nem alkalmasak befolyásolásra: arra, hogy az érintettet köteleességszegő cselekedetre, vagy valamely cselekménytől való tartózkodásra indítsák. Ha a munkavállaló olyan előnyre kap

közvetlenül vagy közvetetten ígéretet vagy ajánlatot - ideértve az ajándékot, a kedvező elbánást vagy vendéglátást, amely meghaladja a szokásos szerény üzleti figyelmesség szintjét, vissza kell utasítania, és haladéktalanul tájékoztatnia kell róla a felettesét, illetve akár közvetlenül a compliance officert, akár a Compliance Osztályt.

Tilos a korrupció, a jogtalan előnyök nyújtása, az összejátszás, a nyomásgyakorlás - közvetlenül, vagy harmadik személy bevonásával - személyes vagy szakmai előnyök megszerzése céljából saját részre, illetve mások számára.

Tartózkodjunk az olyan magatartásformáktól, amelyek az aktív vagy passzív korrupció (jogtalan előny adása, kérése, vagy az ilyen előny, illetve annak ígérete elfogadásának) látszatát kelthetik, vagy amelyek az arra irányuló tevékenység részévé válhatnak. Ennek megfelelően ajánlatos minden olyan helyzetet, kapcsolatot elkerülni, amely alkalmas lehet befolyásolástól való mentességünk megkérdőjelezésére.

Értesítsük a munkahelyi vezetőt vagy akár közvetlenül a compliance officert, akár a Compliance Osztályt minden korrupciógyanús esetről (A Compliance Osztály elérhetőségei a IX. fejezetben található).

Segítsük üzleti partnereinket is a Társaság etikai és minőségi követelményeinek megismerésében, hiszen kapcsolatunknak a tisztaságon, átláthatóságon, a kölcsönös bizalmon kell alapulnia.

3. A Társaság jó hírnevének rontása:

Elfogadhatatlan bármely olyan nyilvános megnyilatkozás vagy cselekedet, amely a Társaság tevékenységét, munkavállalóit, jó hírnevét sérti, vagy azokat rossz fényben tünteti fel.

4. Egyéni előnyök érvényesítése a Társaság érdekeivel szemben:

Etikai vétségnek minősül különösen:

- a Társaság tárgyi eszközei, immateriális javai, szolgáltatásai felhasználásával egyéni előnyök megszerzésére törekedni;
- a Társaság képviseletében, a Társaság hírnevét kihasználva egyéni előnyök megszerzésére törekedni;
- üzleti kapcsolatokat egyéni előnyszerzés céljára használni.

5. Üzleti titoknak minősülő információk kiadása vagy kiszivárogtatása:

A Társaság működése során számos olyan adat, dokumentum keletkezik, pl. üzleti- és stratégiai tervek, szerződések, megállapodások, amelyek üzleti titoknak minősülnek. E titkos dokumentumok és információk nyilvánosságra hozatala vagy a versenytársak elé tárása szigorúan tilos. A munkavállaló köteles a munkája során tudomására jutott üzleti titkot, valamint a Társaságra, illetve a tevékenységére vonatkozó alapvető fontosságú információkat megőrizni. Ezen túlmenően sem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, amely munkaköre betöltésével összefüggésben jutott a tudomására, és amelynek közlése a Társaságra vagy más személyre hátrányos következménnyel járna, illetve a Társaság jogos üzleti,

gazdasági érdekeit veszélyeztetheti.

Az érintett vezetőkkel és munkavállalókkal szemben a Társaság jogos elvárása a tudomásukra jutó üzleti titkok védelme. Akinek tudomására jut, hogy üzleti titok illetéktelen személy részére hozzáférhetőé válhatott vagy ennek veszélye fennáll, továbbá, ha az üzleti titkot tartalmazó dokumentum (feltehetően) elveszett, kötelessége jelenteni a Társaság belső adatvédelmi felelősének.

6. Megtévesztés, visszaélés kizárása:

- megengedhetetlen az ügyfelek, üzleti partnerek, versenytársak, munkavállalók szándékos megtévesztésére téves információt szolgáltatni, adatot közölni. Minden kérdésre korrekt, egyértelmű, szakszerű választ kell adni; az ügyfelek bizalmával, a kapott információkkal visszaélni, az ügyfél engedélye, jóváhagyása nélkül egyéb célra felhasználni (pl. adatbázisban szerepeltetni) súlyos jogi és etikai vétség;
- a Társaságra bízott adatok, információk, értékek biztonságos kezelése, célba juttatása az Általános Szerződési Feltételek és egyedi szerződések alapján, az ügyfelek bizalmának záloga. Ennek megőrzése a Társaság minden alkalmazottjának alapvető érdeke és kötelessége, ezért minden tőle elvárható meg kell tennie a külső jogsértések és belső visszaélések megelőzése és megakadályozása érdekében.

7. Versengés:

Nem megengedhető az egyének, szervezeti egységek közötti, a hatékony, eredményes munkavégzést, a Társaság érdekeit és megítélését sértő, az egyéni érvényesülésért folyó versengés, az együttműködést segítő információk visszatartása. A fentiek közül kivételt képeznek a Társaság által szervezett, szabályozott keretek között lefolytatott, fejlesztési céllal megrendezett versenyek, melyek segítik a munkavállalókat a jó tapasztalatok egymás közötti megosztásában.

8. Pénzmosás¹:

A Társaság elítéli a pénzmosást, és olyan intézkedéseket hoz, amelyekkel megakadályozza, hogy a Társaságunkat érintő pénzügyi műveleteit bárki is pénzmosásra használhassa fel. Társaságunk kiemelt figyelmet fordít a pénzmosás elleni szabályok érvényre juttatására.

A Társaság olyan tisztességes, törvényes üzleti tevékenységekkel foglalkozó vevőkkel, tanácsadókkal és üzleti partnerekkel épít ki gazdasági kapcsolatot, akiknek a vagyona törvényes forrásokból származik. A Társaság (és valamennyi munkavállalója) megtesz minden jogszerű lépést a vele gazdasági kapcsolatba kerülő természetes személyek és szervezetek személy- és egyéb azonosságának igazolására és értékelésére.

A Társaság munkavállalóinak figyelmet kell fordítaniuk az ügyfelek, továbbá a tanácsadók, valamint az üzleti partnerek gyanús viselkedésére, valamint az egyéb tranzakciókkal, szerződésekkel kapcsolatos pénzmozgásokra.

Pénzmosási gyanú észlelése esetén a Társaság munkavállalói kötelesek a mindenkor hatályos

¹ A pénzmosás: A Btk, vonatkozó fejezetében rögzített tényállások megvalósulása vagy megvalósítása, így különösen bűncselekményből szerzett vagyon eredetének eltitkolása, leplezése vagy azzal kapcsolatban bármilyen pénzügyi tevékenység végzése.

Pénzmosási Szabályzatban meghatározott eljárásrendet követni.

VI. NYILVÁNOS SZEREPLÉS

A Társaság egészét érintő kérdésekre a kommunikációért felelős szervezeti egység ad tájékoztatást a nyilvánosság részére. A Társaság tevékenységéről nyilvánosan csak az arra felhatalmazott személyek adhatnak információt.

Újságírói megkeresés érkezhetsz a Társaság bármely munkavállalójához, ebben az esetben az újságíróat a kommunikációért felelős munkatárshoz kell irányítani.

A sajtónak adott felvilágosítás szakmai tartalmáért mindenkor az információt adó - nyilatkozattételre felhatalmazott - személy a felelős. A sajtó részére nyilatkozó személy a valóságnak megfelelő tájékoztatást köteles adni. Ugyanakkor köteles a munkája során tudomására jutott üzleti titkot, valamint a munkáltatóra, illetve a tevékenységére vonatkozó alapvető fontosságú információkat megőrizni.

A nyilatkozatok nem sérthetik a Társaság ügyfeleinek és üzleti partnereinek érdekeit és jogait.

VII. KÖRNYEZETVÉDELEM, TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS, ÉS FENNTARTHATÓSÁG

Napjainkra a fenntartható, ESG központú működés a versenyképesség kulcsfontosságú elemévé vált. Fontos, hogy a Társaság folyamatosan vizsgálja a közösségre és a környezetre gyakorolt hatását, és szükség esetén megtegye a megfelelő lépéseket ezen hatások optimalizálása érdekében, valamint a vállalatirányítási struktúrája és az átláthatósága is megfeleljen az ESG által támasztott igényeknek. Az ESG-szemlélet három fő területre koncentrál, melyek (1) a Társaság által okozott környezeti hatások vizsgálata, (2) a társadalmi kérdések kezelése a Társaságon belül és kívül, valamint (3) a Társaság vezetőinek tevékenysége és a kialakított döntési mechanizmusok hatékonysága.

A Társaság elkötelezett az ESG központú szemlélet kialakításában és az ESG szempontok bevezetésében és alkalmazásában mind a Társaság döntéshozatali mechanizmusai, mind a mindennapi működése tekintetében.

Ennek megfelelően a Társaság rendelkezik fenntarthatósági stratégiájával, amely teljes mértékben összhangban van a vállalati alapelvekkel és a hosszútávú üzletfejlesztési tervével, valamint kapcsolódik hozzá mérési és beszámolási rendszer. A Társaság évente fenntarthatósági jelentést készít.

Környezetvédelmi pillér:

A környezetvédelmi pillér alá tartozik többek között az üvegházhatású gázok kibocsátásának és a lég-, víz- és talajszennyezés csökkentése, illetve az optimális erőforrás felhasználás. A Társaság üzleti tevékenységének bizonyított pozitív környezeti hatásai hosszútávú versenyelőnyt jelenthetnek a cégcsoport számára.

A Társaság elvárása, hogy a munkavállalók munkavégzésük során óvják a környezetüket, gondoskodjanak a hulladékok szelektív gyűjtéséről, a veszélyes hulladékok megfelelő kezeléséről, ügyeljenek a víz- és energiatakarékosságra, törekedjenek az alap- és segédanyagok gazdaságos és takarékos felhasználására (pl. üzemanyag, papír). Lehetőségeikhez mérten részesítsék előnyben az újrahasznosítható anyagokat és termékeket.

A Társaság elkötelezett a digitalizáció iránt, ennek egyik fókuszterülete a belső papírfelhasználás csökkentése. Tájékoztató és oktatási anyagok útján a Társaság arra ösztönzi munkavállalóit, hogy munkavégzésük során csak a legszükségesebb esetben nyomtassanak,

papírfelhasználásukat a legszükségesebb mértékre csökkentésük.

A Társaság területén a papírhulladékot elkülönítetten - szervezeti egységenként egy kijelölt helyen – az arra rendszeresített műanyag zsákban vagy dobozban kell gyűjteni. Az üzleti titkot, bizalmas információt vagy személyes adatokat tartalmazó dokumentumok csak azok iratmegsemmisítő gép használatával történő olvashatatlanná tételét követően helyezhetők el a kijelölt gyűjtőben.

A Társaság arra ösztönzi munkavállalóit, hogy a napi munkaidő időtartama alatt – akár hűtési, akár fűtési célból - csak indokolt esetben használják a klímaberendezéseket, az ablakok egyidejű zárva tartása mellett.

A Társaság elkötelezett a légszennyezettség csökkentése iránt, ezért támogatja a munkavállalók környezetbarát munkabajárását. Ennek elősegítésére kerékpártárolókat biztosít a munkavállalók részére.

Társadalmi pillér:

A társadalmi pillér alá tartozik, hogy hogyan gondoskodik a Társaság a munkavállalók fejlődéséről, jóllétéről, valamint az ügyfelek felelős kiszolgálásáról, külön figyelmet fordítva a hátrányos helyzetű társadalmi csoportokra is. Ez szorosan összefügg a megfelelő munkahelyi környezet kialakításával és a nyújtott szolgáltatások biztonságának és minőségének folyamatos fejlesztésével egyaránt.

A Társaság nem korlátozza munkavállalóit az alkotmányos rendnek megfelelő társadalmi és politikai szerepvállalásban, nem vizsgálja, illetve befolyásolja vallási, politikai vagy egyéb hovatartozásukat. Ezek gyakorlása vagy népszerűsítése azonban nem történhet a munkavégzés helyén és idejében, gyakorlása során nem használható a Társaság neve, és az ilyen irányú tevékenység nem állhat ellentétben a Társaság érdekeivel.

A Társaság társadalmi szerepvállalásának középpontjában - a fenntartható fejlődés és a környezetvédelem iránti elkötelezettségével összhangban - az egészségvédelem áll. Társadalmilag felelős működésünkben kiemelt figyelmet fordítunk a környezettudatosságra.

A Társaság üzleti tevékenysége mindennapi emberi kapcsolatokra épül, ezért működése során szükségszerűen megjelenik a szociális érzékenység úgy a lakosság, mint az ügyfelek és a munkavállalók vonatkozásában.

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít az esélyegyenlőség biztosítására, az életpálya gondozásra, a megváltozott munkaképességűek bevonására. Munkavállalóitól elvárja az ennek megfelelő viselkedést.

Irányítási pillér:

Az irányítási pillér alá tartozik a Társaság vezetésének diverzitása, struktúrája, a döntéshozatali mechanizmus, illetve, hogy az mennyire van tekintettel a fenntarthatósági célokra. Itt jelennek meg továbbá a versenyellenes magatartással és korrupció-megelőzéssel kapcsolatos tényezők.

A Társaság, mint többségi állami tulajdonban lévő gazdasági társaság elkötelezett a nemzeti vagyonnal való felelős gazdálkodás alapelveinek betartásával kapcsolatban, ennek megfelelően mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezések maradéktalan betartásával jár el.

A fentiek megvalósítása érdekében a Társaság megfelelő döntéshozatali mechanizmusokat alakít ki és belső kontrollrendszert működtet, amely minden tevékenységi kör esetében alkalmas az etikai értékek és az integritás érvényesítésének biztosítására, valamint a korrupció és a visszaélés hatékony megelőzésére. Ennek keretében a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzítettek szerint a Vezetői Értekezlet útján a vezérigazgató a döntések

meghozatalába bevonja a Társaság vezetőit.

VIII. A COMPLIANCE OFFICER ÉS A COMPLIANCE OSZTÁLY

A Társaság az Etikai Kódexben foglalt elvek érvényesülése, bejelentések kivizsgálása, intézkedések, javaslatok, ajánlások megfogalmazása érdekében a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzata szerinti compliance szervezetet működtet. A compliance officer és a Compliance Osztály működését, tevékenységének rendjét és hatáskörét a mindenkor hatályos Szervezeti és Működési Szabályzat, illetve a belső kontrollrendszerrel, valamint a compliance-ről szóló mindenkori szabályzat határozza meg, mely összhangban van az Etikai Kódexben foglaltakkal.

A compliance officer és a Compliance Osztály kijelenti, hogy bármely munkavállaló tekintetében, aki jóhiszeműen tanácsot kér, hangot ad aggodalmának, vagy helytelen magatartást jelent be, az Etikai Kódex szerint cselekszik. Amennyiben az etikai vétség bejelentője tudta, hogy a bejelentett cselekményt nem követték el, vagy azt nem az általa megjelölt személy követte el, abban az esetben vele szemben etikai eljárásnak van helye.

IX. ETIKAI VÉTSÉGEK BEJELENTÉSE ÉS RENDEZÉSE

Az Etikai Kódexben foglaltak megszegése etikai vétségnek minősül. Etikai vétség elkövetése esetén a munkáltató a vonatkozó előírások megszegésének módjával és súlyával arányosan a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően a munkavállalóval szemben munkajogi intézkedéseket alkalmazhat.

Ha a munkavállaló olyan magatartást tapasztal munkakörnyezetében, amelynek kapcsán felmerül a Társaság Etikai Kódexének megsértése bejelentéssel fordulhat akár a Compliance Osztályhoz, akár közvetlenül a compliance officerhez, aki kivizsgálja a bejelentést, és intézkedik az etikátlan magatartás megszüntetéséről.

A bejelentés megtehető a Társaság által működtetett és a Compliance által felügyelt belső visszaélés-bejelentési rendszeren keresztül is. A bejelentés megtételére és a bejelentés kivizsgálására – a jelen Etikai Kódexben foglalt eltérésekkel – a mindenkor hatályos megfelelésbiztosítási szabályzatban foglaltak megfelelően irányadók.

A bejelentések megtétele során a bejelentőnek is tiszteletben kell tartania a bepanaszolt személyiségi jogait, így tilos az etikai ügyben nem érintett személynek, szervezetnek a személyes adatok továbbítása.

Bejelentés, panasz tehető jogellenes, vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre, mulasztásra, illetve egyéb visszaéléssel kapcsolatos ügyre vonatkozólag.

Amennyiben a bejelentés hatására az Etikai Kódexbe ütköző magatartás tanúsítása nem szűnt meg, vagy az Etikai Kódex megsértése a munkavállaló közvetlen vezetőjével vagy a munkavállaló felett munkáltatói jogkört gyakorló személlyel kapcsolatban merül fel, a munkavállaló lépjen kapcsolatba a compliance officerrel vagy a Compliance Osztállyal.

Az etikai ügyek kivizsgálása akkor a leghatékonyabb, ha a bejelentő az esettel kapcsolatban minden rendelkezésre álló információt megoszt, beleértve a nevét is. Névtelen bejelentéseket a Compliance Osztály csak akkor vizsgál ki, ha a bejelentett eset a Kódex különösen súlyos megsértését valószínűsíti.

A munkavállalót a bejelentés miatt sem közvetlen, sem közvetett hátrány nem érheti. Ha a munkavállaló olyan magatartást észlel, mely alapján kellő alappal feltételezi, hogy – az etikai

bejelentés okán – Őt vagy más bejelentőt, vagy a bejelentés kivizsgálásában közreműködő más személyt megtorlásban részesítették, haladéktalanul vegye fel a kapcsolatot közvetlenül a compliance officerrel, vagy a Compliance Osztállyal.

X. ZÁRSZÓ

Az Etikai Kódexben megfogalmazott elvárások ismerete és betartása lehetővé teszi, hogy a munkavállalók egységes erkölcsi követelményrendszer alapján végezzék munkájukat. Az egységesen vallott értékek érvényesítése a mindennapok során, nagymértékben hozzájárul a Társaság vállalati kultúrájának fejlődéséhez, a jobb munkakörnyezet megteremtéséhez.

Az Etikai Kódex tartalmát a Társaság valamennyi munkavállalójával ismertetni kell és hozzáférhetővé kell tenni a Társaság belső intranetes felületén. Az ügyfelek és partnerek részére hozzáférhetővé, megismerhetővé kell tenni a Társaság honlapján.

A Társaság munkavállalói egy nagy múltú, komoly hagyományokkal rendelkező folyamatosan megújuló, versenyképes Társasághoz tartoznak. Legyenek büszkéek az Etikai Kódexben vallott értékekre, a becsülettel elvégzett munkára és az ügyfelektől, partnerektől és tulajdonosoktól kapott kiérdemelt bizalomra.

Jóváhagyta a Társaság Felügyelőbizottsága a 5/2023. (IX.20.) számú határozatával, valamint elfogadta a Társaság Igazgatósága a 5/2023. (IX.20.) számú határozatával.

Budapest, 2023. szeptember 20.