

A Diákhitel Központ Zrt.

Etikai Irányelvei

I. Az etikai irányelvek célja és hatálya

Jelen etikai irányelvek célja, hogy meghatározza a Diákhitel Központ Zrt. (továbbiakban: DK Zrt.) munkatársaival szemben támasztható legfontosabb magatartási, viselkedési követelményeket. Feladata, hogy útmutatást, támpontot nyújtson annak megítéléséhez, hogy a munkavégzés során morális értelemben mi a helyes és helytelen eljárás. Az etikus magatartást szabályozó elvek ezért időnként szigorúbbak, mint a jogszabályok által előírt normák. Ebből következően egy viselkedés legális volta még nem jelenti azt, hogy az szükségszerűen etikus is.

Az etikai elvek megsértésének közvetlen szankciója nincs, de közöttük számos olyan norma található, amelynek megszegése egyúttal belső utasítás, jogszabály megsértését is jelenti. Az ilyen vétséget elkövetőkkel szemben az adott jogszabály megsértéséhez kapcsolódó jogkövetkezmények kerülnek alkalmazásra.

Az etikai elvek hatálya kiterjed a DK Zrt.-vel munkaviszonyban álló összes munkavállalóra. A DK Zrt. elvárja munkatársaitól, hogy az etikai elveket foglalkoztatásuk során betartsák, és munkaviszonyuk megszűnése után is olyan magatartást tanúsítsanak, amely tekintettel van a DK Zrt. jó hírnevére.

Az etikai elvekben lefektetett viselkedési normák érvényesülése még fokozottabb elvárás a vezető állású munkatársakkal, illetve a DK Zrt.-t a nyilvánosság előtt képviselő személyekkel szemben.

II. Az etikus magatartás általános elvei

A DK Zrt. valamennyi munkatársa köteles megismerni a gazdasági, társadalmi modernizációban, az oktatáspolitikában és a felsőoktatás finanszírozásában a DK Zrt.-re háruló feladatokat, s a fő célokkal azonosulva, kellő gondossággal és felelősségtudattal eljárni a munkavégzés során. Ennek érdekében valamennyi munkatárs:

- törekedjék arra, hogy a rábízott ügyeket az intézmény érdekeivel összhangban, legjobb tudása szerint, a lehető legmagasabb színvonalon intézze, a szakmai tisztesség, gondosság, lelkiismeretesség és kollegialitás követelményeinek szem előtt tartásával;
- minden törvényes eszközt vegyen igénybe, hogy a DK Zrt. érdekei érvényesüljenek, illetve a DK Zrt. mindennemű károsodástól mentesüljön;
- jelentsen minden olyan magatartást vagy mulasztást, amely árthat a DK Zrt. jó hírnevének, tekintélyének, megbízhatóságának, eredményes működésének, gyengítheti a Társaság iránt megnyilvánuló bizalmat;
- a belső szabályzatokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően és a DK Zrt. érdekeire figyelemmel nyújtson segítséget az ügyfeleknek ügyeik hatékony intézésében.

A DK Zrt. dolgozói nem tanúsíthatnak elnéző magatartást és nem működhetnek közre abban, hogy kijátsszák a DK Zrt. belső szabályzatainak, illetve a jogszabályoknak a rendelkezéseit. Minden munkatárs kötelessége, hogy ismereteit folyamatosan bővítse, a szervezett szakmai képzésen és továbbképzésen részt vegyen, és az ott tanultakat munkája során hasznosítsa.

A munkatársak egyéni érdekeinek érvényesítése nem sértheti a DK Zrt. érdekeit.

III. Magatartás a munkahelyen

1. A vezetők magatartása:

A vezetőtől elvárható, hogy

- munkatársaival igazságosan, elfogulatlanul, tisztességesen és méltányosan viselkedjék, kiváltképp a fegyelem, a teljesítmény-értékelés, anyagi juttatás megítélésénél;
- tartózkodjon a beosztottak emberi méltóságát sértő magatartástól, zaklatástól, félelemkeltéstől, hatásköri túllépéstől;
- ne használja ki pozícióját nyomás-gyakorlásra beosztottjaival szemben, hogy őket etikátlan eljárásra, helytelen álláspont támogatására, hamis vagy félreérthető iratok aláírására kényszerítse;
- törekedjék feladatainak szakszerű, pontos ellátására, a társaságon belüli együttműködés, információ-áramlás elősegítésére;
- igyekezzen megfelelő, indokolatlan feszültségektől mentes munkahelyi légkört kialakítani, biztosítani a munkavégzéshez szükséges szervezeti, emberi és tárgyi feltételeket;
- ismerje el a jól végzett munkát, karolja fel a munkavégzés tökéletesítésére irányuló javaslatokat, segítse a beosztottaknak szakmai és DK Zrt. érdekeivel összhangban álló egyéni továbbkésztését.

2. A munkatársakkal szembeni általános követelmények:

A munkatársak

- munkaidejüket lelkiismeretes munkával töltsék el, kerüljék magánügyeik munkaidő alatti intézését;
- feladataikat határidőre végezzék el, kerüljék a szükségtelen késedelmet;
- haladéktalanul jelezzék, ha munkájukat bármilyen okból (információ-hiány, betegség, közlekedési akadály, stb.) nem képesek ellátni;

- szigorúan kövessék a titokvédelmi előírásokat, tartsák titokban az üzleti ügyekkel kapcsolatos információkat, rendkívül körültekintően járjanak el minden olyan ismeretanyag (irat, adat, tény, körülmény, stb.) vonatkozásában, amely munkavégzésük során a DK Zrt.-től, egyes potenciális, vagy volt ügyfeleiről a tudomására jut;
- a DK Zrt.-nél lévő ügyirat sem eredetiben, sem másolatban - a közvetlen munkahelyi vezető külső kifejezett engedélye nélkül - harmadik személy részére ki nem adható, azok tartalma szóban vagy egyéb úton nem közölhető, hozzáférhetővé nem tehető;
- ne adjanak felvilágosítást a DK Zrt. biztonsági berendezéseiről s a DK Zrt. tulajdonát képező értékekről bárkinek, illetőleg az erre jogosultakon kívül bárkinek betekintést ne engedjenek a DK Zrt. könyveibe, levelezésébe, okmányaiba;
- törekedjenek arra, hogy szándékosan vagy gondatlanságból senki ne közöljön olyan információkat, amelyek téves következtetések levonásához, a DK Zrt. üzleti jó hírének csorbításához vezethetnek;
- törekedjenek arra, hogy munkavégzésükkel erősítsék a jogkövető magatartást, a jogszabályok és előírások iránti tiszteletet és bizalmat;
- megjelenése legyen ápoltság, öltözködésük mértéktartóan elegáns, feleljen meg a DK Zrt. követelményeinek;
- legyenek tekintettel egymásra, viselkedésükkel ne zavarják mások munkáját, senkit nem érhet sérelem emberi méltóságában;
- adják meg mindenkinek a kellő tiszteletet, senki részéről nem engedhető meg a durva, udvariatlan beszédstílus.

3. A DK Zrt. szervezeti egységeinek egymás közti viszonya

- A munkatársak haladéktalanul jelezzék az együttműködésben felmerülő problémákat, akadályokat a szolgálati út betartására vonatkozó szabályoknak megfelelően.
- A DK Zrt. munkatársainak egymással szemben előzékeny, kulturált és udvarias magatartást kell tanúsítaniuk, a munkavégzés során egymást külön felszólítás nélkül kell támogatniuk; az esetlegesen elkövetett hibákra, mulasztásokra figyelmeztetni kell egymást, még ha ezt beosztásuk kötelezően nem is írja elő.
- A munkatársak egymás közötti viszonya ügyfél jelenlétében legyen összehangolt, kollegiális, egymást segítő; kötelességük ügyelni arra, hogy az eltérő álláspontok, belső szabályzatok, munkahelyi vezetői utasítások értelmezése, megvitatása ne az ügyfél jelenlétében történjen.
- A munkatársak kötelessége, hogy egy adott feladat elvégzésért felelős kollégájuk

bármely ok miatti távollétében a DK Zrt. károsodástól való megvédése, vagy jó hírének megőrzése érdekében a sürgős, halasztást nem tűrő intézkedéseket megtegyék, az ügyfelet udvariasan tájékoztassák; erről az illetékes munkatársat értesítsék, amint erre mód nyílik.

- Tilos a döntések előkészítési folyamataiban az érintetteket a DK Zrt. érdekeit sértő módon, a tények hamis beállításával, vagy a hivatali beosztással visszaélve befolyásolni.
- Ha egy ügyfél a DK Zrt. bármely munkatársát egy másik munkatárs elítélendő magatartásáról tájékoztatja, az illetőnek törekednie kell kollégája vélelmezett erkölcsi tisztaságának és feddhetetlenségének védelmezésére; ezt követően személyesen tájékoztatni kell a kollégát a fenti értesülésről, lehetőséget adva a magyarázatra; amennyiben ez a magyarázat ellentmondásos, nem kielégítő, vagy a megvalósított magatartásról alaposan feltételezhető, hogy az büntetőjogi következmények kiindulópontjául szolgálhat, akkor - szükség esetén az érintett kolléga jelenlétében - a munkatárs köteles tájékoztatni közvetlen munkahelyi vezetőjét.

4. Az ügyfelekkel szembeni magatartás főbb elvei:

A munkatársak

- tanúsítsanak tisztességes, udvarias és segítőkész magatartást az ügyfelekkel szemben, kerüljék a kivételezést;
- ügyfelekhez fűződő kapcsolata legyen közvetlen, de tartsák meg a kellő távolságot, nehogy félreértésekre adjanak okot;
- törekedjenek arra, hogy az ügyfelek felé a DK Zrt. egésze, illetve bármely intézkedése iránti tiszteletet és megbecsülést közvetítsék;
- adjanak mindig teljes körű tájékoztatást az ügyfeleknek, ne hallgassanak el egyetlen lényeges információt sem, beleértve az ügyfélre nézve hátrányos tényeket is;
- ne adjanak az ügyfeleknek olyan tanácsot, amelynek segítségével kibújhatnak a DK Zrt.-vel szembeni kötelezettségeik teljesítése alól;
- semmilyen formában ne kérjenek szívességet az ügyfelektől munkahelyi kötelességük teljesítése fejében;
- ne fogadjanak el ajándékot az ügyfelektől;
- ne folytassanak olyan tevékenységet és ne vegyenek részt olyan üzleti vállalkozásban, amely a DK Zrt. érdekeit veszélyeztetheti;
- nem járhatnak el olyan ügyben, amelynél az üzleti partner közvetlen hozzátartozójuk (házastárs, élettársa, gyermek, testvér), s így felmerül az összeférhetetlenség;

- fordítsanak különös figyelmet az ügyintézésrel kapcsolatos panaszok gyors, tárgyilagos kivizsgálására, a megalapozott panaszok orvoslására, újbóli előfordulásuk megelőzésére;
- csak közvetlen munkahelyi vezetőjük előzetes értesítése mellett kereshetnek orvoslást munkavégzésük során keletkezett sérelmükre bírósági, hatósági eljárás keretében.

5. A munkatársak közéleti szereplését és a munkahelyi viszonyokat érintő általános normák:

A munkatársak

- nyilvános közéleti, társadalmi-politikai tevékenysége, megnyilatkozása nem kelthet visszatetszést a közmegejtésben, a DK Zrt. jó hírnevét nem ronthatja,
- ne fejtsenek ki politikai tevékenységet a munkahelyükön és azonkívül sem; törekedjenek a pártatlan, befolyástól mentes munkavégzésére;
- engedélyezett tudományos tevékenységük során ügyeljenek arra, hogy világosan elkülönüljön a hivatalos és az egyéni álláspont;
(Az illetékes vezető jóváhagyására van szükség minden olyan publikáció esetében, amely a DK Zrt. helyzetére, terveire, adataira vonatkozó nem nyilvános információkat tartalmaz.)
- magánélete feleljen meg az általános társadalmi erkölcsi elvárásoknak, normáknak, legyen kifogástalan, példamutató, törvénytisztelő;
- nem vehetnek részt telefon lehallgatásban, vagy a telefonbeszélgetésekbe való belehallgatásban, valamint a DK Zrt.-be érkező magánlevelek felbontásában, továbbá nem akadályozhatják meg, hogy bármely munkatárshoz az őt megillető információ eljusson;

IV. A munkatársak internetes közösségi médiában folytatott kommunikációjára vonatkozó szabályok

A munkatársaknak az internetes közösségi médiában (facebook, Instagram, Twitter csatorna, blogok stb.) magánemberként, munkaidőn kívül folytatott kommunikációjuk során is figyelembe kell venniük a DK Zrt. Etikai irányelveiben megfogalmazott követelményeket.

A munkatársak nem sérthetik, illetve veszélyeztethetik a DK Zrt. jó hírnevét, jogos gazdasági érdekeit, továbbá tartózkodniuk kell minden olyan megnyilvánulástól, amely DK Zrt. működését hátrányosan befolyásolhat

A DK Zrt. munkatársai által készített, webes felületen elhelyezett szövegek, képek, videók nem

tartalmazhatnak olyan információt, amely a munkatársaknak a munkavégzés során jutott tudomására.

A munkatársaknak kerülniük kell

- az internetes felületeken történő névadás, illetve regisztráció során a DK Zrt.-re bármely formában utaló felhasználónevek alkalmazását,
- a DK Zrt. székhelyén, vagy más üzemi épületében készült saját audiovizuális tartalmak (hangfelvételek, fényképek, videók) internetes felületre történő feltöltését.

A munkatársak

- nem tehetnek fel az internetes felületre a DK Zrt.-t és annak munkatársait kritizáló vagy velük szemben ellenséges tartalmakat,
- nem reagálhatnak
 - a DK Zrt. tevékenységével vagy kommunikációjával kapcsolatos kritikára, vagy negatív észrevételre,
 - az internetes közösségi oldalakon megjelent - és a DK Zrt. tevékenységét eshetőlegesen érintő témákra.

Egyetlen munkatársat sem érhet büntetés, vagy felelősségre-vonás, ha az etikai irányelvek bizonyítható megsértéséről számol be, illetve ilyen esetet felfed; tilos ugyanakkor a feltételezésen vagy vélelmezésen alapuló vádaskodás, rágalmazás.

V. Záró rendelkezések

Az Etikai irányelvek vezérigazgatói döntéssel kerülnek kihirdetésre, érvényességük határozatlan időtartamú. A kihirdetést követően az Etikai irányelveket a DK Zrt. minden munkatársa megkapja, az új dolgozók pedig belépésükkor kapják kézhez.

