

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. Etikai Kódexe

I. Az Etikai Kódex és annak célja

1.§ (1) A Díjbeszedő Faktorház Zrt. (a továbbiakban: DBF, Társaság) Etikai Kódexe (a továbbiakban: Kódex) összefoglalja, és ismerteti a vezető állású személyek és az alkalmazottak számára az Társaság működésével kapcsolatban felmerülő lehetséges etikai kockázatokat, támogatást nyújt az etikai kockázatok felderítéséhez és megelőzéséhez, valamint szabályozza a bekövetkezett etikai vétségek bejelentésének és orvoslásának rendjét.

II. Általános rendelkezések

2.§ A Kódex szabályait kell alkalmazni a Társaság valamennyi tagjának, ügyvezető és felügyelő testületének, annak tagjainak, valamint alkalmazottainak etikai kérdéseket érintő ügyében.

3.§ A Kódexben foglaltak betartását a Társaság a vele üzleti, vagy egyéb szerződéses kapcsolatban lévő partnereitől is elvárja.

4.§ A Kódex szabályainak alkalmazásakor figyelemmel kell lenni a vonatkozó jogszabályokra, a felügyeleti és ellenőrző szervek határozataira és állásfoglalásaira, valamint a Társaság általános üzleti alapelveire – a Kódex rendelkezéseit ezekkel összhangban kell értelmezni úgy, hogy elsősorban a jogi környezet előírásainak való megfelelést kell biztosítani.

III. Alapelvek

5.§ (1) A Társaság az ügyfeleivel, részvényeseivel, partnereivel, versenytársaival, alkalmazottaival, valamint bármely más entitással való kapcsolatában érvényesíti a tiszteltem és megbecsülésen alapuló, méltányos és egyenlő bánásmódot.

(2) A Társaság szerepet vállal társadalmilag hasznos tevékenységek támogatásában.

(3) A Társaság elutasít minden olyan magatartást, amely kirekesztő, vagy bármely személyt, vagy Társaságot hátrányosan különböztet meg.

(4) A Társaság vezetői és alkalmazottai egymás közötti kapcsolatában alapvető a kölcsönös tisztelet és kollegialitás elveinek feltétlen érvényesülése.

(5) A Társaság kiemelt feladatként kezeli a pénzmosás megelőzését és megakadályozását.

- (6) A Társaság a szerződésben vállalt kötelezettségeit maradéktalanul betartja.
- (7) A Társaság biztosítja az érdekképviselőhöz és a véleménynyilvánításhoz való jogot.
- (8) A Társaság partnereivel szemben korrekten, lelkiismeretesen és szakszerűen jár el.
- (9) A Társaság biztosítja tevékenységének átláthatóságát, a nyilvántartások pontos vezetését.
- (10) A Társaság nem vesz részt politikai tevékenységben.
- (11) A Társaság képviselteti magát szakmai szervezetekben, de az ott megszerzett információkat és kapcsolatokat korrekt módon használja fel.

6.§ A Társaság elismeri a magánélet sérthetlenségéhez való jogot.

7.§ (1) A Társaság szakmai feladatait a lehető legmagasabb színvonalon, szakszerűen, a vonatkozó szabályoknak és üzleti etikai elvárásoknak megfelelően végzi.

(2) A Társaság az önmagával szemben támasztott és a piac szakmai, valamint az ügyfelek fogyasztói elvárásai tükrében folyamatosan fejlődik.

8.§ A Társaság a vele kapcsolatba kerülő ügyfelek, partnerek adatait bizalmasan, a személyes, illetve üzleti adatokat, az üzleti-, a fizetési- és egyéb titokra vonatkozó rendelkezések megtartásával kezeli.

9.§ A Társaság minden vezetőjének és alkalmazottjának, valamint a Társaság nevében, vagy érdekében eljáró személynek kötelessége betartani az összeférhetlenségre vonatkozó jogszabályi és belső szabályzatokban foglalt előírásokat, valamint tartózkodniuk kell minden olyan magatartástól, amely ennek a látszatát keltené.

IV. A Társaság kapcsolatainak kezelésére vonatkozó általános szabályok

10.§ (1) A Társaság és a nevében eljáró alkalmazottak, illetve képviselők a Társaság belső és külső kapcsolataiban az általános etikai alapelvek szerint, a Társaság érdekeit szem előtt tartva kötelesek eljárni, valamint kötelesek megőrizni és erősíteni a Társaság és a maguk jó hírét és feddhetlenségét.

(2) Ennek érdekében a kapcsolattartók minden esetben kötelesek figyelembe venni és mérlegelni, hogy a magatartásuk megfeleljen a jogszabályok, felügyeleti és szakmai, valamint munkáltatói elvárások és az etikai alapelvek által támasztott igényeknek.

(3) A Társaság bármely kapcsolatában úgy kell eljárni, hogy annak eredménye, valamint az azokból eredeztethető tapasztalatok a Társaságon belül is megosztásra kerüljenek a további eredményes munka érdekében.

(4) A jelen Kódexet érintő kérdésekben a Társaság bármely alkalmazottja, vagy képviselője, aki a Társaság nevében kapcsolattartóként közreműködik, köteles tanácsért és iránymutatásért a feletteséhez fordulni, amennyiben ennek szükségét érzi.

V. A Társaság kapcsolata a részvényesekkel

- 11.§** A Társaság felelős a tulajdonosok befektetésének védelméért, a versenyképesség megtartásáért és fejlesztéséért.
- 12.§** A Társaság köteles a rendelkezésre álló és indokolt keretek között a részvényesek számára átlátható, teljes körű tájékoztatást nyújtani működéséről.
- 13.§** A 11. §-ban foglalt követelmények megvalósítása érdekében a Társaság alkalmazottai
- a) biztosítják a teljes körű és hiteles elszámolást,
 - b) az elszámolások és kimutatások maximális pontosságára törekednek,
 - c) a Társaság közzétételi kötelezettségeit pontos, valódi és aktuális információkkal segítik.
- 14.§** (1) A Társaság minden alkalmazottja köteles felelősséget vállalni a Társaság napi munkavégzéshez szükséges javainak és eszközeinek megőrzéséért és a velük való ésszerű gazdálkodásért, ezzel is segítve az eredményességre törekvést.
- (2) A Társaság óvja az általa létrehozott szellemi tulajdont, jogait érvényesíti minden, a Társasággal bármilyen jogcímen kapcsolatba kerülő személlyel, vállalkozással szemben.

VI. A Társaság kapcsolata ügyfeleivel

- 15.§** (1) A Társaság elkötelezett a teljes körű tájékoztatást biztosító, korszerű és környezetbarát technikát alkalmazó, ügyfélközpontú szolgáltatások nyújtása iránt. A Társaság arra törekszik, hogy elnyerje az ügyfelek bizalmát mind üzleti, mind etikai, mind pedig empátián alapuló szempontok szerint is.
- (2) A Társaság a szerződéskötés során biztosítja az ügyfelek teljes körű, közérthető módon való tájékoztatását, az ügyfelei figyelmét a termék, szolgáltatás előnyei mellett, annak hátrányaira, illetve kockázataira is felhívja, szerződésmódosítás esetén időben tájékoztatást nyújt a módosítás tényéről és tartalmáról, panaszok kezelése, megválaszolása során a legnagyobb gondossággal jár el és azokat tárgyyszerűen kivizsgálja.
- 16.§** (1) A Társaság minden alkalmazottja – beosztására való tekintet nélkül – köteles ügyelni az ügyfelekkel való kapcsolatában a hosszú távú bizalmat eredményező kapcsolat kialakítására, az ügyfélbarát ügyintézésre.
- (2) Fentiek érdekében viselkedésében, tájékozottságában és szakmai felkészültségében, valamint megjelenésében is kötelesek megfelelni annak a képnek, amelyet a Társaság

az ügyfelek számára magáról közvetíteni kíván.

(3) A Társaság ügyfeivel való kapcsolatában különösen fontosnak tartja az egyenlő bánásmódon alapuló ügyfélkezelést, az ügyfél méltányolható érdekeit figyelembe vevő szerződési feltételek alkalmazását, a teljes körű, jóhiszemű, valamint az etikus reklámokon is nyugvó hiteles tájékoztatást.

(4) A Társaság elutasítja a korrupció minden formáját. A Társaság alkalmazottai munkájukkal összefüggésben ügyféltől pénzbeli, vagy más jellegű jogosulatlan előnyt nem kérhetnek, nem fogadhatnak el, továbbá kifejezetten tiltott az ügyfelek számára valamely előny biztosítása oly módon, amely megkerüli a jog, valamint az erkölcs által megfogalmazott szigorú előírásokat. A Társaság alkalmazottja kizárólag az üzleti életben szokásos, csekélyebb értékű ajándékot fogadhat el, de azt is kizárólag abban az esetben, ha az ajándék adása nem arra irányul, hogy bármilyen módon befolyásolja az alkalmazottat.

(5) A Társaság és valamennyi alkalmazottja minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő ügyfelek az egyenlő esélyű hozzáférést lehetővé tevő többletszolgáltatások nyújtásával a nem fogyatékos ügyfelekkel azonos minőségű szolgáltatásban részesülhessenek.

17.§ Az ügyfelekkel kialakított bizalmi viszony alapja és egyben következménye, hogy a rájuk vonatkozó üzleti, fizetési- és egyéb titkot a Társaság megőrizze, valamint ugyanígy járjon el személyes adataik kezelése során.

18.§ A Társaság minden eszközzel igyekszik helyreállítani az egyes ügyfelekkel esetlegesen megromlott viszonyt, melynek érdekében nyitott és kezdeményező az ügyfelek észrevételeinek, panaszainak meghallgatására és megoldására.

19.§ Ügyfélkapcsolat kialakítása és fenntartása kizárólag olyan gazdasági társaságokkal történhet, amelyek működése, a Társaság rendelkezésére álló információk szerint legitim, tulajdonosi háttere átlátható, vezető állású személyeinek köre nem hozható összefüggésbe bizonyíthatóan etikátlan vagy törvényellenes körülménnyel.

VII. Titoktartás

20.§ (1) Kiemelten fontos, hogy a Társaság bármely tagjával munka- vagy más jogviszony keretében kapcsolatba kerülő személyek a Társaság belső információit, üzleti, fizetési- és egyéb titkait megőrizték, azt illetéktelen személy részére át ne adják, és ezen információk csakis a Társaság érdekeinek és a törvényi előírásoknak megfelelő módon kerüljenek felhasználásra.

(2) Fontos, hogy a Társaság maga is aktívan részt vegyen bizalmas információi megfelelő kezelésének ellenőrzésében, azonban ezen magatartás a kölcsönös bizalom határain belül kell, hogy érvényesüljön.

(3) A bennfentes kereskedelem elkerülése érdekében a Társaság alkalmazottai munkavégzésük során az ügyfelekkel, az ügyletekkel kapcsolatban, illetve egyéb tudomásukra jutott nem publikus üzleti információkat nem használhatják fel személyes előnszerzés céljára, e célból nem adhatják tovább más személyeknek.

(4) Az alkalmazottak a munkaviszony fennállása alatt, továbbá a munkaviszony megszűnését követően is kötelesek megvédeni a Társaság folytatott tevékenység során szerzett nem nyilvános információk bizalmas jellegét.

VIII. A Társaság és az alkalmazottak, illetőleg az alkalmazottak egymás közötti kapcsolatai

21.§ (1) A Társaság és az alkalmazottak viszonya a közös célok és érdekek felismerésén, a kölcsönös bizalmon, mások tiszteletén és méltóságának tiszteletben tartásán nyugszik.

(2) A Társaság elkötelezett a tisztességes, etikus, erkölcsi és anyagi megbecsülést nyújtó munkakörnyezet megteremtése mellett.

(3) A Társaság alkalmazottai feladataik végzése során felelős, mind az ügyfelek, mind pedig a Társaság érdekeit szigorúan szem előtt tartó módon kötelesek eljárni. Ennek megfelelően az egyéni érdekek szabálytalan, a Társaság üzletvitelét károsító módon történő előtérbe helyezése nem megengedett.

22. § (1) A Társaság hatékony és megbízható olyan belső mechanizmust alkalmaz, amely ösztönzi a vezető tisztségviselőit és alkalmazottait arra, hogy a jogszabályok előírásainak tényleges vagy potenciális megsértése esetén jelentéssel éljenek.

(2) A Társaság tevékenységével és működésével összefüggésben észlelt jogsértéssel kapcsolatosan a Társaság bármely alkalmazottja bejelentéssel élhet, mely bejelentést a Compliance Officer részére – a belső szabályzatban meghatározott módon és csatornákon keresztül – lehet megtenni.

23.§ A Társaság tőkéjét és tevékenységének hasznát többek között a Társaság fejlődését előmozdító beruházásokra, új üzletágak beindítására, továbbképzésre, a munkahelyek megőrzésére és bővítésére, javuló munkakörülmények kialakítására fordítja.

24.§ (1) A Társaság minden munkatársa a saját feladatkörében felelős azért a munkaterületért, munkaeszközökért, vagyonért, közvetlen vagy közvetett ügyfélkapcsolati hatásért, amely napi tevékenysége során keletkezik. Kerülendő az olyan tevékenységek, kapcsolatok és elkötelezettségek, amelyek a munkaköri kötelezettségekkel ellentétesek.

(2) A saját hibákért is való felelősség vállalása kiemelt fontosságú, ezzel ugyanis az adott alkalmazott nemcsak magán, hanem a Társaságon és alkalmazottain is segít, valamint példát mutat abban a tetteivel azonosulni képes szellemben, ami a Társaságot minden kapcsolatában jellemzi.

(3) A hibákból tanulni kell, azok ismétlődése nem megengedhető, ezzel szemben nagy jelentőségű a tapasztalatok rendszeres általánosítása és azok alapján a résztevékenységek folyamatos jobbítása, korszerűsítése.

25.§ (1) A Társaság alkalmazottainak egymással való kapcsolatában feltétlenül érvényesülnie kell a tiszteletnek, megbecsülésnek, a méltányos és egyenlőbánásmódnak. A Társaság a leghatározottabban elutasítja a hátrányos megkülönböztetést, a kirekesztést, ellenben kiáll a sérelmet szenvedettek mellett.

(2) A Társaság alkalmazottai feladataik végzése során kölcsönösen együttműködnek, kommunikációjukban egymás iránt az udvariasság és a feladatok elvégzéséhez szükséges odafigyeléssel viseltetnek, így különösen figyelemmel vannak a munkatársak felől érkező megkeresésekre és arra, hogy ezeknek lehetőségeik szerint minél jobban megfeleljenek.

(3) A Társaság elismeri a magánélet fontosságát és arra törekszik, hogy alkalmazottai a Társaságnál töltött időt magánéletükben mind anyagilag, mind pedig egyéb vonatkozásban kamatoztatni tudják, így teremtve meg az egyensúlyt munka és magánélet között.

(4) A Társaság nem korlátozza az alkalmazottak politikai és/vagy közéleti szerepvállalását.

IX. A Társaság kapcsolata versenytársaival, üzleti partnereivel, részvétele a piaci versenyben

26.§ A Társaság szándéka, hogy önmagával szemben támasztott etikai elvárásai szélesebb kör által megismerhető és alkalmazható, egységes szabályok mentén alakuljanak, maga részéről ezáltal is támogatva a piac résztvevőinek egymáshoz való viszonyaiban a kölcsönösséget.

27.§ A Társaság kapcsolatait a pénzügyi szféra többi résztvevőjével a kölcsönös érdekeken alapuló együttműködés és a korrekt, egymás eredményeit elismerő versengés, az egymás iránti tiszteletet és a megbecsülés egyaránt irányítja. A Társaság üzleti és piaci tevékenységét úgy folytatja, hogy az mindenkor összhangban legyen a szakmai tisztesség követelményeivel, valamint a hazai és a nemzetközi üzleti szokásokkal.

28.§ (1) A Társaság versenytársaira nem vetélytársként, hanem a tisztességes versenyben, megbecsült partnerként tekint.

(2) A Társaság nem alkalmaz megtévesztő reklámokat, a nyilvánosság előtti megnyilatkozásaiban kerüli a piac egyéb résztvevőinek negatív megítélését, sajtó- és közszerepléseiben nem sérti a szakmai érdekeket és más társaságok nyilvánvaló érdekeit, nem él vissza esetleges piaci erőfölényével, nem alkalmaz gazdasági nyomásgyakorlást.

(3) A Társaság tevékenysége folytatása során elvet minden tisztességtelen üzleti befolyásolásra irányuló törekvést. Termékeinek és szolgáltatásainak értékesítése során ügyfelei érdekeit szem előtt tartja.

29.§ A Társaság együttműködik más piaci szereplőkkel, felügyeleti hatóságokkal, érdekképviselői szervekkel és közreműködik harmadik személyek esetleges etikai- és versenynormákat sértő tevékenységének feltárásában és megszüntetésében.

X. Az etikai elvárások betartása és betartatása

30.§ (1) Jelen Kódex célja az is, hogy a benne foglaltak betartása a Társaság minden alkalmazottja számára önkéntes alapon valósuljon meg, felismerve azt, hogy a helyes magatartásformák követése az egyéni és közösségi céloknak való megfelelés záloga.

(2) Az önkéntesség és az etikai alapelvek széles körű ismertsége, a nyílt és szabad kommunikáció egymástól elválaszthatatlan fogalmak, ezért a Társaság az etikai kérdések kapcsán a legszélesebb kört érintő és annak tagjait bevonó párbeszédre törekszik.

(3) Kiemelten fontos, hogy az etikai szabályok önkéntes követése kiegészüljön a Társaságon belül a normák követésének szigorú és következetes elvárásával, amely a munkahelyi vezetők és a Társaság vezető tisztségviselőinek kiemelt feladata.

31.§ 1) Fenti célokra is tekintettel a Társaság alkalmazottai bármely etikai vétséget bejelenthetnek közvetlen munkahelyi vezetőjüknek, vagy a Társaság Compliance Officerének, ezen személyek érintettsége esetén pedig a vezérigazgatónak, vagy helyetteseiknek.

(2) A bejelentésnek tartalmaznia kell minden olyan információt, amely annak kivizsgálásához elengedhetetlen. A bejelentést akár névtelenül is meg lehet tenni.

(3) Bármely alkalmazott, aki jóhiszeműen tanácsot kér, hangot ad aggodalmának, vagy helytelen magatartást jelent be, a Kódex szerint cselekszik, magatartása nem adhat alapot bármilyen hátrányos megkülönböztetésre, vagy munkajogi szankcióra. A bejelentésre válaszul adott, a bejelentőt érintő megtorló intézkedés elrendelője és végrehajtója fegyelmi vétséget követ el, melyért felelni köteles.

XI. Záró rendelkezések

32.§ A Kódex alkalmazásának szempontjából a Társaság vezető tisztségviselőinek, alkalmazottainak, érdekeltségeinek, megbízottainak és a velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban állóknak a magatartását - a megbízatásuk keretein belül - a Társaság magatartásának kell tekinteni.

33.§ A Kódex rendelkezései semmilyen téren és mértékben nem korlátozzák a Társaság szervezetére, működésére, gazdálkodására és szakmai tevékenységének egyes konkrét területeire vonatkozó utasításokban, valamint az egyes munkatársakkal és megbízottakkal kötött munka- és egyéb szerződésekben foglalt hatályát, hanem – általános- és verseny-etikai szempontból – kiegészítik azt magatartásbeli elvárásokkal és ajánlásokkal.

A Társaság Ügyfelei bármilyen természetű etikai vétség gyanúját az alábbi elérhetőségeken jelezhetik:

- levélben: 1119 Budapest, Vahot u. 8.
- e-mailben: dbfaktor@dbfaktor.hu
- telefonon: 06-1-510-08-99

Budapest, 2020.