

## Sigma Követeléskezelő Zrt.

### ETIKAI KÓDEX

Etikai Kódex megfogalmazásakor nem törekedhettünk arra, hogy az etikus magatartás valamennyi megnyilvánulási formáját megfogalmazzunk. Elkerülhetetlenül lesznek olyan esetek, amikor a munkáltatónak jelen Etikai Kódex szemléletét kell iránymutatásként alkalmaznia a döntéshozatalban.

#### **Az Etikai Kódex általános célja, hogy**

- a Társaság általa is fenn tudja tartani mindazokat a szervezeti értékektől melyektől a Társaság léte rövid és hosszú távon függ,
- határozza meg mind a Társaság alkalmazottai, mind vezetése számára a munkavégzés során alkalmazandó (figyelembe veendő) olyan magatartási elveket, amelyek betartása és számonkérése hasznos mind a Társaság, mind az ügyfelei számára,
- tegye lehetővé az egyértelmű állásfoglalást a felmerülő konkrét események, cselekedetek páratlan megítéléséhez és azok minősítéséhez, adjon eligazítást vitás esetekben ahhoz, hogy a megtörtént cselekedetek, események összhangban állnak –e az etikai normákkal
- nyújtson segítséget a vezetőknek és a dolgozóknak adott helyzetben a megfelelő magatartás megtalálásához
- adjon biztonságérzetet a szervezet tagjainak, ha betartják az előírásokat, a szervezet kiáll értük, megvédi őket.

#### **I. A Társaság munkavállalóitól elvárt magatartás követelményei**

##### **1. A társaság minden munkavállalójától – munkakörtől és vezető beosztástól függetlenül – elvárja a megbízható, hatékony és minőségi munkavégzést.**

Ennek érdekében:

- Meggyőzően és eredményesen képviseljük a Társaság céljait és érdekeit. Minden törvényes és erkölcsös eszközzel segítsék a Társaság nyereségének és vagyonának gyarapodását.
- Munkavégzésük során a jó gazda gondosságával járjanak el.
- Tanúsítsanak lojalitást a Társaság egészével, vezetőivel és munkatársaival szemben.

- Munkájuk során tartásuk tiszteletben a Társaságra és saját tevékenységükre vonatkozó törvényeket, egyéb jogszabályokat, hatósági előírásokat, belső utasításokat, és a szolgálati utat. Ezek betartását egymástól is követeljük meg.
- Egyértelmű, határozott utasítás hiányában is a felelősségvállalás, a segítőkészség, az ésszerű, önálló cselekvés jellemezze tevékenységüket. A munka közben felmerülő problémákat kezdeményező, előre vivő módon oldják meg.
- Törekedjenek a problémák, a munkafeladatok megoldásában az együttműködésre. Vegyék figyelembe munkatársaik érdekeit is, nyújtsanak segítséget, ha arra van szükség. Támogassák egymást munkájukban, igyekezzenek munkatársaikat sikeres, nyertes helyzetbe hozni. Indokolatlanul ne zavarják munkatársaikat munkafeladataik ellátásában.
- A munkaidőt lelkiismeretes, gondos és felelősségteljes munkával töltsék. A feladataikat igényes, tisztességes munkával, gondossággal, kifogástalan minőséggel és a lehető leggyorsabban végezzék el. Pontosan tartásuk be a munkaidőt, a határidőket. ○ A munkafeladataikra vonatkozó, mások által megfogalmazott javaslatokat kellő nyitottsággal, érdeklődéssel fogadják és a társaság érdekeinek szem előtt tartásával keressék a javaslat befogadásának lehetőségeit.
- Tilos mások téves információkkal való megtévesztése, hiányos ismereteinek kihasználása
- Nem etikus a saját érdekében történő versenykeltés, ha a társaság érdeke számára előnyösebb lenne a kölcsönös segítség.
- Törekedjenek arra, hogy a társaságnak ne okozzanak kárt. Az anyagokat, eszközöket rendeltetés szerűen és takarékosan használják, azok állagát óvják meg.
- Munkahelyükön környezetükben tartásuk rendet, tisztaságot. Legyen személyes ügyük önmaguk és munkatársaik egészségének, biztonságának megóvása.

## **2. A társaság munkatársaiktól elvárja a Sigma Zrt. hírnevének megőrzését.**

Ennek érdekében:

- A Társaság hírneve a cég reális érdemein alapul, minden munkavállaló kötelessége ezen érdemek képviselése és megismertetése.
- Igyekezzenek bizalmat kelteni, illetve erősíteni azt a partnerek körében.
- Ügyeljenek személyes méltóságuk, hírnevük csorbítására, tartózkodjanak a szélsőséges megnyilvánulásoktól.
- Kerüljenek minden olyan helyzetet, vagy annak látszatát, amelyben akár a szervezeten belül, akár kívül az összeférhetetlenség, a megvesztegethetőség vagy akár a gyanúja felmerülhet! Tartózkodjon mindennemű hatásköri túllépéstől, kerüljék az elvtelen szívességnyújtást, illetve annak visszatetszést keltő elfogadását.
- Ugyancsak tartózkodjanak a személyes előnyök kikényszerítésétől és elfogadásától, a korrupciótól. Szigorúan elítélendő, ha valaki a birtokába jutott üzleti információt egyéni előnyszerzésre, akár saját maga vagy más javára használja fel.

- Ajándékot, anyagi vagy egyéb előnyt (a továbbiakban együtt: ajándék) – reklámanyagok, valamint nem nagy értékű figyelmességek kivételével, ne adjanak, illetve ne fogadjanak el sem ügyféltől, sem partnertől, sem mástól. Ha az elfogadás előli elzárkózás a protokolláris szokások megsértésével rontaná a Társaság kapcsolatát, megfelelő mérlegeléssel kivételt tehetnek.

### **3. A társaság elvárja munkavállalótól, hogy kapcsolataikban:**

- Egymás között és partnereikkel a hivatalos és a nem hivatalos érintkezéseket a kölcsönös szakmai és emberi tisztelet, a jóhiszeműség és a megbecsülés jellemezze. Adják meg a bizalmat és ne éljenek vissza mások bizalmával.
- Tartsák be a szóban és írásban kötött ígéreteket, megállapodásokat.
- Lépjenek fel az etikai normákat sértő magatartással szemben.
- Tartsák be – pozíciótól, beosztástól függetlenül – az udvarias, figyelmes, tiszteletet adó magatartás szabályait, kerüljék a bizalmaskodó, személyeskedő hangnemet, törekedjenek a kulturált, lényegre törő és helyénvaló beszédmodorra. Bántó hangnemmél, sértő megjegyzésekkel ne rontsák munkacsoportjuk hangulatát, a munkahelyi légkört. Egymás között, valamint a partnerekkel a hangnem legyen természetes, kiegyensúlyozott még akkor is, ha a másik fél ingerült, hangoskodó. Ne sértsék meg az alapvető illemszabályokat, magatartási normákat.
- Munkahelyi, munkakörből adódó, valamint magánéleti kapcsolataikat válasszák szét. A magánéletben kialakult szoros kapcsolatok ne zavarják a munkavégzést, és ne keltsenek a munkatársak és a partnerek között visszatetszést.
- Ne hozzák munkatársaikat, partnereiket méltatlan helyzetekbe. Tartózkodjanak az indulatos megnyilvánulásoktól, sértésre ne válaszoljanak.
- Az egymás közötti érintkezésben ne sértsék meg egymást emberi, vezetői és szakemberi mivoltában lekezelő, személyeskedő stílussal, hangvétellel. A helyzettől függetlenül egymást ne járassák le.
- Az egymás közötti feszültségeket, konfliktusokat, emberi és szakmai problémáikat a megoldás érdekében hozzák felszínre. Próbálják ezeket „szemtől-szembe” megbeszélésekkel megoldani. Ennek eredménytelensége esetén kérjék csak vezetőjük közreműködését.
- Kerüljenek bármilyen politikai és vallási tevékenységet, propagandát a munkahelyen, amibe beleértendő az ilyen jellegű plakát, hirdetés vagy szimbólum közzététele is. Munkaidőben és a SIGMA Zrt. képviselőjében eljárva sem befolyásolhatják egymás politikai nézetét, vallási meggyőződését.
- Korlátozzák vagy bárki igénye esetén, szüntessék meg a munkahelyi dohányzást, tekintettel a velük azonos helyiségben dolgozóakra! Csak a kijelölt helyen dohányozzanak.
- Tilos az alkoholos állapot eltussolása, palástolása.

## **II. Szervezetten belüli kapcsolatok magatartási elvárásai**

### **1. A Társaság elvárja vezető beosztású munkavállalóitól, hogy az eredményes munkavégzés érdekében**

- Munkatársaik számára megfelelő módon és mértékben biztosítsák a munkakörük ellátásához szükséges feltételeket és eszközöket.
- Csak olyan feladatokkal lássák el munkatársaikat, amelynek elvégzéséhez társuló kockázatok összhangban állnak az illető beosztásával, ezen kockázatok viselése elvárható az adott munkakör betöltőjétől.
- Az erőforrások felosztásában, a feladatok megosztásában a Társaság érdekei szerint járjanak el és egyezzenek meg. A vezetők ebben az esetben sem élhetnek vissza érdekérvényesítési lehetőségeikkel.
- Törekedjenek arra, hogy a vezetésük alatt álló szervezeti egységben együttműködő, támogató, konstruktív jó munkahelyi kapcsolatok, és munkahelyi légkör alakuljon ki. Ezt személyes példamutató magatartásukkal is kezdeményezzék, illetve erősítsék meg.
- A többi vezető valamint munkatársaik munkájához szükséges információkat megfelelő időben és módon biztosítsák.
- Munkatársaikat nem hozhatják nehéz helyzetbe azzal, hogy a munkájukhoz szükséges információkat visszatartják.
- Törekedjenek a megfelelően előkészített döntések meghozatalára, a szükséges információk időben történő megszerzésére, megismerésére.
- Törekedjenek a munkatársak közötti munkamegosztásra, valamint a velük és közöttük való együttműködés megszervezésében az egyenlő terhelésre.
- Munkatársaikkal szemben csak reálisan teljesíthető követelményeket támasszanak. ○ Segítsék elő beosztottaik szakmai és a Társaság érdekeivel összhangban álló továbbképzését. Ösztönözzék az emberi tehetség kibontakoztatását és érvényesülését, továbbá biztosítsák az előrelépés egyenlő esélyét.

### **Az irányítási feladatok ellátása során**

- Az utasítás kiadásánál törekedjenek az egyértelműsége, a tárgyilagos hangnemre, stílusra és különösen arra, hogy az utasított megérthesse a kapott feladatot.
- A feladatok elvégzéséhez szükség szerint kérjék ki és vegyék figyelembe munkatársaik véleményét, ötleteit.
- Bátorítsák az alkalmazottakat, hogy bekapcsolódhassanak önmaguk munkájuk tervezésébe és irányításába. Legyenek nyitottak és befogadók munkatársaiknak a munkavégzés feltételeit, körülményeit fejlesztő és a munkavégzésük hatékonyságát növelő javaslataira.

## **Munkatársakkal való kapcsolataik ápolásánál**

- Legyenek türelmesek, tapintatosak munkatársaik szakmai és emberi problémáinak, jelzéseinek, felvetéseinek meghallgatása során. Álljanak rendelkezésre munkatársaik számára, ha munkájukkal kapcsolatos problémákkal jelentkeznek.
- A szakmai és emberi segítségnyújtást is tekintsék kiemelt kötelességüknek. Biztosítsanak zavartalan körülményeket az egymás közötti megbeszéléshez olyan esetekben, amikor a probléma igényli, illetve munkatársaik ezt kéri.
- Munkatársak közötti konfliktusok megoldásában legyenek kezdeményezők, kellő tapintattal, empátiával, türelemmel és határozottsággal járjanak el. Törekedjenek arra, hogy a munkatársak közötti személyes kapcsolatok ne szakadjanak meg. Ilyen esetekben a felelős vezető kötelessége, hogy normális érintkezést haladéktalanul helyreállítsa. ○ Védjék meg a megalapozatlan vádaktól, alaptalan rágalomtól munkatársaikat. Ilyen esetekben adjanak lehetőséget megvádolt munkatársaiknak a védekezésre.
- Csak olyan ígéreteket tegyenek munkatársaiknak, illetve csak olyan megállapodásokat kössenek velük, melyeket be tudnak tartani.
- Igyekezzenek kellő szociális érzékenységet tanúsítani munkatársaik iránt. A munkahelyi együttműködésben vegyék figyelembe családi, egészségi és egyéb, emberileg méltányolható körülményeket is. Ugyancsak legyenek tekintettel munkatársaik eltérő élethelyzetére, ha váratlan helyzetekben munkavégzésre van szükség.

## **A teljesítmény értékelése és elismerése során**

- Az elvégzett munka számonkérésénél ne térjenek el az adott feladatra vonatkozó utasításban megfogalmazottaktól.
- Legyenek következetesek, igazságosak az ellenőrzésnél, az ösztönzésnél, az elismerésnél és számonkérésnél. Munkatársaik munkáját és magatartását korrekt módon értékeljék, megállapításukat, véleményüket „szemtől-szembe” közölgék.
- A munkatársak munkájának, magatartásának értékelésénél, bérük, jutalmuk megállapításánál, a velük való szankciók alkalmazásánál a munkatársak között azonos szempontokat juttassanak érvényre.
- Munkatársaik minősítése a munkavégzésre irányuljon, ne személyre. ○ Az adott lehetőségek keretein belül ismerjék el a kiemelkedő, megbízható munkavégzést, az elvárásoknak megfelelő szervezeti magatartást.

## **Felvétel, munkakörváltás, munkaviszony megszűnése esetén**

- Az új munkatársaknak minden olyan információt adjanak meg, amely a lehetséges munkavállaló végső döntéséhez szükséges. Fokozott figyelmet és segítséget tanúsítsanak az új belépővel szemben.
- Munkaviszony megszűnése esetén ne hozzák méltatlan helyzetbe érintett munkatársakat.

### **3. A Társaság elvárja munkavállalótól, hogy**

#### **Munkavégzés esetén**

- Ha a hatáskörükön belül vagy kívül problémát észlelnek, jelentsék annak érdekében, hogy a vezető a szükséges intézkedéseket megtehesse. A lehető legrövidebb időn belül tájékoztassák vezetőiket, ha bármilyen okból megkerülték a szolgálati utat, illetve az egymás közötti megállapodásokat megszegték.
- A saját munkájuk megszervezésekor és végzésekor vegyék figyelembe a kiadott munkafeladatot, munkafolyamataikat és munkatársaik munkáját.
- A hatékony munkavégzés és a minden irányú együttműködés érdekében a tudomásukra jutott információkat a lehető legrövidebb időn belül továbbítsák az illetékes munkatársaiknak.
- A lehető legrövidebb időn belül jelentsék, ha a munkában bármilyen okból nem tudnak részt venni, illetve, ha kijelölt feladatukat nem tudják ellátni (pl. betegség, közlekedési akadály stb. következtében).

#### **Vezetőikkel való kapcsolattartásban**

- Ha munkaköri feladataik ellátása nehézségekbe ütközik, kérjék ki vezetőik tanácsát, támaszkodjanak vezetőjük szakmai tapasztalataira, segítségére.
- Törekedjenek a vezetőjükkel történő megbeszélések során az egyértelműsége, a figyelmes meghallgatásra.
- Aktív együttműködéssel segítsék a megoldási lehetőségek keresését, ha a vezetőjük aktuális, megoldandó feladatok megvitatására közös megbeszéléseket tart és kikéri véleményüket.
- A munka ellenőrzése során teljeskörűen informálják a vezetőt, illetve az ellenőrzést végzőt. Személyes problémáikkal csak indokolt esetben keressék vezetőiket! Ne éljenek vissza vezetőjük türelmével, idejével. Vegyék figyelembe a vezetőik lehetőségeit, ha személyes kérdéssel fordulnak hozzájuk.

#### **Egymás közötti kapcsolataikban**

- Tanúsítsanak önzetlen segítségnyújtást váratlan helyzetek megoldásában is.
- Az előforduló feszültségek konfliktusok megoldásában tevélegesen vegyenek részt. A kollegiális figyelmeztetéssel, az önmérsékletre való intéssel, a vitatkozó felek lecsillapításával törekedjenek a konfliktusok békés megoldására.
- A hivatalos és nem hivatalos érintkezéseket az együttműködés, a kölcsönös szakmai és emberi segítségnyújtás, a kollegialitás jellemezze.

### **III. Szervezeten kívüli kapcsolatok magatartási elvárásai**

A Társaság munkatársaival szembeni magatartási követelményeken túl a külső kapcsolatokban a további magatartási szabályok betartását várja el.

#### **1. Általában minden külső kapcsolatra kiterjedően**

- Minden külső kapcsolatunkban, viselkedésünkben a Sigma Zrt hírnevéhez, presztízséhez méltó magatartást tanúsítanak.
- A nyilvánosság előtt, az ügyfelek, partnerek jelenlétében a munkatársakra, a vezetőkre, a Sigma Zrt-re, annak munkájára negatív tartalmú megjegyzéseket ne tegyenek, kerüljék az egymás közötti konfliktusokat.
- Ha a Társaság érdekeit sértő eseményt tapasztalnak, vagy ilyen információhoz jutnak, jelentsék vezetőjüknek.
- A partnerekkel való bármilyen kapcsolatban szakmai fellépésük legyen korrekt, határozott és magabiztos, de tartózkodjanak a partner kioktatásától. Kerüljék a partnerekkel a személyes konfliktusok kialakulását.
- A Társaságról, illetve partnereiről olyan adatokat semmilyen formában ne adjanak ki, amelyek a Társaság vagy a partnereik érdekeit sérthetik. Az információk kiadása, ne sértse az üzleti titokra vonatkozó hatályos társasági szabályokat.
- Tilos az üzleti partnerek és konkurensek rossz hírének keltése.
- A Sigma Zrt nevében csak a belső utasítások, szabályzatok szerinti, illetve a teljesíthető intézkedéseket ígérjenek meg.
- Megnyilatkozásaik ne legyenek olyan jellegűek, amelyek visszatetszést kelthetnek, és kedvezőtlenül befolyásolhatják a Társaság megítélését.
- Törekedjenek az egészség, a biztonság és a környezet védelmét szolgáló intézkedések meghozatalára és betartására minden olyan esetben, amikor a Társaság tevékenysége közvetlenül vagy közvetve e tényezőket befolyásolja.

#### **2. Ügyintézés**

- Törekedjenek a szakszerűsége, a tárgyyszerűsége, a pontosságra, a határidők betartására és a gyorsaságra.
- A fellépésük legyen türelmes, de határozott.
- ○ A reklamációs ügyek kivizsgálása a legnagyobb körültekintéssel és szakmai megalapozottsággal történjen, a döntéseknél kiemelt jelentőséget kapjon a Sigma Zrt. hírnevének megőrzése.

### 3. Képviselet

- Minden olyan helyzetben, amikor a Sigma Zrt-t képviselik, legyenek felkészültek; általában a Társaság céljait, érdekeit illetően és konkrétan az adott témában.
- Kerüljék el azt, hogy a tárgyaláson a partner előtt tisztázzák eltérő véleményüket, illetve lejárassák egymást.
- Bármilyen szervezetben – akár a Társaság képviselőjeként akár magánszemélyként – közreműködésük során legyenek tekintettel arra, hogy magatartásuk – bár elsősorban személyes megítélés alá esik – ne rontsa a Sigma Zrt hírnevét. Kötelesek a Társaság érdekeit figyelembe venni akkor is, ha egyébként a munkahelyen kívüli tevékenység folytatására irányul. Mindazon esetekben, amikor ezen megbízások érdek – összeütközésbe kerülnek a Sigma Zrt érdekeivel, a megkövetelt normákkal, kötelesek mindent megtenni az érdek-összeütközés lehetőségének megszüntetésére, végső esetben pedig a fennálló kapcsolatok felszámolására.
- Szakmai szervezetekben – a Társaság képviselőjeként, tagként, tisztviselőként vagy magánszemélyként – legyenek aktívak, kezdeményezők, ezzel is elősegítve a Társaság jó hírnevének megőrzését, növelését.
- A képviselet során tudomásukra jutott hasznosítható tapasztalatokat gyűjtsék össze és tegyék közkinccsé a Társaság számára.

### 4. Média

- Társaságunk tevékenységéről csak a nyilatkozattételre jogosított személyek adjanak információt a médiumok képviselőinek. A nyilatkozó legyen előzékeny, és mindenben segítse a médiumok munkáját. Ha a médiumok képviselői nyilatkozattételre nem jogosított személytől kérnek információt, akkor a munkavállaló tegyen meg mindent annak érdekében, hogy a témában illetékes a médiumok rendelkezésére álljon.
- A nyilatkozó csak pontos, őszinte információt adjon. Ha ezek az adott témában nem állnak rendelkezésére, akkor kérjen türelmet, és az információ pontosítása után lépjen kapcsolatba a médiumok képviselőivel.
- A közölt információk nem sérthetik a Sigma Zrt, valamint partnereinek és munkavállalóinak érdekeit és jogait.
- A nyilatkozók vállaljanak személyes felelősséget nyilatkozataiért, és mindenkor legyenek tekintettel a Társaság érvényes sajtónyilatkozati rendjére.

### 5. Marketing

- A marketing (reklám) tevékenységében ne tévesszék meg a valóságnak meg nem felelő információkkal az ügyfeleket, partnereket. (Ideértve a megtévesztésre alkalmas, hiányos tájékoztatást, a lényeges információk eltitkolását, aránytalan méretben való megjelenítését.)
- Tartózkodjanak a versenytárral való megtévesztő, vagy hírnévrontó összehasonlítástól.

- A résztvevő munkatársak, legyenek felkészültek! A tájékozatlanság, felkészületlenség ne hozza kellemetlen, méltatlan helyzetbe a partnereket és ezzel ne rontsák a Sigma Zrt. hírnevét.

## **6. Támogatás (Mecenatúra és szponzorálás)**

- A mecenatúra és szponzorálási kérelmek, javaslatok közül azokat támogassák, melyek megfelelnek a Társaság érdekeinek és a támogatási alapelveknek.

## **IV. Az Etikai Kódex hatálya**

### **1. Személyi hatály**

Kiterjed a Sigma Zrt foglalkoztatott személyi állományába tartozó valamennyi munkavállalóra, függetlenül a foglalkoztatás formájára.

### **2. Időbeli hatály**

Az Etikai Kódex 2008.04.10 lépett hatályba, szükség esetén frissül.

### **3. Területi hatály**

Az Etikai Kódex területi hatálya kiterjed a Sigma Követeléskezelő Zrt. teljes területére, a munkavégzés valamennyi helyszínére és minden olyan helyszínre, ahol a nevében munkavállalója tárgyal, fellép.

Budapest, 2024. január 1.

Horváth Péter  
vezérigazgató