

Az Erste Csoport Etikai Kódexe

TARTALOMJEGYZÉK

KÖSZÖNTŐ.....	4
BEVEZETÉS	5
I. FONTOS SZÁMUNKRA - A FELELŐS IRÁNYÍTÁS	9
1. ELVEK ÉS ELKÖTELEZETTSÉGEK, AMIKBEN HISZÜNK	9
1.1. Jogsabályok tisztelete, etikus gyakorlat	9
1.2. Az emberi jogok tisztelete: Tisztességes bánásmód követelménye, megkülönböztetés tilalma	10
1.3. Tisztességes verseny - A tisztességtelen piaci magatartás, versenykorlátozás, és bojkott tilalma	11
1.4. Érdekelt felekkel való párbeszéd	12
1.5. Felelős finanszírozás, felelős befektetés	12
1.6. Vagyonvédelem	12
1.7. Kockázatkezelés	12
1.8. Számviteli és adózási gyakorlatok és szabványok	12
1.9. Ellátási lánc menedzsment	12
1.10. Felügyeleti szervekkel, hatóságokkal való kapcsolat	13
2. MUNKATÁRSAINK, AKIKBEN HISZÜNK	13
II. FONTOS SZÁMUNKRA - AZ ÜGYFÉL.....	16
1. ELVEK ÉS ELKÖTELEZETTSÉGEK, AMIKBEN HISZÜNK	16
1.1. A legmagasabb szintű szolgáltatások nyújtása, az ügyfelek korrekt tájékoztatása	16
1.2. Termékeink és szolgáltatásaink hozzáférhetősége	16
1.3. Érthetőség és átláthatóság.....	16
1.4. Felelős termékfejlesztés és marketing	17
1.5. Felelős hitelezés	17
1.6. Adatvédelem és adatbiztonság	17
1.7. Panaszok kezelése.....	17
2. MUNKATÁRSAINK, AKIKBEN HISZÜNK	18
III. FONTOS SZÁMUNKRA - A MUNKAVÁLLALÓ	19
1. ELVEK ÉS ELKÖTELEZETTSÉGEK, AMIKBEN HISZÜNK	19
1.1. Az Erste Csoport, mint munkahely.....	19
1.2. Esélyegyenlőség, a munkaerő sokszínűsége és bevonása	19
1.3. Diszkrimináció és zaklatás tilalma.....	20
1.4. Tisztességes munkakörülmények és díjazás	20
1.5. Munkavállalóink fejlesztése, képzés és tanulás.....	20
1.6. Munkahelyi egészségügy és biztonság	20
1.7. Ellentétek kezelése	21
1.8. Egyesülési szabadság és szabad véleménynyilvánítás a munkahelyi ügyekről.....	21
2. MUNKATÁRSAINK, AKIKBEN HISZÜNK	21

IV. FONTOS SZÁMUNKRA - TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS, KÖRNYEZETTUDATOSSÁG.....	26
1. ELVEK ÉS ELKÖTELEZETTSÉGEK, AMIKBEN HISZÜNK	26
1.1. <i>Pénzügyi ismeretek</i>	26
1.2. <i>A közösség részvétele, önkéntes program</i>	26
1.3. <i>Környezetvédelmi tudatosság</i>	26
1.4. <i>Éghajlatváltozásra vonatkozó irányítás</i>	27
2. MUNKATÁRSAINK, AKIKBEN HISZÜNK	27
V. FONTOS SZÁMUNKRA - TRANSPARENCIA	28

Köszöntő



Jelasity Radován
elnök- vezérigazgató
Erste Bank Hungary Zrt.

Akik hisznek magukban, többet érnek el.

Nekik kell egy bank, aki hisz bennük.

Nap mint nap azért dolgozunk, hogy az emberek jólétét támogassuk és segítünk azoknak, akik hisznek magukban. Segítünk az emberek céljainak megvalósításában, minden élethelyzetben pénzügyi partnerek vagyunk, legyen szó otthonteremtésről vagy vállalkozásukról. Social Banking programunk keretében azt is bebizonyíthatjuk, hogy az üzlet és társadalmi érdek szabadon megférhet egymás mellett és egymást segítve.

Mindezt hogyan valósítjuk meg? Hiszünk abban, hogy egy szolgáltatás valójában azt jelenti, hogy emberek segítenek embereknek. Vállalati kultúránkat úgy alakítottuk ki, hogy az Erste olyan hely legyen, ahol tulajdonosi szemlélettel dolgozunk, ahol a legjobbat hozzuk ki magunkból, és ahol hiszünk az emberekben. A velünk dolgozó kollégák közössége miatt vagyunk igazán mások.

Mi hiszünk abban, hogy az Etikai Kódexünkben lefektetett elvek, az általunk képviselt értékek mentén, közösen együtt mások tudunk lenni, mint a többi bank.

Bevezetés

Az Etikai Kódex (a továbbiakban: Kódex) célja, hogy az Erste Csoport minden kapcsolatában, üzletvitelében, pénzügyi és befektetési szolgáltatások nyújtása során az ügyfelek érdekeit szem előtt tartva tisztességes, etikus magatartást tanúsítva járjon el és így erősítse az ügyfelek és általában a lakosság, valamint a vállalkozások bankok iránti bizalmát, javítsa a bankrendszer tagjai közötti együttműködést.

A Kódex ennek érdekében rögzíti:

- az Erste Csoport által fontosnak tartott értékeket, alapelveket,
- az Erste Csoport ezekkel szembeni elkötelezettségeit,
- az elvárt etikus, az üzletvitelben követendő magatartás szabályait,
- és a normák megsértése esetén irányadó eljárást.

Értékeink, melyekben hiszünk

Vállalati értékrendünk alapját az alábbi Erste Kultúra értékek képezik:

TÖRŐDÉS

A törődés a DNS-ünkbe van kódolva. Első helyen állnak a kollégáink, és ezt a törődést tovább vesszük ügyfeleink, és a társadalom felé is. Látjuk nem csak a munkatársat és az ügyfelet, hanem mögötte az embert is, odafigyelünk és teszünk is egymásért. Minden apróság számít, törődj te is másokkal!

Így működik ez a mindennapokban:

- Viselkedj úgy, ahogy szeretnéd, hogy veled is bánjanak!
- Odafigyeléssel apró gesztusokat tehetsz egyéni igények szerint!
- Ismerd fel az embert, ne csak a munkatársat lásd!
- Vegyél részt a közösségi programokon!
- Adj pozitív visszajelzést társterületeknek is!
- Őszintén, egységesen kommunikálj mindenkivel!
- Ismerd meg a másik szemszögét jobban! Rotáció segíthet ebben.
- Ismerd fel az embert, ne csak az ügyfelet lásd!
- Hallgassuk meg és értsük meg ügyfeleink igényeit!
- Segítsük ügyfeleinket világos, egyszerű kommunikációval eligazodni a pénzügyeikben!

BIZALOM

Hiszünk egymásban, ügyfeinkben, abban, hogy meg tudod csinálni, a felhatalmazást megkapod hozzá. Bízz magadban, mert enélkül nincs csapat!

Így működik ez a mindennapokban:

- Ügyfeleink pénzügyeinek kezelése a bizalomra épül.
- Kollégáinkkal és feletteseinkkel nyíltan kommunikálunk!
- Az információkat és visszajelzéseket őszintén és tisztelettudóan osztjuk meg.
- Következtesen teljesítjük kötelezettségvállalásainkat és betartjuk ígéreteinket.
- Felelősséget vállalunk tetteinkért és döntéseinkért, és hajlandóak vagyunk beismerni és tanulni a hibáinkból.
- Együttműködő és támogató módon dolgozunk együtt, bizalmat építünk és pozitív kapcsolatokat ápolunk egymással.

SZENVEDÉLY

Elhivatottan, energikusan, örömmel dolgozunk a sikerekért. Hiszünk abban, hogy szenvedélyes munkánkkal még több értéket teremtünk. Sokszor a feladatokat nem munkaként éljük meg, mert élvezettel tölt el minket, amit csinálunk. Élj a lehetőségekkel!

Így működik ez a mindennapokban:

- Közös a cél, amibe mindenki beleteszi magát
- Munkánkat lelkesen, energikusan végezzük!
- Szívesen megosztjuk ötleteinket és az elért eredményeket másokkal.
- Munkánkat, projektjeinket a legjobb tudásunk szerint végezzük.
- Kitartóak vagyunk, a kihívásokkal, kudarcokkal megküzdünk!
- A nehézségekre, változásokra lehetőségként tekintünk!
- Meggyőződésből kezdeményezünk változást.
- Saját feladatunkon túl is érdekel a bank.
- Kiállunk azért, amiben hiszünk!
- Mindig keressük az új lehetőségeket, innovációkat.
- Klubot alapíthatunk, oktathatunk olyan témában, amiben meggyőződéssel hiszünk.
- Megmutatjuk másoknak is tudásunkat, ötleteinket, akár egyetemi előadás, akár konferencia részvétellel.

EGYÜTTMŰKÖDÉS

Együttműködésünk alapja, hogy bármikor számíthatunk egymásra. Elfogadjuk kollégáink és ügyfeleink igényeit és hibáit, megköszönjük visszajelzéseit és ötleteit, és igyekszünk mindenből tanulni! Légy részese Te is!

Így működik ez a mindennapokban:

- Közös célért dolgozunk, amihez mindenki beleteszi a saját részét.
- Nyíltan, őszintén kommunikálunk egymással.
- Megosztjuk egymással a szükséges információkat.
- Támogatjuk és bátorítjuk egymást, szükség esetén segítséget és útmutatást nyújtunk a siker érdekében.
- Hiszünk a kollégánkban, hogy ő is dolgozik, meg tudja csinálni a feladatát.
- Személyes találkozókkal segítjük elő a még jobb partnerséget.
- Online felületeinken (Teams, Outlook) saját fénykép megjelenítésével, megbeszéléseken bekapcsolt kamerával segítjük a személyességet.
- Számunkra küldött meeting meghívókra visszajelzést adunk.
- Részt veszünk a közösségi programokon. Ha mégsem tudunk elmenni nem felejtünk el lejelentkezni róla.
- Megbeszélés szervezés során tiszteletben tartjuk a kollégánk elfoglaltságait, így a naptárbejegyzései alapján küldünk meghívót.
- Megosztjuk ügyfeleinkkel tudásunkat, tapasztalatunkat.
- Segítjük ügyfeleinket a céljaik elérésében.

FEJLŐDÉS

A fejlődés a változás mozgatórugója, aminek kulcsa, hogy a legjobbat hozzuk ki egymásból, magunkból és ügyfeleinkből. A fejlődés benned van, légy nyitott és tetterre kész! Ne várd, hanem tegyél érte, ha hiszel valamiben, akkor vállald fel a kockázatot is!

Így működik ez a mindennapokban:

- Tulajdonosi szemlélettel dolgozunk!
- Egyre jobbak akarunk lenni, feladatainkat magas minőségben látjuk el.
- A kifogások helyett mindig a hogyan igent keressük!
- Tanulunk egymástól, másoktól (versenytársaktól, kollégáktól).
- Példamutatással dolgozunk, működünk a munka mellett környezetvédelem, közösségi programok terén is.
- Felelősek vagyunk a saját fejlődésünkért! Aktívan teszünk fejlődésünkért, előrelépésünkért!
- Nyitottak vagyunk a változásokra!

- Keressük és elismerjük az innovációt, új ötleteket hozunk be!
- Folyamatok termékek és dokumentumok kialakításánál is mindig az első szempont az ügyfél.
- Segítjük ügyfeleinket, edukáljuk őket a pénzügyi egészség érdekében!

Az Erste Csoport Etikai Kódexe kiterjed az Erste Bank Hungary Zrt.-vel vagy annak bármely leányvállalatával munkaviszonyban, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyekre, illetve a közvetítői, illetve kiszervezési tevékenységre vonatkozó megállapodás alapján a közvetítői, illetve kiszervezési tevékenységet végző jogi személy illetve jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet munkavállalóira is. A Kódex rendelkezéseinek a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban állókkal, illetve a közvetítői tevékenységet végző szervezetek munkavállalóival való megismertetése a velük szerződéses jogviszonyt létesítő szervezeti egység vezetőjének feladata.

A Kódex hatálya továbbá kiterjed az Erste Bank Hungary Zrt. vagy bármely leányvállalata által - saját jogon vagy ügynökként - végzett valamennyi pénzügyi, kiegészítő pénzügyi, befektetési szolgáltatási és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenységre, valamint minden olyan további partneri jogviszonyra, ahol az Erste Bank vagy annak bármely leányvállalata félként jelenik meg.

I. Fontos számunkra - A felelős irányítás

Az Erste Csoport irányítása során kettős cél vezérli az Igazgatóságot, valamint a munkavállalókat:

- ✓ az üzletmenet folytonosságának biztosítása az ügyfelek maximális igényének megfelelően, valamint
- ✓ az Erste Csoportba befektető személyek érdekeinek minél magasabb fokú védelme.

Az irányítás különböző elemei ezért fontos eszközei az Etikai Kódex megvalósításának, valamennyi munkavállaló, vezetőségi tag elkötelezett a vállalati irányítás legmagasabb normái mellett. E normák betartását folyamatosan értékeljük és, amennyiben szükséges, módosítjuk. Teljes mértékben elköteleztük magunkat valamennyi jogi rendelkezés és a ránk vonatkozó szabályozói keretrendszer betartása mellett.

1. Elvek és elkötelezettségek, amikben hiszünk

1.1. Jogszabályok tisztelete, etikus gyakorlat

Az Erste Csoport vezetése elkötelezett abban, hogy az Erste Csoport által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő valamennyi tevékenységére vonatkozó jogszabályokat maradéktalanul betartsa és a Kódex hatálya alá tartozó személyekkel betartassa. Az Erste Csoport tevékenysége körében betartja és betartatja az élet- és testi épség, az egészség védelmére valamint a környezetvédelemre vonatkozó szabályokat.

A megfelelőségi program célja, hogy megőrizzük a vállalatunkba vetett bizalmat. Ez magában foglalja a pénzmosás és a terrorizmus-finanszírozás, a pénzügyi szankciók megsértése, valamint a csalás és korrupció elleni küzdelmet és ezek megakadályozását is, csakúgy, mint az összeférhetetlenséget jelentő helyzetek azonosítását, feltárását, megszüntetését.

Ennek biztosítása érdekében:

- minden lényeges folyamatban meghatározzuk a normákat és a rendszeres ellenőrzéseket azért, hogy azonosítsuk és megakadályozzuk az esetlegesen törvényellenes vagy etikátlan gyakorlatokat, valamint ennek érdekében megfelelő technikai és igazgatási rendszereket használunk;
- azonosítjuk, jelentjük és nem hajtjuk végre azokat a gyanús ügyleteket, amelyek a terrorizmus finanszírozásához, érzékeny információk rendeltetésellenes felhasználásához, a piac manipulációjához és bennfentes kereskedelemhez köthetők;

- megállapodásokat kötünk azért, hogy biztosítsuk a megfelelő biztonságot a munkatársak, az eszközök és a hírnevünk védelme érdekében;
- biztonságos és egészséges környezetet biztosítunk az ügyfeleink, üzleti partnereink és látogatóink részére;
- rendszeres megfelelőségi képzést tartunk a munkavállalóinknak;
- arra biztatjuk a munkavállalókat, hogy mondják el aggályaikat, visszaélés-bejelentő (ideértve az anonim információkat engedélyező külső forrádrót) és megfelelő nyomon követő intézkedéseket biztosítunk, amennyiben jogsértés történik, miközben tiszteletben tartjuk és megvédjük az esettel érintett magánszemélyek jogait.

Pénzmosás és a terrorizmus-finanszírozás elleni fellépés:

- az Erste Csoporttól távol tartjuk a bűncselekményekből származó tőkét,
- ismerjük ügyfeleinket; csak olyan ügyfelekkel kötünk üzletet, akik megfelelően azonosították magukat, és akik üzleti tevékenységét ismerjük; nem lépünk ügyfélkapcsolatba, illetve a meglévő ügyfélkapcsolatot haladéktalanul megszüntetjük, ha valamely vagyon eredete kétes vagy a számlakapcsolat(ok) pénzmosás gyanújára utal(nak), valamint
- befagyasztjuk azon ügyfelek gazdasági erőforrásait és pénzügyi eszközeit, amelyek pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések alanyai az alkalmazandó hazai és nemzetközi jogszabályok értelmében.
- folyamatos intézkedésekkel igyekszünk megakadályozni, hogy az Erste Csoport szervezetrendszerét, infrastruktúráját, termékeit és szolgáltatásait pénzmosás, illetve terrorizmus finanszírozása céljára felhasználhassák. A pénzmosás ellen a

legszigorúbb eszközökkel küzdünk, a pénzmosásra utaló adat, tény vagy körülmény felmerülése esetén a vonatkozó jogszabályban meghatározottaknak megfelelően megteesszük a megfelelő bejelentéseket az illetékes hatóságok felé.

- betartjuk az Európai Unió és az Egyesült Államok gazdasági szankciókra és embargókra vonatkozó előírásait, melyek olyan törvények, szabályozások és/vagy adminisztratív intézkedések, amelyek részben vagy egészben korlátozzák vagy megtiltják az üzleti kapcsolatok fenntartását bizonyos természetes vagy jogi személyekkel, szervezetekkel vagy országokkal.

Bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás tilalma:

- elítéljük a jogszabályok által is tiltott bennfentes kereskedelmet, a bennfentes információk jogosulatlan felhasználását valamint a piacbefolyásolást. A bennfentes kereskedelemre, piacbefolyásolásra vonatkozó belső szabályzataink, az elkövetői magatartások kiszűrésére és bejelentésére kidolgozott eljárások megfelelnek a Büntető Törvénykönyv, a tőkepiacról szóló törvény valamint az Európai Unió előírásainak.
- A bennfentes kereskedelem megelőzése céljából szigorú elvek mentén történő monitoring eljárásokat alkalmazunk, hogy időben kiszűrjük és megakadályozzuk a bennfentes információval való visszaélést, elkerüljük a piacbefolyásolást.

Összeférhetetlenség, érdek-összeütközés:

- azonosítunk, megoldunk és/vagy leleplezünk bármilyen lehetséges érdekellentétet. Az összeférhetetlenségre vonatkozó szabályok jogszabályi kötelezettségen alapulnak és mind a magunk, mind az ügyfeleink jogos érdekeit szolgálják. Szükséges, hogy az esetlegesen összeférhetetlenséget jelentő helyzetek már felmerülésük legkorábbi szakaszában feltárásra kerüljenek, azokat kivizsgáljuk és megszüntessük.
- Tartózkodunk a saját és ügyfeleink érdekeivel ellentétes tevékenységektől, döntéseinket részrehajlás-mentesen hozzuk meg. Az ügyfelekkel, üzletfelekkel és beszállítókkal való üzleti kapcsolataink kialakításában kizárólag objektív feltételek játszanak szerepet.
- Kereskedelmi vagy humánpolitikai javaslatainkat, valamint döntéseinket nem befolyásolják magánérdekek és személyes kapcsolatok, illetve nem irányítják anyagi vagy egyéb előnyök.

Megvesztegetés tilalma, korrupcióellenesség:

- munkánk, cselekedeteink középpontjában a feddhetetlenség áll. A tisztességes üzleti magatartás legszigorúbb normáit érvényesítjük, fenntartjuk a szigorú korrupció- és vesztegetéssel szembeni szabályzatokat, megakadályozzuk a vesztegetések és/vagy az ügymenet-könnyítői juttatások kifizetését és elfogadását.
- A piaci versenyt torzító megvesztegetést és korrupciót a legmélyebben elítéljük, és ennek érdekében olyan eljárásokat vezetünk be és alkalmazunk működésünk során, amelyek biztosítják, hogy az Erste Csoport munkavállalói a megvesztegetés és korrupció minden alakzatát elutasítsák. (Vesztegetés alatt a valaki által bármilyen értéket képviselő tárgy vagy lehetőség felajánlását, ígéretét vagy biztosítását értjük, vesztegetés nemcsak a készpénz ígéretével/átadással történhet, ide tartozik a kirívóan magas értékű ajándék, sporteseményekre szóló jegyek, üzleti lehetőség vagy ékszerek juttatása is.)

Ajándékozási politika:

- elköteleztük magunkat, hogy ajándék - értékhatártól függetlenül - nem kérhető, illetve nem nyújtható üzleti kapcsolat feltételeként vagy bármilyen előny reményében.
- Elvárjuk munkatársainktól, hogy soha ne keltsenek olyan látszatot, amelyből az ügyfél, szerződéses partner azt a következtetést vonhatja le, hogy ajándékozni szokás. Mind az ajándék elfogadása, mind az ajándék nyújtása során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy minden esetben tartózkodni kell az ajándék elfogadásától vagy nyújtásától, ha ez vesztegetés (annak aktív vagy passzív formája), vagy üzleti előny kérése vagy nyújtása látszatát kelti vagy keltheti.

1.2. Az emberi jogok tisztelete: Tisztességes bánásmód követelménye, megkülönböztetés tilalma

Bármit teszünk, tiszteljük és támogatjuk az emberi jogokat és nem tolerálunk semmiféle megkülönböztetést.

Ennek biztosítása érdekében:

Elköteleztük magunkat, hogy

- az üzletmenet során tisztességesen viszonyulunk ügyfeleinkhez, szerződéses partnereinkhez, versenytársainkhoz, és alkalmazottainkhoz;

- az egyenlő bánásmód elvének megfelelően mindenki számára (ügyfelek, szerződéses partnerek, versenytársak, alkalmazottak) esélyegyenlőséget biztosítsunk;
- nem teszünk megkülönböztetéseket nem, kor, családi állapot, családi kötelezettségek, vallás, politikai hovatartozás, szexuális orientáció, faj, nemzetiség, társadalmi vagy etnikai háttér, munkaképtelenség, fizikai megjelenés vagy bármely egyéb, a vállalkozásunkhoz nem kapcsolódó szempont alapján.
- Tilos minden olyan magatartás vagy nézet hangoztatása, amely az ügyfelek, a szerződéses partnerek, a versenytársak, az alkalmazottak vagy más személyek etnikai, nemi, vallási vagy egyéb diszkriminációjához vezethet.
- Az Erste Csoport fellép minden alkalmazottal szemben, aki ezen szabályokat megszegi, és minden esetben munkajogi intézkedést alkalmaz, határozottan és egyértelműen tiltott, hogy bármiféle joghátrány érje azon munkavállalót, aki ilyen szabályszegést észlel, és azt bármilyen formában jóhiszeműen bejelenti.
- biztosítjuk a különleges igényű ügyfeleink számára a termékekhez és szolgáltatásokhoz való megfelelő hozzáférést
- elősegítjük a szociálisan, pénzügyileg hátrányos helyzetűek pénzügyi integrációját és pénzügyi ismereteinek fejlesztését
- marketing kampányaink és ügyfél-tájékoztatóink a tisztelaten alapulnak, nem tartalmaznak fenyegető vagy megalázó tartalmú képeket, tartalmakat, nemre, korra, szexuális orientációra és/vagy fizikai állapotra tekintettel.

1.3. Tisztességes verseny - A tisztességtelen piaci magatartás, versenykorlátozás, és bojkott tilalma

Támogatjuk a szabad és tisztességes versenyt. Az Erste Csoport vezetése elkötelezett és érdekelt a szabad, tisztességes versenyhelyzetet teremtő piaci feltételek érvényesülésének biztosítása mellett. Az ugyanazon pénzügyi piacon működő pénzügyi intézményeket versenytársaknak tekintjük, akiket megillet a tisztességes, etikus eljárás, a piaci versenyre vonatkozó szabályok betartása. Egyidejűleg elvárjuk, hogy velünk szemben is így járjanak el.

¹ http://www.bankszovetseg.hu/Content/alapdokumentumok/Magatartasi-Kodex_20151021_Honlapra.pdf

Az Erste Bank Hungary Zrt, az Erste Jelzálogbank Zrt. és az Erste Lakástakarék Zrt. tagja a Magyar Bankszövetségnek, így tevékenysége során a Magyar Bankszövetség Magatartási Kódexét¹ is betartja.

Az Erste Befektetési Zrt. tagja a Befektetési Szolgáltatók Szövetségének, így tevékenysége során a Befektetési Szolgáltatók Szövetsége által kiadott Etikai Kódex² rendelkezéseit is betartja.

Ennek biztosítása érdekében:

- Tartózkodunk minden olyan magatartástól, amely a piaci verseny korlátozását vagy a gazdasági erőfölénnyel való visszaélést eredményezheti, így pl.:
 - tisztességtelen gazdasági verseny folytatása (az ügyfelek, versenytársak, partnerek törvényes érdekeit sértő vagy veszélyeztető módon történő)
 - olyan javaslat tétele vagy elfogadása, amely a vételi vagy eladási árakban történő megegyezésre, a beszerzési források felosztására, a versenyt befolyásoló marketinginformációk megosztására, illetve a piac és az ügyfelek felosztására irányul (kartell-megállapodás),
 - olyan témák megvitatása a szakmai érdekképviselői szervezetek ülésein, amelyek a verseny korlátozása szempontjából relevánsnak számítanak (pl.: árak, árazási politika, költségek, marketingstratégiák)
 - termék vagy szolgáltatás vásárlását, igénybevételét más áru vagy szolgáltatás vásárlásától, igénybevételétől függővé tenni (árkapcsolás)
- a munkavállalóinknak minden versenyellenes viselkedéssel kapcsolatos információt biztosítunk és megtiltjuk nekik, hogy versenyellenes megállapodásokat kössenek;
- nem élünk vissza a piacon betöltött domináns pozíciókkal és biztosítjuk, hogy valamennyi egyesülés megfelelően minden vonatkozó előírásnak, például a trösztellenes jogszabályoknak;
- nem sértjük meg harmadik felek védjegyeit vagy egyéb szellemi tulajdonjogait, valamint megvédjük saját jogainkat harmadik felek esetleges rendeltetésellenes felhasználásától.
- tartózkodunk a versenytársak bojkottjától, a versenyből való indokolatlan kizárásuktól, üzleti titkaik megsértésétől, negatív megjelenítésüktől, nem sértjük a versenytársak szakmai érdekeit, és versenytársainkkal szemben nem alkalmazunk gazdasági nyomást.

² <http://www.bszsz.hu/etikai-kodex>

1.4. Érdekelt felekkel való párbeszéd

Nyílt párbeszédet folytatunk az érdekelt feleinkkel.

Ennek biztosítása érdekében:

- olyan csoportokkal dolgozunk – ideértve a civil szervezeteket –, amelyek az érintett felek érdekeit képviselik;
- rendszeresen párbeszédet folytatunk az érdekelt felekkel a közös aggályainkról.

1.5. Felelős finanszírozás, felelős befektetés

Pénzügyi, befektetési tevékenységeinkkel kapcsolatban a gazdasági megfontolások mellett figyelembe vesszük a társadalmi, ökológiai és etikai feltételeket, a társadalomra és környezetre tett hatást is.

Ennek biztosítása érdekében:

- megfogalmaztuk és alkalmazzuk a „Felelős finanszírozás alapelvei” című dokumentumot, amely a vállalati finanszírozási műveleteinket szabályozza az érzékeny iparágakban;
- a kizárási feltételeket rendszeresen alkalmazzuk minden aktív ügyletünk kapcsán az etikailag vitatott iparágak tekintetében (pl.: atomfegyverek);
- pénzügyi és befektetési termékeink esetében alkalmazzuk a fenntarthatósági követelményeket és ezeket transzparesen be is mutatjuk ügyfeleinknek

1.6. Vagyongvédelem

Elköteleztünk vagyunk az Erste Csoport, az ügyfelek, a beszállítók vagyonának védelme, állagának megóvása mellett. Vagyontárgynak minősül többek között a fizikai tulajdon (eszközök, készletek, berendezések, stb), szolgáltatások, üzleti tervek, készpénz, értékpapír, bankszámla, értékpapírszámla, szellemi tulajdon, minden banktitoknak, értékpapírtitoknak, biztosítási titoknak, pénztártitoknak, üzleti titoknak, személyes adatnak minősülő információ.

Ennek biztosítása érdekében:

- gondosan bánunk az Erste Csoport tulajdonával, amelyet kizárólag hivatalos, az Erste Csoport üzleti tevékenységéhez kapcsolódó célra használunk fel, a vagyongvédelemre vonatkozó eljárásokat részletesen szabályozzuk
- az információk, adatok és tudás kritikus fontosságú vagyonelemek, minden eszközzel biztosítjuk az üzleti titok védelmét, átfogó keretrendszert alakítottunk ki a kritikus és érzékeny információk kezelésére, az üzleti titok védelmére vonatkozó eljárásokat részletesen szabályozzuk.

1.7. Kockázatkezelés

Kockázatkezelésünk fenntarthatóan javít a pénzügyi teljesítményünkön és a kereseti pozíciónkon.

Ennek biztosítása érdekében:

- a következetes és körültekintő megközelítést támogatjuk az Erste Csoporton belüli kockázatok kezelésében;
- a műveleteinket érintő és a kockázatvállalásunkat javító pénzügyi és nem pénzügyi kockázatokat azonosítjuk, felmérjük és kezeljük.

1.8. Számviteli és adózási gyakorlatok és szabványok

A számviteli és adózási gyakorlataink és szabványaink egyértelmű képet adnak pénzügyi teljesítményünkről és kereseti pozíciónkról.

Ennek biztosítása érdekében:

- garantáljuk, hogy a számviteli és adózási gyakorlatainkat és szabványainkat világosan meghatározzuk és rendszeresen ellenőrizzük;
- a törvényes adóenyhítésre összpontosítunk az adóelkerülés helyett;
- betartjuk a belső Transzferár-képzési Iránymutatásokat az OECD követelményeinek megfelelően, amelyek meghatározzák az Erste Csoport nem banki ügyleteivel kapcsolatos szabályait és felelősségvállalását.

1.9. Ellátási lánc menedzsment

Szerződéses partnereinket (beszállítóinkat) az áruk és szolgáltatások minősége, elérhetősége és ára alapján választjuk ki és kötünk velük szerződést, ugyanakkor partnereinktől is elvárjuk, hogy a Kódex szellemének és előírásainak megfelelő partneri viszonyt tartsanak fenn velünk. Célunk, hogy fenntartható, hosszú távú kapcsolatokat létesítsünk beszállítóinkkal, amelynek alapja a kölcsönös bizalom, átláthatóság és a Kódex betartása.

Ennek biztosítása érdekében:

- meghatározzuk a minimum normákat a beszállítói szerződésekben, amelyeket be kell tartani a folyamatokat és termékeket illetően;
- ha gyanú merül fel, kivizsgáljuk a Kódex bármely esetleges megsértését és arra kérjük a beszállítóinkat, hogy tájékoztassanak ezekről a jogsértésekről;
- megszüntetünk mindenfajta együttműködést azokkal a beszállítókkal, akiknek gyakorlatai nem elfogadhatóak, vagy akiknek a teljesítménye nem kielégítő;
- a beszállítói kapcsolatokban is érvényesül az üzleti titok védelme, ugyanúgy védjük partnereink üzleti titkait, mint a sajátunkat, üzletfeleink számára is biztosítjuk, hogy ezekhez az információkhoz csak azok férjenek hozzá, akiknek ez a munkaköri feladataik ellátása érdekében feltétlenül szükséges.
- üzleti partnereinkkel hosszú távú kapcsolatra törekszünk, a velük szemben tanúsított magatartást is a szakmai tudatosság, becsületesség, kezdeményezőkészség, segítőkészség és felelősségérzet jellemzi

2. Munkatársaink, akikben hiszünk

Ismerik és betartják a munkaköri feladataikkal összefüggő jogszabályokat és a belső szabályokat, a munkavégzés során feladataikat tisztességesen, a szakmai előírások betartásával és az elvárásoknak megfelelően, az ügyfelek, a szerződéses partnerek és az Erste Csoport érdekeinek figyelembe vételével látják el.

Nem javasolnak, támogatnak vagy túrnek el olyan eljárást/tevékenységet/magatartást, amelynek eredménye az ügyfél esetleges jogsértése lehet, beleértve az állammal szembeni kötelezettségeket is (pl. adózási szabályok). Tudomásul veszik, hogy kötelességük az ügyfél figyelmét felhívni azokra a jogszabályi rendelkezésekre, amelyektől az ügyfél esetleg el akar térni, meg akar szegni.

Tudomásul veszik, hogy a pénzmosás elleni küzdelem szabályainak, valamint a szankciós szabályoknak a megsértése a munkajogi felelősség megállapításain túlmenően büntetőjogi felelősséggel is járhat ezért maradéktalan betartásuk kiemelten fontos.

Tudomásul veszik, hogy napi munkájuk során bennfentes információk birtokába kerülhetnek, melyet tilos jogellenes módon felhasználniuk, a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolásra vonatkozó szabályok megsértése büntetőjogi következményekkel is járhat. Az ún. „need-to-know” – „amit tudni szükséges”” alapelv szerint mindenki csak olyan

1.10. Felügyeleti szervekkel, hatóságokkal való kapcsolat

Proaktív és átlátható párbeszédet folytatunk a szabályozó és felügyelő szervekkel, hatóságokkal rendszeresen és eseti alapon egyaránt.

Ennek biztosítása érdekében:

- hatékony eljárásokat hozunk létre és tartunk fenn azért, hogy biztosítsuk a szabályozói megfelelést, ideértve a szabályozói jelentéstételre vonatkozó egyértelmű folyamatokat;
- támogatjuk a szabályozókat abban, hogy optimalizálják és fenntartsák a helyi és nemzetközi szabályozói normákat;
- rendszeresen frissítjük a szabályozói ismereteket és egyetértést az Erste Csoporton belül.
- megkeresés esetén hatékony és korrekt együttműködést biztosítunk a hatóság képviselői számára

információkhoz férhet hozzá, amelyek a munkája elvégzéséhez elengedhetetlenül szükségesek. Minden ezen felüli információátadás tiltott. Amennyiben bennfentes információhoz jutnak, az információ birtokában szigorúan tilos az információkat érintő társaság értékpapíraival kereskedni, a tiltás kiterjed a közeli hozzátartozóra is.

Tudomásul veszik, hogy munkakörével, munkavégzésével vagy érdekeivel összefüggésben senki sem tanúsíthat olyan magatartást és nem tölthet be olyan pozíciót, amely összeférhetetlenséget eredményez. Az Erste Csoport az érdek-összeütközések megelőzésére törekszik, ennek érdekében alapszabály, hogy a munkatársak kötelesek bejelenteni, ha valós vagy lehetséges összeférhetlenséget vagy érdekkonfliktust észlelnek saját személyük, hozzájuk kapcsolódó személyek, vagy üzleti érdekeltségeik és az Erste Csoport az Erste Csoport ügyfeleinek érdekei között. A munkatársak kötelesek együttműködni az összeférhetlenségek és érdekkonfliktusok gyors és hatékony feloldásában.

Minden esetben olyan magatartást tanúsítanak, amely a megvesztegetésnek és korrupciónak még a látszatára sem adhat okot. Abban az esetben, ha a munkavégzés során hivatalos személlyel kerülnek kapcsolatba, semmilyen módon nem ígérnek neki vagy fogadnak el tőle előnyt, pénzt, ajándékot vagy egyéb értékkel bíró dolgot, kizárólag a mindenkor hatályos *Összeférhetlenségi, Megvesztegetés és Korrupcióellenes politika* keretein belül.

Tudomásul veszik, hogy pénz, értékpapír, készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, ajándékutalvány elfogadása az összeg nagyságától és a megajándékozott beosztástól függetlenül minden esetben tilos. A nem készpénzjellegű ajándék (tárgyi ajándék, szolgáltatás, program, vendéglátás, stb.) a mindenkor hatályos *Compliance Szabályzatban* meghatározott értékhatárokig, és abban engedélyezőként meghatározott szervezeti egység/személy engedélye alapján fogadható el. Pénz, értékpapír, készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, ajándékutalvány, illetőleg a nem készpénz jellegű ajándék (tárgyi ajándék, szolgáltatás) nyújtása az összeg nagyságától és a megajándékozott beosztástól függetlenül minden esetben tilos, kivéve, ha az az Erste Csoport által hivatalosan szervezett akció, kampány, marketing-esemény keretében vagy ahhoz kapcsolódóan történik.

Szem előtt tartják az Erste Csoport, az ügyfelek, a beszállítók vagyonának védelmét, állagának megóvását, a rájuk bízott és általuk használt műszaki, valamint egyéb berendezéseket, adathordozókat (pl. számítógép, elektronikus adathordozó, fénymásoló, bútor, stb.) rendeltetésszerűen használják, a vagyontárgyakkal kapcsolatos gondatlanság, engedély nélküli használat és pazarlás is etikai vétségnek minősül. Tudomásul veszik, hogy tilos az Erste Csoport által vásárolt vagy kifejlesztett szoftvereket lemásolni, magáncélra felhasználni. A rájuk bízott vagyontárgyak („idegen vagyon”) hűtlen kezelése bűncselekményt valósít meg.

Tudomásul veszik, hogy az Erste Csoport bármely tagjának neve, logója, védjegye (ideértve a vállalati fejléceket, weboldalakokat, közösségi oldalakat, blogokat), létesítményei, kapcsolatai nem használhatók személyes, ill. magáncélra, illetve a munkatársak megfelelő felhatalmazás hiányában semmilyen módon nem kelthetik annak látszatát, hogy az Erste Csoport bármilyen szerepet vállal a munkavállalók vagy harmadik személyek üzleti vagy magáncéljainak elérésében. Az Erste Csoport ügyfelei számára nyitott helyiségeiben ügyfelek, illetve harmadik személyek csak az Erste Csoport által nyújtott szolgáltatások igénybevétele céljából, és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges ideig tartózkodhatnak, az ügyfelektől elzárt helyiségekben harmadik személyek csak üzleti célból az érintett alkalmazott jóváhagyásával, személyes felelősségvállalása mellett tartózkodhat. Ettől eltérni (pl. hozzátartozók belépése, bent tartózkodása) csak az érintett alkalmazott közvetlen felettesének jóváhagyásával lehet.

Amennyiben üzleti titok a birtokukba jut, kötelesek azt időbeli korlátozás nélkül megtartani, a titoktartási kötelezettség alapján az üzleti titok körébe tartozó tény, információ, megoldás vagy adat törvényben meghatározott körön kívül az Erste Csoport felhatalmazása nélkül nem adható ki harmadik személynek, és feladatkörön kívül nem használható fel. Tudomásul veszik, hogy az üzleti titok védelme érdekében tilos nyilvános helyen, az interneten, közösségi és egyéb médiában megvitatni, megosztani olyan témákat, amelyek üzleti titkot is tartalmazhatnak. Körültekintően járnak el a mobiltelefonokon vagy más kommunikációs eszközökön történő kommunikáció során is, illetve minden olyan helyzetben, amikor bizalmas információknak mások is fül-, vagy szemtanúi lehetnek (pl. nyitott munkaterület, egyterű, elválasztókkal határolt iroda, kihangosított telefon). Az üzleti titkot nem használják fel arra, hogy annak révén saját maguk vagy más személy részére közvetlen vagy közvetett módon előnyt szerezzenek, továbbá, hogy az Erste Csoportnak hátrányt okozzanak.

Tudomásul veszik, hogy a hatósági és a belső vizsgálatok az Erste Csoport megfelelő működését támogatják azzal, hogy feltárják az esetleges problémákat, hibás folyamatokat és elősegítik a gyors megoldásukat, ennek teljesülése érdekében együttműködnek az erre feljogosított belső szervezeti egységek, valamint az érvényes és hatályos felhatalmazás alapján eljáró, külső szervezetek által folytatott vizsgálatok során. Minden esetben valós, teljes körű, tényeken alapuló információkat közölnek, és semmilyen körülmények között nem hamisítható meg és nem tartható vissza a vizsgálattal kapcsolatos lényeges információ. Senki sem köteles azonban önmagát vagy hozzátartozóját bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésével vádolni. Hacsak jogszabály kivételt nem tesz, a vizsgálatban részt vevő személyeknek minden esetben határidő nélkül meg kell tartaniuk a vizsgálati eljárással és a vizsgálat megállapításaival kapcsolatos bizalmas információkat.

Tudomásul veszik, hogy közvetlen szakmai felettesüket és a Compliance Officer-t kötelesek előzetesen (amennyiben erre nincs lehetőség, akkor utólagosan) tájékoztatni arról, ha

- nyomozó vagy igazságszolgáltatási szerv eljárásában akár gyanúsítottként, akár tanúként ki kívánják hallgatni (tanúként történő kihallgatást csak a munkaviszonnyal, munkakörben ellátandó feladatai teljesítésével kapcsolatban felmerülő esetekben kell jelenteni);
- velük szemben piacfelügyeleti eljárás indult;
- velük szemben személyi szabadságot vagy vagyont érintő kényszerintézkedés alkalmazására kerül sor (mint őrizet, letartóztatás, távollattartás, bűnügyi felügyelet, előzetes kényszergyógykezelés, kutatás, motozás, lefoglalás, zár alá vétel, elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné tétele);
- szabálysértés (a közlekedési szabálysértések kivételével) vagy bűncselekmény elkövetése miatt – akár nem jogerősen – büntetést szabnak ki vagy intézkedést alkalmaznak velük szemben.

II. Fontos számunkra - Az ügyfél

Azért vagyunk, mert az emberek pénzügyi függetlenségre töreksenek. Ezt úgy biztosítjuk, hogy mindenki számára elérhetővé tesszük termékeinket és szolgáltatásainkat. Ügyfeink igényeinek kielégítése és túlszárnyalása a fenntartható üzleti siker alapjai. Termékeinket és szolgáltatásainkat ezeknek az igényeknek az alapján fejlesztjük, valamint betartjuk kötelezettségeinket ügyfeink felé.

1. Elvek és elkötelezettségek, amikben hiszünk

1.1. A legmagasabb szintű szolgáltatások nyújtása, az ügyfelek korrekt tájékoztatása

Elköteleztük magunkat az ügyfelek valós pénzügyi igényeihez és kockázatvállalási képességéhez igazodó, legmagasabb szintű szolgáltatások nyújtása, a korrekt és teljes körű ügyfél-tájékoztatás iránt.

Ennek biztosítása érdekében:

- A minőségi ügyfélszolgálat érdekében ügyfél-elégedettségi felméréseket végzünk ügyfeink véleményének megismerése, ezáltal szolgáltatásaink minőségének folyamatos javítása, valamint az ügyfelek igényéhez igazítása érdekében.
- Mindent megteszünk annak érdekében, hogy ügyfeinknek a nyújtandó szolgáltatásokról korrekt és teljes körű tájékoztatást adjunk.

1.2. Termékeink és szolgáltatásaink hozzáférhetősége

Termékeink és szolgáltatásaink minden magánszemély részére elérhetőek számos forgalmazási csatornán keresztül.

Ennek biztosítása érdekében:

- olyan környezetet biztosítunk, amelyben a különleges igényű ügyfelek (pl.: fogyatékkal élők) megfelelő hozzáféréssel rendelkeznek termékeinkhez és szolgáltatásainkhoz;
- naprakész technológiát biztosítunk és segítünk ügyfeinknek, hogy ezeket a hozzáférési lehetőségeket kihasználják;
- a bankfiókjaink nyitvatartási idejét és a tanácsadási szolgáltatásainkat az ügyféligenyekhez igazítjuk és kibővített önkiszolgáló zónákat alakítunk ki;

- támogatjuk azoknak a magánszemélyeknek a pénzügyi szerepvállalásait, akik társadalmilag vagy pénzügyileg hátrányos helyzetűek vagy kirekesztettek.

1.3. Érthetőség és átláthatóság

A transzparenciának alapvetően kettős szerepe van a bankszektorban. Egyrészt az információközvetítés, másrészt az összehasonlíthatóság. Kiemelten fontos, hogy a pénzügyi termékek érthetően és összehasonlíthatóan jelenjenek meg, mind a tájékoztatókban, mind pedig a szóbeli magyarázatokban. Minden rendelkezésre álló eszközzel ösztönözzük és alkalmazzuk gyakorlatunkban ezen elveket. A termékkommunikáció és árképzés területén az érthetőség és átláthatóság fontos számunkra. Segítünk ügyfeinknek, befektetőinknek, hogy kompetens pénzügyi döntéseket hozzanak. Az átláthatóság érdekében továbbá rendszeresen nyújtunk átfogó információkat mind a nyilvánosság, mind a szabályozók részére.

Ennek biztosítása érdekében:

- tájékoztatjuk ügyfeinket a megfelelő csatornákon keresztül azokról a termékekről és szolgáltatásokról, amelyek legjobban megfelelnek aktuális igényeiknek;
- átlátható információkat nyújtunk az árakról, díjakról és terhekről;
- támogatjuk ügyfeink pénzügyi ismereteit.
- az információkat teljes körűen, tisztességesen, pontosan, időben és világosan hozzuk nyilvánosságra;
- betartjuk a vonatkozó iparági normákat a pénzügyi és nem pénzügyi jelentések elkészítése során.

1.4. Felelős termékfejlesztés és marketing

Ápoljuk azt a kultúrát, amely ügyfeleink korrekt és tisztességes bánásmódján alapul.

Ennek biztosítása érdekében:

- kutatást végzünk az ügyfelek igényeiről és termékeinkkel és szolgáltatásainkkal kapcsolatos véleményeiről;
- olyan termékfejlesztési eljárást folytatunk, amely biztosítja, hogy valamennyi alkalmazandó minőségi és biztonsági normának megfeleljünk;
- marketingkampányaink a tiszteletre épülnek, és nem tartalmaznak sértő vagy becsületsértő képeket vagy üzeneteket;
- marketinganyagaink egyértelműek, kiegyensúlyozottak, megbízhatóak és nem félrevezetőek.

1.5. Felelős hitelezés

Elköteleztük magunkat a felelős hitelezési gyakorlatok mellett.

Ennek biztosítása érdekében:

- olyan összegekben korlátozzuk a hitelkihelyezéseket, amelyeket az ügyfeleink a legnagyobb valószínűség szerint vissza tudnak fizetni;
- felelősen forgalmazzuk és értékesítjük hiteltermékeinket;
- együtt dolgozunk az ügyfeleinkkel azon, hogy megoldásokat találjunk pénzügyi nehézségeikre.

1.6. Adatvédelem és adatbiztonság

Ügyfeleinkkel való kapcsolatunk a kölcsönös bizalmon alapul, legfőbb alapelv a diszkréció. A diszkréció követelménye attól a pillanattól fennáll, hogy kapcsolatba kerülünk harmadik személlyel, függetlenül attól, hogy az végül ügyfélévé válik-e vagy sem. Tiszteletben tartjuk ügyfeleink magánélethez való jogát és az ügyfeladatokat bizalmasan és a legnagyobb körültekintéssel kezeljük, teljeskörű megfelelést biztosítva az Európai Unió Adatvédelmi rendeletében (GDPR) foglalt előírásoknak³.

Ennek biztosítása érdekében:

³ Adatvédelmi Tájékoztatónk: <https://www.erstebank.hu/hu/adatkezelesi>

- az ügyfelek banktitkait, értékpapírtitkait, személyes adatait és egyéb, a különböző titokvédelmi rendelkezések által védeni rendelt, róluk az Erste Csoport rendelkezésére álló információt megfelelő módon védjük, kezeljük, biztosítjuk, hogy ezekhez az információkhoz csak azok a munkavállalói férjenek hozzá, akiknek ez a munkaköri feladataik ellátása érdekében feltétlenül szükséges.
- a bank-, és értékpapírtitok, valamint az egyéb jogszabályok által védeni rendelt titok megtartása, valamint a személyes adatok megfelelő kezelése érdekében folyamatosan fejlesztjük rendszereinket és oktatásban részesítjük az ilyen információkhoz esetlegesen hozzáférő munkatársakat.
- maximális titoktartást biztosunk az ügyfeladatok összegyűjtésekor, feldolgozásakor és tárolásakor;
- nem hozzuk nyilvánosságra a védett ügyfél információkat az ügyfeleink beleegyezése nélkül, kivéve, ha a nyilvánosságra hozatalt törvény írja elő;
- minden munkavállalónktól elvárjuk, hogy szigorúan betartsa ezeket a titoktartási szabályokat a munkaviszonyuk megszűnését követően is.
- nem élünk vissza az ügyfeladatokkal;
- szerződéses partnereinktől is elvárjuk, hogy betartsák ezeket az adatvédelmi normákat.

1.7. Panaszok kezelése

Megfelelően és hatékonyan reagálunk a panaszokra és visszajelzésekre, így járulunk hozzá ügyfeleink elégedettségéhez.

Ennek biztosítása érdekében:

- felelősséget vállalunk minden általunk elkövetett hibáért és azonnal cselekszünk, hogy diszkréten és érzékenyen orvosoljuk a panaszokat;
- rendszeresen kielemezzük a panaszok fő okait és azonnal cselekszünk, hogy orvosoljuk azokat;
- tájékoztatjuk az ügyfeleinket a panaszbenyújtás folyamatáról, ideértve azon jogukat, miszerint a nem megoldott ügyeiket az illetékes felügyeleti hatóságnak nyújthatják be;

- panaszkezelési képzést tartunk a munkavállalóinknak.

2. Munkatársaink, akikben hiszünk

Magatartásukat az ügyfelekkel, partnerekkel szemben a szakmai tudatosság, becsületesség, kezdeményezőkézség, segítőkészség, felelősségérzet, figyelmesség, diszkréció, kulturált hangneme, tapintatos és türelmes magatartás jellemzi, olyan kommunikáció, amely mentes a hangos és szélsőséges megnyilvánulásoktól.

Törekednek az ügyfelekkel való hosszú távú kapcsolatra, ugyanakkor az ügyféllel való kapcsolatukban mindig megőrzik függetlenségüket.

Munkavégzésük során az ügyfelek, szolgáltatások – különösen a hitelezés – tekintetében kockázattudatosak, sem ügyfeleket, sem az Erste Csoportot nem teszik ki ésszerűtlen vagy nem megfelelően jóváhagyott kockázatnak.

A személyiségi jogok védelme érdekében tartózkodnak minden olyan magatartástól, amely az ügyfelek vagy a partnerek irányába sértő, megfélemlítő, ellenséges vagy megalázó lehet.

Nyilatkozataikkal erősítik az Erste Csoportról kialakult pozitív képet, illetve tartózkodnak minden olyan magatartástól, amely alkalmas lehet az Erste Csoport jó hírnevének rontására, tekintettel arra, hogy harmadik személyekkel szemben minden munkavállaló az Erste Csoportot képviseli.

Az ügyfeleknek nyújtott tájékoztatás során ügyelnek arra, hogy nyilatkozataikban ne közöljenek olyan tényeket, amelyek alkalmasak arra, hogy az Erste Csoportról, az egyes szakterületekről, vagy kollégáikról, vezetőikről kialakult képet negatív irányba befolyásolja, vagy olyan kérdésekben, amelyekben nem rendelkeznek megbízható, pontos információval, ne nyilvánítsanak véleményt (pl.: „állítólag, úgy hallottam, stb.”).

A személyes ügyfélkapcsolatokban törekednek arra, hogy az ügyfelek megértsék a számukra ajánlott/értékesített termék feltételeit, és képesek legyenek mérlegelni a benne rejlő kockázatokat.

A birtokukba jutott bank- és értékpapírtitkot, illetve személyes adatot, és egyéb - a különböző titokvédelmi rendelkezések által védeni rendelt - adatot, információt időbeli korlátozás nélkül megtartják. Ilyen információk csak az ügyfél írásbeli hozzájárulása alapján, vagy a vonatkozó törvényekben tételesen meghatározott esetekben adhatók ki harmadik személynek. A titoktartási kötelezettségek megtartása nem csak etikai elvárás, megszegésüket a Büntető Törvénykönyv is szankcionálja.

III. Fontos számunkra - A munkavállaló

Vállalati kultúránk a tiszteletet és esélyegyenlőséget támogatja, illetve a személyes és szakmai fejlődést egyaránt biztosítja. Az ügyfeleinknek kínált szolgáltatásaink adnak értelmet a munkánknak. Tudjuk, hogy a pozitív munka-magánélet egyensúly fenntartható teljesítményt eredményez, amely minden érdekelt félnek kedvez.

1. Elvek és elkötelezettségek, amikben hiszünk

1.1. Az Erste Csoport, mint munkahely

Vállalkozásunk lényege a szolgáltatásnyújtás, embereknek emberektől. Ezért nálunk az emberek állnak az első helyen.

Ennek biztosítása érdekében:

- tiszteletben tartjuk a legmagasabb etikai szabványokat és a legnagyobb teljességgel járunk el mindenben;
- figyelembe vesszük a munkatársak érdekeit méltányos mérlegelés alapján, személyhez fűződő jogait tiszteletben tartjuk. A személyhez fűződő jogok akkor korlátozhatók, ha a korlátozás a munkaviszonnyal közvetlenül összefüggő okból feltétlenül szükséges és a cél elérésével arányos, az esetleges korlátozás módjáról, feltételeiről és várható időtartamáról a munkatársak előzetes tájékoztatást kapnak. A munkatársaktól csak olyan nyilatkozat megtétele vagy olyan adat közlése kérhető, amely személyhez fűződő jogait nem sérti és a munkaviszony létesítése, teljesítése vagy megszűnése szempontjából indokolt.
- eleget teszünk a munkatársakról begyűjtött, rendelkezésére álló személyes adatok, bank- és értékpapírtitoknak minősülő információk kezelésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak, biztosítjuk, hogy ezekhez az információkhoz csak azok a munkavállalóink férjenek hozzá, akiknek ez a munkaköri feladataik ellátása érdekében feltétlenül szükséges.
- tájékoztatjuk a munkatársakat a személyes adataik kezeléséről, munkavállalóra vonatkozó tény, adatot, véleményt harmadik személlyel csak törvényben meghatározott esetben, illetve a munkavállaló hozzájárulásával adunk ki.
- a munkatárs csak a munkaviszonnyal összefüggő magatartása körében ellenőrizhető, mely ellenőrzés és az annak során alkalmazott eszközök, módszerek nem járhatnak az emberi méltóság megsértésével, azon eszközök, módszerek alkalmazásáról, amelyek a munkavállaló ellenőrzésére szolgálnak, a munkatársak előzetes tájékoztatást kapnak.
- értékeljük és tiszteljük egymást beosztástól függetlenül;

- olyan munkakörnyezetet biztosítunk, amelyben nincs helye zaklatásnak vagy megfélemlítésnek;
- tiszteletben tartjuk munkatársaink magánéletét
- támogatjuk a csapatmunkát és felismerjük, milyen fontos az egyének közreműködése a közös célok elérésében.

1.2. Esélyegyenlőség, a munkaerő sokszínűsége és bevonása

Azok a vállalatok, amelyek elkötelezettjei a sokszínűségnek és az integrációnak, hatékonyabb üzleti tevékenységet képesek kialakítani, magasabb ügyfél eredményességgel büszkélkednek, jobb márkával és elkötelezettebb alkalmazottakkal rendelkeznek. Az esélyegyenlőség, a sokszínűség és a részvétel vállalati kultúránk alapvető elvei és olyan kulcsfontosságú versenyelőnyök, amelyek üzleti sikerhez vezetnek.

A sokszínűsége és az integrációra akként tekintünk, mint amely az üzleti stratégiánk szerves része és, amely vonzza a legjobb és legkiválóbb tehetségeket, akik képesek az ügyfelek széles körének megfelelő termékeket és szolgáltatásokat nyújtani. Innováció és növekedés az egyének készségeinek és képességeinek kihasználásával érhető el a képzési háttér, szakmai és egyéb érdekek, munka és személyes tapasztalatok és kulturális perspektívák széles köre által.

Ennek biztosítása érdekében:

- erősen elkötelezték vagyunk arra, hogy megteremtjük a sokszínűség kiterjedtebb feltételeit a döntéshozó testületekben, csakúgy, mint a munkakörnyezetben is, ahol minden egyes munkavállalónak egyenlő esélye van a kiteljesedéshez és a fejlődéshez, támogatjuk és elősegítjük a vezetői pozíciók sokszínűségét, főként a nemre, korra és nemzetiségre való tekintettel;
- elköteleztük magunkat arra, hogy támogatjuk azokat a célokat, melyek a

nemek szerinti egyenlőséghez, jó egészséghez és az általános jóléthez kötődnek, megerősítik a tisztelet, a sokszínűség és az integráció alapelveit, a munkaerő sokszínűségét a teljes szervezet előnyére vonatkozóan hasznosítjuk.

- támogatjuk a kulturális befogadást, arra törekszünk, hogy egyenlő lehetőségeket kínáljunk minden munkavállalónknak minden területen, ideértve a szakmai előmenetelt, a munka-magánélet egyensúlyát, díjazást, stb.;
- hangsúlyt fektetünk a diszkriminációtól és a zaklatástól mentes munkakörnyezet biztosítására, értékeljük minden egyes ember munkáját nemre, korra, családi állapotra, szexuális irányultságra, fogyatékosagra, fajra, bőrszínre, vallási és politikai nézetre, etnikai háttérre, nemzetiségre, állampolgárságra vagy egyéb munkavállaláshoz nem kapcsolódó szempontokra tekintet nélkül, és felismerjük azt, hogy az az egészséges munkakörnyezet, amely segít megtalálni az egyensúlyt a munka és magánélet között, és amely valamennyi érintett javát szolgálja
- támogatjuk azokat a célokat, melyek elősegítik az egyenlő esélyű munkavállalást, ide értve a megváltozott képességű munkavállalók kulturális és fizikai integrálását

A fentiek biztosítása érdekében az Erste Csoport Diversity Officer-t nevezett ki.

1.3. Diszkrimináció és zaklatás tilalma

Teljes mértékben elfogadhatatlannak tartjuk a diszkriminációt, amely az egyének állampolgárság, nemzetiség, családi állapot (ideértve a vonatkozó törvények által elismert bejegyzett élettársi viszonyt is), kor, nem, faj, bőrszín, nemi identitás, szexuális irányultság, politikai nézet, pártállás, vallási, illetve kulturális hovatartozás, származás, fogyatékoság vagy bármely más, törvény által védett személyes jellemző szerinti különbözőségén alapul.

Határozottan tiltjuk és nem fogadunk el továbbá olyan magatartást, amely a munkatársak megfélemlítésén alapul, különösen, ha valaki ezt kihasználva vesz rá másokat a belső szabályzatokkal vagy jogszabályokkal nem összeegyeztethető cselekedetek megtételére. Olyan munkakörnyezet kialakítására törekszünk, amelyben a sokféleség elfogadott, ahol az egyéni különbségeket értékelik és tiszteletben tartják.

Ennek biztosítása érdekében:

- folyamatos képzéseket biztosítunk a tudatosság erősítése jegyében a diszkrimináció, zaklatás bármely formájának megelőzése, elkerülése érdekében
- támogatjuk munkatársainkat abban, hogy amennyiben úgy érzik, diszkrimináció vagy zaklatás áldozatai, jelezzék azt
- határozottan és egyértelműen tiltjuk, hogy bármiféle joghátrány érje azon munkavállalót, aki ezen jogával élve jóhiszeműen bejelentést tesz, továbbá annak a vezetőnek, aki a bejelentővel szemben a bejelentés miatt bármiféle szankciót alkalmaz, munkajogi következményekkel kell számolnia

1.4. Tisztességes munkakörülmények és díjazás

A munkavállalók tisztességes és kedvező munkakörülményekre jogosultak.

Ennek biztosítása érdekében:

- rendszeresen felülvizsgáljuk és értékeljük a munkakörnyezetünket;
- a munkavállalók vagy képviselőik által adott visszajelzések szerint cselekszünk;
- tisztességes és versenyképes, fenntartható teljesítményhez kötött díjazást kínálunk;
- a munkahelyek átalakítása esetén segítünk munkavállalóinknak a belső elhelyezkedéssel és áthelyezéssel.

1.5. Munkavállalóink fejlesztése, képzés és tanulás

Olyan lehetőségeket kínálunk a munkavállalóinknak, amelyekkel szakmailag és személyesen is fejlődhetnek.

Ennek biztosítása érdekében:

- számos tehetségfejlesztéssel, szakmai képzéssel, szociális („soft-skills”) készséggel, mentorálással, coachinggal és vezetői fejlesztéssel kapcsolatos programot kínálunk.

1.6. Munkahelyi egészségügy és biztonság

Az Erste Csoportnál a munkavállalóknak joguk van a biztonsághoz és egészséghez.

Ennek biztosítása érdekében:

- biztonságos munkahelyet biztosítunk, valamint arra törekszünk, hogy kiiktassuk a munkával kapcsolatos sérüléseket és betegségeket;
- betartunk minden szabályozói követelményt és közreműködünk a munkahelyi egészségügy és biztonság támogatásában.

1.7. Ellentétek kezelése

Elköteleztünk vagyunk a munkavállalók sérelmeinek megfelelő kezelése, valamint az ellentétek érzékeny, tisztességes és konstruktív módon való megoldása mellett.

Ennek biztosítása érdekében:

- támogatjuk munkavállalóinkat és hozzáférést biztosítunk számukra számos segítségnyújtási csatornához, illetve mindig gondoskodunk arról, hogy az anonimitáshoz való joguk megmaradjon;
- tájékoztatjuk a munkavállalóinkat a sérelmeik állapotáról a folyamat minden lépése közben és ésszerű határidőn belül válaszolunk rájuk.

2. Munkatársaink, akikben hiszünk

A munkahelyen

Csak a feladat- és hatáskörükbe tartozó ügyekben járnak el, de nem lépik túl azt. A munkaköri feladataik teljesítése során követik felettesük utasításait; teendőiket gondosan, kellő szorgalommal, kezdeményezőkészséggel, képességeik, és szakmai felkészültségük maximális kihasználásával, időben, a titoktartásra vonatkozó jogszabályok betartása, valamint a munkatársakkal való kölcsönös együttműködés alapelveinek érvényesülése mellett végzik, azonban megtagadják az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása más személy egészségét vagy a környezetet közvetlenül és súlyosan veszélyeztetné, valamint megtagadják az utasítást akkor is, ha annak végrehajtása munkaviszonyukra vonatkozó jogszabályba vagy belső szabályzatba ütközik, illetve életüket, testi épségüket vagy egészségüket közvetlenül és súlyosan veszélyeztetné.

Semmilyen politikai tevékenységet, agitációt nem végeznek, az Erste Csoport a munkahelyen kívül az ilyen jellegű tevékenységet nem tiltja, de semmilyen formában nem támogatja.

Munkaidejüket munkavégzéssel töltik, magatartásukkal más munkavállaló munkavégzését nem zavarják.

Munkahelyükön munkavégzésre alkalmas állapotban jelennek meg, tudomásul véve és betartva azt a szabályt, amely - az orvos által előírt gyógyszerek kivételével - a tudatállapotot módosító, illetve befolyásoló tiltott szerek (kábitószerek) használatát és az alkohol hatása alatt történő munkavégzést tiltja.

A munkaidőt, a határidőket pontosan betartják, a munka és üzleti jellegű megbeszéléseken pontosan jelennek meg, akadályoztatás esetén helyettesről gondoskodnak.

1.8. Egyesülési szabadság és szabad véleménynyilvánítás a munkahelyi ügyekről

A munkavállalóknak jogukban áll szervezkedni és szabadon hangot adni véleményüknek.

Ennek biztosítása érdekében:

- tiszteletben tartjuk a munkavállalók egyesüléséhez, szólásszabadságához és kollektív fellépéséhez való jogát, feltéve, hogy ezek nem sértik mások jogait;
- nem különböztetjük meg a munkavállalókat a képviselői szervezetekben, például szakszervezetekben való tagságuk alapján;

Felelősséget vállalnak a munkájukért, a feladatkörükben hozott döntésekért abban az esetben is, ha hibát követtek el. Szem előtt tartják, hogy vezetőjük naprakész legyen a munkájukat érintő fejleményekben, különösen amennyiben az fontosabb vállalással, határidővel, esetleges eskalációval kapcsolatos. Amennyiben hibát észlelnek, haladéktalanul jelentik a vezetőjüknek a megoldás hatékony megtalálása érdekében.

Saját és munkatársaik biztonsága érdekében az egészségügyi, biztonsági (tűzvédelmi, munkavédelmi, bankbiztonsági) előírásokat betartják.

Haladéktalanul jelentik, ha munkájukat valamilyen okból nem képesek ellátni (betegség, családi ok, közlekedési akadály, információ- és eszköz hiány stb.).

A közvetlen ügyfélkapcsolati munkatársak az értékesítési versenyeken tisztességesen vesznek részt, korrekt magatartást tanúsítanak, a versenykiírások feltételeit betartják, azok szellemiségének megfelelnek.

A személyiségi jogok védelme érdekében tartózkodnak minden olyan magatartástól, amely munkatársaik irányába sértő, megfélemlítő, ellenséges vagy megalázó lehet, munkatársaikkal való kapcsolattartásra a szakmai felkészültségen alapuló figyelmesség, diszkréció, kulturált hangnem, tapintatos és türelmes magatartás jellemző.

Megtartják a birtokukba jutott munkavállalói személyes adatot, bank-, értékpapírtitkot, és esetleges egyéb - a különböző titokvédelmi rendelkezések által védeni rendelt - adatot, információt. Ilyen információk csak a munkavállaló írásbeli hozzájárulása alapján (illetve a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben az érintett munkavállaló megfelelő tájékoztatása mellett), vagy törvényben tételesen meghatározott esetekben adhatók ki harmadik személynek.

Tudomásul veszik, hogy a saját, illetve más munkatársakkal kapcsolatban tudomásukra jutott információt (munkabér és egyéb juttatások, személyi adatok, stb.) még Erste Csoporton belül is tilos arra illetéktelen személyek tudomására hozni. Ha valaki szándékosan és jogosulatlanul jut ilyen információ birtokába, az önmagában is etikai vétségnek minősül, függetlenül attól, hogy felhasználta-e az adott információt, illetve, hogy bárkinek is ténylegesen hátrányt okozott vagy jogosulatlan előnyt szerzett volna.

Tudomásul veszik, hogy a rendelkezésükre bocsátott informatikai eszközök (így különösen: számítógép, laptop, táblagép, mobiltelefon, vonalas telefon, egyéb elektronikus kommunikációs eszközök) alapvetően és elsősorban üzleti célokra használhatók, magáncélra csak kivételes esetben, amennyiben az nem akadályozza a munkavégzést. Az elektronikus levelezés személyes célra történő felhasználása csak olyan módon és mértékben történhet, amely nem akadályozza, vagy hátráltatja a munkaviszonyból eredő kötelezettségek ellátását, valamint nem sért személyiségi jogokat és az Erste Csoport érdekeit. Minden új belépő, illetve munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy által aláírt külön Adatkezelési (hozzájáruló) Nyilatkozattal tudomásul veszik, hogy a magáncélú levelezésük is a normál üzleti levelezéssel megegyező mértékben ellenőrzött, és korlátozott. Fenti szabály irányadó az Internet használatra, és az Erste Csoport számítógépes rendszereiben tárolt magáncélú adatokra, dokumentumokra is. Az Erste Csoport fenntartja magának a jogot, hogy adott esetben felszólítsa a munkavállalót a magáncélú adatai, dokumentumai törlésére.

Tudomásul veszik, hogy az informatikai eszközök, levelező rendszer, Internet nem használhatók olyan célokra, amelyek az Erste Csoport vagy ügyfelei, alkalmazottai, versenytársai, üzletfelei (partnerei) jó hírnevét, becsületét, érdekeit sértik vagy veszélyeztetik. Az informatikai eszközök és rendszerek használata során is biztosítani kell a banktitok, értékpapírtitok és üzleti titok védelmét. Ennek érdekében kötelesek megismerni és betartani az információbiztonsági szabályzatokban és tudatosító anyagokban foglalt szabályokat. Szigorúan tilos bármilyen hozzáférést biztosítani informatikai eszközökhöz ügyfelek, beszállítók vagy egyéb harmadik személyek számára megfelelő belső felhatalmazás hiányában. Minden esetben be kell tartani a vonatkozó jogszabályi előírásokat. Az üzleti titok, banktitok, értékpapírtitok, személyes adat, vagy az Erste Csoportra, illetve ügyfeleire vonatkozó egyéb bizalmas információ kiadása szigorúan tilos. Nem szabad munkahelyi munkaállomásról, vagy az alkalmazottak részére rendelkezésre bocsátott hordozható informatikai eszközzel (így különösen: laptop, táblagép, mobiltelefon, egyéb elektronikus kommunikációs eszközök) csatlakozni az internetre illegális, bántó, sértő,

megalázó, megbotránkoztató anyagok letöltése, feltöltése, tárolása, küldése céljából vagy bármilyen más olyan célból, amely ellentétben áll a Kódexben meghatározott elvekkel, szabályokkal, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel.

Tudomásul veszik, hogy szigorúan tilos az Erste Csoport eszközeit, rendszereit (ideértve azokat is, amelyekhez hozzáférést biztosít) – így különösképpen a levelező rendszert és az Internetet – a diszkrimináció és zaklatás tilalmába ütköző módon használni. Ez vonatkozik a „viccek”, képek, történetek, videofelvételek, vagy más olyan tartalmak (ideértve a szexuális jellegű, etnikai gyalázkodó vagy bármely egyéb zaklató, felháborító, sértő, lealacsonyító tartalmat is) le- és feltöltése, továbbítása, tárolása, amelyek a fenti szabályba ütköznek. Amennyiben elfogadhatatlan tartalmú levél érkezik egy másik munkavállalótól, vagy harmadik személytől, azt a saját postafiókból haladéktalanul törölni kell és fel kell hívni a küldő fél figyelmét arra, hogy az ilyen jellegű levelek továbbítása az Erste Csoport Etikai Kódexébe ütközik, ezért a jövőben szíveskedjen tartózkodni ezektől. Ha a levél tartalma különösen sértő vagy megalázó, illetve egyéb módon zaklató vagy felháborító, a levelet a Compliance Officer felé szükséges továbbítani.

Amennyiben ez a munkaköri feladatok ellátásához feltétlenül szükséges, lehetőség van a közösségi oldalakhoz való hozzáférést is biztosító internet-jogosultságot igényelni. Ebben az esetben is szigorúan kerülendő, hogy saját nevükben tett kijelentéseiket az olvasók, illetve a hallgatók tévesen az Erste Csoport álláspontjaként értelmezzék. Fokozott óvatossággal kell eljárniuk a közösségi oldalak használata során a nagyfokú csalási, adatlopási és egyéb visszaélési lehetőséget magában rejtő kockázatokra tekintettel.

Szem előtt tartják, hogy az Erste Csoport nagy nyilvánosság előtt működő, jelentős ügyfélkörrel rendelkező gazdálkodó szervezet, amelynek a piaci működésében fontos szerepet játszik a közvéleményben róla és üzleti tevékenységéről kialakult kép. Ennek megfelelően a nyilvánosság minden formája, mint a közvélemény egyik formálója, kiemelt jelentőséggel bír, és külön figyelemben részesül. Az „Erste Bank” márkanev, ezért nagyon fontos az ehhez kapcsolódó arculatot formáló üzenetek eljuttatása a megfelelő célcsoportok felé, továbbá a termékeire és szolgáltatásaira vonatkozóan a folyamatos nyilvánosság biztosítása. A sajtótevékenységért a Marketing és PR terület vezetője felel, minden sajtómegkeresést közvetlenül hozzá kell irányítani. Ennek be nem tartása munkajogi következményeket von maga után. A munkatársaknak önálló nyilatkozási joguk nincs, csak abban az esetben nyilatkozhatnak a sajtónak, ha a Marketing és PR terület erre külön felkérte őket, vagy engedélyezte számukra. Az előírások vonatkoznak olyan esetekre is, amikor a munkatárs nem munkavállalói minőségében és nem az Erste Csoport tevékenységéhez kapcsolódó témákban nyilatkozik a médiának.

Az Erste Csoporton belüli kommunikáció során szem előtt tartják a munkatársak közös érdekét, hogy a kommunikáció mind horizontálisan, mind vertikálisan hatékonyan működjön. Elfogadhatatlan magatartás az együttműködéstől való elzárkózás, a szimpátiától függővé tett együttműködés és információ-továbbítás, az információk elhallgatása, elferdítése. A vezetők felelőssége, hogy a szükséges belső információk eljussanak a munkatársakhoz, ugyanakkor minden munkavállaló köteles gondoskodni arról, hogy az általa megszerzett és a vezetés számára használható információk időben továbbításra kerüljenek a közvetlen vezetőjéhez.

Fokozott figyelmet fordítanak a munkatársi, illetve a vezető-beosztotti kapcsolatokban a kölcsönösen udvarias, a szokásos konvencióknak megfelelő magatartásra, mind szóban, mind írásban tartózkodnak minden olyan kifejezés használatától, amely más munkavállalókat emberi méltóságukban sért vagy megaláz, továbbá velük szemben ellenséges vagy megfélemlítő.

Tudomásul veszik, hogy Home Office-ban történő munka során is kötelesek betartani az irodai munkavégzés során betartandó, mindenkor hatályos információbiztonsági és egyéb előírásokat, szabályzatokat.

Tudomásul veszik, hogy a belső kommunikációs anyagok (hírek, levelek, hírlevelek) házon kívüli továbbítása tilos.

Vezetőként

Tudomásul veszik, hogy velük szemben elvárt a Kódex követelményeit tekintve személyes példamutatás, a követelmények betartása és betartatása, valamint ezen alapkövetelményeken túl a felelősségvállalás terén következetesség.

Kiemelt felelősséggel tartoznak aziránt, hogy példamutatásukkal meghatározzák az etikus munkakörnyezetet. Általános magatartásuk megfelel a protokoll és viselkedési kultúra magas szintű elvárásainak. Mindig elérhetőek és láthatóak, a fejlődés érdekében visszajelzést adnak és fogadnak. Támogatják a sokszínűséget, az innovációt, és egy fenntartható értéken alapuló teljesítményvezérelt kultúrát hoznak létre.

Tudomásul veszik, hogy fokozott elvárás velük szemben, hogy szóbeszéddel, valótlan vagy megalapozatlan híresztelésekkel nem foglalkoznak, nem adják tovább, nem erősítik meg, viszont a hiteles, megfelelő forrásból származó, az alkalmazottak számára releváns információkat – amennyiben azok számukra publikusak – haladéktalanul megosztják munkatársaikkal.

Munkapcsolataikban igazságosak és következetesek, tartózkodnak minden olyan magatartástól, amely sértheti kollégáik emberi méltóságát, illetve a tisztességes bánásmód követelményét

A munkavégzéshez - lehetőségeiken belül - biztosítják a megfelelő szervezeti, személyi és tárgyi feltételeket, ideértve a munkavállalók megfelelő képzését is, annak érdekében, hogy lehetővé tegyék az ügyfelek számára a magas színvonalú kiszolgálást

Példát mutatnak a képzésben és az önképzésben, a szakmai újdonságok befogadásában, törekednek az igényességre

Elősegítik a munkatársaik fejlesztését, folyamatosan értékelik beosztottaik teljesítményét, és megfelelő visszajelzést adnak, elismerik a jól végzett munkát, elősegítik a szakmai képzést és az Erste Csoport érdekeivel összhangban álló önképzést.

Tartózkodnak a hatáskör túllépéstől, kerülik az elvtelen szívességnyújtást, illetve annak elfogadását.

Törekednek a más szervezeti egységekkel való jó együttműködés kialakítására és fenntartására, az információk horizontális és vertikális továbbítására.

A magánéletben

Tudomásul veszik, hogy a munkaidőn kívüli magatartás szintén közrejátszik az Erste Csoport arculatának kialakításában. Szigorúan kerülik, hogy saját nevükben tett kijelentéseiket az érintettek, illetve a közvélemény tévesen az Erste Csoport álláspontjaként értelmezze. Felelősséggel tartoznak a munkahelyen kívüli magatartásukért is, tehát munkaidőn túl is az Erste Csoport etikai elveinek figyelembevételével kötelesek eljárni, így kifejezetten tartózkodni kötelesek az Erste Csoport jó hírnevét, jogos gazdasági érdekét vagy a munkaviszony célját sértő vagy veszélyeztető magatartásoktól, megnyilvánulásoktól, történjen az élőszóban, nyomtatott, illetve bármilyen elektronikus vagy online platformon keresztül.

Tudomásul veszik, hogy szervezeti tömörülésekben (politikai, vallási, kulturális közösségek, stb.) csak magánemberként nyilvánulhatnak meg és minden esetben tartózkodniuk kell munkahelyük megjelölésétől. A politikai életben magánemberként részt vevő munkatársak politikai tevékenységük során az Erste Csoport képviselőjében nem nyilatkozhatnak, nyilatkozatukban az Erste Csoportra és az ott folytatott tevékenységükre nem utalhatnak, tevékenységük kapcsán nyilatkozataikban az Erste Csoport érdekeire nem hivatkozhatnak. Véleménynyilvánításhoz való jogukat a munkáltató jó hírnevét, jogos gazdasági és szervezeti érdekeit súlyosan sértő vagy veszélyeztető módon nem gyakorolhatják, és mindenképpen kerülniük kell a szélsőséges, gyalázkodó, durva, bármely egyéb módon felháborító, sértő, lealacsonyító megnyilvánulásokat.

Az internetes közösségi oldalak (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, stb.) és a belső közösségi média felületek látogatása során minden esetben (magánéletükben is) a Kódexnek megfelelő, a munkavállalóktól elvárható magatartást tanúsítanak, nem tanúsíthatnak olyan magatartást, amely - különösen a munkavállaló munkakörének jellege, a szervezetben elfoglalt helye alapján - közvetlenül és ténylegesen alkalmas lehet munkáltatója jó hírnévének, jogos gazdasági érdekének vagy a munkaviszony céljának veszélyeztetésére

Figyelembe veszik, hogy a közösségi oldalakon létrehozott profiljukban a munkahellyel kapcsolatos adatoknál a névjegykártyán szereplő adataikat feltüntethetik, a munkahelyi e-mail cím kivételével. (Ennek ellenére javasolt a munkahelyre vonatkozó minél kevesebb adat megadása, illetve, hogy ezeket az adatokat csak a felhasználó visszaigazolt ismerősei lássák, nem pedig bárki, aki rátalál a profiljára. Ez alól a LinkedIn, mint szakmai közösségi oldal kivételt képez.) Amennyiben feltüntetik az adatlapon, hogy az Erste Csoport munkatársai, figyelembe veszik, hogy a profiljukban megjelenített képek és információk alapján közvetetten megítélésre kerül az Erste Csoport is, figyelnek arra, hogy a megjelenítettek legyenek összhangban a munkavállalóktól elvárható magatartásformával

A fentiek felül az egyéb véleménynyilvánítási lehetőségek/felületek (pl. blog) esetében is figyelemmel vannak arra, hogy csak magánemberként nyilvánulhatnak meg és minden esetben tartózkodniuk kell munkahelyük megjelölésétől. Bejegyzéseikben az Erste Csoportra és ott folytatott tevékenységükre nem utalhatnak. Véleménynyilvánításhoz való jogukat a munkáltató jó hírnevét, jogos gazdasági és szervezeti érdekeit súlyosan sértő vagy veszélyeztető módon nem gyakorolhatják, és mindenképpen kerülniük kell a szélsőséges, gyalázkodó, durva, bármely egyéb módon felháborító, sértő, lealacsonyító megnyilvánulásokat.

IV. Fontos számunkra - Társadalmi felelősségvállalás, környezettudatosság

A civil társadalom fejlődésének támogatása az egyik alapvető tétel, amely az Erste Csoport alapját képezi. Hagyományunk és filozófiánk része, valamint még ma is meghatározza vállalati fellépéseinket. Napjainkban a gazdasági társaságoknak működésük során a korábbiakhoz képest szélesebb körű társadalmi felelősséget kell vállalniuk, amely nem korlátozódhat csupán tevékenységük gazdasági következményeire, hanem egyre kiterjedtebb, egyre összetettebb új feladatokat is jelent számukra.

Az Erste Social Banking projekt az Erste Alapítvány és az Erste Holding közös vállalkozása, melynek célja, hogy innovatív megoldásokkal lebontsa a szociális és pénzügyi integrációt gátló akadályokat valamint felszámolja a kirekesztettséget. Magyarországon a munka fókuszában az esélyegyenlőségben hátrányt szenvedő emberek életminőségének a javítása áll, azoknak a társadalmi vállalkozásoknak a fejlesztésén keresztül, amelyek a szociális- és egészségügyi ellátás, az oktatás, a lakhatás és a foglalkoztatás területén dolgoznak.

Az Erste Csoport nemcsak szolgáltatásaival, hanem a környezet védelme érdekében tett intézkedéseivel is példát mutat a környezettudatosság terén. Szilárd meggyőződésünk, hogy a kereskedelmi tevékenységek és a környezetvédelmi felelősség nem zárják ki egymást. A környezet védelme érdekében nagy hangsúlyt fektetünk a megújuló energia felhasználására, az energiahatékonyságra valamint a fenntarthatóságra.

1. Elvek és elkötelezettségek, amikben hiszünk

1.1. Pénzügyi ismeretek

A pénzügyi ismeretek fontosak számunkra, mivel az emberek az ismereteik birtokában hozzák meg kompetens pénzügyi döntéseiket az élet minden területén és így tudunk javítani a magánszemélyek és a társadalom egészének pénzügyi helyzetén.

Ennek biztosítása érdekében:

- betartjuk az összes projekt minőségi feltételét a pénzügyi ismeretekre vonatkozóan;
- átadjuk a szükséges információkat, hogy pénzügyi ügyekben megalapozott döntéseket lehessen hozni.

1.2. A közösség részvétele, önkéntes program

Támogatjuk azokat a projekteket, amelyek a társadalom igényeit veszik figyelembe. Az Erste Csoport elkötelezettségét az ügyfelei és Magyarország iránt banki és befektetési szolgáltatásain kívül társadalmi szerepvállalásával is bizonyítja. Az Erste Csoport vállalati önkéntes programjai lehetővé teszik a munkavállalóink részére, hogy hozzájáruljanak a társadalom fejlődéséhez.

Ennek biztosítása érdekében:

- kiemelkedő fontosságú kérdésként és üzleti stratégiánk részeként kezeljük, hogy ne csak színvonalas és sokrétű pénzügyi szolgáltatásaink révén érzük el ügyfeleinket, hanem aktívan részt vállaljunk a társadalmat foglalkoztató ügyekben is.
- évről évre elkötelezetten támogatjuk a szociális rászorulókat, támogatjuk az intézményeket, kezdeményezéseket és projekteket a társadalmi ügyek, művészet, sport, kultúra, oktatás és környezetvédelem területén.
- emellett, hogy kapcsolatot alakítunk ki az Erste Csoport és a társadalmi szervezetek között, időt biztosítunk a munkavállalóink részére, hogy önkéntes tevékenységekben vegyenek részt. Hisszük, hogy nem csak egy pénzintézet vagyunk, hanem élethelyzetek megoldói, amelyek olykor a pénzen túl személyes hozzájárulást is igényelnek tőlünk. A „+1 tett” névre keresztelt CSR programunk keretében 2015-ben, munkavállalóink aktív bevonásával elindítottuk önkéntes programunkat, a „Közösségi csapatmunkát” melyben minden munkavállaló megtapasztalhatja a közösség erejét és átélheti a közvetlen segítségnyújtás örömét.

1.3. Környezetvédelmi tudatosság

Vizsgáljuk tevékenységeink környezetre tett hatásait, valamint felhívjuk ezekre a figyelmet.

Ennek biztosítása érdekében:

- környezetvédelmi politikát és gazdálkodási rendszert fejlesztünk;
- a környezetvédelmi feltételeket a banki termékeinkbe és szolgáltatásainkba építjük;
- optimalizáljuk a természetes erőforrások (pl.: víz, áram, üzemanyag és papírfogyasztás) felhasználását a műveleti eljárásaink során;
- felhívjuk a munkavállalóink és az érdekelt felek figyelmét a környezetvédelmi politikánk proaktív kommunikálásával
- 2016 elején elindult az Erste Green kezdeményezés, amely a munkatársak egy önkéntes szerveződése a környezetvédelmi célok megvalósítása érdekében. Ennek elsődleges célja a Bankon belüli figyelemfelhívás, edukálás és a munkatársak környezetünk iránti elkötelezettségének

növelése.

1.4. Éghajlatváltozásra vonatkozó irányítás

Nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy felhívjuk a figyelmet az Erste Csoport műveleteinek éghajlatra tett hatásaira.

Ennek biztosítása érdekében:

- évente megmérjük és jelentést készítünk az üvegházhatású gázok kibocsátásáról és a széndioxid-terhelésünkről;
- arra törekszünk, hogy lényegesen csökkentsünk az üvegházhatású gázok kibocsátását a következő években.

2. Munkatársaink, akikben hiszünk

Tisztában vannak a társadalmi felelősségvállalás, önkéntes tevékenységek fontos szerepével.

Kiemelt figyelmet fordítanak a környezettudatos munkavégzésre.

Munkavégzésüket az energiatudatosság jellemzi, szem előtt tartják a felhasznált energia hatékonyságát (különös tekintettel a téli időszakban a fűtésre, nyári időszakban a hűtésre), a berendezések és eszközeik figyelmes és tudatos működtetését, takarékos használatát, kerülik a felesleges energiafelhasználást a villamosenergia- fogyasztás megtakarítása érdekében.

Munkavégzésük során megtakarításra töreksenek a papírfelhasználásban, tudatosan figyelnek a hulladék szelektív gyűjtésére.

V. Fontos számunkra - Transzparencia

Visszaélés bejelentő-rendszer

A visszaélés bejelentő- rendszer célja, hogy az Erste Csoport által jelenleg, vagy korábban foglalkoztatott, vagy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni szándékozó személyek, akik esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött továbbá a szerződéses kapcsolatban (pl. beszállító, ügynök, gyakornok, önkéntes) álló vagy állt, vagy ilyen szerződéses kapcsolatot létesíteni szándékozó személyek számára biztosítson lehetőséget a közérdeket és az Erste Csoport jelentős érdekét sértő szabályok, valamint a Hpt. és a prudens működésre vonatkozó jogszabályok megszegésének, jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekmény vagy mulasztás, illetve egyéb visszaélés bejelentésére anonim módon. A Compliance/ Csalásmegelőzés dedikált kollégái minden bejelentett ügyet kivizsgálnak, ennek keretében megállapítják történt-e szabályszegés, amennyiben igen, úgy megteszik a szükséges lépéseket az ügy megoldása érdekében.

Bejelentendő esemény

Bejelentendő esemény lehet bármiféle jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekmény vagy mulasztás, illetve egyéb visszaélés, szabályszegés, etikátlan magatartás, így különösen lopás, csalás, sikkasztás, hűtlen kezelés, gazdasági titoksértés, illetve egyéb bűncselekmény elkövetésének gyanúja, amely az Erste Csoport szempontjából kockázatos lehet.

Bejelentés tárgyát képezheti olyan esemény is - legyen az szándékos vagy gondatlan -, amely potenciális veszteséget eredményezhet, vagy alkalmat nyújthat arra, hogy az Erste Csoport üzleti/tulajdonosi érdeke sérüljön.

Minden munkatársunktól elvárjuk, hogy a csalás gyanúját, a csalási kísérletet, így különösen a pénz és készpénz-helyettesítő fizetési eszközök vagy értékpapírok logikus magyarázat nélküli eltűnését vagy egyéb bűncselekmény gyanúját azonnal bejelentse.

Haladéktalanul be kell jelenteni minden olyan munkahelyen történt elfogadhatatlan magatartást (pl. zaklatás, munkahelyi megfélemlítés, szexuális visszaélés, illetve diszkrimináció bármilyen formája, nem megfelelő munkahelyi kapcsolatok, erőszakos viselkedés), ami a jelen Etikai Kódex hatálya alá esik.

A bejelentés csatornái

A visszaélések bejelentésére az Erste Csoport az alábbi lehetőségeket biztosítja:

A foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyek számára:

- az Erste Bank Hungary Zrt. e célra kialakított internetes felületén található visszaélés-bejelentő rendszerben, akár anonim módon is
- közvetlenül, személyesen a Compliance /Csalásmegelőzés vezetői felé

Ügyfelek, harmadik személyek számára:

- az Erste Bank Hungary Zrt. e célra kialakított internetes bejelentő felületén

A fentiekén túlmenően bármilyen felmerülő kérdés esetén, vagy bármiféle etikai szabályszegés vagy annak gyanúja esetén tanácsért, illetve konzultációs lehetőségként

- a közvetlen üzletági vezetőhöz,
- a Compliance Officer-hez
- az Emberi Erőforrás terület vezetőjéhez,
- a Belső Ellenőrzés terület vezetőjéhez

lehet fordulni.

A bejelentők védelme

A bejelentések kezelésének **fő szabálya a teljes anonimitás**. Az anonimitás azt jelenti, hogy a bejelentő személye névvel vállalt bejelentés esetén is csak a Compliance /Csalásmegelőzés kijelölt munkatársai számára ismert, akik a bejelentő nevét semmilyen körülmény között nem adják ki illetéktelen személy számára.

A **bejelentők védelme** kiemelten fontos az Erste Csoport számára, ezért a bejelentőt -aki jóhiszeműen teszi meg a bejelentését- semmiféle negatív következmény nem érheti a bejelentése miatt. A jóhiszeműen tett bejelentés akkor sem jár joghátránnyal, ha utóbb bebizonyosodik, hogy a bejelentésben foglalt magatartás nem minősül visszaélésnek.

Az Erste Csoport határozottan és egyértelműen megtiltja, hogy joghátrány érje azon munkavállalót, aki az Etikai Kódexbe ütköző szabályszegést észlel, és azt az Erste Csoportnak bármilyen formában - az előző pontban megjelölt csatornák valamelyikén - jóhiszeműen bejelenti. Annak a vezetőnek, aki a bejelentővel szemben a bejelentés miatt bármiféle szankciót alkalmaz, munkajogi következményekkel kell számolnia.

Az ügyek kivizsgálása

A Compliance /Csalásmegelőzés dedikált kollégái minden bejelentett ügyet kivizsgálnak. A bejelentett esetek hatékony kivizsgálásának feltétele az eset minél pontosabb leírása, konkrétumok felsorolása.

Következmény Menedzsment és Etikai Bizottság (KMB)

A zéró tolerancia elvét alkalmazzuk a nem etikus/ etikátlan illetve csalárd cselekedetek leplezése, palástolása vagy azokban való részvétel esetén (azaz megállapítja az elkövetővel szembeni tolerancia határát, a felelősséget az elkövetőre áthárítja, annak minden munkajogi, büntetőjogi és egyéb következményeivel).

A Compliance/ Csalásmegelőzés dedikált kollégái a munkavállalók által elkövetett szándékos vagy gondatlan szabályszegést kivizsgálják. Amennyiben indokolt, úgy ezen vizsgálat megállapításai alapján a KMB hoz döntést a szükséges szankciókról és egyéb következményekről.

A KMB által meghatározott következmények - az eset és a következmény súlyától függően - az éves Munkatársi Értékelési Rendszerben és a Javadalmazási Rendszerben visszacsatolásra kerülhetnek.