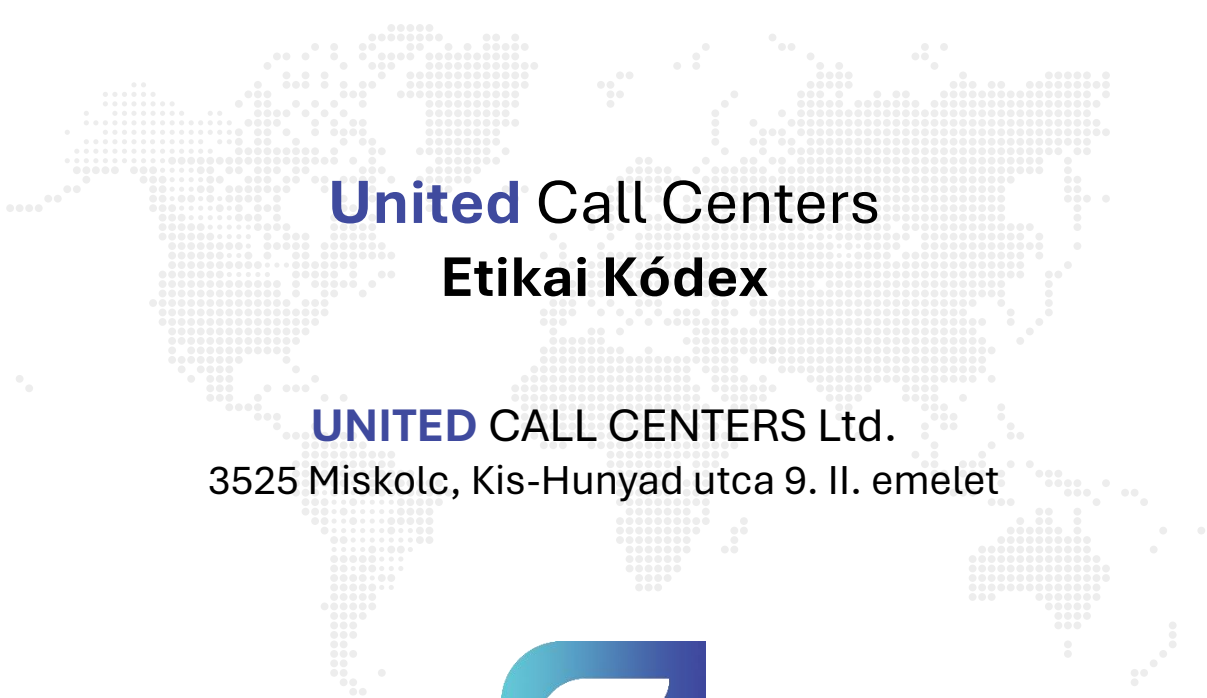




United Call Centers **Etikai Kódex**

UNITED CALL CENTERS Ltd.
3525 Miskolc, Kis-Hunyad utca 9. II. emelet





„Segíts, támogass, mindennap mutass példát, így elvárhatod, hogy más is kövessen és többet tegyen.”

Az Etikai Kódex kialakulása és szükségessége:

A vállalat alapvető normái és viselkedési szabályai rögzítése érdekében jött létre a United Call Centers Kft. (továbbiakban: UCC) emberi értékeinek hangsúlyozását és együttműködési kapcsolatok működését elősegítő Etikai Kódexe.

A UCC fontosnak tartja, hogy fenntartsa és erősítse belső értékrendszerét, melynek gyakorlati elemeit írásban is szükséges rögzíteni, ennek legjobb megvalósítási fóruma a vállalat Etikai Kódexe, amely segítő, támogató dokumentumként, egyfajta iránytűként szolgálhat a belső (tulajdonosok, vezetők, munkatársak) és külső (partnerek, ügyfelek) szereplők számára.

A legfontosabb cél, hogy a Munkavállaló jól érezze magát a UCC-nél, ennek alapvető eleme a különböző viselkedési normák, felelősségi körök, prioritások, érdekvényesítési bázisok minél könnyebb megismerése és elsajátítása, melyek lehetővé teszik a gyors és rugalmas beilleszkedést és megkönnyítik az együttműködést és kommunikációt.

A Munkavállalókban meglévő és megjelenő normák, morális vagy viselkedési szabályok megléte determinálja az egyén szerepét a közösségben, éppen ezért az Etikai Kódex prevenció szerepe kiemelkedő.

A UCC call center szolgáltató vállalat, olyan emberi erőforrás kiépítésén dolgozik már lassan évtizedek óta, akik hatékonyan és maximális szakmai felkészültséggel tudják végezni a vezetőkkel, munkatársakkal és elsősorban az ügyfelekkel történő asszertív kommunikációt.

Az Etikai Kódex bevezetésével szeretnénk olyan cselekvési és magatartási mintákat nyújtani a munkavállalóknak, melyeket be tudnak építeni a partneri és ügyfélkapcsolataikba, ezzel elősegítve a minőségi munkavégzést és erősítve a munkavállalói elköteleződést. Emellett természetesen fontos cél az is, hogy tovább erősítsük megbízóink felé az elkötelezett, megbízható és etikus partnerségi viszonyunkat.

Az általános gyakorlattal ellentétben, ahol előre megírt Etikai Kódex alapján próbálnak a munkavállalók a leírt viselkedésformák alapján megnyilvánulni és dolgozni, a UCC-nél már meglévő normák, írott vagy íratlan szabályok generálták a vállalatnál elvárt és meglévő viselkedési elvárások összefoglalását. Tartalmában nem az újdonságok meglétét kell keresni, hiszen már a gyakorlatban működő, élő és eddig képviselt értékek és elvek szerinti iránymutatás rögzítése volt a cél.

A jelen Etikai Kódex a United Call Centers Kft. minden munkavállalójára, így a vezetőkre és tulajdonosokra is egyaránt vonatkozó alapvető szabályokat tartalmazza.



A UCC erkölcsi normái:

Törvényi szabályozás, tisztességes eljárás

A UCC hitelességének záloga, hogy minden a törvényi és jogszabályi előírásoknak megfelelően történik. A személyi és munkaügyi kérdésekben minden esetben felelősségteljesen, az üzleti tisztesség szem előtt tartásával járunk el. Üzleti partnereinkkel való kapcsolatainkat a bizalom, a tisztességes eljárás, és a felelősségteljes üzleti döntések meghozatala jellemzi, ez különösen vonatkozik a különböző pénzügyi tranzakciókra, személyi jellegű kérdésekre és a társaság egyéb folyamataira.

Az alkalmazottak javadalmazása esetében a méltányosság és igazságosság elvét követjük, azaz összhangban áll az egyéni erőfeszítésekkel és az iparág fizetési színvonalával.

Minden egyes munkavállaló felelősséggel tartozik a UCC vagyonáért és tulajdonáért, azt a vállalat javára használja fel, valamint a UCC szellemi tulajdonáért, ami megnyilvánul a minőségi és etikus szakmai munkavégzésben.

Emberi méltóság, személyiségi jogok, magánélet tiszteletben tartása

Az egymás iránti tisztelet, az emberi méltóság tiszteletben tartása és a személyiségi jogok maradéktalan betartásának megléte kiemelten fontos. **Az egyenlő bánásmód** követelményének elve és az esélyegyenlőség betartásának érdekében a munkavállalók között nincs közvetlen hátrányos megkülönböztetés nem, faji hovatartozás, bőrszín, nemzetiség, nemzetiséghez való tartozás, anyanyelv, fogyatékoság, egészségi állapot, vallási vagy világnézeti meggyőződés, politikai irányultság, családi állapot, anyaság (terhesség) vagy apaság, szexuális irányultság, nemi identitás, életkor, társadalmi származás, vagyoni helyzet, foglalkoztatási jogviszonynak vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonynak részmunkaidős jellege, illetve határozott időtartama, érdekképviselőhez való tartozás, egyéb helyzet, tulajdonság, vagy jellemző esetében sem.

A UCC vezetői tiszteletben tartják a munkatársak magánéleti szféráját, felhívják vezetőik figyelmét, hogy a kollégák magánszféráját ne ellenőrizték. A munkatársak figyelmét felhívja arra, hogy a magánéletben is kommunikációjával, viselkedésével ne sértse a UCC tisztességes üzleti politikáját.

Munkahelyi környezet

Az ideális munkakörnyezet megteremtése a Munkáltató feladata, melynek a UCC maximálisan eleget tesz. A vállalat gondoskodik az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményeinek megvalósításáról. Minden esetben úgy alakítjuk ki a munkaállomásokat, hogy figyelembe vesszük az egészséget és biztonságot veszélyeztető kockázatokat, valamint az emberi tényezőket. Ezeknek a szempontoknak a figyelembevételével alakítjuk ki az egyénre szabott irodai környezetet, választjuk meg a munkaeszközöket és osztjuk be az ideális munkaidőt.

A belépése alkalmával minden munkavállaló részesül a munka-és tűzvédelmi oktatásban, biztosítjuk a munkába lépés előtti foglalkozás-egészségügyi orvosi vizsgálatot, továbbá az időközben felmerült változásokról időben és szakszerűen tájékoztatjuk a munkatársakat, megtéve a szükséges utasításokat és törvényi előírásoknak megfelelő eljárásokat. Rendszeresen a munka-és tűzvédelmi bejárások, folyamatosak az ellenőrzések, ezzel is biztosítva, hogy a munkakörülmények minden esetben megfeleljenek az elvárt követelményeknek, továbbá ügyelünk arra, hogy a munkavállalók ne csak ismerjék, hanem be is tartsák a rájuk vonatkozó irányelveket. Rendelkezünk elsősegélynyújtó személyekkel, valamint munkavédelmi



képviselőkkal, akikhez bátran lehet fordulni az esetlegesen felmerülő munka-és tűzvédelmi vagy egészségügyi kérdésekben. A munkabiztonsági szempontok szem előtt tartása az elsődleges célunk, továbbá biztosítani a munkavállalók munkavégzéséhez szükséges ideális munkahelyi állapotokat.

Közösségi szerep

A családi közeg és baráti hangulat a UCC-nél nem csak abban merül ki, hogy a munkatársak jól érzik magukat a munkahelyükön és ügyelnek a minőségi munka elvégzésére, hanem kiemelkedően fontosnak tartjuk és felelősséget érzünk a másokért való gondoskodásért és támogatásért. A közösségi munka, a másokért végzett szolgálat éppen ezért része a mindennapjainknak. Figyelemmel kísérjük a közvetlen és tágabb környezetünket érintő társadalmi érdekeket, és önkéntesen teszünk lépéseket a különböző kezdeményezések támogatására. A társadalmi szerepvállalásoknak köszönhetően (pl. véradás, adományozás, szervezetek, projektek támogatása...stb.) erősödik a munkatársakban az aktív társadalmi elköteleződés, hozzájárulunk a kapcsolatok erősödéséhez, és magasabb szintre emeljük az együttműködés és segítségnyújtás fogalmát.

Környezettudatosság

Ügyelünk arra, hogy tudatosan alakítsuk a környezetünket és igyekszünk ezt a tudatosságot a munkatársaknak is átadni. Nagy szerepe van ebben annak a kezdeményezésnek, hogy a különböző közösségi teret, ahol a kollégák együtt töltik az idejüket, együtt alakítottuk ki és ennek tisztán tartásában is együtt veszünk részt. Emellett több olyan programot is be tudunk építeni egy-egy képzésbe vagy csapatépítő tréningbe, amivel növeljük a munkavállalók tájékozottságát, érzékenységét a természeti hatásokra és felhívjuk a figyelmüket a környezettudatosságra (pl. szemétszedés). Célunk, hogy a munkavállaló egyéni döntései, tettei során figyelembe vegye a környezeti szempontokat és cselekvései hátterében megjelenjen a tudatos etikai magatartás (pl. szelektív hulladékgyűjtés, egészséges életmód...stb.).



A munkavállalók erkölcsi normái, szabályai:

A kulturált magatartás megléte és megtartása alapozza meg a munkahelyi hangulatot és légkört, ezért fontos kialakítani az emberek közötti kapcsolatokban érvényesítendő általános etikai, erkölcsi normákat, amelyek a szervezet belső viszonyrendszeréből fakadó elvárások is egyben. Ez alapján szeretnénk ismertetni a munkavállalókra vonatkozó etikus viselkedés szabályait:

Általánosan elvárható tisztességes magatartás

A munkahelyen a munkával kapcsolatban a feleknek jóhiszeműen és tisztességesen kell eljárniuk. Továbbá ide értendő a munkakörhöz kapcsolódó, a munkaszerződésben és a munkaköri leírásban szabályozott pontok maradéktalan betartása és az ezzel járó alapvető emberi értékek és általánosan elvárt magatartási kötelezettségek teljesítése. Nem az adott személyt, hanem az egyezményesen elfogadott, egy adott helyzetben bármely más személy által általánosan tanúsított magatartást vesszük alapul.

A Munkavállaló alapvető kötelezettségei közé tartozik, hogy a Munkáltató által előírt helyen és időben munkára képes állapotban jelenik meg, azaz a munkaidő kezdetén, a munkahelyen, tudatmódosító szerek hatása nélkül, ápoltan és rendezetten jelenik meg. Munkaideje alatt köteles a Munkáltató rendelkezésére állni és munkáját személyesen, az elvárt szakértelemmel és gondossággal, a munkájára vonatkozó szabályok, előírások, utasítások és szokások szerint végezni. Mindehhez elengedhetetlen a jogszabályok, belső szabályzatok ismerete és betartása. Ha a Munkavállaló a munkaviszonyból származó lényeges kötelezettségét szándékosan vagy súlyos gondatlansággal jelentős mértékben megszegi, az fegyelmi szankciót von maga után.

A Munkáltató a munkavégzés során bármikor ellenőrizheti a Munkavállaló munkára képes állapotának meglétét, ide kapcsolódik annak szűrőpróbaszerű ellenőrzése is, hogy a munkavállalók megtartják-e a különböző tilalmakra vonatkozó szabályokat (pl. alkoholos befolyásoltság).

Együttműködési kötelezettség

Az együttműködés, csapatmunka alapvető fontosságú az emberi kapcsolatokban. Ez vonatkozik az alá-és mellérendelő viszonyokra egyaránt, legyen az a munkáltató munkavállaló közötti viszony, vezető beosztott kapcsolat, munkavállaló partneri kapcsolat, vagy a munkatársak egymás közötti kapcsolatrendszere. A UCC betartja és betartatja e fejezet Munka Törvénykönyvében szabályozott előírásait.

Tájékoztatási kötelezettség, kommunikáció

A munkahelyi kommunikáció során az érintettek kötelesek egymást minden olyan tényről, adatról, körülményről vagy ezek változásáról tájékoztatni, amely a munkaviszonnyal összefügg. Tehát ez a kötelezettség nem csak a Munkavállalóra, hanem a Munkáltatóra is egyaránt vonatkozik.

A hatékony kommunikáció feltétele, hogy a Munkavállaló tudjon meghallgatni másokat aktív figyelemmel és emellett asszertívan tudja képviselni a saját álláspontját. Minden esetben figyelmesnek és szívélyesnek kell lennie, valamint nyitottan és segítőkészen kell hozzáállnia a másik félhez. A kommunikációs stílusnál a válaszadásban elengedhetetlen az egyenes és érthető beszéd, tárgyyszerű közlési forma, az információk fontosságának közlése és a nyitott érdeklődés kimutatása. Ezt mind írásban, mind szóban alkalmaznia kell.

A UCC alapvető kommunikációs stílusa a barátságos és udvarias modor, tiszteletteljes és kedves hangnem, amivel bizalmas légkört teremtünk minden esetben. Fontosnak tartjuk, hogy a



kommunikációban mindig ezek az irányelvek érvényesüljenek, legyen az partner vagy közvetlen munkatárs felé történő megnyilvánulás.

Jogos gazdasági érdek veszélyeztetésének tilalma

Egy munkatárs sem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel Munkáltatója jogos gazdasági érdekeit veszélyeztetné.

A Munkavállaló munkaidején kívül sem tanúsíthat olyan magatartást, amely - különösen a Munkavállaló munkakörének jellege, a Munkáltató szervezetében elfoglalt helye alapján - közvetlenül és ténylegesen alkalmas Munkáltatója jó hírnevének, jogos gazdasági érdekének vagy a munkaviszony céljának veszélyeztetésére. A Munkavállalónak a közösségi médiákban található médiumokon és csatornákon, a közösségi médiában való megjelenése során is tartózkodnia kell minden olyan megnyilvánulástól, amely a United Call Centers Kft. jó hírnevét, jogos gazdasági érdekét vagy a munkaviszony célját veszélyeztetheti, hátrányosan befolyásolhatja. A Munkavállalónak a közösségi médiákban magánemberként történő kommunikációja során, a United Call Centers Kft.-vel kapcsolatba hozható megnyilvánulásaiban a United Call Centers Kft. etikai normáinak megfelelő, ahhoz méltó magatartást szükséges tanúsítania, illetve csak ezeknek megfelelő szöveg- és képtartalmakat oszthat meg vagy posztolhat.

Ide értendő a jogokkal való visszaélés tilalma is, azaz nem lehet korlátozni az érdekérvényesítési lehetőségeket, nem lehet csorbítani mások jogos érdekeit, nem lehet elfojtani a véleménynyilvánítást, valamint tilos a zaklatás.

Titoktartási kötelezettség

A United Call Centers Kft. minden munkavállalójával szemben támasztott egyértelmű követelménynek minősül a titoktartási kötelezettség betartása, mely szerint a Munkavállaló kötelezettséget vállal arra, hogy a Munkáltatóval, annak tevékenységével, szerződéses kapcsolataival, Megbízóival összefüggésben tudomására jutott valamennyi bizalmas információt, üzleti titkot, adatot megőriz. Továbbá illetéktelen személyek részére olyan adatot, információt, amelyet munkája, feladata ellátása során a Munkáltató tevékenységével kapcsolatban tudomására jut, nem ad ki. A Munkavállaló tisztában van azzal, hogy tilos üzleti titkot tisztességtelen módon megszerezni vagy felhasználni, valamint mással indokolatlanul közölni vagy nyilvánosságra hozni. Üzleti titoknak minősül a Társaság tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan tény, adat, információ, megoldás, amelynek titokban tartásához a Munkáltató méltányolható érdeke fűződik, és amelyet üzleti titokká minősített, illetve amelynek titokban maradása érdekében a szükséges intézkedéseket megtette.

Amennyiben a Munkavállaló a Munkáltató tevékenységével kapcsolatos bizalmas információ vagy üzleti titok birtokába jut, azt időben korlátozás nélkül megőrzi, a Munkáltató ügyvezetésének felhatalmazása nélkül harmadik személynek nem adja ki, továbbá nem használja fel arra, hogy saját maga vagy más személy részére közvetlen vagy közvetett módon előnyt szerezzen és ez által a Munkáltató vagy a Megbízó bármely társaságának hátrányt okozzon. Büntettnek minősül, ha a Munkavállaló üzleti titkot haszonszerzés végett vagy másnak anyagi hátrányt okozva jogosulatlanul megszerez, felhasznál, nyilvánosságra hoz, vagy illetéktelen személy részére hozzáférhetővé tesz.

**Zárszó:**

A fentiekén túl minden munkavállalóra érvényesül a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvényben foglaltak, a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény vonatkozó hivatkozásai, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény aktuális részei, a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény vonatkozó bekezdése.

A törvényi hivatkozásokon túl fokozott figyelmet kell fordítani a munkatársaknak a United Call Centers Kft. szabályzataira és eljárásrendjére, különös tekintettel a UCC Munkavállalói Kézikönyvére, a UCC Adatvédelmi Szabályzatára, a UCC Elektronikus Megfigyelőrendszer Szabályzatára, a UCC Házi rendjére és a UCC Öltözködési Szabályzatára.

A UCC tulajdonosainak, vezetőinek és munkatársainak felelőssége az Etikai Kódexben leírtak érvényesítése, betartása. A munkatársak kötelesek az abban foglaltaknak megfelelően eljárni, munkavégzésük során az etikai irányelveknek megfelelő magatartást tanúsítani.

Miskolc, 2017. szeptember 30.