

**AZ OTP FAKTORING ZRT.
ETIKAI KÓDEXE**

Tartalomjegyzék

Az OTP Csoport elnökének üzenete.....	4
1. Bevezetés.....	5
1.1. Az Etikai Kódex betartása mindannyiunk felelőssége	5
1.2. A Kódex alapelveinek betartását partnereinktől is elvárjuk.....	6
1.3. Jelezzük, ha az Etikai Kódex megsértését tapasztaljuk.....	6
1.4. Zéró tolerancia az Etikai Kódex megsértése esetén a bejelentőt érintő hátrányos intézkedésekkel szemben	7
2. Magatartási elvárások Munkatársaink számára.....	7
2.1. A Társaság eszközeinek védelme	7
2.2. Munkabiztonsági környezeti előírások betartása.....	8
2.3. Titoktartás, adatvédelem.....	8
2.4. A Társaság jó hírnevének védelme.....	8
2.5. Közösségi média.....	9
2.6. Politikai szerepvállalás	10
2.7. Ajándékozás és meghívások kezelése, korrupció megelőzése	10
2.8. Összeférhetetlenség	11
2.9. A Társaság vezetőinek további kötelezettségei	12
3. A Társaság üzleti etikai kötelezettségvállalásai	13
3.1. Felelős társaságirányítás	13
3.2. Jogszabályoknak való megfelelés.....	13
3.3. Beszámolók és jelentések átláthatósága	13
3.4. Fenntartható fejlődés és közösségi felelősségvállalás	13
3.5. Versenyjog.....	14
3.6. Fogyasztóvédelem, panaszkezelés.....	14
3.7. Belső információ.....	15
3.8. Titoktartás, személyes adatok védelme	15
3.9. Pénzmosás és terrorizmus finanszírozása elleni tevékenység	16
3.10. Nemzetközi szankciók és korlátozó intézkedések betartása.....	16
3.11. Csalásmegelőzés	16
3.12. Biztonságos és egészséges munkakörnyezet	17

3.13.	Emberi jogok tiszteletben tartása.....	17
3.14.	Egyenlő bánásmód, esélyegyenlőség, diszkrimináció tilalma.....	17
3.15.	Tisztességes foglalkoztatási gyakorlat.....	18
4.	Egyéb, szakmai működéssel kapcsolatos magatartásformák.....	19
4.1.	Etikus magatartás.....	19
4.2.	A társasági vagyon védelme	20
4.3.	Felelősségvállalás, minőségi munkavégzés.....	20
4.4.	Kulturált megjelenés	20
4.5.	Kölcsönös tisztelet, együttműködés.....	21
4.6.	Kötelezettek tájékoztatása	22
4.7.	Készpénzátvétel tilalma	23

Az OTP Csoport elnökének üzenete

Tisztelt Olvasó!

Az OTP Csoport Magyarország és a kelet-közép-európai régió meghatározó szereplője. Stabil, megbízható partnerei vagyunk ügyfeleinknek: munkatársainkkal arra törekszünk, hogy modern, innovatív, egyben személyre szabható banki megoldásainkkal támogassuk őket céljaik megvalósításában és a fejlődésben. Már 11 országban működünk és több mint 16 millió ügyfelet szolgálunk ki. Első európai bankként Kelet-Közép-Európa után, Közép-Ázsiában, Üzbegisztánban is ismertté válik az OTP márka. Minden érintett országban közös értékeket képvisel az OTP Csoport, azonos irányelvek mentén, felelősen járunk el az ügyfelek, befektetők, munkavállalók, a helyi közösségek, valamint a környezet érdekeinek szem előtt tartásával.

A részvényesi érték, az eredményesség és a hatékonyság folyamatos növelése mellett a vállalatcsoport működésében kiemelt cél a törvényes működés biztosítása, a kockázatok csökkentése, valamint az üzleti, etikai és belső kontroll hatékony érvényesítése. A cégcsoportot hosszútávú gondolkodás és felelős hozzáállás, a fenntarthatóságra törekvés jellemzi. Az OTP Bank ugyanakkor figyelemmel van arra a jogszabályi kötelezettségére is, amely a betétesei, részvényesei, befektetői érdekében az OTP Bank és az OTP Csoport jövedelmező működését írja elő. E két szempont, egymással egyensúlyban és kölcsönhatásban kell érvényesülni.

Jogkövető és etikus intézményként a vállalatcsoport és annak teljes vezetői köre elkötelezett a jogszabályok betartása és betartatása mellett, beleértve a korrupció elleni törvényeket is. Zéró tolerancia elvét valljuk a korrupcióval és a megvesztegetéssel szemben – határozottan ellenezzük a korrupció minden formáját, és támogatjuk a korrupcióellenes intézkedéseket.

Eredményességünk elképzelhetetlen a felkészült, elkötelezett, etikusan cselekvő munkatársak nélkül, akik olyan munkakörnyezetben dolgozhatnak, ahol az egyéni különbségek elfogadottak és értékelendők; ahol az esélyegyenlőség, a kölcsönös tisztelet és az emberi méltóság tiszteletben tartása minden körülmények között alapkövetelmény.

Az OTP Csoport minden alkalmazottjával szemben alapvető elvárás, hogy az erkölcsi és szakmai előírásokat maradéktalanul betartva végezzék munkájukat.

Működésünk során kiemelten figyelünk a transzparenciára, a szabályozottságra, a belső felelősségek meghatározására és ezáltal a legtágabban vett környezeti, társadalmi és szabályozási elvárásoknak való tényleges megfelelésre. Biztosak vagyunk abban, hogy az etikus működés jelentősen hozzájárul az OTP Csoport teljesítményének és versenyképességének fokozásához, valamint elismertségének növeléséhez.

Az etikus üzleti működés alapjait és irányelveit az Etikai Kódex foglalja össze. A dokumentum megismerése és betartása, valamint a változások nyomon követése minden munkatárssal és üzleti partnerrel szemben alapvető elvárás.

Dr. Csányi Sándor

Elnök

OTP Csoport

1. Bevezetés

- (1) Az OTP Faktoring Zrt. (továbbiakban „Társaság”) Etikai Kódexe abból a célból jött létre, hogy a Társaság, illetve a Társasággal kapcsolatban állók számára világos és egyértelmű irányelveket, elvárásokat fogalmazzon meg az etikus üzleti működéssel kapcsolatban, a Társaság értékeinek védelme érdekében.
- (2) Jelen Etikai Kódex a nemzetközi sztenderdek és a legjobb gyakorlatok, az OTP Csoporti elvárások, valamint a Társaság saját gyakorlati tapasztalatai alapján készült az elvárásoknak való még jobb megfelelés, és a gyakorlati megvalósulás erősítése érdekében.
- (3) Az etikai szabályok és az etikus működés betartásának felügyelete érdekében a Társaságnál Etikai Bizottság működik, amely érvényesíti az Etikai Kódexben meghatározott alapelveket és elvárt magatartásformákat az ennek való megfelelés szempontjából.
- (4) A Társaság a www.otpfactoring.hu honlapon közzétett csatornákon bárki számára lehetőséget biztosít személyesen vagy e-mailben az Etikai Kódex megsértésére vonatkozó bejelentéstételre, valamint megtesz mindent a Társaságon belüli jogsértést bejelentő munkavállaló diszkriminációval és tisztességtelen bánásmóddal szembeni védelméért és tiltja a megtorló intézkedéseket, vagy negatív hatású következmények alkalmazását bárki ellen, aki jóhiszeműen bejelenti az Etikai Kódex értékeinek, irányelveinek vélt vagy valós megsértését.
- (5) A Társaság kiemelten fontosnak tartja az etikai normák megismerését és tudatosítását a munkatársak, illetve a Társasággal szerződésben álló Megbízottak körében is. Ezért minden munkavállalóra kiterjedő etikai képzést folytat, egyben rendszeresen felülvizsgálja és nyomon követi annak betartását.

1.1. Az Etikai Kódex betartása mindannyiunk felelőssége

- (6) Az Etikai Kódex a Társaság vezető állású személyeire, valamint a Társasággal munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyekre (a továbbiakban együttesen „munkatársak” vagy „munkatársaink”) vonatkozóan ír elő kötelezettségeket.
- (7) Az Etikai Kódexben megfogalmazott előírások, alapelvek és elvárások kötelezően betartandók minden munkatárs számára.
- (8) Bár az Etikai Kódex számos etikai kérdésben iránymutatást ad, nem tartalmazhatja a megfelelő cselekvésre vonatkozó teljeskörű útmutatást minden helyzetre, minden körülményre tekintettel. Olyan helyzetekben, amelyek nincsenek nevesítve az Etikai Kódexben a Társaság munkatársainak jóhiszeműen és jószándékkal kell eljárniuk, a Társaság, valamint az OTP Csoport integritásának és jó hírnevének védelmét szem előtt tartva.

1.2. A Kódex alapelveinek betartását partnereinktől is elvárjuk

- (9) A munkatársak és azon megbízottak¹, akik a Társaság részére szerződéses kötelezettséget teljesítenek és e tevékenységük során a Társaság ügyfelei vagy lehetséges ügyfelei széles körével találkoznak, részükre a Társaság nevében szolgáltatásokat teljesítenek, illetve szerződéses kötelezettségeik teljesítése során a nyilvánosság előtt egyértelműen a Társaság képviselőjeként jelennek meg, az Etikai Kódexet a rájuk vonatkozó nyilatkozat aláírásával fogadják el. A Társaság törekszik arra, hogy minden más megbízott a Társasággal kötött szerződés elválaszthatatlan részét képező Általános Szerződési Feltételek elfogadásával vállaljon kötelezettséget a Partneri Etikai Kódexben (2. sz. melléklet) foglalt rendelkezések betartására.

1.3. Jelezzük, ha az Etikai Kódex megsértését tapasztaljuk

- (10) A Társaság munkatársa amennyiben jogellenes, az Etikai Kódexben foglalt szabályokkal, értékekkel ellentétes, vagy olyan gyakorlatot tapasztal munkája során, amely visszaéléshez vezethet, akkor erre köteles felhívni az érintettek vagy közvetlen felettesük figyelmét.
- (11) Munkatársaink kötelezettsége, hogy a jogsértést, az Etikai Kódexben meghatározott értékek megsértését vagy bármilyen etikai problémát jelezzék

a Társaság Compliance felelősének

- személyesen munkaidőben (előzetesen egyeztetett időpontban);
- levélben a Társaság Compliance felelősének címezve (1131 Budapest, Babér utca 9.);
- e-mailben az etika@otpfactoring.hu e-mail címre;

vagy

az OTP Bank Nyrt. Compliance Igazgatóságának

- személyesen munkaidőben (előzetesen egyeztetett időpontban);
- levélben az OTP Bank Nyrt. Compliance Igazgatóságnak címezve (1131 Budapest, Babér utca 9.)
- telefonon, hétfőtől péntekig 8:00-20:00 óráig: +36 1 366 6768
- e-mailen: etika@otpbank.hu.

- (12) Emellett a bejelentés történhet online, az OTP Csoport bejelentő felületén is: <https://www.otpgroup.info/hu/ethical-breach-and-whistleblowing/form/bank>.

Az OTP Csoport bejelentő felületén, online megtett csoportszintű bejelentések esetén a bejelentés kivizsgálása az OTP Bank Nyrt. Compliance Igazgatóságának hatáskörébe tartozik, amely eljárásról az OTP Bank Nyrt. honlapján érhető el részletes tájékoztatás. A leányvállalati bejelentés esetén az online bejelentési felületen tett bejelentés a kiválasztott leányvállalat Compliance felelőse részére kerül továbbításra.

Az értékek lehetséges megsértéséről bárki – akár anonim módon is – bejelentést tehet.

¹ A „megbízottak” fogalom alatt értjük a képviselőket, szakértőket, közvetítőket, tanácsadókat, ügynököket, alvállalkozókat és beszállítókat, illetve a Társasággal egyéb polgári jogi jogviszonyban lévő társaságokat és természetes személyeket.

- (13) A bejelentéseket, megkereséseket és vizsgálatokat az OTP Csoport tagjai - beleértve a Társaságot is - minden esetben bizalmasan kezeli, a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok betartásával a bejelentő védelme mellett.
- (14) Anonim bejelentés esetén figyelembe kell venni, hogy névtelen bejelentés esetében előfordulhat, hogy nem tudjuk beszerezni azokat a további információkat, amelyek a probléma kivizsgálásához és megoldásához szükségesek, ezért a Társaság, valamint az OTP Csoport kérése, hogy az anonimitás fenntartása mellett a bejelentő adjon meg elérhetőséget, hogy a szükséges információkat elkérhessük.
- (15) Az OTP Csoport mindent megtesz azért, hogy a bejelentést tevő munkatársakat megvédje a diszkriminációval és tisztességtelen bánásmóddal szemben: tiltja a megtorló intézkedések vagy negatív hatású következmények alkalmazását bárki ellen, aki jóhiszeműen bejelenti az Etikai Kódexben foglalt szabályok, értékek megsértését.

1.4. Zéró tolerancia az Etikai Kódex megsértése esetén a bejelentőt érintő hátrányos intézkedésekkel szemben

- (16) A Társaság munkatársai felelősek azért, hogy elsajátítsák az Etikai Kódex tartalmát, és minden tőlük telhetőt megtegyenek az Etikai Kódex betartása érdekében. A Társaság a zéró tolerancia elvét követi az Etikai Kódexben meghatározott szabályok és értékek megsértése esetén és valamennyi olyan cselekedettel szemben, amely negatív hatással van a Társaság vagy bármelyik OTP Csoport tagjának hírnevére vagy elfogadhatatlan jogi, erkölcsi vagy etikai szempontból.
- (17) Az Etikai Kódex megsértése esetén az eljárás és a szankcionálás a Társaság belső szabályozó dokumentumaiban meghatározott szabályok és elvek szerint történik.
- (18) A bejelentő a bejelentés megtétele miatti diszkriminációval, tisztességtelen bánásmóddal szemben védelmet élvez. A bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentett magatartás jogi, erkölcsi, vagy etikai szabályt sért.
- (19) A rosszhiszemű bejelentés szintén a Társaság etikai elveinek megsértését jelenti, amelynek megtétele jogi következményekkel járhat.

2. Magatartási elvárások Munkatársaink számára

2.1. A Társaság eszközeinek védelme

- (20) A munkatárs felel a Társaság, az ügyfelek, a megbízottak olyan anyagi és nem anyagi javainak védelméért, amelyek kezelésével megbízták. A Társaság, az ügyfelek, a megbízottak és más harmadik felek eszközei csak az engedélyezett célokra és a vonatkozó engedélyeknek és feltételeknek megfelelően alkalmazhatók, használhatók.
- (21) A Társaság vagyontárgyainak és a Társaság használatában lévő eszközöknek nem megfelelő kezelése vagy engedély nélküli megosztása harmadik féllel/felekkel, a Társasággal szembeni kötelezettségek megsértését jelenti, és mint ilyen a Társaság ellen elkövetett gazdasági bűncselekménynek minősülhet. Hasonlóképpen a Társaság vagyontárgyaival kapcsolatos gondatlanság, pazarlás és engedély nélküli használat is a Társasággal szembeni kötelezettségek megszegését jelentheti.

- (22) A vagyontárgy alatt fizikai tulajdont (eszközök, készletek, berendezések stb.), készpénzt, értékpapírt, szolgáltatásokat, üzleti terveket, ügyfelek, munkatársak és megbízottak információit, szellemi tulajdont, és minden egyéb személyes, jogvédett, jogvédett, bizalmas információt értünk.

2.2. Munkabiztonsági környezeti előírások betartása

- (23) A társasági munkahelyeken, illetve a munkavégzés kapcsán más helyszíneken és alkalmakkor, illetve a munkához kapcsolódó tevékenységek végzése közben is szigorúan tilos az alkohol, az illegális szerek, a kábítószer és/vagy egyéb tudatmódosító szer/anyag fogyasztása vagy ezek hatása alatti megjelenés vagy az ezekkel történő visszaélés (így például kínálása, átadása, árusítása stb.). Protokolláris alkalmakkor a kulturált alkoholfogyasztás megengedett.
- (24) Minden munkatárs kötelessége betartani a munkavégzésre vonatkozó egészségügyi és biztonsági előírásokat, amelyekre a biztonsági, munka- és tűzvédelmi szabályok az irányadók.
- (25) Az Társaság munkatársai munkájuk, illetve az OTP Csoport épületeiben való tartózkodásuk során kötelesek a környezetvédelmi és energiatakarékosági szempontokra és az energiapazarlás megelőzésére figyelemmel lenni.

2.3. Titoktartás, adatvédelem

- (26) A Társaság munkatársai kiemelt körültekintéssel járnak el a birtokukba jutott bank- és értékpapírtitok, személyes adatok, és egyéb - a különböző titokvédelmi rendelkezések által védeni rendelt – adat kezelése során, ezeket az információkat időbeli korlátozás nélkül megtartják. Bizalmas információnak minősül emellett minden az OTP Csoporthoz tartozó vállalkozás működésével és tevékenységével kapcsolatos bármilyen információ, ezek formális vagy informális megosztása nem megengedett olyan helyzetekben, amikor ez nem szükséges a szokásos üzletmenet szempontjából, vagy a munkatárs feladatköréhez nem kapcsolható.
- (27) A munkavégzés során tudomásukra jutott, nem nyilvános befektetői információkkal való piaci visszaélés tilos minden munkatárs számára.
- (28) Munkatársainknak a tisztségük vagy foglalkoztatásuk megszűnése után is eleget kell tenniük titoktartási kötelezettségüknek.
- (29) A Társaság munkatársai a napi munkavégzés során kötelesek gondoskodni arról, hogy a munkavégzés közben papíralapon vagy elektronikus formában készült és tárolt anyagaik, amelyek bank-, értékpapír-, üzleti titkot, bizalmas információt tartalmaznak, ne maradjanak illetéktelenek számára hozzáférhető helyen és állapotban.

2.4. A Társaság jó hírnevének védelme

- (30) Munkatársainknak mind a munkahelyen, mind a munkahelyen kívül tartózkodniuk kell minden olyan megnyilvánulástól, amely a Társaság jóhírnevét hátrányosan befolyásolhatja.

- (31) A munkatársak véleménynyilvánításhoz való jogát a Társaság jó hírnevét, jogos gazdasági és szervezeti érdekeit súlyosan sértő vagy veszélyeztető módon nem gyakorolhatják semmilyen formában, beleértve a közösségi média felületeket is.
- (32) A Társaság elvárja munkatársaitól, hogy magánéleti tevékenységük során is a Társaság etikai normáinak megfelelő, ahhoz méltó magatartást tanúsítsanak, különösen akkor, ha tevékenységük, illetve személyük a Társasággal bármilyen módon összefüggésbe hozható, vagy azt a látszatot keltheti, hogy a Társaság nevében járnak el, illetve nyilvánítanak véleményt.
- (33) Magántevékenységük során a Társaság munkatársai nem kelthetik azt a benyomást, hogy a Társaság vagy az OTP Csoport valamelyik tagja nevében járnak el. A Társaság munkatársai nem használhatják pozícióikat személyes érdekeik, vagy harmadik félnek biztosított előnyszerzés érdekében, valamint a munkatársak nem használhatják a Társaság infrastruktúráját, logóját, szellemi tulajdonát saját üzleti tevékenységük folytatására, elősegítésére, reklámozására.
- (34) Munkatársaink megfelelő felhatalmazás hiányában semmilyen módon nem kelthetik annak látszatát, hogy az OTP Csoport bármilyen szerepet vállal a munkavállalók vagy harmadik személyek üzleti vagy magáncéljainak elérésében.

2.5. Közösségi média

- (35) Munkatársainknak a közösségi médiát felelősen és körültekintően kell használniuk, figyelembe véve, hogy harmadik felek a magánéletben tett bejegyzéseket, aktivitásokat is társíthatják az OTP Csoporthoz, annak értékeihez, vállalati kultúrájához. Ennek megfelelően munkatársainknak törekedniük kell a magán- és üzleti, munkához kapcsolódó tevékenységük elkülönítésére.
- (36) Munkatársainknak a közösségi médiában való megjelenésük során is tartózkodniuk kell minden olyan megnyilvánulástól, amely a Társaság, valamint az OTP Csoport jó hírnevét hátrányosan befolyásolhatja. A Társaság elvárja munkatársaitól, hogy a közösségi médiában magánemberként történő kommunikációjuk során is a Társaság etikai normáinak megfelelő, ahhoz méltó magatartást tanúsítsanak, különösen akkor, ha tevékenységük, illetve személyük a Társasággal bármilyen módon összefüggésbe hozható, vagy azt a látszatot keltheti, hogy a Társaság nevében járnak el, illetve nyilvánítanak véleményt.
- (37) Így a közösségi médiában való tevékenységük során munkatársainknak különösen
- mások vallási, nemzetiségi, etnikai, szexuális, politikai és világnézeti hovatartozását tisztelő és elfogadó magatartást kell tanúsítaniuk;
 - tartózkodniuk kell a rasszista, gyűlöletkeltésre alkalmas megnyilvánulásoktól és tartalmak közlésétől;
 - tiszteletben kell tartaniuk mások alkotmányos és törvényben biztosított jogait;
 - a Társaság versenytársaival szemben is tiszteletteljes magatartást kell tanúsítaniuk;
 - valótlan, szándékosan félrevezető, hamis információkat nem közölhetnek;
 - tartózkodniuk kell a jogellenes vagy jogellenes tevékenységre buzdító anyagok közzétételétől;
 - mellőzniük kell a vulgáris, trágár, rágalmozó vagy becsületsértő kifejezéseket.

- (38) Az OTP Csoport vállalatainak neve, logója, védjegye (ideértve a vállalati fejléceket, weboldalakat, közösségi oldalakat), kapcsolatai nem használhatók magáncélra, illetve megfelelő felhatalmazás hiányában semmilyen módon nem kelthetik annak látszatát, hogy az OTP Csoport bármilyen szerepet vállal a munkatársak vagy harmadik személyek üzleti vagy magáncéljai elérésében. Ennek megfelelően munkatársaink csak munkaviszonyuk fennállásáig, az utolsó munkában töltött napig jelölhetik meg munkáltatóként a Társaságot vagy az OTP Csoport tagját.

2.6. Politikai szerepvállalás

- (39) Elismerjük munkatársaink jogát a politikai és közéleti szerepvállaláshoz, politikai tevékenységet azonban csak a munkahelyen kívül folytathatnak. Munkahelyen kívüli politikai megnyilvánulásaik során nem élhetnek vissza a Társaságban betöltött pozíciójukkal, magatartásukkal a Társaság jóhírnevét hátrányosan nem befolyásolhatják.
- (40) A munkatársak bármilyen politikai, állami szervezetben történő hivatal betöltése esetén kötelesek a munkáltatót előzetesen tájékoztatni. A munkatársak banki munkájuk során nem élhetnek vissza a politikai vagy állami szervezetben betöltött szerepükkel, pozíciójukkal.
- (41) Tilos a Társaság erőforrásait (személyzet, létesítmények, egyéb eszközök) politikai rendezvények támogatására felhasználni.

2.7. Ajándékozás és meghívások kezelése, korrupció megelőzése

- (42) Az ajándékozás gyakran a helyi kultúra és hagyomány része, ezért a csekély értékű, az üzleti életben szokásos ajándékok elfogadása az Ajándékozási Politikában foglalt szabályok betartása mellett elfogadható a Társaság munkatársai számára. Ugyanakkor a munkatársak nem adhatnak vagy fogadhatnak el ajándékot olyan körülmények között, amelyekben kívülállók számára úgy tűnhet, hogy ez befolyásolja az üzleti döntést, vagy akár megvesztegetésként is értelmezhető.
- (43) Az üzleti életben szokásos ajándékok közé tartoznak például az ünnepek alkalmával adott, vagy reklámajándékok, emléktárgyak vagy más csekély értékű ajándékok, amelyek az alkalomkor szokásosak és nem olyan mértékűek vagy gyakoriságúak, amelyek kapcsán felmerülhet, hogy befolyásolhatják az üzleti döntéseket. Nem minősül üzleti ajándéknak és ezért nem fogadható el ugyanazon ügyféltől, vagy ügyfélkörtől (napi, heti, havi rendszerességgel) visszatérő, rendszeres juttatás.
- (44) A meghívások is az üzleti kapcsolattartás legitim részei lehetnek, elősegítheti a jó üzleti kapcsolatok kialakítását és fenntartását, ezért a szokásos üzleti vonatkozású meghívások és azok elfogadása engedélyezett. Ilyen lehet például vacsora- és ebédmeghívás, fogadáson való részvétel – legyen szó vendéglátásról, utazási költségek megtérítéséről – vagy más típusú reprezentáció. A költségeket azonban mindig ésszerű határokon belül kell tartani. Az ésszerű határ az adott helyzettől függ. A meghívás elfogadhatóságáról a Compliance felelős dönt. A szakmai és konferencia meghívásokat szintén szükséges egyeztetni a Compliance felelőssel.
- (45) A Társaság munkatársai ajándékozásról és meghívásokról bejelentést tesznek a Compliance felelős részére a vonatkozó belső szabályozásnak megfelelően. A csekély értékhatárt meghaladó ajándékot vagy meghívást csak kivételes esetben, a Compliance felelős jóváhagyásával lehet elfogadni.

Amennyiben az ajándék nem elfogadható, azt haladéktalanul vissza kell juttatni, vagy amennyiben az nem lehetséges, akkor jótékony célra kell felajánlani.

- (46) Korrupció, vagyis tiltott befolyásolás a jogosulatlan vagy jogtalan előny biztosítása, vagy elérése ellenszolgáltatás fejében. Egyetlen munkatárs vagy a Társaság nevében eljáró más személy sem kínálhat fel, ígérhet, teljesíthet fizetést, vagy adhat más értékkel rendelkező dolgot, illetve ilyet nem kérhet, fogadhat el azzal a céllal, hogy befolyásoljon állami hivatalnokot vagy más személyt (vagy a befolyásolás látszatát keltse), illetve, hogy tisztességtelen üzleti előnyre tegyen szert.
- (47) Befolyásolásra alkalmas lehet bármilyen értékkel rendelkező dolog, amely pénzügyi vagy más jellegű előnyt foglal magában: készpénz, ajándék, hitel, fedezet, hitelnyújtás folyamán bármilyen felajánlás, árengedmény, szórakoztatás, szolgáltatás, juttatás, foglalkoztatás felajánlása stb. Ezeknek nincs minimális összege vagy küszöbértéke, amelyet először meg kellene haladni ahhoz, hogy a fenti célok érdekében nyújtott fizetést vagy ajándékot törvénytelennek, illetve az Etikai Kódexbe ütközőnek lehessen tartani. Az ügymenetet könnyítő fizetés olyan nem hivatalos juttatás, amelynek célja egy olyan intézkedés elősegítése és gyorsítása, amelyhez egyébként a fizető személynek joga van. A Társaság elutasítja az ügymenetet könnyítő fizetéseket, és nem teljesíti azt, ha ilyen igényrel szembesül.
- (48) Az OTP Csoport és a Társaság, valamint azok vezetősége a zéró tolerancia elvét vallja a korrupcióval, a megvesztegetéssel és a jogtalan előnyszerzés minden formájával szemben: határozottan ellenzi a korrupció minden formáját, és támogatja a korrupcióellenességet. A Társaság biztosítja, hogy a korrupció megelőzésére vonatkozó hazai, európai uniós, valamint nemzetközi jogszabályok maradéktalanul érvényesüljenek és azok betartását munkatársaitól, valamint szerződéses partnereitől elvárja. A korrupció, a tiltott befolyásolás gyanúja és látszata is kerülendő, különösen a kormányzati, hatósági és nemzetközi és civil szervezetekkel való kapcsolattartás során adott ajándékok és meghívások vonatkozásában.
- (49) A Társaság Korrupciós Politikája meghatározza a Társaság korrupcióellenes tevékenységének elveit, azonosítja a korrupció veszélyének különösen kitett területeket, illetve alapidokumentumként szolgál a szükséges belső szabályozói dokumentumok kialakítása, valamint az érintett munkatársak korrupcióellenes tevékenysége során.

2.8. Összeférhetetlenség

- (50) A jogszabályok és a mindenkor hatályos Összeférhetetlenségi Szabályzat (jelenleg az 1/030-2024/IG sz. szabályzat) rendelkezéseivel összhangban munkatársainknak el kell kerülniük a pozíciójukkal, munkájukkal és személyükkel kapcsolatosan ténylegesen felmerülő összeférhetetlenséget, illetve annak a látszatát is. A Társaság által alkalmazott tartozásrendezési lehetőségek ismertetésekor munkatársaink kötelesek az etikus üzleti magatartást szem előtt tartva eljárni, azaz tartózkodniuk kell a Társaság és az ügyfelek érdekeivel ellentétes minden tevékenységtől, döntéseiket elfogadhatatlanul és részlehajlástól mentesen kell meghozniuk, továbbá nem helyezhetik az ügyfelek igényei elé a saját (anyagi) érdekeiket a követeléskezelési tevékenységük során.
- (51) A munkatársak kötelesek bejelenteni, ha valós vagy lehetséges összeférhetetlenséget vagy érdekkonfliktust észlelnek saját személyük, hozzátartozóik, saját vagy hozzátartozóik üzleti

érdekeltségei és a Társaság vagy a Társaság ügyfeleinek érdekei között. A munkatársak kötelesek együttműködni a Társasággal az összeférhetlenségek és érdekkonfliktusok gyors és hatékony kezelésében a vonatkozó belső szabályzatnak megfelelően, valamint folyamatosan aktualizálni összeférhetlenségi nyilatkozatukat a nyilvántartás naprakészségének érdekében.

- (52) A munkatársak a munkakörükkel, munkavégzésükkel vagy a Társaság érdekeivel, összefüggésben nem tanúsíthatnak olyan magatartást, és nem tölthetnek be olyan pozíciót, amely a munkáltató jogos gazdasági vagy működésével összefüggő érdekeit sértené vagy veszélyeztetné, különösen például gazdasági érdekeltségek, további munkaviszony vagy tisztség betöltése, hozzátartozói kapcsolat vagy politikai érdekeltség.

A munkatársak a munkaviszony fennállása alatt – kivéve, ha erre jogszabály feljogosítja – tartózkodni kötelesek minden, a Társaság gazdasági érdekét sértő vagy veszélyeztető magatartástól.

- (53) A munkatársak² közötti anyagi kapcsolat, függőség kialakulása, fenntartása (pl. kölcsön kérése, ingatlan albérletbe adása) nem megengedett. Kivételesen indokolt esetben ez alól a Compliance felelős - minden körülményt figyelembe véve - előzetesen engedélyt, felmentést adhat.

2.9. A Társaság vezetőinek további kötelezettségei

2.9.1. Az Etikai Kódexnek való megfelelés biztosítása

- (54) A Társaság vezetői minden szükséges erőfeszítést megtesznek annak érdekében, hogy biztosítsák a munkatársaknak az Etikai Kódex szabályainak megismerését, támogatják a munkatársakat abban, hogy jóhiszeműen etikai kérdéseket, problémákat vessenek fel, és emiatt semmilyen megtorlásnak ne legyenek kitéve. A Társaság vezetői a rendelkezésükre álló jogszerű eszközökkel ellenőrzik, hogy munkatársaik betartják-e az Etikai Kódex követelményeit, az etikai elvárásokat megszegő munkatársakkal szemben részrehajlás nélkül, következetesen érvényesítik a megfelelő arányos szankciókat.

2.9.2. Példamutatás

- (55) A Társaság vezetői személyes példával járnak elől az Etikai Kódex elveinek maradéktalan betartása terén, vezetői felelősségük az etikus működés kultúrájának fenntartása, a Kódex elveinek és előírásainak betartatása. A vezetők minden döntésben és magatartásban kifejezetten figyelembe veszik a Társaság Etikai Kódexének elveit. Kifejezetten fontos a vezetők példamutatása a megfelelő hangnem, szóhasználat, fellépés és gesztikuláció a kommunikáció terén.

2.9.3. Támogatás, etikus munkahelyi környezet fenntartása

- (56) A Társaság vezetői munkatársaikat támogatva végzik feladataikat, azaz a munkatársakat ellátják a hatékony munkavégzéshez szükséges információkkal, és világos, megvalósítható célokat tűznek ki eléjük, az egyenlő bánásmód követelményét maradéktalanul figyelembe véve értékeli munkatársaik teljesítményét, figyelmet fordítanak arra, hogy biztosítsák a biztonságos, zaklatásmentes, harmonikus munkahelyi légkört.

² Az anyagi kapcsolat kialakulására vonatkozó rendelkezés nem vonatkozik azon munkatársakra, akik egymás hozzátartozói.

3. A Társaság üzleti etikai kötelezettségvállalásai

3.1. Felelős társaságirányítás

- (57) A Társaság vezetése elkötelezett abban, hogy az általa nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő valamennyi tevékenységére vonatkozó jogszabályokat és iparági elvárásokat, az etikus üzleti működés alapelveit maradéktalanul betartsa és valamennyi munkatársával és érintettel betartassa.
- (58) A felelős társaságirányítás gyakorlatának megfelelően a Társaság belső szabályzataiban meghatározza a jogszabályoknak való megfelelésre, az üzleti etika betartására, a társaság átlátható működésére, a vállalat működésének ellenőrzési mechanizmusaira, valamint társadalmi felelősségével kapcsolatos szabályokat, elvárásokat és eljárásokat.

3.2. Jogszabályoknak való megfelelés

- (59) A Társaság elkötelezett a jogszabályi keretek között zajló működés iránt. Tevékenysége során betartja a jogszabályi előírásokat, hatósági döntéseket és iránymutatásokat, valamint az üzleti tevékenységeire vonatkozó iparági- és szervezeti normákat és etikai elvárásokat. A Társaság Etikai Kódexének normái túlmutatnak a jogszabályi megfelelésen, azok megfelelnek a legjobb gyakorlatoknak és a közösségi elvárásoknak.

3.3. Beszámolók és jelentések átláthatósága

- (60) A Társaság működése során átláthatóságra és számon kérhetőségre törekszik valamennyi jelentésében és beszámolójában. A beszámolók, nyilvántartások meghamisítása vagy a tények hamis színben történő feltüntetése, vagy eltitkolása nem elfogadható a Társaságnál. A pénzügyi- és nem pénzügyi nyilvántartások és jelentések integritása alapvető fontosságú.
- (61) A Társaság a pénzügyi jelentéseit mindig az általánosan elfogadott könyvelési alapelvek, a vonatkozó jogszabályok szerint készíti el, és azoknak megfelelő módon mutatja be, teszi közzé. A jelentéseknek a Társaság pénzügyi helyzetét és tevékenységének eredményeit minden lényeges tekintetben tartalmaznia kell, ezáltal is biztosítva a befektetők korrekt tájékoztatását.

3.4. Fenntartható fejlődés és közösségi felelősségvállalás

- (62) A Társaság elkötelezett a környezeti fenntarthatóság, a környezeti, társadalmi és felelős társaságirányítási értékek védelme mellett. A fenntarthatósági elvek szem előtt tartásával az Társaság törekszik arra, hogy figyelembe vegye tevékenységeinek hosszú távú társadalmi és környezeti következményeit.
- (63) A Társaság elismeri, hogy a klímaváltozás hatásainak mérséklése, és az alacsonyabb karbonintenzitású gazdaságra való átállás a 21. század egyik jelentős kihívása, s hogy pénzügyi intézményként jelentős szerepet kapott a saját működésével és ügyfelei tevékenységével kapcsolatos környezeti és társadalmi negatív hatások csökkentésében.
- (64) Ennek megfelelően a Társaság figyelembe veszi tevékenységei környezeti és társadalmi hatásait úgy saját vállalati működése, mind pénzügyi tevékenységei során, és a fenntarthatóbb jövő érdekében magas szintű klíma- és környezetvédelmi, valamint társadalmi normákat (folyamatokat, eszközöket, megoldásokat) fejleszt és alkalmaz.

- (65) A Társaság vállalatai és munkatársai a környezeti etika szabályai mentén tartózkodnak minden olyan tevékenység gyakorlástól, mely az éghajlatváltozással kapcsolatos és környezeti kockázatokat növeli, ezek következményeit hátrányosan befolyásolja. A Társaság törekszik arra, hogy munkatársai a fenntarthatósággal kapcsolatos képzésben, oktatásban részesüljenek, hogy mindennapi munkájuk során az ESG (környezeti, társadalmi és vállalatiirányítási) értékeknek megfelelően járjanak el.

3.5. Versenyjog

- (66) A Társaság vezetése elkötelezett és érdekelt a szabad, tisztességes és versenyhelyzetet teremtő piaci feltételek érvényesülésének biztosítása mellett. A Társaság vállalkozásai versenytársaikkal szemben etikusan, a versenyjogi szabályok szem előtt tartásával, tisztességesen járnak el és tartózkodik minden olyan tisztességtelen magatartástól, amely a piaci verseny korlátozását vagy a gazdasági erőfölénnyel való visszaélést eredményezheti. (Így többek között, de nem kizárólag, a gazdasági verseny tisztességtelen befolyásolására: olyan javaslat tételével vagy elfogadásával, amely az árakban történő megegyezésre, vagy a piac és az ügyfelek felosztására irányul.)
- (67) A Társaság tagjai tartózkodnak minden tisztességtelen magatartástól, mely jogellenesen rontaná versenytársaik megítélését vagy jó hírnevét, versenytársaikról jogszerű módon gyűjtenek adatokat és körültekintően járnak el a versenytársaikkal történő tárgyalások során. Az OTP Csoport szintén tartózkodik olyan témák megvitatásától a szakmai érdekképviselői szervezetek ülésein, amelyek a verseny korlátozása szempontjából relevánsnak számítanak (például árak, árazási politika, költségek, marketingstratégiák). A Társaság nem alkalmaz olyan HR politikát és gyakorlatot, amely egy versenytárs vagy annak meghatározott szervezeti egysége vagy üzletága működőképességét veszélyeztetné.

3.6. Fogyasztóvédelem, panaszkezelés

- (68) A Társaság felelős pénzügyi szolgáltatóként kiemelt figyelmet fordít a fogyasztói érdekek és jogok védelmére, a fogyasztóknak nyújtott szolgáltatások minőségére. A Társaság biztosítja, hogy a fogyasztókkal közvetlenül vagy közvetve kapcsolatba kerülő munkatársai megfelelő fogyasztóvédelmi oktatásban részesüljenek, ezáltal pontosan megértsék és alkalmazzák a fogyasztóvédelmi szabályokat és a szakmai gondosság követelményének megfelelően járjanak el.
- (69) A fogyasztók megalapozott pénzügyi döntéseinek elősegítése érdekében a Társaság fokozott figyelmet fordít a fogyasztóvédelmi alapelvek érvényesítésére, a transzparens tájékoztatási gyakorlatra, a pénzügyi edukációra és a sérülékeny fogyasztói csoportok védelmére.
- (70) A Társaság a szolgáltatások tervezésétől azok bevezetéséig, a termékfejlesztés, marketing és ügyfélkapcsolat alakítása során folyamatosan ellenőrzi a fogyasztóvédelmi és egyéb jogi szempontoknak való megfelelést. A kereskedelmi kommunikáció és valamennyi fogyasztói tájékoztatás során a Társaság a jóhiszeműség és a tisztesség követelményének szem előtt tartásával jár el és nem alkalmaz tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot.
- (71) A Társaság ügyfeleinek elégedettsége elsődleges prioritás, ezért a Társaság törekszik az ügyfélpanaszok jogszabályi előírásoknak megfelelő, gyors és hatékony megoldása érdekében, az ügyfelekkel teljes mértékben együttműködve járjon el.

3.7. Bennfentes információ

- (72) Az OTP Csoport elkötelezett az értékpapírpiacok tisztességes működése, a nyilvánosan forgalomba hozott értékpapírok tisztességes kereskedelme mellett.
- (73) A vonatkozó jogszabályokkal összhangban piaci visszaélésnek minősül a bennfentes kereskedelem és ennek kísérlete, a bennfentes információ jogosulatlan közzététele, valamint a piaci manipuláció és ennek kísérlete. A Társaság egyes munkatársai napi munkájuk során bennfentes információk birtokába kerülhetnek, amelyet tilos jogellenes módon felhasználniuk. Tilos a bennfentes információ jogosulatlan közzététele, melyre akkor kerül sor, ha egy személy bennfentes információval rendelkezik, és azt bármely más személynek átadja, kivéve akkor, ha az információt munkaviszony, valamely foglalkozás vagy meghatározott feladatok szokásos teljesítése keretében adja át. Az OTP Csoport, valamint a Társaság elítéli a piaci visszaélések minden formáját.
- (74) Az OTP Csoport a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján a belső szabályozó dokumentumaiban minden szükséges intézkedést megtesz a piaci visszaélések, a bennfentes kereskedelem és a piaci manipuláció elkerülése, tiltása érdekében.
- (75) Ezek megelőzése céljából szigorú monitoring eljárásokat alkalmaz, hogy időben kiszűrje és megakadályozza a bennfentes információval való visszaélést, egyéb tisztességtelen piacbefolyásoló magatartásokat.

3.8. Titoktartás, személyes adatok védelme

- (76) Az ügyfeleinkkel kialakított bizalmi viszony egyik alapfeltétele, hogy a rájuk vonatkozó üzleti titkot, bizalmas információkat szigorúan megőrizzük. A pénzügyi szolgáltatási tevékenységünkől adódó bank- és értékpapír titkot következetesen megtartjuk. A titoktartási kötelezettséget a munkatársaknak a tisztességük és/vagy foglalkoztatásuk megszűnése után is be kell tartaniuk.
- (77) A munkatársaknak tartózkodniuk kell a Társaság működésével és tevékenységével kapcsolatos bármilyen információ formális vagy informális megosztásától olyan helyzetekben, amikor ez nem szükséges a szokásos üzletmenet szempontjából, az érintett munkatárs feladatköréhez nem kapcsolható, valamint olyan személyekkel kapcsolatban, akik a Társaságnak nem munkatársai vagy üzleti partnerei. A titokvédelmi alapelv különösen nem teszi lehetővé a bizalmas információk családtagokkal, barátokkal, ismerősökkel való megosztását.
- (78) A Társaság belső szabályozó dokumentumai rendelkezéseinek megfelelően kell gondoskodnia.
- (79) A Társaság az ügyfeladatokat bizalmasan és a legnagyobb körültekintéssel kezeli, teljeskörűen megfelelve az európai uniós és nemzeti jogban foglalt előírásoknak. A személyes adatok megfelelő kezelése érdekében a Társaság folyamatosan fejleszti informatikai rendszereit és oktatásban részesíti az információkhoz esetlegesen hozzáférő munkatársait.
- (80) A bizalmas adatok biztosítása érdekében: az ügyfelek banktitkait, követeléskezelési és személyes adatait, valamint egyéb, a különböző titokvédelmi rendelkezések által védeni rendelt információt az OTP Csoport a jogszabályoknak megfelelően védi, kezeli és biztosítja, hogy ezekhez az információkhoz csak azok a munkavállalói férjenek hozzá, akiknek ez a munkaköri feladataik ellátása érdekében feltétlenül szükséges.

3.9. Pénzmosás és terrorizmus finanszírozása elleni tevékenység

- (81) A Társaság elkötelezett a pénzmosást tiltó szabályok betartása mellett. A pénzmosás az illegálisan szerzett értékek elfedésének vagy legalizálásának folyamata, oly módon, hogy az érintett forrásokat vagy eszközöket legális üzleti tevékenységek során használják fel, hogy azok bűncselekményhez köthető eredete vagy jellege rejtve maradjon. Magában foglalja a jogszerűen szerzett pénzeszközök bűncselekmény vagy terrorizmus támogatására történő felhasználását is.
- (82) A pénzügyi szolgáltatók közvetítő vagy fogadó szerepet töltenek be a magánszemélyek és szervezetek részére végzett gyors és biztonságos pénzpiaci műveletek végrehajtásában, ezért magas kockázata annak, hogy egyesek illegális céllal és/vagy bűncselekményből származó pénz eredetét megpróbálják eltitkolni vagy elfedni pénzügyi tranzakciókkal a Társaságon keresztül. Az ilyen cselekmények megelőzése és az ügyfelek megismerése rendkívüli jelentőséggel bír nemcsak a Társaság számára, hanem a pénz- és tőkepiacról alkotott kép szempontjából is
- (83) A Társaság közvetlen ügyfélkapcsolattal rendelkező és a fent említett kockázatokkal érintett egyéb területeinek munkatársai a lehető leghatározottabban fel kell hogy lépjenek a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozásának megelőzése és megakadályozása érdekében, valamint az „Ismerd meg ügyfeled” elv alkalmazásával az ügyfelekkel kapcsolatos kimerítő tájékozódás érdekében. Munkájuk során a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény, valamint az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény, illetve e törvények végrehajtási rendeletei, továbbá a Büntető Törvénykönyv, a Magyar Nemzeti Bank, a FATF és a Basel Committee on Banking Supervision ajánlásai, az Európai Unió vonatkozó rendeletei és a Társaság belső szabályozói szerint kell eljárniuk.

3.10. Nemzetközi szankciók és korlátozó intézkedések betartása

- (84) Az OTP Csoport elkötelezett az alkalmazandó nemzetközi gazdasági, pénzügyi, kereskedelmi szankciók és embargós jogszabályok és előírások betartásában.
- (85) Az OTP Bank Nyrt. és érintett leányvállalatai egységes Szankciós Politikával és szankciós eljárásrenddel rendelkeznek, amely meghatározza az alkalmazandó minimum követelményeket az OTP Bank Nyrt. és az érintett leányvállalatok számára, annak érdekében, hogy a bevezetőben meghatározott kötelezettségeiknek eleget tegyenek.

3.11. Csalásmegelőzés

- (86) A Társaság elkötelezett a csalások elleni küzdelem mellett és nem tűri a csalárd gyakorlatok alkalmazását, kiemelt figyelmet fordít a költségvetési csalások megelőzésére. A csalás körébe tartozik minden szándékos és rosszhiszemű megtévesztés, többek között a körülmények, tények szándékosan valóságtól eltérő bemutatása vagy ezek elhallgatása azzal a céllal, hogy előnyszerzés érdekében másokat cselekvésre bírjanak rá, és ezzel kárt okozzanak. A csalás megvalósulhat személyes megtévesztés nélkül is, ha személyek vagy felek jogtalan hasznoszerzés érdekében úgy játszanak össze a szabályos eljárások kijátszásával, hogy üzleti tevékenység vagy ügylet hamis látszatát keltik.

3.12. Biztonságos és egészséges munkakörnyezet

- (87) Munkatársaink számára a Társaság biztosítja a munkaügyi előírásoknak megfelelő egészséges és korszerű munkahelyet, gondoskodik testi épségük és egészségük védelméről. A Társaság munkavédelmi és tűzvédelmi oktatást nyújt a munkatársak részére.
- (88) A Társaság folyamatosan megfelel a biztonságos és egészséges munkakörnyezet kialakítására és fenntartására vonatkozó helyi és nemzetközi jogszabályi előírásoknak.

3.13. Emberi jogok tiszteletben tartása

- (89) A Társaság tiszteletben tartja és támogatja a nemzetközi egyezményekben rögzített egyetemes emberi jogokat, és nem tolerál semmiféle indokolatlan, jogellenes, emberi méltóságot sértő, a munkavégzéssel nyújtott teljesítményen alapuló megkülönböztetésen kívüli megkülönböztetést. Elismeri felelősségét az emberi jogok tiszteletben tartása tekintetében és tevékenysége során szem előtt tartja a fenntartható fejlődési célokat.
- (90) Az emberi jogok többek között az alábbiakat foglalják magukban: az élethez, emberi méltósághoz, személyi szabadsághoz és biztonsághoz való jogot; az elérhető legmagasabb szintű egészséghez való jogot; az igazságos és kedvező munkakörülményekhez, tisztességes bérekhez és rendes életkörülményekhez való jogot; az egyesületi és kollektív tárgyalásokhoz való jogot, a szakszervezetek alapításának és a hozzájuk való csatlakozás jogát, az emberkereskedelem, gyermekmunka és kényszermunka minden formájától való mentesség jogát; a hátrányos megkülönböztetéstől való mentesség, az egyenlő munkáért egyenlő bér elvét és a véleménynyilvánítás jogát.
- (91) Ezen emberi jogi irányelveknek való teljeskörű megfelelés szándéka meghatározza a kötelezettségvállalásokat és azokat az alapelveket és szabályokat, amelyek tiszteletben tartása elvárt az OTP Csoport munkatársaitól, a megbízottaktól és az ügyfelektől. Az emberi jogok üzleti kapcsolatokba történő integrálását a vonatkozó nemzetközi szabványok³ határozzák meg, melyek betartása iránt a Társaság elkötelezett.

3.14. Egyenlő bánásmód, esélyegyenlőség, diszkrimináció tilalma

- (92) A Társaság olyan munkakörnyezet kialakítására törekszik, ahol az egyéni munkavégzésben nyújtott teljesítmények közötti különbségek elfogadottak és értékelendők. Tiltott minden olyan pozitív vagy negatív diszkrimináció, amelynek alapja az adott személy valós vagy vélt tulajdonsága⁴ – így többek között, de nem kizárólag az egyének állampolgársága, kora, bőrszíne, neme, nemzetisége, vallási illetve kulturális hovatartozása, nemi identitása, nemzetiséghez való tartozása, fogyatékossága, szexuális irányultsága, politikai vagy más véleménye, pártállás, családi állapota vagy bármely más, törvény által védett személyes jellemzője szerinti megkülönböztetésén alapul.
- (93) Az Társaság belső szabályzatai és politikái az esélyegyenlőségen alapulnak, ami többek között magában foglalja a javadalmazást, a munkaerő-felvételt, a karrierépítési lehetőségeket, a képzéshez

³ Az üzleti vállalkozások emberi jogi felelősségére vonatkozó ENSZ-irányelvek (UNGP); Gyermekjogok és üzleti alapelvek; A Nemzetközi Munkaügyi Szervezet (ILO) nyolc alapvető egyezménye; OECD Irányelvek a multinacionális vállalatok számára (az emberi jogokról szóló fejezet); ENSZ Globális Megállapodás; IFC Teljesítmény Standardok; ENSZ Nyilatkozat az őslakos népek jogairól (UNDRIP)

⁴ Ld. az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény 8.§-át.

való hozzáférést és a belső álláslehetőségek megpályázásának lehetőségét. A Társaság törekszik arra, hogy javítsa az alulreprézektált nemek és csoportok képviseletét a vezetői felelősséggel rendelkező pozíciókban és a vezető testületekben. A Társaság javadalmazási politikájával és annak gyakorlati alkalmazásával törekszik az Európai Unió egyenlő díjazásról szóló irányelveiben rögzített szabályok betartására és ezen keresztül a nemek közötti bérkülönbség felszámolására.

3.15. Tisztességes foglalkoztatási gyakorlat

- (94) A Társaság elkötelezett a jogszerű és tisztességes foglalkoztatás, a munkajogi alapelvek tiszteletben tartása mellett. A Társaság tiltja a rabszolgaság- és kényszermunka minden formájának alkalmazását, gyermek- és kiskorúak foglalkoztatásának a nemzetközi foglalkoztatási irányelvekbe ütköző gyakorlatát. A Társaság tagjai biztosítják a jogszabályoknak megfelelő bérminimum és munkaidő szabályozásnak való megfelelést, a szakszervezethez vagy más érdekképviseleti szervhez való csatlakozás jogát.
- (95) A Társaság számára fontos a munkavállalók fejlődése, a munka és magánélet közötti megfelelő egyensúly biztosítása, a munkatársak magánélethez való jogának tiszteletben tartása, valamint személyes adatainak bizalmas kezelése.
- (96) A Társaság biztosítja a megfelelő munkakörnyezetet, amely mentes a zaklatástól, megfélemlítéstől, a diszkriminációtól, a nem megfelelő hangnemtől és sértő szóhasználatától, mind a munkatársak egymás közötti, mind a felettes-beosztott kapcsolatában is; a munkatársak emberi méltóságát sértő (vezetői) rendelkezések, intézkedések nem megengedettek.

3.16. Etikus Mesterséges Intelligencia (MI) használat

- (97) Az Etikái Kódex fentebb megfogalmazott alapelveit és elvárásait az MI-rendszerek fejlesztése és alkalmazása során is érvényesíteni kell.
- (98) Az OTP Csoport törekszik arra, hogy az általa használt MI-rendszerek teljes életciklusában érvényre jussanak az átláthatóság, a megmagyarázható működés, az elszámoltathatóság, a tisztességesség, a méltányosság és a diszkriminációmentesség alapelvei.
- (99) Az OTP Csoport elkötelezett az uniós, nemzeti és felügyeleti jogi elvárásoknak megfelelő, prudens, diszkriminációmentes, stabil, alapjogi hatásvizsgálaton átesett és azon megfelelt MI rendszerek használata mellett. Alapjogi hatásvizsgálat alatt azt kell érteni, hogy minden MI által vezérelt automata rendszernek egész életciklusa alatt (tervezése és működése során) teljesítenie kell az alábbi feltételeket:
- (100) Az OTP Csoport olyan MI megoldásokat alkalmaz, melyek műszaki és társadalmi szempontból is stabilak és biztonságosak, megfelelnek a hatályos jogszabályoknak, a felügyeleti szabályozó eszközöknek, etikai iránymutatásoknak és belső banki normáknak, döntései átláthatóak és megmagyarázhatóak.
- (101) MI rendszer használata esetén az OTP Csoport tagjai egyértelműen tájékoztatják az ügyfeleket arról, hogy mesterséges intelligencia alapú rendszerrel kommunikálnak vagy a döntéshez ilyen rendszert vettek igénybe.

- (102) Az OTP Csoport tagjai – az üzleti titok védelmének biztosítása mellett – lehetőséget biztosítanak az ügyfeleknek arra, hogy megértsék, miért és milyen szempontok alapján hozott döntést a szoftver.
- (103) Az alkalmazott MI rendszerek alkalmazásakor az OTP Csoport tagjai gondoskodnak arról, hogy az adatgyűjtés és -felhasználás az EU általános adatvédelmi rendeletével (GDPR) összhangban történjen.
- (104) Figyelemmel arra, hogy a mesterséges intelligencia által hozott döntések hatással lehetnek egyének jogaira vagy kötelezettségeire, ezért az OTP Csoport által az MI rendszerek használata során felhasznált adatkészletek a lehetőségekhez mérten gondosan átvizsgálásra és megtisztításra kerülnek a történelmi előítéletektől és torzításoktól. Továbbá folyamatos monitoring tevékenység mentén biztosítani szükséges, hogy az MI rendszerek teljes életciklusuk alatt a diszkriminatív döntéshozatalhoz vezető esetlegesen fellépő negatív visszacsatolási hurkok kiszűrésre, megakadályozásra kerüljenek.
- (105) Az OTP Csoport figyelemmel kíséri, hogy az MI rendszerek fejlesztése során beépítésre kerülnek olyan kontroll mechanizmusok, amelyek alapján biztosított, hogy az MI-alapú döntéshozatal során nem jelenhet meg elfogultság vagy diszkrimináció (pl. faji, nemi, vagy gazdasági alapú megkülönböztetés).
- (106) Ezenfelül az MI rendszerek használata soha nem eredményezheti a (végső) felhasználók megfélemlítését vagy választási szabadságának sérelmét. A mesterséges intelligenciát alkalmazóknak tiszteletben kell tartaniuk az eszközök és célok arányosságának elvét, és alaposan meg kell vizsgálniuk, hogyan teremthető egyensúly a versengő érdekek és célkitűzések között. Mindezek érdekében az OTP Csoport tagjai által alkalmazott MI rendszerek esetében az alkalmazások üzemeltetői előzetesen ellenőrzik, tesztelik és törekszenek folyamatosan figyelemmel kísérni a rendszert, hogy az megfeleljen az elvárt etikai normáknak és teljesítse a felelős MI alkalmazásra vonatkozó követelményeket.
- (107) Az OTP Csoport tagjai gondoskodnak az alkalmazott MI rendszerek működési kockázatával arányos kontroll mechanizmusokról, az MI rendszerek működésének teljes életciklusa tekintetében történő emberi felhasználók általi felülvizsgálatáról és módosításáról, azok kockázati besorolásához szükséges mértékben.
- (108) Az OTP Csoport elkötelezett amellett, hogy fenntartható és környezetbarát MI rendszereket alkalmazzon.
- (109) Az OTP Csoport tagjai az etikus, hatékony és felügyeleti elvárásoknak is megfelelő MI használat érdekében a munkavállalók számára rendszeres képzést biztosítanak az MI rendszerek használatáról és az alkalmazandó etikai irányelvekről.

4. Egyéb, szakmai működéssel kapcsolatos magatartásformák

4.1. Etikus magatartás

- (110) Etikus magatartás különösen az olyan üzleti vagy egyéb tevékenység, véleménynyilvánítás, hozzáállás, amely:

- a) növeli az adósok, vagy az ügyfelek bizalmát a Társaság iránt;
- b) segíti olyan közvélemény kialakulását és folyamatos erősödését, hogy a Társaság, illetve alkalmazottaik a tevékenységüket tisztességesen, ügyfélbarát módon, magas színvonalon végzik.

4.2. A társasági vagyon védelme

- (111) A Társaság tárgyi és szellemi vagyonának maradéktalan védelme a jó gazda gondosságával való eszközhasználat, és a rendelkezésre álló erőforrásokkal történő takarékos gazdálkodás minden munkatárs elsődleges kötelezettsége.
- (112) Az Információs rendszerek, többek között a számítógépek, a mobil kommunikációs eszközök és a kapcsolódó berendezések, szoftverek, elektronikus levelező rendszerek, a jelszavak és a tárolt adatok mindenkor a Társaság tulajdonát képezik. A fontosabb tartalmú e-maileket rendszeresen archiválni kell.
- (113) A munkavállalók által folytatott kommunikáció védelme, beleértve az e-maileket, Internet és Intranet használatot, a Társaság üzleti és üzemeltetési érdeke. Ellenőrzésére lehetőséget adnak a rendszergazdai, rendszer-karbantartási feladatok, biztonsági és compliance események. A Munkavállaló felelős az online tevékenységből eredő a Társaságot érő minden kárért vagy sérelemért, a munkaidőn belül vagy azon túl egyaránt. A helytelen tartalom vizsgálatot és szankciót vonhat maga után.
- (114) A Társaság szoftvereinek eltulajdonítása vagy illegális másolása a Büntető Törvénykönyvbe ütköző cselekmény.

4.3. Felelősségvállalás, minőségi munkavégzés

- (115) A munkatársakkal ismertetni kell a célkitűzéseket, és elő kell segíteni az azokkal való azonosulásukat. A Társaság elismerésben részesíti az eredményes munkát. A munkatársak szakmai fejlődését oktatással és képzéssel segíti. A Társaság humán erőforrás folyamataiban a személyes célkitűzések és a rendszeres teljesítmény-értékelések bankcsoporti egységes gyakorlata került bevezetésre, melynek működtetése folyamatos.
- (116) Társaságunk sikere munkavállalóink tisztességességén, tudásán, képzettségén, sokoldalúságán, rugalmasságán és együttműködésén alapul. Mindannyian felelősek vagyunk a csapatmunkán alapuló bizalom és tisztelet légkörének kialakításáért és fenntartásáért.
Az informatikai rendszerek használata során valamennyi munkatársunknak tiszteletben kell tartania a hozzáférési szinteket és jogosultságokat.

4.4. Kulturált megjelenés

- (117) A Társaság megköveteli munkatársaitól a feladatkörüknek megfelelő, kulturált és ápoltság megjelenést a munkavégzés alkalmával. A kulturáltság és ápoltság igénye mind a ruházatra, mind a megjelenésre vonatkozik. Bár a Társaság nem tartja szükségesnek formaruha vagy Dress Code bevezetését, azonban elvárja az üzleti etikett szerinti, hivatalos megjelenést. Nem megengedett a sport és szabadidő ruházat és lábbeli (pl. rövidnadrág, póló, strandpapucs); combközépnél rövidebb szoknya, túlságosan dekoltált vagy áttetsző felsőruházat; látható testrészen tetoválás, piercing).
- (118) Az Outlook rendszerbe kizárólag hivatalos jellegű önarckép (igazolványkép) tölthető fel.

4.5. Kölcsönös tisztelet, együttműködés

A kommunikációnak az egyenlő partnerek kölcsönös tiszteletén és együttműködésén kell alapulnia. Az ügyfelekkel, üzleti partnerekkel, valamint a Társaságon belül a munkatársakkal folytatott kommunikációban az udvarias, tapintatos stílus (megfelelő hangnem, szóhasználat, gesztikuláció) az irányadó. A kommunikáció minden megjelenésében és megnyilvánulásában ügyelni kell arra, hogy a munkatárs önmagát, munkatársát, illetve a Társaságot ne hozza rossz hírbe.

A Társaság munkatársai tisztelettudó, empátikus, professzionális és hatékony módon kommunikálnak egymással, például figyelnek arra, hogy megfelelő időben visszajelzést adjanak a kollégáktól érkezett megkeresésekre. Az OTP Csoport a belső kommunikáció során támogatja a munkatársak közötti párbeszédet, véleménycserét, kezdeményezések és ötletek megosztását.

Korunk piaci viszonyai között az ügyfélkapcsolatokban egyre inkább a közvetett kommunikáció részesül előnyben. A Társaság arra ösztönzi munkatársait, hogy a lehetőségekhez képest maximálisan használják ki a személyes kapcsolattartás és személyes kommunikáció előnyét.

Munkatársainknak mind az OTP Csoport versenytársaival, mind az üzleti partnereivel folytatott mindennapi tevékenységük során a versenyjogi szabályok, különösen a kartellmegállapodásokra vonatkozó szabályok figyelembevételével kell viselkedniük.

A közvetlen, személyes kommunikáció során a munkatársnak higgadtságot és bizalmat kell sugallnia. Törekedni kell a szabatos, egyszerű és érthető megfogalmazásra, és lehetőséget kell adni arra is, hogy a partner feltegye kérdéseit, ismertesse saját álláspontját, érdekeit vagy szándékát. Amennyiben konfliktus támadna a tárgyalófelek között, akkor meg kell találni a módot ennek mielőbbi, mindkét fél javát egyaránt szolgáló feloldására.

Tárgyalás közben, az indokolt eseteket leszámítva, mind a céges, mind a magán mobiltelefont kikapcsolt állapotban kell tartani. Az ügyféltérben dolgozó munkatársaknak a mobiltelefon használata nem megengedett.

- (119) A közvetett kommunikáció során is a Társaság iránti bizalom felkeltésére és fenntartására kell törekedni.

Telefonbeszélgetés esetén a Társaság munkatársainak azonosíthatónak és elérhetőnek kell lenniük. A magáncélú beszélgetések legyenek rövidek és diszkrétek.

- (120) Levelezés esetén a pontosság, érthetőség és szabatoság mellett, az OTP Csoportra jellemző, egységes stílus követelményeire is figyelemmel kell lenni. A papír alapú levelezéssel egyezően az e-mail levelezésben is használjunk - a személyes ismeretségtől függően - közvetlenebb vagy hivatalos (Név, beosztás, szervezet) megszólítást és a levél végén egyszerű vagy hivatalos névalírást. A tárgy mező – melynek kitöltése kötelező – legyen minden esetben, az ügy azonosítására és visszakereshetőségére alkalmasan tömör és informatív jellegű. Bár az e-mail levelezés a gyors kommunikációt szolgálja, sürgetés céljából, csak akkor használjunk megkülönböztető jelzéseket, ha ez feltétlenül szükséges és indokolt.

- (121) A számítógépes kommunikációt (Internet, elektronikus levelezés stb.) mindenkor az üzleti kommunikáció érdekében kell működtetni, nem magáncélra. Ismeretlen feladótól érkező szokatlan üzenetről a közvetlen vezetőt azonnal értesíteni kell. El kell kerülni az üzenetek, adatok meggondolatlan vagy véletlen automatikus továbbítását.
- (122) A Társaság kommunikációs eszközeinek indokolatlan mértékű magáncélra való használata, illetve etikátlan tartalmú információk közlése és tárolása tilos.
- (123) Internet / közösségi média, Intranet, OUTLOOK, nem helyénvaló használata lehet:
- a) Bizalmas jellegű információk megosztása;
 - b) Pornográf, szexuális, rasszista, vallásilag vagy etnikailag intenzív megbotránkoztató anyagok letöltése, továbbítása;
 - c) A Társaságról és az OTP Bankcsoport üzleti tevékenységéről alkotott személyes vélemény Internetes oldalakon, chatszobákban, blogokon, stb. való terjesztése, - kivéve, ha a véleménynyilvánításra a Társaság kifejezett felkérésére kerül sor;
 - d) Magáncélú üzleti tevékenység folytatása.
- (124) Tartós távollét vagy a munkaviszony megszűnése esetén a munkában töltött utolsó napon a közvetlen vezető gondoskodni köteles a hozzáférési jogosultságok megszüntetéséről, beleértve a távoli elérési jogosultság megszüntetését is, amennyiben a távozó munkavállalót ez a jogosultság megillette.

4.6. Kötelezettek tájékoztatása

- (125) A Társaság üzleti tevékenységéből és piaci vezető szerepéből adódóan széles kötelezeti körrel áll kapcsolatban. A kötelezettek nem mindegyike rendelkezik speciális szakértelemmel és minden szükséges ismerettel ahhoz, hogy a követeléskezelésből származó és általunk kívánt célok elérése szempontjából, az őt érintő kockázatokat felmérje. Ezért a munkatársaknak, az adott ügyben várható következmények vonatkozásában, a lehető legteljesebb tájékoztatást kell megadni. Különösen vonatkozik ez a kényszerintézkedések kilátásba helyezésére és ezek negatív következményeinek ismertetésére. A kötelezetteket felkészültségük és ismereteik mértékétől függően kell tájékoztatni, de minden esetben tisztességesen, egyértelműen és nem félrevezető módon.
- (126) A fenti szabályt kell alkalmazni abban az esetben is, amikor a kötelezett helyett vagy mellett annak képviselője jár el az ügyben.
- (127) A Társaság munkatársa az adósoknak vagy képviselőjének nem szakszerű vagy hiányos tájékoztatása esetén utólag nem hivatkozhat arra, hogy az adóst vagy a képviselőjét nem akarta a Társaság számára előnytelen megoldás választására ösztönözni. Az ismeretátadás teljességére vonatkozó kötelezettségünk gyakorlása esetén munkatársainknak figyelmen kívül kell hagyniuk a személyüket érintő értékelési, javadalmazási szempontokat.
- (128) Az adóskapcsolatokban fokozott figyelmet kell fordítani az MNB, mint felügyeleti szerv elvárásaira, a fogatékos ügyfelekkel való kapcsolattartás terén az MNB 4/2017. (III.13.) számú ajánlására, az 4. sz. mellékletben rögzített alapelvek szerint, továbbá az MNB a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019 (II.13.) számú ajánlására.
- (129) Kényszerbehajtási cselekményeken (ingó-, ingatlan árverés, közvetlen vagy közös értékesítés) a Társaság munkatársai csak munkaköri feladatuk ellátásából eredően, a Társaságot képviselve vehetnek részt. Még a látszatát is kerülni kell annak, hogy az árverések vagy az értékesítések folyamatba tételeit egyéni érdekek motiválják.

4.7. Készpénzátvétel tilalma

- (130) A Társaság ügyfelei pénzben teljesítendő tartozásuk kiegyenlítését pénzforgalmi számlafizetés, a rendelkezésükre bocsátott csekk az OTP Bankfiókban készpénz befizetés vagy bankkártyás fizetés (kirendeltségeinken, illetve a Társaság weboldalán online) útján teljesíthetik. Ettől eltérő teljesítési lehetőségre egyes munkatársak vagy megbízottak kaphatnak munkaköri leírásban, illetve szerződésben felhatalmazást. Ennek hiányában a kötelezettek készpénz átvételre irányuló igénye méltányolható indokra történő hivatkozás ellenére sem teljesíthető. Készpénz átvételnek – mint lehetséges teljesítési módnak – ajánlásától szigorúan tartózkodni szükséges.