

A Magyar Posta Zrt.

Etikai Kódexe



Harmadik kiadás

Tisztelt Olvasó!

Az egyik legnagyobb múltú, köztulajdonban lévő vállalként a Magyar Posta Zrt. a magyar gazdaság meghatározó szereplője, megkerülhetetlen stratégiai szerepet tölt be hazánk pénzügyi, logisztikai és információs vérkeringésében.



A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény, vagyis a Postatörvény alapján lehetőségünk és kötelezettségünk, hogy az alapvető felhasználói igényeknek megfelelő postai szolgáltatásokhoz minden állampolgár megkülönböztetésmentesen hozzáférjen. Ennek jegyében dolgozunk és nyújtjuk szolgáltatásainkat mindenki számára országszerte elérhető módon. Munkatársaink elhivatottsága, az új megoldások iránti nyitottsága, valamint kreativitásuk hozzájárul a jövő sikereihez.

Etikus és jogkövető intézményként mind a Magyar Posta, mind pedig teljes vezetése elkötelezett a jogszabályok és belső szabályok betartása, azoknak való megfelelés biztosítása mellett.

Eredményességünk elképzelhetetlen a felkészült, elkötelezett, etikusan cselekvő munkatársak nélkül. A Társaság minden alkalmazottjával, közreműködőjével szemben alapvető elvárás, hogy az erkölcsi és szakmai előírásokat maradéktalanul betartva végezze munkáját.

Fontosnak tartom az átlátható működést, valamint az ügyfelek és a Magyar Posta érdekeinek összehangolását is.

Az etikus üzleti működés alapját és irányelveit keretjelleggel az Etikai Kódex foglalja össze. A dokumentum megismerése és betartása, valamint a változások nyomon követése valamennyi munkavállalóval, a Társaságnál atipikus foglalkoztatási forma, vagy egyéb jogviszony alapján munkát végzővel (az Etikai Kódex hatálya alá tartozó személyekkel) szemben alapvető elvárás.

dr. Balczó Barnabás
Elnök-Vezérigazgató

Kiadja a Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság

A kiadásért felel:

a Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság Elnök-Vezérigazgatója

Tartalomjegyzék

Bevezetés	5
I. A KÓDEX CÉLJA ÉS HATÁLYA	6
II. ÁLTALÁNOS ÉRTÉKREND – AZ ETIKUS MAGATARTÁS ELVEI	6
II.1. Jogszabályok és belső szabályok betartása	6
II.2. Tisztesség, tisztességes üzleti magatartás, becsület, megbízhatóság, jóhiszeműség	6
II.3. Szakértelem, minőségi munkavégzés, innováció	7
II.4. Elkötelezettség a Társaság anyagi és szellemi értékeinek megőrzése	7
II.5. Tolerancia és egyenlő bánásmód	8
II.6. Együttműködés, közösségi szellem erősítése	9
III. KÖTELEZŐ ÉS ELVÁRT ÁLTALÁNOS MAGATARTÁSI NORMÁK	9
III.1. A munkavállalói magatartás legfontosabb jellemzői	9
III.2. A külső megjelenés szabályai	10
III.3. A munkakörnyezettel és munkavégzéssel kapcsolatos alapvető elvárások	10
III.4. A Társaságon belüli együttműködés során elvárt viselkedési normák	11
III.5. A külső és belső kommunikációval kapcsolatos alapvető elvárások	11
III.6. Ügyfélközpontú szemlélet	11
III.7. Vállalati lojalitás	12
IV. A VEZETŐI MAGATARTÁS NORMÁI	12
V. AZ ETIKUS ÉS JOGSZERŰ MAGATARTÁST SÉRTŐ EGYÉB ESETEK	13
V.1. Összeférhetetlenség	13
V.2. Ajándék elfogadása, korrupció kizárása	13
V.3. A Társaság jó hírnevének rontása	14
VI. ÜZLETI TITOKNAK MINŐSÜLŐ ÉS EGYÉB BIZALMAS, NEM NYILVÁNOS INFORMÁCIÓK, ADATOK KIADÁSA VAGY KISZIVÁROGTATÁSA	14
VI.1. Megtévesztés, visszaélés tilalma, visszaélés-bejelentő rendszer	15
VI.2. Versengés	15
VI.3. Nyilvános szereplés	15
VI.4. Társadalmi szerepvállalás	16
VII. ETIKAI BIZOTTSÁG	17
VIII. ETIKAI VÉTSÉGEK BEJELENTÉSE ÉS RENDEZÉSE	17
IX. ETIKUS MUNKAHELYVÁLTÁS	18
Zárószó	19
ZÁRADÉK	20

BEVEZETÉS

Az Etikai Kódex (továbbiakban: Kódex) célja, hogy a Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban Magyar Posta vagy Társaság) értékei, múltja és jövőképe alapján összefoglalja és meghatározza a Társaság munkavállalóinak magatartására vonatkozó erkölcsi normákat. A Kódexben szabályozott elveket és viselkedési normákat minden munkavállalónak, és a személyi hatálya alá tartozó egyéb személyeknek, szervezeteknek be kell tartania.

A Társaság egy nagy múltú, komoly társadalmi beágyazottsággal, kiterjedt országos hálózattal rendelkező, a küldeménylogisztikában piacvezető, köztulajdonban álló gazdasági társaság, amelynek szolgáltatásaival, működésével kapcsolatban az állam, a gazdaság szereplői, valamint a lakosság részéről is alapvető elvárás az etikus és tisztességes üzleti magatartás.

Társaságunk méltó képvisellete azt kívánja, hogy szolgáltatásainkat mindig és mindenhol azonos színvonalon nyújtsuk. Az egységesen vallott erkölcsi követelményrendszerre épülő vállalati környezet és kultúra megalapozza és támogatja eredményességünket. Társaságunk Kódexének ismerete és elveinek, előírásainak érvényesítése valamennyi munkavállalónk érdeke, kötelezettsége és felelőssége. A Magyar Posta a szerződéses partnereivel létesített kapcsolatban is elvárja, hogy a partner megfeleljen a Társaság által is vallott etikai normáknak.

A Társaságunkkal szembeni kihívásoknak hosszú távon csak úgy felelhet meg a Magyar Posta, ha egyéni és társasági szinten is minden munkatársunk elkötelezett abban, hogy tevékenységét a tisztességre épülő, feddhetetlen üzleti magatartással és következetességgel, társadalmilag felelősen végezze.

A Magyar Posta elkötelezett az üzleti eredményesség növelése mellett, amelynek záloga a jó hírnév, a megbízhatóság és az ügyfelek elégedettsége. Elvárt, hogy a Kódex előírásait minden munkavállaló, közreműködő megismerje, azonosuljon tartalmával, és érvényesítse a mindennapokban; felelősen járjon el munkavégzése során, valamint tisztelettel és odafigyeléssel bánjon mind az ügyfelekkel, mind pedig saját kollégáival.

I. A KÓDEX CÉLJA ÉS HATÁLYA

A Kódex a Társasággal és valamennyi munkavállalójával szemben támasztott egységes etikai elvek és magatartási szabályok, alapértékek rendszerét, azok alkalmazásának módját fogalmazza meg.

Célja, hogy:

- összefoglalja és meghatározza az elvárt és követendő magatartási, valamint viselkedési alapelveket;
- iránymutatást adjon az etikai normákba ütköző, kifogásolható helyzetek felismeréséhez, megítéléséhez, jelzéséhez és rendezéséhez;
- ellenőrző szerepet töltsön be a magatartási határok kijelölésével, a normák megfogalmazásával az etikai értékek tényleges érvényesítésének biztosítására, valamint a korrupció és a visszaélések hatékony megelőzésére, feltárására;
- alapot jelentsen a Társaság meglévő értékeinek megőrzéséhez, új értékek teremtéséhez.

A Kódex vonatkozik a Társaság valamennyi munkavállalójára. A Kódex előírásai vonatkoznak a munkaviszonyban lévőkön kívül minden olyan munkatársunkra, közreműködőnkre, beszállítóinkra, szerződéses partnerünkre, aki a Magyar Postával jogviszonyban áll.

Általános követelmény, hogy a Kódexben foglaltakat mindazok, akik a Magyar Posta nevében, javára és felelősségére eljárnak, magukra nézve kötelezőnek fogadják el és alkalmazzák.

A Kódexet szükség szerint, de legalább öt (5) évenként felül kell vizsgálni.

II. ÁLTALÁNOS ÉRTÉKREND – AZ ETIKUS MAGATARTÁS ELVEI

A Társaság által elvárt etikus magatartás alapját az általános alapelvek jelentik. Ezek együttes elfogadása, ismerete határozza meg a követendő viselkedési és munkavégzési kultúrát.

II.1. Jogszabályok és belső szabályok betartása

A Társaság munkavállalóival szemben alapvető elvárás a feladataik ellátásához szükséges jogszabályi előírások és a belső szabályozások ismerete, valamint azok betartása. E szabályozott keretek között rugalmasan, kezdeményezően, és a problémák megoldására törekedve kell cselekedniük.

II.2. Tisztesség, tisztességes üzleti magatartás, becsület, megbízhatóság, jóhiszeműség

A munkavállalók viselkedésében és munkakapcsolataiban alapkövetelmény ezen erkölcsi értékek együttes megjelenése.

A Magyar Posta minden munkavállalója köteles elkerülni, vagy jelezni az olyan helyzetet, amellyel a munkavállaló és a Társaság érdekei közötti ellentét keletkezhet, vagy akár ilyen ellentét látszatát kelti. A Társaság munkavállalója munkaviszonyának fennállása alatt nem folytathat olyan üzleti vagy egyéb tevékenységet, amely érdekellentétet teremt a Magyar Posta érdekeivel.

Ennek értelmében nem megengedett:

- a Társaság tárgyi eszközei, immateriális javai, szolgáltatásai felhasználásával egyéni előnyök megszerzésére törekedni;
- a Társaság képviselőjében, a Társaság hírnevét kihasználva egyéni előnyök megszerzésére törekedni;
- üzleti kapcsolatokat egyéni előnyszerzés céljára használni.

II.3. Szakértelem, minőségi munkavégzés, innováció

A Társaság valamennyi munkavállalójával szemben elvárás, hogy szakmai ismereteit, illetve készségeit és képességeit folyamatosan fejlessze, munkáját szakszerűen és a lehető legmagasabb színvonalon lássa el. A változó környezethez való sikeres alkalmazkodás érdekében legyen nyitott az új termékek, szolgáltatások, technológiák, rendszerek, folyamatok megismerésére és azok alkalmazására. A fejlődésre törekedve, kezdeményezően lépjen fel a hatékonyság és eredményesség javítása érdekében, továbbá vállalja az újítással járó kihívásokat.

II.4. Elkötelezettség a Társaság anyagi és szellemi értékeinek megőrzése és gyarapítása mellett

– Jó hírnév, integritás kialakítása és megőrzése

A Társaság jó hírnevét - munkavállalói munkájának köszönhetően - szolgáltatásaival, ügyfelei bizalmának elnyerésével és megtartásával érte el, ezért kiemelten fontos a megszerzett jó hírnév folyamatos erősítése és fenntartása.

Az integritás a köztulajdonban álló gazdasági társaság szabályszerű, célkitűzéseinek, értékeinek és elveinek megfelelő működése, működtetése, mely Társaságunk számára kiemelten fontos.

Társaságunk köztulajdonban álló gazdasági társaság, így az egyik legfontosabb követelmény számunkra, az integritás alapú, valamint az átlátható működés megteremtése. Ezt a meghatározott szervezeti egységek tevékenységének összehangolásával, a belső kontrollrendszerhez illeszkedve biztosítja. A szervezeti kultúra egységét az értékek, elvek, célkitűzések és szabályok meghatározásával, a követésükhöz szükséges útmutatással és tanácsadással, a megfelelés nyomán követésével és szükség esetén kikényszerítésével éri el. Társaságunknál a belső védelmi vonalak részeként működő személyek és szervezeti egységek az etikai értékek és a szervezeti integritás érvényesülésének biztosítását is ellátják, és előmozdítják a kockázatok azonosítását, elemzését, megelőzését, illetve kezelését.

– Szellemi vagyon

A Társaság fennállása óta felhalmozódott szakmai tudás, a munkavállalók által alkotott szellemi termékek felbecsülhetetlen és pótolhatatlan értéket jelentenek, amelynek védelme, gyarapítása és a Társaság javára történő felhasználása valamennyiünk feladata és felelőssége.

– Társasági vagyon

A Társaság tulajdonát képező fizikai és adatvagyon – pl. adattárak, tárgyi eszközök, ingatlanok, gépjárművek – védelmét a körültekintő, rendeltetésszerű és szabálykövető használat, valamint a takarékoság és gazdaságosság elvét érvényesítő magatartás szolgálja.

Valamennyi munkavállaló – a hatáskörében álló mértékig – felelős azért, hogy a Társaság tulajdonát, valamint egyéb anyagi és szellemi értékeit (tárgyi eszközök, immateriális javak, licencek, szellemi javak, bizalmas információk és adatok, márkaérték, információs rendszerek, know-how stb.) megóvja az eltűnéstől, eltulajdonítástól, megsemmisüléstől, károsodástól, vagy az azokkal történő visszaéléstől. Valamennyi munkavállaló felel azért is, hogy a társasági tulajdonú eszközöket és erőforrásokat csak a munkavégzéshez szükséges, indokolható mértékben vegye igénybe, továbbá ezek felhasználásakor a felelős gazdálkodás elvét (az erőforrásokat hatékonyan, csak a cél eléréséhez szükséges mértékben, a költségtakarékosság elvének szem előtt tartásával) mindenkor tartsa szem előtt és érvényesítse azt. A Társaság munkaeszközeinek és vagyontárgyainak a Társaság érdekeivel ellentétes, vagy személyes haszonszerzési célra történő használata nem megengedett.

A társasági vagyon használata a Társaság által arra fel nem jogosított személyek számára nem megengedett.

II.5. Tolerancia és egyenlő bánásmód

A Magyar Posta által kialakított munkakörnyezetnek mentesnek kell lennie a zaklatás, megfélemlítés, megalázás, megszegényítés, kirekesztés, diszkrimináció minden fajtájától, a nem megfelelő hangnemtől és a sértő szóhasználattól, mind a munkavállalók egymás közötti, mind a felettes-beosztott kapcsolatában, illetőleg a partnerek és ügyfelek viszonylatában is. A munkavállalók és az ügyfelek, illetve a partnerek munkavállalóinak emberi méltóságát sértő viselkedés, rendelkezések, intézkedések, szóban és írásban egyaránt nem megengedettek.

A munkáltató a munkavállalók közötti és a munkavállaló-ügyfél kapcsolatban bármilyen tetteges magatartást, a fizikai erőszak legenyhébb megnyilvánulási formáját is elfogadhatatlannak tartja.

A Társaság munkavállalóit és ügyfeleit, partnereit nem érheti sérelem nemük, faji hovatartozásuk, bőrszínük, nemzetiségük, nemzetiséghez való tartozásuk, anyanyelvük, esetleges fogyatékoságuk, egészségi állapotuk, vallási vagy világnézeti meggyőződésük, politikai vagy más véleményük miatt. Ugyancsak nem érheti megkülönböztetés őket családi állapotuk, anyaságuk (várandósságuk) vagy apaságuk, szexuális irányultságuk, nemi identitásuk, életkoruk, társadalmi származásuk, vagyoni helyzetük, foglalkoztatási jogviszonyuk vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyuk részmunkaidős jellege, illetve határozott időtartama, érdekképviselővel való tartozásuk miatt.

A Magyar Posta és munkavállalói büszkék arra, hogy a Társaság több alkalommal elnyerte a Fogyatékos-barát munkahely címet, és továbbra is ügyel arra, hogy a megfelelő munkakörnyezet kialakításakor az egyéni különbségek elfogadottak és figyelembe veendőek legyenek. Éppen ezért a Társaság munkavállalóinak is törekedniük kell a fogyatékosággal élő embertársakkal (ügyfelekkel, partnerekkel és a munkatársakkal egyaránt) való kommunikáció akadálymentesítésére, és speciális igényeik, szükségleteik lehetőségeikhez képest legnagyobb mértékben történő figyelembevételére, valamint fogyatékosággal élő munkavállalóink és partnereink egyénre szabott támogatására a befogadására is.

A fogyatékosággal élő ügyfelekkel történő kommunikáció és ügyintézés során elvárt viselkedési normák:

- a szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos tájékoztatás nyújtása, az eligazodás támogatása;
- a szolgáltatás igénybevétele során minden postai szolgáltatóhelyen törekedni kell a fogyatékkal élők kiemelt kezelésére, soron kívüli kiszolgálására;
- a fogyatékossgal élő kíséretében érkező segítő személy (pl. jeltolmács) vagy segítőkutya fogadását, az ügyintézés során jelenlétét biztosítani kell. Amennyiben a postahelynek van lehetősége előzetes időpont-egyeztetésre, és elkülönített helyen való tárgyalásra, e lehetőségeket célszerű felajánlani a fogyatékossgal élő ügyfélnek és kísérőjének;
- amennyiben igényli a fogyatékossgal élő ügyfél vagy kísérője a szolgáltatás igénybevételi feltételeinek részletes megismerését, a szerződés szövegének felolvasását, a lehetőségek figyelembevételével biztosítani kell;
- amennyiben fogyatékossgal élő ügyfél érkezik az ügyféltérbe, fogadása a legkönnyebben megközelíthető munkahelyen javasolt. Azt követően, hogy a segítő postai munkavállaló feltárta a választott szolgáltatások körét, azok igénybevételét szintén a legkönnyebben megközelíthető munkahelyen javasolt nyújtani, amennyiben ehhez a feltételek biztosítottak.

II.6. Együttműködés, közösségi szellem erősítése

A Társaság a közös célok eléréséért segítőkészséggel párosuló, folyamatos együttműködést, jó munkavállalói kapcsolatok kiépítését és fenntartását várja el valamennyi munkavállalójától.

A munkavállalók munkakapcsolataikat az együttműködésre, a nyitottságra, a bizalomra, egymás kölcsönös elismerésének, tiszteletének és támogatásának elveire kell, hogy építsék.

III. KÖTELEZŐ ÉS ELVÁRT ÁLTALÁNOS MAGATARTÁSI NORMÁK

A Társaság munkavállalói a Kódex előírásaival összhangban munkahelyükön és a munkavégzésük, tevékenységük során kötelesek a Társaság etikai normáinak megfelelő, ahhoz méltó magatartást tanúsítani, különösen akkor, ha tevékenységük, illetve személyük a Magyar Postával bármilyen módon összefüggésbe hozható, vagy azt a látszatot keltheti, hogy a Társaság nevében járnak el, illetve nyilvánítanak véleményt. A Társaság a fentiekkel összhangban szerződéses partnereitől, közreműködőitől is elvárja e magatartásnormák érvényesítését.

III.1. A munkavállalói magatartás legfontosabb jellemzői

- a Társaság céljaival való azonosulás;
- szakmai felkészültség, a munkakörhöz szükséges kompetenciák, tudás, képesség birtoklása és fejlesztése;
- igény a folyamatos fejlődésre, nyitottság;
- tájékozottság, információ-megosztás, kezdeményezőkézség;
- elhivatottság, elkötelezettség;
- felelősségvállalás;
- teljesítmény-, minőség- és sikerorientáltság;
- belső motiváltság;
- képesség a folyamatos változásra és változtatásra;

- jóhiszeműség, tisztességes eljárás és együttműködés, bizalom egymás iránt, közösségi szellem, összetartás;
- mások alapvető emberi jogainak a tiszteletben tartása.

III.2. A külső megjelenés szabályai

- Valamennyi munkavállaló köteles munkavégzésre megfelelő állapotban, ápoltan és tisztán megjelenni a kijelölt munkavégzés helyén.
- Postahelyeken és üzemekben a ruházati ellátásra jogosult munkakörökben kötelező a Társaság által biztosított formaruha, illetve munkaruha viselése, mely legyen tiszta, az előírásoknak megfelelően viselt.
- Az ebben a pontban meghatározottakon felül az öltözködésre és a Társaság képviseletében történő megjelenés részletszabályaira vonatkozó útmutatást a Magyar Posta külön szabályozásban is megjelentethet.

III.3. A munkakörnyezettel és munkavégzéssel kapcsolatos alapvető elvárások

- Valamennyi munkavállaló felelősséggel tartozik azért, hogy munkaidejét ne használja magán-célú tevékenységek végzésére.
- A munkavégzés során valamennyi munkavállaló köteles olyan magatartást tanúsítani, hogy ne sértse, veszélyeztesse saját és mások testi épségét, egészségét, illetve a környezetet.
- A munkabiztonság, egészségvédelem és környezetvédelem elveinek, szabályainak és gyakorlatának elsajátításával és alkalmazásával folyamatosan törekedni kell az egészségügyi, baleseti és környezeti kockázatok csökkentésére, kiküszöbölésére, a környezettudatos viselkedésre, a gazdaságos energia-felhasználásra (áram, fűtés, stb.).
- Gondoskodni kell a biztonságos és balesetmentes, környezeti kockázatot vagy károkozást nem előidéző munkavégzés feltételeinek biztosításáról, megőrzéséről, és erre mások figyelmét is fel kell hívni.
- A munkakörnyezet és munkaeszközök épségének megőrzése, ápolása, tisztán tartása, a rendezettség biztosítása minden munkavállalótól elvárt.
- A munkafolyamatok végzése során a technológiai és biztonsági előírások betartása alapvető elvárás minden munkavállalóval szemben.
- Balesetek, rendkívüli események során az egyéni magatartással elő kell segíteni elsősorban az élet-, másodsorban a vagyonmentést, a körülmények objektív feltárását, a hasonló események megelőzését, elkerülését.
- A munkavégző képesség, az egészség, testi épség óvása mindenki személyes felelőssége. Munkavégzésre kifogástalan, munkára képes állapotban kell jelentkezni (tilos az alkohol, az illegális szerek, a kábítószer és/vagy egyéb tudatmódosító szer fogyasztása, vagy ezek hatása alatti munkavégzés vagy az ezekkel történő visszaélés).

III.4. A Társaságon belüli együttműködés során elvárt viselkedési normák

- a korrekt, kölcsönös tiszteleten alapuló munkatársi és partneri viszony kialakítása;
- a Társaság érdekeit szolgáló eredmények és hatékony megoldások alkalmazása;
- a munkavégzéshez szükséges pontos és időszerű információk kölcsönös, és az arra jogosultakkal való maradéktalan megosztása, az együttműködés erősítése;
- a döntésekhez kapcsolódó személyes felelősségvállalás;
- egymás eredményeinek elismerése, kölcsönös motiváció és támogatás kialakítása.

III.5. A külső és belső kommunikációval kapcsolatos alapvető elvárások

- az udvarias, nyugodt hangnem, tárgyilagos stílus;
- a világos, pontos, közérthető megfogalmazás;
- a postai technológiát nem ismerő ügyfelekkel és partnerekkel szemben célszerű a postai szakkifejezések kerülése, amennyiben használatuk feltétlenül indokolt, akkor szükséges és elvárt a közérthető magyarázat nyújtása;
- törekedni kell a nyílt, világos, kétirányú, egyenes, bizalmat építő kommunikációra.

III.6. Ügyfélközpontú szemlélet

- A Társaság valamennyi munkavállalójának arra kell törekednie, hogy magatartásával és munkavégzésével kivívja az ügyfelek elégedettségét. Ennek eléréséhez szükséges, hogy teljes figyelmüket és tudásukat az ügyfelek szabályszerű, minőségi kiszolgálására, közös üzleti partnerkapcsolat kialakítására összpontosítsák.
- A Magyar Posta munkavállalóinak és szerződéses partnereinek törekednie kell arra, hogy az ügyfélkapcsolatokat az odafigyelés, a tisztelet, a szakszerűség, a tárgyszerűség, a pontosság, a gyorsaság, a diszkréció és a határidők betartása jellemezze. A Társaság képviselőjében udvarias, türelmes, ugyanakkor következetes és határozott magatartást kell tanúsítani.
- Ügyfelek jelenlétében a kiszolgálásukhoz szükséges feladatok végrehajtása az elsődleges, kerüldendő az egyéb tevékenységek ellátása. A kezelőtérben, ügyfelek jelenlétében és kiszolgálásuk során magánjellegű beszélgetések, telefonbeszélgetések folytatása nem megengedett; munkaidő alatt a magáncélú telefonok lenémított állapotú használata az elvárt (tekintettel arra, hogy az zavaró lehet nemcsak az ügyfeleknek, de a többi kollégának is). A kezelőtérben tilos az étkezés.
- A Társaság által vállalt teljesítési kötelezettség keretein belül, továbbá a Társaság tevékenysége során az üzleti szolgáltató jelleg mellett, kiemelten érvényesülnie kell a közszolgáltatónak is.
- Az esetleges ügyfélpanaszok, konfliktusok kezelése során a szóbeli panaszok azonnali, megnyugtató módon történő kezelésére kell törekedni.
- Az ügyfeleket a jogszabályi előírások, az Általános Szerződési Feltételek, az üzletszabályzatok, illetve szerződéses partnereink esetében a szerződés tartalma alapján kell tájékoztatni. Kerülni kell a belső normákra, technológiai elvárásokra való hivatkozásokat.
- Elvárás, hogy a munkavállalók egymás közötti, valamint a vezető és munkatárs közötti esetleges konfliktusait, nézeteltéréseiket ne az ügyfelek előtt rendezzék. A munkavállalók és partnerek ne tegyenek az ügyfelek előtt a Társaságra, annak bármely szervezeti egységére, annak vezetőire, munkavállalóira negatív tartalmú megjegyzéseket sem szóban, sem az online térben.

III.7. Vállalati lojalitás

A munkavállalókat jellemezze a Magyar Posta iránti elkötelezettség, a szakma szeretete, a közszolgálat. A Társaság jó hírnevének megőrzése, növelése, valamennyi munkavállaló kötelessége.

IV. A VEZETŐI MAGATARTÁS NORMÁI

Az etikai normák betartásában és betartatásában a vezetői pozíciót betöltő munkavállalókra kiemelt felelősség hárul. Tevékenységük, magatartásuk, munkatársakkal való kommunikációjuk stílusa alapvetően meghatározza az irányításuk, ellenőrzésük alá tartozók munkavégzését, a Társaság iránti elkötelezettségét. Ezért szükséges az általános normákon túl, kifejezetten a vezetőktől elvárt példamutató magatartási normák meghatározása.

A vezetői tevékenységet a Társaság célkitűzéseivel és az arra vonatkozó jogszabályokkal, valamint a hivatásetikai és szakmai követelményekkel összhangban kell végezni. Az irányításért és ellenőrzésért felelős vezetőnek mindent meg kell tenni a munkavállalók, valamint a partnerek munkájával kapcsolatos szabálytalanságok megelőzése, valamint a felmerülő szervezeti integritási (a köztulajdonban álló gazdasági társaság szabályszerű, a köztulajdonban álló gazdasági társaság célkitűzéseinek, értékeinek és elveinek megfelelő működése) és korrupciós kockázatok és esetleges jogszabályi nemmegfelelés csökkentése érdekében. Ennek biztosításához célzottan és arányosan alkalmazni szükséges a tájékoztatás, a figyelemfelhívás, a meggyőzés, a tanácsadás, a példamutatás, az elismerés, a motiválás, a képzés és az ellenőrzés eszközeit.

A vezetőktől elvárt magatartás legfontosabb jellemzői:

- minden tekintetben példaértékű magatartás tanúsítása, amely követendő mintaként szolgál a Társaság valamennyi munkavállalója számára;
- azonosulás a Társaság mindenkori stratégiai/üzleti célkitűzéseivel, értékrendjével;
- munkavállalók teljesítményének elismerése, munkatársak motiválása;
- folyamatos változásra, változtatásra való képesség;
- következetesség, dinamizmus, motiváltság;
- a munkavállalók képességeinek és szaktudásának megfelelő, hatékony, kiegyensúlyozott, arányos és reális feladat- és munkamegosztás, számonkérés megvalósítása, a delegálás és bevonás elvének széleskörű alkalmazása, az általa irányított szervezeti egységen belül;
- gyors és pontos döntéshozatal, felelősségvállalás a döntésekért;
- olyan munkahelyi légkör kialakítása, amely elősegíti a munkavállalók egyéni teljesítményének növelését;
- kiemelkedő teljesítményre való ösztönzés, valamint annak elismerése;
- udvarias hangnem, egyértelmű, nyílt és őszinte kommunikáció;
- korrekt és építő kritikák megfogalmazása, nyitottság a munkavállalói észrevételekre, javaslatokra, ötletekre;
- a munkavállalók szervezeti beilleszkedésének, egyéni szakmai fejlődésének, belső karrierútjának támogatása;

- munkavállalók felé irányuló empátia, szociális érzékenység;
- a munkavállalók érdekeinek méltányos mérlegelés alapján történő figyelembevétel;
- a munkavállalókkal szemben a hátrányos megkülönböztetés elvetése;
- tartózkodás a vezetői pozíció biztosította kiemelt helyzettel való visszaéléstől, erre alapozva személyes előnyök szerzésétől;
- tartózkodni szükséges továbbá a munkavállalói közösség, valamint az ügyfelek előtt az egyéni munkavégzés minőségéről, a munkavállalóval közösen meghatározott egyéni tervek teljesítésének elmaradásáról, valamint a munkatársakra vonatkozó, negatív, személyes és személyeskedő megjegyzésektől; az egyénre irányuló negatív visszajelzéseket minden esetben csak az érintett munkavállalóval lehet megbeszélni.

V. AZ ETIKUS ÉS JOGSZERŰ MAGATARTÁST SÉRTŐ EGYÉB ESETEK

V.1. Összeférhetetlenség

Az üzleti élet tisztasága nagyban múlik azon, mennyire sikerül kiküszöbölni a tényleges vagy látszólagos személyi vagy gazdasági összefonódásokat, a döntéseket befolyásoló kapcsolatrendszereket, érdekeltségeket. Valamennyi munkavállaló köteles elkerülni, illetve jelenteni minden olyan helyzetet és tevékenységet, amelyeknél érdekellentét léphet fel a Társaság gazdasági érdeke, reputációja és személyes, vagy családi és gazdasági tevékenységük, érdekeltségük között. A Társaság összeférhetlenség-nyilatkozatát, érintettség esetén elbírálási eljárást folytat le, a munkavállalók - a vezető állásúakat is beleértve - munkába állása előtt. Az esetleges összeférhetlenség fennállása esetén intézkedik az összeférhetlenség megszüntetése iránt. Valamennyi munkavállaló köteles bejelenteni, ha foglalkoztatása során merül fel összeférhetlenség.

V.2. Ajándék elfogadása, korrupció kizárása

A Társaság munkavállalói munkavégzésükkel összefüggésben sem közvetlenül, sem közvetve nem fogadhatnak el, és nem kérhetnek olyan juttatást, pénzt, ajándékot, kedvezményt vagy előnyt a velük, vagy a Társasággal kapcsolatban állóktól, amely alkalmas arra, hogy befolyásolja pártatlanságukat, ítélőképességüket, illetve a befolyásolhatóság/befolyásoltság látszatát keltheti. (Juttatás, ajándék, illetve előny minden olyan dologi szolgáltatás, szórakoztatás, vendéglátás, kölcsön vagy egyéb anyagi, egzisztenciális, illetve erkölcsi értéket képviselő dolog, szívesség, haladék, illetve ezek ígérete, különösen, amelynek pénzben kifejezhető értéke van, és amelyhez ellenszolgáltatás nélkül, vagy az értékénél lényegesen alacsonyabb áron juthatna hozzá stb.).

Az üzleti szívélyesség keretébe tartozó megnyilvánulások, például kisebb (reklám jellegű) ajándékok vagy vendéglátás elfogadása kizárólag akkor megengedett, ha csekély értékűek és nem alkalmasak befolyásolásra vagy arra, hogy az érintettet kötelességszegő cselekedetre, vagy valamely cselekménytől való tartózkodásra ösztönözzék. Ha a munkavállaló olyan előnyre kap közvetlenül vagy közvetetten ígéretet vagy ajánlatot – ideértve az ajándékot, a kedvező elbánást vagy vendéglátást –, amely meghaladja a szokásos szerény üzleti figyelmesség szintjét, vissza kell utasítania, és haladéktalanul tájékoztatnia kell róla a felettesét.

Tilos a korrupció, a jogtalan előnyök nyújtása, valamint elfogadása, az összejátszás, a nyomásgyakorlás közvetlenül, vagy harmadik személy bevonásával – személyes vagy szakmai előnyök megszerzése céljából – saját részre vagy mások számára.

Kerülendők az olyan jellegű magatartásformák, amelyek az aktív vagy passzív korrupció (jogtalan előny adása, kérése, vagy az ilyen előny, illetve annak ígérete elfogadásának) látszatát kelthetik, vagy amelyek az arra irányuló tevékenység részévé válhatnak. Ennek megfelelően ajánlatos minden olyan helyzetet, kapcsolatot elkerülni, amely alkalmas lehet a befolyástól való mentesség megkérdőjelezésére.

Minden korrupciógyanús eset kapcsán szükséges értesíteni a munkahelyi vezetőt vagy a visszaélés-bejelentő vonalon is lehet bejelentést tenni akár anonim módon is (ld. VI.1. alfejezet).

Elvárt az üzleti partnerek támogatása a Társaság etikai és minőségi követelményeinek megismerésében, az üzleti kapcsolat tisztaságának, átláthatóságának, valamint a kölcsönös bizalom biztosításának érdekében.

V.3. A Társaság jó hírnevének rontása

Tiltott bármely olyan nyilvános megnyilatkozás, véleménynyilvánítás vagy cselekedet, amely a Társaság tevékenységét, munkavállalóit, jó hírnevét, pártatlanságát sérti, vagy azokat rossz fényben tünteti fel. Ez vonatkozik az online térben (különösen a közösségi oldalakon) vagy a magánélet egyéb színterein tett megnyilvánulásokra is.

Munkaidő alatt és azon kívül a Magyar Posta formaruhájában vagy a Magyar Postára utaló jelzést viselve (pl. gépjárművön), vagy a Magyar Posta nevében nyilatkozva tilos olyan magatartás vagy olyan tevékenység folytatása, amely veszélyezteti, sérti a Magyar Posta feddhetetlenségét, jogos érdekeit.

VI. ÜZLETI TITOKNAK MINŐSÜLŐ ÉS EGYÉB BIZALMAS, NEM NYILVÁNOS INFORMÁCIÓK, ADATOK KIADÁSA VAGY KISZIVÁROGTATÁSA

A Társaság működése során számos olyan adat, dokumentum keletkezik, pl. üzleti - és stratégiai tervek, szerződések, megállapodások, amelyek üzleti titoknak vagy bizalmas, belső információnak, személyes adatnak minősülnek. E titkos és bizalmas dokumentumok, információk, adatok jogosulatlan személynek való kiadása, nyilvánosságra hozatala vagy a versenytársak elé tárása szigorúan tilos. A munkavállaló a munkaviszony létesítésekor dokumentáltan tudomásul veszi a Biztonsági nyilatkozat aláírásával, hogy köteles a munkája során tudomására jutott üzleti titkot, személyes adatot, valamint a Társaságra, illetve a tevékenységére vonatkozó információkat bizalmasan kezelni, megőrizni. Ezen túlmenően sem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, amely munkaköre betöltésével összefüggésben jutott a tudomására, és amelynek közlése a Társaságra vagy más személyre hátrányos következménnyel járna, illetve a Társaság jogos üzleti, gazdasági érdekeit veszélyeztetheti.

Az érintett vezetőkkel és munkavállalókkal szemben a Társaság jogos elvárása a tudomásukra jutó üzleti és egyéb titkok, személyes adatok védelme. Akinek tudomására jut, hogy üzleti vagy egyéb titok, személyes adat illetéktelen személy részére hozzáférhetővé válhatott vagy ennek veszélye fennáll, továbbá, ha a titkot vagy személyes adatot tartalmazó adathordozó (feltehetően) elveszett vagy megsemmisült, kötelessége jelenteni a Biztonsági Főigazgatóság Főügyeletének (elérhetőségei a Biztonsági Szabályzatban és az intraneten megtekinthetőek).

VI.1. Megtévesztés, visszaélés tilalma, visszaélés-bejelentő rendszer

- Megengedhetetlen az ügyfelek, üzleti partnerek, versenytársak, munkavállalók szándékos megtévesztésére téves információt szolgáltatni, adatot közölni.
- Minden kérdésre korrekt, egyértelmű, szakszerű választ kell adni.
- Az ügyfelek, partnerek bizalmával, a kapott információkkal, adatokkal visszaélni, az ügyfél, partner engedélye, jóváhagyása nélkül egyéb célra felhasználni (pl. adatbázisban szerepeltetni) etikai vétség.
- A Társaságra bízott küldeményeknek, értékeknek, adatoknak a Társaság Általános Szerződési Feltételei és egyedi szerződésai alapján történő biztonságos és diszkrét kezelése, célba juttatása az ügyfelek bizalmának záloga. A bizalom megőrzése a Társaság minden alkalmazottjának alapvető érdeke és kötelessége, ezért minden tőle elvárható meg kell tennie a külső jogsértések és belső visszaélések megelőzése és megakadályozása érdekében. Ennek elősegítése érdekében a Társaság anonim visszaélés-bejelentő csatornát is működtet, amelyet a vállalaton belülről és kívülről is elérhetővé tesz. Az anonim visszaélés-bejelentő csatorna belülről az intraneten (Főoldal> Szervezeti egységeink> Vezérigazgató közvetlen irányításában lévő szervezetek> Biztonsági Főigazgatóság Visszaélés bejelentő rendszer), kívülről pedig a Társaság honlapján (https://www.posta.hu/visszaeles_bejelento_rendszer) keresztül érhető el. A bejelentő vonal a hét minden napján, 24 órában rendelkezésre áll.

A bejelentéseket a Társaság az alábbi elérhetőségeken fogadja:

- E-mail: csalasmegelozes@posta.hu
- Anonim telefonvonal: + 3617677019

Minden bejelentés kivizsgálásra kerül a közzétett határidőn belül. A Társaság védi az intézményen belüli jogsértést bejelentő személy, valamint a jogsértésért feltehetően felelős természetes személy személyes adatait.

A munkavállalók anélkül tehetnek jóhiszemű bejelentéseket, hogy bármiféle büntetéstől vagy szankciótól (megtorlástól) kellene tartaniuk.

VI.2. Versengés

Nem megengedett az egyének, szervezeti egységek közötti, az egyéni érvényesülésért folyó – a hatékony, eredményes munkavégzést, a Társaság érdekeit és megítélését sértő – versengés, az együttműködést segítő információk visszatartása, torzítása.

VI.3. Nyilvános szereplés

A Társaság egészét érintő kérdésekre a kommunikációért felelős szervezeti egység ad tájékoztatást a nyilvánosság részére. A tájékoztatás megfelelő szakmai tartalmáért a megkereséssel érintett tevékenységért, szolgáltatásért felelős szakterület felel. A Társaság tevékenységéről nyilvánosan csak az arra felhatalmazott személyek adhatnak információt.

Újságírói megkeresés érkezhetsz a Társaság bármely munkavállalójához, ebben az esetben az újságírót a kommunikációért felelős munkavállaló(k)hoz kell irányítani.

A sajtónak adott felvilágosítás szakmai tartalmáért az információt adó szervezet vezetője és/vagy a – nyilatkozattételre felhatalmazott – személy a felelős. A sajtó részére nyilatkozó személy a valóságnak megfelelő tájékoztatást köteles adni. Ugyanakkor köteles a munkája során tudomására jutott üzleti titkot, valamint a munkáltatóra, illetve a tevékenységére vonatkozó nem nyilvános információkat megőrizni.

A nyilatkozatok nem sérthetik vagy veszélyeztethetik a Társaság ügyfeleinek, munkavállalóinak és üzleti partnereinek jogos érdekeit és jogait.

VI.4. Társadalmi szerepvállalás

A Társaság nem korlátozza munkavállalóit az alkotmányos rendnek megfelelő társadalmi és politikai szerepvállalásban, nem vizsgálja, illetve befolyásolja vallási, politikai hovatartozásukat. Ezek gyakorlása vagy népszerűsítése azonban nem történhet a munkavégzés helyén és idejében, gyakorlásuk során nem használható a Magyar Posta neve, formaruhája vagy az arculati elemeit tartalmazó bármilyen eszköz (pl. gépjármű), és az ilyen irányú tevékenység nem állhat ellentétben a Társaság érdekeivel.

A Magyar Posta társadalmi szerepvállalásának középpontjában a gyermekek egészséges testi-lelki fejlődésének és tehetségük kibontakoztatásának támogatása, a családok életminőségének javítása és a közösségek megtartása, fejlesztése áll. A Társaság társadalmilag felelős működésében kiemelt figyelmet fordít a környezettudatosságra. Társaságunk tudatában van üzleti tevékenysége ökológiai következményeivel, és a környezetvédelmi jogszabályok előírásain túlmutatóan is folyamatosan dolgozik folyamatainak és eljárásainak fejlesztésén és még jobbra tételén, hogy tovább csökkentse az üzleti tevékenysége által okozott környezetterhelést.

A Társaság elvárása, hogy a munkavállalók munkavégzésük során óvják a környezetüket, gondoskodjanak a hulladékok szelektív gyűjtéséről, a veszélyes hulladékok megfelelő kezeléséről, ügyeljenek a víz- és energiatakarékosságra, törekedjenek az alap- és segédanyagok gazdaságos és takarékos felhasználására (pl. üzemanyag, papír). Lehetőségeikhez mérten részesítsék előnyben az újrahasznosítható anyagokat és termékeket.

A Magyar Posta üzleti tevékenysége mindennapi emberi kapcsolatokra épül, ezért működése során szükségszerűen megjelenik a szociális érzékenység úgy a lakosság, mint az ügyfelek és a munkavállalók, partnerek vonatkozásában.

A Magyar Posta, mint egyetemes postai szolgáltató esetében különösen fontos, hogy biztosítva legyen a folyamatos üzletmenet, tekintettel arra, hogy a vállalat társadalmi kohéziós szerepe jelentős. A Magyar Posta „társadalmi közszükségletet kielégítő” közszolgáltatóként több létfontosságú rendszerelemet, infrastruktúrát működtet, amelyek a társadalom és gazdaság működőképessége szempontjából kritikusak.

A fentiekből adódóan a Társaság esetében az üzletmenet-folytonosság zavartalan biztosítása fontos közösségi érdek.

Ennek érdekében a Magyar Posta felelős szolgáltatóként és munkáltatóként rendelkezik minden vonatkozó jogszabályban, felügyeleti vagy szakhatósági ajánlásban előírt védekezési vagy intézkedési tervvel, eljárásrenddel (pl. üzletmenet-folytonossági, veszélyhelyzet kezelési terv vagy pandémiás protokoll), amelyek kidolgozásának, megismertetésének, illetőleg rendszeres vagy az aktuális kockázati helyzethez igazodó felülvizsgálatának folyamatát szabályozta.

VII. ETIKAI BIZOTTSÁG

Az Etikai Bizottság önálló testületi munkaszervezet, tagjait, tevékenységének rendjét az Etikai Bizottság Működési Rendje határozza meg, mely összhangban van a Kódexben foglaltakkal.

Az Etikai Bizottság feladata, hogy általános és egyedi ügyekben hozott, illetve értelmezést segítő állásfoglalásaival határozott irányt mutasson az etikus magatartás követésére. Állást foglal a Kódex alkalmazásával kapcsolatos általános és egyedi ügyekben, valamint gyakorlati munkája, tapasztalatai alapján javaslatot tesz az Etikai Kódex továbbfejlesztésére. Az Etikai Bizottság minden tagja elkötelezett a Társaság etikus működése mellett.

VIII. ETIKAI VÉTSÉGEK BEJELENTÉSE ÉS RENDEZÉSE

A Kódexben foglaltak megszegése etikai vétségnek is minősül.

Amennyiben a munkavállaló olyan magatartást tapasztal, amelynek kapcsán felmerül a Magyar Posta Etikai Kódexének megsértése, bejelentéssel élhet a munkáltatói jogkör gyakorlójához, aki – szükség esetén az Etikai Bizottság bevonásával – kivizsgálja a bejelentést, és javaslatot tesz a szükséges intézkedések megtételére. A munkavállaló az Etikai Bizottsághoz fordulhat, ha tanácsot kérne, vagy kérdései vannak általában egy bizonyos helyzetben követendő eljárásról. A bejelentésre az alábbiak szerint kerülhet sor:

- levélben: Magyar Posta Zrt. Etikai Bizottság Titkársága 1540 Budapest
- e-mailben: etikaivetseg@posta.hu

A bejelentéseket, megkereséseket és vizsgálatokat az Etikai Bizottság minden esetben bizalmasan kezeli, a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok betartásával a bejelentő védelme mellett, a bejelentőt a bejelentés miatt sem közvetlen, sem közvetett hátrány nem érheti.

A Kódex megsértése esetén az eljárás és a szankcionálás a Társaság belső szabályozásaiban meghatározott elvek szerint történik. Etikai vétség megállapítása esetén a Magyar Posta az etikai vétség megszegésének módjával és súlyával arányosan munkajogi intézkedéseket alkalmazhat.

Ha megállapítást nyer, hogy a bejelentés rosszhiszeműen, alaptalanul történt, a bejelentővel szemben jogi következmények alkalmazhatók. A bejelentések megtétele során a bejelentőnek is tiszteletben kell tartania a bepanaszolt személyiségi jogait, tilos az etikai ügyben nem érintett személynek, szervezetnek a személyes adatok továbbítása.

Az etikai problémák névtelen bejelentésére lehetőség van, azonban azok kivizsgálása csak akkor történik meg, ha az Etikai Bizottság a Kódex különösen súlyos megsértését valószínűsíti, és a kivizsgáláshoz, az állásfoglalás adáshoz, a javaslattételhez szükséges információk rendelkezésre állnak, beszerezhetők, vagy ezek hiányában azt a bejelentő rendelkezésre bocsátotta. Ennek érdekében a bejelentőnek – az anonimitás fenntartása mellett – meg kell adnia az elérhetőségét. Ha a kivizsgáláshoz szükséges információk nem szerezhetők be, és a bejelentő az elérhetőségét nem adta meg, a névtelen bejelentés elutasításra kerül.

IX. ETIKUS MUNKAHELYVÁLTÁS

Társaságon kívülre történő munkahely váltás esetén is tisztességesen kell eljárni.

Ha egy munkavállaló jelzi más munkavállaló számára, hogy a Társaságon kívüli, egyéb munkahelyen való elhelyezkedésre vonatkozó tárgyalásokat folytat, tartózkodni kell mindenféle hátrány okozásától, különösen elbocsátásának erre tekintettel való kezdeményezésétől, kivéve azokat a feltétlenül szükséges jogszerű biztonsági intézkedéseket, amelyek az ügyek befolyásmentes intézésének biztosításához szükségesek.

A munkaviszony megszűnését követően a munkavállaló köteles a munkája során tudomására jutott üzleti titkot megőrizni. Ezen túlmenően sem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, amely munkaköre betöltésével összefüggésben jutott a tudomására, és amelynek közlése a munkáltatóra vagy más személyre hátrányos következménnyel járhat. A titoktartási kötelezettség a postai munkaviszony megszűnését követően is korlátlan ideig fennáll.

ZÁRSZÓ

A Társaság munkavállalói egy nagy múltú, komoly hagyományokkal rendelkező folyamatosan megújuló, versenyképes Társasághoz tartoznak. Elvárt, hogy a munkavállalók legyenek büszkék a Kódexben vallott értékekre, a becsülettel elvégzett munkára és az ügyfelektől, partnerektől és tulajdonosoktól kapott és kiérdemelt bizalomra.

A Kódexben megfogalmazott elvárások ismerete és betartása lehetővé teszi, hogy a munkavállalók egységes erkölcsi követelményrendszer alapján végezzék munkájukat. Az egységesen vallott értékek érvényesítése a mindennapok során nagymértékben hozzájárul a Társaság vállalati kultúrájának fejlődéséhez, üzleti eredményességéhez, a jobb munkakörnyezet megteremtéséhez.

A Kódex tartalmát a Magyar Posta valamennyi munkavállalójával és partnerével ismertetni kell a jogviszony létesítése előtt, vagy az Etikai Kódex változásakor. Az ügyfelek részére pedig hozzáférhetővé, megismerhetővé kell tenni a Társaság honlapján.