

Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt.

3529 Miskolc, Bocskai u. 11.

Etikai Kódex

I. Az Etikai kódex célja és hatálya

A piaci siker egyik kulcsa a vállalat céljait támogató és a munkatársak magatartásában is megnyilvánuló pozitív értékrend. Az erre épülő kultúra erősíti a szervezet belső integrációját és elősegíti a környezethez való rugalmas alkalmazkodást.

A cél olyan kultúrájú vállalat kialakítása, melynek jellemzői a világos stratégia, a mindenki által ismert és elfogadott küldetés és célok, a hatékony kommunikáció, ahol ismertek az eredmények és a problémák, a vezetés hozzáértő és igényt tart a munkatársak véleményére, akik elkötelezettek a stratégia iránt, és ahol a teljesítmény és az egyéni boldogulás összekapcsolódik.

Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt.társaság sikeressége és elismertsége tehát nem csak a gazdasági eredményektől, hanem munkatársai emberi tényezőitől is függ.

Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt.társaság. Etikai Kódexe olyan, a munkavállalóval szemben támasztott erkölcsi követelményrendszer, amely a társaság érdekeinek megfelelő, helyesnek és követendőnek tartott magatartás normáit fogalmazza meg. Kiterjed mindazokra a viselkedési szabályokra, amelyeket a munkatársaknak munkavégzésük során be kell tartaniuk:

- egymással és a Társasággal,
- az ügyfelekkel és az üzleti partnerekkel,
- a szállítókkal és a versenytársakkal,
- az állami szervekkel, valamint
- a közvéleményt formáló médiával fennálló kapcsolatokban.

Az Etikai Kódex előírásai kötelező érvényűek minden munkavállalóra, függetlenül attól, hogy munkaviszonyban, vagy munkavégzésre irányuló jogviszonyban állnak a Társasággal, illetve, hogy foglalkoztatásuk tartós vagy eseti.

Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt.társaság elvárja valamennyi munkatársától, hogy mindenkor:

- a jogszabályoknak megfelelően,
- a Társaság alapvető érdekeivel összhangban,
- a Társaság küldetésében meghatározott alapelvek szerint, és
- az etikai szabályokat betartva, járjon el.

Az etikai normák betartatásáért valamennyi vezető felelős.

Az etikai normák megszegésének munkajogi következményei vannak.

II. Az Etikus magatartás

1. Általános normák

A Társaság munkatársa munkája során köteles etikus magatartást tanúsítani.

Az etikus magatartás alapvetően a munkakapcsolatok becsületességében és korrektségében valósul meg. Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság tisztességének és jó hírének letéteményesei a munkatársai. Ha valaki tudomást szerez a Társaságnál előforduló jogszerűtlen, vagy etikátlan helyzetről, kötelessége erre felhívni az érintett munkatárs, súlyosabb esetben a közvetlen felettes, illetve az érintett szervezeti egység vezetőjének a figyelmét. Akit viszont a bejelentési kötelességének teljesítése miatt megtorlással fenyegetnek, vagy megbüntetnek, az a Társaság maximális támogatását tudhatja maga mögött.

Azt a munkavállalót, aki az etikai normákba ütköző magatartást tanúsított, a munkáltatói jogkört gyakorló vezető szóbeli vagy írásbeli figyelmeztetésben részesíti.

Amennyiben a kötelezettségszegés súlya indokolja, illetve az a munkavállaló részéről vétkesen elkövetettnek minősül a Munka Törvénykönyvében meghatározott feltételek fennállása esetén a munkáltató rendkívüli felmondással élhet. Ha a vétkes kötelezettségszegés a munkáltatónak kárt okoz, a munkáltató a dolgozót kártérítésre kötelezheti.

Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaságnál a munkahelyi légkörnek mentesnek kell lennie mindennemű megkülönböztetéstől (diszkriminációtól) és zaklatástól. A diszkrimináció tilalma olyan alapvető jogelv, amelyet az emberi érintkezésben mindenkor érvényesíteni kell. Senkit nem érhet hátrány bőrszíne, vallása, neme, kora, nemzeti hovatartozása, politikai meggyőződése, valamint érdekképviselőhez való tartozása miatt. Jogszerűtlen, ezért tilos olyan magatartás - faji vagy vallási gúnyolódás, gyalázkodás stb. -, amely rossz munkahelyi légkör kialakulásához vezethet, s ezzel rontja az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság hírnevét.

Mindenki köteles tiszteletben tartani a privát szférát, s munkatársainknak joga van a magánélet és a munkahelyi tevékenység szétválasztására. Mások magánéletének megtárgyalása nem része a munkaköri tevékenységnek, így mellőzendő.

Tilos és mint olyan zaklatásnak minősül mindennemű szexuális tartalmú megkülönböztetés, megjegyzés és megnyilvánulás vagy ilyen célzatú magatartás.

Az Etikai Kódex nem tartalmaz előírást a mindennapi gyakorlatban előforduló valamennyi helyzetre. A konkrét esetre alkalmazható szabály hiánya azonban nem mentesíti a munkavállalót, hogy adott helyzetben mindenkor az elvárható módon járjon el, magatartását tisztesség, korrektség, kulturáltság jellemezze.

2. Etikátlan magatartásformák különösen a következők

a) Az összeférhetetlenség jogi előírásait a Munka Törvénykönyve, és az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság belső szabályzata tartalmazza.

Az ezekben foglalt előírások megsértésén túl, etikátlan az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság képviselőjében üzleti kapcsolat kialakítása olyan vállalattal, gazdasági társasággal, amelyben a munkavállaló személy szerint közvetlen vagy közvetett üzleti érdekeltséggel rendelkezik, vagy amelynek irányításában közeli hozzátartozója szerepet játszik.

b) Másodállások, mellékfoglalkozások halmozása, etikátlannak minősül, ha az a dolgozó figyelmét, idejét elvonja attól, hogy az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társasággal fennálló munkaviszonyában maximális teljesítményt nyújtson.

c) Etikátlan más vállalatnál, társaságnál lévő, egyébként nem összeférhetetlen (így munkakörének, beosztásának hatáskörébe nem tartozó) kérdésekben a főállás szerinti munkáltatójánál protekciószerzés, üzleti partneri viszonyból eredő szolgáltatások előnyben részesítése.

d) A Társaság munkavállalója etikátlannal viselkedik, ha az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társasággal üzleti kapcsolatban álló, vagy versenytársnak minősülő gazdasági szervezet képviselőjétől díjat, jutalmat, személyes előnyt, szolgáltatást vagy bármilyen más kedvezményt, illetve ha a partner cégtől annak reklámhordozóit meghaladó vagy a partnerkapcsolatban egyébként szokásosnál értékesebb ajándékot fogad el. Ugyanilyen módon etikátlan, ha a Társaság munkatársa a partner cég képviselőjének nyújt a fentiekhez hasonló kedvezményeket, illetve ajándékot. Mindkét esetben kivételt jelent, ha a munkatárs felmentést kap az illetékes felsővezetőtől.

e) Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság képviselőjeként a külső vállalkozásokkal kialakított kapcsolatrendszer etikátlan egyéni célokra, személyes előnyök szerzésére kihasználni.

f) Etikátlan az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság üzleti, szolgáltatási körébe tartozó tevékenységéből bármely vállalkozásnak vagy magánszemélynek jogtalan előny juttatása, vagy annak ígérete.

III. A részvénytársaság vagyonvédelmével kapcsolatos etikai kérdések

1. A társaság anyagi és szellemi értékei

Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság nagy értékű vagyonnal rendelkezik, amely magába foglalja a Társaság fizikai vagyonát, magas szintű és sokrétű szolgáltatásait, valamint a szellemi vagyonát jelentő, piaci értékkel bíró, □know-how□ jellegű, minősített információit is. Ez utóbbi körbe sorolhatók: a Társaság tehetséges munkatársainak, munkakörük gyakorlása során létrehozott szellemi terméke, megszerzett tudása, továbbá azon bizalmas adatok, amelyeket a munkatársak kezelnek munkájukkal összefüggésben. Mindezen vagyoni értékek védelme rendkívül fontos. Minden munkatárs személyesen felelős a rábízott tulajdon védelméért, valamint a Társaság anyagi és szellemi értékeinek megőrzéséért. A Társaság vagyonát érintő sérelemről, vagy a sérelem bekövetkezésének közvetlen veszélyéről a közvetlen felettest azonnal tájékoztatni kell.

Jogszályba ütközik, és ezért kártérítési felelősséggel jár minden olyan, a Társaság vagyoni érdekeit sértő magatartás, amely nemcsak a munkatársaktól elvárt viselkedés normáit sérti, hanem a Társaságnak kárt is okoz.

2. A fizikai vagyon védelme

A Társaság vagyontárgyainak elvesztése, eltulajdonítása, megrongálása, rendeltetéstől eltérő módon és célra való felhasználása sérti az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság érdekeit. Tilos a Társaság tulajdonában, használatában (kezelésében) lévő vagyontárgyat felhatalmazás nélkül kölcsönadni, azzal bármilyen, az illetékes vezető által nem engedélyezett, és nem a Társaság céljait szolgáló műveletet végezni.

3. Védett (titkos és bizalmas) információk

a) Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság versenyképességének megtartása érdekében a titkosnak és bizalmasnak minősített információk védelme minden munkavállalónak kötelessége. Ez nemcsak a jogszabályoknak megfelelő, hanem az etikailag elvárható magatartásnak is része. Ebből következően sem a munkaviszony időtartama alatt, sem annak bármely okból történő megszűnése után a munkavállaló nem közölheti vagy ismertetheti harmadik féllel a munkáltatóra vonatkozó azon adatokat, dokumentumokat, okmányokat, eljárásokat, módszereket, vagy egyéb bizalmas információkat, amelyek a birtokába jutottak, vagy amelyekről tudomást szerzett a munkáltatónál történt alkalmazása folyamán, kivéve, ha ehhez a munkáltató előzetesen írásban hozzájárult.

b) Megkülönböztetett gondossággal kell kezelni mindazon iratokat, amelyek az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaságra, annak tevékenységére vonatkozó információkat tartalmaznak, s amelyek a munkavállaló munkakörével kapcsolatban készültek vagy kerültek hozzá.

c) A munkavállalónak kötelessége, hogy munkaviszonya bármely okból történő megszűnése esetén minden bizalmas információt tartalmazó iratot, adathordozót vissza szolgáltatson a munkáltatónak.

d) A titkos és bizalmas információknak, harmadik személyekkel, informális kapcsolatok révén történő, jóhiszemű közlése épp oly károkat okozhat a Társaságnak, mint azok szándékos továbbítása. Fontos tehát, hogy a munkatársak a birtokukban lévő védett információkat ne tárják fel illetéktelen személyek előtt, de családtagokkal, barátokkal folytatott beszélgetések során sem, mert ők azt minden szándékosság nélkül is tovább adhatják.

e) A Társaság érdekeinek védelme megkívánja az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaságot bármilyen módon érintő publikációk bemutatását a közvetlen felettesnek a közlésre való átadás előtt. Különösen akkor, ha a szerző név szerint megemlíti az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaságot, vagy a nyilvánosságra kerülő információ érinti a társaság szakmai területeit.

f) Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság munkatársai nem alkalmazhatnak tisztességtelen eszközöket a versenytársak üzleti titkainak, vagy egyéb titokvédelem alatt álló információinak megszerzése érdekében. Ezért tilos a versenytársak védett információinak jogtalan vagy üzletileg etikátlan módon, a versenytárs alkalmazottaitól vagy bármely más úton történő megszerzése.

g) A védett vagy korlátozás alá eső információkat, illetve a titkos minősítésű anyagokat a vonatkozó rendeleteknek megfelelően, az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaságon belül erre kialakított eljárási rend szerint kell átadni, átvenni és kezelni.

IV. Az ügyfelekkel szemben tanúsítandó magatartás

Olyan vállalati kultúrát kell meghonosítani az egész szervezetben, amelynek középpontjában az ügyfél áll, s ez nemcsak azokra vonatkozik, akik az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban állnak. Minden munkatárs a minőségi szolgáltatás elkötelezett híve kell, hogy legyen. Az ügyfelek gyors és magas színvonalú kiszolgálására kell törekedni, hogy a fogyasztók minél elégedettebbek legyenek, a munkatársak személyes érdekeltsége és a vállalati teljesítmény növekedjen.

A kölcsönös előnyök alapján kell létrehozni és fenntartani az ügyfelek és a Társaság partnerkapcsolatát, hogy az ügyfelek elégedettsége és Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság nyeresége egyaránt maximális legyen. Ennek érdekében ismerni és érteni kell az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság stratégiáját, hosszú és rövid távú céljait, és ezekkel azonosulni kell.

A munkatársaknak szakmai felkészültségre és információra van szükségük ahhoz, hogy gyorsan és hatékonyan tudjanak eleget tenni az ügyfelek kívánságainak.

Az ügyfelek igényeinek kielégítése, a problémák feltárása és megoldása érdekében magas színvonalú

belső együttműködést kell kialakítani és fenntartani, szem előtt tartva, hogy a Társaság munkatársai egy csapatnak a tagjai. A magas teljesítmény alapja a csapatmunka, ez teszi a Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaságot sikeressé. A munkatársaknak az ügyfelek kiszolgálása során rugalmasságra, tapintatra és józan ítélőképességre van szükségük. Amikor az ügyfelek kéréseit teljesítik, számlákra vagy szolgáltatásokra vonatkozó kérdésekre válaszolnak, el kell érni a fogyasztók tökéletes megelégedettségét. Az ügyfelekkel szemben mindig türelmesnek, udvariasnak, barátságosnak kell lenni. Figyelmesen meg kell hallgatni igényeiket és - ismerve az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság szolgáltatásait - meg kell találni a számukra legkedvezőbb megoldást.

Folyamatosan emelni kell a szolgáltatások színvonalát, és újra kell gondolni, miként lehet az ügyfelek változó igényeinek mind jobban megfelelni. A munkatársak legyenek rugalmasak, keressék meg a problémák megoldásának leghatékonyabb eszközeit és módját.

Mindent meg kell tenni annak érdekében, hogy az ügyfelek részére a legszínvonalasabb szolgáltatást nyújthassa a Társaság. Soha ne ígérjünk többet, mint amit teljesíteni tudunk! Tartsuk meg adott szavunkat, legyünk megbízhatóak és szavahihetőek!

Az ügyfelek észrevételeinek kezelése során törekedni kell arra, hogy az addig elégedetlen ügyfél elégedetté váljon. A Társaságon belül bárkihez is érkezik bejelentés, azt azonnal az illetékes ügyfélszolgálathoz kell továbbítani. A panaszokra, esetleges sérelmekre nem mentegetőzéssel, hanem tényekkel, érvekkel, higgadtan kell reagálni. A bejelentéseket, reklamációkat a lehető leggyorsabban, az ügyfél számára megnyugtató módon kell megválaszolni és lezárni.

Nemcsak jogi, hanem erkölcsi követelmény is, hogy semmilyen módon ne éljünk vissza az ügyfelek távközlési ügyleteiről és személyi adatairól birtokunkba került információkkal. Ügyeljünk arra, hogy ezek az információk se a társaságon belül, se azon kívül ne kerüljenek illetéktelen személyek kezébe.

A Társaság képviselőjében mindig arra kell törekedni, hogy előnyös kép alakuljon ki az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaságról. Nem etikus az ügyfelek előtt a Társaságra vagy munkatársaira elmarasztaló kijelentést tenni, olyan belső szakmai értesülést megemlíteni, amelynek alapján negatív megítélés alakulhatna ki az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság tevékenységéről, szolgáltatásainak színvonaláról.

V. Együttműködés a társaságon belül

Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság munkavállalói, valamint szervezeti egységei között a szoros együttműködés elengedhetetlen. A Társaság minden dolgozójának magatartását a kölcsönös tisztelet és a közös célokban megnyilvánuló azonos érdekek határozzák meg.

Nem etikus a dolgozók vagy a szervezeti egységek között egyéni érdekből versengést kelteni, mert a társasági érdek megkívánja a munkatársak kölcsönös bizalmon alapuló együttműködését. Az együttműködés keretében a társaság minden alkalmazottjának törekedni kell a konkrét problémák megoldására. Nem etikus a felmerülő problémákkal kapcsolatban tett általánosságban elmarasztaló megnyilvánulás, a megoldásra való törekvés nélkül, akár személyekre, akár szervezeti egységekre vonatkozik az.

Kifejezetten elvárható viszont a problémák feltárása és jelzése a társaság alkalmazottjától, amikor a más felelősségi körébe tartozó probléma megoldása során [belső szolgáltatóként] közreműködik. Nem etikus mások ilyen irányú munkájának hátráltatása vagy akadályozása.

A Társaság elvárja minden munkatársától, hogy munkaidejét személyes ügyeinek intézésére és külső munkáinak végzésére engedély nélkül ne vegye igénybe, és ilyen munka végzésére ne használja az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság berendezéseit, forrásait vagy a tulajdonában lévő, a

Társaságra vonatkozó nem publikus információkat.

Az Etikai Kódex követelményeinek betartását be kell építeni a vezetők értékelő rendszerébe, az egyének teljesítményértékelésébe.

A vezetés felelős azért, hogy rendszeres időközönként, minden munkavállaló számára érthetően ismertesse a Társaság üzleti eredményeit, és a célok várható teljesülését, tájékoztatást adjon a munkavállalókat érintő kérdésekben, segítse a feladatok hatékony és egységes elvek alapján történő megoldását.

Mind a vezetők, mind az alkalmazottak kötelessége a határidők pontos betartása, az értekezleteken, tárgyalásokon a felkészült érdemi részvétel, illetve mind a külső mind a belső kommunikáció terén az elektronikus levelek megválaszolása.

A vezető beosztású munkavállaló nem adhat beosztottjának olyan utasítást, melynek végrehajtása etikátlan magatartás tanúsítása nélkül nem lehetséges.

VI. Társasági hírnév

a) Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság jó híre (goodwill) a társaság valós érdemein alapul. Minden munkavállalónak erkölcsi kötelessége ezen érdemek képviselője és megismertetése a kívülállókkal. Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság alkalmazottainak kulturált viselkedése elismerést vált ki az üzleti életben és a nagyközönség szemében. A Társaságnak oly módon kell végeznie tevékenységét, hogy méltó maradjon erre a bizalomra. Ezért mindannak, amit az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság munkatársa a Társaság képviselőjeként vagy nevében tesz, meg kell felelnie az etikai elvárásoknak.

b) A Társaság üzletpolitikájának szerves része, hogy munkatársai a szolgáltatások értékesítését azok előnyeire és ne a versenytársak hasonló szolgáltatásainak esetleges gyengeségeire alapozzák. A fogyasztók megnyerése érdekében elfogadhatatlan a reklámokban bármiféle inkorrekt összehasonlítást alkalmazni, már csak azért is, mert a Társaság nagyságának, [méreteinek] hangsúlyozása a fogyasztók ellenszenvét válthatja ki.

c) Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság valamennyi munkavállalójának, de különösen az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban állóknak alapvető kötelessége a [társaság van az ügyfelekért] szemlélet és az ennek megfelelő magatartás érvényesítése.

d) Minden külső szervezetnek vagy természetes személynek, akivel az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság üzleti vagy más kapcsolatba lép, joga van ahhoz, hogy a Társaságot képviselő alkalmazott vele szemben megkülönböztetés nélkül, korrekt módon, tisztességesen járjon el, és kulturált magatartást tanúsítson.

e) A Társaság nevében eljáró munkavállaló a szolgáltatások értékesítése és az üzleti tárgyalások során kialakult személyes kapcsolatait nem használhatja fel arra, hogy a partner cég alkalmazottja részére, az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaságnál történő elhelyezkedése érdekében, közvetlen megkeresés útján munkakört ajánljon fel a Társaságnál.

f) Akár a cég képviselőjeként, vagy bármilyen más céllal tartózkodik az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság munkavállalója külföldön, köteles az ottani jogszabályokat betartani. Ezen túlmenően gondolnia kell arra, hogy a magánemberként tanúsított - jó benyomást keltő - viselkedésével is öregbítheti a társaság jó hírét.

g) Etikátlan magatartást tanúsít az a dolgozó, aki a Társaság meglévő gyengeségeinek házon kívüli

hangoztatásával az elhatárolódásra, ill. az olcsó, személyes népszerűség megszerzésére törekszik.

h) Etikátlan magatartást valósít meg az a dolgozó, aki az általa tett ígéretet teljesítését meg sem kísérli, illetve a Társaság által valószínűleg nem teljesíthető ígéretet tesz.

VII. Közélet, politika

A munkatársak állampolgári jogon kifejtett vállalaton kívüli társadalmi, politikai tevékenységét a Társaság nem gátolja. Ha a Társaság bármely munkatársa közérdekű témáról nyilvánosan tart beszédet, vagy más közszereplést vállal, mindenki számára nyilvánvalóvá kell tenni, hogy azt magánemberként teszi. Még csak a látszatát sem keltheti annak, hogy az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság nevében beszél vagy cselekszik

Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság dolgozói munkaidőben sem hatalmi, sem más eszközzel nem befolyásolhatják egymás politikai nézetét, meggyőződését.

Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság semmiféle anyagi vagy erkölcsi támogatást nem nyújthat politikai pártok és politikai szervezetek, illetve azok képviselői részére.

VIII. Egészség- és környezetvédelem

a) Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság dolgozói munkájukkal, magatartásukkal nem veszélyeztethetik önmaguk, munkatársuk és mások egészségét, biztonságát, valamint az épített és természetes környezet állapotát. Minden munkavállaló tekintse személyes ügyének a környezet védelmét.

b) A munkabiztonsági és jogszabályi tilalmakon túl etikátlan magatartás zárt helyiségben nem dohányzók jelenlétében dohányozni.

IX. Az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság Etikai Kódexének közzététele

Hatálybalépéséről és közzétételéről az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság rendelkezik.

Az Etikai Kódex szövegét minden munkavállaló, szerződéses partner és ügyfél bármikor elolvashatja. A munkáltatói jogkört gyakorló vezetők felelősek azért, hogy az etikai kódexet minden munkavállalóval megismertessék, és annak betartását ellenőrizzék. A kódex megismerését az Alarmtechnika Ker. és Szolg. Zrt. társaság minden alkalmazottja aláírásával nyugtázza.

Ujhelyi Csongor

elnök vezérigazgató