Károly Róbert Főiskola

Kereskedelem és Marketing Szakirány

Etika

**Beadandó feladat**

Készítette: Dániel József

LEV69014

Budapest

2013

**Magyar Telekom Nyrt.- Etikai Kódex, a mindennapi magatartás szabályai**

A Magyar Telekom kiemelkedő sikerességének, elismertségének és megbecsülé­sének egyik alapvető összetevője az emberi tényező: a jól képzett és elhivatott kollégák munkája, az ügyfélközpon­tú vállalati kultúra kialakítása, az állandóan változó környezethez való alkalmazkodás képessége.

A Csoport munkatársainak azonban nemcsak szaktudásukkal és teljesítményükkel, hanem a vállalati márka Iránti elkötelezettségükkel, a társaság pozitív megítélésének szem előtt tartásával is hozzá kell járulniuk a hosszú távú sikerességhez.
Mindehhez nélkülözhetetlen az etikus magatartás, amely segít megőrizni vállalaton belüli és kívüli jó hírünket.

A Magyar Telekom Csoport Etikai Kódexe azokat a követendő magatartásformákat, etikai alapelveket foglalja össze, amiket minden munkatársnak követnie kell, függetlenül a Csoportnál eltöltött évek számától, a beosztástól, vagy a foglalkoztatás egyéb körülményeitől.

Az Etikai Kódex előírásai tehát vonatkoznak a munkaviszonyban lévőkön kívül minden olyan munkatársunkra, aki a Magyar Telekom Csoportnál munkáját egyéb jogviszony alapján végzi.

Ez egyúttal azt is jelenti, hogy az Etikai Kódexben foglaltak minden munkatársunkra egyaránt vonatkoznak. Azon kell lennünk, hogy magatartásunk semmilyen szempontból ne veszélyeztesse a Magyar Telekom Csoport érdekelt.

**Általánosságban az cselekszik etikusan, aki**

* a jogszabályoknak és a belső szabályozásnak megfelelően,
* a Magyar Telekom Csoport alapvető érdekeivel és annak céljaival összhangban, valamint
* saját tagvállalata küldetésében meghatározott alapelvek szerint

alakítja magatartását, emberi és munkatársi kapcsolatait különös tekintettel

* az egymással és a Csoporttal,
* az ügyfeleinkkel és üzleti partnereinkkel,
* szállítóinkkal, a versenytársakkal,
* az állami szervekkel és
* a médiával való érintkezése során.

Az Etikai Kódex nem tartalmaz konkrét előírásokat a mindennapi gyakorlatban előforduló minden helyzetre (bár a későbbiekben olvashatunk speciális, és ezért külön kifejtést érdemlő etikai kérdésekről). Ezért érdemes sorra vennünk azokat az általános alapelveket, amelyeken az Etikai Kódexünk alapul.

Az etikus magatartás alapvetően a munkakapcsolatok becsületességében és korrektségében valósul meg. A Magyar Telekom Csoport tisztességének és jó hírének letéteményesei a munkatársai.

Közös érdekünk, hogy mindannyian a közösen elfogadott alapelvek szerint dolgozzunk, ezért ha az etikai elváráso­kat sérülni látjuk, tegyük szóvá: adjunk tanácsot munkatársainknak a helyes magatartásformával kapcsolatban.

**A Magyar Telekom Csoport külső megítélése**

**A Magyar Telekom Csoport hírneve**

A Magyar Telekom Csoport jó híre valós érdemeken alapszik. A Magyar Telekom Csoport munkatársainak kulturált viselkedése elismerést vált ki az üzleti életben és a nagyközönség szemében. Oly módon kell végeznünk tevékeny­ségünket, hogy méltóak maradjunk a megszerzett bizalomra. Ezért mindannak, amit a Magyar Telekom Csoport munkatársaként és képviseletében vagy nevében teszünk, meg kell felelnie az etikai elvárásoknak.

**Magatartás az ügyfelekkel és az üzleti partnerekkel szemben**

A Magyar Telekom Csoportról kialakult képet a legintenzívebben az ügyfelek alakítják. Ezért olyan vállalati kultúrát kell működtetni az egész szervezetben, amelynek középpontjában az ügyfél áll, és ez nemcsak azokra vonatkozik, akik az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban állnak, hanem mindannyiunkra.

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, és ezzel párhuzamosan a vállalati teljesítmény is javuljon.

A kölcsönös előnyök alapján kell létrehozni és fenntartani az ügyfelek és a Magyar Telekom Csoport egyes tagjainak partnerkapcsolatát, hogy az ügyfelek elégedettsége és a Csoport eredményessége egyaránt maximális legyen. Ennek érdekében Ismerni és érteni kell saját vállalatunk stratégiáját, hosszú és rövid távú céljait.

A kölcsönös előnyök keresése azonban nem jelentheti azt, hogy jogunk lenne a partnereinktől jogosulatlan díja­zást, jutalmat, kedvezményt, vagy ajándékot elfogadni, illetve hasonló kedvezményeket kínálni részükre.

Mindig tartsuk szem előtt, hogy mindenkinek, akivel a Magyar Telekom Csoport üzleti vagy más kapcsolatba lép, joga van ahhoz, hogy részünkről megkülönböztetés nélküli, korrekt, tisztességes és udvarias elbánásban részesüljön.

Mindannyiunknak alapvető kötelessége a „társaság van az ügyfelekért" szemlélet és az ennek megfelelő magatar­tás következetes érvényesítése - akkor is, ha ez nehézségekbe ütközik.

Soha ne ígérjünk többet, mint amit teljesíteni tudunk. Tartsuk meg adott szavunkat, legyünk megbízhatóak és szavahihetőek.

Az ügyfelek kiszolgálása során rugalmasságra, tapintatra és józan ítélőképességre van szükségünk. Amikor az ügy­felek kéréseit teljesítjük, számlákra vagy szolgáltatásokra vonatkozó kérdésekre válaszolunk, a fogyasztók tökéletes megelégedettségének elérésére kell törekednünk.

Az ügyfelekkel szemben mindig türelmesnek, udvariasnak, barátságosnak kell lenni. Figyelmesen meg kell hallgat­ni Igényeiket és - Ismerve vállalatunk szolgáltatásalt - meg kell találni a számukra legkedvezőbb megoldást.

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

Előfordulhat, hogy egyazon üzleti partnerrel beszállítói és megrendelői viszonyt is fenntartunk. Figyelnünk kell arra, hogy a két jogviszonyt elhatároljuk egymástól. Nem szabhatjuk termékünk / szolgáltatásunk megvásárlását egyetlen beszerzésünk feltételéül sem.

Nem minden munkatárs érintkezik közvetlenül ügyfelekkel. Ennek ellenére úgy kell végeznünk mindennapi munkán­kat, hogy az is hozzájáruljon az ügyfelek elégedettségének növekedéséhez. Ennek egyik legjobb eszköze, hogy a vállalatunkon, vagy a Csoporton belüli munkatársak - vagy más néven belső ügyfelek - maximális elégedettségének elérésére kell törekednünk, hiszen ezzel az ügyfelek elégedettségének növelését célzó munkát segítjük.

Folyamatosan emelnünk kell a szolgáltatásaink színvonalát, és újra kell gondolnunk, miként lehet az ügyfelek változó Igényelnek mind jobban megfelelni. Rugalmasnak kell lennünk, meg kell keresnünk a problémák megoldá­sának leghatékonyabb eszközeit és módját.

Nemcsak jogi, hanem erkölcsi követelmény is, hogy semmilyen módon ne éljünk vissza az ügyfelek velünk fenn­tartott kapcsolata okán nyilvántartott ügyleteiről és személyi adatairól birtokunkba került Információkkal. Ügyeljünk arra, hogy ezek az Információk se a Csoporton belül, se azon kívül ne kerüljenek illetéktelen személyek kezébe.

A Magyar Telekom Csoport megítélését - annak munkatársaiként - megjelenésünkkel, öltözködésünkkel is alakít­juk. Akár ügyfelekkel, üzleti partnerekkel találkozunk munkánk során, akár munkatársainkkal, ügyeljünk a tiszta, kulturált, adott esetben visszafogottan elegáns öltözködésre.

Ha vállalatunk formaruhát biztosít munkánkhoz, ügyeljünk arra, hogy az mindig tiszta, gondozott legyen.

**Magatartás a versenytársakkal szemben**

Üzletpolitikánk szerves része, hogy szolgáltatásaink értékesítését azok előnyeire és nem a versenytársak hasonló szolgáltatásainak esetleges gyengeségeire alapozzuk. A fogyasztók megnyerése érdekében nem alkalmazhatunk tisz­tességtelen összehasonlítást sem reklámokban, sem szolgáltatásaink bármilyen más módon való propagálása során.

A piacon éles verseny folyik a fogyasztókért. A versenyben való helytállás egyik eszköze a hatékony információ­szerzés. Alapvető etikai elvárás magunkkal szemben, hogy versenytársainkról csak törvényes és tisztességes úton hozzáférhető információkat szerezzünk. Nem szerezhetünk előnyt senkivel szemben etikátlan magatartással.

Szigorúan betartjuk a törvényeket, jogszabályokat és rendelkezéseket, beleértve a működési területünket képező országok bennfentes kereskedelmét tiltó rendelkezéseket csakúgy, minta Magyar Telekom Csoport belső szabályalt.

**Sajtó, külső publikációk**

A Magyar Telekom Csoport és annak tevékenysége a Csoport mérete, a régióban játszott szerepe, illetve az Iparág stratégiai fontossága miatt közérdeklődésre tart számot. Ezért különös jelentőséggel bír, hogy milyen Információk jelennek meg a sajtó- és média-publikációkban a Magyar Telekom Csoportról, Illetve annak tagvállalatairól.

Minden, az egyes tagvállalatokkal kapcsolatos publikációt (újságcikket, műsort, Interjút), különösen akkor, ha abban a Csoportot konkrétan is említik, látnia kell az adott tagvállalat képviselőjének.

Minden, az állami hatóságoknak benyújtott jelentésben és dokumentumban, illetve a nyilvánosságnak szánt közle­ményben közölt információnak teljesnek, Igaznak, pontosnak, objektívnek, időszerűnek és érthetőnek kell lennie minden lényeges szempontból.

**Közéleti szerepvállalás**

A Magyar Telekom Csoport tiszteletben tartja a munkatársak magánélethez, vallási és politikai meggyőződéshez való jogát - és ezeket semmilyen módon nem befolyásolja.

Így minden munkatárs szabadon vállalhat szerepet bármely - törvényes kereteken belül létrehozott és műkö­dő - társadalmi, vagy politikai szervezetben. Azonban az ezen szervezetekkel kapcsolatos tevékenységei és megnyilvánulásai nem sérthetik a Magyar Telekom Csoport etikai alapelveit és nem veszélyeztethetik a Csoport kedvező megítélését, ezért a munkatársnak egyértelművé kell tennie, hogy nyilatkozatait magánemberként teszi és semmiképpen sem a Magyar Telekom Csoport munkatársaként.

Mindazonáltal társadalmi, közéleti szerepvállalásunk helyszínéül nem választhatjuk munkahelyünket és a Magyar Telekom Csoport tárgyi és egyéb eszközeit sem vehetjük Igénybe e tevékenységek szolgálatára.

Az előbbiekből következően nekünk magunknak is tiszteletben kell tartanunk kollégáink vallási, politikai és egyéb meggyőződését és tartózkodnunk kell annak bármilyen - különösen pedig hatalmi - eszközökkel való befolyá­solásától. A Magyar Telekom Csoport semmiféle anyagi vagy erkölcsi támogatást nem nyújthat politikai pártok és politikai szervezetek, illetve azok képviselői részére.

**A Társasággal szembeni munkavállalói magatartás**

**Fizikai és szellemi vagyon védelme, biztonság, titoktartás**

A Magyar Telekom Csoport nagy értékű vagyonnal rendelkezik, amely magába foglalja a tagvállalatok fizikai vagyonát (irodai eszközök, szerszámok, az épületek berendezési tárgyal és tartozékai, gépkocsik, stb.), magas szintű és sokrétű szolgáltatásait, valamint a szellemi vagyonát jelentő, piaci értékkel bíró, "know-how" jellegű, minősített információit is. Ez utóbbi körbe sorolhatók a Csoport munkatársainak, munkakörük gyakorlása során létrehozott szellemi termékei, megszerzett tudása, továbbá azon bizalmas adatok, amelyeket a munkatársak munkájukkal összefüggésben kezelnek.

Mindezen vagyoni értékek védelme rendkívül fontos, ezért minden munkatárs személyesen felelős a rábízott tulajdon védelméért, valamint munkáltatója anyagi és szellemi értékelnek megőrzéséért. A Csoport vagyonát érintő sérelemről, vagy a sérelem bekövetkezésének közvetlen veszélyéről azonnal tájékoztatni kell közvetlen felettesünket. Biztosítanunk kell továbbá a Magyar Telekom Csoport eszközeinek hatékony hasznosítását. Azokat kizárólag üzleti célokra használhatjuk.

Minden vagyontárgyat, információt és tudást a munkavállalóktól általánosan elvárható gondossággal kell kezel­nünk, használnunk. Elsősorban tehát nem tehetünk kárt a Magyar Telekom Csoport vagyontárgyaiban, vezetői felhatalmazás hiányában nem adhatjuk tovább azokat harmadik személynek.

Az információs társadalomban (melynek kiépítésében való részvétel a Magyar Telekom Csoport küldetésének egyik sarokköve) nagy hangsúly helyeződik a nem tárgyi jellegű vagyon kérdésére, tehát a tudásra, know-how-ra, információra. Ezek a "vagyontárgyak" vállalatunk működésének és sikerességének szempontjából kiemelkedően fontos szerepet játszanak. Ennek megfelelően kell tehát kezelnünk őket.

Mindannyiunk kezébe kerülhet bizalmas Információ, amelyről rajtunk kívül csak munkatársaink azon része tudhat, akiknek ezekre munkájukhoz van szükségük. Ezért a lehető legnagyobb gondossággal kell eljárnunk, amikor bizalmas adatokkal dolgozunk: azok semmilyen körülmények között nem kerülhetnek illetéktelen kezekbe.

Nem beszélhetünk ilyen információk részleteiről még családi, vagy baráti körben sem, hiszen ismerőseink, rokonaink nem feltétlenül tudják megítélni, hogy egy-egy információ a Magyar Telekom Csoport szempontjából mennyire fontos, vagy mennyire bizalmas.

A bizalmas információk körébe tartoznak többek között az üzleti tervek vagy azok részletei, a munkatársak személyes adatai, egy termék bevezetésének ütemterve és egyéb olyan, nem publikus Információk, amelyek hasznára lehetnek a versenytársaknak, illetve ha nyilvánosságra kerülnek, kárt okozhatnak a Magyar Telekom Csoportnak vagy ügyfeleinknek.

Ezeket az Információkat bizalmasan kell kezelnünk a munkaviszonyunk megszűnése után is. Tehát munkahelyvál­tás után sem beszélhetünk tetszésünk szerint minden általunk ismert részletről. A munkaviszony megszűnésekor minden bizalmas, illetve csak a Magyar Telekom Csoportra vonatkozó és tartozó, - papíralapú, vagy elektronikus - dokumentumot vissza kell szolgáltatnunk vállalatunknak

**Összeférhetetlenség**

Az, hogy a Magyar Telekom Csoportnál vállaltunk munkát azt jelenti, hogy munkakörünknek megfelelően társasá­gunk gazdasági érdekelnek érvényesítésén, eredményes működése elérésén fogunk munkálkodni. Minden más tevékenységünket is úgy kell végeznünk, hogy az ne sértse a Magyar Telekom Csoport érdekelt.

Ezért el kell kerülnünk, hogy személyes és hivatalos kapcsolatainkban saját érdekeink összeütközésbe kerüljenek a Magyar Telekom Csoport érdekeivel. ilyen összeférhetetlenségre akkor kerül sor, amikor a magánérdekünk vala­milyen módon ütközik, vagy ütközni látszik, a Magyar Telekom Csoport, mint egész érdekeivel. Akkor is előállhat összeférhetetlenség, ha valamely munkavállaló olyan Intézkedést tesz vagy olyan érdekekkel rendelkezik, amelyek megnehezítik számára, hogy a Magyar Telekom Csoportnál végzett munkáját objektíven és hatékonyan lássa el. Ilyen összeférhetetlenség áll elő, ha főállásunkon kívüli egyéb tevékenységeket halmozunk, amelyek elvonhatják figyelmünket a vállalatnál végzett munkánkról, így ronthatják teljesítményünket.

Ha saját vállalkozást működtetünk, annak tevékenységi köre még részben sem lehet azonos a Magyar Telekom Csoport tagvállalatainak fő tevékenységeivel, hiszen az érdekütközéshez vezet.

Nem kezdeményezhetjük, vagy fogadhatjuk el a kapcsolatfelvételt, illetve az együttműködést a Társaság nevében olyan vállalkozásokkal, amelyekben mi magunk, vagy rokonaink üzleti érdekeltséggel rendelkeznek.

Nem vállalhatunk kötelezettséget arra, hogy a Csoport tagvállalatainak szolgáltatásalt, termékeit - személyes népszerűségünket növelendő - a hivatalos utat megkerülve értékesítsük.

A munkatársaknak Idejében jelenteniük kell munkahelyi vezetőjüknek minden olyan tudomásukra jutott helyzetet, amelyről valószínűsíthető, hogy látszólagos, vagy tényleges összeférhetetlenség kialakulásához vezethet. Kötelesek a felettesük tudomására hozni minden olyan lényeges személyes, vagy hivatalos kapcsolatot, amely látszólagos vagy tényleges összeférhetetlenséget eredményezhet.

**Vállalati lehetőségek**

A vállalati tulajdon, információk használata, illetve munkánk végzése során tudomásunkra jutott lehetőségeket nem fordíthatjuk sem közvetlenül, sem közvetve a saját hasznunkra. Tilos a vállalati tulajdon, információk, illetve be­osztásunk személyes előnyök megszerzésére való felhasználása. A munkavállalók nem versenyezhetnek a Magyar Telekom Csoporttal sem közvetlenül, sem közvetve.

**Magatartás a munkatársakkal szemben**

Munkánkat egy-egy csapat tagjaként végezzük, emberi kapcsolatokat hozunk létre és ápolunk. Ezért munkatársa­inkkal fenntartott kapcsolatainknak is számos etikai vonatkozása van.

**Együttműködés**

A Magyar Telekom Csoporton belül senkit nem érhet hátrányos megkülönböztetés neme, kora, etnikai hovatarto­zása, vallása, politikai meggyőződése, érdekképviselethez való tartozása, vagy bármely egyéb a munkavégzéssel össze nem függő tulajdonsága, tevékenysége miatt.

A Magyar Telekom Csoport munkavállalói, valamint szervezeti egységei között elengedhetetlen a szoros együttmű­ködés. A Csoport minden munkatársának magatartását a kölcsönös tisztelet és a közös célokban megnyilvánuló azonos érdekek kell, hogy meghatározzák.

Minden munkatársunkkal azonos a célunk: vállalatunk és ezen keresztül a Csoport eredményes működését előse­gíteni. Ezért egymást segítve és semmiképpen nem versengve kell együtt dolgoznunk.

Nem etikus tehát a munkatársak vagy a szervezeti egységek között versengést kelteni, mert az össztársasági érdek a munkatársak kölcsönös bizalmon alapuló együttműködését kívánja meg.

Munkánk során törekedjünk a problémák, visszásságok feltárására. Próbáljunk meg megoldásokat találni és ne elsősorban felelőst keressünk. Ha bírálunk egy gyakorlatot, vagy eljárást, a jobb működést elősegítendő, igyekez­zünk megoldást is javasolni.

Vezetőként az irányításunk alá tartozó munkatársainkkal mindig szakmai tapasztalatainkra alapozva működjünk együtt, és pozíciónkat ne hatalomgyakorlásra használjuk fel.

Beosztott munkatársainktól nem kérhetünk olyat, ami nem hajtható végre az Etikai Kódex megsértése nélkül. Tartsuk tiszteletben nem dohányzó kollégáinkat, és csak az arra kijelölt helyen gyújtsunk rá. Egyéb cselekedeteink­kor is törekedjünk arra, hogy tevékenységünkkel ne zavarjunk feleslegesen másokat.

Magatartásunkkal, illetve munkavégzésünkkel ne veszélyeztessük munkatársaink egészségét, vagy testi épségét, legyünk különös figyelemmel a természetes és épített környezetünk megóvására. Mindannyian tekintsük személyes ügyünknek a környezetvédelmet.

**Belső kommunikáció**

A Magyar Telekom Csoport elektronikus kommunikációs eszközökkel (pl.: elektronikus levelezés, Csoport Intranet, Internet hozzáférés) segíti munkatársai belső (és külső) kapcsolattartását.

Ezeknek az eszközöknek a használatára is vonatkoznak az általános érvényű elvek a felhasználás célját illetően vállalatunk munkavégzés céljából bocsátotta rendelkezésünkre őket.

Ezért a belső elektronikus levelezési rendszert ne használjuk magánügyeink intézésére, ne továbbítsunk olyan ún. láncleveleket, melyek elvonhatják munkatársaink figyelmét munkájukról, vagy sérthetik vallási, vagy egyéb meggyőződésüket, illetve a közerkölcsöt.

Csak akkor minősítsük levelünket fontosnak, illetve kiemelt prioritásúnak, ha ez valóban indokolt és üzenetünk súlya azt szükségessé teszi. Ellenkező esetben a valóban fontos üzeneteink (és mások valóban fontos üzenetei) nem fogják megkapni a szükséges figyelmet.

Az intranetes fórumon lehetőleg teljes nevünket vállalva fogalmazzuk meg hozzászólásainkat, kérdéseinket. Ha kilétünket valamilyen okból mégsem hozzuk nyilvánosságra, akkor is úgy fogalmazzuk meg véleményünket, hogy az ne hozhasson szégyent sem ránk, sem a Magyar Telekom Csoportra.

Ügyeljünk arra, hogy az intranetes fórumon általunk feladott apróhirdetések mindig tényszerűek legyenek. Alapo­san gondoljuk végig, hogy hirdetésünk nem sértheti-e valamilyen módon a Magyar Telekom Csoport érdekelt. Kifejezetten etikátlan konkurens vállalat álláshirdetését, vagy reklámját feltenni a rendszerre.