

**4/2021. sz.  
vezérigazgatói utasítás**



**a Diákhitel Központ Zrt. Etikai Irányelveiről szóló szabályzatáról**

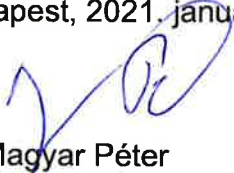
A Diákhitel Központ Zrt. Igazgatóságának 28/2020. (IX.17.) Ig. határozatával elfogadott, a Diákhitel Központ Zrt. Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 27/2020. sz. vezérigazgatói utasítás mellékletének 14. § (8) bekezdés c) pontjában foglalt felhatalmazás alapján az alábbiakat rendelem el:

**1. §** Jelen utasítás mellékleteként kiadom és alkalmazni rendelem a Diákhitel Központ Zrt. Etikai Irányelveit.

**2. § (1)** Jelen utasítás az aláírásának napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatálybalépés napjától kell alkalmazni.

(2) Jelen utasítás hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a Diákhitel Központ Zrt. Etikai Irányelveiről szóló 17/2020. sz. vezérigazgatói utasítás.

Budapest, 2021. január 28.

  
dr. Magyar Péter  
vezérigazgató



**A DIÁKHITEL KÖZPONT ZRT.  
ETIKAI IRÁNYELVEIRŐL SZÓLÓ SZABÁLYZATA**

## I. fejezet

### ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

#### A szabályzat célja

1. § Jelen etikai irányelvekről szóló szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy a Diákhitel Központ Zrt. (a továbbiakban: DHK Zrt.) munkatársai számára útmutatást, támpontot nyújtson a vállalat által támogatott, helyesnek tartott viselkedés, eljárás tekintetében.

#### A szabályzat hatálya

2. § (1) A Szabályzat személyi hatálya a DHK Zrt. valamennyi munkavállalójára kiterjed.

(2) A Szabályzat tárgyi hatálya a DHK Zrt. etikai irányelveinek érvényesülésére terjed ki.

#### Értelmező rendelkezések

3. § Jelen szabályzat értelmezésében

- a) munkatárs: a DHK Zrt. minden munkavállalója
- b) vezető: a DHK Zrt. minden vezető beosztású munkavállalója: vezérigazgatója, vezérigazgató helyettesei, igazgatói, osztályvezetői és csoportvezetői.
- c) ügyfél: a DHK Zrt. külső kapcsolatai: hitelfelvevők, oktatási és képzési intézmények, beszállítók és egyéb üzleti partnerek.

## II. fejezet

### AMI IRÁNT MUNKATÁRSAINK ELKÖTELEZŐDNEK

4. § A DHK Zrt. munkatársai

- a) a DHK Zrt. küldetését, stratégiáját és céljait szem előtt tartva kellő gondossággal és felelősségtudattal végzik munkájukat,
- b) a rájuk bízott ügyeket a DHK Zrt. érdekeivel összhangban, legjobb tudásuk szerint, a lehető legmagasabb színvonalon intézik, a szakmai tisztesség, gondosság, lelkiismeretesség és kollegialitás követelményeinek szem előtt tartásával,
- c) munkahelyi döntéseik során kizárólag a DHK Zrt. érdekeit tartják szem előtt,

- d) magatartásunkkal erősítik a DHK Zrt. jó hírnevét, tekintélyét, eredményes működését. Ügyfeleink és partnerek felé olyan magatartás tanúsítanak, amivel bizalmat építenek a DHK Zrt. iránt,
- e) semmilyen formában nem fogadnak el 30.000,- azaz harmincezer Ft-ot meghaladó értékű ajándékot, előnyt, meghívást, szolgáltatást sem ügyfeleinktől, sem partnereinktől. Ha kérdésük, dilemmájuk merül fel egy ajándék vagy szolgáltatás befolyásolási céljával, értékével vagy elfogadhatóságával kapcsolatban, akkor a compliance-ért felelős munkatársunkhoz fordulnak a [compliance@diakhitel.hu](mailto:compliance@diakhitel.hu) email címen,
- f) az ügyfelek kiszolgálásának zavartalansága érdekében haladéktalanul jelzik, ha munkájukat bármilyen okból (betegség, közlekedési akadály stb.) nem tudják ellátni vagy a munkavégzést nem tudják időben megkezdeni,
- g) munkaidőben a munkájukra fókuszálunk, mindent elkövetnek, hogy a feladataikat hatékonyan és határidőre elvégezzék,
- h) folyamatosan bővítik tudásukat, ismereteiket annak érdekében, hogy minél hatékonyabban szolgálják ki ügyfeleinket,
- i) munkavégzésükkel erősítik a jogkövető magatartást, a jogszabályok és előírások iránti tiszteletet és bizalmat;
- j) a mindennapi munkavégzés során tekintettel vannak egymásra, viselkedésükkel nem zavarják egymás munkáját,
- k) öltözködésükkel, ápoltságunkkal is megadják a tiszteletet az ügyfeleknek és egymásnak.

### **III. fejezet**

#### **AMIVEL A VEZETŐINK PÉLDÁT MUTATNAK**

**5. § (1)** A DHK Zrt. vezetői magatartásukkal példát mutatnak a DHK Zrt. munkavállalói számára, mindennapi működésük során magas szinten képviselik a DHK Zrt. alapvető értékeit.

#### **(2) Vezetőink**

- a) minden esetben igazságosan, elfogulatlanul, tisztességesen és méltányosan viselkednek munkatársaikkal,
- b) szakszerűen, pontosan látják el feladataikat, katalizálják a DHK Zrt.-n belüli együttműködést és információ-áramlást,

- c) folyamatosan törekszenek csapatunk motiválására és fejlesztésére, ennek érdekében rendszeresen adnak munkatársaiknak konstruktív visszajelzést,
- d) bizalom alapú, oldott munkahelyi légkör kialakítására törekszenek, melyben jó hangulatban, egymást támogatva, hatékonyan dolgozunk a közös céljaikon,
- e) elismerik a jól végzett munkát, bátorítják és felkarolják a munkavégzés tökéletesítésére irányuló javaslatokat.

#### IV. FEJEZET

##### AMI A DHK ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK JELLEGE MIATT FOKOZOTT FIGYELMET IGÉNYEL

###### 6. § Munkatársaink

- a) a DHK Zrt. érdekeinek megóvása miatt szigorúan követik a titokvédelmi előírásokat, titokban tartják az üzleti ügyekkel kapcsolatos információkat, rendkívül körültekintően járnak el minden olyan ismeretanyag (irat, adat, tény, körülmény stb.) vonatkozásában, amely munkavégzésük során a DHK Zrt.-től, egyes potenciális, vagy volt ügyfeleinkről a tudomásukra jut,
- b) DHK Zrt.-nél lévő ügyiratot sem eredetiben, sem másolatban - a közvetlen munkahelyi vezető külső kifejezett engedélye nélkül - harmadik személy részére nem adnak ki, annak tartalmát sem szóban vagy egyéb úton nem teszik hozzáférhetővé,
- c) nem adnak felvilágosítást a DHK Zrt. biztonsági berendezéseiről és a DHK Zrt. tulajdonát képező értékekről senkinek, illetőleg az erre jogosultakon kívül nem engednek betekintést senkinek a DHK Zrt. könyveibe, levelezésébe, okmányaiba,
- d) törekednek arra, hogy szándékosan vagy gondatlanságból ne közöljenek olyan információkat, amelyek téves következtetések levonásához, a DHK Zrt. üzleti jó hírének csorbításához vezethetnek.

#### V. fejezet

##### AMIT AZ ÜGYFELEINK ELÉGEDETTSÉGE ÉRDEKÉBEN MUNKATÁRSAINK ELKÖVETNEK

###### 7. § Munkatársaink

- a) tisztességes, udvarias és segítőkész magatartást tanúsítanak az ügyfelekkel szemben,
- b) mindig teljes körű tájékoztatást adnak az ügyfeleknek, nem hallgatunk el egyetlen lényeges információt sem, beleértve az ügyfélre nézve hátrányos tényeket is,

- c) nem folytatnak olyan tevékenységet és nem vesznek részt olyan üzleti vállalkozásban, amely a DHK Zrt. érdekeit veszélyeztetheti,
- d) különös figyelmet fordítanak az ügyintézésel kapcsolatos panaszok gyors, tárgyilagos kivizsgálására, a megalapozott panaszok orvoslására, újbóli előfordulásuk megelőzésére,
- e) amennyiben a munkavégzés során sérelem éri őket, azt csak a közvetlen munkahelyi vezetőik előzetes értesítése mellett orvosolják bírósági, hatósági eljárás keretében.

## VI. fejezet

### AMIVEL A DHK ZRT. JÓ HÍRE MEGŐRIZHETŐ

#### 8. § Munkatársaink

- a) nem folytatnak olyan nyilvános közéleti, társadalmi-politikai tevékenységet, ami visszatetszést kelthet a közmegítélésben, ami ronthatja a DHK Zrt. jó hírnevét,
- b) nem folytatnak politikai tevékenységet a munkahelyükön, törekszenek a pártatlan, befolyástól mentes munkavégzésére,
- c) engedélyezett tudományos tevékenységük során ügyelnek arra, hogy világosan elkülönüljön a hivatalos és az egyéni álláspont; (Az illetékes vezető jóváhagyására van szükség minden olyan publikáció esetében, amely a DHK Zrt. helyzetére, terveire, adataira vonatkozó nem nyilvános információkat tartalmaz.),
- d) magánemberként, munkaidőn kívül is az internetes közösségi médiában (facebook, Instagram, Twitter csatorna, blogok stb.) kommunikálva tartózkodnak minden olyan megnyilvánulástól, amely a DHK Zrt. működését vagy megítélését hátrányosan befolyásolhatja,
- e) saját webes felületeinken sem posztolnak olyan szövegeket, képeket, videókat, melyek a munkavégzésükkel kapcsolatosak,
- f) kerülnek az internetes felületeken történő névadás, illetve regisztráció során a DHK Zrt.-re bármely formában utaló felhasználónevek alkalmazását,
- g) nem reagálnak a DHK Zrt. tevékenységével vagy kommunikációjával kapcsolatos kritikára, negatív észrevételre, ellenséges tartalomra, hanem felhívják rá a marketing és kommunikációs igazgatóság figyelmét, hogy ők szakszerűen kezelhessék a problémát.