



<b>Folyamatszponzor:</b>	Gorján Ferenc	vezérigazgató	
<b>Folyamatgazda:</b>	Dobrai Anikó	HR vezető	
<b>Ellenőrizte:</b>	Bereczné Eszterhai Valéria	gazdasági igazgató	

## A DEBRECENI VÍZMŰ ZRT. ÉS LEÁNYVÁLLALATAI ETIKAI KÓDEXÉRŐL SZÓLÓ SZABÁLYZATA

egységes szerkezetben

Ezen szabályzatot jóváhagyta:

Gorján Ferenc  
vezérigazgató

Debreceni Vízmű Zrt.  
4025 Debrecen, Hatvan u. 12-14.  
Adószám: 23458208-2-09 3  
Számlasszám: 11738008-20238173

### MÓDOSÍTÁSI JEGYZÉK

Kiadások sorszáma	Iktatószáma	Hatálya (-tól -ig)
1	VÍZ-12392-1/2020	2020. október 01-től 2021. augusztus 31-ig
2	VÍZ-11440-2/2021	2021. szeptember 1-től 2022. május 21-ig
3.	VIZ-7704-1/2022	2022. június 01-től visszavonásig



# 1 Tartalomjegyzék

<b>I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK</b> .....	3
1. Az Etikai Kódex célja .....	3
2. Az Etikai Kódex hatálya .....	3
<b>II. Etikai alapértékek</b> .....	4
1. Emberi jogok .....	4
2. Tisztességesség és esélyegyenlőség .....	4
3. Normakövetés, feddhetetlenség, elfogulatlanság és a visszaélések tilalma .....	5
4. Transzparencia .....	6
5. Adat- és információvédelem .....	6
<b>III. Kommunikáció, kapcsolattartás, társadalmi felelősségvállalás</b> .....	6
1. Külső kommunikáció .....	6
2. Belső kommunikáció .....	7
3. Társadalmi felelősségvállalás .....	7
<b>IV. Vesztegetés és korrupció</b> .....	7
1. Vesztegetés és korrupció tilalma .....	7
2. Kockázatkezelés .....	8
<b>V. Vendéglátás és ajándékozás</b> .....	8
1. Vendéglátás .....	8
2. Ajándékozás .....	8
<b>VI. Normasértések bejelentése és kivizsgálása</b> .....	9
1. Bejelentés .....	9
2. Kivizsgálás .....	9
<b>VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK</b> .....	10
1. sz. melléklet	
<b>A. A munkatársaktól elvárt etikus magatartás alapvető szabályai</b> .....	11
<b>B. Etikátlan magatartásformák különösen a következők</b> .....	11
<b>C. Az ügyfelekkel szemben tanúsítandó etikus magatartás</b> .....	12



## I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### 1. Az Etikai Kódex célja

#### 1.1.

- Jelen szabályzat (a továbbiakban Etikai Kódex) célja, hogy a Debreceni Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság és leányvállalatai működését meghatározó értékek rögzítésre, demonstrálásra és a vállalati kultúrába beépítésre kerüljenek. Az Etikai Kódexben megfogalmazott normák hozzájárulnak a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai jogszerű és etikus működéséhez, egyben általános iránymutatást is adnak a mindennapi munkavégzés során követendő alapelvekre vonatkozóan, mind a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai belső, mind külső kapcsolataiban. Közös érdek, hogy ezek a normák összhangban legyenek a Debreceni Vagyongazdálkodó Zrt. és tagvállalatainak céljaival, azaz, hogy a cégcsoport – Debrecen Megyei Jogú Város stratégiai céljaival összhangban – a lehető legnagyobb hatékonysággal, ügyfél-centrikusan, eredményesen, s mindemellett jogszerűen és etikusan működhessen.
  
- A Debreceni Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság 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 formákra, 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.

### 2. Az Etikai Kódex hatálya

#### 2.1.

- A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalataira, a velük munkaviszonyban, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló természetes személyekre (továbbiakban együtt: munkatársak), illetve a Debreceni Vízmű Zrt. és/vagy leányvállalatai érdekében eljáró partnerekre. Az Etikai Kódex rendelkezései irányadók a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai szerződéses viszonyaira is, azaz a szerződéses partnereket tájékoztatni kell az Etikai Kódex tartalmáról és elvárás velük szemben is, hogy az Etikai Kódexben meghatározottakat vegyék figyelembe az együttműködés során, továbbá törekedni kell arra, hogy a szerződéses partnerek az Etikai Kódex rendelkezéseit magukra nézve kötelezőnek ismerjék el.



- A Debreceni Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság társaság elvárja a 2.1 első bekezdésében felsoroltaktól, hogy mindenkor:
  - a jogszabályoknak megfelelően,
  - a Társaság alapvető érdekeivel összhangban,
  - a Társaság küldetésében meghatározott alapelvek szerint, és
  - az etikai szabályokat betartvajárjon el.

Az etikai normák betartatásáért valamennyi vezető felelős.

2.2. Az Etikai Kódex időbeli hatálya alapján az Etikai Kódex mindaddig hatályban marad, azt a Debreceni Vízmű Zrt. vezérigazgatója hatályon kívül nem helyezi.

2.3. Az Etikai Kódexben foglaltak betartásáért a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai, a velük munkaviszonyban, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló természetes személyek, illetve a Debreceni Vízmű Zrt. és/vagy leányvállalatai érdekében eljáró partnerek saját szintjükön, személyesen is felelősek. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai vezetői saját területükön felelősek az Etikai Kódexben meghatározott elvek alkalmazásáért és azok betartatásáért. A Debreceni Vízmű Zrt. Etikai Kódexe a cégen belül érvényesülendő etikai normák minimumát határozza meg, a leányvállalatok vezetői jogosultak a leányvállalatokra vonatkozóan az etikai szabályokat az Etikai Kódexben szereplő elveknél szigorúbban, részletesebben szabályozni.

Az Etikai kódexről az [ugyfelszolgalat@debreceni-vizmu.hu](mailto:ugyfelszolgalat@debreceni-vizmu.hu) e-mail címen másolat kérhető, melyet elektronikus formában biztosítunk.

## **II. Etikai alapértékek**

### **1. Emberi jogok**

1.1. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai minden körülmények között tiszteletben tartják az alapvető emberi jogokat, különös tekintettel a munkatársak emberi méltóságához való jogára.

1.2. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai a partnereiktől is elvárják az emberi jogok tiszteletben tartását.

### **2. Tisztességesség és esélyegyenlőség**

2.1. A Debreceni Vízmű Zrt. vezetése által megfogalmazott stratégiai és üzleti célokat tisztességesen és felelősségteljesen, az egyenlő bánásmód és esélyegyenlőség követelményeit szem előtt tartva kell elérni.



- 2.2. Tilos a munkatársak, partnerek és ügyfelek életkor, nem, családi állapot, nemzeti-nemzetiségi hovatartozás, vallási vagy világnézeti meggyőződés, érdekképviselőhez való tartozás, szexuális irányultság és egyéb alapokon történő hátrányos megkülönböztetése, vagy ennek tolerálása. Tilos a zaklatás és tiltottak a megtorló jellegű magatartások is. Jóhiszemű munkahelyi magatartás (pl. visszaélés-bejelentés) miatt senkit nem érhet hátrány. Tilos a vélt vagy valós személyes adat, információ bármilyen kezelése, továbbadása, kivéve, ha a jogosult személytől kap a közlő erre felhatalmazást.

### **3. Normakövetés, feddhetetlenség, elfogulatlanság és a visszaélések tilalma**

- 3.1. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai munkatársaitól elvárt, hogy munkájuk során valamennyi a munkavégzésre vonatkozó jogszabályt és belső szabályozást megismerjenek és betartsanak. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai minden szükséges intézkedést megtesznek annak érdekében, hogy a munkatársak megismerjék a vonatkozó szabályokat és azoknak megfelelően járjanak el, de mindenkinek egyéni kötelessége is, hogy a saját feladatához és felelősségi köréhez tartozó hatályos kötelezettségekről, belső szabályzatokról tájékozódjon. A munkatársaktól elvárt, hogy munkavégzésük során és azon kívül is módon, tisztességesen, becsületesen, a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai jó hírűvére tekintettel járjanak el.
- 3.2. A munkatársak kötelesek elfogulatlan, részlelhajlásmentes magatartást tanúsítani és e kérdések megítélése körében fokozott figyelemmel eljárni. A lehetséges érdek-összefonódásokat vagy épp érdekösszeütközéseket a munkavállalók kötelesek feltárni, és haladéktalanul a megszüntetését kezdeményezni vagy megszüntetni. Személyes érdek döntés meghozatalát nem befolyásolhatja. A munkatársi minőségben hozott döntések meghozatala vagy meg nem hozatala, illetve a döntések befolyásolása céljából személyes előnyt vagy annak ígéretét tenni vagy elfogadni tilos (korrupciós jellegű magatartások), továbbá tilos munkatársi minőségben hozott döntéssel (annak hiányával vagy a döntés befolyásolásával) másnak jogtalan hátrányt okozni.
- 3.3. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai működésében kiemelt jelentőségű a jogszerű és etikus működés, ezért elutasítják a visszaélések (különösen a csalás és a korrupciós jellegű magatartások) minden formáját, és saját eszközeikkel, elsősorban vállalati kultúra építéssel, belső szabályozással és oktatással törekszenek a megelőzésre. A visszaélés-gyanús magatartásokat minden esetben be kell jelenteni, ki kell vizsgálni és bizonyosság esetén következetesen szankcionálni kell, vagy kezdeményezni kell a megfelelő szankció alkalmazását az erre hatáskörrel rendelkezőnél (zéró tolerancia elve).
- 3.4. A munkatársak etikus és etikátlan magatartás alapvető szabályait, az ügyfelekkel szemben tanúsítandó etikus magatartás szabályait az 1. sz. melléklet tartalmazza.



## **4. Transzparencia**

- 4.1. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai elkötelezettek az átlátható működés, a nyomon követhető folyamatok mellett.
- 4.2. Az átláthatóság követelményének érvényesülését minden munkatárs köteles a saját szintjén elősegíteni, ennek része – a jogszerű és etikus működés mellett – a nyílt és őszinte kommunikáció és a megfelelő tájékoztatás is, a vállalatok minden szintjén és a partnerekkel történő együttműködés során is.

## **5. Adat- és információvédelem**

- 5.1. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai által kezelt adatok és információk a társasági, de egyúttal a közvagyon részei is, amelyeket körültekintően kell kezelni.
- 5.2. Azokat az adatokat és információkat, amelyek a munkavégzés során keletkeznek, védelem illeti meg, azokat arra fel nem jogosított személyekkel megismertetni nem lehet. A megismerésre vonatkozó jogosultságot esetről-esetre, a vonatkozó jogszabályok és belső szabályzatok alapján kell vizsgálni és dönteni megismerhetőségről, különös tekintettel a hatályos adatvédelmi jogszabályokra.

# **III. Kommunikáció, kapcsolattartás, társadalmi felelősségvállalás**

## **1. Külső kommunikáció**

- 1.1. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai, illetve a munkatársak a Részvényessel, hatóságokkal, egyéb közigazgatási szervekkel, döntéshozókkal és (potenciális) üzleti partnerekkel, a sajtóval és egyéb külső szervezetekkel a jogszabályok és belső szabályzatok által előírt módon kommunikálnak és tartják a kapcsolatot.
- 1.2. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai az (ön)kormányzati kommunikáció és kapcsolattartás során kiemelt figyelmet fordítanak arra, hogy a szükséges információkat a kellő időben és módon a döntéshozók rendelkezésére bocsássák.
- 1.3. A külső kommunikáció és kapcsolattartás során fokozott figyelmet kell fordítani a jogos gazdasági érdekek védelmére, az adat- és információvédelemre, valamint arra, hogy Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai jogszerű és etikus működés iránti, illetve korrupcióellenes elkötelezettsége a körülményeknek megfelelően kellő hangsúlyt kapjon.
- 1.4. A munkatársak érdekképviselőhez és társadalmi szervezethez való szabad csatlakozáshoz való jogának elismerése mellett elvárás, hogy a munkatársak



internetes és közösségi oldalakon, illetve egyéb nyilvános felületeken, fórumokon semmilyen, a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalataira vonatkozó vagy azzal összefüggésbe hozható információt ne tegyenek közzé (kivéve a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatainak sajtóközleményei illetve ha a munkáltató ezt kifejezetten kéri), továbbá negatív vagy elítélő magánvélemény, megjegyzés, kritika közzétételétől tartózkodjanak (kivételt képez ez alól a hivatalos sajtóközlemény).

- 1.5. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai nem támogatnak politikai pártokat és szervezeteket, ugyanakkor elismerik a munkatársak jogát a munkahelyen kívüli közéleti és politikai szerepvállaláshoz. A munkahelyen és munkavégzés során, illetve a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai képviselőiben azonban tilos politikai tevékenységet (kampánytevékenység, adománygyűjtés stb.) folytatni.

## **2. Belső kommunikáció**

- 2.1. A cégcsoporton belüli kommunikáció és kapcsolattartás során a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai munkatársai kötelesek egymással együttműködni, egymást kölcsönösen támogatni, a munkavégzéshez szükséges információkat a mindenkori jogszabályok, belső szabályzatok, adat- és titokvédelmi szabályok és a szolgálati út betartása mellett, megfelelő időben megosztani.
- 2.2. A cégcsoporton és tagvállalaton belüli kommunikáció során az udvariasságra és szakmaiságra vonatkozó alapvető normákat be kell tartani.
- 2.3. Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai törekszenek arra, hogy a lényegi változásokról az érintett munkatársakat kellő időben és megfelelő módon tájékoztassák.

## **3. Társadalmi felelősségvállalás**

- 3.1. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai elismerik a vállalatok társadalmi felelősségvállalásának ügyét és fontosságát.
- 3.2. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai döntéseik és azok előkészítése során figyelembe veszik a döntések lehetséges környezeti és társadalmi hatásait.

# **IV. Vesztegetés és korrupció**

## **1. Vesztegetés és korrupció tilalma**

- 1.1. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai semmilyen mértékben és formában nem tűrik a korrupciót, és aktívan harcolnak ellene. A munkatársak kötelesek elutasítani a vesztegetés és korrupciós cselekmények valamennyi formáját, és bejelenteni, ha ilyen cselekményt észlelnek vagy gyanítanak.



- 1.2. A vesztegetés és a korrupció jogellenes cselekménynek minősülnek, a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai ezért következetesen kivizsgálják valamennyi esetet, ahol felmerül vesztegetés vagy korrupció gyanúja, és szállítóitól és üzleti partnereitől is elvárják, hogy ugyanígy járjanak el. A belső vizsgálat alapján az ilyen cselekményekre vonatkozó jogszabályokat megsértő vagy ezzel gyanúsítható munkatársak ellen fegyelmi intézkedés foganatosítható, munkaviszonya vagy megbízási jogviszonya megszüntethető, és a vétség jellegére és körülményeire tekintettel szabálysértési- vagy büntetőeljárás kezdeményezhető.
- 1.3. A munkatársakat nem érheti hátrányos intézkedés vagy következmény (még akkor sem, ha a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai számára üzleti lehetőségek vesznek el) azért, mert elutasították vesztegetés vagy korrupciós cselekmény megvalósítását.

## **2. Kockázatkezelés**

- 2.1. A korrupciós kockázatok kezelése és vonatkozó rendelkezések hatékony érvényesítése céljából a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai ügyelnek arra, hogy a vonatkozó kockázatokat megfelelően felmérjék és értékeljék, valamint az azonosított kockázatok hatékonyan és eredményesen kezelő belső kontrollokat és folyamatokat működtessenek. A belső kontrollrendszer kialakítása, hatékony működtetése és fejlesztése a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai vezetőinek a felelőssége.

# **V. Vendéglátás és ajándékozás**

## **1. Vendéglátás**

- 1.1. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai a vendégfogadások során az alkalomhoz és a vendégül látott fél pozíciójához méltó, de nem hivalkodó, az indokolt költségeket át nem lépő vendéglátást biztosít, illetve fogad el.

## **2. Ajándékozás**

- 2.1. A Debreceni Vízmű Zrt és leányvállalatai alapvetően nem tiltják a csekély mértékű, alkalomhoz és pozícióhoz illő (szokásos mértékű) ajándékok felajánlását, adását, illetve elfogadását. Az ajándékok felajánlásával, elfogadásával kapcsolatban a Debreceni Vízmű Zrt. Reprezentációs szabályzata szerint kell eljárni.
- 2.2. Az ajándék – mértékétől függetlenül – sem közvetlenül, sem közvetve nem irányulhat döntés befolyásolására és nem kelthet ilyen látszatot sem. A feltételezhetően döntés befolyásolása céljából felajánlott ajándékot el kell utasítani és az esetet a belső szabályokban rögzített jelentési csatornákon jelenteni kell.



## **VI. Normasértések bejelentése és kivizsgálása**

### **1. Bejelentés**

- 1.1. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai bárki számára lehetővé teszik és ösztönzik, hogy jogszabályba, Etikai Kódexbe, belső szabályozásba ütköző, vagy egyéb etikai normákat sértő cselekményt, mulasztást, ilyen eset megalapozott gyanúját, vagy bekövetkezésének veszélyét bejelentse, akár anonim módon.
- 1.2. Az anonim módon tett bejelentések esetén a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai a bejelentő védelme érdekében az eset kivizsgálása kapcsán belső szabályai szerint biztosítják az anonimitást, azaz a bejelentő személyét semmilyen módon nem azonosítják és erre nem is törekszenek.
- 1.3. A nem anonim módon tett bejelentések esetén a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai belső szabályaik szerint védik és bizalmasan kezelik a bejelentők adatait.
- 1.4. A bejelentéseket az alábbi e-mail címre lehet megküldeni, ha lehetséges, a visszaélés gyanúját felvető esettel kapcsolatos összes releváns információ feltárásával: [megfelelesi.tanacsado@dvr.hu](mailto:megfelelesi.tanacsado@dvr.hu).

### **2. Kivizsgálás**

- 2.1. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai valamennyi bejelentést kivizsgálnak. Ez alól kivételt jelenthet a nyilvánvalóan alaptalan és életszerűtlen, alátámasztás nélküli anonim bejelentés.
- 2.2. A bejelentések kivizsgálása a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai belső bejelentési rendszerről szóló szabályzatában meghatározott eljárási szabályok szerint történik. A munkatársak kötelesek együttműködni a vizsgálat gyors és hatékony lefolytatásában.
- 2.3. A Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai biztosítják, hogy a bejelentésben érintett valamennyi személy esetében érvényesüljön az ártatlanság vélelme, az esetlegesen megállapított szankciók pedig arányosak és következetesek legyenek.
- 2.4. Megalapozott bejelentés esetén a Debreceni Vízmű Zrt. és leányvállalatai – a jogszabályok és belső szabályozásuk keretei között – jogkövetkezményeket alkalmaznak, vagy jogkövetkezmények alkalmazását kezdeményezik.
- 2.5. Rosszhiszemű bejelentés munkajogi következményeket vonhat maga után, valamint – indokolt esetekben – a Debreceni Vízmű Zrt. vagy érintett leányvállalata polgári- és esetlegesen büntetőjogi lépéseket tehet a bejelentővel szemben.



## **VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

Ezen Etikai Kódex 2022. június 1. napján lép hatályba, visszavonásig hatályos és a folyamatban lévő ügyekben alkalmazandó. A leányvállalatok első számú vezetői gondoskodnak a leányvállalatokra kiterjedően az Etikai Kódexben meghatározottak adaptálásáról, alkalmazásáról és felelősek annak betartásáért.

A Debreceni Vízmű Zrt. egyes leányvállalatai a jelen Etikai Kódex keretei között, azzal összhangban, annak kiegészítése céljából saját etikai kódexet is alkothatnak.



### **A.) A munkatársaktól elvárt etikus magatartás alapvető szabályai**

A Társaság munkatársa munkája során köteles etikus magatartást tanúsítani, mind kollégáival, mind az ügyfelekkel.

- Az etikus magatartás alapvetően a munkakapcsolatok becsületességében, korrektségében, egymás méltóságának tiszteletben tartásával valósul meg.
- A munkavállaló munkáját legjobb tudása szerint köteles végezni.
- A munkavégzése során minden munkavállaló köteles munkatársaival együttműködni, tudását megosztani, önmagát szakmailag fejleszteni, a hatékonyabb munkavégzés érdekében.
- Javaslatával segíteni a társaság működését, eredményességét.
- Társaság elvárja minden munkatársától, hogy munkaidejét hatékonyan használja fel munkaköri feladatainak ellátására, személyes ügyeinek intézésére csak vezetői engedéllyel távozhat.
- Megőrizni mindazon információt, mely munkavégzése során tudomására jutott, és harmadik személlyel való közlése a társaság gazdasági érdekeit veszélyeztethetik, ezt szükség esetén családtagokkal szemben is be kell tartani.
- A munkavállaló az általa igénybe vett, Debreceni Vízmű Zrt. szolgáltatásait köteles kiegyenlíteni, amennyiben ez megélhetését veszélyezteti, részletfizetési kérelemmel fordulhat a folyószámla kezelés felé.
- Magas színvonalú belső együttműködést kell kialakítani és fenntartani, a munkavégzés során, szem előtt tartva, hogy a társaság munkatársai egy csapatnak a tagjai. A magas teljesítmény alapja a csapatmunka, ez teszi a Debreceni Vízmű Zrt. társaságot sikeressé.

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

### **B.) Etikátlan magatartásformák különösen a következők**

Az összeférhetlenség jogi előírásait a Munka Törvénykönyve, és a társaság Kollektív Szerződése tartalmazza.

- Az ezekben foglalt előírások megsértésén túl, etikátlan a Debreceni Vízmű Zrt. képviseletében 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.
- További munkaviszony és egyéb jogviszony halmozása, etikátlanak minősül, ha az a dolgozó figyelmét, idejét elvonja attól, hogy a részvénytársasággal fennálló



munkaviszonyában maximális teljesítményt nyújtson.

- 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.
- A társaság munkavállalója etikátlanul viselkedik, ha a részvénytársasággal 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. Etikátlan továbbá, 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 felső vezetőtől.
- A Debreceni Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság képviselőjeként a külső vállalkozásokkal kialakított kapcsolatrendszer etikátlan egyéni célokra, személyes előnyök szerzésére kihasználni.
- Etikátlan a társaság üzleti, szolgáltatási körébe tartozó tevékenységéből bármely vállalkozásnak vagy magánszemélynek jogtalan előny juttatása, vagy annak ígérete.
- Etikátlan magatartást tanúsít az dolgozó, aki a Társaság meglévő gyengeségeinek házon kívüli hangoztatásával az elhatárolódásra, ill. az olcsó, személyes népszerűség megszerzésére törekszik.
- Nem minősül etikátlannak, ha a tervezői, műszaki ellenőri jogosultsággal rendelkező munkavállaló magánszemély részére, olyan munkát végez, amelyet a Debreceni Vízmű Zrt. tevékenységi körében nem lát el, de ezzel a magánszemélyt jogtalan előnyhöz nem juttathatja.

### **C.) Az ügyfelekkel szemben tanúsítandó etikus magatartás**

Ügyfélkapcsolataink során garantálni kell a diszkrimináció mentességet és az etikai szabályok betartását, melynek betartásával a hosszú távú bizalmi kapcsolat is kiépíthető és fenntartható.

A társaságnál kialakult ügyfélközpontú magatartási formát kell alkalmazni, mivel eredményeink az ügyfelek elégedettségétől, az általuk igénybe vett szolgáltatásoktól függ. Az ügyfélközpontúság, nemcsak azokra vonatkozik, akik az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban állnak, hanem minden munkavállalóra.

- Minden munkatárs a minőségi szolgáltatás elkötelezett híve kell, hogy legyen. Az ügyfelek gyors és magas színvonalú kiszolgálása során rugalmasságra, tapintatra és józan ítélőképességre, a belső folyamatok ismeretére van szükség, hogy a felhasználók szakszerű felvilágosítást kapjanak.
- Munkavállalóink az ügyfelek kéréseit, reklamációit elbírálják, számlákra vagy szolgáltatásokra vonatkozó kérdéseikre válaszolnak, és az adott válaszokkal el kell érni a



---

felhasználók megértését, megelégedettségét.

- Az ügyfelekkel szemben mindig türelmesnek, udvariasnak kell lenni. Figyelmesen kell meghallgatni igényeiket és ismerve az Debreceni Vízmű Zrt. 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 ígérjen többet, mint amit teljesíteni tud! Tartsa meg adott szavát, legyen megbízható és szavahihető!
- 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 személyi adatairól birtokunkba került információkkal. Ügyeljünk arra, hogy ezek az információk se a társaságon belül, se azon kívül ne kerüljenek illetéktelen személyek kezébe.
- A munkavállalóknak folyamatosan tisztában kell lenni a társaság, hosszú és rövid távú céljaival, és ezekkel azonosulni kell. A munkatársaknak szakmai felkészültségre és információra van szükségük ahhoz, hogy gyorsan és hatékonyan tudjanak eleget tenni az ügyfelek tájékoztatásának.