



**A HelloPay Zrt.
etikai/jogsértés bejelentési rendszer
működtetésének szabályzata**

I. BEVEZETŐ

Dokumentum címe: A HelloPay Zrt. etikai/jogsértés bejelentési rendszer működtetésének szabályzata

Hatálya: Jelen szabályzat 2024.04.15-én lép hatályba.

Felülvizsgálat: Kötelező felülvizsgálata 2025.04.15. előtt

Felülvizsgálataért felelős: Változáskezelési menedzsment/Compliance officer

KÉSZÍTETTE:

Név	Beosztás	Dátum	Aláírás (nyomtatás esetén)
Csabai Bea	Változáskezelési munkatárs	2024.04.19	

ELLENŐRIZTE:

Név	Beosztás	Dátum	Aláírás (nyomtatás esetén)
Dr. Füredi Orsolya	OTP Mobil Kft. Compliance officer		

VÁLTOZÁS KÖVETÉSE

Verzió	Dátum	Kiállító	Változás / Megjegyzés

JÓVÁHAGYTA:

Név	Beosztás	Dátum	Aláírás (nyomtatás esetén)
Varga Norbert	vezérigazgató	2024.04.19.	

A dokumentum kinyomtatás esetén csak aláírva érvényes!

A dokumentum tartalmának részben vagy egészben bármilyen célra történő másolása csak a HelloPay Zrt. előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

Minden jog fenntartva.

I. Bevezető	2
II. Bevezető rendelkezések	4
III. Általános rendelkezések	5
III.1.A szabályozás hatálya	5
III.2.Alapelvek	5
III.3.Értelmező rendelkezések	7
IV. Részletes rendelkezések	10
IV.1.Bejelentési csatornák	10
IV.2.A Bejelentő tájékoztatása	12
IV.3.A Bejelentés vizsgálatának mellőzése	13
IV.4.Nem etikai tárgyú Bejelentés áttétele intézkedésre	14
IV.5.Az eljárás megindítása	15
IV.6.Az eljárás bizalmasságának biztosítása	15
IV.7.Kizárás etikai vizsgálatból:	16
IV.8.Az elsőfokú eljárás lefolytatása	16
IV.8.1.A vizsgálat megindítása	16
IV.8.2. A Bejelentő tájékoztatása a Bejelentés előzetes vizsgálatának eredményéről	17
IV.8.3. Hiánypótlás	17
IV.8.4. A Bejelentéssel érintett személy tájékoztatása	17
IV.8.5. Határidő:	18
IV.8.6. Vizsgálati eszközök	18
IV.8.7. A vizsgálat kiterjesztése	19
IV.8.8. Vizsgálati jelentés	20
IV.8.9. Az elsőfokú vizsgálat lezárása:	20
IV.9. Másodfokú eljárás	21
IV.10. A Bejelentések nyilvántartása	22
IV.11. Compliance Officert érintő Bejelentések vizsgálata	22
IV.12. A Társaságot érintő Bejelentések vizsgálata	22
IV.13. Értesítések	23
IV.14. Eljárás Etikai Kérdés esetén	23
V. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	23
VI. FÜGGELÉKEK	24

BEVEZETŐ rendelkezések

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Bejelentésekről szóló törvény) szerint az abban meghatározott foglalkoztatónak belső visszaélés-bejelentési rendszert kell működtetnie. A Magyar Nemzeti Bank belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról szóló 12/2022. (VIII.11.) számú ajánlása is előírja, hogy a pénzügyi szervezet működtessen olyan eljárásokat is, amelyek lehetővé teszik, hogy a munkatársak részéről érkező felvetések, problémák is az irányítási, illetve a felvigyázási funkciót betöltő testületek tudomására jussanak.

A HelloPay Zrt. (továbbiakban: „HelloPay” vagy „Társaság”) Etikai Kódexében meghatározott értékek lehetséges megsértéséről bárki – akár anonim módon is – bejelentést tehet.

A jelen vezérigazgatói utasítás (továbbiakban: „Szabályzat” vagy „Szabályozás” vagy „Utasítás”) célja a meghatározott jogszabályi elvárásoknak megfelelő és az Etikai Kódexben meghatározott értékek lehetséges megsértésének bejelentésére (a továbbiakban együtt: „Bejelentések”) egyaránt alkalmas bejelentési rendszer működésére, valamint a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra vonatkozó szabályok, a bejelentés vizsgálatában részt vevő szervezeti egységek és személyek feladat- és hatáskörének rögzítése.

Az Utasítás csoportszinten implementálandó dokumentum, a változások átvezetése az implementálásban érintettek számára kötelező, amennyiben azok jelentősége ezt indokoltá teszi és az adott nemzeti jogszabály e szabályozással ellentétes rendelkezést nem tartalmaz.

2023. július 24-én hatályba lépett a Bejelentésekről szóló törvény, amellyel az uniós jog megsértését bejelentő személyek védelméről szóló 2019/1937/EU irányelv implementálására vonatkozó kötelezettségének tett eleget Magyarország.

II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

II.1. A szabályozás hatálya

Jelen Utasítás személyi hatálya kiterjed a HelloPay Zrt. alkalmazottjaira, megbízottaira, valamint a Bejelentőre, vagy más módon az eljárásba bevont személyekre.

Az Utasítás tárgyi hatálya kiterjed a jogsértésről szóló jelentések (beleértve a Bejelentésekről szóló törvény szerinti belső visszaélés-bejelentési rendszerbe történő bejelentéseket), illetve az etikai bejelentések esetén követendő eljárásra (a továbbiakban „Bejelentésekhez kapcsolódó eljárás” vagy „eljárás”).

II.2. Alapelvek

Az Utasításban hivatkozott szabályozó dokumentumok:

- a./ A HelloPay Zrt.-hez beérkező bejelentések
- b./ Az Etikai Kódex hatályba léptetése (továbbiakban: Etikai Kódex)
- c./ A HelloPay zrt. Adatvédelmi Szabályzata

Az Utasításban hivatkozott jogszabályok:

- a./ a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.)
- b./ a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Bejelentésekről szóló törvény)
- c./ az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.)
- d./ a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (továbbiakban: Mt.)
- e./ az Európai Parlament és a Tanács 2016/679/EU rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet)
- f./ az Európai Parlament és a Tanács 2019/1937/EU irányelve (2019. október 23.) az uniós jog megsértését bejelentő személyek védelméről
- g./ a Magyar Nemzeti Bank 12/2022. (VIII.11.) számú ajánlása a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról

A Bejelentések kezelésének alapelvei:

- a./ **A tisztességes eljárás elve:** A Bejelentésekkel kapcsolatos eljárásokban minden résztvevő függetlenül, tisztességesen, a pártatlanság kritériumainak megfelelően és az Etikai Kódex szerint köteles eljárni. A tisztességes eljárás

követelményének megfelelően az eljárás során biztosított, hogy a Bejelentett személy a Bejelentéssel kapcsolatos álláspontját akár jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal alátámassza.

- b./ **Együttműködés:** Az eljárás során a résztvevők egymás közötti és mások felé történő kommunikációjában a hivatalos szakmai kapcsolatokban elvárható stílust kell alkalmazni, a jóhiszeműség, tisztesség és együttműködés elvének megfelelő magatartást kell tanúsítani. A vizsgálatok lefolytatásánál minden munkatárs és más az eljárásba bevont személy köteles együttműködni az információk beszerzése és az eljárások támogatása érdekében.
- c./ **Bizalmasság:** Az érintettek személyes adatainak, jó hírnevének és Társaság üzleti információinak védelme érdekében az eljárás során készített, illetve rendelkezésre bocsátott minden információ és irat bizalmas. A bejelentéssel érintett ügyekben minden résztvevőnek bizalmasan kell kezelni minden, a Bejelentés tartalmára, továbbá a Bejelentőre, valamint arra a személyre vonatkozó információt, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, vagy aki a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet.
- d./ **Anonimitás:** A Bejelentő anonim módon is megteheti a Bejelentését. Az eljárásban Bejelentő személyazonossága az illető kifejezett beleegyezése nélkül nem fedhető fel a bejelentések fogadására vagy nyomon követésére hatáskörrel és jogosultsággal rendelkező munkatársak körén túl. Ez minden olyan egyéb információra is vonatkozik, amelyből közvetlenül vagy közvetve kikövetkeztethető a Bejelentő személyazonossága. A személyazonosságát felfedő Bejelentő, valamint a Bejelentéssel érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más nem ismerheti meg. A Bejelentést vizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a Bejelentéssel érintett személyre vonatkozó információkat a Bejelentéssel érintett személy tájékoztatásán túl a foglalkoztató más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.
- e./ **Szabad bizonyítás:** Az eljárásban résztvevő Vizsgálók szabadon választják meg a bizonyítás módját, és a rendelkezésre álló bizonyítékokat szabad meggyőződésük szerint értékelik.
- f./ **A Bejelentő védelme:** A Bejelentő a bejelentés megtétele miatt diszkriminációval, tisztességtelen bánásmóddal szemben védelmet élvez. A Bejelentő a bejelentés jogszerű megtételéért nem vonható felelősségre, ha a Bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a

bejelentéssel érintett körülmények feltárásához. A Bejelentő védelmét biztosító garanciákat a IV. fejezet / [5]. sz. függelék tartalmazza.

- g./ **Rosszhiszemű Bejelentés tilalma:** A rosszhiszemű Bejelentő bejelentése szintén a Társaság etikai elveinek megsértését jelenti, amelynek megtétele jogi következményekkel járhat.
- h./ **Párhuzamos eljárás elkerülése:** Ugyanazon vagy összefüggő kérdésben folyamatban lévő hatósági vagy bírósági eljárás lezárultáig jelen Utasításban leírt eljárás nem indítható, a már folyamatban lévő eljárást pedig a hatósági vagy bírósági eljárás jogerős befejezéséig fel kell függeszteni.

II.3. Értelmező rendelkezések

Alkalmazott: a Társasággal munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személy.

Azonosítható természetes személy: az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, azonosító szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy, vagy több tényező alapján azonosítható.

Bejelentés: az Etikai Kódex megsértésére vonatkozó bejelentés, valamint minden jogsértésről szóló jelentés (beleértve a Bejelentésekről szóló törvény szerinti, jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó bejelentést (továbbiakban: bejelentés)

Bejelentési rendszer: a bejelentések fogadására, átvételére, rögzítésére, kezelésére és nyomon követésére alkalmas, független és önálló csatornával rendelkező, illetve vonatkozó eljárást alkalmazó rendszer.

Bejelentővédelmi ügyvéd: A Bejelentésekről szóló törvény alapján a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésével és kivizsgálásával szerződés keretében bejelentővédelmi ügyvéd vagy más külső szervezet is megbízható.

Bejelentő: bejelentést tevő személy, különösen

- a foglalkoztatott, az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, valamint

- az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
- a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy (ideértve a nem ügyvezető tagot is)
- a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy
- a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes
- a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
- az a személy, akinek szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

Bejelentéssel érintett személy: akivel kapcsolatban bejelentés érkezett, vagy akinek a bejelentés vizsgálata során felmerül az érintettsége a bejelentett magatartással kapcsolatban.

Compliance Officer: A HelloPay Zrt. jogszabályi megfelelőségért felelős munkatársa

Compliance Officert érintő bejelentés: olyan bejelentés, amelyben a Compliance officer munkatársa érintett.

Etikai bejelentés: Etikai Kódexben foglaltak megsértéséről szóló bejelentés.

Etikai vétség: az Etikai Kódexben meghatározott értékek megsértése, az Etikai Kódexben meghatározott értékekkel ellentétes, az Etikai Kódex szabályainak megszegését jelentő magatartás vagy mulasztás.

Foglalkoztatásra irányuló jogviszony: minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végezni.

Foglalkoztató: aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat.

Foglalkoztatott: az a természetes személy, aki a foglalkoztató számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, vagy önmaga foglalkoztatását végzi.

Jogsértés: bármilyen jogszabályi kötelezettség vagy előírás, továbbá a prudens működésre vonatkozó jogszabályok előírásainak tényleges vagy potenciális megsértése.

Jogsértésről szóló jelentés: a HelloPay Zrt. munkavállalójának, vezető tisztségviselőjének, illetve a Bejelentőnek a bejelentése jogsértésről.

Megbízott: az Etikai Kódexnek való megfelelés tekintetében a megbízott jelenti a képviselőt, közvetítőt, tanácsadót, ügynököt, alvállalkozót és beszállítót, illetve a Társasággal egyéb polgári jogi jogviszonyban lévő társaságot és természetes személyt.

Munkavégzésre irányuló jogviszony: a munkaviszony, a munkavégzési kötelezettséggel járó szövetkezeti tagsági viszony, a vállalkozási és megbízási szerződés, a gazdasági társaság vezető tisztségviselői vagy felügyelő bizottsági tagsági tevékenység ellátására irányuló jogviszony és az egyéni vállalkozás

Személyes adat: az azonosított vagy azonosítható természetes személyre (érintettre) vonatkozó bármely információ.

Ügyfélpanasz: A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

Vezető tisztségviselő: a jogi személy irányításával kapcsolatos olyan döntések meghozatalára, amelyek nem tartoznak a tagok vagy az alapítók hatáskörébe, egy vagy több vezető tisztségviselő vagy a vezető tisztségviselőkből álló testület jogosult. A HelloPay Zrt-nél minősül a vezérigazgató és helyettesei.

Vezető állású személy: az ügyvezető és helyettesei, és a Társaság igazgatói, igazgatói hatáskörrel rendelkező vezetői.

Vizsgáló: a Társaság Compliance Officere, illetve az általuk kijelölt pártatlan munkatárs, akinek feladata a Bejelentések rögzítése és/vagy kivizsgálása. Indokolt esetben a Társaság más területének munkatársa is kijelölhető Vizsgálóként.

III. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

Az Utasítás alábbi rendelkezései szerint, a Bejelentésekről szóló törvény szerinti belső visszaélés bejelentési rendszernek megfelelően HelloPay Zrt.

a./ a jogsértés Társaságon belüli jelentésére független és önálló csatornát és eljárásokat dolgoz ki és működtet;

b./ jogsértésekről szóló jelentések átvételére és nyomon követésére vonatkozó eljárást alkalmaz.

III.1. Bejelentési csatornák

A Bejelentések lehetnek szóbeli és írásbeli Bejelentések.

A szóbeli Bejelentés történhet:

a./ személyesen, munkaidőben (előzetesen egyeztetett időpontban) a Compliance Officernél;

A szóbeli Bejelentést a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően tartós és visszakereshető formában rögzíteni kell, vagy írásba kell foglalni – és annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a Bejelentő számára másodpéldányban át kell adni.

A szóbeli Bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet kell készíteni.

Az írásbeli Bejelentés érkezhethet:

a./ levélben a Compliance Officernek címezve (HelloPay Zrt. 1037, Budapest, Montevideo u. 10.)

b./ e-mailben a bejelentes@hellopay.hu e-mail címre.

Ha a Bejelentő nem az erre rendelt hivatalos csatornák valamelyikén szeretne Bejelentést tenni, úgy tájékoztatni kell a Bejelentés lehetséges módjairól.

A nem az erre rendelt hivatalos bejelentési csatornákon keresztül érkező ügyfélbejelentést-amennyiben megítélése szerint részben vagy egészben az Utasítás szerinti Bejelentésnek minősül- a Panaszkezelés döntésre jogosult személye (ügyfélbejelentést kezelő munkatárs) továbbítja a Compliance Officernek az bejelentes@hellopay.hu e-mail címre.

Arról, hogy a nem az erre rendelt hivatalos bejelentési csatornákon keresztül érkező részben vagy egészben az Utasítás szerinti Bejelentésnek minősül-e, a Vizsgáló dönthet.

A Bejelentést, illetve az ügyfélbejelentésnek a jelen Utasítás szerinti Bejelentés részét a Vizsgáló rögzíti és az ügyfélbejelentésre (vagy annak érintett részére) a továbbiakban az Utasítás szerinti Bejelentésre vonatkozó rendelkezések alkalmazandók.

Egyidejűleg a döntésről tájékoztatást kap azon szervezeti egység, ahonnan a megkeresés érkezett.

Az Ügyfélszolgálat a panaszkezelés a bejelentések 30 napos határidő betartása mellett megválaszolja az ügyfélbejelentés panaszkezelésre vonatkozó részét.

A Bejelentés részbeni átminősítése esetén az Ügyfélszolgálat vagy azon szervezeti egység, ahonnan a megkeresés érkezett tájékoztatja a Bejelentőt, miszerint az ügyfélbejelentésnek Bejelentésnek minősülő részét etikai, jogsértésbejelentési eljárás keretében vizsgálja ki a HelloPay Zrt..

Amennyiben az ügyfélbejelentés teljes egészében átminősítésre került, az Ügyfélszolgálat vagy azon szervezeti egység, ahonnan a megkeresés érkezett, csak arról ad tájékoztatást a Bejelentőnek, hogy a Bejelentést etikai, jogsértésbejelentési eljárás keretében vizsgálja ki a HelloPay Zrt..

III.2. A Bejelentő tájékoztatása

Szóbeli Bejelentés alkalmával a Bejelentő figyelmét fel kell hívni

- a./ az etikai/jogsértés bejelentési rendszer működésével összefüggő adatkezelésre vonatkozó adatkezelési tájékoztatóra ([4]. sz. függelék);
- b./ arra, hogy nyilatkoznia kell arról, hogy a körülményekről, amelyekről tudomása van, valóság vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok;
- c./ a rosszhiszemű Bejelentés következményeire;
- d./ a Bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra;
- e./ arra, hogy személyazonosságát – ha annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik;
- f./ jogi személy Bejelentő a Bejelentés megtételekor köteles megadni székhelyét és a bejelentést benyújtó törvényes képviselőjének nevét; és
- g./ amennyiben valamely termékkel/szolgáltatással kapcsolatban kíván panaszt tenni, akkor a panasz benyújtásának lehetőségeire.

Szóbeli Bejelentés esetén - amennyiben a Bejelentő megadja írásbeli elérhetőségét - abban az esetben meg kell küldeni neki az írásbeli Bejelentés esetén küldendő tájékoztatót.

Ha a Bejelentés Compliance Officert érintő Bejelentés, akkor erről a tényről a Vizsgáló haladéktalanul értesíti az Operatív Igazgatót, és a Bejelentés

rögzítése nélkül juttatja el a Bejelentés anyagát az Operatív Igazgatónk. Ebben az esetben a Bejelentés rögzítéséről az Operatív Igazgató, vagy az általa megbízott személy gondoskodik.

A(z) (anonim) Bejelentőt – amennyiben lehet – tájékoztatni kell arról, hogy ha az általa megadott információ nem elegendő/megfelelő a Bejelentése kivizsgálásához, illetve a vizsgálat megindításához vagy eredményes lefolytatásához elengedhetetlenül szükséges információ egyébként bármely okból nem beszerezhető, úgy a vizsgálat eredmény nélkül kerülhet lezárásra. A Bejelentés rögzítésekor a Bejelentés Vizsgálója kéri a Bejelentőtől, hogy az anonimitás fenntartása mellett adjon meg elérhetőséget, a további információkérés és a vizsgálat lezárására vonatkozó tájékoztatás érdekében.

Írásbeli Bejelentés esetén annak kézhezvételétől számított 7 napon belül a (45) bekezdésben foglaltakról szóló tájékoztatást – amennyiben cím (postai vagy e-mail) rendelkezésre áll – írásban kapja meg a Bejelentő. A tájékoztatás megküldése egyben a Bejelentés megtételének visszaigazolását jelenti.

III.3. A Bejelentés vizsgálatának mellőzése

A Bejelentésnek tartalmaznia kell a vélelmezett etikai vétség vagy jogsértés leírását, az ügygel összefüggő bizonyítékokat; amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valósak.

A Bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha

- a./ a Bejelentés ugyanazon Bejelentő által tett ismételt, a korábbi Bejelentéssel azonos tartalmú Bejelentés;
- b./ a Bejelentést a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap elteltét követően tette meg a Bejelentő;
- c./ a Bejelentést azonosíthatatlan (elérhetőséggel nem rendelkezik) Bejelentő tette meg, és a Bejelentés olyan mértékben hiányos, hogy annak vizsgálatától nem várható eredmény;
- d./ a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a Bejelentéssel érintett természetes személy, jogi személy jogainak a Bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban;
- e./ a Bejelentés a hiánypótlás beérkezését követően is olyan mértékben hiányos, hogy annak vizsgálatától nem várható eredmény;
- f./ a Bejelentő a Bejelentést visszavonta.

A Bejelentés mellőzéséről a Compliance Officer dönt, a döntésről- indokának megjelölésével a Bejelentőt haladéktalanul tájékoztatja. Visszavonás ellenére is lefolytatható a vizsgálat, ha azt a Társaság érdeke vagy nyomós magánérdek fennállása indokolja.

III.4. Nem etikai tárgyú Bejelentés áttétele intézkedésre

Amennyiben a Bejelentő jogszabályban biztosított védelmét, valamint a Bejelentés tisztességes és elfogulatlan kivizsgálását nem veszélyezteti, és a Bejelentés

- a./ munkaviszonyból eredő kötelezettség megszegését megvalósítja, a Compliance Officer a Bejelentést részben vagy egészben az Operatív Igazgató részére átadja kivizsgálás céljából;
- b./ egyéb konkrét szerződéses jogviszonyhoz köthető szerződésszegő magatartást is megvalósít vagy ügyfélpanasznak minősül, a Compliance Officer a szükséges információkat a rendelkezéseiben megsértett szerződést kezelő szervezeti egységnek vagy az Ügyfélszolgálat átadja további intézkedés/kivizsgálás céljából;
- c./ valamely speciális, jogszabályban vagy belső szabályzatban rögzített kötelezettségszegést (pl. versenyjog, egészség-biztonság-környezetvédelem; vagyonbiztonság; nem etikai jellegű ügyfélpanasz; stb.) is megvalósít, a Compliance Officer a szükséges információkat az adott terület felügyeletéért felelős szakmai szervezetnek továbbítja kivizsgálásra;
- d./ bűncselekmény elkövetésének alapos gyanúja merül fel, a Compliance Officer a szükséges információkat átadja az Operatív Igazgató részére a vizsgálat lefolytatása, további intézkedések megtétele és hatósági eljárások megindítása céljából.

A vizsgálatot lefolytató személy/szervezeti egység köteles 15 napon belül eljárása eredményéről tájékoztatni a Compliance Officert. Ez a határidő a vizsgálatot lefolytató szervezet kérésére egyszeri alkalommal további 15 nappal meghosszabbítható. A Compliance Officer ez alapján határozhat további etikai vizsgálat indításáról, érdemi döntéshozatalról, illetve az eljárás lezárásáról.

A Compliance Officer tájékoztatja a Bejelentés egyéb – nem etikai eljárásban történő – előzetes vizsgálatáról a Bejelentőt és figyelemmel kíséri a további eljárás alakulását. Abban az esetben, ha a Bejelentés nem etikai eljárás keretében kerül kivizsgálásra, a vizsgálat lefolytatására felkéri a másik

szervezeti egységet. Ha a vizsgálatot teljes mértékben egy másik szervezeti egység folytatja le, erről a tényről haladéktalanul tájékoztatni kell a Bejelentőt. A vizsgálat lefolytatására felkért szervezeti egység a vizsgálat eredményéről tájékoztatja a Compliance Officert. A Compliance Officer tájékoztatja a Bejelentőt a meghozott döntésről.

A Compliance Officer évente kétszer tájékoztatja a Vezérigazgatót minden Bejelentésről, azokról is, amelyek intézkedésre továbbításra kerültek más szervezeti egységhez vagy amelyek alapján nem indult eljárás.

III.5. Az eljárás megindítása

A Compliance Officer a Bejelentés előzetes vizsgálata alapján dönt:

- a./ a Bejelentés (vagy annak egy része) kivizsgálása céljából más szervezeti egységnek való átadásáról,
- b./ a vizsgálat megindításáról és a vizsgálatot lefolytató Vizsgálók kijelöléséről,
- c./ amennyiben tárgya alapján a Bejelentés kivizsgálása más szervezeti egység illetékességébe tartozik, akkor a Bejelentést átteszi az illetékes szervhez.

A Compliance Officer vagy a vizsgálatra kijelölt személy bizonyítási eljárást folytat le a Bejelentés elbírálását megalapozó adatok és bizonyítékok beszerzése érdekében.

Az eljárásban minden olyan bizonyíték felhasználható, amely a tényállás tisztázására alkalmas, kivéve a jogszabálysértéssel megszerzett bizonyíték. A kijelölt Vizsgáló szabadon választja meg a bizonyítás módját, és a rendelkezésre álló bizonyítékokat szabad meggyőződése szerint értékeli.

III.6. Az eljárás bizalmasságának biztosítása

A Bejelentés és a vizsgálatot lezáró döntés megismerésére a következő személyek jogosultak:

- a./ az etikai ügyben kijelölt Vizsgáló;
- b./ a Bejelentést tevő (Bejelentő);
- c./ a jogsértés vagy etikai vétség elkövetésének gyanújával érintett személy (Bejelentéssel érintett személy);
- d./ az etikai ügy kivizsgálásában részt vevő, ahhoz információkkal, szakmai támogatással hozzájáruló munkatársak (beleértve a Bejelentéssel érintett

személy felett munkáltatói jogkört gyakorló vezetőt, valamint HR partnerét, a közreműködésükhöz feltétlenül szükséges mértékben.

A nem névtelen Bejelentő személyét a Bejelentést kivizsgálókon kívül más nem ismerheti meg.

A Bejelentő és a Bejelentéssel érintett személy a vizsgálat során lefolytatott bizonyításban felhasznált dokumentumokat (ideértve a Bejelentést is) és információkat a Társaság jogos üzleti és banktitok védelmi intézkedéseinek figyelembevételével a Compliance Officer által biztosítva közvetetten ismerhetik meg.

A Bejelentés bizalmas kezelésének kötelezettsége nem érinti a Bejelentéssel érintett személy azon jogát, hogy szükséges mértékben a munkáltatói jogkört gyakorló vezetőjével, a jogi képviselőjével a közreműködésükhöz szükséges mértékben egyeztessen, illetve az általa megjelölt tanút tájékoztassa a vizsgálat tényéről. A Bejelentés vizsgálatában tanúként meghallgatottak és adatszolgáltatóként bevontak kötelesek a meghallgatás során elhangzottakat, és minden tudomásukra jutó tényt bizalmasan kezelni és nem oszthatják meg azokat a foglalkoztató egyetlen más szervezeti egységével vagy munkatársával sem. Ennek megszegése a Társaság Etikai Kódexében foglaltak megsértését jelenti.

III.7. Kizárás etikai vizsgálatból:

Nem folytathat vizsgálatot és nem vehet részt a döntéshozatalban:

- a./ a Bejelentő
- b./ a Bejelentéssel érintett személy
- c./ az a személy, akinek meghallgatása az eljárás során szükséges
- d./ akitől az ügy elfogulatlan megítélése egyéb okból nem várható el.

III.8. Az elsőfokú eljárás lefolytatása

III.8.1. A vizsgálat megindítása

A vizsgálat megindításáról, illetékes szervezeti egységhez való áttételéről vagy a Bejelentés mellőzéséről a Compliance Officer dönt.

A Bejelentés vizsgálatának lefolytatásáért felelős Vizsgálókat szükség esetén a Compliance Officer jelöli ki, valamint a Vizsgálók akadályoztatása esetén gondoskodik helyettesítő Vizsgáló kijelöléséről.

III.8.2. A Bejelentő tájékoztatása a Bejelentés előzetes vizsgálatának eredményéről

A vizsgálat megindításáról, a Bejelentés mellőzéséről, vagy a vizsgálat más szakterülethez való áttételéről a Bejelentőt – a Compliance Officer a Bejelentés beérkezését követő **hét napon belül írásban, a Bejelentő által megadott elérhetőségen értesíti**. Kivételes esetben, ha a Bejelentő nem adott meg írásbeli elérhetőséget, a tájékoztatás telefonon vagy szóban is megtehető.

III.8.3. Hiánypótlás

A Vizsgáló - amennyiben szükségesnek tartja – a Bejelentést az eljárást kezdeményezőnek a hiányosságok megjelölésével hiánypótlás céljából, rövidlegfeljebb 8 napos – határidő tűzésével visszaküldi. Amennyiben a Bejelentő nem válaszol a hiánypótlási felhívásra, akkor a Vizsgáló vizsgálat lefolytatása nélkül lezárja az eljárást.

III.8.4. A Bejelentéssel érintett személy tájékoztatása

A Vizsgáló a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatja a Bejelentéssel érintett személyt

- a./ a Bejelentésről (figyelemmel a vonatkozó jogszabályokra, Id.: adatvédelem, bizalmas információk);
- b./ a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól; valamint
- c./ az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról ([04]. sz. függelék).

A Bejelentéssel érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben a vizsgálat megkezdéséhez képest később is sor kerülhet,

- a./ ha az azonnali tájékoztatás valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné, illetőleg megghiúsítaná a Bejelentés kivizsgálását; vagy
- b./ ha a vizsgálat megkezdését követően kerül megállapításra érintettsége;

mely feltételek fennállását a Compliance Officer megvizsgálja, és arról döntést hoz.

Amennyiben a vizsgálat megkezdését követően olyan adat/információ jut a Vizsgáló tudomására, ami alapján feltételezhető, hogy egy harmadik személy is érintett lehet a Bejelentésben, úgy a vizsgálat a (80)-(82) bekezdésekben foglaltak szerint vele szemben is lefolytatható.

A Bejelentéssel érintett személy tájékoztatása mellőzhető, amennyiben a Compliance Officer a Bejelentés vizsgálatának mellőzéséről dönt.

III.8.5. Határidő:

A Bejelentésben foglaltak kivizsgálására a Bejelentés beérkezésétől számított 30 (harminc) nap áll rendelkezésre, amely határidőtől csak különösen indokolt esetben, a Bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet eltérni.

A vizsgálat meghosszabbításáról, annak indokáról és a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról a Bejelentőt a Compliance Officer írásban tájékoztatja a meghosszabbításról hozott döntéssel egyidejűleg.

A vizsgálat időtartama a három hónapot nem haladhatja meg.

III.8.6. Vizsgálati eszközök

Az eljárás során különösen az alábbi vizsgálati eszközök vehetők igénybe:

- a./ a Bejelentéssel érintett személyek, egyéb érdekelt személyes, telefonos vagy videokonferencia útján történő meghallgatása,
- b./ az ügygel összefüggő, rendelkezésre álló dokumentumok és egyéb adatok, illetve információk bekérése az érintett szervezeti egységektől, külső partnerektől, a Bejelentőtől,
- c./ az ügy szempontjából fontos helyszínek, kamerafelvételek, illetve tárgyak megtekintése,
- d./ különösen indokolt esetben szakértő bevonása,
- e./ az informatikai rendszerekben tárolt információk és adatok ellenőrzése.

A meghallgatást minden esetben legalább két Vizsgáló folytatja le.

III.8.6.1. Meghallgatás

A meghallgatásról jegyzőkönyv vagy feljegyzés készül, melyet a meghallgatott megtekinthet, véleményezheti, kérheti annak javítását és írásban hagyja jóvá.

A telefonon vagy videokonferencia útján lebonyolított interjúra a személyes meghallgatás szabályait kell megfelelően alkalmazni.

A meghallgatáson a Bejelentéssel érintett személyt, illetve az egyéb érdekelt meghallgatottat (tanú, szakértő) a Vizsgáló tájékoztatja a személyes adatainak (neve, pozíciója, az ügygel kapcsolatban elmondottak alapján rá vonatkozó

következtetés) kezeléséről, illetve személyes adatai védelméhez kapcsolódó jogairól, az eljárás menetéről.

A Bejelentéssel érintett személy meghallgatásán kérésére jelen lehet az érintett jogi képviselője.

III.8.6.2. Adatkérés és egyéb megkeresések

A Bejelentést a Vizsgáló vagy a Vizsgáló felkérésére más, az adott ügyben hatáskörrel rendelkező szakterületet, közvetlen vezető munkáltatói jogkört gyakorló vezető/testület vizsgálja ki, illetve a Vizsgáló a vizsgálata során bármely más, kompetens szakterület, munkáltatói jogkört gyakorló vezető/testület véleményét, állásfoglalását kérheti.

Az eljárásban dokumentumok vagy információ szolgáltatása érdekében megkeresett szerv vagy személy a megkereséstől számított 5 napon belül köteles megküldeni a kért dokumentumokat és információt a Vizsgáló részére. A megkeresett szerv vagy személy indokolt esetben kérheti a határidő egyszeri, további 5 nappal történő meghosszabbítását.

III.8.7. A vizsgálat kiterjesztése

Amennyiben a vizsgálat megkezdését követően olyan adat/információ jut a Vizsgáló tudomására, ami alapján feltételezhető, hogy egy harmadik személy is érintett lehet a Bejelentéssel érintett magatartásban, úgy a vizsgálat a Bejelentéssel érintett további személlyel szemben is lefolytatható.

III.8.8. Vizsgálati jelentés

A vizsgálati jelentésben a Vizsgáló ismerteti a felhasznált vizsgálati eszközöket, a megállapított tényállást, részletes indoklást, a vizsgálat lezárására vonatkozó javaslatot és a javasolt intézkedési ajánlásokat.

A vizsgálati akta tartalmazza a felhasznált dokumentumokat, az ügygel kapcsolatos releváns levelezéseket és minden egyéb megszerzett bizonyítékot.

Amennyiben a vizsgálat során nem gyűjthető be elegendő és/vagy megfelelő információ a Bejelentésben foglaltak érdemi vizsgálatához, a vizsgálat lefolytatásához, úgy a Vizsgáló a vizsgálati jelentésben javasolja a vizsgálat megszüntetését.

III.8.9. Az elsőfokú vizsgálat lezárása:

A vizsgálati jelentés alapján a Compliance Officer dönt az elsőfokú eljárás lezárásáról:

- a./ megállapítja, hogy a vizsgált magatartás valószínűsíthetően jogsértés és/vagy az Etikai kódexének rendelkezését sérti;
- b./ megállapítja, hogy a vizsgált magatartás nem ellentétes jogszabályi előírással és/vagy az Etikai kódexének rendelkezéseivel;
- c./ a bizonyítottság hiányában nem állapítható meg jogszabály és/vagy az OTP Csoport Etikai Kódexének megsértése.

A vizsgálati jelentés alapján a Compliance Officer intézkedési javaslatot fogalmazhat meg a munkáltatói jogkör gyakorlója, az üzleti terület vezetője vagy a támogató szervezeti egységek számára a megfelelő munkáltatói intézkedés meghozatalára jogsértés/etikai normasértés orvoslására, a megfelelő munkáltatói intézkedések meghozatalára, illetve olyan intézkedések meghozására, amelyek alkalmasak a jogsértések vagy az Etikai Kódex megsértésének elkerülésére, megelőzésére és a kockázatok csökkentésére.

Munkajogi jogkövetkezményekkel járó javaslat esetén a Compliance Officer előzetesen egyeztethet a munkajogi területtel, a munkáltatói jogkört gyakorló vezetővel és a terület felettes vezetőjével.

Amennyiben jogszabály előírja, az abban foglalt feltételek fennállása esetén a Compliance Officer kezdeményezi az illetékes hatóság eljárását. Amennyiben büntető feljelentés megtétele látszik indokoltnak, azt a Vezérigazgatóval és az Operatív Igazgatóval, mint a büntető ügyekben hatósági kapcsolattartást irányító szervezettel egyeztetve kell megtenni.

III.8.10. A Bejelentő és a Bejelentéssel érintett személy tájékoztatása az eljárás lezárásáról

A Compliance Officer a Bejelentés kivizsgálásáról és a vizsgálat lezárásának eredményéről, indokolásáról, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a Bejelentőt és a Bejelentéssel érintett személyt írásban tájékoztatja.

III.9. Másodfokú eljárás

Ha a Bejelentés kapcsán lefolytatott vizsgálat (elsőfokú eljárás) eredményével az érintett (a Bejelentő vagy a Bejelentéssel érintett) nem ért egyet, úgy a tájékoztatás kézhezvételétől számított 15 napon belül a Vezérigazgatóhoz

fordulhat írásban a bejelentési csatornákon keresztül. A Vezérigazgató jelöli ki a másodfokú vizsgálat vizsgálóját, törekedve a vizsgálat függetlenségének és objektivitásának biztosítására. Amennyiben a szervezeten belül nincs alkalmas személy vagy szervezet, bejelentővédelmi ügyvédet alkalmaz.

A másodfokú vizsgálat lefolytatására kijelölt személy/szervezet áttekinti az elsőfokú vizsgálat bizonyítékait és a vizsgálati jelentést. A felülvizsgálat során az eljáráshoz kapcsolódóan a másodfokú vizsgálat vizsgálója

- a./ írásbeli vagy szóbeli tájékoztatást kérhet a Társaság bármely vezetőjétől;
- b./ kérdéssel fordulhat a Társaság bármely alkalmazottjához, írásbeli vagy szóbeli tájékoztatást kérhet a Társaság bármely vezetőjétől.

A másodfokú vizsgálat vizsgálója a felülvizsgálat eredménye alapján:

- a./ megállapítja, hogy a vizsgált magatartás valószínűsíthetően jogsértés és/vagy az OTP CsoportEtikai Kódexének rendelkezését sérti;
- b./ megállapítja, hogy a vizsgált magatartás nem ellentétes jogszabályi előírással és/vagy az OTP CsoportEtikai Kódexének rendelkezéseivel;
- c./ a bizonyítottság hiányában nem állapítható meg jogszabály és/vagy az OTP CsoportEtikai Kódexének megsértése.

A másodfokú eljárás során az elsőfokú eljárás szabályai, határidejei irányadóak.

III.10. A Bejelentések nyilvántartása

A Bejelentésekről az alábbi tartalommal a Compliance Officer vezet nyilvántartást:

- a./ Bejelentés dátuma
- b./ Bejelentés nyilvántartási száma
- c./ Bejelentés rövid leírása (személyes adatok feltüntetése nélkül)
- d./ Bejelentő megnevezése (személyes adatok feltüntetése nélkül, pl.: munkavállaló, beszállító/üzleti partner, ügyfél, egyéb, ismeretlen/anonim)
- e./ Bejelentés áttétele
- f./ Bejelentés státusza (lezárt /folyamatban lévő)
- g./ döntés
- h./ intézkedés, következmény.

III.11. Compliance Officert érintő Bejelentések vizsgálata

Ha Compliance Officert érintő Bejelentés érkezik a Társasághoz (az Igazgatóság tevékenységére vagy bármely tagját/munkavállalóját érintően), a Compliance Officer jelen eljárásrendben meghatározott feladatait az Operatív Igazgató és/vagy az általa kijelölt személyek látják el.

Az Operatív Igazgató által a vizsgálat lefolytatására kijelölt személy a vizsgálat lefolytatását követően haladéktalanul megküldi vizsgálati jelentését az Vezérigazgatónak.

III.12. A Társaságot érintő Bejelentések vizsgálata

Ha a Bejelentés a Társaságot, annak valamilyen piaci magatartását érinti, akkor a vizsgálatot az OTP Bank Compliance Igazgatósága folytatja le és hoz döntést.

III.13. Csoportszintű Bejelentések vizsgálata

Az OTP Bank Nyrt. bejelentési csatornájára érkezett, az OTP Csoport külföldi vagy belföldi leánybankjának, leányvállalatának tevékenységére, vagy az OTP Csoporthoz tartozó vállalkozás munkavállalójának magatartására vonatkozó Bejelentés vizsgálatára a Compliance Igazgatóság vezetője jelöli ki a Vizsgálót.

III.14. A vizsgálat lefolytatására az általános szabályok vonatkoznak azzal, hogy az eljárás lezárására vonatkozó döntést és szükség esetén intézkedési javaslatról szóló döntést a Compliance Igazgatóság vezetője hozza meg.

III.15. Értesítések

A Compliance Officer soron kívül értesíti Vezérigazgatót és az Operatív Igazgatót

a./ a Társaság vezető tisztségviselőivel, illetve vezető állású személyeivel;

b./ a Compliance Officer tevékenységével

kapcsolatban érkezett Bejelentésről.

III.16. Eljárás Etikai Kérdés esetén

Amennyiben az etikai bejelentő vonalra az Etikai Kódex vagy más compliance szabály értelmezésére vonatkozó kérdés érkezik, azt a Compliance Officer rögzíti és 15 napon belül megválaszolja. A Compliance Officer a kérdést megvizsgálja, szükség esetén, szakértőkkel konzultál, vagy indokolt esetben a kérdés megválaszolásába bevonja az Operatív Igazgatót.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályozó dokumentum a közzététel napján lép hatályba

Jelen *szabályozó* dokumentumot legkésőbb a hatálybalépést követő egy éven belül felül kell vizsgálni.

Az Utasítás függelékének módosítására a Felelős jogosult.

V. FÜGGELÉKEK

- 01. sz. Függelék: Tájékoztatás szóbeli Bejelentés esetén
- 02. sz. Függelék: Tájékoztatás írásbeli Bejelentés esetén
- 03. sz. Függelék: Bejelentéssel érintett tájékoztatása
- 04. sz. Függelék: Adatkezelési tájékoztató
- 05. sz. Függelék: A Bejelentők védelméről szóló tájékoztatás