

## AZ OTP OTTHONMEGOLDÁSOK KFT. ETIKAI BEJELENTÉSI RENDSZERE

### TÁJÉKOZTATÓ

Az OTP Otthonmegoldások Kft. (továbbiakban: Társaság) az Etikai Kódexében meghatározott értékek vélt vagy valós megsértésének bejelentésére, a bejelentések kezelésére alkalmas rendszert (továbbiakban: etikai bejelentési rendszer) hozott létre.

Az OTP Otthonmegoldások Kft. Etikai Kódexe megtalálható a Társaság honlapján: [https://static.otpotthon.hu/assets/etikai\\_kodex\\_kivonat\\_2022\\_09\\_05.pdf](https://static.otpotthon.hu/assets/etikai_kodex_kivonat_2022_09_05.pdf)

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy *amennyiben Ön panaszt kíván tenni* – azaz elégedetlenségét szeretné kifejezni az OTP Otthonmegoldások Kft. termékével vagy szolgáltatásával kapcsolatban, továbbá kifogásolni kívánja az OTP Otthonmegoldások Kft. szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását az az alábbi linket található elérhetőségeken tudja megtenni: <https://www.otpotthon.hu/kapcsolat>

A jelen tájékoztató (továbbiakban: Tájékoztató) célja az etikai bejelentési rendszer működésére, a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra vonatkozó szabályok bemutatása.

A bejelentő személyazonosságát, a bejelentéseket, megkereséseket és vizsgálatokat az OTP Otthonmegoldások Kft. minden esetben bizalmasan kezeli, a vonatkozó jogszabályok és a Társaság belső szabályozó dokumentumai betartásával a bejelentő védelme mellett. Az etikai bejelentési rendszer úgy került kialakításra, hogy a – nem névtelen – bejelentő személyét a bejelentést vizsgálókön kívül más nem ismerheti meg. A bejelentést vizsgálók a vizsgálat lezárásáig vagy a kivizsgálás eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentéssel érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani, és azokat – a bejelentéssel érintett személy tájékoztatása kivételével – nem oszthatják meg az OTP Otthonmegoldások Kft. más szervezeti egységével vagy munkatársával sem.

A bejelentő diszkriminációval, tisztességtelen bánásmóddal szemben védelmet élvez, a bejelentésének megtétele okán hátrányos megítélése, megkülönböztetése tiltott. Ugyanakkor a rosszhiszemű bejelentő alaptalan bejelentése nem kívánt jelenség, az alaptalan és rosszhiszemű bejelentés megtétele (rágalmazás) jogi következményekkel járhat.

Az etikai bejelentővonal működtetésének célja, hogy a bejelentő valós, az Etikai Kódexet ténylegesen sértő eseményekre hívhassa fel a figyelmet. Ezért a bejelentőnek nyilatkoznia kell arról bejelentése megtételekor, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valóságok.

Az etikai problémák anonim bejelentése lehetséges. 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.

Ez esetben figyelembe kell venni, hogy ilyen bejelentés esetében előfordulhat, hogy nem lehetséges beszerezni azokat a további információkat, amelyek a probléma kivizsgálásához és megoldásához szükségesek, ezért az az OTP Otthonmegoldások Kft. kérése, hogy az anonimitás fenntartása mellett a bejelentő adjon meg elérhetőséget, hogy a szükséges információkat a Társaság elkérhesse, illetve a vizsgálat eredményéről tájékoztatni tudja.

### **1. A bejelentés módja**

A bejelentés kizárólag az alábbi csatornákon tehető meg:

- személyesen munkaidőben vagy levélben az OTP Otthonmegoldások Kft. székhelyén (1138 Budapest, Váci út 135-139. A. ép. 4. em.)
- telefonon (hétfőtől csütörtökig 8:00-tól 16:00-ig, pénteken 8:00-tól 14:00-ig): +36 70-640-5370 (Compliance Officer)
- e-mailen: [etika@otpotthonmegoldasok.hu](mailto:etika@otpotthonmegoldasok.hu)

### **2. A bejelentés rögzítése**

Az OTP Otthonmegoldások Kft. zárt rendszerben rögzíti és kezeli a bejelentéseket.

Ha a bejelentés részben vagy egészben nem az Etikai Kódexében meghatározott értékek vélt vagy valós megsértéséről szól (a sérelmezett tevékenység, esemény, állapot nem sérti az Etikai Kódexet), akkor a bejelentés (vagy érintett része) az OTP Otthonmegoldások Kft. illetékes szervezeti egysége részére továbbításra kerül a megfelelő eljárás lefolytatása végett. Ezt követően a Társaság a továbbításról értesíti a bejelentőt a bejelentő által megadott elérhetőségen, és vizsgálat nélkül lezárja a bejelentést (vagy érintett részét).

### **3. A bejelentés vizsgálata**

Az OTP Otthonmegoldások Kft. törekszik a bejelentések hatékony és gyors kezelésére azzal, hogy a bejelentés kivizsgálására annak beérkezésétől számított 30 (harminc) nap áll rendelkezésére, amely határidőtől – az anonim bejelentő által megtett bejelentés kivételével – csak különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett térhet el. A vizsgálat időtartama a 3 (három) hónapot nem haladhatja meg.

A bejelentést – az alábbiak kivételével – az OTP Otthonmegoldások Kft. kivizsgálja. A vizsgálatot a Társaság compliance officer-e végzi, érintettsége esetén pedig az ügyvezető és/vagy az általa kijelölt személy. A vizsgálatba a Társaság egyéb szervezeti egységei bevonhatóak, ha a vizsgálat lefolytatása szempontjából az indokolt és szükséges.

A bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha:

- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentéssel érintett személy jogainak korlátozásával nem áll arányban;
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés;
- a bejelentés a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap után történik.

Ha a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, az OTP Otthonmegoldások Kft. megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

A bejelentéssel érintett személy a vizsgálat megkezdésekor részletes tájékoztatást kap a rá vonatkozó bejelentésről, az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 sz. 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 szóló RENDELETE (Általános Adatvédelmi Rendelet) alapján a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A bejelentéssel érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben a vizsgálat megkezdéséhez képest később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné, illetőleg megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását, vagy mellőzhető a fentiek alapján Ilyen esetekben a Banknak megfelelő intézkedéseket kell hoznia – az információk nyilvánosan elérhetővé tételét is ideértve – az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében.

A tisztességes eljárás követelményének megfelelően a Társaság biztosítja, hogy a bejelentéssel érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját akár jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá.

A vizsgálatot az OTP Otthonmegoldások Kft. döntéssel zárja le: megállapítja, hogy történt vagy nem történt etikai vétség, illetve etikai vétség és/vagy jogsértés - bizonyíthatóság hiányában - nem állapítható meg.

A bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján a Társaság a szükséges intézkedéseket megteszi – így például a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően munkáltatói intézkedést alkalmazhat, büntetőeljárást kezdeményezhet.

Az OTP Otthonmegoldások Kft. a bejelentőt és a bejelentéssel érintett személyt a vizsgálat eredményéről, valamint a bejelentőt a megtett intézkedésekről is tájékoztatja.

Ha a bejelentés kapcsán lefolytatott vizsgálat eredményével a bejelentő vagy a bejelentéssel érintett személy nem ért egyet, úgy az Otthonmegoldások Kft. ügyvezetőjéhez fordulhat, aki másodfokon vizsgálja az ügyet és hoz döntést: megállapítja, hogy történt vagy nem történt

etikai vétség vagy az etikai vétség és/vagy jogsértés - bizonyíthatóság hiányában – nem állapítható meg.

#### **4. Személyes adatok<sup>1</sup> védelme, adatkezelés**

A bejelentéssel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó szabályokat és az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján az adatkezeléssel érintett személy jogaira vonatkozó tájékoztatást az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

- 
1. személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, 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; (GDPR 4. cikk 1.)
  2. adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés; (GDPR 4. cikk 2.)