

AZ OTP JELZÁLOGBANK ZRT. ETIKAI BEJELENTÉSI RENDSZERE

TÁJÉKOZTATÓ

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

Az OTP Jelzálogbank Etikai Kódexe megtalálható az OTP Jelzálogbank honlapján.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy *amennyiben Ön panaszt kíván tenni* – azaz elégedetlenségét szeretné kifejezni az OTP Jelzálogbank termékével vagy szolgáltatásával kapcsolatban, továbbá kifogásolni kívánja az OTP Jelzálogbank szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását – *kérjük, tanulmányozza át az OTP Bank Nyrt. Panaszkezelési Szabályzatát* (<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kapcsolat/Panaszkezeles>).

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 Jelzálogbank minden esetben bizalmasan kezeli, a vonatkozó jogszabályok és az OTP Jelzálogbank belső szabályozó dokumentumai betartásával a bejelentő védelme mellett. Az etikai bejelentési rendszer úgy került kialakításra, hogy a – nem névtelen – bejelentő személyét a bejelentést kivizsgálókon kívül más nem ismerheti meg. A bejelentést kivizsgálók 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 Jelzálogbank 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 valósak.

Az etikai problémák anonim bejelentése lehetséges. 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 Jelzálogbank kérése, hogy az anonimitás fenntartása mellett a bejelentő adjon meg

elérhetőséget, hogy a szükséges információkat az OTP Jelzálogbank elkérhesse, illetve a vizsgálat eredményéről tájékoztatni tudja.

1. A bejelentés módja

A bejelentés kizárólag az alábbi csatornákon tehető meg:

- szóban személyesen munkaidőben a társaság székhelyén (előzetesen egyeztetett időpontban),
- levélben, a Compliance Officer felé az OTP Jelzálogbank Zrt. 1051 Budapest, Nádor u. 21. címre,
- e-mailben: etika@otpjzb.hu,
- telefonon: banki munkanapokon, munkaidőben 06 1 298 3831

2. A bejelentés rögzítése

Az OTP Jelzálogbank 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 Jelzálogbank illetékes szervezeti egysége részére továbbításra kerül a megfelelő eljárás lefolytatása végett. Ezt követően az OTP Jelzálogbank 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 Jelzálogbank 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 Jelzálogbank vizsgálja. A vizsgálatot az OTP Jelzálogbank compliance officer végzi, érintettsége esetén pedig az általános vezérigazgató helyettes és/vagy az általa kijelölt személy. A vizsgálatba az OTP Jelzálogbank 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 korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt 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 Jelzálogbank 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 az OTP Jelzálogbanknak 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 az OTP Jelzálogbank 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 Jelzálogbank döntéssel zárja le: megállapítja, hogy történt vagy nem történt etikai vétség.

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

Az OTP Jelzálogbank 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 OTP Jelzálogbank általános vezérigazgató helyetteséhez fordulhat, aki másodfokon vizsgálja az ügyet és hoz döntést: megállapítja, hogy történt vagy nem történt etikai vétség.

4. Személyes adatok¹ védelme, adatkezelés²

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény felhatalmazása alapján az OTP Jelzálogbank a bejelentőnek, valamint a bejelentéssel érintett személynek a bejelentésben megadott személyes adatait a bejelentés kivizsgálása céljából kezelheti és a bejelentés kivizsgálásában közreműködő külső szervezet részére továbbíthatja.

Az ügyfelek adatkezeléssel és adatvédelemmel kapcsolatos tájékoztatását az Etikai területre vonatkozó adatkezelési tájékoztató tartalmazza. 1. sz. melléklet.

A személyes adatok kezelésének célja a beérkezett bejelentések áttekintése, kivizsgálása és megoldásuk nyomon követése. A személyes adatok csak azon időszak alatt használhatóak fel, amely a fenti feladatok elvégzéséhez szükséges. A személyes adatok nem kerülnek felhasználásra semmilyen más célból, az adatkezelést kizárólag az OTP Jelzálogbank compliance felelőse, vagy az általános vezérigazgatóhelyettes és/vagy az általa kijelölt személy és szükség szerint a vizsgálatba bevont más szervezeti egysége végzi.

A bejelentő személyes adatai – az alábbi bekezdésben foglaltak kivételével – csak bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv, szervezeti egység részére adhatóak át, ha e szerv, szervezeti egység annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

a/ ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni;

b/ alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

Az etikai bejelentési rendszerben különleges adatok³ kezelése nem megengedett. Ha a bejelentés során mégis ilyen információ kerülne az etikai bejelentési rendszerbe, az haladéktalanul törlésre kerül.

A bejelentési rendszerből haladéktalanul törlésre kerülnek a bejelentésben nem érintett harmadik személyre vonatkozó, a bejelentés kivizsgálásához nem szükséges, valamint a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szerint nem kezelhető adatok.

Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatok a vizsgálat befejezését követő 60 (hatvan) napon belül törlésre kerülnek.

Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor – ideértve a bejelentővel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is – a bejelentésre vonatkozó adatokat a bejelentési rendszerben legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig lehet kezelni. Ezt követően az adatok törlésre kerülnek.

Az Érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az Általános Adatvédelmi Rendelet, valamint az Info tv. rendelkezései az irányadóak.

¹személyes 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.)

²adatkezelés: 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.)

³különleges adat: a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselői szervezeti tagságra, a szexuális életre, az egészségi állapotra, valamint a kóros szenvedélyre vonatkozó és a bűnügyi személyes adat.