

AZ OTP BANK NYRT. ETIKAI BEJELENTÉSI RENDSZERE

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

A Bank Etikai Kódexe megtalálható minden OTP Bankfiókban, illetve elérhető a Bank honlapján (<https://www.otpbank.hu/portal/hu/EtikaiKodex>).

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

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben Ön *panaszt kíván tenni* – azaz elégedetlenségét szeretné kifejezni a Bank termékével vagy szolgáltatásával kapcsolatban, továbbá kifogásolni kívánja a Bank 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 a Bank Panaszkezelési Szabályzatát (<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kapcsolat/Panaszkezeles>).

A bejelentő személyazonosságát, a bejelentéseket, megkereséseket és vizsgálatokat a Bank minden esetben bizalmasan kezeli, a vonatkozó jogszabályok és banki belső szabályozó dokumentumok betartásával a bejelentő védelme mellett. Az etikai bejelentési rendszer úgy került kialakításra, hogy a – nem névtelen – bejelentő személyét a bejelentést vizsgálókon 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 a Bank 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. 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 a Bank kérése, hogy az anonimitás fenntartása mellett a bejelentő adjon meg elérhetőséget, hogy a szükséges információkat a Bank elkérhesse, illetve a vizsgálat eredményéről tájékoztatni tudja.

1. A bejelentés módja

A bejelentés kizárólag az alábbi csatornákon tehető meg:

szóban

- (i) személyesen munkaidőben a Compliance és Biztonsági Igazgatóságon;
- (ii) telefonos ügyfélszolgálaton, hétfőtől péntekig 8:00-20:00 óráig a Bank etikai telefonszámán, a +36 1 366 6768 számon;

írásban

- (iii) levélben a Compliance és Biztonsági Igazgatóságnak címezve (1131 Budapest, Babér utca 9.)
- (iv) e-mailben az etika@otpbank.hu e-mailcímmre.

A telefonos ügyfélszolgálaton tett bejelentések hanganyagát a Bank rögzíti.

2. A bejelentés rögzítése

A Bank 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) a Bank illetékes szervezeti egysége részére továbbításra kerül a megfelelő eljárás lefolytatása végett. Ezt követően a Bank a továbbításról értesíti a bejelentőt a bejelentő által megadott elérhetőségen, és vizsgálat nélkül lezárja a bejelentést (vagy érintett részét).

3. A bejelentés vizsgálata

A Bank 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 – a Bank kivizsgálja. A vizsgálatot a Bank Compliance és Biztonsági Igazgatósága végzi, érintettsége esetén pedig az Elnök-vezérigazgató és/vagy az általa kijelölt személy. A vizsgálatba a Bank 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, a Bank megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

A bejelentéssel érintett személy a vizsgálat megkezdésekor részletes tájékoztatást kap a rá vonatkozó bejelentésről, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján megillető

jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A bejelentéssel érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

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

A vizsgálatot a Bank döntéssel zárja le: megállapítja, hogy történt vagy nem történt etikai vétség.

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

A Bank 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 a Bank Etikai Bizottságához fordulhat, amely másodfokon vizsgálja az ügyet és hoz döntést: megállapítja, hogy történt vagy nem történt etikai vétség.

3. Adatkezelés, személyes adatok¹ védelme

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény felhatalmazása alapján a Bank 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. A bejelentési rendszerhez kapcsolódó adatkezelést a Bank bejelentette a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által vezetett adatvédelmi nyilvántartásba.

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 a Bank Compliance és Biztonsági Igazgatósága vagy az Elnök-vezérigazgató 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.

¹ személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés; ahol az „érintett” jelenti a bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személyt (információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 3.§ 1. és 2. pont)

Az etikai bejelentési rendszerben különleges adatok² 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 adatok kezelésére, az érintettek jogaira és jogorvoslati lehetőségeire vonatkozó további rendelkezéseket a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény, illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény tartalmazza.

² különleges adat: (i) 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 vonatkozó személyes adat; (ii) az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat (információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 3.§ 3. pont)