

ÁLTALÁNOS ISMERTETŐ A PANASZTÖRVÉNY SZERINTI VISSZAÉLÉS- BEJELENTÉSI KÖVETELMÉNYEKRŐL

1. Mi az a Panasztörvény?

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény, amely új követelményeket rögzít a visszaélés-bejelentés megtétele és a bejelentők védelme tekintetében.

2. Mikor vagyok jogosult bejelentést tenni?

A V-Hálózat Távközlési Zrt. visszaélés-bejelentési szabályzata szerint Ön abban az esetben jogosult bejelentést tenni, amennyiben **tudomással rendelkezik valamilyen, bennünket érintő normasértésről** vagy **valamely szabályzatunkban foglalt követelmény megsértéséről, tekintet nélkül arra, hogy jogviszonyban áll-e vagy állt-e velünk.**

Ön jogosult például bejelentést tenni, ha velünk valamilyen jogviszonya áll fenn, az már megszűnt vagy a jogviszony létesítését megkezdtük Önnel.

3. Milyen ügyekben vagyok jogosult bejelentést tenni?

Ön bejelenthet felénk minden **jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményt, mulasztást, az alapvető etikai követelményeket és elvárásokat sértő cselekményt**, valamint **visszaélésre vonatkozó egyéb információt is.**

A visszaélés-bejelentési rendszerünk keretei között így vizsgáljuk a valamely ránk alkalmazandó **jogszabályba feltételezetten ütköző magatartást**, továbbá a **4iG Csoport Etikai és Üzleti Magatartási Kódexében, az Üzleti Partneri Etikai Kódexünkbe** – melyet a V-Hálózat Távközlési Zrt. által alkalmazott és magára nézve kötelezőnek ismert el és érvényesít üzleti partnereivel szemben is –, vagy valamely **belső szabályzatunkba** feltételezetten ütköző magatartásokat és egyéb visszaéléseket.

4. Milyen csatornákon keresztül tudok bejelentést tenni?

Ön az alábbi csatornákon keresztül tud felénk bejelentést tenni:

- a) **személyesen** a Compliance Officer-nél;
- b) **írásban, papír alapon**, levelét a „V-Hálózat Távközlési Zrt. Compliance Officere” részére címezve az alábbi címre küldve: 1519 Budapest, Pf. 543. ;
 - **írásban, elektronikus levelét** a compliance-infra@one.hu e-mail címre elküldve;

Az Etikai és Compliance Vonalon Ön **névtelen bejelentést is tud tenni**. Ebben az esetben Ön nem adja meg nekünk személyes adatait (pl. nevét, elérhetőségeit).

Tájékoztatjuk, hogy az általunk megadott bejelentési csatornákon túl Önnek lehetősége van a velünk kapcsolatban észlelt feltételezetten jogellenes cselekményeket a 4iG Nyrt. részére bejelenteni. Ebben az esetben a bejelentését a 4iG Nyrt. független és pártatlan Compliance funkciója fogja kivizsgálni, illetve a 4iG Nyrt. fog Önnel a bejelentése kivizsgálása tekintetében is kapcsolatot tartani.

FONTOS! A Compliance Officer a névtelen bejelentéseket is vizsgálja, viszont Önt nem tudja értesíteni a vizsgálat kimeneteléről, valamint csak az Ön által rendelkezésre bocsátott információk alapján tud eljárni, további információt nem tud Öntől kérni.

5. Bejelentés tétele esetén mi lesz a vizsgálat menete?

A bejelentésének fogadását követően a Compliance Officer megkezdi a bejelentésének kivizsgálását. Amennyiben Ön megadta valamely elérhetőségét, akkor a Compliance Officer felveheti Önnel a kapcsolatot annak érdekében, hogy a bejelentése kiegészítését, pontosítását kérje Öntől, vagy pedig a tényállás tisztázását, további információk rendelkezésre bocsátását kérje.

A Compliance Officer a bejelentés beérkezését követő **30 napon belül vizsgálja a bejelentését**, megteszi a szükséges intézkedéseket, melynek keretében meghallgatást tarthat, dokumentumokat vagy egyéb információkat kérhet be.

Amennyiben Ön megadta valamely elérhetőségét, a **Compliance Officer Önt írásban értesíti a bejelentés kivizsgálásának eredményéről, az ügyben megtett intézkedésekről, valamint a tervezett intézkedésekről.**

A bejelentését igyekszünk a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálni. **Azonban különösen indokolt esetben előfordulhat, hogy az eljárási határidőt a Compliance Officer-nek meg kell hosszabbítania további 2 hónappal.** Ebben az esetben a meghosszabbításról Ön külön értesítést kap az Ön által megadott elérhetőségen.

6. Mi lehet a vizsgálat kimenetele?

Annak érdekében, hogy az Ön által bejelentett feltételezett jogsértés orvoslásra kerüljön, a Compliance Officer az ügyet **saját hatáskörben eldöntheti** vagy pedig **az ügyet az Etikai Bizottság elé utalhatja.**

A Compliance Officer a vizsgálat alapján megállapíthatja, hogy

- **normasértés történt**, vagyis az Ön által bejelentett magatartás jogszabályba, az Etikai és Üzleti Magatartási Kódexünkbe, az Üzleti Partneri Etikai Kódexünkbe vagy valamely belső szabályzatunkba ütközik;
- **nem történt normasértés**, vagyis *a bejelentett magatartás nem ütközik* jogszabályba, az Etikai és Üzleti Magatartási Kódexünkbe, az Üzleti Partneri Etikai Kódexünkbe vagy valamely belső szabályzatunkba.

Amennyiben a Compliance Officer megállapítja a normasértést, akkor munkavállalók esetén kezdeményezhet szóbeli, írásbeli figyelmeztetést, fegyelmi eljárást vagy munkaviszony megszüntetését. Egyéb szerződéses jogviszony esetén pedig a Compliance Officer a szerződés módosítását vagy megszüntetését kezdeményezheti.

A Compliance Officer emellett kezdeményezheti az **Etikai Bizottság eljárását is.** Ebben az esetben a vizsgálat lefolytatását követően az ügyben keletkezett bizonyítékokat, dokumentumokat a Compliance Officer átadja az Etikai Bizottságnak és kezdeményezi az Etikai Bizottság állásfoglalását.

Az Etikai Bizottság megállapíthatja, hogy

- **normasértés történt**, vagyis az Ön által bejelentett magatartás jogszabályba, az Etikai és Üzleti Magatartási Kódexünkbe, az Üzleti Partneri Etikai Kódexünkbe vagy valamely belső szabályzatunkba ütközik;
- **nem történt normasértés**, vagyis *a bejelentett magatartás nem ütközik* jogszabályba, az Etikai és Üzleti Magatartási Kódexünkbe, az Üzleti Partneri Etikai Kódexünkbe vagy valamely belső szabályzatunkba.

Amennyiben az Etikai Bizottság megállapítja a normasértést, akkor munkavállalók esetén kezdeményezhet szóbeli, írásbeli figyelmeztetést, fegyelmi eljárást vagy munkaviszony megszüntetését. Egyéb szerződéses jogviszony esetén pedig a Compliance Officer a szerződés módosítását vagy megszüntetését kezdeményezheti.

A Compliance Officer mellőzheti a bejelentés kivizsgálását, amennyiben

- ismételt bejelentést tesz és annak tartalma a korábbi bejelentésével azonos,
- közérdek vagy nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban,
- a bejelentést nem a Panasztörvény 20. § (2) és (3) bekezdése szerint erre jogosult személy tette meg.

A bejelentése mellőzéséről és annak indokáról a Compliance Officer írásban tájékoztatja Önt, amennyiben valamely elérhetőségét megadta.

7. Hogyan kerül sor a személyes adatai kezelésére?

Személyes adatait mindenkor az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeljük. **A személyes adatainak kezeléséről az Adatkezelési tájékoztatónk biztosít részletes információt.**

Az eljárásunk során biztosítjuk a **bizalmasságot**. Ez azt jelenti, hogy amennyiben Ön nem névtelenül tesz bejelentést, akkor az Ön adatait a Compliance Officer-en kívül csak azok a személyek ismehetik meg és csak olyan mértékben, amennyiben az a bejelentés kivizsgálásához feltétlenül szükséges. Ha kérte adatai (így neve, elérhetősége) zártan kezelését, akkor ezen adataihoz csak a Compliance Officer, valamint etikai bizottsági eljárás lefolytatása esetén az Etikai Bizottság férhet hozzá. *Bizonyos esetekben azonban ilyenkor is előfordulhat, hogy a bejelentés körülményeiből a bejelentéssel érintett személy(ek), valamint a vizsgálat lefolytatásában közreműködő munkavállalók közvetlen következtetéseket vonhatnak le az Ön személyazonosságát illetően az ügy körülményeiből.*

Amennyiben a Compliance Officer megállapítja, hogy normasértés történt és az Etikai Bizottság eljárását kezdeményezi, akkor az Ön személyes adatait az Etikai Bizottság tagjai ismerhetik meg a döntésük meghozatalához feltétlenül szükséges mértékben.

Egyebekben személyes adatait csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatjuk át (pl. hatóságok), ha a személyes adatai kezelésére az adott szerv törvény alapján jogosult, vagy pedig Ön hozzájárulását adta az adatainak továbbításához.

Amennyiben nyilvánvaló, hogy rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt velünk és ez bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény, akkor személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv részére át kell adnunk.

Amennyiben a rosszhiszemű, valótlan információ átadása alapján valószínűsíthető, hogy ez másnak jogellenesen kárt vagy egyéb sérelmet okozott, akkor az eljárni jogosult szerv kérelmére a személyes adatait szintén át kell adnunk.

8. Milyen védelem illet meg a bejelentéssel kapcsolatban?

Amennyiben Ön jóhiszeműen, alapos okkal bejelentést tesz számunkra, Önt megilleti a megtorlással szembeni védelem. Ez azt jelenti, hogy Önt a bejelentése megtétele miatt nem érheti hátrány, így például megilleti Önt a védelem:

- az Önnel fennálló szerződés megszüntetésével szemben,
- engedély visszavonásával szemben,
- munkaviszony megszüntetésével szemben,
- munkaviszony feltételeinek Önre hátrányos módosításával szemben.

Amennyiben Önt jóhiszemű és megalapozott bejelentésével szemben bizonyíthatóan hátrány éri, az a hátrány okozásáért felelős személlyel szembeni munkajogi következményekkel jár.

Amennyiben ilyen vagy ehhez hasonló hátrányt tapasztal, forduljon bizalommal a Compliance Officer-hez.

9. Mikor minősül jogszerűnek a bejelentésem megtétele?

Fontos kiemelni, hogy a Panasztörvény több lépcsőben határozza meg a bejelentés jogszerűségét:

A) A Panasztörvény szerint jogszerűnek minősül a bejelentése, amennyiben azt:

- az általunk működtetett visszaélés-bejelentési csatornák valamelyikén jelentette be (ld. 4. pont), vagy
- valamely állami vagy önkormányzati szerv által működtetett visszaélés-bejelentési rendszer keretében történt meg a bejelentés, vagy
- egyes, elkülönült visszaélés-bejelentési rendszert működtető állami szerv bejelentőrendszerén kerül sor a bejelentésre (pl. Gazdasági Versenyhivatal, Integritás Hatóság, Közbeszerzési Hatóság, Magyar Nemzeti Bank, Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság)

továbbá

- a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információt munkavégzéssel összefüggő tevékenységével összefüggésben szerezte és
- Ön alapos okkal vélelmezte, hogy a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a bejelentés időpontjában valós volt.

B) jogszerűnek kell tekinteni a bejelentése nyilvánosságra hozatalát, a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információt munkavégzéssel összefüggő tevékenységével összefüggésben szerezte és Ön alapos okkal vélelmezte, hogy a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a bejelentés időpontjában valós volt, amennyiben:

- Ön a bejelentését közvetlenül nekünk vagy valamely állami vagy önkormányzati szerv részére tette, vagy
- közvetlenül az elkülönült visszaélés-bejelentési rendszert üzemeltető állami szerv részére tette

és az érintett szerv nem tette meg a törvény szerinti határidőben szükséges intézkedéseket; vagy

- Ön alapos okkal vélelmezte, hogy a bejelentéssel érintett körülmény nyilvánvaló módon veszélyezteti a közérdeket; vagy
- Ön alapos okkal vélelmezte, hogy fennáll annak a nyilvánvaló lehetősége, hogy az elkülönült visszaélés-bejelentési rendszert működtető állami szerv a bejelentéssel érintett körülmény sajátos jellegzetességei miatt:
 - Önnel szemben hátrányos intézkedést tesz meg;
 - vagy a bejelentésében foglaltak érdemi elintézésére nem kerül sor.

C) Ha a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információt munkavégzéssel összefüggő tevékenységével összefüggésben szerezte és Ön alapos okkal vélelmezte, hogy a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a bejelentés időpontjában valós volt, amennyiben:

- bejelentését a feladat-és hatáskörrel rendelkező európai uniós intézményeknél, hivataloknál vagy ügynökségeknél teszi meg.

10. Melyek a védelem korlátai?

A Panasztörvény hatálya alá tartozó ügyekben azonban a védelemnek vannak korlátai.

A 8. pontban ismertetett védelmet abban az esetben is biztosítjuk Önnek, ha bejelentése nem esik a Panasztörvény hatálya alá.

Egyebekben a Panasztörvény szerinti védelem kizárólag akkor illeti meg, ha

- a bejelentett információ a Panasztörvény 1. mellékletében, illetve a 2. mellékletében szereplő európai uniós jogi aktusok vagy azok végrehajtást, azoknak történő megfelelést biztosító jogszabályi rendelkezések hatálya alá tartozik,
- és ennek a fennállását Ön alapos okkal feltételezte.

Nem illeti meg a védelem, ha Ön

- a bejelentésével a minősített adatok védelmére vonatkozó szabályokat megszegi,
- a bejelentés megtétele során törvényben meghatározott, az orvosi titokra, ügyvédi titokra vonatkozó titoktartási kötelezettségének nem tesz eleget,
- egyházi személy és a vallási egyesület vallásos szertartást hivatászszerűen végző tagjaként a hivatásánál fogva rá irányadó titoktartási kötelezettségének nem tesz eleget,
- a bejelentés megtétele során a bírói ítélezéssel kapcsolatban a törvény által védett titok védelmére vonatkozó szabályokat megszegi,
- a büntetőeljárás szabályok szerinti adatkezelési szabályokat megszegi,
- a rendvédelmi szervek, Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat, illetve a Nemzeti Adó- és Vámhivatal állományának tagjaként a bejelentésével az e szervek tevékenységére vonatkozó jogszabályban meghatározott szabályokat megszegi.

Emellett a 9. pontban meghatározott jogszerű bejelentés esetében Ön akkor mentesül a törvény által előírt titoktartási kötelezettsége alól, ha azt azért sérti meg, hogy jogszerű bejelentést tegyen, tehát Ön a törvény által védett titkot a jogszerű bejelentés megtétele érdekében felfedi. Ebben az esetben Önt akkor nem terheli felelősség, ha Ön alapos okkal

feltételezte, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

Továbbá nem terheli Önt felelősség a bejelentésben szereplő információk megszerzése tekintetében, kivéve, ha az információk megszerzésével vagy az azokhoz történő hozzáféréssel Ön bűncselekményt követett el.

11. Milyen egyéb utakon van lehetőségem panaszt vagy bejelentést tenni, milyen egyéb lehetőségeim vannak?

A fentiekén túlmenően az állam az Ön részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja. A jogi segítségnyújtásról részletes információkat itt érhet el: <https://igazsagugyiinformaciok.kormany.hu/jogi-segitsegnyujtas>.

Ön a fentiekén túlmenően jogosult valamennyi állami szervhez, vagy helyi önkormányzati szervhez panaszt vagy közérdekű bejelentést tenni, akik azt a Panasztörvény szerint kötelesek elintézni.

Panasszal vagy közérdekű bejelentéssel bárki jogosult az eljárásra jogosult szervhez bejelentést tenni. Közérdekű bejelentést emellett védett elektronikus rendszerben is tud tenni, melynek üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.