

# Visszaélések bejelentési rendszere, kivizsgálási folyamatok szabályzata

Styevola és Fia Kft.

Verziószám: 1.0  
Érvényes: 2021.02.01-től  
Kelt: 2021.01.15.  
Utolsó felülvizsgálat: 2021.01.15.

## Tartalom

1.	Bejelentés.....	3
4.1.	Bejelentési kötelezettség .....	3
4.2.	Bejelentés csatornái .....	3
4.3.	Bejelentés módja.....	3
4.4.	Bejelentő védelme.....	3
2.	Kivizsgálás.....	4
5.1.	A kivizsgálás folyamata.....	4
2.2.	Adatok bizalmas kezelése.....	4
5.2.1.	Adatok továbbítása hatósági eljárás esetén.....	4
5.2.2.	Különleges, valamint az egyébként nem kezelhető adatok .....	4
2.3.	A vizsgálat vezetőjének jogai, kötelezettségei .....	5
2.4.	A kivizsgálásra rendelkezésre álló idő .....	5
2.5.	Összeférhetlenség.....	5
3.	Döntéshozatal és szankciók.....	6
	Mellékletek.....	7

# 1. Bejelentés

## 4.1. Bejelentési kötelezettség

A Styevola és Fia Kft. (továbbiakban Vállalat) Etikai és Üzleti Magatartási Kódexének (továbbiakban Kódex) hatálya alá tartozó személyek nem csupán ismerni és betartani kötelesek a Kódexben foglaltakat, hanem bejelenteni is annak feltételezett megsértését a Vállalat compliance felelősének vagy ügyvezetőjének (feltéve, ha ők nem részesei a feltételezett kihágásnak).

A Vállalat vezetőségét különleges felelősség terheli a Kódex betartásával kapcsolatban, mivel a vezetők magatartásának példaként kell szolgálnia mindazok számára, akik a Kódex hatálya alá tartoznak, és vezetői feladatkörüket gyakorolva tájékoztatniuk kell az Együttműködőket a Kódex tartalmáról és megvalósításáról, ösztönözve őket a Kódex esetleges megszegésének bejelentésére.

## 4.2. Bejelentés csatornái

Kapcsolatfelvétel történhet

- elektronikus úton a [compliance@styevolaesfia.hu](mailto:compliance@styevolaesfia.hu) e-mail címen,
- postán keresztül a 2500 Esztergom, Táti út 28. compliance felelős részére címezve,
- személyesen telephelyeinken a panaszkezeléssel megegyező eljárás keretében.

Compliance tisztviselő: Styevola István, ügyvezető igazgató

Elérhetőségei: [compliance@styevolaesfia.hu](mailto:compliance@styevolaesfia.hu), +36 30 201 1690

## 4.3. Bejelentés módja

Bejelentés történhet

- egyedi módon úgy, hogy az tartalmazza az alábbi tényeket: bejelentés oka, alátámasztó bizonyítékok megnevezése és azok másolata, visszaélés részletes leírása tényekkel, időpontokkal.
- az [1. számú melléklet](#)ben látható formanyomtatvány kitöltésével.

## 4.4. Bejelentő védelme

Az eljárás a bejelentő kilétének maximális titokban tartásával és a hatályos jogszabályoknak megfelelően zajlik. Az ügy nyomozását segíti, ha a Kódex megsértésének gyanúját a Bejelentő névvel jelenti be, mert így lehetővé teszi számunkra, hogy felvegyük vele a kapcsolatot további információk és a nyomon követés érdekében, de a bejelentést névtelenül is meg lehet tenni.

A bejelentőnek a bejelentés megtételekor nyilatkoznia kell arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valóságosak. Ezt a nyilatkozatot a Kódex [1. számú melléklete](#) tartalmazza.

A compliance tisztviselő a bejelentő személyes adatait elkülönítetten, más számára nem elérhetően tartja nyilván és csak indokolt esetben továbbítja azt pl. hivatalos szervek, hatóságok felé. A vizsgálat során a bejelentő anonimizálása minden esetben megtörténik, így a bejelentő személye nem derülhet ki. (Az anonimizálás módja: bejelentés sorszáma + Bejelentő, pl. 01/2001 Bejelentő.)

Amennyiben Bejelentő vállalja adatait, azzal elismeri, hogy honlapunkon vagy telephelyeinken közzétett [Adatvédelmi tájékoztató](#)nkat elfogadja és megismerte és azzal egyetértve kitölti a [2. számú melléklet](#) is.

A Kódex esetleges megsértését jóhiszeműen bejelentő személy ellen bármely formában elkövetett megtorlás önmagában is a Kódex súlyos megsértésének minősül. A Kódex megsértésének minősül továbbá mások megvádolása a Kódex megsértésével, miközben az illető tisztában van a vád alaptalanságával.

## 2. Kivizsgálás

### 5.1. A kivizsgálás folyamata

A compliance tisztviselő a bejelentést követő 3 napon belül elkezdki kivizsgálni azt minden jogi kötelezettség figyelembevételével és értékeli, hogy tartalma következetes és releváns-e. Az előzetes értékelés alapján saját hatáskörben eldönti, hogy elindítja vagy mellőzi a vizsgálat lefolytatását.

Az alábbi esetekben mellőzhető a vizsgálat lefolytatása:

- a bejelentés a korábbival azonos tartalmú;
- ugyanazon bejelentő által tett ismételt bejelentés;
- a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap eltelte után tett bejelentés;
- a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által tett bejelentés;
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett személy jogainak korlátozásával nem áll arányban.

Amennyiben bizonyosságot nyer a Kódex megsértésének ténye, a tisztviselőnek 5 munkanapon belül tájékoztatnia kell a fegyelmi intézkedésért felelős vezetőt, vagy hatóságot.

### 2.2. Adatok bizalmas kezelése

A bejelentő adatait kizárólag a compliance tisztviselő ismerheti meg, ezt követően anonimizálja azt. (Kivéve összeférhetetlenség esetén - lásd: [5.5. pont](#), vagy hatósági eljárás indítása esetén – lásd [5.2.1. pont](#).) A bejelentésben érintett személy(ek)nek a bejelentésben megadott személyes adatait kizárólag a compliance tisztviselő és a vizsgálatba szükségszerűen bevont szakértők ismerhetik meg, akik munkájuk során végig ügyelnek arra, hogy a kivizsgálás a lehető legdiszkrétebb módon folyjon. A bejelentést kivizsgálók a vizsgálat lezárásáig vagy a kivizsgálás eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani, és azokat nem oszthatják meg a Vállalat egyetlen más szervezeti egységével vagy munkatársával sem. A vizsgálat lefolytatásakor nagy figyelmet fordítanak a titoktartásra.

#### 5.2.1. Adatok továbbítása hatósági eljárás esetén

Amennyiben a bejelentés alapján hatósági eljárás kezdeményezése indokolt, a compliance tisztviselő az ezen eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv (pl. bíróság, nyomozó hatóság) részére továbbíthatja a bejelentő és a bejelentésben érintett személy(ek)nek a bejelentésben megadott személyes adatait. Hatósági eljárás megindítása esetén a Vállalat képviselőjét ellátó ügyvéd is szükség szerint megismerheti a bejelentő adatait, és a bejelentésben érintett személy(ek)nek a bejelentésben megadott személyes adatait.

#### 5.2.2. Különleges, valamint az egyébként nem kezelhető adatok

A bejelentési rendszerben különleges adatok kezelése tilos. A compliance tisztviselő a bejelentési rendszerből haladéktalanul törli a különleges adatokat, a bejelentésben nem érintett harmadik személyre vonatkozó, a bejelentés kivizsgálásához nem szükséges, valamint a Pktv. szerint nem kezelhető adatokat.

### 2.3. A vizsgálat vezetőjének jogai, kötelezettségei

A vizsgálat vezetője saját hatáskörben dönthet arról, hogy delegálja-e a bejelentés vizsgálatához kapcsolódó, előzetesen meghatározott részfeladatokat az adott témában érintett egyéb szakterület vezetőjéhez.

A bejelentésben érintett személyt, személyeket, a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a rájuk vonatkozó bejelentésről, az adatvédelmi jogszabályok alapján megillető jogaikról, valamint az adataik kezelésére vonatkozó szabályokról. A bejelentésben megnevezett tanúkat szintén tájékoztatni szükséges a bejelentésről a kivizsgálás által indokolt, szükséges mértékben, továbbá az adatvédelmi jogszabályok alapján megillető jogaikról, valamint az adataik kezelésére vonatkozó szabályokról. A bejelentésben érintett személyek és tanúk tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását, illetve veszélyeztetné annak eredményes lefolytatását.

A bejelentésben érintett személyekkel és tanúkkal nem közölhető olyan információ, mely a bejelentő személyére vonatkozik, illetve amelyből a bejelentő kiléte következtetés útján megismerhető. Amennyiben a bejelentés alapján hatósági eljárás kezdeményezésének van helye, a vizsgálat vezetője megteszi az ehhez szükséges lépéseket. Amennyiben a vizsgálat alapján hatósági eljárás megindításáról kell intézkedni, akkor a bejelentésre vonatkozó adatokat legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig lehet kezelni.

Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatokat a vizsgálat lezárását követő haladéktalan törölni kell.

A vizsgálat vezetője egy jelentésben összegzi a megállapításait, és javaslatot fogalmaz meg a szankciókra, szükség esetén az ellenőrzési folyamatba épített további kontrollpontok kialakítására, az intézkedések megtételéért és a cselekvési terv ellenőrzéséért felelős vezető személyére vonatkozóan.

A vizsgálat lezárultával a vizsgálat vezetője értesíti a bejelentőt. A vizsgálat vezetője nem adhat tájékoztatást a tanúk vagy a bejelentésben érintett személy személyazonosságáról, tanúvallomásuk vagy az ügyben felhasznált dokumentumok konkrét tartalmáról, ill. arról, hogy joghátrány alkalmazására sor került-e. A bejelentővel annyi közölhető, hogy általánosságban milyen intézkedések történtek a bejelentés kivizsgálása érdekében, valamint, hogy visszaélés feltárására sor került-e.

### 2.4. A kivizsgálásra rendelkezésre álló idő

A bejelentés kivizsgálására 30, azaz harminc nap áll rendelkezésre, mely határidőtől – név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivételével – csak különösen indokolt esetben, a bejelentő tájékoztatása mellett lehet eltérni. A vizsgálat időtartama a három hónapot nem haladhatja meg.

### 2.5. Összeférhetlenség

Ha a panasz érinti a compliance tisztviselőt, az ügy elfogulatlan megítélése céljából a tisztviselő köteles átadni a bejelentett ügyet az ügyvezető (aki egyszemélyben a compliance tisztviselő) részére. Ha a panasz nem érinti az ügyvezetőt, úgy saját hatáskörben dönt a vizsgálat lefolytatásának szükségességéről. Nem vehet részt a bejelentés kivizsgálásában és a döntéshozatalban a bejelentő, a bejelentésben érintett bármely személy, és olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan megítélése egyéb okból nem várható.

### 3. Döntéshozatal és szankciók

A bejelentések kapcsán, a vizsgálat lefolytatását követően, a vizsgálati jelentésben foglaltak alapján döntéshozatalra a Vállalat vezetője jogosult legfeljebb harminc (30) munkanapon belül, abban az esetben, ha az ügy házon belüli megoldást követel. Amennyiben az ügy kivizsgálásába hatósági jogi személyek is bevonásra kerülnek, a hivatalos döntéshozatal az ő feladatuk, ugyanakkor a Vállalat vezetősége dönthet az ügyben szereplők szankcionálása mellett saját hatáskörben, ha az befolyásolja a Vállalat jó hírnevét, társadalmi megítélését. A compliance tisztviselő a döntéshozatalt követő öt (5) munkanapon belül tájékoztatja a bejelentésben érintett munkavállalókat.

Az etikai vétség súlyához és a magatartás felróhatóságának mértékéhez igazodva az ügyben eljáró döntéshozók az alábbi büntetéseket alkalmazhatja az ügyben szereplő alkalmazottak, ügyfelek, beszállítók ellen:

- figyelmeztetés,
- megrovás,
- felfüggesztés,
- elbocsájtás kezdeményezése,
- üzleti kapcsolat megszüntetése.

## Mellékletek

**ETIKAI VÉTSÉG BEJELENTÉS**  
Formanyomtatvány

ANONIM BEJELENTÉS:

MEGADOM AZ ADATAIMAT:

ÉRTESÍTÉST, VISSZAJELZÉST ALÁBBI MÓDON KÉREK

E-mailben

Postai úton

NEVEM: .....

LAKCÍMEM/SZÉKHELY: .....

LEVELEZÉSI CÍMEM: .....

JOGI SZEMÉLY ESETÉN TÖRVÉNYES KÉPVISELŐ NEVE: .....

MIKOR SZERZETT TUDOMÁST A BEJELENTÉS ALAPJÁT KÉPEZŐ VISSZAÉLÉSRŐL?

.....

A BEJELENTÉS OKA (kérjük jelölje, hogy véleménye szerint milyen típusú visszaélésről szerzett tudomást):

Korrupció

Vagyon elleni bűncselekmény

Pénzmosás

Testi és pszichés épség vagy a magánszféra megsértése

Versenyellenes magatartás

Adatvédelmi szabályok megsértése

Számviteli vagy könyvvizsgálati vétség

Összeférhetetlenség, érdekütközés

Hátrányos megkülönböztetés

Zaklatás

Céges eszközök nem megfelelő, illetve pazarló használata

Egyéb etikátlan magatartás a kollégákkal, a partnerekkel, vagy harmadik személyekkel szemben



Egyéb szabálytalanság, amely a Vállalat hírnevét károsíthatja

A VISSZAÉLÉS TÉNYÉT ALÁTÁMASZTÓ BIZONYÍTÉKOK MEGJELÖLÉSE, AMENNYIBEN VANNAK:  
(ezek lehetnek pl.: tanúk vallomása, tárgyi és okirati bizonyítékok, akkor is, ha ezek nincsenek az ön birtokában, de tudomása van a létezésükről.)

.....  
.....

A VISSZAÉLÉS RÉSZLETES LEÍRÁSA:

.....  
.....  
.....  
.....

A MAGATARTÁSÁBAN KIFOGÁSOLT SZEMÉLYEK ÉS SZERVEZETEK MEGJELÖLÉSÉVEL:

.....  
.....  
.....  
.....

EGYÉB MEGJEGYZÉSEK:

.....  
.....  
.....  
.....

HA AZ ÖN BIRTOKÁBAN VANNAK A BEJELENTÉST ALÁTÁMASZTÓ BIZONYÍTÉKOK (PL. SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉP, HANGFELVÉTEL), AZOK MÁSZOLATÁT KÉRJÜK JELEN BEJELENTÉSSEL EGYÜTT KÜLDJE EL SZÁMUNKRA.

Nyilatkozom arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen, olyan körülményekről teszem, amelyekről tudomásom van, vagy legalább kellő alappal feltételezem, hogy azok valóságok. Tudomással bírok arról, hogy a nyilvánvalóan rosszhiszemű, szándékosan valótlan tartalommal tett bejelentés esetén a compliance tisztviselő mérlegelheti munkáltatói intézkedés, illetve polgári jogi vagy büntetőjogi eljárás kezdeményezését a rosszhiszemű bejelentővel szemben.

Nyilatkozom arról, hogy a Styevola és Fia Kft. Etikai Kódexét és az erre vonatkozó szabályzatát megismertem.

Nyilatkozom arról, hogy - amennyiben nem névtelen bejelentést teszek - a Styevola és Fia Kft. Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatóját megismertem, az abban foglaltakat elfogadom, az adatkezelési hozzájárulást kitöltöm.

**HOZZÁJÁRULÓ NYILATKOZAT  
PANASZT, BEJELENTÉST BENYÚJTÓINAK ADATKEZELÉSÉHEZ**

HOZZÁJÁRULÓ NEVE:	
CÍME:	
TELEFONSZÁMA:	
E-MAIL CÍME:	

ADATKEZELŐ:	Styevola és Fia Kft.
AZ ADATKEZELŐ HONLAPJA:	www.styevolaesia.hu
AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:	Az Adatkezelőhöz szóban, telefonon, írásban és elektronikus levelezés útján érkező panaszok/bejelentések kezelése, visszakereshetősége céljából az Előfizető személyének, a panaszbejelentés pontos idejének és a panasz tartalmának, valamint az Adatkezelő panasszal kapcsolatos tájékoztatásának dokumentálása.
AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:	Az Európa Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete ("GDPR") 6. cikk (1) bekezdés (a) pontja alapján az Érintett hozzájárulása; valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv.
KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE:	Név, cím, szerződésszám, telefonszám, e-mail cím, ügyfélszám, értesítés módja, panasszal/bejelentéssel érintett termék, szolgáltatás vagy egyéb eset pontos beazonosításához szükséges adatok, információk, pontos dátumok, panasz/bejelentés leírása, oka, panaszos igénye, a panasz/bejelentés alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely Adatkezelőnél nem áll rendelkezésre; a panasz/bejelentés kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:	A panasszal/bejelentéssel kapcsolatban keletkezett igényekből származó követelések elévüléséig, maximum 5 évig, illetve minden esetben a fenti időkorláton belül a hozzájárulás visszavonásáig.

Adatkezelő „Általános adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatójában” (továbbiakban Tájékoztató) foglaltak megismerésével és annak elfogadásával önkéntesen és kifejezetten hozzájárulok ahhoz, hogy Adatkezelő az általam rendelkezésemre bocsátott személyes adataimat az Tájékoztatóban foglaltak szerint kezelje.

A személyes adatok adatfeldolgozásra átadásra kerülhetnek postázás szállítás céljából a Magyar Postának, illetve a megbízott futárszolgáltatónak, vagyoni védelem céljából a társaság vagyoni védelmi megbízottjának, továbbá Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalóinak részére. Hozzájárulok, hogy Adatkezelő a panasz természetét, vagy a termék/szolgáltatás milyenségét értékelve, adataim továbbításra kerülhetnek harmadik fél,

elsősorban az importőr vagy a gyár részére. Amennyiben az Assistance szolgáltatással kapcsolatos panaszom van, a panaszt és adataimat továbbíthatják a Magyar Autóklubnak.

Jogom van kérelmezni az Adatkezelőtől a személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, tiltakozhatok a személyes adatok kezelése ellen.

Tudomásul veszem, hogy a hozzájárulásom írásban vagy szóban bármely időpontban visszavonhatom, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

A hozzájárulás visszavonását követően a megadott személyes adataim haladéktalanul megsemmisítésre, illetve törlésre kerülnek.

Az adatszolgáltatás nem előfeltétele az panasz/bejelentés benyújtásának, a személyes adatok megadására nem vagyok kötelezhető, de az adatszolgáltatás elmaradása nehezítheti, vagy ellehetetleníti a panasz megfelelő kezelését, orvoslását.

Telefonon tett panaszbejelentésem esetén Adatkezelő fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója beszámol Adatkezelő Tájékoztatójának a panaszkezelésre vonatkozó irányelveiről, melynek megismerését követően az adatkezeléshez szóbeli hozzájárulásomat adom.

\* \* \*

**A fenti információkat és tájékoztatást tudomásul vettem, személyes adataim fenti célú kezeléséhez hozzájárulok.**

Kelt, \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ év \_\_\_\_\_ hó \_\_\_\_ nap

\_\_\_\_\_  
**Aláírás**

A jelen hozzájáruló nyilatkozat egy példányát a mai napon nyilvántartásba vettem.

Kelt: Esztergom, 20 \_\_\_\_ év \_\_\_\_\_ hó \_\_\_\_ nap

\_\_\_\_\_  
Styevola és Fia Kft. képviselőjében