

## VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉSI SZABÁLYZAT – OK Hitel Kft.

### I. Bevezetés

1.1. Az Országgyűlés Magyarország megalkotta a *panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról* szóló 2023. évi XXV. törvényt (a továbbiakban: „**Panasztörvény**”). 1.2. A Panasztörvény rendelkezési értelmében az **OK Hitel Kft.** (székhely: 2800 Tatabánya, Dózsakert u. 56/A., adószám: 28830944-2-11) a továbbiakban: „**Társaság**”) számára is kötelező egy belső visszaélés-bejelentési rendszer (továbbiakban: „**Visszaélés-bejelentési rendszer**”) létrehozása.

1.3. A Társaság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (**Pmt.**) 1. § (1) b) pont szerinti pénzügyi szolgáltató, mivel a 3. § 28. pont h) alpont szerinti tevékenységet végzi a Társaság a fentiek miatt a Panasztörvény 18. § (2) a) pont hatálya alá tartozó foglalkoztatóként köteles a belső visszaélés-bejelentési rendszert létrehozni.

1.4. A jelen szabályzat alapján a Társaság partnerei – a hitelintézeti törvény (Hpt.) hatálya alatt álló közvetítői alvállalkozók és az ingatlanközvetítéssel megbízott alvállalkozók, mint értékesítési segédek is tehetnek bejelentést, mert a 3.3. pont hatálya alá besorolhatóak.

1.5. A Társaság felhívja a figyelmet, hogy a Társaság és Hpt., valamint Bit. szerinti partnereinek a hitelközvetítésre irányuló tevékenysége kapcsán és az ingatlanközvetítéssel megbízott alvállalkozók, mint értékesítési segédek tevékenysége kapcsán valamennyi ügyfélre vonatkozó vagy ügyfél által tett panasz (**ügyfélpanasz**) **kivizsgálása kizárólag az OK Hitel Kft Panaszkezelési szabályzat (elérhető a [www.lux-home.hu](http://www.lux-home.hu) weboldalon) hatálya és az abban nevesített jogszabályok hatálya alá tartozik.**

1.6. A Társaság felhívja a figyelmet, hogy a Hpt. és Bit. hatálya alá tartozó megbízási szerződéseket a Társaság a Panasztörvény bejelentő védelmére vonatkozó 41-49. § rendelkezéseitől függetlenül megszünteti, illetőleg köteles megszüntetni, amennyiben arra szerződésben rögzített indok vagy egyébként az ügyfelek védelme vagy törvény, illetőleg a Magyar Nemzeti Bank, mint felügyeleti szerv által kiadott ajánlás vagy körlevél iránti megfelelés érdekében szükséges. A jelen szabályzat a Társaságnak a Hpt. és Bit. hatálya alá tartozó megbízási szerződésekre vonatkozó rendes felmondási jogát sem korlátozza.

### II. Fogalmak

2.1. **Panasz:** A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.;

2.2. **Közérdekű bejelentés:** A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.;

2.3. **Bejelentés:** Panaszt vagy Közérdekű bejelentés tartalmazó szóbeli vagy írásos közlés, amelyet bejelentő személy a Visszaélés-bejelentési rendszerben a címzetthez eljuttat.;

2.4. **Bejelentő:** Az a személy, aki Bejelentést a Visszaélés-bejelentési rendszerben megteszi.;

A jelen szabályzat fogalmai a Panasztörvény vonatkozó rendelkezéseinek felelnek meg, amennyiben a jelen szabályzat ettől eltérően nem rendelkezik.

2.5. Bejelentésben érintett személy: A Bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy.;

2.6. Foglalkoztatásra irányuló jogviszony: Minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végzi.;

2.7. Foglalkoztató: Aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat.

2.8. Foglalkoztatott: az a természetes személy, aki a Foglalkoztató számára és annak irányítása alatt Foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, vagy önmaga foglalkoztatását végzi.

**III. Visszaélés-bejelentési rendszer** 3.1. A Társaság által működtetett Visszaélés-bejelentési rendszerben a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

3.2. A Társaság Visszaélés-bejelentési rendszeréért felelős:

Név: **Tamás-Spankovics Nóra** (a továbbiakban: „**Illetékes munkatárs**”)

Elérhetőségei:

- Telefon: 06306469538 (Munkanapokon 8-16 óráig)
- E-mail: luxhometb@gmail.hu

3.3. A Társaság Visszaélés-bejelentési rendszerében Bejelentést tehet:

- a) a Társaság által Foglalkoztatott;
- b) az a Foglalkoztatott, akinek a Társaságnál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt;
- c) a Társasággal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött;
- d) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a Társasággal szerződéses kapcsolatban áll;
- e) a Társaságban tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a Társaság ügyvezetéséhez tartozó személy;
- f) a Társasággal szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy;
- g) a Társaságnál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes;
- h) a Társasággal az d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
- i) az a személy, akinek a d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a Társasággal megszűnt.

#### **IV. A Bejelentés módjai**

4.1. A Bejelentést szóban vagy elektronikus úton, e-mail útján írásban lehet megtenni. A szóbeli Bejelentést telefonon vagy személyesen lehet megtenni. A személyes bejelentés megtételére előzetes időpontegyeztetést követően van mód.

4.2. Az Illetékes munkatárs a telefonon hozzá érkező szóbeli Bejelentést írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a Bejelentő számára másodpéldányban átadja.

4.3. Ha a Bejelentő személyesen teszi meg a Bejelentését, az Illetékes munkatárs a szóbeli bejelentést a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően tartós és visszakereshető formában rögzíti,

vagy

írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

4.4. Az Illetékes munkatárs a szóbeli Bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet köteles készíteni.

4.5. Szóbeli bejelentés esetén az Illetékes munkatárs a Bejelentő figyelmét felhívja a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a Bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy a Bejelentő személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a Bejelentés kivizsgálás valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

4.6. Írásbeli Bejelentés esetén az Illetékes munkatárs az írásbeli Bejelentés kézhezvételétől számított **7 (hét) napon** belül a Bejelentés megtételéről elektronikus visszaigazolást küld a Bejelentő számára e-mail útján. A visszaigazolás keretében a Bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az eljárási és adatkezelési szabályokról.

## V. A Bejelentés kivizsgálása

5.1. Az Illetékes munkatárs a hozzá érkezett Bejelentésben foglaltakat a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb a Bejelentés beérkezésétől számított **30 (harminc) napon** belül kivizsgálja. Ezt a határidőt különösen indokolt esetben, a Bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A Bejelentőt ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbításának okairól röviden e-mail útján tájékoztatni kell. A Bejelentés kivizsgálásának és a Bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a 3 (három) hónapot.

5.2. A Bejelentés kivizsgálása során az Illetékes munkatárs kapcsolatot tart a Bejelentővel, ennek keretében a Bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a Bejelentőt.

5.3. A Bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

5.4. Ha a Bejelentés kivizsgálása jelen Szabályzat szerint mellőzhető, az Illetékes munkatársnak ezen tény megállapításáig el kell végeznie a Bejelentés fogadásával, rögzítésével, valamint a Bejelentéssel összefüggő tájékoztatások megadásával kapcsolatos feladatokat.

5.5. A Bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a Bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekmények vagy mulasztások, illetve egyéb visszaélések orvoslására.

5.6. Ha a Bejelentés tartalma alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a büntető feljelentés megtételéről.

- a) a Bejelentést azonosíthatatlan Bejelentő tette meg;
- b) a Bejelentést nem a Bejelentés megtételére jogosult személy tette meg;
- c) a Bejelentés ugyanazon Bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve
- d) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a Bejelentésben érintett személy jogainak a Bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban. 4

5.7. Az Illetékes munkatárs a Bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a Bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a Bejelentőt írásban tájékoztatja. Az írásbeli tájékoztatás kizárólag akkor mellőzhető, ha az Illetékes munkatárs a Bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást – utólag is igazolható módon – kifejezetten tudomásul vette.

5.8. Az Illetékes munkatárs világos és könnyen hozzáférhető információt nyújt a Visszaélés-bejelentési rendszer működésére, a Bejelentéssel kapcsolatos eljárásra, valamint a Visszaélés-bejelentési rendszerekre és eljárásokra vonatkozóan.

## **VI. A bejelentéssel kapcsolatos adatkezelés szabályai**

6.1. A Visszaélés-bejelentési rendszer keretei között

6.2. A Visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törölni kell a

6.1. pont hatálya alá nem tartozó személyes adatokat.

6.3. A Bejelentő személyes adatai – a nyilvánvalóan rosszhiszemű, valótlan adatokat, információkat közlő Bejelentő adatainak kivételével – csak a Bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező állami szerv vagy hatóság részére adhatók át, ha ezen állami szerv vagy hatóság az adatok kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a Bejelentő hozzájárult. A Bejelentő személyes adatai kifejezett hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

6.4. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a Bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

6.5. Ha a Bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a Bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

6.6. A Visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kizárólag a továbbítás címzettje által tett, a Bejelentésre vonatkozó, a Panasztörvényben foglalt szabályok betartására irányuló jogi kötelezettségvállalás esetén és a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások figyelembevételével kerülhet sor.

6.7. A személyazonosságát felfedő Bejelentő, a Bejelentésben érintett személy, illetőleg az a személy, aki a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, személyes adatait az erre jogosultakon kívül más nem ismerheti meg. A Bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a Bejelentés tartalmára és a Bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a Bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – a Társaság más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

a) a Bejelentőnek,

b) annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a Bejelentésre okot adott, és

c) annak a személynek, aki a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a Bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a Bejelentés kivizsgálása és a Bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők.

a) ezzel összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, a Bejelentő személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult állami szerv, hatóság vagy személy részére át kell adni,

b) megalapozottan valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult állami szerv, hatóság vagy személy kérelmére át kell adni. 5

6.8. A Bejelentésben érintett személyt és azt a személyt, aki a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a Bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a Bejelentésben érintett, illetőleg a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkező személy a Bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A Bejelentésben érintett illetőleg a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkező személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a Bejelentés kivizsgálását.

## **VII. A Bejelentők védelme**

7.1. A Bejelentő védelmére a Panasztörvény 41-49. § rendelkezései vonatkoznak, a jelen szabályzat 1. pontjában leírtak figyelembevételével.

7.2. A Bejelentő a Panasztörvény 41-49. § rendelkezéseire valamennyi hatósági vagy bírósági eljárás során – a Bejelentés megtétele jogszerűségének bizonyítása mellett – hivatkozhat.

7.3. A Társaság felhívja a Bejelentő figyelmét a Hpt., Bit., Bszt. hatálya alá tartozó banktitok, biztosítási titok, értékpapír titok megtartásának kötelezettségére. A Bejelentés megtételekor vagy a Bejelentéshez szükséges információk megszerzésekor úgy kell eljárni, hogy az ügyfelek ezen törvények által védett titkai és adatai ne sérüljenek.

**VIII. Adatkezelés és irányadó jogszabályok** 8.1. A Bejelentőkre vonatkozó adatkezelésre a Panasztörvény vonatkozó rendelkezései, valamint a Bankmonitor Adatkezelési szabályzata (elérhető bankmonitor.hu weboldalon) irányadó. A Bejelentőt a jelen szabályzat szerinti adatkezelés kapcsán megilletik az Adatkezelési szabályzat érintettekre vonatkozó jogai.

8.2. A jelen Szabályzatban részletesen nem szabályozott kérdésekben a Panasztörvényben foglaltak az irányadók.

Tatabánya, 2023.09.01.

**OK Hitel Kft.**

képviselőtében: Tamás Krisztián ügyvezető