

MORTGAGE SOLUTIONS
Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Visszaélés bejelentési szabályzat

Hatályos: 2023. augusztus 7.

A szabályzat tárgya (neve):

Visszaélés bejelentési szabályzat	V.1.0. verziószám
-----------------------------------	-------------------

Elfogadás:

Elfogadó határozat száma és dátuma: 3/2023. (VIII. 1.)	Elfogadó testület: Igazgatóság
--	--------------------------------

Verzió/státuszkövetés:

Verzió	Dátum	Módosítás oka
V.1.0	2023. 08. 1.	Első verzió

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja a MORTGAGE SOLUTIONS Pénzügyi Zrt.-n (a továbbiakban: Társaság) belüli jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekmények, mulasztások vagy egyéb visszaélésre vonatkozó információi, ideértve a feltételezett vagy megvalósult munkahelyi visszaéléseket vagy szabálytalanságokat is (a továbbiakban együttesen: **Visszaélés**), bejelentésére (a továbbiakban: **Bejelentés**), felderítésére, kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása.

Figyelemmel arra, hogy a Társaság igénybe vesz megbízási szerződés vagy kiszervezési megállapodás útján külső szolgáltatókat, jelen szabályzat az általuk vélelmezetten elkövetett vagy elkövetett visszaélések kivizsgálására is szolgál azzal, hogy a visszaélés bejelentésének tényéről, valamint amennyiben a Visszaélést a Társaság megállapította, erről köteles a külső szolgáltatót soron kívül tájékoztatni.

1.2. A szabályzat alanyi hatálya

A jelen szabályzat alanyi hatálya a Bejelentés megtétele tekintetében azon Alkalmazottra terjed ki, akinek a Bejelentés megtételéhez vagy a Bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához vagy megszüntetéséhez méltányolható jogos érdeke fűződik, esetlegesen bejelentési kötelezettsége van.

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed továbbá minden olyan személyre, aki a mindenkori, hatályos Panasz tv. alapján Bejelentést tehet, azaz:

- a) a Társaság valamennyi Alkalmazottja,
- b) az az Alkalmazott, 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 Társaság tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a Társaság ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
- 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 a 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,
- i) az a személy, akinek a d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a Társasággal megszűnt.

A Társaság a jelen szabályzat rendelkezései szerint kezeli továbbá minden olyan természetes személy Bejelentését, aki a Társasággal egyéb szerződéses jogviszonyban áll, és akinek a Bejelentés megtételéhez vagy a Bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához jogos érdeke fűződik, illetve azon természetes személyek bejelentését, akinek a jogos érdeke egyéb okból áll fenn.

A jelen pontban nevesített személyek a továbbiakban együttesen: a **Bejelentő**.

1.3. A szabályzat tárgyi hatálya

A vonatkozó jogszabályi és belső szabályzati előírásoknak való megfelelés, így a Társaság Alkalmazottai által elkövetett Visszaélések bejelentése, feltárása és orvoslása érdekében a Társaság un. visszaélés-bejelentési

rendszert és kivizsgálási folyamatot működtet. Jelen szabályzat ennek kapcsán a teljes eljárási folyamatot szabályozza.

1.4. Kapcsolódó jogszabályok

- a. A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasz tv.);
- b. A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.);
- c. A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban: Pmt.);
- d. A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény végrehajtásának az MNB által felügyelt szolgáltatókra vonatkozó, valamint az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény szerinti szűrőrendszer kidolgozásának és működtetése minimumkövetelményeinek részletes szabályairól szóló 26/2020. (VIII. 25.) MNB rendelet;
- e. A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (a továbbiakban: Mt.)
- f. 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 2016/679. sz. Európai Parlamenti és Tanácsi Rendelet (a továbbiakban: GDPR)

1.5. Fogalmak

Alkalmazott: a Társasággal, illetve a Társaság számára megbízási szerződés alapján tevékenységet végző jogi vagy természetes személlyel munkajogviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló természetes személy, továbbá az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság tagjai.

Bejelentés: a Visszaélés tényleges vagy potenciális megvalósításának jelzése.

Bejelentő: olyan Alkalmazott, illetve a Társasággal egyéb szerződéses jogviszonyban álló személlyel alkalmazotti jogviszonyban álló személy, illetve egyéb olyan természetes személy, akinek a Bejelentés megtételéhez vagy a Bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához vagy megszüntetéséhez méltányolható jogos érdeke fűződik, vagy bejelentési kötelezettsége van, vagy megfelel a Panasz tv.-ben a Bejelentő személyére meghatározott feltételeknek;

Bejelentésben érintett személy: az a természetes személy, akinek a magatartása vagy mulasztása a Bejelentésre okot adott, vagy aki a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet.

Visszaélés: jelen szabályzat alkalmazásában a mindenkor hatályos jogszabályok – így különösen a Hpt., a Pmt., valamint a prudens pénzügyi szolgáltatói működésre vonatkozó egyéb hazai és EU-s jogszabályok –, valamint belső szabályzati rendelkezések, továbbá a Társaság által meghatározott megfelelési, etikai és magatartási szabályok előírásainak a megsértése.

2. RÉSZLETES SZABÁLYOK

2.1. A Bejelentés

A Visszaélések veszélyeztetik a Társaság jó üzleti hírnevét, biztonságát és közvetetten üzleti sikerességét. Ezért minden Alkalmazott kötelessége ezeket jelenteni, abban az esetben is, ha bizonytalan egy szabályszegési ügyben. A Bejelentési rendszer lehetőséget biztosít mindazok számára, akik a Társaság működése során Visszaélés megvalósulását tapasztalják, vagy ilyen magatartás alapos gyanúja merül fel bennük, hogy az erre vonatkozó észleléseiket és ismereteiket – meghatározott mechanizmus keretében – a Társasággal megosszák.

A Bejelentési rendszer kialakításának célja a gyors információáramlás biztosítása annak érdekében, hogy a Társaság kompetens döntéshozó személyei és szervezetei időben, lehetőleg a ténylegesen fenyegető veszély felmerülésekor, a Visszaélés tényleges megvalósulását megelőzően jussanak információhoz a szükséges kármegelőző, illetve kárelhárító és kárenyhítő intézkedések megtétele céljából.

2.1.1. A bejelentési csatornák

A Bejelentés szóban (ide értve telefonon vagy más hangüzenetküldő rendszer útján szóban) vagy írásban az alábbi csatornákon keresztül juttatható el a Társaság részére:

Írásban:

Levelezési cím: 1056 Budapest, Váci utca 38.

E-mail elérhetőség: info@mortgagesolutions.hu

Szóban:

Telefonon: +36 1 770-7385

Személyesen:

A Társaság székhelyén: 1056 Budapest, Váci utca 38.

2.1.2. A Bejelentések típusai

A Bejelentés egyaránt megtehető – szóban és írásban - nyílt módon, vagy névtelen, un. anonim Bejelentésként. A Bejelentésnek minden esetben tartalmaznia kell a bejelentéssel érintett ügylet, esemény rövid leírását, a Visszaélés, vagy annak gyanúja kapcsán érintett Alkalmazott, ügyfél vagy egyéb személy(ek) megjelölését (név és az ügy kapcsán megismert személyes adatok feltüntetésével), valamint a Visszaélésre utaló gyanú okainak és az ezekkel kapcsolatos körülményeknek a leírását, a Bejelentés lényegét érintő információk ismertetésével.

A Bejelentésről személyes megjelenés esetén az azt felvevő személy, jelen eljárásban a Társaság operációs vezetője adatlapot tölt ki, amelyben elkülöníti a Bejelentő személyes adatait (amennyiben azok ismertek), valamint azon munkatárs(ak) nevét, beosztását és munkakörét, aki(k) a Bejelentő, illetve a Bejelentéssel érintett természetes személy adatait megismerték, illetve a vizsgálat során azokat megismerhetik.

2.1.2.1. A nyílt bejelentésre vonatkozó szabályok

A Bejelentőnek főszabályként a Bejelentés megtételekor – amennyiben nem anonim módon kívánja megtenni a Bejelentést – meg kell adnia a nevét, munkavállaló, volt munkavállaló esetén a munkavégzésének a helyét (az adott jogi személy nevét, székhelyét), szervezeti egységét. A névtelenül vagy azonosíthatatlan Bejelentő által tett bejelentés vizsgálata – jogszabály alapján – mellőzhető.

A Bejelentő köteles nyilatkozni arról, hogy a Bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valóságosak. Az írásbeli Bejelentés kézhezvételétől számított 7 (hét) napon belül a Bejelentés megtételéről a Társaság operációs vezetője visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani a Panasz tv. szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

A szóban telefonon közölt Bejelentés esetén a Társasággal megbízási szerződésben álló külső szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálat fogadja a Bejelentést.

A Telefonos Ügyfélszolgálat:

- tájékoztatja a Bejelentőt arról, hogy a Társaság megbízásából fogadja a szóban telefonon közölt Bejelentést;
- ezt követően tájékoztatja a Bejelentőt az adatkezeléssel és a Társaság számára történő adattovábbítással kapcsolatos szabályokról, továbbá arról, hogy a Bejelentő személyazonosságát – ha az annak

megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában mind a Telefonos Ügyfélszolgálat, mind a Társaság bizalmasan kezeli azokat;

- a Bejelentőtől kéri a Bejelentő azonosítását lehetővé tévő adatok kezeléséhez és a Társasághoz történő adattovábbításhoz a Bejelentő hozzájárulását, kivéve, ha a Bejelentő előzetesen, írásban már hozzájárult a személyes adatainak továbbításához;
- tájékoztatja a Bejelentőt arról, hogy amennyiben a Társaságnál kívánja közvetlenül a Bejelentést megtenni, úgy azt milyen egyéb formában (írásban postai úton vagy elektronikus levél útján) nyújthatja be a Társaságnál;
- tájékoztatja a Bejelentőt a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokról, valamint arról, hogy a Bejelentést – kivizsgálás céljából – a Telefonos Ügyfélszolgálat haladéktalanul továbbítja a Társaság számára;
- felhívja a Bejelentő figyelmét a rosszhiszemű bejelentés következményeire;
- amennyiben a Bejelentő nem járul hozzá adatai kezeléséhez és/vagy a Bejelentés Társaság számára történő továbbításához, úgy tájékoztatja a Bejelentőt arról, hogy a telefoni kapcsolat bontását követően a hangrögzítést haladéktalanul törli, egyúttal felhívja a Bejelentő figyelmét arra a tényre is, hogy ez esetben a Bejelentést közvetlenül a Társasághoz kell szóban személyesen vagy írásban (posta vagy elektronikus úton) intéznie.

Amennyiben a Bejelentő megadja kifejezett hozzájárulását a személyes adatainak Telefonos Ügyfélszolgálat általi kezeléséhez és annak a Bejelentéssel együtt a Társasághoz történő továbbításához, úgy a Telefonos Ügyfélszolgálat haladéktalanul továbbítja a rögzített telefonbeszélgetést tartalmazó Bejelentés-file-t a Társaság operációs vezetőjének.

A Társaság operációs vezetője a személyesen szóban vagy szóban telefonon közölt Bejelentést – teljeskörűen és pontos jegyzőkönyvbe rögzítetten – írásba foglalja, és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadás lehetőségét biztosítva az írásba foglalt Bejelentés másodpéldányát átadja/eljuttatja a Bejelentő számára.

A Társaság operációs vezetője a szóbeli Bejelentés esetén felhívja a Bejelentő figyelmét a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy a Bejelentő személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

Amennyiben a Bejelentő kéri a rögzített beszélgetés törlését, a külső szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálat a telefoni kapcsolat bontását követően soron kívül intézkedik a hangrögzítés haladéktalanul törléséről.

A rögzített telefonbeszélgetések kezelésére, megőrzésére a mindenkori, hatályos Panasz tv., a GDPR, valamint az egyéb, kapcsolódó jogszabályok rendelkezései és a Társaság vonatkozó belső szabályzatai alkalmazandóak.

2.1.2.2. A névtelen (anonim) bejelentésre vonatkozó előírások

A Bejelentő személyazonossága felfedése nélkül, anonim módon is tehet bejelentést. Erre akkor kerülhet sor, ha a Bejelentő valamely általa észlelt jogsértést (ideértve a pénzmosás megelőzési előírásokat), szabálytalanságot, rendellenességet, érdeksérelmet, működési zavart, kockázati tényezőt vagy egyéb, a Bejelentés alapjául szolgáló ténytet vagy körülményt nem kíván a saját nevében bejelenteni.

Az anonim bejelentés módjára vonatkozóan az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

- postai úton benyújtott bejelentés (névtelen/aláírás nélküli levélben, megjelölve, hogy visszaélés bejelentéséről van szó) a fenti postacímre;
- álneves/nevet nem tartalmazó e-mail címről; ebben az esetben a bejelentést info@mortgagesolutions.hu e-mail címen kell megtenni.

Anonim módon megtett bejelentés esetén a Bejelentő személyes adatai átadására nem kötelezhető és a kivizsgálás iratai sem tartalmazhatnak olyan információt, mely alapján a Bejelentő személye beazonosítható lenne.

2.2. A Bejelentés kivizsgálása

A Bejelentés kivizsgálását a Társaság operációs vezetője koordinálja.

Az operációs vezető saját hatáskörben dönthet a vizsgálat mellőzéséről, ha:

- a Bejelentést azonosíthatatlan Bejelentő tette meg;
- a Bejelentést nem a Panasz tv. szerint erre jogosult személy tette meg;
- a Bejelentés ugyanazon Bejelentő által tett ismételt, a korábbi Bejelentéssel azonos tartalmú Bejelentés, illetve amennyiben
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a Bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együttesen: **Bejelentésben érintett személy**) jogainak a Bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

Anonim Bejelentés esetén – annak tartalmától függően – a Társaság operációs vezetője dönt arról, hogy a Bejelentés vizsgálata mellőzhető, vagy a vizsgálat bármely szakaszában megszüntethető.

A Társaság operációs vezetője dönt arról, hogy a vizsgálat mellőzése esetén szükséges-e a Bejelentésről és a vizsgálat mellőzéséről a Bejelentéssel érintett személy értesítése, illetve az Igazgatóság tájékoztatása.

A Bejelentések alapján indított vizsgálatról, azok eredményéről, valamint a vizsgálat megszüntetéséről és a megszüntetés indokairól a Társaság operációs vezetője az Igazgatóságot rendszeres jelentés keretében legalább évente tájékoztatja.

2.2.1. A vizsgálat folyamata

A Társaságot érintő Bejelentés kivizsgálását közvetlenül koordináló vizsgálatvezetőt a Társaság operációs vezetője jelöli ki a Társaság Alkalmazottai közül. Ha a Bejelentő szerint valamilyen összeférhetlenség áll fenn egy potenciális kivizsgáló személy esetében, akkor azt közölnie szükséges.

A Bejelentés tartalmát képező információ a vizsgálat során a Társaság által beszerzett egyéb információkkal együtt kerül feldolgozásra és értékelésre.

A Bejelentést kivizsgálók 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 vonatkozó és a Bejelentésben érintett személyekkel kapcsolatos információkat kötelesek titokban tartani, és azokat nem oszthatják meg a Társaság egyetlen más szervezeti egységével vagy munkatársával sem.

A vizsgálat során – a tisztességes eljárás követelményének megfelelően – biztosítani kell, hogy a Bejelentésben érintett a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját maga vagy jogi képviselője útján kifejtse, és azt bizonyítékokkal támaszthassa alá.

A kivizsgálásra a Bejelentés beérkezésétől számított legfeljebb 30 (harminc) nap áll rendelkezésre. Ez a határidő különösen indokolt esetben, a kivizsgálást végző szakterület vezetője által, legfeljebb 2 (két) alkalommal hosszabbítható meg, de a vizsgálat tartama hosszabbítás esetén sem haladhatja meg a 3 (három) hónapot. A kivizsgálásra rendelkezésre álló határidő meghosszabbításáról a Bejelentőt – ha személye ismert – a Társaság operációs vezetője tájékoztatja, a kivizsgálás befejezésének várható időpontja és a kivizsgálás meghosszabbításának indokai közlése mellett.

Anonim Bejelentés esetén a Bejelentő tájékoztatása mellőzhető, elérhetőségi adatainak hiánya miatt. Erre az anonim módon Bejelentést tevő személy figyelmét fel kell hívni.

2.2.2. Alkalmazható intézkedések, a vizsgálat lezárása

Ha kivizsgálás eredményeként megállapítást nyer, hogy a Bejelentésben foglaltak alapján megállapítható a visszaélés, a munkáltatói jogkör gyakorlója a munkaviszonyra vonatkozó előírásoknak megfelelően a Társaság Alkalmazottjával szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat. Amennyiben a Visszaélés nem a Társaság munkavállalóját érinti, abban az esetben a Társasággal jogviszonyban álló munkáltatót tájékoztatja.

Ha a Visszaélés bűncselekményt valósít meg, a Társaság operációs vezetője tájékoztatja az Igazgatóságot, a Társaság jogi és compliance szakterületét, akik döntenek a szükséges intézkedések megtételéről. Ha a Visszaélés jogellenes adatkezelést, adatvédelmi incidenst vagy a 26/2020. (VIII.25.) MNB rendelet 38. §-a szerinti jogsértést okozott, vagy az eljárás résztvevője (különösen: a Bejelentő vagy a Vizsgálat alá vont személy) adatvédelmi jogait gyakorolja, akkor a Társaság Adatvédelmi Tisztviselőjét is tájékoztatni kell.

A vizsgálat végén egyéb intézkedések (pl. folyamat- vagy szabályzatmódosítás) meghatározására is sor kerülhet.

A Társaság a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja, kivéve, ha ezekről a Társaság a Bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A Társaság operációs vezetője a Bejelentés tényét és rövid tartalmát nyilvántartásban rögzíti.

2.2.3. Zéró tolerancia a Bejelentővel szemben alkalmazott megtorlással kapcsolatban

A Bejelentő diszkriminációval és tisztességtelen bánásmóddal szembeni védelme az eljárás teljes szakaszában biztosított, összhangban a mindenkori, hatályos Panasz tv. visszaélés bejelentőket érintő védelmi előírásaival. A Bejelentés miatti megtorlás minden formája, legyen az hivatalos vagy magánjellegű, önmagában is etikai vétségnek minősül, az eredeti probléma jelentőségétől függetlenül.

A Társaság operációs vezetője köteles figyelmeztetni az eljárásban résztvevő valamennyi meghallgatott személyt, hogy ha bármilyen formában, bármikor megtorolja a Visszaélés bejelentését, azzal vétkes kötelezettségszegést követhet el, amely hátrányos jogkövetkezmény alkalmazását vonhatja maga után, ideértve akár a munkaviszony megszüntetését is.

Amennyiben a Társaság operációs vezetőjének olyan személyt kell meghallgatnia a vizsgálat során, aki nehezményezi a meghallgatását, vagy aki előtt fel kell tárnia a Bejelentő vagy a Bejelentéssel érintett másik személy adatait, a Társaság operációs vezetője köteles nyomatékosan figyelmeztetni a meghallgatott személyt arra vonatkozóan, hogy tartózkodjon bármely, a megismert személyekkel kapcsolatos hátrányos magatartás vagy következmény alkalmazásától. Ennek során a Társaság operációs vezetője köteles ezt számára elmagyarázni.

2.3. A Bejelentő és a Bejelentésben érintett természetes személy adatainak kezelése

A Társaság gondoskodik mind a Bejelentő személy, mind a Bejelentésben érintett egyéb természetes személyek személyes adatainak védelméről. A Társaság csak a Panasz tv.-ben meghatározott személyes adatokat tárolhatja, az ott meghatározott korlátozásoknak megfelelően és a kizárólagosan a Bejelentéssel összefüggésben.

A nyílt Bejelentés esetén a Társaság törvényi felhatalmazás alapján a Bejelentés kivizsgálása és a Bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelheti a Bejelentőnek a személyes adatait, valamint jogosult azokat a bejelentés kivizsgálásában közreműködő külső szervezet (pl. nyomozó hatóság, felügyeleti szerv, adóhatóság) részére továbbítani. A Társaság a Bejelentésben érintett személynek a kivizsgáláshoz szükséges személyes adatait – törvényi felhatalmazás alapján – a Bejelentés kivizsgálása és a Bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából szintén kezelheti és a bejelentés kivizsgálásában közreműködő külső szervezet (pl. nyomozó hatóság, felügyeleti szerv, adóhatóság, tagbank) részére továbbíthatja.

A Bejelentő és a Bejelentésben érintett személy személyes adatai csak a Bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a Bejelentő, illetőleg a Bejelentésben érintett személy egyértelműen

hozzájárult. A Bejelentő, illetőleg a Bejelentésben érintett személy személyes adatai egyértelmű hozzájárulásuk nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A Bejelentést, illetve a Bejelentésben megadott személyes adatokat a Társaság fősabály szerint 3 (három) évig, amennyiben a Bejelentés bűncselekménnyel kapcsolatos, a büntethetőség elévülési idejének elteltéig őrzi meg.

A Bejelentésben érintett személyre vonatkozóan megadott adatokat csak a jelen szabályzat alapján végzett feladatkörben eljáró, a Bejelentés fogadásában és kivizsgálásában résztvevő szűk személyi kör ismerheti meg és kezelheti. Ezen vezető és beosztott munkatársak munkaköre kiterjed a Társaság működésével kapcsolatos jogsértések és kockázatok vizsgálatára és kezelésére. A Bejelentésben érintett személy személyes adatainak megismerésére jogosult munkavállalók körét, beosztását és munkakörét az egyes Bejelentések vizsgálatának megkezdésekor kiállított adatlap tartalmazza.

A Bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor a vizsgálatvezetőnek részletesen tájékoztatni kell a rá vonatkozó Bejelentésről, az adatvédelmi jogszabályok alapján megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. Az adatkezelésről szóló tájékoztatás a visszaélés-bejelentési rendszerről szóló, a honlapon közzétett tájékoztató részét képezi.

A Bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a Bejelentés kivizsgálását. Alaptalan bejelentés esetén a tájékoztatás mellőzhető.

2.4. Különleges és harmadik személyekre vonatkozó adatok kezelése

Ha a vizsgálatban vagy a vizsgálat tárgyát képező dokumentációban a GDPR szerinti különleges, vagy bűnügyi személyes adat kezelése merül fel, a Társaság operációs vezetője kikéri a Társaság Adatvédelmi Tisztviselője elvi iránymutatását.

Budapest, 2023. augusztus

MORTGAGE SOLUTIONS Zrt.

Igazgatósága

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Visszaélés bejelentési űrlap
2. sz. melléklet: Tájékoztatás visszaélés-bejelentési rendszerről
3. sz. melléklet: Visszaélés bejelentési nyilvántartás kötelező tartalmi elemei

Visszaélés-bejelentési űrlap

Kérjük, a lenti kérdésekre a lehető legnagyobb részletességgel és pontossággal válaszoljon annak érdekében, hogy a bejelentett eseménnyel kapcsolatosan minden lényeges információt a MORTGAGE SOLUTIONS Zrt. (a továbbiakban: „Társaság”) tudomására hozzon, ezzel is elősegítve a minél hatékonyabb vizsgálat lefolytatását.

Bejelentés tárgya:

Bejelentés helyszíne:

Bejelentés dátuma és időpontja:

Bejelentéssel érintett Társaság: MORTGAGE SOLUTIONS Zrt.

Bejelentést rögzítő személye:

Bejelentését megteheti név nélkül, azaz anonim módon vagy személyes adatai megadásával is. Kérjük ennek megfelelően aláhúzással jelölje a bejelentés kívánt módját!

- Nyilatkozom, hogy bejelentésemet **NÉV NÉLKÜL (anonim módon)** kívánom megtenni;
- Nyilatkozom, hogy bejelentésemet **SZEMÉLYES ADATAIM MEGADÁSÁVAL** kívánom megtenni.

Bejelentő személyes adatai és elérhetősége:

1.	Név/Cégnév*	
2.	Jogi személy bejelentő esetén a törvényes képviselő neve <i>(ha irányadó)</i>	
3.	Lakcím/székhely*	
4.	Értesítés, visszajelzés módja (levél vagy e-mail)*	
5.	Levelezési cím (ha eltér a lakcímtől/székhely címtől)*	
6.	E-mail cím (akkor kötelező megadni, ha a visszajelzést e-mailben kéri)*	

* a csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező (kivéve a NÉV NÉLKÜLI (anonim módon) való bejelentés esetén)

Bejelenteni kívánt esemény helyszíne:

Bejelenteni kívánt esemény időpontja:

Bejelentő kapcsolata¹ a Társasággal:

Érintett személy(ek):

Bejelentés leirata (kötelezően megadandó):

.....

¹ Foglalkoztatott / Korábbi foglalkoztatott / Állásajánlatra jelentkezett / Szerződéses kapcsolatban álló / Szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó személy / Szerződéses kapcsolat megszűnt / Tulajdonos / Valamely vezető testület tagja / Gyakornok / Önkéntes /Egyéb

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

Egyéb olyan adat, ami a bejelentés, illetve az azonosítás szempontjából releváns lehet:

.....

Csatolt mellékletek felsorolása:

.....

Nyilatkozatok:

Felelősségem teljes tudatában nyilatkozom, hogy (kérjük x-el jelölje!):

- a bejelentésben szereplő adatok és a mellékelt bizonyítékok a valóságnak megfelelnek.
- a bejelentésben foglaltak teljes egészében megfelelnek az általam bejelentetteknek.
- a bejelentési űrlap két példányban készült, melyből 1 példányt a MORTGAGE SOLUTIONS Zrt. a rendelkezésemre bocsájtott.
- az előzetes adatkezelési tájékoztatás ismeretében kifejezetten hozzájárulok a személyes adataim kezeléséhez.
- a bejelentést jóhiszeműen és olyan körülményekről teszem, amelyekről tudomásom van, vagy kellő alappal feltételezem, hogy azok valósak. Megerősítem, hogy a MORTGAGE SOLUTIONS Zrt. előzetes tájékoztatása során felhívta a figyelmemet a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási és adatvédelmi szabályokra, és arra, hogy személyazonosságomat (ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadom) a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezeli és ennek vonatkozásában a Tájékoztató visszaélés-bejelentő rendszerről című dokumentumot részemre átadja, és az abban foglaltakat elolvastam és megértettem.
- tudomásom van arról, a bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha a
 - a bejelentést személyazonosságom felfedése nélkül tettem meg (anonim bejelentés),
 - a jelen bejelentés az általam tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés,
 - a jelen bejelentést a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap elteltét követően tettem meg,
 - a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

.....

Bejelentő aláírása

(kivéve anonim vagy szóban telefonon bejelentő)

TÁJÉKOZTATÁS
a VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉSI RENDSZERRŐL
és
a VISSZAÉLÉS BEJELENTÉSÉVEL JÁRÓ ADATKEZELÉSRŐL

A MORTGAGE SOLUTIONS Zrt. (a továbbiakban: „**Társaság**”, vagy „**Foglalkoztató**”) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban: „**Panasz tv.**”) foglalt szabályok betartásának biztosítása érdekében belső visszaélés-bejelentési rendszert működtet.

A Társaság az általa üzemeltetett visszaélés-bejelentési rendszer használatának és működésének feltételeiről az alábbi tájékoztatást nyújtja.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

A visszaélés-bejelentő rendszer lehetőséget ad annak bejelentésére, hogy ha a Társaság alkalmazottai, volt alkalmazottai, illetve a Társasággal szerződéses jogviszonyban állók a Társaság működésére vonatkozó jogszabályok, szakmai és etikai szabályok, standardok, előírások (a továbbiakban együttesen: „**Szabályok**”) megsértését észlelik, vagy felszólaljanak, amikor olyan tevékenységet vagy viselkedést látnak, amelyről úgy érzik, hogy helytelen vagy nem felel meg a Társaság értékeinek.

Visszaélésnek minősül minden olyan esemény, amely a szervezetre vonatkozó jogszabályoktól, valamint a tulajdonos és a szervezet vezetői által meghatározott szervezeti célkitűzésektől, értékektől és elvektől, és az azoknak megfelelő működéstől eltér. Visszaélést követ el az a személy, aki szándékosan, közvetlenül vagy közvetítő útján bármilyen előnyt kér, vagy az előnyt elfogadja, akár a maga, akár egy harmadik személy javára, vagy ilyen előny ígéretét elfogadja azért, hogy ne cselekedjen vagy tartózkodjon a kötelessége szerinti, vagy a működéssel kapcsolatos cselekvéstől.

Bejelentést tehet az is, akinek a bejelentés megtételhez vagy a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához méltányolható jogos érdeke fűződik.

I. A bejelentő védelme

A Társaság biztosítja, hogy a bejelentés formájától függetlenül (anonim, vagy nem anonim módon történő bejelentés esetén is) a bejelentőt védelemben részesíti és biztosítja, hogy a bejelentőt semmiféle hátrányos intézkedés, egyéb negatív következmény a bejelentés megtétele kapcsán nem érheti (ide nem értve azt az esetet, amikor a bejelentő a bejelentés során rosszhiszeműen és szándékosan valótlan információt közöl, vagy való tényt hamis színben tüntet fel).

A bejelentőt megillető védelem abban az esetben is fennáll, ha a bejelentő jóhiszemű bejelentése nyomán indult vizsgálat során a bejelentést kivizsgálók a bejelentés megalapozatlanságát állapítják meg.

A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentő nem tekinthető a törvény által védett titok nyilvánosságra hozatalával összefüggő korlátozást vagy más, az információfelfedésre vonatkozó jogszabályi korlátozást megszegőnek, és az ilyen bejelentés tekintetében nem terheli felelősség, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentőt nem terheli felelősség a bejelentésben szereplő információk megszerzése vagy az azokhoz való hozzáférés tekintetében, kivéve, ha a bejelentő az információk megszerzésével vagy az azokhoz való hozzáféréssel bűncselekményt követett el.

A bejelentő a bejelentés jogszerű megtételéért nem vonható felelősségre, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

A bejelentő a fentiekre valamennyi hatósági vagy bírósági eljárás során – a bejelentés megtétele jogszerűségének bizonyítása mellett – hivatkozhat.

A bejelentő jogosult jelzéssel élni a Társaság felé, ha véleménye szerint a bejelentés kapcsán őt bármilyen hátrány érte.

Az állam a bejelentő részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint.

II. Anonim bejelentések

A bejelentés akkor minősül anonim bejelentésnek, ha azt azonosíthatatlan bejelentő tett meg. A bejelentő jogosult a bejelentést anonim módon, a személyes adatai (név, lakcím, e-mail cím) megadása nélkül is megtenni. A Társaság garantálja, hogy ez esetben nem deríti fel a bejelentő személyazonosságát, ugyanakkor felhívja a bejelentő figyelmét – tekintettel a Panasz tv. azon rendelkezésére, miszerint az anonim bejelentés vizsgálása mellőzhető – a Társaság mellőzi az anonim bejelentés kivizsgálását.

III. Bejelentések kezelése

1. Bejelentésre jogosultak²

A Panasz tv. 20. §. szerint a belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet

- a) a foglalkoztató által foglalkoztatott,
- b) az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
- c) a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

Továbbá a belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet

- a) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
- b) a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
- c) a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- d) a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- e) a foglalkoztatóval az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
- f) az a személy, akinek az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

A továbbiakban együttesen: „**Bejelentő**”.

² Foglalkoztatásra irányuló jogviszony: minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végzi.

Foglalkoztató: aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat.

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.

2. Bejelentések megtétele

A bejelentés megtétele **szóban vagy írásban** történhet.

Szóbeli bejelentés megtételére a Társaság székhelyén a 1056 Budapest, Váci utca 38. címen van lehetőség.

Írásbeli bejelentés megtételére a Társaság több lehetőséget is biztosít

- a) **Postai úton** a MORTGAGE SOLUTIONS Zrt. levelezési címére (1056 Budapest, Váci utca 38.) való levél elküldésével. A borítékon kérjük feltüntetni a „BEJELENTÉS” jelzést.
- b) Elektronikus formában az **internetes bejelentő felület** használatával az info@mortgagesolutions.hu e-mail címen keresztül.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a bejelentő azonosításához szükséges adatok megadása nem kötelező, ugyanakkor anonim bejelentés esetén a Társaság él a Panasz tv. által biztosított jogával és mellőzi a bejelentés kivizsgálását.

A Társaság a bejelentőt, amennyiben elérhetőségi adatát megadta a kivizsgálás eredményéről, valamint a megtett intézkedésekről minden esetben írásban tájékoztatja. E-mail cím megadása esetén a Társaság fenntartja magának a jogot, hogy a kapcsolattartást, illetve a kivizsgálás eredményéről szóló tájékoztatást elektronikus formában tegye meg a bejelentő felé.

3. Bejelentés beérkezése

A bejelentés feldolgozásához fűződő Panasz tv. szerinti feldolgozási határidő tekintetében beérkezésnek számít:

- Szóbeli bejelentés esetén: jegyzőkönyv felvételének dátuma.
- Írásbeli bejelentés esetén, ha a bejelentés postai úton érkezett: a levél átvételének dátuma.
- Írásbeli bejelentés esetén, ha a bejelentés az elektronikus bejelentő felületen történt: a bejelentés elektronikus felületen történő rögzítésének dátuma.
- Hiánypótlás esetén: a bejelentés teljeskörű rendelkezésre állásának dátuma.

A Társaság az írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára, továbbá a visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást nyújt a Panasz tv. szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

4. Kivizsgálás menete

A bejelentések kivizsgálásra a Társaság megfelelő személyeket jelölt ki belső szabályzata útján (továbbiakban: bejelentést kivizsgálók).

A bejelentést kivizsgáló fogadja a bejelentéseket, valamint elvégzi az azzal kapcsolatos vizsgálatokat, az eljárás során tanúkat hallgathat meg, illetve bizonyítékokat kérhet be (pl.: levelezést, szerződéseket, más okiratot stb.) a Társaság alkalmazottaitól.

A bejelentést kivizsgáló a vizsgálat lezárásáig vagy a kivizsgálás eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat köteles titokban tartani, és azokat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatása kivételével – nem oszthatja meg a Társaság egyetlen más szervezeti egységével vagy munkatársával sem, kivéve a jogszabályban meghatározott eseteket. A Panasz tv. értelmében a vizsgálat lefolytatásában közreműködő külső szervezet részére az adatok átadhatók.

A vizsgálatot a legrövidebb időn belül, főszabály szerint legfeljebb a bejelentést követő **harminc napon belül** kell lefolytatni. Különösen indokolt esetben, a bejelentő tájékoztatásával egyidejűleg a vizsgálat meghaladhatja a harminc napot. A határidő hosszabbítás indokait megfelelően dokumentálni kell. A bejelentést kivizsgáló legfeljebb három hónap alatt köteles a vizsgálatot elvégezni.

A kivizsgálási határidő meghosszabbítása esetén a Társaság értesíti a bejelentőt a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól.

A bejelentést kivizsgáló a vizsgálatot követően jelentést készít, amelyben összefoglalja megállapításait, valamint, ha a bejelentésben foglaltakat megalapozottnak ítéli, intézkedési tervet határoz meg annak érdekében, hogy a jövőben a Szabályok hasonló megsértését vagy visszaélést el lehessen kerülni, továbbá szükség esetén a munka törvénykönyve vonatkozó rendelkezéseinek figyelembe vételével javaslatot fogalmaz meg a szankcionálásra a Szabályok megsértőivel, vagy a visszaélést elkövető alkalmazottakkal szemben.

A Társaság a vizsgálat eredményéről, valamint a megtett vagy tervezett intézkedésekről tájékoztatja a bejelentőt (amennyiben a bejelentés nem anonim). Az értesítés elsődlegesen elektronikus úton (e-mail cím megadása esetén a Társaság fenntartja magának a jogot, hogy a kapcsolattartást, illetve tájékoztatást elektronikus formában tegye meg a bejelentő felé), egyéb esetben pedig postai úton történik. Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a Társaság az előzőekről a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

Amennyiben a vizsgálat során a bejelentést kivizsgáló büntetőeljárás kezdeményezésének indokoltságát észleli, feljelentést tehet az illetékes hatóságnál.

5. Kivizsgálás mellőzése

Felhívjuk a figyelmet, hogy a Társaság a Panasz tv. rendelkezései alapján mellőzheti a bejelentés kivizsgálást az alábbi esetekben:

- a) a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg (anonim bejelentés),
- b) a bejelentést nem a jelen tájékoztató III. 1. pontja szerint erre 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 természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együtt: bejelentésben érintett személy) jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

A Társaság a bejelentés mellőzéséről és a mellőzés indokáról a bejelentőt az 5. pontban írtak szerint tájékoztatja.

IV. Adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás

Az érintett személyek személyes adatainak kezeléséről – az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 sz. általános adatvédelmi rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: „GDPR”) rendelkezéseivel összhangban – a MORTGAGE SOLUTIONS Zrt. az alábbi tájékoztatást nyújtja.

Amennyiben a bejelentő felfedi a személyazonosságát, a bejelentő személyes adatait a Társaság a GDPR, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései szerint, a Panasz tv. előírásaival összhangban a vizsgálat minden szakaszában bizalmasan kezeli.

Adatkezelő

Adatkezelő neve: MORTGAGE SOLUTIONS Zrt. (ezen pontban a továbbiakban: „Adatkezelő”)

Székhely/levelezési cím: 1056 Budapest, Váci utca 38.

Cégjegyzékszám: 01-10-049213

Adószám: 25877986-1-41

Képviselő: Tóth Boglárka Igazgatósági tag

E-mail cím: info@mortgagesolutions.hu

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy jelen Speciális Adatkezelési Tájékoztatónk kizárólag a fentiekben említett konkrét adatkezeléssel kapcsolatos legfontosabb információkat és tudnivalókat foglalja össze. Tájékoztatjuk, hogy az általános Adatkezelési Tájékoztatónk elérhető honlapunkon a <https://mortgagesolutions.hu/adatvedelem/elérhetőségen> keresztül.

1. Az adatkezelés részletei

A személyes adatok kezelésének alapvető célja a visszaélés bejelentő rendszer felhasználásával tett bejelentésekben megjelölt jogsértések, etikai szabálysértések és visszaélések, valamint a minőségirányítási rendszernek való meg nem feleléssel kapcsolatos állítások kivizsgálása, valamint visszásság esetén annak elhárítása és/vagy megfelelő szankcionálása.

A bejelentési rendszerben különleges személyes adat kezelése tilos. A bejelentést kivizsgáló személyek haladéktalanul törlik a bejelentésben nem érintett harmadik személyekre vonatkozó, a bejelentés kivizsgálásához nem szükséges, valamint a Panasz tv. szerint nem kezelhető adatokat.

A bejelentő személyes adatait a törvényben meghatározott kivételtől eltekintve továbbítani nem lehet, azokat csak a bejelentések kivizsgálásával megbízott munkavállalók kezelhetik.

A bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Tájékoztatjuk, hogy a Társaság nem végez automatizált adatkezelést, illetve automatizált adatkezelésen alapuló, emberi beavatkozás nélküli döntést nem hoz, és nem végez profilalkotást. A Társaság nem továbbítja a személyes adatokat harmadik (nem EU tagállamnak minősülő) országokba.

Az adatok forrása – bejelentő esetén – közvetlenül az érintett, bejelentésben érintett személy esetén a bejelentő.

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk megbízásából a TTK Talentis Központi Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: TTK Zrt.) üzemelteti megbízási szerződés keretében a Társaságunk, mint Adatkezelő Telefonos Ügyfélszolgálatát (Call Center), amely telefonos elérhetőségen (+36 30 199 0199) Társaságunk biztosítja a visszaélés bejelentés fogadását. Ezért a telefonos bejelentés során Társaságunk, mint Adatkezelő jogait a telefonon tett bejelentés esetén annak időtartamáig a TTK Zrt., mint Adatfeldolgozó gyakorolja. A TTK Zrt., mint közreműködő és Adatfeldolgozó a telefonon felvett bejelentést soron kívül, de legkésőbb a következő munkanapon továbbítja a szükséges intézkedések megtétele végett Társaságunk, mint Adatkezelő részére.

A visszaélés-bejelentéssel összefüggésben az adatkezelésre az alábbi fontos információk vonatkoznak:

Érintettek	A Társaság visszaélés-bejelentő rendszerén keresztül visszaélés bejelentést tevő személyek, továbbá a bejelentésben érintett személyek. (<i>Bejelentésben érintett személy</i> : akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, vagy aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet.)
Adatkezelés célja	A visszaélés-bejelentési rendszeren keresztül érkezett bejelentések kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslását, vagy megszüntetését szolgáló intézkedések kezdeményezése és végrehajtása, valamint az intézkedések nyomon követése és nyilvántartása a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (Panasz tv.) rendelkezései alapján. A bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatok kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők.

<p>Kezelt adatok köre</p>	<p>Bejelentőre vonatkozó adatok:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bejelentő neve, - levelezési címe, - e-mail címe, - bejelentés során a bejelentő által megadott további személyes adatok. <p>Bejelentésben érintett személyre vonatkozó adatok:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a bejelentésben érintett személy neve - az azonosítására szolgáló adatok, továbbá - a bejelentésben foglalt, valamint a vizsgálat kapcsán megszerzett, a bejelentés szempontjából releváns személyes adatok a bejelentésben érintett személy kapcsán.
<p>Adatkezelés jogalapja</p>	<p>Társaságunk, mint Adatkezelő az érintett bejelentő adatait a Panasz tv. II. Fejezetében meghatározott szabályok alkalmazásához fűződő jogi kötelezettségének teljesítése érdekében, a GDPR 6. cikk c) pontja alapján kezeli.</p> <p>A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.) rendelkezéseinek megsértésére vonatkozó bejelentés esetében a bejelentő az azonosítását lehetővé tevő adatokat NEM köteles megadni, mivel a Panasz tv. alapján a bejelentést anonim módon teheti meg. Amennyiben a bejelentő az azonosító adatait önkéntesen megadja, akkor azokat Társaságunk, mint Adatkezelő. a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja szerint a bejelentő hozzájárulása alapján kezeli.</p> <p>A bejelentő, mint a személyes adatok kezelése szempontjából érintett, jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtt végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Tájékoztatjuk, hogy a bejelentő jogosult anonim módon megtenni bejelentését, ebben az esetben azonban Társaságunk a Panasz tv. alapján fenntartja a kivizsgálás mellőzésének jogát.</p>
<p>Az adatkezelés időtartama</p>	<p>1.) Panasz tv. szerinti jogi kötelezettség teljesítésével összefüggésben:</p> <p>Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, illetve a kivizsgálás mellőzése esetén a Társaság a bejelentésre vonatkozó adatokat, a bejelentést és a hangfelvételt, az mellőzés esetén a mellőzésről hozott döntést a vizsgálat befejezését követően a jogszabályokban meghatározottak szerint kezeli, illetve törli.</p> <p>Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor – ideértve a bejelentő személlyel szemben indokolt jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is –, a Társaság a bejelentésre vonatkozó adatokat, a bejelentést és a hangfelvételt Társaságunk a jogi kötelezettséges teljesítéséhez szükséges ideig, így a bejelentés alapján indított belső (fegyelmi) eljárások lezárásáig, jogi eljárás indokoltága esetén az ügy jogerős lezárásáig kezeli.</p>

	<p>A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törlésre kerülnek azon személyes adatok, amelyek nem elengedhetetlenül szükségesek a bejelentés kivizsgálásához.</p> <p>2.) Pmt. miatti bejelentés esetén:</p> <p>A Pmt. rendelkezéseinek megsértésére vonatkozó bejelentést vagy a szóban telefonon tett hangfelvételt Társaságunk a hozzájárulás visszavonásáig, de legkésőbb az 1. pontban foglalt határidőig kezeli.</p>
Címzettek	<p>A Panasz tv. 26-27. § bekezdése értelmében a nem anonim bejelentést tevő személy adatait a bejelentést kivizsgálókon, valamint a szóbeli telefonos bejelentést fogadó megbízott szolgáltatónk (TKK Zrt., mint Adatfeldolgozó) Telefonos Ügyfélszolgálatának munkatársán kívül más nem ismerheti meg. A bejelentés során megadott személyes adatokat a kivizsgálásban közreműködő külső szervezet részére lehet továbbítani, amennyiben az adatok továbbítása valamely hatóság, bíróság részére jogi eljárás lefolytatásához a jogszabályban meghatározott adattovábbítási követelmények teljesülése esetén célhoz kötötten szükséges.</p>
	<p>A bejelentő személyes adatai – az alábbi kivétellel – csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult.</p> <p>Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni, ▪ alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, <p>személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.</p>
Adatfeldolgozók	<p>mBit Technológiai Szolgáltató Zrt. (székhely: 1117 Budapest, Irinyi József utca 4-20. B. ép. III. em., adószám: 32122893-2-43, cégjegyzékszám: 01-10-142155) a bejelentő felület karbantartása, valamint informatikai üzemeltetés kapcsán.</p> <p>TKK Zrt. (székhely: 1152 Budapest, Szentmihályi út 171., adószám: 11777584-2-42, 01-10-043987) a Telefonos Ügyfélszolgálat (Call Center) biztosítása kapcsán.</p>

2. Az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogai

Az Érintett kérelmezheti az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen és élhet az adathordozhatósághoz való jogával. Az Érintett az Adatkezelő IV. pontban megjelölt elérhetőségein keresztül nyújthatja be adatkezeléssel kapcsolatos kérelmeit.

Tájékoztatjuk, hogy az általános Adatkezelési Tájékoztatónk elérhető honlapunkon a <https://mortgagesolutions.hu/adatvedelem/> elérhetőségen keresztül.

3. Jogorvoslati lehetőségek

Az Érintett az adatkezeléssel kapcsolatban panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9., tel.: 06 1 391 1400, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu).

Az Érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetősége bírósági eljárás kezdeményezése. Az Érintett az általa tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet az Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

V. Rosszhiszemű bejelentés következményei

Amennyiben a Társaság számára nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, akkor a Panasz tv. rendelkezései alapján a bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

Továbbá, ha nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, akkor a MORTGAGE SOLUTIONS Zrt.-nek a 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 MORTGAGE SOLUTIONS Zrt.-nek az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

VISSZAÉLÉS BEJELENTÉSI NYILVÁNTARTÁS KÖTELEZŐ TARTALMI ELEMEI

A MORTGAGE SOLUTIONS Zrt. a visszaélések bejelentéséről nyilvántartást vezet, mely a következő elemeket tartalmazza, bejelentésenként elkülönítetten vezetve:

Sorszám	1.	2.
Bejelentő típusa		
Bejelentő cég neve (csak jogi személy esetén töltendő)		
Bejelentő neve		
Bejelentő levelezési címe		
Bejelentő e-mail címe		
Bejelentés dátuma		
Bejelentés formája (írásbeli, szóbeli, személyes)		
Bejelentés rövid leírása		
Bejelentés kezelésének státusza (folyamatban, lezárt)		
Visszaigazoló levél kiküldésének dátuma (írásbeli bejelentés esetén)		
Bejelentés megválaszolásának dátuma		
Bejelentés mellőzésének indoklása (jogszabályra hivatkozással)		
Megjegyzés		