

HC

**Hamvas Center Kft.
Visszaélés-bejelentési Szabályzat**

Budapest, 2023.07.24.

Visszaélés-bejelentési Szabályzat

A Hamvas Center Kft. (Székhely: 1191 Budapest, Hamvas utca 7-9.; adószám: 11918396-2-43, Cg. 01-09-683197; a továbbiakban **Hamvas Center Kft. vagy Társaság**) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló **2023. évi XXV. törvényben** (Panasztv.) foglaltak figyelembevételével készített jelen visszaélés-bejelentési szabályzat alapján fogadja és kezeli a beérkező bejelentéseket és panaszokat.

A Hamvas Center Kft. a bejelentésre jogosultak részére a jelen szabályzat keretében nyújt világos és hozzáférhető tájékoztatást a bejelentéssel kapcsolatos eljárására, a bejelentés fogadására szolgáló elérhetőségekre és a Panasztv. szerinti visszaélés-bejelentésre, valamint a személyes adatok kezelésére vonatkozóan.

I. A VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉS ÁLTALÁNOS ALAPELVEI

1. A Hamvas Center Kft. a foglalkoztatottakkal, a partnereivel, és az ügyfelekkel egyaránt együttműködésre törekszik a tevékenysége során, amelyet fontosnak tart egy esetleges visszaélés-bejelentési vagy panaszkezelési eljárás alatt is. Kiemelt szempont, hogy a bejelentések kivizsgálása, az esetleges sérelem orvoslása minél hatékonyabb módon történjen.
2. A Hamvas Center Kft.-nek kiemelt célja a beérkezett bejelentéseknek okot adó jogsérelmek kiküszöbölése, és a Társaságon belüli folyamatok fejlesztése, a vonatkozó jogszabályok és adatvédelmi előírások betartása mellett.
3. A Hamvas Center Kft. a bejelentések kivizsgálása során a személyes adatok védelmére és az adatkezeléssel kapcsolatos előírásokra fokozott figyelmet fordít, különös tekintettel a bejelentést tevő személy tájékoztatására.
4. A Hamvas Center Kft. célja a bejelentés kivizsgálásának gyors és szakszerű lefolytatása, a bejelentő és a Társaság, vagy annak bejelentéssel érintett foglalkoztatottja közötti esetlegesen felmerülő további érdekellentétek feloldása, megfelelő kezelése.
5. A bejelentés alapjául szolgáló jogsértést a Hamvas Center Kft. annak jellegétől függően orvosolja, vagy gondoskodik az eljárásra jogosult szerv értesítéséről és az eljárás megindításáról.
6. A Hamvas Center Kft. a jelen szabályzatot a székhelyén, az ügyfélszolgálatán (1191 Budapest, Hamvas utca 7-9.) és a honlapjain (www.hamvascenter.hu, www.szekhely.eu, www.szekhelyoutlet.hu) is közzéteszi, továbbá arra vonatkozó igény esetén elküldi a bejelentésre jogosult személy részére.

II. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

1. Visszaélés-bejelentés, panasz

- 1.1. 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.
- 1.2. A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bármely jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.
- 1.3. A Hamvas Center Kft. visszaélés-bejelentésként kezel minden olyan bejelentést, amelyben a bejelentő vagy a bejelentő jogszabályi előírásoknak megfelelően igazolt képviselője (meghatalmazottja) kifogásolja a Társaság, vagy alkalmazottja-, illetőleg megbízottja eljárásával vagy magatartásával összefüggésben levő tevékenységét, vagy mulasztását.
- 1.4. Panasznak nem minősülő bejelentések

Nem minősül panasznak:

- ha a bejelentő általános tájékoztatást vagy állásfoglalást kér, vagy ha a bejelentő a szokásos ügymenet körébe tartozó bejelentést tesz, véleményt formál
- ha a bejelentő méltányossági kérelemmel él.

Visszaélés-bejelentésnek vagy panasznak nem minősülő bejelentések esetén a Hamvas Center Kft. a bejelentőt tájékoztatja ennek tényéről, és a vizsgálati eljárást lezárja.

A Hamvas Center Kft. a működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos bármely észrevételt, véleményt szívesen fogad és értékkel annak érdekében, hogy azt szolgáltatási színvonalának további növelése érdekében felhasználja.

2. Bejelentő, panaszos, ügyfél, bejelentésre jogosult

2.1. Bejelentő:

Az a személy (természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más jogalanyisággal bíró szervezetet), aki a jelen szabályzat szerinti bejelentéssel, panasszal vagy panasznak nem minősülő bejelentéssel fordul a Társasághoz.

2.2. Panaszos, ügyfél:

A Hamvas Center Kft. panaszosnak tekinti azt a bejelentőt, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje. Az ilyen panaszos egyben ügyfélnek is minősül.

Panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását a szolgáltatással összefüggő tevékenység tekintetében (pl. hirdetés, telefonos megkeresés) kifogásolja (egyéb panasztételre jogosult).

2.3. Visszaélés-bejelentésre jogosult személyek:

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet az a személy, aki a Társaság által foglalkoztatott, a Társaságnál tevékenységet végző önkéntes vagy gyakornok. A személyi kör abban az esetben is jogosult bejelentést tenni, ha a foglalkoztatásra irányuló vagy szerződéses jogviszony megszűnt, továbbá abban az esetben is, ha foglalkoztatásra irányuló jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

Bejelentést tehet a Társasággal szerződéses kapcsolatban álló vagy állt egyéni vállalkozó, egyéni cég, vállalkozó, alvállalkozó és beszállító. Abban az esetben is jogosultak bejelentést tenni, ha a szerződéses kapcsolat létesítésére irányuló eljárás megkezdődött.

Jogosult bejelentést tenni továbbá a Társaság tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a Társaság ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy is, abban az esetben is, ha a jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás csak megkezdődött vagy a jogviszony már megszűnt.

3. Visszaélés-bejelentési rendszer, a rendszer működtetője

3.1. A Hamvas Center Kft. visszaélés-bejelentési rendszer létrehozására kötelezett a Panasztv. 18. § (2) a) bekezdésének megfelelően. A visszaélés-bejelentési rendszer keretein belül a jelen szabályzat III. fejezetében feltüntetett elérhetőségeken teheti meg bejelentését az arra jogosult személy. A Társaság által létrehozott visszaélés-bejelentési rendszer hozzáférhetősége arányban áll a Társaság méretével, valamint foglalkoztatotti létszámával és az ebből eredő esetleges kockázatokkal.

3.2. A Hamvas Center Kft. a visszaélés-bejelentési rendszerének működtetése egy erre a feladatra kijelölt személy által történik, aki ezen feladatkörében utasítást nem fogad el, és rendelkezik a bejelentések pártatlan módon történő kivizsgálásához szükséges szakértelemmel. A rendszer működtetője e tevékenységével összefüggésben harmadik személytől javadalmazást vagy más előnyt nem fogadhat el.

III. A VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉS VIZSGÁLATI ELJÁRÁS

1. Visszaélés-bejelentés módjai

1.1. Szóbeli panasz

- személyesen:

Hamvas Center Kft. székhelyén ügyfélfogadási időben:

1191 Budapest, Hamvas utca 7-9.

Nyitvatartási idő: Hétfő-Csütörtök: 8:30-12:30 és 13:00-16:30 között
Péntek: 8:30-12:30 és 13:00-15:00 között

- telefonon:

+36-1-282-3093 általános tarifával hívható számon, amely nem rögzített vonal

Hívásfogadási idő: Hétfő-Csütörtök: 8:30-12:30 és 13:00-16:30 között
Péntek: 8:30-12:30 és 13:00-15:00 között

1.2. Írásbeli panasz

- személyesen a Hamvas Center Kft. székhelyén lezárt borítékban:
1191 Budapest, Hamvas utca 7-9.
- postai úton:
Hamvas Center Kft., 1191 Budapest, Hamvas utca 7-9.
- elektronikus levélben: iroda@hamvascenter.hu

2. A bejelentő azonosítása

2.1. A Hamvas Center Kft. a bejelentő jogainak, személyes adatainak és az adatok bizalmas jellegének megőrzése érdekében elsőként elvégzi a bejelentő azonosítását, és az ennek során megismert adatok alapján állapítja meg a bejelentő jogállását (bejelentésre jogosult) vagy annak hiányát.

2.2. A bejelentő azonosítása:

2.2.1. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a bejelentő személyazonosságát az erre szolgáló hatósági igazolvánnyal igazolja.

2.2.2. Telefonon történt kapcsolatfelvétel esetén a visszaélés-bejelentési rendszert működtető munkatárs felveszi a bejelentő nevét, és a bejelentő kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségét, amennyiben a bejelentő a személyes adatai megadása mellett kíván bejelentést tenni.

2.2.3. Írásbeli kapcsolatfelvétel esetén a bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentő nevét és a kapcsolattartáshoz szükséges elérhetőségét, amennyiben a bejelentő a személyes adatai megadása mellett kíván bejelentést tenni.

2.2.4. Amennyiben az azonosítás során a Hamvas Center Kft. megállapítja, hogy a panaszt nem közvetlenül az arra jogosult terjesztette elő, és a bejelentő jogszerű képviseleti jogát felhívás ellenére sem igazolja, úgy a Társaság megbízásából eljáró bejelentővédelmi megbízott a bejelentést érdemi vizsgálat nélkül elutasíthatja, és ennek tényéről a bejelentőt tájékoztatja.

2.3. Az azonosíthatatlan személy által tett bejelentés

2.3.1. Az azonosíthatatlan személy által tett bejelentés vizsgálatát a Társaság mellőzheti, kivéve, ha a bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

3. A visszaélés-bejelentés vagy panasz tartalmi követelményei

- 3.1. A bejelentésnek tartalmaznia kell
- bejelentő azonosításához szükséges adatokat;
 - bejelentő elérhetőségét (cím, e-mail cím, telefonszám),
 - a bejelentésre okot adó jog- vagy érdeksérelem részletes leírását;
 - a bejelentést alátámasztó bizonyítékokat, ha rendelkezésre állnak;
 - a bejelentő igényét.

3.2. A Hamvas Center Kft. felhívja a bejelentő figyelmét arra, hogy ha a bejelentés kivizsgálása során nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan információt vagy adatot közölt, akkor a bejelentés érdemi kivizsgálásra mellőzésre kerül. Továbbá, ha a rosszhiszemű bejelentéssel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merült fel, jogellenes károkozás vagy egyéb jogsérelem következik be, akkor a Társaság intézkedik az eljárásra jogosult szerv felé történő jelzésről és a rosszhiszemű bejelentő adatainak e szerv részére történő továbbításáról.

4. Hiánypótlás

4.1. Amennyiben a bejelentőnél rendelkezésre álló további információra van szükség, úgy a Hamvas Center Kft. haladéktalanul felveszi a bejelentővel a kapcsolatot, és intézkedik a szükséges információk beszerzése érdekében. A bejelentőt a hiányok és kiegészítő információk pótlására lehetőség szerint szóbeli bejelentés esetén a jegyzőkönyv felvételekor, írásbeli bejelentés esetén a beadvány befogadását követően a visszaigazolással egyidejűleg haladéktalanul fel kell hívni.

A hiánypótlásról oly módon kell intézkedni, hogy a Hamvas Center Kft. válaszadási kötelezettségét a törvényben előírt határidőn belül teljesíteni tudja.

4.2. A hiánypótlás keretében a Társaság elsődlegesen kiegészítő információkat kérhet, valamint felhívhatja a bejelentőt az általa tett bejelentés pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint a bejelentést alátámasztó információk rendelkezésre bocsátására.

4.3. Amennyiben a panaszos feltüntetett elérhetőségén nem érhető el, vagy a hiánypótlási felhívást határidőn belül nem teljesíti, vagy arra nem válaszol, vagy a panasz elbírálásához nem szolgáltat kellő adatot, úgy a Hamvas Center Kft. a panaszbeadványt a rendelkezésre álló adatok alapján bírálja el.

5. A bejelentés kivizsgálása

5.1. A Hamvas Center Kft. teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja a bejelentőnek a Társaság – foglalkoztatotti jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a foglalkoztatotti jogviszonyt keletkeztető szerződés megkötésével, a jogviszony fennállása alatti, illetve azt követően a szerződési jogviszonyt érintő jog- vagy érdeksérelem rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását, azaz a bejelentést az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja ki és bírálja el.

5.2. A Hamvas Center Kft. a beérkezett bejelentést a beérkezéstől számított lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc nap alatt kivizsgálja. A kivizsgálásra nyitva álló harminc napos határidőt egy alkalommal lehet meghosszabbítani, amelyről a bejelentő részére indokolással ellátott tájékoztatást kell nyújtani. A kivizsgálás időtartama meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.

- 5.3. A Hamvas Center Kft. felhívja a bejelentő figyelmét arra, hogy a bejelentés kivizsgálása mellőzhető az alábbi esetekben:
- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg;
 - a bejelentést nem az arra jogosult személy tette meg;
 - a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés;
 - nyilvánvalóan rosszhiszemű bejelentés tétele esetén;
 - a bejelentés kivizsgálásával okozott érdeksérelem nem áll arányban a bejelentés alapjául szolgáló érdeksérelemmel.
- 5.4. A hiánypótlás szükségességétől, teljesítésétől, illetve tartalmától függően a Hamvas Center Kft. megállapítja a bejelentés alapjául szolgáló tényállást, és lefolytatja a bejelentés vizsgálatát. A bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, a bejelentés alapjául szolgáló jog- vagy érdeksérelem mértékét.
- 5.5. Amennyiben a vizsgálat során megállapításra kerül a bejelentés alapjául szolgáló sérelem helytállósága, úgy gondoskodni kell a vizsgálat eredményeképpen megállapított intézkedések végrehajtásáról. Az intézkedésnek alkalmasnak kell lennie a sérelem orvoslására.
- 5.6. Ha a bejelentésre okot adó jog- vagy érdeksérelem megoldására tett intézkedés nem tartozik a Hamvas Center Kft. hatáskörébe, úgy a visszaélésbejelentési rendszer működtetője köteles gondoskodni a feljelentés megtételéről és az eljárásra jogosult hatóság vagy szerv részére történő adattovábbításról. Az eljárásra irányadó szabályok a továbbiakban az eljárásra jogosult hatóságra vagy szervre irányadó előírások szerint alkalmazandóak. Az eljárás megindításáról a visszaélés-bejelentési rendszer működtetője tájékoztatja a bejelentést tevőt.
- 5.7. Szóban tett bejelentés vizsgálata
- 5.7.1. A Hamvas Center Kft. visszaélés-bejelentési rendszerének működtetője a hozzá beérkezett szóbeli bejelentést – ideértve a személyes és telefonon tett – tevő bejelentőt a bejelentéssel kapcsolatos személyes adatok védelméről, valamint az esetleges rosszhiszemű bejelentés következményeiről tájékoztatja. Majd a bejelentés fogadásához és a vizsgálat lefolytatásához rögzíti a bejelentő nevét, a bejelentésre való jogosultság alapját és a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségét.
- 5.7.2. Sikeres azonosítást követően a Hamvas Center Kft. visszaélés-bejelentési rendszerének működtetője a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett – bejelentést írásba foglalja. Az írásba foglalt bejelentést az ellenőrzés, helyesbítés lehetősége mellett a bejelentő számára egy másodpéldányban is átadja, aki az írásba foglalt bejelentés helytállóságát aláírásával elfogadja.
- 5.7.3. A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet készít a bejelentésről.

5.8. Írásban tett bejelentés vizsgálata

- 5.8.1. A Hamvas Center Kft. visszaélés-bejelentési rendszerének működtetője a hozzá beérkezett írásbeli bejelentést - ideértve a postai úton vagy e-mailben tett – tevő bejelentőt a bejelentéssel kapcsolatos személyes adatok védelméről, valamint az esetleges rosszhiszemű bejelentés következményeiről tájékoztatja a bejelentés kézhezvételéről megküldött visszaigazolással egyidejűleg. A rendszer működtetője a bejelentés kézhezvételéről a bejelentő számára hét napon belül köteles megküldeni a visszaigazolást.
- 5.8.2. A Hamvas Center Kft. a bejelentés kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a teljes körű kivizsgálás eredményére, a bejelentés alapjául szolgáló jog- vagy érdeksérelem rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre.
- 5.8.3. A bejelentés elutasítása vagy mellőzése esetén a Hamvas Center Kft. által küldött tájékoztatás tartalmazza az elutasítás vagy mellőzés indokait.
- 5.8.4. A Hamvas Center Kft. írásbeli bejelentéssel kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a bejelentés kézhezvételét követő harminc napon belül megküldi a bejelentőnek. A Hamvas Center Kft. a bejelentés kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű módon teszi meg.

6. Jogorvoslat

- 6.1. A bejelentés kivizsgálásának mellőzése, vagy a kivizsgálására előírt harminc napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a bejelentő a bejelentés jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Bíróság
- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
E-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu
Telefon: + 36 1 391-1400
<https://www.naih.hu>
- Alapvető Jogok Biztosának Hivatala
Levelezési cím: 1387 Budapest, Pf.: 40.
Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
E-mail cím: panasz@ajbh.hu
Telefon: +36 1 475-7100
<https://www.ajbh.hu/panasz-benyujtasa>

IV. A BEJELENTÉSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

Adatkezelővel kapcsolatos információk:

Adatkezelő: Hamvas Center Kft.

Székhely: 1191 Budapest, Hamvas utca 7-9.

Postacím: 1191 Budapest, Hamvas utca 7-9.

Képviselőre jogosult: Janzer György Richárd – ügyvezető

Adatvédelmi tisztviselő: Janzer György Richárd – ügyvezető

E-mail: hamvascenter@hamvascenter.hu

Telefon: +36 1 282-3093

1. A visszaélés bejelentéssel kapcsolatban felmerült személyes adatokat a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény, az információk önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben, valamint az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679. rendeletben foglaltaknak megfelelően kell kezelni.
2. A belső-visszaélés bejelentési rendszer keretei között kizárólag a bejelentés kivizsgálásához és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából elengedhetetlenül szükséges személyes adatok kezelhetők az alábbi személyi körre vonatkozóan:
 - a bejelentő;
 - azon személy, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott;
 - azon személy, aki a bejelentéssel kapcsolatban érdemi információval rendelkezhet.
3. Azon személyes adatokat haladéktalanul törölni kell, amelyek nem elengedhetetlenül szükségesek a bejelentés kivizsgáláshoz, vagy a bejelentésben foglalt jog- vagy érdeksérelem megszüntetéséhez.
4. A visszaélés bejelentési rendszer keretei között kezelt adatokhoz való közvetlen hozzáférés kizárólag a bejelentés kivizsgálására jogosult, azzal megbízott személy által történhet. Amennyiben a vizsgálat lefolytatása során más szervezeti egységgel vagy munkatárssal történő egyeztetésre is szükség van, úgy a bejelentés kivizsgálására jogosult személy kizárólag az eredményes kivizsgáláshoz szükséges mértékben oszthatja meg a rendszer keretei között kezelt személyes adatokat.
5. A bejelentő személyes adatainak továbbítására csak abban az esetben van lehetőség, ha ehhez a bejelentő kifejezett hozzájárulását adta, és csak olyan állami szerv vagy hatóság részére történhet adattovábbítás, aki annak kezelésére törvény alapján jogosultsággal rendelkezik. Amennyiben a bejelentő nyilvánvalóan rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, úgy az eljárás megindítása céljából történő személyes adatainak a megfelelő szerv részére történő továbbításához nem szükséges a rosszhiszemű bejelentő hozzájárulása.
6. A visszaélés-bejelentési rendszer keretei között történő adatkezelés célja a bejelentésben foglaltak kivizsgálása és a szükséges intézkedések megtétele. Az

adatkezelés jogalapja a 2023. évi XXV. törvényben foglalt jogi kötelezettség teljesítése.

7. A bejelentéssel érintett személy részére nem adható tájékoztatás a bejelentő személyével kapcsolatban, ezáltal a bejelentéssel érintett személy tájékoztatása és hozzáféréshez való joga e tekintetben korlátozottan érvényesíthető. A bejelentéssel érintett személy részére tájékoztatást kell nyújtani a bejelentésről, valamint az őt megillető jogokról, és a vonatkozó eljárási és adatkezelési szabályokról. A tájékoztatásra indokolt esetben később is sor kerülhet, amennyiben ez veszélyeztetné a vizsgálat eredményes lefolytatását. A bejelentéssel érintett személy részére biztosítani kell, hogy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtthesse.
8. A visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok megőrzésével kapcsolatban az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alkalmazható, amely szerint a Hamvas Center Kft. a kezelt adatokat legfeljebb három évente dokumentált módon felülvizsgálja, és törli azon személyes adatokat, amelyekkel kapcsolatban már nem érvényesíthető igény.