

A Merkantil Bank Zrt. BELSŐ VISSZAÉLÉS- BEJELENTÉSI RENDSZERE

Hatályos 2023. december 28.

A Merkantil Bank Zrt. (a továbbiakban: **Merkantil Bank**) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (továbbiakban: Törvény) **meghatározott jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekmény vagy mulasztás, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információ bejelentésére**, a bejelentések kezelésére alkalmas rendszert (továbbiakban: belső visszaélés-bejelentési rendszer) hozott létre.

A jelen tájékoztató (továbbiakban: Tájékoztató) célja az belső visszaélés-bejelentési rendszer működésére, a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra vonatkozó szabályok bemutatása.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben Ön panaszt kíván tenni – azaz elégedetlenségét szeretné kifejezni a Merkantil Bank termékével vagy szolgáltatásával kapcsolatban, továbbá kifogásolni kívánja a Merkantil Bank szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását – kérjük, tanulmányozza át a Merkantil Bank Panaszkezelési Szabályzatát.

(A Panaszkezelési szabályzat megtalálható a Merkantil Bank személyes ügyfélszolgálatán vagy honlapján (<https://www.merkantil.hu/hu/Panaszkezeles>)).

Továbbiakban szeretnénk tájékoztatni, hogy amennyiben Ön Etikai Kódex szerinti etikai vétség vagy Hpt. szerinti jogsértés miatt kíván etikai bejelentést tenni, az ezzel kapcsolatos bejelentést az Etikai bejelentési rendszerre irányadó eljárásrend alapján tudja megtenni.

(A Merkantil Bank Zrt. Etikai Kódexe, illetve Etikai bejelentési rendszere megtalálható a Bank honlapján (<https://www.merkantil.hu/hu/Jogi-tudnivalok>)).

A bejelentő személyazonosságát, a bejelentéseket, megkereséseket és vizsgálatokat a Merkantil Bank minden esetben bizalmasan kezeli, a vonatkozó jogszabályok és banki belső szabályozó dokumentumok betartásával a bejelentő védelme mellett. Az etikai bejelentési rendszer úgy került kialakításra, hogy a – nem névtelen – bejelentő személyét a bejelentést kivizsgálókön kívül más nem ismerheti meg. A bejelentést kivizsgálók a vizsgálat lezárásáig vagy a kivizsgálás eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentéssel érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani, és azokat – a bejelentéssel érintett személy tájékoztatása kivételével – nem oszthatják meg a Merkantil Bank más szervezeti egységével vagy munkatársával sem.

A bejelentő diszkriminációval, tisztességtelen bánásmóddal szemben védelmet élvez, a bejelentésének megtétele okán hátrányos megítélése, megkülönböztetése tiltott. Ugyanakkor a rosszhiszemű bejelentő alaptalan bejelentése nem kívánt jelenség, az alaptalan és rosszhiszemű bejelentés megtétele (rágalmazás) jogi következményekkel járhat.

A visszaélés bejelentővonal működtetésének célja, hogy a bejelentő valós, a Törvényt ténylegesen sértő eseményekre hívhassa fel a figyelmet. Ezért a bejelentőnek írásban nyilatkoznia kell arról bejelentése megtételekor, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valósak.

A visszaélések anonim bejelentése lehetséges. Ez esetben figyelembe kell venni, hogy ilyen bejelentés esetében előfordulhat, hogy nem lehetséges beszerezni azokat a további információkat, amelyek a probléma kivizsgálásához és megoldásához szükségesek, ezért az a Merkantil Bank kérése, hogy az anonimitás fenntartása mellett a bejelentő adjon meg elérhetőséget, hogy a szükséges információkat a Merkantil Bank elkérhesse, illetve a vizsgálat eredményéről tájékoztatni tudja.

1. A bejelentés módja

A bejelentés írásban vagy szóban tehető az alábbi csatornákon keresztül:

- (i) levélben a Compliance és Szabályozási Osztály / Bankbiztonság, Beszerzési és Üzemeltetési Osztály vezetőjének, illetve a Compliance és Szabályozási Osztály / Bankbiztonság, Beszerzési és Üzemeltetési Osztály vezetőjének érintettsége esetén a Merkantil Bank Zrt. Elnök-vezérigazgatójának címezve (1051 Budapest, József Attila utca 8. (Pf. 676));
- (ii) e-mailben a viSSzaeles@mail.merkantil.hu e-mail címen;

(iii) szóban, rögzített telefonvonal igénybevételével a +36 1 429 7656 telefonszámon;

(iv) szóban, személyesen a Compliance / Bankbiztonság vezetőjénél.

2. A bejelentés rögzítése

A Merkantil Bank zárt rendszerben rögzíti és kezeli a bejelentéseket. A Compliance vagy Bankbiztonsági vezető a szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet készít.

Ha a bejelentés részben vagy egészben nem a Törvényben meghatározott értékek vélt vagy valós megsértéséről szól (a sérelmezett tevékenység, esemény, állapot nem sérti a Törvényt), akkor a bejelentés (vagy érintett része) a Merkantil Bank illetékes szervezeti egysége részére továbbításra kerül a megfelelő eljárás lefolytatása végett. Ezt követően a Merkantil Bank a továbbításról értesíti a bejelentőt a bejelentő által megadott elérhetőségen, és vizsgálat nélkül lezárja a bejelentést (vagy érintett részét).

3. A bejelentés vizsgálata

A Merkantil Bank törekszik a bejelentések hatékony és gyors kezelésére azzal, hogy a bejelentés kivizsgálására annak beérkezésétől számított 30 (harminc) nap áll rendelkezésére, amely határidőtől – az anonim bejelentő által megtett bejelentés kivételével – csak különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett térhet el. A vizsgálat időtartama a 3 (három) hónapot nem haladhatja meg.

A bejelentést – az alábbiak kivételével – a Merkantil Bank kivizsgálja. A vizsgálatot a Merkantil Bank Compliance és Szabályozási Osztálya vagy Bankbiztonság, Beszerzési és Üzemeltetési Csoport végzi, a Compliance és Szabályozási Osztály / Bankbiztonság, Beszerzési és Üzemeltetési Osztály vezetőjének érintettsége esetén pedig az Elnök-vezérigazgató vagy általa kijelölt személy. A vizsgálatba a Merkantil Bank egyéb szervezeti egységei bevonhatóak, ha a vizsgálat lefolytatása szempontjából az indokolt és szükséges.

A bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha:

- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentéssel érintett személy jogainak korlátozásával nem áll arányban;
- a bejelentés korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt bejelentés;
- bejelentést nem az arra jogosult személy tette meg.

Ha a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, a Merkantil Bank megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Ha a bejelentő az adatok pótlására megtett felhívás után sem ad meg elegendő információt a vizsgálat lefolytatásához, és ez által nem gyűjthető be elegendő és/vagy megfelelő információ a bejelentésben foglaltak érdemi vizsgálatához, a vizsgálat lefolytatásához, úgy a Compliance vagy Bankbiztonsági vezető dönthet a vizsgálat döntés mellőzésével történő lezárásáról.

A bejelentéssel érintett személy a vizsgálat megkezdésekor részletes tájékoztatást kap a rá vonatkozó bejelentésről, az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 sz. 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 RENDELETE (Általános Adatvédelmi Rendelet) alapján megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A bejelentéssel érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné, illetőleg meghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását. Ilyen esetekben a Banknak megfelelő intézkedéseket kell hoznia – az információk nyilvánosan elérhetővé tételét is ideértve – az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében.

A tisztességes eljárás követelményének megfelelően a Merkantil Bank biztosítja, hogy a bejelentéssel érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját akár jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá.

A vizsgálatot a Merkantil Bank döntéssel zárja le: megállapítja, hogy történt vagy nem történt visszaélés.

A döntés az alábbiak valamelyikét állapíthatja meg:

- visszaélés nem történt;
- visszaélés történt; vagy
- visszaélés – bizonyíthatóság hiányában – nem állapítható meg.

A bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján a Merkantil Bank a szükséges intézkedéseket megteszi – így például a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően munkáltatói intézkedést alkalmazhat, büntetőeljárást kezdeményezhet.

A Merkantil Bank a bejelentőt és a bejelentéssel érintett személyt a vizsgálat eredményéről, valamint a bejelentőt a megtett intézkedésekről is tájékoztatja.

Ha a Bejelentés kapcsán lefolytatott vizsgálat (elsőfokú eljárás) eredményével a bejelentő vagy a bejelentésben érintett személy nem ért egyet, úgy a tájékoztatás kézhezvételétől számított 15 napon belül az Etikai Bizottsághoz fordulhat írásban a Bejelentési csatornákon keresztül. A másodfokú eljárás során az elsőfokú eljárás szabályai, határidejei irányadóak.

4. Adatkezelés, személyes adatok¹ védelme

A bejelentéssel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó szabályokat és az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján az adatkezeléssel érintett személy jogaira vonatkozó tájékoztatást a belső visszaélés-bejelentési rendszerre vonatkozó adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

¹ Személyes adat: az érintettre vonatkozó bármely információ.