



SZERENCSEJÁTÉK ZRT.

**Tájékoztató
a Szerencsejáték Zrt. integritást sértő események
bejelentésére szolgáló rendszerének működéséről,
a bejelentések kezelésére és kivizsgálására
szolgáló eljárásról**

Budapest, 2022.

Jelen tájékoztató célja

A jelen tájékoztató (továbbiakban: Tájékoztató) célja **az integritást sértő események** – azaz olyan tevékenység (cselekmény, magatartás) vagy mulasztás, amely a Szerencsejáték Zrt-re (továbbiakban: Társaság) vonatkozó jogszabályoktól és belső szabályzatoktól, valamint a Társaság etikai értékeinek és elveinek, illetve célkitűzéseinek megfelelő működéstől eltér (pl. csalás, lopás, korrupció, diszkrimináció, etikátlan viselkedés, titoksértés, stb.) – **bejelentésével kapcsolatos** eljárásra vonatkozó szabályok bemutatása.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben Ön panaszt kíván tenni – azaz elégedetlenségét szeretné kifejezni a Szerencsejáték Zrt. (továbbiakban: Társaság) termékével vagy szolgáltatásával kapcsolatban, továbbá kifogásolni kívánja a Társaság jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását – kérjük, forduljon a Társaság Ügyfélszolgálatához az alábbi elérhetőségeken:

Hétfőtől vasárnapig 7-23 óra között telefonon: (06-1) 201-0580

E-mailben: ugyfelszolgalat@szerencsejatek.hu

További információ: <https://bet.szerencsejatek.hu/informaciok/elerhetosegek>

Bejelentések kezelésének alapelvei

Az integritást sértő eseményt jóhiszeműen bejelentő személyazonosságát, a bejelentéseket, megkereséseket és vizsgálatokat a Társaság minden esetben bizalmasan kezeli, a vonatkozó jogszabályok és belső szabályok betartásával a bejelentő védelme mellett. A bejelentési rendszer és folyamat úgy került kialakításra, hogy a – nem névtelen – bejelentő személyét a bejelentést vizsgálókon kívül más nem ismerheti meg. A bejelentést vizsgálók 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 Társaság más szervezeti egységével vagy munkatársával sem.

A jóhiszemű bejelentő – azaz aki a bejelentést **olyan körülményekről vagy eseményekről teszi, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valósak** – védelmet élvez, diszkriminációval, tisztességtelen bánásmóddal szemben, a bejelentésének megtétele miatt hátrányos megítélése, megkülönböztetése tiltott.

Ugyanakkor a rosszhiszemű bejelentő alaptalan bejelentése nem kívánt jelenség, az alaptalan és rosszhiszemű bejelentés megtétele („rágalmazás”) jogi következményekkel járhat. **A bejelentőnek nyilatkoznia kell arról bejelentése megtételekor, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi.**

Lehetséges anonim bejelentés is, azonban, ha a bejelentésben megadott információ nem elegendő/megfelelő a bejelentés kivizsgálásához, vagy a vizsgálat megindításához, illetve eredményes lefolytatásához elengedhetetlenül szükséges információ bármely okból nem beszerezhető, úgy az érdemi vizsgálat mellőzhető. Ezért még az anonimitás fenntartása mellett

is kérjük, hogy a bejelentő adjon meg elérhetőséget, hogy az esetleges további szükséges információkért a kivizsgálók kérdéseket küldhessenek, és a vizsgálat eredményéről tájékoztatni tudják.

Bejelentés megtétele

Bejelentési csatornák:

- telefonon: (+36-1) 224-3585
- e-mailben: bejelentovonal@szerencsejatek.hu

Bejelentés tehető bármely integritást sértő esemény, etikátlan cselekmény bekövetkezése vagy ezek kockázata, gyanújának felmerülése esetén, így különösen, de nem kizárólag:

- játékosokkal kapcsolatos helytelen magatartás,
- munkatársak közötti helytelen magatartás,
- vállalati tulajdon, vagyoni védelem elleni cselekmények,
- hátrányos megkülönböztetés,
- zaklatás,
- korrupció, vesztegetés,
- csalás, pénzügyi visszaélés,
- üzleti titok vagy bizalmas információk harmadik személyek részére hozzáférhetővé tétele, kiadása.

Az eredményes kivizsgálás érdekében a bejelentésnek célszerű tartalmaznia az alábbiakat:

- esemény, magatartás pontos leírása,
- a bejelentő Társasággal fennálló viszonya vagy a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához fűződő méltányolható jogos érdekének megjelölése
- a bejelentő által azonosított valós vagy vélt sérelem, szabálytalanság megfogalmazása,
- a feltételezett jogsértő személy megjelölése beazonosítható módon,
- időpont(ok) vagy időszak(ok) lehető legpontosabb megjelölése,
- a bejelentő neve, elérhetősége (célszerűen e-mail cím és telefonszám),
- egyéb lehetséges információforrások megnevezése (kamerafelvétel, írásos dokumentáció, informatikai rendszerek, tanúk, stb.).

Bejelentés fogadása, tartalmának előzetes vizsgálata

A bejelentéseket a Társaság Jogi és Ellenőrzési Igazgatóságának megfelelősségi munkatársai fogadják, és megvizsgálják, hogy tartalmazza-e a jogszabályok által elvárt, valamint az érdemi vizsgálatról szóló döntéshez szükséges információkat.

Amennyiben a bejelentés kiegészítésre szorul, a bejelentő számára – amennyiben elérhetőségei rendelkezésre állnak – hiánypótlási felkérés, illetve kérdések kerülnek elküldésre. A bejelentőket kérjük, hogy az esetek hatékony kivizsgálása érdekében mielőbb, de legkésőbb a kapott határidőben jelezzék vissza.

A bejelentés teljes körű beérkezését, illetve a hiánypótlás teljesítését követő 5 munkanapon belül megállapításra kerül, hogy a bejelentést integritást sértő eseményről szóló vagy más

jelzéseként – pl. fogyasztóvédelmi, érdekképviseleti, egyéb panaszként, észrevételként stb. – szükséges-e kezelni, és hogy érdemi vizsgálatra alkalmas-e.

A kivizsgálása mellőzhető, ha:

- a) a bejelentő a bejelentést személyazonosságának felfedése nélkül tette meg,
- b) a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés,
- c) a bejelentést a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap elteltét követően tette meg a bejelentő,
- d) a bejelentett cselekmény vagy mulasztás óta három év eltelt,
- e) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

A bejelentést kezelő munkatársak tájékoztatják a bejelentőt eljárási jogairól, és arról, hogy a bejelentés alapján vizsgálat indul-e.

Bejelentés kivizsgálása

A bejelentés kivizsgálásáról a bejelentő és a bejelentésben érintett személy a vizsgálat megindításakor tájékoztatást kap. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen – indokolt esetben – később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés hatékony kivizsgálását.

A bejelentésben érintett személy a tisztességes eljárás követelményének megfelelően álláspontját szabadon, akár jogi képviselője útján is kifejtheti, és azt bizonyítékokkal támaszthatja alá.

A vizsgálatot lefolytatók a rájuk vonatkozó jogszabályi és szakmai előírások betartásával, titoktartási kötelezettség mellett járnak el. Kivizsgálással bejelentővédelmi ügyvéd vagy más külső szervezet is megbízható.

A vizsgálat során a bejelentőt, a bejelentésben érintettet, illetve tanúkat meg lehet hallgatni, amely meghallgatásokról jegyzőkönyv készül.

A vizsgálatot a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, legfeljebb a bejelentés teljeskörű beérkezésétől, illetve hiánypótlás beérkezésétől számított 30 napon belül kell lefolytatni. Ezt a határidőt – név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivételével – különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett legfeljebb összesen további 60 nappal meg lehet hosszabbítani.

A bejelentőt és a bejelentésben érintett személyt a vizsgálat eredményéről, valamint a megtett intézkedésekről a Társaság Compliance csoportja tájékoztatja.

Ha a bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

Ha a bejelentésben foglalt magatartás sérti a Társaság szabályait, a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően a jogsértő munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedés alkalmazását kell kezdeményezni.

Érintettek tájékoztatása, következménykezelés

Ha a bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

Ha a bejelentésben foglalt magatartás sérti a Társaság szabályait, a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően a jogsértő munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedés alkalmazását kell kezdeményezni. Ennek érdekében az intézkedési joggal bíró munkáltatói jogokat gyakorló vezetőt a Társaság Jogi és Ellenőrzési Igazgatóságának megfelelőségi munkatársai tájékoztatják.

Adatkezelés, személyes adatok védelme

A bejelentéssel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó szabályokat és az adatkezelés által érintett személy jogaira vonatkozó tájékoztatást a Szerencsejáték Zrt. integritást sértő események bejelentésére szolgáló rendszerének működéséhez kapcsolódó Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza: