



SZERENCSEJÁTÉK ZRT.

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

Budapest, 2023.

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 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 bejelentő személyét a bejelentést kivizsgálókön kívül más nem ismerheti meg. A bejelentést kivizsgálók 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 bejelentő – azaz aki a bejelentést **olyan körülményekről vagy eseményekről teszi, amelyekről alapos okkal vélelmezte, 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.

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
- személyes módon: a Compliance munkatársai, valamint a közvetlen felettes felé
- 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 tartalmaznia kell az alábbiakat:

- esemény, magatartás pontos leírása,
- a bejelentő Társasággal fennálló viszonyának megjelölése,
- a bejelentő által azonosított valós vagy vélt sérelem megfogalmazása,
- a vélelmezett jogsértő személy megjelölése beazonosítható módon,
- annak a személynek a megjelölése, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, amennyiben ilyen személy megjelölhető,
- időpont vagy időszak megjelölése,
- helyszín megjelölése,
- a bejelentővel való kapcsolattartáshoz szükséges adatok (neve, de legalább az elérhetősége, célszerűen e-mail cím, telefonszám), egyéb lehetséges információforrások megnevezése (kamerafelvétel, írásos dokumentáció stb.).

Bejelentés fogadása, tartalmának előzetes vizsgálata

A bejelentéseket a Társaság Jogi Igazgatósága Compliance területének 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 felhívás, 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 napon 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 Társaság a bejelentés vizsgálatát mellőzi, amennyiben

- az nyilvánvalóan alaptalan, életszerűtlen, alátámasztás nélküli,
- a bejelentést az integritást sértő eseményről való tudomásszerzéstől számított hat hónap elteltét követően tette meg a bejelentő,
- a bejelentésben foglaltakról vizsgálat nélkül is megállapítható, hogy nem ütközik sem jogszabályba, sem belső szabályba, sem az Etikai Kódexbe.

A Társaság a bejelentés vizsgálatát mellőzheti, amennyiben

- a bejelentést nem az arra jogosult személy tette meg,
- ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentésről van szó,
- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- amennyiben a közérdek vagy nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett személy jogainak a vizsgálat lefolytatásával járó korlátozásával nem áll arányban.

A fenti esetekben, továbbá amennyiben a bejelentő a felhívás ellenére nem bocsájtja rendelkezésre az eredményes kivizsgáláshoz szükséges információkat, a Compliance a bejelentőt értesíti a bejelentése érdemi vizsgálatának mellőzéséről.

A bejelentést kezelő munkatársak írásbeli bejelentés esetén, a bejelentés megtételéről visszaigazolást küldenek a bejelentő számára, melyben tájékoztatják az eljárási és adatkezelési szabályokról.

Amennyiben szóban kerül megtételre a bejelentés, a bejelentést kezelő munkatársak jegyzőkönyvbe foglalják a bejelentés tartalmát és a bejelentés megtételétől számított hét napon belül továbbítják másodpéldányban a bejelentő személy számára. Szintén ezen szabályozás körébe esik a telefonon megtett bejelentések kezelése is.

A bejelentésben érintett személyt az előzetes vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. Amennyiben ez a tájékoztatás a bejelentés eredményes kivizsgálását, kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet rá.

Bejelentés kivizsgálása

A bejelentés érdemi vizsgálatának megkezdése esetében, a bejelentést kezelő munkatársak haladéktalanul tájékoztatják a bejelentőt ennek tényéről.

A vizsgálatot lefolytatók a rájuk vonatkozó jogszabályi és szakmai előírások betartásával, titoktartási kötelezettség mellett járnak el.

A bejelentő részére a személyes nyilatkozattétel lehetőségének megteremtése és a bejelentésben érintett munkavállaló(k) meghallgatása kötelező. Ezen meghallgatásokról jegyzőkönyv készül.

A vizsgálatot a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, legfeljebb a bejelentés beérkezését követő naptól számított 30 napon belül kell lefolytatni. Ezt a határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett legfeljebb összesen további 60

nappal meg lehet hosszabbítani. A határidő meghosszabbításáról a bejelentésben érintett egyéb személyek indokolt esetben tájékoztathatók.

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

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

Érintettek tájékoztatása, következménykezelés

Ha a bejelentésben foglalt magatartás sérti a Társaság szabályait, a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően a jogsértő munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedés alkalmazását kell kezdeményezni, valamint intézkedési tervet kell kialakítani a hasonló események jövőbeni előfordulásának és hatásának csökkentésére. Ennek érdekében az intézkedési joggal bíró munkáltatói jogokat gyakorló vezetőt a Társaság Jogi Igazgatósága Compliance területének 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.