

## **Tájékoztató a SPAR bizalomvonal működéséről, valamint a panaszkezeléssel összefüggő adatkezelésről**

### **I. Mi az a Bizalomvonal?**

SPAR Magyarország Kereskedelmi Kft. számára kiemelt jelentőségű olyan szervezeti, működési irányelvek meghatározása, melyek elősegítik a munkatársaink lelkiismeretes munkáját, valamint hozzájárulnak a tisztességes, etikus együttműködéshez az üzleti partnereinkkel, és amelyekről hisszük, hogy hosszútávon a sikerünk kulcsai. Társaságunk Etikai Kódexe ezt a célt szolgálja, a benne rögzített normák követése minden, a SPAR nevében eljáró munkavállaló, vagy alvállalkozó számára kötelező.

SPAR a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (Panasztörvény) 14. § (1) bekezdésében rögzített lehetőséggel élve egy online elérhető visszaélés-bejelentési rendszert üzemeltet, melynek célja az Etikai Kódexben rögzített normák megszegésének észlelése esetén, annak jelentése a SPAR számára annak érdekében, hogy SPAR a panaszt kivizsgálhassa és annak megalapozottsága esetén az Etikai Kódexben foglaltakat érvényre juttassa, a bejelentéssel érintettet pedig a panasz megalapozottsága esetén felelősségre vonja.

### **II. Panasz megtétele, rosszhiszemű eljárás következményei**

Bejelentést mind a SPAR munkavállalói, mind a SPAR üzleti partnerei (vásárlói, alvállalkozói, beszállítói) tehet. Az üzleti partner esetében igazolni szükséges a bejelentés megtételéhez fűződő jogos érdeket.

A bejelentést jóhiszeműen kell megtenni, azaz, csak abban az esetben, ha a bejelentőnek kifejezett tudomása van arról, vagy alapos okkal feltételezi, hogy az Etikai Kódexben foglaltakat megsértették.

Ha utóbb nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére SPAR átadhatja (Panasztörvény 3. § (4) bekezdés a) pont), vagy

b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni (Panasztörvény 3. § (4) bekezdés, b) pont).

### **III) Csak névvel, vagy név nélkül is megtehetem a bejelentést?**

A bejelentés névvel, vagy név nélkül, azaz, anonim módon is meg lehet tenni. Fontos azonban hangsúlyoznunk, hogy a Panasztörvény 16. § (1/b) bekezdés a) pontja szerint amennyiben a bejelentés a személyazonosság felfedése nélkül teszik meg, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

### **IV) A bejelentés megtétele**

Amennyiben a bejelentést a személyazonosság felfedése mellett teszik meg, kizárólag az online bejelentési felület szerinti személyes adatok megadásával lehet bejelentést indítani. Hangsúlyozzuk, hogy SPAR a személyes adatok megadása esetén azokat a teljes vizsgálat időtartama alatt bizalmasan

kezeli, azokhoz kizárólag a vizsgálat lefolytatásához elengedhetetlenül szükséges munkatársak férhetnek hozzá.

A bejelentést kizárólag a SPAR Etikai Kódexének a megsértése esetén lehet tenni. Az online felületen a bejelentőnek egy legördülő menüből választania kell, hogy mely alapelv megsértését kívánja jelenteni. Amennyiben bejelentő a legördülő menüből választ, de a bejelentés szövegéből utóbb kiderül, hogy a panasszal érintett magatartás/eljárás nem ütközik a SPAR Etikai Kódexébe, SPAR jogosult a vizsgálatot lezárni, melyről tájékoztatja bejelentőt.

Bejelentőnek lehetősége van a bejelentésben további, harmadik személyeket is megjelölni, amennyiben kifejezett tudomása van róla, vagy alapos okkal feltételezi, hogy ezen harmadik személy a bejelentés szerinti magatartásról, az Etikai Kódex vélelmezett megsértéséről további, releváns információkkal rendelkezik.

#### **V) A bejelentés kivizsgálása**

A bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha

- a bejelentő a bejelentést személyazonosságának felfedése nélkül tette meg,
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés,
- a bejelentést a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap elteltét követően tette meg a bejelentő,
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor SPAR részletesen tájékoztatja a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját akár jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás

A bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kell kivizsgálni, amely határidőtől - név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivételével - csak különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet eltérni. A vizsgálat időtartama a három hónapot nem haladhatja meg.

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

Ha a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem bűncselekmény, de sérti a foglalkoztatói szervezet által meghatározott magatartási szabályokat, a munkáltató a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően a munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat.

Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 napon belül törölni kell.

Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor - ideértve a bejelentővel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is - a bejelentésre vonatkozó adatokat a

bejelentési rendszer keretei között legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig lehet kezelni.

## **VI) Adatvédelmi tájékoztatás**

**Adatkezelő:** SPAR Magyarország Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 2060 Bicske, SPAR út 0326/1. hrsz., adószám: 10485824-2-07, cégjegyzékszám: Cg. 07-09-009192, képviseli: Heiszler Gabriella Anikó és Szalay Zsolt Attila ügyvezetők együttesen - a továbbiakban: „SPAR”; adatvédelmi tisztségviselője: dr. Kovács Anikó; adatvedelem@spar.hu)

**Az adatkezelés célja:** SPAR bizalomvonal működtetése, a bejelentések kivizsgálása, nem anonim bejelentés esetén a bejelentő tájékoztatása a vizsgálati eredményekről, a Magatartáskódex megsértése esetén az érintett felelősségre vonása.

**Az adatkezelés jogalapja:** A bejelentő neve, törzsszáma, születési ideje, valamint elérhetőségei tekintetében az érintett GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti hozzájárulása; a bejelentéssel érintett személyek adatai esetében GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint a SPAR jogos érdeke, melyet a Panasztörvény 13. § (4) bekezdése szerinti rendelkezések alapozzák meg.

### **A kezelt személyes adatok köre:**

- nem anonim bejelentés esetén a bejelentő neve, törzsszáma, születési ideje, valamint a megadott elérhetőségi adat(ok) (az e-mail cím megadása kötelező, telefonszám megadása opcionális);
- nem anonim bejelentés esetén a magánszemély üzleti partner bejelentő neve, anyja neve, születési ideje, valamint a partner által megadott elérhetőségi adat(ok) (az e-mail cím megadása kötelező, telefonszám megadása opcionális);
- nem magánszemély üzleti partner esetében a bejelentő neve, anyja neve, születési dátuma, valamint a megadott elérhetőségi adat(ok) (az e-mail cím megadása kötelező, telefonszám megadása opcionális);
- annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, vagy aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet (bejelentésben érintett személy) a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlen szükséges személyes adatai.

**Az adatkezelés időtartama:** Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 napon belül törölni kell. Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor - ideértve a bejelentővel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is - a bejelentésre vonatkozó adatokat a bejelentési rendszer keretei között legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig lehet kezelni.

## **VII) Az érintettet megillető jogok, jogorvoslati lehetőségek**

### Tájékoztatáshoz való jog:

Az érintett jogosult arra, hogy a személyes adatai kezeléséről teljes körű, tömör, átlátható, érthető információt kapjon könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva.

### Hozzáféréshez való jog:

Az érintett jogosult arra, hogy a SPAR-tól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon: az adatkezelés céljai; az

érintett személyes adatok kategóriái; azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket; a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama; a helyesbítés, törlés vagy adatkezelés korlátozásának és a tiltakozás joga; a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga; az adatforrásokra vonatkozó információ; az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár. Személyes adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítása esetén az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozó megfelelő garanciákról. A SPAR az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát kérelemre az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett kérelmére az információkat a SPAR elektronikus formában szolgáltatja.

#### Helyesbítés joga:

Érintett kérheti a SPAR által kezelt, rá vonatkozó pontatlan személyes adatok helyesbítését és a hiányos adatok kiegészítését.

#### Adathordozhatóság:

Érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a SPAR rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná SPAR. Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását. Az adathordozhatósághoz való jog gyakorlása nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

#### Törléshez való jog:

Érintett az alábbi indokok valamelyikének fennállása esetén jogosult arra, hogy kérésére a SPAR indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat:

- személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- az Érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja; a Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat a SPAR-ra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- a személyes adatok gyűjtésére információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az adatok törlése nem kezdeményezhető, ha az adatkezelés szükséges: a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából; a személyes adatok kezelését előíró, a SPAR-ra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy a SPAR-ra ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából; a népegészségügy területét érintő, vagy archiválási, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, közérdek alapján; vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

#### Az adatkezelés korlátozásához való jog:

Érintett kérésére SPAR korlátozza az adatkezelést, ha az alábbi feltételek valamelyike teljesül:

- Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, a személyes adatok pontosságának ellenőrzését;
- az adatkezelés jogellenes, és Érintett ellenzi az adatok törlését, és e helyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- SPAR-nak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy a érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy SPAR jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, a személyes adatokat a tárolás kivételével csak érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni. A SPAR Érintettet az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

#### Tiltakozás joga:

Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a SPAR vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ha az adatkezelés közvetlen üzletszerzés érdekében történik, Érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Tiltakozás esetén a SPAR a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha azt olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

#### Eljárási szabályok:

Érintettek a fent meghatározott jogaikat írásban (levelezési cím: SPAR Magyarország Kereskedelmi Kft. 2060 Bicske, SPAR út 0326/1. hrsz.) vagy elektronikus úton az [adatvedelem@spar.hu](mailto:adatvedelem@spar.hu) e-mail címen keresztül gyakorolhatják.

Érintett részére kérésére – személyazonosságának hitelt érdemlő igazolását követően – szóban is adható tájékoztatás.

A SPAR indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Érintettet a kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a SPAR a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Érintettet. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatás elektronikus úton kerül megadásra, kivéve, ha a Érintett azt másként kéri.

Ha SPAR nem tesz intézkedéseket az Érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

SPAR a kért információkat és tájékoztatást díjmentesen biztosítja. Ha érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, SPAR, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre, ésszerű díjat számolhat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

SPAR minden olyan címzettet tájékoztat az általa végzett valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Érintett kérésére a SPAR tájékoztatja e címzettekről.

A SPAR az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Érintett által kért további másolatokért a SPAR az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel.

#### Kártérítés, sérelemdíj:

Minden olyan érintett, aki a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért SPAR-tól kártérítésre jogosult. SPAR mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.

#### Bírósághoz fordulás joga:

Az Érintett jogainak megsértése esetén SPAR ellen bírósághoz fordulhat. A pert az érintett – választása szerint – lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

#### Adatvédelmi hatósági eljárás:

Panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

Telefon: 06.1.391.1400

Fax: 06.1.391.1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Honlap: <http://www.naih.hu>