

# Visszaélés-bejelentési szabályzat

## ArrivaBus Kft.

CO-AB-6.1-020-V4

**Ez a dokumentum elektronikus jóváhagyással rendelkezik, aláírás nélkül érvényes. Az eredeti verzió a T-Method rendszerben található, ha nyomtatott verziót használsz, győződj meg ennek a példánynak az érvényességéről!**

Gondolj a környezetre mielőtt kinyomtatnád ezt a dokumentumot, kérlek csak indokolt esetben nyomtasd ki!

### Dokumentum kiadása

Jóváhagyó	Ellenőrző	Készítő
Körmendi Anikó	György Zsuzsanna	Jogi és adatvédelmi csapat
Vezérigazgató	Compliance felelős	

### Dokumentum változások nyomon követése

Dátum	Szerző/készítő	Verzió	Változások leírása
2017.01.23	Körmendi Anikó	V1	Eredeti dokumentum – 3/2017 CEO utasítás
2023.07.24	dr. Kardos Tímea	V2	Módosítás – felülvizsgálat; új jogszabálynak való megfelelés biztosítása
2024.09.16	Jogi és adatvédelmi csapat	V3	Helyi és csoportszintű módosítások átvezetése, adatvédelmi tájékoztatókkal kiegészítés
2025.12.15	Jogi és adatvédelmi csapat	V4	Éves felülvizsgálat

## Rövid összefoglaló:

Jelen szabályzatot (továbbiakban a Szabályzat) segítségül szánjuk ahhoz, hogy a megfelelő döntéseket hozzassuk meg még akkor is, ha a helyes út nem mindig világos. A legfontosabb dolog, hogy észben tartsuk, hogy ha valamiről úgy érezzük, hogy nincs rendben, azt haladéktalanul jelezzük.

### Tartalom

1	A dokumentum hatálya és célja/szándéka.....	4
1.1	Dokumentum hatálya .....	4
1.2	Cél .....	4
1.3	Szakkifejezések, meghatározások .....	4
2	Felelősök és hatáskörök, felelősségi mátrix .....	5
3	Jogi, egyéb és kontrollkörnyezet megfelelés.....	5
3.1	Jogi megfelelés: EU-s és nemzeti jogszabályok, irányelvek .....	5
3.2	Egyéb megfelelések.....	5
3.2.1	Harmonizált és nemzeti szabványok .....	5
3.2.2	Arriva Csoportszintű szabályzatok, szabványok és irányelvek .....	5
3.3	Belső kontrollkörnyezet megfelelés.....	6
4	Visszaélés – bejelentési rendszer .....	7
4.1	Milyen cselekményre vonatkozhat a bejelentés? .....	7
4.2	Ki tehet bejelentést? .....	7
4.3	Kinél tehetem meg a bejelentést és milyen formában? .....	8
4.4	Ki vizsgálja ki a bejelentés alapjául szolgáló cselekményt? .....	8
4.5	Milyen esetben mellőzhető a bejelentés kivizsgálása? .....	8
4.6	Milyen cselekmények tilalmazottak az eljárás során, illetve mely bejelentések minősülnek rosszhiszeműnek?.....	8
4.7	Milyen következményei vannak a rosszhiszemű bejelentésnek? .....	9
4.8	Milyen jogok illetik meg a bejelentést tevő személyt? .....	9
4.9	Milyen jogok illetik meg a bejelentéssel érintett személyt (értsd: akire vonatkozóan a bejelentést tevő személy állít valamit)? .....	9
4.10	Milyen határidők vonatkoznak a bejelentés kivizsgálására?.....	10
4.11	Bizalmasan kezelik-e a bejelentő személyes adatait? .....	10
4.12	Belső eljárásrend .....	10
5	Kulcs Teljesítmény Mutatók (KPI-ok).....	13
6	Munkafolyamat (szolgáltatás, egyéb tevékenység) támogatása (IT, eszköz, egyéb erőforrás, munkakörnyezet).....	13

7	Önellenőrzés, külső / Arriva Csoportszintű ellenőrzés és a dokumentum működésének monitorozása	13
8	Mellékletek .....	14

# 1 A dokumentum hatálya és célja/szándéka

## 1.1 Dokumentum hatálya

Jelen dokumentum 2025. december 15. napjától hatályos.

## 1.2 Cél

Az ArrivaBus Kft. (továbbiakban a Társaság) vezetése elkötelezett amellett, hogy rá vonatkozó valamennyi jogszabályt betartsa, valamint a legmagasabb szintű magatartási normákat, a becsületesség és integritás elvét is megőrizze.

Az ArrivaBus Kft. összes munkavállalóját és minden olyan személyt, aki az ArrivaBus Kft. szerződéses partnere arra kérünk, hogy kötelezze el magát amellett, hogy minden jogsértésről vagy lehetséges jogsértésről beszámol, annak biztosítása érdekében, hogy a Társaság értékei és fedhetetlensége biztosítva legyenek. A Társaság hírnevét mindannyian minden egyes nap alakítjuk, cselekedeteinkkel és azzal, ahogy partnereinkkel, beszállítóinkkal, valamint ügyfeleinkkel viselkedünk.

Az Arrivánál olyan vállalati kultúrát hirdetünk, amely lehetővé teszi a munkavállalók és szélesebb körben az érdekelt felek számára, hogy „felszólaljanak”, ha valami aggodalomra okot adó ok merül fel, amit jelenteni szeretnének. Fontos, hogy valamennyi érintett azonnal fel tudja vetni problémáját, ha úgy véli, hogy valami nem tűnik vagy érződik helyesnek. A nyitottság és az elszámoltathatóság kultúrája elengedhetetlen a helyzetek megelőzéséhez, vagy a problémák megoldásához, amennyiben azok előfordulnak.

## 1.3 Szakkifejezések, meghatározások

**Helyes cselekvés:** az Arriva csoport által meghatározott központi, alapvető érték, melynek mentén végezzük tevékenységünket.

**Felszólalás:** a felszólalás azt jelenti, hogy felemeljük a szavunkat és bejelentjük mindazt, amit nem érzünk helyesnek. Ez magában foglalja minden olyan cselekmény vagy mulasztás jelzését, amely:

- jogszabályba vagy szabályozásba ütközik,
- etikátlan, vagy ellentétes a vállalat értékeivel és normáival,
- sérti a vállalati szabályzatokat (pl. egészségvédelmi, biztonsági, versenyjogi, pénzmosás elleni, vesztegetés elleni előírásokat),
- bűncselekmény gyanúját kelti,
- veszélyezteti az emberek egészségét, biztonságát vagy a környezetet,
- illetve, ha felmerül a gyanú, hogy valaki leplez egy visszaélést.

A felszólalás célja a nyitottság és elszámoltathatóság kultúrájának fenntartása, valamint annak biztosítása, hogy minden érintett biztonságosan és bizalmasan jelezhesse aggályait.

## 2 Felelősök és hatáskörök, felelősségi mátrix

Feladat	Felelős
Bejelentések fogadása, feldolgozása, anonimizálása, bejelentővel való kapcsolattartás	Bejelentővédelmi ügyvéd
Bejelentések kivizsgálása / dokumentált kezelése	Szakterületi vezetők, compliance felelős
Szabályzatok megismerése, azoknak való megfelelés, nem-megfelelések bejelentése	Valamennyi munkavállaló

## 3 Jogi, egyéb és kontrollkörnyezet megfelelés

### 3.1 Jogi megfelelés: EU-s és nemzeti jogszabályok, irányelvek

Jogszabályok száma, megnevezése
2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
2012. évi C. törvény Büntető törvénykönyv (Btk.)
2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
2006. évi IV. törvény a gazdasági társaságokról
2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról
2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

### 3.2 Egyéb megfelelések

#### 3.2.1 Harmonizált és nemzeti szabványok

Szabvány száma, megnevezése
MSZ EN ISO 9001:2015 Minőségirányítási rendszer
MSZ EN ISO 14001:2015 Környezetközpontú irányítási rendszer
MSZ ISO 45001:2018 Munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszer
MSZ ISO/TR 10013:2003 szabvány Útmutató a minőségirányítási rendszer dokumentálásához

#### 3.2.2 Arriva Csoportszintű szabályzatok, szabványok és irányelvek

Előírás száma, megnevezése
Üzleti magatartási normáink
Érdektükrözési szabályzat és iránymutatás
Versenyjogi szabályzat, iránymutatás és normák
Vesztegetési szabályzat
Külső kapcsolattartás szabályzat és iránymutatás
Csalás elleni szabályzat

Pénzmosás elleni szabályzat  
Adó szabályzat és Adóelkerülés elleni szabályzat  
Adatvédelmi szabályzat  
Dokumentumok megőrzési ideje szabályzat  
Egyenlőség, diverzitás, befogadás szabályzat  
Emberi jogok szabályzat – modern rabszolgaság  
Környezetvédelmi, egészségügyi és biztonsági szabályzat  
Előírásoknak való nem-megfelelőség – bizalmas jelentés - bejelentővédelem

### 3.3 Belső kontrollkörnyezet megfelelés

A Társaság belső kontrollrendszer követelmények figyelembevételével és használatával működik, melynek keretein belül minimum elvárások/kontrollkövetelmények kerültek meghatározásra a működés főbb területeire vonatkozóan. A minimum elvárásokhoz különféle használandó kontrollok kerültek hozzárendelésre, melyek érinthetik a jelen szabályzatban leírt folyamatokat, ezért azok figyelembevétele is szükséges. Kiemelt belső kontrollrendszer területek: Governance - vállalatirányítás. A kontrolltevékenységek megvalósulását minden esetben dokumentumokkal kell bizonyítani.

#### Előírás száma, megnevezése

GOV-01-08 Compliance Risk Assesment  
GOV-01-09 Compliance Policies - Communication  
GOV-01-10 Bejelentővédelem  
GOV-01-12 Data Retention/ Archiving  
GOV-03-04 Reporting

## 4 Visszaélés – bejelentési rendszer

### 4.1 Milyen cselekményre vonatkozhat a bejelentés?

Jelen szabályzat meghatározza a felmerülő visszaélések bejelentésének módját, kezelésének eljárásrendjét, valamint elmagyarázza, milyen védelmet és támogatást kapnak azok, akik felszólalnak. Jelen Szabályzatot a visszaélések védelméről szóló irányelv, valamint az irányelv végrehajtása végett elfogadott ún. Panasztörvény (a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény) rendelkezéseivel összhangban alkották meg.

Jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésekre.

### 4.2 Ki tehet bejelentést?

Az alábbi két nagy csoportba tartozó személyek jogosultak bejelentést tenni:

a) **foglalkoztatottak:**

- Társaság által foglalkoztatott<sup>2</sup>,
- az a foglalkoztatott, akinek a Társaságnál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya<sup>3</sup>, megszűnt,
- és a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

b) **külső személyek:**

- az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll, illetve a foglalkoztatóval ilyen jogviszonyt kíván létesíteni, feltéve, hogy e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, vagy e jogviszonya már megszűnt,
- a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is, illetve az, aki a foglalkoztatóval ilyen jogviszonyt kíván létesíteni, feltéve, hogy e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, vagy e jogviszonya már megszűnt,
- a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes, illetve az, aki a foglalkoztatóval ilyen jogviszonyt kíván létesíteni, feltéve, hogy e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, vagy e jogviszonya már megszűnt,
- a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy.

<sup>2</sup> foglalkoztatott: az a természetes személy, aki a foglalkoztató számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, vagy önmaga foglalkoztatását végzi.

<sup>3</sup> foglalkoztatásra irányuló jogviszony: minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végzi.

### 4.3 Kinél tehetem meg a bejelentést és milyen formában?

**dr. Hajas Eszter** - bejelentővédelmi ügyvédnél - szóban vagy írásban; Székhelye: 8000 Székesfehérvár, Kígyó utca 6. Fsz. 1., KASZ: 36072958

#### Elérhetőségei:

- **Személyesen** - előre egyeztetett időpontban; vagy
- Telefonon munkanapokon hétfőtől-péntekig 8:00 és 16:00 között a következő telefonszámon: **+36 20 483 56 11**;
- Írásban a következő e-mail címen: hajaseszter.ajk@gmail.com

Bejelentését továbbá megteheti az Arriva csoportszintű bejelentővédelmi vonalán (Integrity Line) keresztül is online vagy telefonos ügyfélszolgálaton keresztül:

<https://arriva.integrityline.com/>

**+36 170 11 807**

### 4.4 Ki vizsgálja ki a bejelentés alapjául szolgáló cselekményt?

A bejelentéseket a Társaság visszaélések kivizsgálására kijelölt szakterülete a bejelentéssel érintett szakterület vezetőjének bevonásával közösen vizsgálja ki.

### 4.5 Milyen esetben mellőzhető a bejelentés kivizsgálása?

A bejelentés kivizsgálása **mellőzhető**, ha

- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- a bejelentést nem az erre jogosult személy tette meg
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

### 4.6 Milyen cselekmények tilalmazottak az eljárás során, illetve mely bejelentések minősülnek rosszhiszeműnek?

- **Hamis vád:** így különösen, ha valaki más ellen bűncselekményre, szabálysértésre, közigazgatási bírsággal sújtandó szabályszegésre vagy fegyelmi vétségre vonatkozó koholt bizonyítékot hoz a Társaság tudomására, melyet a jelen Szabályzat rosszhiszeműnek tekint

abban az esetben is, ha a 2012. évi C. törvény (Btk.) 268-271. §-ában foglaltak szerint bűncselekmény nem valósul meg.

- **Hamis tanúzás:** aki a Társaság vagy a bejelentővédelmi ügyvéd előtt az ügy lényeges körülményére valótlan vallomást tesz, vagy a valót elhallgatja, melyet a jelen Szabályzat rosszhiszeműnek tekint abban az esetben is, ha a 2012. évi C. törvény (Btk.) 272-273. §-ában foglaltak szerint bűncselekmény nem valósul meg.
- Ha a bejelentő a bejelentésben szereplő adatok megszerzésével vagy az azokhoz való hozzáféréssel bűncselekményt követ el.

#### 4.7 Milyen következményei vannak a rosszhiszemű bejelentésnek?

- **Foglalkoztatottak** esetében fegyelmi, polgári jogi és büntetőjogi felelősségre vonás merülhet fel,
- **Külső személyek** esetében polgári jogi és büntetőjogi felelősségre vonás merülhet fel.

#### 4.8 Milyen jogok illetik meg a bejelentést tevő személyt?

- **Személyes adatainak bizalmas kezeléséhez való jog:** ha a bejelentő hozzájárult, hogy az azonosítását lehetővé tevő adatait a bejelentővédelmi ügyvéd a Társaság részére továbbítsa, ezen adatokat a Társaság az eljárás minden szakaszában bizalmasan kezeli. Lásd a 13. pontban foglaltakat és a belső eljárásrend első szakaszáról leírtakat is.
- **Tájékoztatáshoz való jog:** a Társaság a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja.
- **Jogi útmutatáshoz való jog:** kérés esetén a bejelentővédelmi ügyvéd általános jogi útmutatást nyújt a bejelentő részére a bejelentéssel összefüggésben. Ezen túlmenően a bejelentés megtételéről küldött visszaigazolásban a bejelentővédelmi ügyvéd tájékoztatást nyújt a Panasztörvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

#### 4.9 Milyen jogok illetik meg a bejelentéssel érintett személyt (értsd: akire vonatkozóan a bejelentést tevő személy állít valamit)?

- **Személyes adatainak bizalmas kezeléséhez való jog:** személyes adatait a Társaság bizalmasan kezeli.
- **Tájékoztatáshoz való jog:** A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

- **Tisztességes eljáráshoz, valamint a védelemhez való jog:** A bejelentésben érintett személy jogosult jogi képviselőt meghatalmazni és a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján kifejezni, továbbá álláspontját bizonyítékokkal alátámasztani.

#### 4.10 Milyen határidők vonatkoznak a bejelentés kivizsgálására?

A bejelentővédelmi ügyvéd a szóbeli bejelentésről annak megtételekor, az írásbeli bejelentésről annak kézhezvételétől számított hét napon belül igazolást küld a bejelentő számára. A Társaság a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja. Különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.

#### 4.11 Bizalmasan kezelik-e a bejelentő személyes adatait?

A bejelentővédelmi ügyvéd a bejelentő személyes adatait bizalmasan kezeli és bejelentést anonim módon juttatja el a Társaság részére, kivéve abban az esetben, ha a bejelentő személyes adatainak a Társaság részére való továbbításához kifejezetten, előzetesen és írásban hozzájárul, mely esetben a Társaság a bejelentő személyes adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályzatának megfelelően kezeli. Ha a bejelentést természetes személlyel szemben tették, az ő számára a bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé.

#### 4.12 Belső eljárásrend

##### AZ ELJÁRÁS HÁROM SZAKASZA

Jelen Szabályzatnak megfelelően végzett összes vizsgálatnak három szakasza van, nevezetesen:

1. A bejelentés rögzítése és az ügy megnyitása (Első szakasz): A kezdeti állítás és az előzetes osztályozás szakasza
2. A kivizsgálás (Második szakasz):
  - a. A vizsgálatot az Arriva az adott ügyre vonatkozóan leginkább alkalmas csapatának kell lefolytatnia.
  - b. Jelen szabályzatban lefektetett alapelveket alkalmazni kell valamennyi visszaélés-jelentésre, amely a helyi vagy csoportos visszaélést bejelentő intézményeken keresztül érkezik.
3. Intézkedés, jelentéstétel és lezárás (Harmadik szakasz): a kivizsgálást követő döntés meghozatala, mely lezárja az eljárást.

## AZ ELSŐ SZAKASZ

Az első szakasz során a bejelentővédelmi ügyvéd:

- rögzíti a bejelentő által elmondottakat és a bejelentést nyilvántartásba veszi azzal, hogy valamennyi bejelentéshez egyéni azonosítószámot rendel (Integrity Line használata esetén is az online bejelentés a bejelentővédelmi ügyvéd e-mail címére érkezik),
- tájékoztatja a bejelentőt a rosszhiszemű bejelentés jogkövetkezményeiről, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokról, valamint a Panasztörvény szerinti mértékben az adatkezelési szabályokról, beleértve azt is, hogy a személyazonosságát - ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja - a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik, valamint
- hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára,
- ha a bejelentő a személyes adatairól másképpen nem rendelkezik, a bejelentővédelmi ügyvéd anonim módon továbbítja a bejelentést a Társaság erre feljogosított szervezeti egységének azzal, hogy ha a bejelentés a Társaság ügyvezetőjével szemben érkezik, a bejelentővédelmi ügyvéd a bejelentő felügyelőbizottságát, könyvvizsgálóját, a Társaság legfőbb döntéshozó szervét vagy a tulajdonosi jogok gyakorlóját köteles a bejelentésről haladéktalanul értesíteni.

## A MÁSODIK SZAKASZ

A bejelentés kivizsgálásában az alábbi személyek, vezetők vesznek részt:

- a Társaság ügyvezetője, HR igazgatója, a Társaság visszaélés-bejelentésre kijelölt vezető jogásza, a Társaság compliance felelőse, továbbá szükség szerint a visszaéléssel érintett szakterület vezetője (Vizsgálati testület).

Érdekellentét esetén, így különösen, de nem kizárólagosan akkor, ha a bejelentés a Vizsgálati testület egyik tagjával szemben érkezett, úgy a Társaság ügyvezetője köteles az összeférhetetlenséggel érintett személy helyettesítéséről gondoskodni. Amennyiben a bejelentés az ügyvezetővel szemben érkezett, úgy a Társaság ügyvezetőjének helyettesítésére jogosult személy köteles a Vizsgálati testületben az ügyvezető helyett eljárni.

Amennyiben a mellőzés feltételei fennállnak, úgy a Vizsgáló Testület dönt a bejelentés kivizsgálásának mellőzéséről (lásd: 6. pont). A Vizsgálati Testület a bejelentővédelmi ügyvéden keresztül a bejelentőt írásban tájékoztatja a bejelentés mellőzéséről és a mellőzés indokáról.

A Vizsgálati Testület köteles a Panasztörvényben rögzített határidők betartására.

A Vizsgálati Testület a bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor – a bejelentő személyes adatainak felfedése nélkül – 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 jogi képviselője útján is kifejthesse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

A Vizsgálati Testület kizárólag a bejelentővédelmi ügyvéden keresztül kommunikálhat a bejelentést tevő személlyel: a Vizsgálati Testület a bejelentés kivizsgálása során a bejelentővédelmi ügyvéden keresztül a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

A Vizsgálati Testület a tisztességes eljáráshoz való jog keretein belül szabadon állapítja meg a bizonyítás felvételének módját, eszközeit, az egyes bizonyítási cselekmények körét és sorrendjét. A bizonyítás történhet különösen tanúbizonyítás, okirati bizonyítás és szemle útján. A Testület bármilyen olyan egyéb bizonyítást is fogadhat, amely a vizsgálat során jelentős tények megállapítására alkalmas.

A Vizsgálati Testület köteles a lefolytatott vizsgálatnak az eljárás szempontjából lényeges elemeit írásban rögzíteni (Vizsgálati Jegyzőkönyv).

### A HARMADIK SZAKASZ

A harmadik szakasz keretében a Vizsgálati Testület a második szakaszban felderített tényállás alapján írásban határoz a bejelentés okán indokolt intézkedésekről, amelyek alkalmasak a visszaélések orvoslására.

Ha vizsgálat alapján a Vizsgálati Testület megállapítja, hogy büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor a Társaság visszaélés-bejelentésre kijelölt vezető jogászán keresztül intézkedik a feljelentés megtételéről.

Amennyiben a Vizsgálati Testület csak a vizsgálat lefolytatása alatt vagy azt követően jut arra a következtetésre, hogy a mellőzés feltételei fennállnak, úgy dönt a vizsgálat mellőzéséről.

A Vizsgálati Testület a bejelentővédelmi ügyvéden keresztül a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja.

Amennyiben a Vizsgálati testület súlyos és jelentendő visszaélést tár fel, úgy köteles az Arriva csoport szintű compliance szervezetét a visszaélésről, valamint az elfogadott intézkedésről értesíteni, továbbá köteles a Vizsgálati Jegyzőkönyvet elküldeni.

## 5 Kulcs Teljesítmény Mutatók (KPI-ok)

### Bejelentések száma

- KPI: bejelentések darabszáma - havi bontásban
- Cél: a rendszer használatának nyomon követése, trendek azonosítása

### Anonim bejelentések aránya

- KPI: az összes bejelentésből hány százalék anonim - havi bontásban
- Cél: bizalom és anonimitás biztosítása

### Kivizsgálási idő

- átlagos időtartam a bejelentés beérkezésétől a lezárásig - havi bontásban
- Cél: hatékonyság és gyors reagálás mérése

### Megoldott ügyek aránya

- KPI: lezárt és intézkedéssel zárult bejelentések százalékos aránya - havi bontásban
- Cél: eredményesség és problémamegoldás

### Visszaélés-megelőzési intézkedések száma

- KPI: bejelentések alapján indított megelőző akciók darabszáma - havi bontásban
- Cél: proaktív kockázatkezelés

## 6 Munkafolyamat (szolgáltatás, egyéb tevékenység) támogatása (IT, eszköz, egyéb erőforrás, munkakörnyezet)

### A szabályozott folyamatok erőforrás szükségletei:

- Informatikai háttér biztosítása: OneDrive, Microsoft 365, Sharepoint, Integrity Line rendszer
- Személyi erőforrások: szakterületek felelős vezetői, ügyvezető igazgató, compliance felelős, bejelentővédelmi ügyvéd (külsős megbízott)
- Eszköz erőforrások: irodahelyiségek, notebook, telefon

## 7 Önellenőrzés, külső / Arriva Csoportszintű ellenőrzés és a dokumentum működésének monitorozása

- Csoportszinten féléves compliance jelentés (szabályzat bevezetés, kockázatértékelés, oktatások, bejelentések), felülvizsgálat

Az ellenőrzések lehetnek:

- Önellenőrzések: Tervezett, illetve munkatársi felvetésre történő felülvizsgálatok. 3.3. pont alatt meghatározott kontrolltevékenységek, a Belső Kontrollrendszer keretében kerülnek végrehajtásra és dokumentálásra.
- Arriva Csoportszintű ellenőrzések
- Külsős ellenőrzések: Hatóságok, megrendelők ellenőrzései

Az ellenőrzések, felülvizsgálatok után, amennyiben az szükséges, akkor helyesbítő, fejlesztő intézkedést kell végrehajtani.

A szabályzat évente felülvizsgálatra, módosítás esetén kompetencia alapján kommunikálásra kerül a dokumentum szerzői által annak biztosítása érdekében, hogy a végrehajtása megfelelő legyen, és hogy az összhangban legyen az Arriva Hungary/ ArrivaBus / Bus-Service szabályzatokkal, valamint az Arriva-csoport releváns előírásaival.

## 8 Mellékletek

Adatvédelmi tájékoztató visszaélés bejelentési rendszerhez – bejelentők

Adatvédelmi tájékoztató visszaélés bejelentési rendszerhez – bejelentettek