

ESG Panaszkezelési szabályzat

Tartalom

1. Cél és jogszabályi háttér	1
2. Fogalmak és értelmezés	2
3. Hatály	2
4. Bejelenthető ügyek köre	3
5. Panaszkezelés alapelvei	3
6. Bejelentési csatornák és kapcsolattartási adatok	4
7. Felelősségi körök	4
8. A panaszkezelés részletes eljárása	5
9. Kapcsolódás a szállítói átvilágításhoz	8
10. Adatvédelem és adatkezelés	8
11. Monitoring és folyamatos fejlesztés	9
12. Dokumentáció, kapcsolat az ESG beszámolóval	9
13. Összehangolás a belső visszaélés-bejelentési rendszerrel és LkSG panaszkezelési előírásokkal....	10
14. Jogszabályi megfelelés	10
15. Mellékletek.....	11
1. számú melléklet – Adatkezelési tájékoztató az ESG panaszkezelési rendszerhez	11

1. Cél és jogszabályi háttér

Jelen szabályzat célja, hogy egységes, átlátható és biztonságos keretrendszert biztosítson a Penny-Market Kft. (továbbiakban Penny-Market Kft., illetve Vállalat) számára a panaszok, bejelentések és visszaélések kezelésére.

A rendszer támogatja a problémák korai felismerését, a jogsértések megelőzését és megszüntetését, valamint az emberi jogi, környezeti és etikai kockázatok csökkentését. Biztosítja, hogy a Vállalat a saját működésében és ellátási láncában a közvetlen szállítói tekintetében felmerülő ESG-kockázatokat független, méltányos és szakmai módon vizsgálja ki.

A szabályzat összhangban van a magyar jogszabályokkal – különösen a 2023. évi CVIII. törvénnyel (ESG törvény), a 13/2024. (VIII. 15.) **SZTFH rendelettel** és a Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatóságának (SZTFH) **ESG Panaszkezelési Útmutatójával** –, valamint figyelembe veszi a panaszokról, a **közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról** 2023. évi XXV. törvényt. **Illeszkedik az EU Általános adatvédelmi**



rendeletében (GDPR) és a vonatkozó jogszabályokhoz, a nemzetközi emberi jogi és környezetvédelmi standardokhoz, és kapcsolódik a Penny-Market Kft. anyavállalata, a REWE-csoportnak a német Ellátási Lánc Átvilágításáról szóló törvénynek (Gesetz über die unternehmerischen Sorgfaltspflichten in Lieferketten, LkSG) való megfelelés céljából hozott panaszbejelentési intézkedéseivel, melyekkel párhuzamosan működik.

A Penny-Market Kft. a német REWE-csoport részeként, annak egyik leányvállalatként, a magyar **ESG törvény mellett köteles a német LkSG panaszkezelési előírásainak is megfelelni.**

2. Fogalmak és értelmezés

ESG-kockázat: olyan környezeti, társadalmi vagy Vállalatirányítási kockázat, amely a működés fenntarthatóságára, a jogszabályi megfelelésre vagy az érintettek jogaira hátrányos hatást gyakorolhat.

Ellátási lánc: mindazon tevékenységek összessége, amelyek a termékek és szolgáltatások előállításához és nyújtásához szükségesek, ideértve a közvetlen és közvetett szállítók tevékenységét.

Közvetlen szállító: minden árubeszerzésre vagy szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződésben olyan szerződő fél, amelynek a szállítása vagy szolgáltatásnyújtása a Vállalat működéséhez, az alap (kiskereskedelmi) és kiegészítő tevékenységeinek ellátásához, és szolgáltatásainak nyújtásához közvetlenül szükséges.

Bejelentő, bejelentő személy: Bármely személy, aki névtelenül vagy névvel a Vállalat felé bejelentést tesz a munkavégzéssel összefüggésben megismert, lehetséges vagy tényleges jogsértésről vagy ESG-kockázatról.

Jelentés / Bejelentés / Panasz: A Penny-Market Kft. által működtetett bármely belső vagy külső bejelentési rendszerében vagy a jelen Szabályzat szerinti csatornákon benyújtott tényközlés, amely a Penny Market Kft. vagy beszállítója tevékenységéhez kapcsolódó társadalmi, környezeti vagy emberi jogi kötelezettség megsértésére, ESG-kockázatra, jogsértésre, szabályszegésre vagy mulasztásra utalhat.

Panaszkezelésért felelős személy: A Vállalat által foglalkoztatott, erre a feladatra kijelölt, ezen feladatkörében nem utasítható személy vagy a vállalkozás ezen feladatkörében nem utasítható szervezeti egysége.

ESG kockázatkezelését felelős: A Vállalat által kijelölt munkatárs, aki a magyar ESG megfeleléség biztosításáért felel.

3. Hatály

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Penny-Market Kft. teljes szervezetére, valamint minden olyan partnerre, aki áruval vagy szolgáltatással hozzájárul a Vállalat működéséhez – beleértve a közvetlen szállítókat és alvállalkozókat, méretüktől, jogi formájuktól és földrajzi elhelyezkedésüktől függetlenül.

Bejelentést bárki tehet, aki a Vállalat tevékenységével összefüggésben ESG-kockázatról vagy kötelezettségszegésről rendelkezik információval.

A rendszer nyitott a munkavállalók, pályázók, gyakornokok, beszállítók és alvállalkozók munkavállalói, üzleti partnerek, valamint a Vállalat működésével érintett közösségek számára is.

A Szabályzat a Vállalat teljes működésére és az ellátási láncban szereplő közvetlen szállítókra és alvállalkozók egészére kiterjed, beleértve az általuk okozott kockázatokat is. Bejelentés névvel és anonim módon egyaránt benyújtható, költségmentesen.

4. Bejelenthető ügyek köre

A rendszerben minden olyan körülmény bejelenthető, amely környezeti, társadalmi vagy Vállalatirányítási kockázatra, illetve jogsértésre utal.

Ide tartoznak – többek között, de nem kizárólagosan – az alábbi témák:

Környezeti témák:

A környezet állapotának romlására utaló jelek, például a talaj-, levegő- vagy vízszennyezés, a veszélyes anyagok nem megfelelő kezelése, az erőforrások pazarló vagy veszélyes használata, a túlzott víz- vagy energiafogyasztás, valamint a klíma- és biodiverzitással kapcsolatos kockázatok.

Társadalmi témák:

Jelenthető továbbá minden olyan eset, amely az emberi jogok sérelmére, a méltányos munkafeltételek hiányára, diszkriminációra, gyermek- vagy kényszermunka gyanújára, erőszakra, zaklatásra vagy a szakszervezeti jogok indokolatlan korlátozására utal.

Vállalatirányítási témák:

A Vállalatirányítással kapcsolatos bejelentések közé tartoznak többek között a korrupció, vesztegetés, csalás, pénzügyi visszaélések, adatvédelmi incidensek, a jogszabályi és belső szabályzatok megsértése, valamint a visszaélés-bejelentők védelmének megsértése.

Nem tekinthetők a jelen panaszkezelési rendszer hatálya alá tartozó ügynek az általános ügyfélpanaszok és a szerződéses viták, amelyeket külön erre a célra kialakított eljárások keretében kezeli a Vállalat.

5. Panaszkezelés alapelvei

A panaszkezelési rendszer olyan alapelvek mentén működik, amelyek biztosítják a bejelentők védelmét, a folyamatok átláthatóságát és a jogszabályi megfelelést. A rendszer kiemelt célja, hogy minden érintett számára könnyen használható, biztonságos és megbízható keretet nyújtson a panaszok benyújtásához és kivizsgálásához.

5.1 Hozzáférhetőség

A panaszkezelés több csatornán érhető el. A bejelentések e-mail útján vagy telefonos formában, illetve postai úton tehetők meg, magyar és angol nyelven biztosított az információhoz való hozzáférés. A bejelentések ingyenesen, akár névtelenül is benyújthatók, így mindenki számára biztonságos és akadálymentes a rendszer használata.

5.2 Bizalmasság

Garantálja a bejelentő személyazonosságának védelmét. A panaszokkal kapcsolatos információk kizárólag azokhoz jutnak el, akiknek az ügy kezelése szempontjából feltétlenül szükségük van rá. A bejelentő kilétét csak akkor fedik fel, ha ez elengedhetetlen, és az érintett ehhez kifejezetten hozzájárul. A teljes folyamat során maradéktalanul érvényesülnek az adatvédelemre vonatkozó előírások, így a GDPR követelményei is. A hátrányos intézkedés tilalma értelmében – a 2023. évi XXV. törvénnyel összhangban – a Bejelentőt semmilyen hátrány nem érheti azért, mert problémát vagy visszaélést jelent. Penny-Market Kft. nem tűri a diszkriminációt vagy bármilyen megtorló lépést, akár munkavállalóról, akár külső személyről van szó. Ezen elv megsértése egyértelmű következményekkel jár.

5.3 Pártatlanság és függetlenség

Biztosítja, hogy a panaszok kivizsgálását olyan személyek végzik, akik semlegesek és nem kötődnek az érintett üzleti vagy működési területhez. A vizsgálat során teljes függetlenséggel, utasításoktól mentesen járnak el, és minden esetben pártatlan döntéseket hoznak.

5.4 Átláthatóság

Átláthatóság elve szerint a panaszkezelési folyamat minden lépése dokumentált, ezzel biztosítva a követhetőséget és a felelősségteljes eljárást. Végül a jogkövetés megköveteli a GDPR és minden releváns szabályozás maradéktalan betartását.

Ezen alapelvek együtt garantálják a panaszok felelős, biztonságos és tisztességes kezelését.

6. Bejelentési csatornák és kapcsolattartási adatok

A panaszokat névtelenül vagy az elérhetőségek megadásával lehet benyújtani az erre kijelölt csatornákon. A panaszok feldolgozása a Vállalat által meghatározott irányelvek alapján történik, amelyek kiemelten biztosítják a titoktartást, a függetlenséget és az objektivitást.

A bejelentések az alábbi csatornákon nyújthatók be:

- E-mail (magyar): **esg@penny.hu**
- Postacím (magyar): **Penny-Market Kft., 2351 Alsónémedi, Penny utca 2., ESG bejelentések jelígre.**
- Telefon (magyar): **+36 1 444 5213**

A csatornák naprakész elérhetőségeit a Vállalat a honlapján (www.penny.hu) közzéteszi.

7. Felelősségi körök

A Penny-Market Kft. panaszkezelési rendszerében a folyamatok megfelelő működése érdekében világosan meghatározott felelősségi körök biztosítják, hogy a Bejelentések pártatlanul, átláthatóan és a vonatkozó adatvédelmi és bejelentővédelmi előírások teljes betartásával kerüljenek kezelésre.

A panaszkezelési folyamatban részt vevő valamennyi szereplő köteles pártatlanul eljárni, függetlenségét megőrizni és a vizsgálatokkal kapcsolatos minden információt

bizalmasan kezelni. Amennyiben bármely érintett személy összeférhetetlenség alá esik, a Panaszkezelésért felelős személy köteles gondoskodni arról, hogy más, független ügykezelő vagy külső szakértő kerüljön kijelölésre.

7.1 Panaszkezelésért felelős személy

A rendszer működtetéséért a Vállalat által kijelölt, feladatkörében nem utasítható **Panaszkezelésért felelős személy** felel, aki gondoskodik a bejelentések fogadásáról, rögzítéséről, a kapcsolattartásról, az ügyek megfelelően dokumentálásáért a határidők betartásáért. Irányítja az előzetes vizsgálatokat is, és szükség esetén ügykezelőt jelöl ki annak érdekében, hogy a kivizsgálás során a releváns információk maradéktalanul feltárássra kerüljenek.

A Penny Market Kft. megbízott ESG panaszkezelésért felelőse:

Kubánda Aladár

Folyamatkoordinátor / Jogi osztály

7.2 ESG kockázatkezelésért felelős személy

Feladata biztosítani, hogy a bejelentések kezelése összhangban álljon a Vállalat ESG-kockázatkezelési rendszerével. Ennek keretében közreműködik az eseti kockázatelemzésekben, támogatja a környezeti, társadalmi és vállalatirányítási szempontok szerinti vizsgálatokat, valamint részt vesz a megelőző és helyreállító intézkedések szakmai véleményezésében. Fontos szerepet játszik továbbá abban, hogy a bejelentésekből származó tapasztalatok visszacsatolásra kerüljenek a Vállalat kockázatkezelési gyakorlatába.

7.3 Az ügykezelők

Az érdemi vizsgálatért felelősek, beleértve a tényfeltárást, az interjúk lefolytatását, a dokumentumok beszerzését és elemzését, valamint a szükséges intézkedésekre vonatkozó javaslatok előkészítését.

7.4 A jogi szakterület

Feladata annak biztosítása, hogy a vizsgálatok és a meghozott intézkedések mindenben megfeleljenek a jogszabályi környezetnek, különösen az adatkezelési szabályoknak, a GDPR-előírásoknak és a bejelentővédelmi rendelkezéseknek. Gondoskodik arról, hogy a szükséges jogi keretek és garanciák a folyamat minden szakaszában érvényesüljenek, és hogy a vizsgálat során az információkhoz való hozzáférés arányos és indokolt legyen.

7.5 Az ügyvezetés

Elsősorban a súlyos vagy stratégiai jelentőségű esetekben jelenik meg, amikor dönteni kell az üzleti kapcsolatok fenntartásáról vagy megszüntetéséről, illetve olyan esetekben, amikor jelentős erőforrások biztosítására, új intézkedések bevezetésére vagy a rendszer fejlesztésére van szükség. Jóváhagyja a nagyobb hatású intézkedési terveket, és felügyeli a panaszkezelési rendszer hatékonyságának éves felülvizsgálatát is.

7.6 Szakterületek

A vizsgálatok támogatására eseti jelleggel **különböző szakmai területek** – például az értékesítés, marketing, beszerzés, HR, minőségügy, is bevonhatók, amikor a bejelentés jellege ezt szükségessé teszi.

8. A panaszkezelés részletes eljárása

8.1. Beérkezés, iktatás és visszaigazolás

A Vállalat a Bejelentés beérkezését a beérkezéstől számított 7 napon belül visszaigazolja a Bejelentő személy részére, amennyiben a Bejelentő személy elérhetőséget adott meg, vagy a kapcsolattartás egyéb módon lehetséges. A visszaigazolás megküldéséért a Panaszkezelésért felelős személy felel. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az eljárási és adatkezelési szabályokról, így az eljárás fő lépéseiről és várható időkereteiről, továbbá a bejelentővédelmi és adatvédelmi garanciákról, különös tekintettel a bizalmasságra és a hátrányos intézkedés tilalmára.

8.2. Előzetes hatály- és relevanciavizsgálat (előminősítés)

- (1) A Panaszkezelésért felelős személy a Bejelentés beérkezését követően előzetes hatály- és relevanciavizsgálatot folytat le annak megállapítására, hogy
 - (i) a Bejelentés ESG-kockázatra vagy kötelezettségszegés gyanújára vonatkozik-e,
 - (ii) kapcsolódik-e a Vállalat tevékenységéhez, leányvállalatához vagy ellátási láncához, valamint
 - (iii) tartalmaz-e a vizsgálat megindításához szükséges, hihető és értékelhető információkat.

Amennyiben a panaszt nem a megfelelő szervhez nyújtják be, úgy 8 napon belül **át kell tenni azt az illetékes szervhez**, és erről a bejelentőt értesíteni kell.

- (2) Az előzetes hatály- és relevanciavizsgálatot a Vállalat a beérkezéstől számított legkésőbb 30 napon belül lezárja. Indokolt esetben – különösen, ha a Bejelentés hiányos és a Bejelentő személytől pontosítás szükséges – ez a határidő egy alkalommal, legfeljebb 30 nappal meghosszabbítható. A határidők nyomon követéséért és a hosszabbítás indokolásáért a Panaszkezelésért felelős személy felel.
- (3) Amennyiben a Bejelentés nem tartozik a panaszkezelési eljárás hatálya alá, a Vállalat – amennyiben a kapcsolattartás lehetséges – rövid indokolással értesíti a Bejelentő személyt és tájékoztatja az esetlegesen alkalmazható alternatív eljárási útról. A tájékoztatás megküldéséért a Panaszkezelésért felelős személy felel.

8.3. Eseti kockázatelemzés és sürgős intézkedések

- (1) Minden ESG-releváns Bejelentés eseti kockázatelemzés alá kerül annak meghatározására, hogy milyen vizsgálati mélység és prioritás szükséges, illetve fennáll-e azonnali beavatkozási igény. A kockázatelemzés szakmai támogatásáért az ESG kockázatkezelésért felelős személy felel, míg a folyamat koordinációjáért a Panaszkezelésért felelős személy felel. Az eseti kockázatelemzés időtartama főszabályként legfeljebb 30 nap
- (2) Súlyos kockázat vagy közvetlen káros hatás veszélye esetén a Vállalat a kockázatcsökkentő és kárenyhítő azonnali intézkedéseket haladéktalanul megteszi, és a szükséges döntési pontokat – az ügy jellegétől függően – az ügyvezetés elé terjeszti.

8.4. Ügykezelő kijelölése és összeférhetetlenség kizárása

- (1) A Panaszkezelésért felelős személy az eseti kockázatelemzés eredményére tekintettel kijelöli az ügykezelőt (esetgazdát), aki az érdemi kivizsgálást lefolytatja és az intézkedési javaslatokat előkészíti.
- (2) A kijelölés során a Panaszkezelésért felelős személy köteles megvizsgálni az összeférhetetlenséget, és annak fennállása esetén másik ügykezelőt kijelölni vagy külső szakértő bevonását kezdeményezni.

8.5. Érdemi kivizsgálás

- (1) Az ügykezelő az érdemi kivizsgálás során a tényállás feltárása érdekében adatokat és dokumentumokat gyűjt be, interjúkat készíthet, és szükség esetén helyszíni információkat szerez be. Az ügykezelő jogosult a releváns szakterületek közreműködését igénybe venni.

- (2) A kivizsgálás során a Vállalat – amennyiben ez lehetséges és indokolt – a Bejelentő személyrel egyeztetethet a Bejelentés pontosítása, a tényállás tisztázása, valamint a Bejelentő személy elvárásainak megértése érdekében, a bizalmassági és adatvédelmi követelmények maradéktalan betartásával.
- (3) A kivizsgálás jogi és adatvédelmi megfelelőségének támogatásáért a jogi terület (és szükség szerint az adatvédelmi felelős/DPO) felel, különösen annak biztosításáért, hogy az információkhoz való hozzáférés a „szükséges és arányos” elvnek megfeleljen.

8.6. Intézkedések meghatározása, jóváhagyása és végrehajtása

- (1) A vizsgálat eredménye alapján kerül sor a megelőző vagy korrekciós intézkedések meghatározására.
Az ügykezelő intézkedési javaslatot készít, amely a kockázatok megelőzését, megszüntetését vagy minimalizálását célzó intézkedéseket, azok ütemezését, valamint a végrehajtásért felelős szervezeti egységeket tartalmazza. Ezek lehetnek belső eljárások módosításai, képzési programok indítása, a munkakörülmények vagy a folyamatok javítása, munka- vagy környezetvédelmi megfelelőségi intézkedések bevezetése, illetve beszállító esetén konkrét intézkedési terv kidolgozásának elvárása. Amennyiben egy Közvetlen szállító által okozott vagy érintett kockázat nem kezelhető megfelelően, az ügyvezetés dönthet az üzleti kapcsolat korlátozásáról vagy megszüntetéséről.
A javaslat összegzéséért és döntésre előterjesztéséért a Panaszkezelésért felelős személy felel.
- (2) A Vállalat törekszik arra, hogy a korrekciós és megelőző intézkedések a Bejelentés beérkezését követő 30–90 napon belül kidolgozásra kerüljenek, és a végrehajtásuk megkezdődjön, az ügy összetettségétől és súlyosságától függően. Az intézkedések végrehajtásáért az érintett szakterületek felelnek, míg a határidők nyomon követéséért a Panaszkezelésért felelős személy felel.
- (3) Amennyiben a Bejelentés Közvetlen szállítót érint, a Vállalat a beszállítótól intézkedési terv kidolgozását kérheti, és annak végrehajtását nyomon követheti. Ha a kockázat kezelése együttműködéssel nem biztosítható, a Panaszkezelésért felelős személy és/vagy az ESG kockázatkezelésért felelős személy javaslatot terjeszthet az ügyvezetés elé az üzleti kapcsolat korlátozására vagy megszüntetésére, amelyben a döntés meghozatala a Vállalat ügyvezetésének kizárólagos hatásköre.

8.7. Békés vitarendezés lehetősége

- (1) Amennyiben a Bejelentés jellege indokolja és a Bejelentő személy érintett, a Vállalat – a felek közötti egyensúlytalanságokra is figyelemmel – békés vitarendezési megoldást (például mediációt) ajánlhat fel. A békés vitarendezés kezdeményezését és koordinálását a Panaszkezelésért felelős személy végzi, szükség esetén külső, független közreműködő bevonásával.

8.8. Tájékoztatás és kommunikáció a Bejelentő személy felé

- (1) A Vállalat a Bejelentő személyt – a bizalmasság és adatvédelem korlátai között – tájékoztatja az eljárás előrehaladásáról, amennyiben a kapcsolattartás lehetséges. A tájékoztatásért a Panaszkezelésért felelős személy felel.
- (2) A Vállalat célja, hogy a Bejelentés beérkezésétől számított 3 hónapon belül érdemi visszajelzést adjon az eljárás állásáról vagy lezárásáról, amennyiben a kapcsolattartás lehetséges.

8.9. Lezárás, dokumentálás és megőrzés

- (1) A Bejelentés lezárásáról a Panaszkezelésért felelős személy dönt a kivizsgálás eredménye és a meghozott intézkedések alapján, és erről – amennyiben lehetséges – tájékoztatja a Bejelentő személyt.
- (2) A Vállalat az eljárás során keletkezett valamennyi iratot és bizonyítékot auditálható módon rögzíti és megőrzi, összhangban az adatvédelmi előírásokkal és a Vállalat iratmegőrzési rendjével.

8.10. Visszacsatolás, monitoring és felülvizsgálat

- (1) A Vállalat a panaszkezelési eljárásból származó tanulságokat felhasználja a megelőző és helyreállító intézkedések, valamint a kockázatkezelési és átvilágítási folyamatok fejlesztésére. A visszacsatolás kezdeményezéséért az ESG kockázatkezelésért felelős személy felel, míg a kapcsolódó dokumentálásért a Panaszkezelésért felelős személy felel.
- (2) A Vállalat a panaszkezelési eljárás hatékonyságát legalább évente, illetve szükség szerint eseti jelleggel is felülvizsgálja, különös tekintettel a hozzáférhetőségre, a kiszámíthatóságra, a transzparenciára, a bejelentővédelem érvényesülésére és a korrekciós intézkedések hatékonyságára

9. Kapcsolódás a szállítói átvilágításhoz

A panaszkezelés szorosan kapcsolódik a szállítók ESG-kockázatok szerinti átvilágításának folyamatához és a Penny-Market kockázatkezelési rendszerének része. A Penny-Market lényegességi vizsgálatnál megalapozott, kétlépcsős szállítói kockázatelemzést alkalmaz (előszűrés, majd a magasabb kockázatú szállítók részletes elemzése).

Az adatgyűjtéshez a jogszabályban meghatározott és az ESG szabályozás felügyeletét végző Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága (SZTFH) által publikált kérdőíveken szereplő kérdések kerülnek használatra. A panaszbejelentések által érintett szállítók kockázati átvilágítása - legkésőbb a panasz lezárásának időpontjáig – a Vállalat ESG kockázatkezelésért felelős személye, illetve szervezeti egysége által soron kívül elvégzésre kerül és ha szükséges, a feltárt egyéb kockázatok vagy potenciális károk elhárítására és kezelésére célzott intézkedések történnek.

10. Adatvédelem és adatkezelés

A bejelentés során megadott személyes adatokat a Penny-Market kizárólag az ügy kivizsgálásának céljából kezeli, és azokhoz csak az arra jogosult személyek férhetnek hozzá. Az adatok a vonatkozó jogszabályok alapján minimum 5 évig, illetve – ha az hosszabb – a törvényi elévülési idő végéig kerülnek tárolásra.

A bejelentő személyazonosságát kizárólag olyan mértékben lehet felfedni, amennyiben az jogszerű és feltétlenül szükséges a vizsgálat lefolytatásához vagy valamely jogi kötelezettség teljesítéséhez.

A rendszer úgy kerül kialakításra, hogy – lehetőség szerint – a névtelenség biztosítható legyen, ugyanakkor az eset lezárását követően, visszamenőleg az anonimizálás nem lehetséges.



A bejelentések kezelése során a Penny-Market mindenben a hatályos adatvédelmi és titokvédelmi rendelkezések szerint jár el. A részletes adatkezelési feltételeket az 1. számú melléklet tartalmazza.

11. Monitoring és folyamatos fejlesztés

A rendszer működésének biztosítása érdekében a REWE-csoport és a Penny-Market **évente átfogó felülvizsgálatot végez**, amely során értékeli a meghozott intézkedések hatékonyságát, és szükség esetén módosításokat vezet be. A folyamatos fejlődést támogatja a beszállítói kockázatelemzési rendszerhez való csatlakozás, amely lehetővé teszi a kockázatok előrejelzését és a megelőző intézkedések pontosabb meghatározását.

Emellett az értékelés szempontjából kiemelten **fontos az érintettek bevonása** is, akik visszajelzéseikkel hozzájárulnak a rendszer fejlesztéséhez és a működés transzparenciájához.

A Vállalat – az ESG kockázatkezelési rendszer részekén – a kockázatelemzést minimum 12 havi gyakorisággal elvégzi, és minden jelentős változás, illetve tapasztalt hiányosság esetén eseti elemzést készít és megoldási javaslatokat dolgoz ki, az ESG kockázatkezelésért felelős személy vezetésével.

Az eredményeket a Vállalat vezetése megtárgyalja, és dönt a szükséges erőforrásokról és változtatásokról.

12. Dokumentáció, kapcsolat az ESG beszámolóval

A panaszkezelési eljárás során minden bejelentést, vizsgálati lépést és döntést részletesen dokumentálni kell, és azokat egy auditálható, visszakereshető rendszerben rögzítik.

A panaszokhoz kapcsolódó összes iratot és intézkedést **hét évig biztonságosan tárolják**, ezzel biztosítva az átláthatóságot és az ellenőrizhetőséget.

A dokumentáció kialakítása és kezelése során kiemelten fontos a jogszabályi megfelelés, különösen az adatvédelmi előírások betartása. A Penny-Market üzleti titkai – beleértve a bizalmas dokumentumokat és információkat – a panaszeljárástól függetlenül is megfelelő védelemben részesülnek.

A dokumentálási rendszer célja, hogy egyszerre támogassa az elszámoltathatóságot és a bejelentők biztonságát.

A Penny-Market az éves ESG beszámoló keretében – az üzleti titok és az érintettek jogainak védelme mellett – bemutatja a panaszkezelési rendszer működését, a panaszkezeléssel kapcsolatos alapadatokat, az eljárások során azonosított és kezelt főbb kockázatokat és hozott intézkedéseket és az éves felülvizsgálat eredményei. Az ESG beszámolót a Vállalat a mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően teszi közzé.



13. Összehangolás a belső visszaélés-bejelentési rendszerrel és LkSG panaszkezelési előírásokkal

A Vállalat az ESG panaszkezelési kötelezettségét a 2023. évi XXV. törvény szerint létrehozott belső visszaélés-bejelentési rendszerrel összhangban, egységes és felhasználóbarát bejelentési felületet és eskalációs rendet biztosítva, a párhuzamosságokat elkerülve teljesíti.

A REWE Vállalatcsoport részeként a Penny-Market köteles a német LkSG hasonló elveken alapuló panaszkezelési előírásainak is megfelelni, így a jelen szabályzatban szereplő bejelentési rendszer mellett a csoport szinten alkalmazott LkSG panaszkezelési rendszert is működteti, amelyen keresztül szintén érkezhetsz a jelen szabályzat tárgyát képező Bejelentés, ami a REWE Vállalatcsoport központi és egységes panaszkezelési eljárása keretében kerül kivizsgálásra, a jelen Szabályzat magyar szabályozásra vonatkozó egyedi rendelkezéseinek figyelembevételével és betartásával, illetve a helyi Panaszkezelésért felelős személy bevonásával.

A REWE Vállalatcsoport központi és egységes panaszkezelési rendszer infrastrukturális működtetésért – a Penny-Market megbízásából is - felelős szervezeti egység:

REWE-ZENTRALFINANZ eG

Domstraße 20, 50668 Köln, Németország

E-mail: humanrights@rewe-group.com

Részletes információk, tájékoztatók és adatvédelmi szabályzat:

<https://rewe-group.reporting-channel.com/>

14. Jogszabályi megfelelés

A Vállalat a jelen szabályzatban foglaltakkal – nem kizárólagosan – az alábbi jogszabályi és egyéb előírásoknak felel meg:

- 2023. évi CVIII. törvény (ESG törvény)
- 13/2024. (VIII. 15.) SZTFH rendelet
- 2023. évi XXV. törvény (a visszaélés-bejelentésről)
- EU GDPR rendelet, 2011. évi CXII. törvény (Infotörvény) és kapcsolódó jogszabályok
- SZTFH ESG Panaszkezelési Útmutató
- Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, LkSG (Németország)
- REWE-csoport panaszkezelési keretrendszere



15. Mellékletek

1. számú melléklet – Adatkezelési tájékoztató az ESG panaszkezelési rendszerhez

Az adatkezelő a Penny-Market Kft. (Székhely: 2351 Alsónémedi, Penny utca 2., cégjegyzékszám: 13-09-072999, Tel.: 06-1-444-5213, E-mail: esg@penny.hu Weboldal: www.penny.hu), amely a jelen mellékletben foglaltak szerint kezeli a panaszkezelés során megismert személyes adatokat.

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:

Dr. Karsten Kinast, LL.M., jogász, ügyvéd

KINAST Rechtsanwaltsgesellschaft mbH

Nordstrasse 17a

D-50733 Cologne

Telefon: +49 (0)221 - 222 183 - 0

E-mail: dpo-penny@kinast.eu

Az adatkezelés célja a bejelentések fogadása, kivizsgálása, az intézkedések megtétele, valamint a kapcsolódó jogi és megfelelőségi kötelezettségek teljesítése. Az adatkezelés jogalapja elsősorban (bejelentés kezelése) a jogi kötelezettség teljesítése és a Penny-Market Kft. jogos érdeke a visszaélés kivizsgálása; adott esetben a bejelentő hozzájárulása szolgálhat alapul a kapcsolattartási adatok használatára.

A kezelt adatok köre magában foglalhatja a bejelentő azonosító és elérhetőségi adatait (amennyiben azokat megadja), az érintett személyek adatait, a bejelentésben közölt tényeket és körülményeket, a vizsgálat során keletkező dokumentumokat és jegyzőkönyveket. A hozzáférés szigorúan jogosultsághoz kötött: az adatokhoz csak a kijelölt panaszkezelők, az érintett szakterületek és – szükség esetén – a jogi képviselő fér hozzá. Külső címzettek részére adattovábbítás csak jogszabályi felhatalmazás vagy szerződéses kötelezettség teljesítése esetén, illetve a vizsgálat lefolytatásához elengedhetetlen mértékben történhet (pl. külső ombudsman/ügyvéd, független auditor, hatóság). A Penny-Market Kft. a panaszkezelési eljárás során automatizált döntéshozatalt vagy profilalkotást nem alkalmaz.

Az adatmegőrzés időtartamát az ügy jellege, a vonatkozó elévülési idők és a jogszabályi megőrzési kötelezettségek határozzák meg. A Penny-Market törekszik arra, hogy az adatokat csak a szükséges ideig tárolja, majd biztonságosan törölje vagy anonimizálja.

Az érintett jogait az adatkezelő elérhetőségein keresztül gyakorolhatja. Az érintetteket megilleti a hozzáféréshez, helyesbítéshez, korlátozáshoz és – a vizsgálati érdekek összhangban – törléshez való jog(jogszabályi korlátok figyelembevételével), tiltakozáshoz való jog, adathordozhatósághoz való jog (amennyiben alkalmazható), továbbá panasszal élhetnek a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.:9.). A Penny-Market Kft. megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel védi az adatokat az illetéktelen hozzáférés, módosítás vagy megsemmisülés ellen; a hozzáféréseket naplózzuk és rendszeresen felülvizsgáljuk.