

ESG Panaszkezelés

Jóváhagyók köre és aláírásai:

Szabályzat- / Folyamatfelelős dr. Polgár Niko

Érintett részleg vezetője (ha releváns) [Signature]

Jogi felülvizsgálatért felelős vezető Pálóczi Zoltán

Megfelelőségi vezető [Signature]

Vezérigazgató [Signature]

Hatálybalépés dátuma: 2025. november 28.



Tartalom

1	Szabályzat célja	1
2	Közzététel helye és módja.....	1
3	Jogszabályi hivatkozások	1
4	Fogalommeghatározások	2
5	Hatály és a Panaszra jogosultak köre.....	3
6	Alapelvek.....	4
6.1	Jóhiszeműség követelménye.....	4
6.2	Tisztességes eljárás biztosítása	4
6.3	Panaszok védelme.....	4
7	Panaszkezelési eljárás bemutatása	5
7.1	Panasz benyújtására létrehozott csatorna	5
7.2	Panaszok kivizsgálása	5
7.3	Jogkövetkezmények, Panasz orvoslása	7
7.4	Határidők.....	7
8	Panaszokról történő riportolás	8
8.1	Ügyvezetés tájékoztatása	8
8.2	Hatóság tájékoztatása	8
9	Társaság által folytatott adatkezelések feltételei, az adatkezelés jogszerűségének biztosítása.....	8
10	Felelősség és egyéb.....	8
10.1	Egyéni felelősség	8
10.2	Felelősségi körök (összegzés).....	9
10.3	Tájékoztatás.....	9
10.4	Oktatás	10
11	Felülvizsgálati történet ('audit nyomvonal' vagy 'verzió kontroll')	10
12	Mellékletek.....	10
12.1	Adatkezelési tájékoztató	10
12.2	AW Csoport ESG Panaszkezelési Rendszerének összefoglalása	10

1 Szabályzat célja

Az AutoWallis Nyilvánosan Működő Részvénytársaság és annak mindenkori többségi tulajdonában vagy irányítási kontrollja alá tartozó tagvállalatai (továbbiakban együttesen: „**AutoWallis Csoport**” vagy „**AW Csoport**”; az egyes tagvállalatok önállóan: „**Tagvállalat**”) elkötelezték a legmagasabb fokú ESG megfelelés mellett. Az AW Csoport felismeri saját szerepét a környezetre, a társadalomra és a saját irányítási struktúrájára gyakorolt hatásokat illetően. Ennek nyomán a fenntartható finanszírozás és az egységes vállalati felelősségvállalás ösztönzését szolgáló környezettudatos, társadalmi és szociális szempontokat is figyelembe vevő, vállalati társadalmi felelősségvállalás szabályairól és azzal összefüggő egyéb törvények módosításáról szóló 2023. évi CVIII. törvénynek megfelelően az AutoWallis Csoport elkészítette és az érdeklődők rendelkezésére bocsátja az ESG Panaszkezelés Szabályzatát (továbbiakban: Szabályzat).

A jelen Szabályzat célja dokumentálni ezt az elkötelezettséget és bemutatni az AutoWallis Csoport ESG Panaszkezelési Rendszerét, ismertetni annak folyamatát.

2 Közzététel helye és módja

A jelen Szabályzat

- szervezeten belüli személyek részére belső vállalati e-mail címekre történő elküldéssel,
- a vállalat belső intranet rendszerén (AUTOSPOILER) keresztül,
- az AutoWallis Nyrt. honlapján (www.autowallis.com) elérési helyen, nyilvánosan is, valamint
- a Tagvállalatok saját weblapján, linken keresztül az AutoWallis Nyrt. weboldalának megfelelő helyére irányítva

közzétételre kerül.

Az ESG Panaszkezelési Szabályzat a megfelelő helyi nyelven nyilvánosan hozzáférhetővé tételre kerül minden olyan országban, ahol az AutoWallis Csoport tevékenységet végez.

A jelen Szabályzatot a Compliance Szakértő évente legalább egyszer köteles felülvizsgálni, és szükség esetén javaslatot tenni annak módosítására. A Szabályzat elfogadására és módosítására az AutoWallis Vezérigazgatója jogosult.

3 Jogszabályi hivatkozások

Sorsz.	Joganyag, dokumentum megnevezése
#1	a fenntartható finanszírozás és az egységes vállalati felelősségvállalás ösztönzését szolgáló környezettudatos, társadalmi és szociális szempontokat is figyelembe vevő, vállalati társadalmi felelősségvállalás szabályairól és azzal összefüggő egyéb törvények módosításáról szóló 2023. évi CVIII. törvény („ESG törvény”)
#2	a vállalkozások fenntarthatósági célú átvilágítási kötelezettségei teljesítésének részletszabályairól szóló 13/2024. (VIII. 15.) SZTFH rendelet („SZTFH rendelet”)
#3	a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény („Szt. törvény”)

4 Fogalommeghatározások

AutoWallis	AutoWallis Nyrt. (székhely: 1055 Budapest, Honvéd utca 20., Cg.01-10-047350, adószám: 23846085-2-41), az Szt. törvény 3. § (2) bekezdés 1. pontja szerinti anyavállalat
AW Csoport	az AutoWallis Nyrt. és az irányítása alá tartozó gazdasági társaságok együtt
ESG	olyan fenntarthatósági kérdésekre vonatkozó szempontrendszer, amely egy adott vállalkozásnál a környezetre, a társadalomra és az irányításra vonatkozó hatásokat és faktorokat értékeli fenntarthatósági szempontból
ESG kockázat	jelen Szabályzat alkalmazása során a környezeti kockázat, a társadalmi felelősségvállalási kockázat és vállalatirányítási kockázat együttesen
ESG kötelezettségszegés	jelen Szabályzat alkalmazása során a környezetvédelemmel kapcsolatos kötelezettségek megsértése, társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos kötelezettségek megsértése és vállalatirányítással kapcsolatos kötelezettségek megsértése együttesen
ESG Panaszkezelési Rendszer	az AW Csoport által alkalmazott, ESG kockázatokra és ESG kötelezettségszegésre vonatkozó Panaszokat kezelésére és az azok alapján induló eljárás kezelésére szolgáló belső panaszkezelő rendszer, amely a Whisly alkalmazás használatával érhető el
Foglalkoztatott	az a természetes személy, aki az AW Csoport bármely tagja számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, vagy önmaga foglalkoztatását végzi
Hatóság	Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága
Kivizsgáló	a belső Panaszkezelési Rendszer működtetéséért, a panasztételi eljárásért felelős és a Panaszok kivizsgálását végző személy, az AutoWallis ESG Igazgató munkakörben foglalkoztatott munkavállalója vagy az általa erre kijelölt személy (Vezérigazgató jóváhagyásával)
Környezeti kockázat	olyan kockázat, amely a környezet – használat, terhelés vagy szennyezés miatti – károsodásával, valamint az éghajlat vagy természeti események, illetve tényezők változásával kapcsolatos negatív változás lehetőségét jelenti
Környezetvédelemmel kapcsolatos kötelezettségek megsértése	bármely tevékenység vagy mulasztás, amely azt eredményezi, hogy a vállalkozás nem tesz eleget azoknak a jogszabályban foglalt vagy önként vállalt kötelezettségeinek, és ez a környezet károsodásához vagy veszélyeztetéséhez vezet
Panasz	az AutoWallis vállalati honlapján elérhető ESG panaszkezelési alkalmazáson keresztül érkezett, ESG kockázatokra, valamint ESG kötelezettségek feltételezett megsértésre vonatkozó Panasz
Panaszolt	az a gazdasági társaság, amellyel szemben az AutoWallis vállalati honlapján elérhető ESG Panaszkezelési alkalmazáson keresztül Panaszt nyújtottak be
Panaszos	az a személy, aki AutoWallis vállalati honlapján elérhető ESG Panaszkezelési alkalmazáson keresztül Panaszt nyújt be

Társadalmi felelősségvállalási kockázat	olyan kockázat, amely az alapjogok tiszteletben nem tartása, a családok támogatásának hiánya, a méltányos munkafeltételek biztosításának elmaradása vagy a társadalmi egyenlőtlenségek, valamint a tisztességtelen, átláthatatlan vagy rosszhindulatú vállalkozási gyakorlatok következtében merül fel
Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos kötelezettségek megsértése	bármely tevékenység vagy mulasztás, amely azt eredményezi, hogy a vállalkozás nem tesz eleget azoknak a jogszabályban foglalt vagy önként vállalt kötelezettségeinek, amelyek a társadalmi felelősségvállalás körébe tartoznak
Vállalatirányítási kockázat	olyan kockázat, amelyet a nem megfelelő vállalati magatartás, illetve vállalatirányítási tevékenység, intézkedés vagy szabályozás eredményez, beleértve a pénzmosás, a vesztegetés és a korrupció elleni intézkedések hiányát vagy a vállalkozás működéséhez kapcsolódó jogszabályokkal, így különösen az adózási szabályokkal kapcsolatos jogsértéseket, továbbá a nem megfelelő panaszkezelési tevékenységet is
Vállalatirányítással kapcsolatos kötelezettségek megsértése	bármely tevékenység vagy mulasztás, amely azt eredményezi, hogy a vállalkozás nem tesz eleget azoknak a jogszabályban foglalt vagy önként vállalt kötelezettségeinek, amelyek a vállalatirányítás körébe tartoznak
Vállalkozás leányvállalata	AW Csoport Tagvállalatai, olyan, az Szt. törvény 3. § (2) bekezdés 2. pontja szerinti gazdasági társaságok, amelyekre az anyavállalat meghatározó befolyást képes gyakorolni
Vállalkozás közvetlen szállítója	az árubeszerezésre vagy szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződésben olyan szerződő fél, amelynek a szállítása vagy szolgáltatásnyújtása tartós üzleti kapcsolat keretében a vállalkozás termékének előállításához vagy az érintett szolgáltatás nyújtásához és igénybevételéhez közvetlenül szükséges
Vállalkozás közvetett szállítója	minden olyan vállalkozás, amely nem közvetlen szállító, és az általa nyújtott termék vagy a tőle származó beszerzés, illetve az általa végzett tevékenység tartós üzleti kapcsolat keretében a vállalkozás termékének előállításához vagy az adott szolgáltatás nyújtásához és igénybevételéhez szükséges
Whisly	a Whisly Kft. (székhely: 7953 Királyegyháza, Rigó utca 13., cégjegyzékszám: 02-09-086270, adószám: 27484540-2-02), amely az AW Csoport megbízásából a Visszaélés-Panaszi Rendszer működtetéséhez szükséges szoftvert és informatikai technikai feltételeket biztosítja
Whisly alkalmazás	ESG Panaszkezelési Rendszer elnevezése

5 Hatály és a Panaszra jogosultak köre

Az AutoWallis lehetőséget biztosít és támogatja, hogy bárki Panaszt tegyen minden olyan esetben, amikor

- i. az AutoWallis
- ii. az AutoWallis leányvállalata,
- iii. az AutoWallis vagy leányvállalata közvetlen szállítója
- iv. az AutoWallis vagy leányvállalata közvetett szállítója

gazdasági tevékenysége következtében keletkezett, lényegesnek ítélt, valós környezeti vagy társadalmi felelősségvállalási kockázatokat (továbbiakban: **ESG kockázatok**), valamint környezetvédelemmel vagy társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos kötelezettségek megsértésével kapcsolatos magatartást (továbbiakban: **ESG kötelezettségszegést**) tapasztal, vagy ilyen magatartás gyanúja a tudomására jut.

Az AutoWallis – az ESG követelményeknek való legmagasabb szintű elköteleződését kifejezve – vállalja, hogy ha az ESG Panaszkezelési Rendszeren keresztül érkező Panasz alapján vállalatirányítási kockázat vagy vállalatirányítási kötelezettségszegés jut a tudomására, azt a jelen Szabályzatban foglaltak szerinti rendben kivizsgálja.

Az AutoWallis ESG Panaszkezelési Rendszerén keresztül bárki jogosult Panasz megtételére, amit a Kivizsgáló köteles kivizsgálni.

Az AutoWallis törekedni fog arra, hogy minden ESG kockázatot, valamint ESG kötelezettségszegést feltáró, de névtelen panaszt is kivizsgáljon. Amennyiben a Panasz mellőzésének oka az, hogy a Panaszos a Panaszát névtelenül tette meg, és emiatt a Panasz kivizsgálása (a tényállás tisztázására) nem lehetséges, úgy a Panaszosnak lehetőséget kell biztosítani a Panasz ismételt benyújtására a személyazonosságának felfedése mellett.

6 Alapelvek

6.1 Jóhiszeműség követelménye

A Panaszosnak nyilatkoznia kell arról, hogy a Panaszt jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valósak. Ha az eljárás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Panaszos rosszhiszeműen, szándékos megtévesztéssel valótlan információt közölt, az következményeket – köztük polgári jogi, de akár büntetőjogi következményeket is – vonhat maga után. Az AW Csoport szerződéses partnerei vonatkozásában a rosszhiszemű, szándékos megtévesztés súlyos szerződésszegésnek minősülhet és alkalmas lehet a szerződéses partnerbe vetett bizalom elvesztésére.

6.2 Tisztességes eljárás biztosítása

Az AW Csoport köteles biztosítani a tisztességes, független és a jogszabályoknak megfelelő eljárást a Panaszok kivizsgálása során. A Kivizsgáló az AutoWallis által foglalkoztatott erre a feladatra kijelölt, ezen feladatkörében nem utasítható munkavállalója, aki az ESG Panaszkezelési Rendszer működtetését más szervezeti egységektől elkülönülten végzi.

A Panaszok kivizsgálásáról kapott riportok alapján az AW Csoport által esetlegesen alkalmazott intézkedések során az arányosság elve érvényesül.

6.3 Panaszosok védelme

A Panaszosok védelme kiemelten fontos az AW Csoport számára, ezért pártatlan Kivizsgáló útján biztosítja, hogy a Panaszost semmiféle hátrány, megtorlás vagy másfajta tisztességtelen bánásmód ne érje. A Panaszost akkor sem érheti hátrány, ha az általa jóhiszeműen tett Panasz a vizsgálat során megalapozatlannak bizonyul.

A panaszos személyazonosságát az AW Csoportbizalmasan kezeli. A Kivizsgáló a Panaszos személyét abban az esetben sem fedheti fel, ha a Panaszos a személyes adatait az ESG Panaszkezelési Rendszerben rögzíti (a bejelentés nem anonim). Amennyiben a Panasz kivizsgálása vagy azt követően a Panasz kezelése érdekében feltétlenül szükséges a Panaszos személyének bizonyos közönség számára való felfedése, ez akkor is csak a Panaszos hozzájárulása mellett tehető meg. A Kivizsgáló a Panaszos figyelmét felhívja arra a körülményre, hogy hozzájárulása hiányában a Panasz teljeskörű kivizsgálása és a bejelentett ESG kockázat vagy ESG kötelezettségszegés megszüntetése akadályba ütközhet.

A Panaszolt részére – a Panaszos előző bekezdés szerint beszerzett hozzájárulása hiányában – nem közölhető olyan információ, amely a Panaszos személyére vonatkozik, illetve amelyből a Panaszos kiléte következtetés útján megismerhető.

7 Panaszkezelési eljárás bemutatása

7.1 Panasz benyújtására létrehozott csatorna

A Panasz kizárólag írásban tehető meg a Whisly alkalmazáson keresztül, amely az alábbi weblapokon érhető el:

- i. AutoWallis weblapjáról (www.autowallis.com)
- ii. Minden Tagvállalat weblapjáról (amennyiben rendelkezik ilyennel), az AutoWallis weboldalának megfelelő helyére irányítva.

A Panasz megtételekor a Panaszos köteles megadni a nevét vagy jeleznie kell, ha anonim kíván maradni. Amennyiben a Panaszos névtelen kíván maradni, az eljárás során az ESG Panaszkezelési Rendszer által véletlenszerűen generált azonosító megadásával tudja nyomon követni az eljárás állapotát. Amennyiben a névtelen Panaszos elveszti, elfejti az azonosítót, úgy az ESG Panaszkezelési Rendszerből nem tud új azonosítót kérni, és a továbbiakban nem biztosított számára a Panasszal kapcsolatos kommunikáció, visszaigazolás sem. Ezért javasolt, hogy a névtelen Panaszos a kizárólag neki generált azonosítót megfelelően tárolja, mentse el.

A Panaszosnak minden esetben, így névtelenül tett Panasz esetén is nyilatkoznia kell arról, hogy a Panaszt jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valóságok, és a jelen Szabályzatban és az annak mellékletét képező Adatvédelmi tájékoztatóban foglaltakat megismerte. A személyazonosságát felfedő Panaszos jogosult arra is, hogy a Whisly által üzemeltett ESG Panaszkezelési Rendszerben történő Panasz rögzítése esetén kérje az e-mail csatornán történő kommunikációt. Ilyen esetben a Kivizsgáló a továbbiakban a Panaszos által meghatározott e-mail címen tartja a kapcsolatot a Panaszossal, ugyanakkor az ügy kivizsgálásnak eredményét a Whisly alkalmazásban is rögzíti. Az AutoWallis a Panaszos személyazonosságát bizalmasan kezeli.

A Panaszhoz lehetőség szerint az elbíráláshoz szükséges, a Panaszt alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell.

Az AW Csoport minden Foglalkoztatottjának kötelezettsége a nála panasszal jelentkező Panaszost a megfelelő helyre irányítani, megjelölni az ESG Panaszkezelési Rendszerre létrehozott csatorna elérhetőségét. Szóbeli ESG panaszfelvételle (jegyzőkönyv felvételi kötelezettség, megfelelő információk ellátottsággal rendelkező helyi munkatársak biztosítása mellett) jelenleg **nem** tudunk lehetőséget biztosítani.

Az ESG Panaszkezelési Rendszerben az AW Csoport Tagvállalatainak székhelye szerinti hivatalos nyelvek bármelyikén van lehetőség Panasz rögzítésére. Az ügyintézés nyelve főszabály szerint a magyar és az angol, de az AutoWallis biztosítja, hogy a Panaszossal történő kapcsolattartás a Panaszos által a Whisly alkalmazásban választott nyelven történjen.

A Panasz benyújtásakor a Panaszkezelő rendszer email-ben automatikus visszaigazolást küld a Panaszosnak.

7.2 Panaszok kivizsgálása

Az ESG Panaszkezelési Rendszerben tett Panaszokat egyedül a Kivizsgáló fogadja, aki a Panasz alapján eseti jellegű kockázatelemzést készít.

A Kivizsgáló elsőként megállapítja, hogy a Panasz alapján panaszkezelési eljárás lefolytatása szükséges-e, vagy a Panasz kivizsgálása mellőzhető.

A Panasz érdemi kivizsgálása abban az esetben mellőzhető, amennyiben:

1. a Panasz nem a Szabályzat 5. pont i-iv. alpontok szerinti gazdasági társaságok gazdasági magatartására vonatkozik,
2. kivizsgálás nélkül is megállapítható, hogy a Panaszban meghatározott magatartás vagy mulasztás, vagy ezek gyanúja ESG kockázatot vagy ESG kötelezettségszegést nem valósít meg,
3. a Panaszos névtelen kíván maradni, de emiatt a Panasz érdemi kivizsgálása nem lehetséges, és az erre történő figyelmeztetés után is fenntartja a Panaszos a névtelenségre vonatkozó kérelmét,
4. a Panasz korábbi Panasszal azonos tartalmú.

A Panasz kivizsgálása mellőzésének indokát a Panaszos részére meg kell jelölni.

Az érdemi vizsgálat során a Kivizsgáló a beérkezett Panaszt nyilvántartásba veszi és az alábbi kategóriák valamelyikébe sorolja.

	Környezeti	Társadalmi felelősség-vállalási	Vállalat-irányítási	Környezet-védelmi	Társadalmi felelősség-vállalási	Vállalat-irányítással kapcsolatos
	kockázat			kötelezettség megsértése		
AutoWallis						
AutoWallis leányvállalata						
AutoWallis közvetlen szállítója						
AutoWallis közvetett szállítója						
AutoWallis leányvállalatának közvetlen szállítója						
AutoWallis leányvállalatának közvetett szállítója						

A Kivizsgáló törekszik a gyors kivizsgálásra, törekszik a Panasz okának, indokának feltárására, továbbá a Panasz alapján feltárt ESG kockázatok vagy ESG kötelezettségszegés miatt bekövetkezett vagy bekövetkező hátrányok mielőbbi orvoslására. A Panasz kivizsgálása mindig az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Panasz kivizsgálása során a Kivizsgáló kapcsolatot tarthat a Panaszossal vagy képviselőjével, ennek keretében egyeztethet a Panaszossal, a Panasz kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a Panaszust.

A kivizsgáláshoz az AW Csoport biztosítja a szükséges feltételeket. Ezek során a Kivizsgáló a Panasszal érintett társaság székhelyére (telephelyére) beléphet, a tényállás tisztázása érdekében bárkit meghallgathat. A Kivizsgálón

kívüli személy csak abban az esetben vehet részt a kivizsgálásban, amennyiben az feltétlenül szükséges. Semmilyen esetben nem vehet részt a Panasz kivizsgálásában és a döntéshozatalban a Panaszos, a Panaszolt, vagy olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan megítélése egyéb okból nem várható.

A személyazonosságát felfedő Panaszos és bármely, a Panaszban Érintett Harmadik Személy személyes adatait a Kivizsgálón kívül más – így többek között az AW Csoport bármely tagja, tulajdonosa, munkavállalója vagy szerződéses partnere - nem jogosult megismerni. A Kivizsgáló az ESG Panaszkezelési Rendszer üzemeltetése során mindenkor köteles a rendszer megfelelő védelmét, valamint a titoktartást biztosítani. A Kivizsgáló a vizsgálat lezárásáig a Panasz tartalmára, a Panaszolt és a Panaszban Érintett Harmadik Személyre vonatkozó információkat – a Panaszos személy tájékoztatásán túl – a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatja meg.

A Kivizsgáló az eseti jellegű kockázatelemzés eredményét jelentés formájában ismerteti az AutoWallis ügyvezetésével.

Ha a Panasz alapján az látszik, hogy az AW Csoport közvetett szállítójánál merült fel ESG kötelezettségszegés, a Kivizsgáló a kockázatelemzés elvégzésén túl megfelelő megelőzési intézkedést is tesz.

7.3 Jogkövetkezmények, Panasz orvoslása

Amennyiben az eseti kockázatelemzés során megállapításra kerül, hogy a Panasz nyomán feltárt ESG kockázat vagy ESG kötelezettségszegés ténylegesen történt, a Kivizsgáló minden esetben javaslatot tesz az AW Csoport részére azokról az intézkedésekről, amelyek alkalmasak lehetnek az adott Panasz orvoslására. A Kivizsgáló bármilyen, a feltárt ESG kockázat vagy ESG kötelezettségszegés orvoslására irányuló intézkedést javasolhat az AW Csoport részére; ennek során figyelembe kell vennie az adott AW Csoport tagjára irányadó jogszabályokat és egyéb belső szabályzókat is.

A feltárt ESG kockázat vagy ESG kötelezettségszegés megszüntetése érdekében alkalmazott jogkövetkezményeket, intézkedéseket, szankciókat az AutoWallis ügyvezetése választja meg.

Amennyiben az ESG kötelezettségszegés az AutoWallis közvetlen szállítójának gazdasági tevékenysége következtében merül fel, és a közvetlen szállító az AutoWallis erre vonatkozó felszólítása ellenére sem szünteti meg ezt meg, akkor a Kivizsgáló részletes ütemtervet tartalmazó koncepciót dolgoz ki és hajt végre a jogsértés megszüntetése vagy minimalizálása érdekében.

7.4 Határidők

A Panasz benyújtásakor a Panaszkezelő Rendszer automatikus visszaigazolást küld a Panaszosnak.

A Panasz alapján a Kivizsgáló a lehető leghamarabb elkészíti az ESG kockázatra vonatkozó eseti kockázatelemzést, és jelentését – szükség esetén a Panasszal érintett Tagvállalattal egyeztetve – a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a Panasz beérkezését követő 30 naptári napon belül megküldi az AutoWallis ügyvezetésének.

A Kivizsgálónak az eseti jellegű kockázatelemzést haladéktalanul kell elvégeznie, ha a vizsgálat tárgya ESG kötelezettségszegés.

Az AutoWallis közvetlen szállítója által megvalósított ESG kötelezettségszegés megszüntetésére az AutoWallis általi tudomásszerzéstől számított 90 nap áll rendelkezésre. Ha az ESG kötelezettségszegést a közvetett szállító nem szünteti meg, a Kivizsgálónak a koncepciót haladéktalanul kell kidolgozni és végrehajtani.

Az AutoWallis a panaszkezelési eljárásának lezárultát követő 5 évig meg kell őriznie a panaszkezelés eredményét.

8 Panaszokról történő riportolás

8.1 Ügyvezetés tájékoztatása

A Kivizsgáló az ESG Panaszkezelési Rendszerben érkezett panaszok kapcsán készített eseti jellegű kockázatelemzés eredményét jelentés formájában ismerteti az AutoWallis ügyvezetésével a 8.4 pontban meghatározott határidőn belül, elektronikus úton elküldve.

A Kivizsgáló a panasztételi eljárás hatékonyságának értékelését legalább 12 havonta egyszer és szükség esetén ad hoc jelleggel elvégzi, annak eredményét az AutoWallis ügyvezetése részére elektronikus úton megküldi. Az értékelésnek ki kell térnie a Panaszok ügýtípusonként történő arányára (Isd. 8.3 pont), a Panaszok okszerűsége vizsgálatának eredményére (a Panaszok alapjául szolgáló magatartások valósak-e, lényegesek-e), a megtett intézkedésekre és (amennyiben már jelentkeznek) azok eredményeire is. A riportoknak alkalmasnak kell lenniük arra, hogy az AutoWallis ügyvezetése az ESG panaszok statisztikai adatait megismerje, rendszerszintű ESG kockázat vagy ESG kötelezettségszegés esetében a megfelelő kezelési stratégiát kialakíthassa.

8.2 Hatóság tájékoztatása

Az AW Csoport a beérkezett Panaszokról, a kivizsgálások eredményéről az évente készítendő ESG beszámoló részeként tájékoztatja a Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatóságát (továbbiakban: **Hatóság**). A jóváhagyott és auditált ESG beszámolót a vállalkozás az üzleti év végét követő 6 hónapon belül küldi meg a Hatóság részére, valamint ingyenesen és nyilvánosan hozzáférhetővé teszi a honlapján. A vállalkozás a beszámolóban kitér az általa alkalmazott panaszkezelési eljárás vagy rendszer kialakítása során figyelembe vett alapelvekre, a megfogalmazott követelményekre, a panaszkezelési eljárás vagy rendszer végrehajtásának leírására, valamint eredményességének adataitól értékelésére.

9 Társaság által folytatott adatkezelések feltételei, az adatkezelés jogszerűségének biztosítása

A Panaszos, továbbá bármely Panaszban Érintett Harmadik Személy személyazonosságát, személyes adatait a vonatkozó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően, a Panaszok tartalmát minden esetben, és a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kell kezelni.

Az ESG Panaszkezelési Rendszer keretei között a Panaszosnak és a Panaszban Érintett Harmadik Személynek a Panasz kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai – a 6.3. pontban (Panaszosok védelme) foglaltakat kivéve - kizárólag a Panasz kivizsgálása és a Panasz tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők, és a Panasz kivizsgálásában közreműködő Kivizsgáló részére továbbíthatók.

Az ESG Panaszkezelési Rendszerbe történő Panaszokkal kapcsolatos adatvédelmi előírásokat a jelen Szabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.

10 Felelősség és egyébek

10.1 Egyéni felelősség

Minden olyan személy, akire a Szabályzat személyi hatálya kiterjed, felelős a Szabályzat megfelelő végrehajtásáért és köteles ESG Panaszkezelési Rendszerrel kapcsolatos szabályok megsértését (vagy annak gyanúját) haladéktalanul jelenteni az ESG Panaszkezelési Rendszer használatával.

A Panaszra jogosultaktól elvárt, hogy az ESG Panaszkezelési Rendszer használatával Panaszt tegyenek, amennyiben bármilyen ESG kockázatot vagy ESG kötelezettségszegést észlelnek – abban az esetben is, amennyiben az adott magatartást az AW Csoport valamelyik vezetője, tulajdonosa követte el.

10.2 Felelősségi körök (összegzés)

Az alábbi táblázat célja a felelősségi és feladatkörök egyértelmű azonosítása, elhatárolása és bemutatása.

Felelősségi kör	Felelős munkavállaló	Feladatok
Szabályzat kidolgozása	Compliance Szakértő	- Szabályzat kidolgozása, közzététele - Szabályzat rendszeres felülvizsgálata, karbantartása (minden év december 31. napjáig esedékes, valamint soron kívül olyan jogszabályváltozás esetén, mely a jelen Szabályzatban foglalt rendelkezéseket érinti)
ESG Panaszkezelési Rendszer működtetése, Szabályzat alkalmazása	Kivizsgáló	- ESG Panaszkezelési Rendszer működtetése - Panaszok kivizsgálása - egyedi kockázatelemzés elkészítése - megelőzési intézkedés megtétele közvetett szállítójánál felmerült ESG kötelezettségszegés esetén - vizsgálat eredményéről jelentés készítése, ügyvezetésnek megküldése - konceptió készítése AutoWallis közvetlen szállítójánál felmerült és 90 napnál tovább fennálló ESG kötelezettségszegés esetén - panasztételi eljárás hatékonyságának értékelése
Jóváhagyás	Vezérigazgató	- Szabályzat jóváhagyása - az alkalmazhatóság feltételeinek megteremtése - az előírások alkalmazásának figyelemmel kísérése
Végrehajtói döntéshozatal	AutoWallis ügyvezetése	a kockázatértékelés, valamint a kapcsolódó intézkedési javaslat elbírálása, válaszlépések kihirdetése

10.3 Tájékoztatás

Valamennyi Panaszosnak joga van az AutoWallis bármely elérhetőségén tájékoztatást kérni az ESG Panaszkezelési Rendszer működéséről annak érdekében, hogy az AW Csoportot érintő mindennemű ESG kockázat vagy kötelezettségszegés kivizsgálásra kerüljön.

10.4 Oktatás

Az AW Csoport minden Foglalkoztatottját annak Foglalkoztatója oktatásban részesíti az ESG Panaszkezelési Rendszer használatával, továbbá a Panasz esetén lefolytatott eljárással kapcsolatosan. A tananyagoknak kellő részletességgel kell tartalmaznia az ESG kockázattal vagy kötelezettségszegéssel kapcsolatos alapfogalmakat, a hazai és európai szintű, az adott AW Csoport tagjának tevékenységi köre szempontjából releváns jogszabályi rendelkezéseket, valamint az ezek végrehajtását szolgáló, a jelen Szabályzatban megjelenő gyakorlati szabályokat.

A Foglalkoztatottak részére az új belépők alapoktatása során, ezt követően pedig az ESG Panaszkezelési Rendszerben, illetve az eljárásban történő változás esetén kell oktatást tartani. Az oktatásokat minden esetben jelenléti íven kell dokumentálni, és az érintetteknek nyilatkozniuk kell a tananyag megismeréséről.

11 Felülvizsgálati történet ('audit nyomvonal' vagy 'verzió kontroll')

Verzió	Változás hatályba lépése	Változások összefoglalója
v01	2025. március 28.	Szabályzat kialakítása

12 Mellékletek

12.1 Adatkezelési tájékoztató

A Szabályzat 1. számú mellékletét képezi az Adatkezelési Tájékoztató, amely az AutoWallis honlapján, az ESG panaszkezelési alkalmazás tájékoztató oldalán érhető el.

12.2 AW Csoport ESG Panaszkezelési Rendszerének összefoglalása

A Szabályzat 2. számú melléklete az AW Csoport ESG Panaszkezelési Rendszerét összegzi.

ESG Panaszkezelés

Az AutoWallis Nyrt. felismeri saját szerepét a környezetre, a társadalomra és a saját irányítási struktúrájára gyakorolt hatásokat illetően. Ennek nyomán elkötelezett a legmagasabb fokú ESG megfelelés mellett, és a fenntartható finanszírozás és az egységes vállalati felelősségvállalás ösztönzését szolgáló környezettudatos, társadalmi és szociális szempontokat is figyelembe vevő, vállalati társadalmi felelősségvállalás szabályainak való megfelelés érdekében kialakította az ESG Panaszkezelési Rendszerét és megalkotta az ESG Panaszkezelés szabályzatát.



Kockázat

Környezet károsodása, alapjogok sérelme, méltányos munkafeltételek biztosításának elmaradása, társadalmi egyenlőtlenségek, valamint a tisztességtelen, átláthatatlan vagy rosszhírnévű vállalkozási gyakorlatok.

Célkitűzés

Etikus és becsületes versenyzés a helytelen magatartás megelőzése, észlelése és jelentése révén.

Megközelítés

Biztosítanunk kell, hogy az üzleti gyakorlatok és folyamatok megfelelnek a vállalati szintű szabályzatoknak, amelyek az egységes vállalati felelősségvállalást célozzák.

Releváns szabályzatok

- Etikai és Üzleti Magatartási Kódex
 - Általános érvényű szabályok, melyek vállalatunk megfelelő működését kívánják biztosítani
- 2023. évi CVIII. törvény (ESG törvény)
- 13/2024. (VIII. 15.) SZTFH rendelet (ESG törvény végrehajtási rendelete)
- AW_ESG Panaszkezelés_szabályzat és folyamatleírás_HU_2025

Témakörök és példák

ESG Panaszkezelési Rendszer

- Az AW honlapján elhelyezett Whisly alkalmazás használatával érhető el, amelyen keresztül **bárki** panaszt tehet, anonim módon is.
- Az AW által megbízott Kivizsgáló pártatlan, független, utasítás nem köti.
- Az AW ügyvezetése választja meg a jogkövetkezményeket, intézkedéseket, szankciókat.

ESG kockázat és ESG köteleességszegés

Környezetre, társadalomra és/vagy vállalatirányításra vonatkozó negatív hatás kockázata vagy kötelezettség megsértése, ha az

- az AW
 - az AW leányvállalata,
 - az AW vagy leányvállalata közvetlen szállítója
 - az AW vagy leányvállalata közvetett szállítója
- gazdasági tevékenységének a következménye.

Riportolás

- A Kivizsgáló jelentésben ismerteti az AW ügyvezetésével az egyes vizsgálatok eredményét.
- A Kivizsgáló a panasztételi eljárás hatékonyságának értékeléséről az AW ügyvezetését évente tájékoztatja.
- Az AW a Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatóságát évente, az ESG Beszámolóban tájékoztatja a panaszkezeléssel kapcsolatos információkról és adatokról.

„A helyes irányba vezetünk” / „Driving in the right direction”

ESG Panaszbejelentés:

[https://panaszbejelentes-](https://panaszbejelentes-autowallis.whisly.io/reporting/mainpage)

[autowallis.whisly.io/reporting/mainpage](https://panaszbejelentes-autowallis.whisly.io/reporting/mainpage)

Kérjük, oszd meg véleményed velünk itt:

compliance@autowallis.hu

AutoWallis
GROUP