

Az OPUS TIGÁZ Zrt. ESG panaszkezelési rendszere és eljárásrendje

Az **OPUS TIGÁZ Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (Székhely: 4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi u. 184.; Cg.: 09-10-000109; továbbiakban: Társaság) *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* (továbbiakban: **ESG törvény**) szerinti kötelezettségének eleget téve **belső panaszkezelési rendszert** (továbbiakban: **panaszkezelési rendszer**) működtet.

A Társaság eleget téve az ESG törvényben meghatározott kötelezettségeinek, valamint a panaszkezelési rendszeren keresztül beérkező bejelentések lehető legteljesebb körű kivizsgálása és a bejelentési rendszert igénybe vevők jogainak lehető leghatékonyabb védelme érdekében jelen eljárásrendben rendezi a bejelentési rendszeren keresztül beérkező bejelentések kivizsgálására vonatkozó részletszabályokat. A Társaság az ESG törvényben foglaltakkal összefüggésben, a kapcsolódó belső eljárásrendek és szabályok meghozatala érdekében az alábbi **ESG panaszkezelési rendszert és panaszkezelési eljárásrendet** (továbbiakban: Eljárásrend) alkotja.

Az Eljárásrendben használt fogalmakat, az itt használt kifejezéseket az ESG törvény rendelkezéseivel összhangban kell értelmezni.

1. Az Eljárásrend hatálya

- 1.1. A Társaság az ESG kockázatok csökkentésének részeként belső és külső felek/személyek által is elérhető és igénybevehető panaszkezelési rendszert és folyamatot alakít ki.
- 1.2. Jelen Eljárásrend célja, hogy a Társaság a saját és a közvetlen beszállítói működése során történő esetleges ESG kockázatokat és ESG kötelezettségsértéseket mielőbb felismerje és azokat hatékonyan orvosolja.
- 1.3. A Társaság honlapján tájékoztatást nyújt az ESG panaszkezelési rendszerről, az erre vonatkozó szabályokról és a bejelentés megtételével kapcsolatos információkról. Az Eljárásrend 2025. november 24. napján lép hatályba. Rendelkezéseit a hatálybalépés napjától kell alkalmazni. Az eljárásrendet törvényi változások esetén kötelező felülvizsgálni.

2. Alapelvek és felelősség

- 2.1. A Társaság a bejelentések kivizsgálásával összefüggésben, az alábbi alapelvek tiszteletben tartásával köteles eljárni.
 - 2.1.1. Együttműködési alapelv: A bejelentéssel érintett személyek, valamint a bejelentés kivizsgálásában részt vevő személyek kötelesek a vizsgálat során a többi résztvevővel együttműködni.
 - 2.1.2. Tisztességes és méltányos eljárás elve: A vizsgálatban részt vevő személy tárgyilagosan, pártatlanul és jóhiszeműen köteles eljárni és köteles az eljárás során tudomására jutott személyiségi jogokat, személyes adatok védelméhez fűződő jogokat tiszteletben tartani.

- 2.1.3. Bizalmasság elve: A panaszkezelési rendszert a Társaság úgy alakítja ki, hogy a bejelentéssel érintett személy személyes adatait kizárólag az erre jogosultak ismerhessék meg és bejelentő az adatkezelés feltételeiről előzetesen tájékoztatást kapjon.
- 2.1.4. Kizárólagosság elve: A Társaság a bejelentés tárgyát képező visszaéléssel/jogsértéssel összefüggésben indult bírósági vagy hatósági eljárás jogerős befejezéséig nem indít a jelen Eljárásrend szerinti vizsgálati eljárást, illetve a már folyamatban lévő eljárást felfüggeszti.
- 2.2. Az Eljárásrend megalkotásáért és a jogszabályokkal, valamint a Társaság egyéb belső szabályozóival való összhangjának megteremtéséért és megőrzéséért, a rendszer jogszerű üzemeltetéséhez szükséges feltételek biztosításáért, valamint a jelen Eljárásrend felülvizsgálatáért az ESG panaszokkal kapcsolatos eljárás lebonyolításáért a Munkabiztonsági és Környezetvédelmi Osztály (továbbiakban: Felelős) a felelős. A panaszkezelési rendszer működéséért és működtetéséért felelős személy panaszkezelési tevékenysége során ezen feladatkörben nem utasítható és feladatai ellátásáért csak a Társaság Vezérigazgatójának felel.
- 2.3. A Felelős kötelezettsége annak biztosítása, hogy a bejelentések kivizsgálása jogszerűen és a jelen Eljárásrend rendelkezéseivel összhangban történjen.

3. A bejelentés tárgya

- 3.1. A panaszkezelési rendszerben az ESG szempontból kockázatos vagy kockázatosnak vélt és az ESG kötelezettség megsértését bizonyított vagy feltételezett tevékenységre vonatkozó információt, panaszt – bárki által - be lehet jelenteni. A panaszkezelési rendszerbe tett bejelentés nem mentesíti a bejelentőt az alól, hogy a tudomására jutott, jogsértést megvalósító cselekménnyel vagy mulasztással összefüggésben kezdeményezze az illetékes hatóságok eljárását.
- 3.2. A bejelentési rendszernek nem képezik tárgyát a Társaság és a felhasználói közötti jogviszonyokat érintő, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet szerinti felhasználói beadványok.
- 3.3. Nyilvánvalóan rosszhiszeműen tett bejelentés (valótlan adat vagy információ) esetén a Társaság jogosult a szükséges intézkedések megtételére, pl. hatósági, polgári vagy büntetőeljárás kezdeményezésére. A jóhiszeműen tett, de az eljárás során megalapozatlannak bizonyuló bejelentések esetén a vizsgálat harmadik személyek értesítése nélkül kerül lezárásra.

4. Bejelentés módja és tartalma

- 4.1. A panaszkezelési rendszerben bárki tehet bejelentést. A Társaság a bejelentéshez biztosított felületen tájékoztatást nyújt a bejelentéshez kapcsolódó tartalmi és formai követelményekről, valamint a jelen Eljárásrendben foglaltakról. A bejelentő a bejelentést írásban vagy szóban teheti meg. A bejelentés akkor minősül jogszerűnek és a Társaság részéről akkor

keletkeztet eljárási kötelezettséget, ha a bejelentő a bejelentését a jelen Eljárásrendben foglaltak szerint tette meg és a bejelentő alapos okkal vélemezte, hogy a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a bejelentés időpontjában valós volt, illetve a bejelentővel szemben nem áll fenn jogszabályi kizáró ok.

4.2. Írásbeli bejelentés

Írásbeli bejelentést az alábbi módokon lehet megtenni:

- postai úton, a Társaság székhelyére (4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi utca 184.) címezve, a Felelőst megjelölve vagy
- a Társaság honlapján rendelkezésre álló elektronikus űrlap kitöltésével.

Az írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét (7) napon belül a Felelős – az írásbeli bejelentés módjához igazodóan - visszaigazolást küld a bejelentő számára, amelynek keretében a bejelentőt tájékoztatja az eljárási és adatkezelési szabályokról.

4.3. A szóbeli bejelentést - a Felelős által kijelölt munkavállaló előtt - személyesen lehet megtenni. Minden szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét – dokumentáltan - fel kell hívni az alábbiakra:

- a rosszhiszemű bejelentés következményeire,
- a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy
- személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezeli a Társaság.

4.4. A bejelentés tartalmazza:

- a bejelentő nevét és elérhetőségét;
- a bejelentés tárgyát képező panasz/probléma szöveges leírását, amely összefügg az ESG kockázat vagy ESG kötelezettségsértés relevanciájával, előfordulásának lehetőségét alátámasztja és indokolja azt, továbbá szükség szerint tartalmazza a kapcsolódó dokumentumokat;
- űrlapon történő bejelentés kivételével bejelentő (hivatalos vagy elektronikus) aláírását.

4.5. A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha:

- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg (pl.: anonim bejelentés),
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés esetében
- a bejelentés felhasználói vagy egyéb olya beadványnak minősül, amely nem képezi ESG panaszbejelentés tárgyát.

5. Bejelentés és panaszkezelés folyamata

5.1. A jelen Eljárásrendben meghatározott Felelős a bejelentést a relevanciája alapján, a bejelentés Társasághoz történő megérkezésétől számított 30 napon

belül megvizsgálja és intézkedik a bejelentést Bejelentő részére történő megválaszolása iránt.

- 5.2. A vizsgálat az alábbi szempontokra terjed ki:
 - a bejelentés tárgya valóban ESG kockázatot és ESG kötelezettséget/mulasztást érint,
 - a bejelentés valóban a Társaság vagy valamelyik közvetlen beszállítójának tevékenységéhez kapcsolódóan merül fel,
 - bejelentés tárgyának fennállása vagy fennállásának lehetősége kivizsgálható és bizonyítható egy kockázatkezelési folyamat során.
- 5.3. A bejelentés relevanciájáról a Felelős dokumentált, írásbeli döntést hoz.
- 5.4. Amennyiben a bejelentés relevánsnak minősül és az érinti a Társaságot, úgy azt kockázatként kell kezelni és a Felelős intézkedik a bejelentés továbbítása iránt, annak érdekében, hogy a fenntartható és felelősségteljes működés (ESG) elveiről szóló szabályzatban meghatározottak alapján kockázatelemzésre kerüljön sor.
- 5.5. Amennyiben a bejelentés hiányos vagy a teljes körű kivizsgálásához további adat, információ, dokumentum megadása szükséges, ebben az esetben a Felelős hiánypótlásra hívja fel a Bejelentőt. A hiánypótlás benyújtásáig eltelt idő a 30 napos vizsgálati és válaszadási határidőbe nem számít bele.
- 5.6. Amennyiben nem minősül relevánsnak a bejelentés, a Felelős a bejelentőt az általa megadott elérhetőségeken tájékoztatja ennek tényéről és részletes indokairól, és a bejelentést dokumentáltan lezárja.
- 5.7. A Felelős által továbbított bejelentést a fenntartható és felelősségteljes működés (ESG) elveiről szóló szabályzatban foglaltak szerint, az ESG kockázatkezelési rendszer működtetéséért Felelős személy (továbbiakban: ESG Felelős) irányításával kivizsgálja és elemzi a kockázatot, majd a megfelelő kockázatkezelési eljárást végrehajtja.
 - 5.7.1. A kockázatelemzés eredményei alapján a Társaság a kockázatok és negatív hatások mérséklésére, megszüntetésére és megelőzésére törekszik.
 - 5.7.2. A kockázatok és a kockázatkezelési javaslatokat beépítik a következő évi ESG beszámolóba.
- 5.8. Az 5.7. pontban meghatározott ESG Felelős visszajelzést ad a Felelősnek a kockázateértékelés eredményéről és a megfogalmazott megelőzési intézkedésekről.
 - 5.8.1. Ha a kockázatkezelés eredményeként bebizonyosodik ESG kötelezettségsértés fennállása, akkor a Felelős a Társaság vezérigazgatóját informálja, aki elrendelik a szükséges korrekciós intézkedések megtételét vagy egyéb intézkedések végrehajtását.
 - 5.8.2. A Felelős tájékoztatja a bejelentőt a vizsgálat eredményéről.

6. Dokumentálás

- 6.1. A dokumentációt bejelentéseként elkülönítve, érkezési dátum szerinti sorrendben, zárt borítékban, a borítékot zárt szekrényben kell elhelyezni. A zárt szekrényhez kizárólag a Felelősnek lehet hozzáférése.
- 6.2. Az úrlapon keresztül érkező bejelentések/iratok/dokumentumok egy erre a célra kialakított és elkülönített elektronikus postafiókba érkeznek, amelyhez kizárólag a Felelősnek, illetve az általa kijelölt munkavállalónak van hozzáférése. A Felelős – a bizalmasság elvét megtartva – a bejelentés kivizsgálásához szükséges

mértékben, a releváns dokumentumhoz, más személynek is adhat korlátozott hozzáférést.

- 6.3. A dokumentációt öt évig meg kell őrizni.

7. Adatvédelmi rendelkezések

- 7.1. A panaszkezelési rendszer működtetésével kapcsolatos adatkezelési kérdésekben az adatkezelési tájékoztató tartalmaz részletszabályokat.
- 7.2. A személyes adatok védelmére, így különösen a bejelentő személyazonosságának bizalmas kezelésére és a megfelelő garanciák biztosítására a panaszkezelési rendszer működtetése során azért is fordít a Társaság különös figyelmet, hogy bátorítson mindenkit a jogszerű bejelentés megtételére a Társaság ESG rendszerének fejlesztése céljából.
- 7.3. Az adatvédelmi jogszabályok alapján bármely érintettet megillető hozzáférési jog gyakorlása során a bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé számára.
- 7.4. A panaszkezelési rendszer üzemeltetése során a bejelentéssel érintett személy adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők, és a bejelentés kivizsgálásában esetlegesen közreműködő Külső szervezet, valamint az illetékes hatóságok részére továbbíthatóak. Az adatok a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére akkor adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a Bejelentő hozzájárult. A Bejelentő személyes adatai nem hozhatóak nyilvánosságra.