

**SZABOLCS-COOP KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

egységes szerkezetbe foglalva

**PANASZ ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS
VIZSGÁLATI
SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2026. július 1. napjától

A Szabolcs-Coop Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) (székhely: 4400. Nyíregyháza, Búza tér 6.; cégjegyzékszám: Cg. 15-10-040276) – összhangban a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben, valamint az uniós jog megsértését bejelentő személyek védelméről szóló EU 2019/1937. Irányelv rendelkezéseivel, továbbá figyelembe véve 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 28-31. §-ában foglaltakat – a 2023. július 24. napjától hatályos Panasz és közérdekű bejelentési szabályzatot a 2026. július 1-i módosításokkal az alábbiak szerint foglalja egységes szerkezetbe:

PANASZ ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSI SZABÁLYZAT

I.

A panasz, a közérdekű bejelentés

1. A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
2. A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
3. Bárki bejelentést tehet azon társadalmi felelősségvállalási és környezeti kockázatokra, valamint azon társadalmi felelősségvállalással vagy környezetvédelemmel kapcsolatos kötelezettségek megsértésére vonatkozóan is, amelyek a vállalkozás saját vagy esetleges leányvállalata, illetve közvetlen szállítója gazdasági tevékenysége következtében keletkeztek.

II.

A bejelentés vagy panasz megtétele

1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Társasághoz.
2. A panaszt vagy közérdekű bejelentést a bejelentő e-mail-ben teheti meg a panaszbejelentes@szabolcscoop.hu e-mail címre.
3. A panaszt vagy bejelentést a Társaság mindenkori vezérigazgatója felé kell megküldeni.

Amennyiben a panasz vagy bejelentés a Társaság vezérigazgatójának személyét érinti, úgy azt a Társaság részvényeinek többségi tulajdonosa – jelen szabályzat hatálybalépésének időpontjában a Nyírzem Zrt. – mindenkori képviselője felé kell megküldeni a nyirzem@nyirzem.hu e-mail címre, aki jogosult a vizsgálatot érdemben elvégezni.

4. A panaszt vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy közérdekű bejelentés megtétele miatt.
5. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Ha a bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a bejelentő adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

III.

A bejelentés vagy panasz vizsgálata

1. A bejelentés vizsgálatának elvei:
 - bizalom
 - pártatlanság
 - védelem
2. A bejelentés vizsgálatának lépései:
 - bejelentések fogadása
 - jelentések értékelése
 - jelentések kezelése
 - következtetések levonása
3. A panaszt vagy bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a Társaság a beérkezéstől számított 30 napon belül vizsgálja ki és teszi meg a szükséges intézkedést.

Ha a vizsgálat elintézése előreláthatólag 30 napnál hosszabb időtartamot vesz igénybe, erről a panaszost vagy bejelentőt – a vizsgálat meghosszabbítása indokainak közlésével – tájékoztatni kell, azonban ebben az esetben sem haladhatja meg a vizsgálat a hat hónap időtartamot.

4. A hatékony panaszkezelés érdekében, amennyiben olyan információk vagy panaszok érkeznek be, amelyek lehetséges vagy tényleges kötelezettségszegésekre vonatkoznak, és ezek megerősítést nyernek, azonnali intézkedéseket kell tennie a káros hatások megelőzése, megszüntetése vagy minimalizálása érdekében.

A társadalmi felelősségvállalással vagy környezetvédelemmel kapcsolatos kötelezettségek megszegésére vonatkozó bejelentésekkel kapcsolatosan (amennyiben megerősítést nyernek) szükség esetén azonnali intézkedéseket kell tenni az esetleges káros hatások minimalizálása, megszüntetése, megelőzése érdekében.

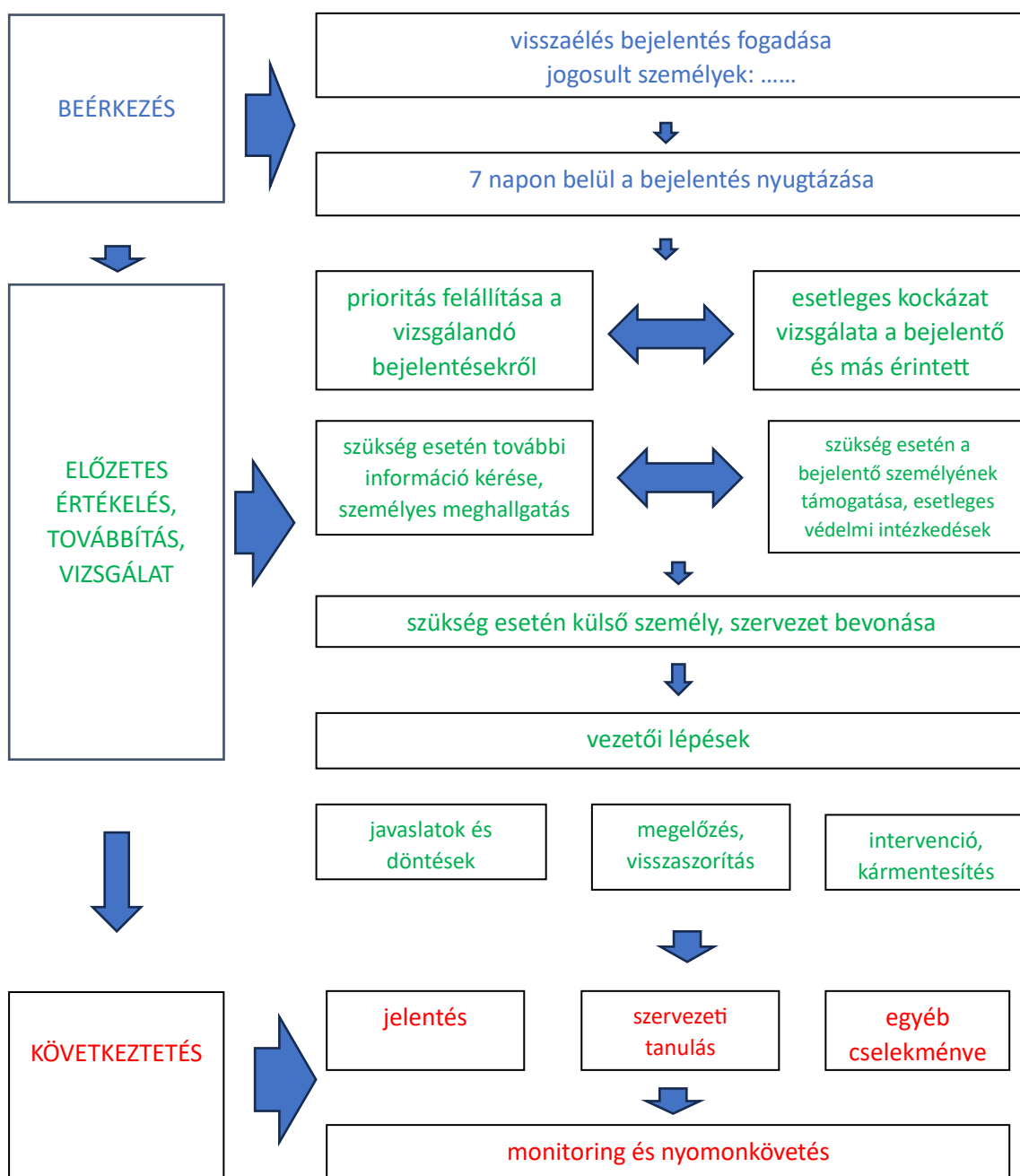
5. Amennyiben a panasz vagy bejelentés során megadott információk, adatok kiegészítésre szorulnak, úgy a Társaság kérheti a panaszost további információk rendelkezésre bocsátására, továbbá jogosult a bejelentőt személyesen meghallgatni, amennyiben a bejelentés tartalma ezt szükségessé teszi.
6. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.
7. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. Az egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát a Társaság mellőzi.

IV.

Belső visszaélés-bejelentés kezelése

1. A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.
2. A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet:
 - a Társaság, mint foglalkoztató által foglalkoztatott személy
 - az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt
 - a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánt olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött
 - az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll
 - a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személya foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, illetve beszállító felügyelete és irányítása alatt álló személy
3. A visszaélés-bejelentés tárgya olyan cselekmény vagy mulasztás, amely kárt okoz(hat), például:
 - etikátlan viselkedés
 - csalás
 - korrupció, megvesztegetés
 - súlyos gondatlanság
 - diszkrimináció
 - megfélemlítés
 - zaklatás
 - hatalommal való visszaélés.
4. A visszaélés-bejelentés és kivizsgálásának folyamata:
 - 4.1. A panaszbejelentenes@szabolcscop.hu e-mail címre beérkezett visszaélés-bejelentést a Társaság nyugtázza és 7 napon belül erről a bejelentőt írásban tájékoztatja.
 - 4.2. A bejelentés vizsgálatát a Társaság mindenkor vezérigazgatója végzi, kivéve abban az esetben, ha személyesen érintett. Ez esetben jelen szabályzat II.3. pontja szerint kell eljárni.
A belső panaszkezelési rendszer működtetője a feladatkörébe tartozó ügyeket más szervezeti egységektől elkülönülten látja el, ezen feladatkörében az eljáró személy nem utasítható.
 - 4.3. A vizsgálatot a visszaélés-bejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül kell elvégezni. Amennyiben a vizsgálat lefolytatására előre láthatólag a 30 napos határidő nem elegendő, úgy a bejelentőt erről a tényről értesíteni kell, azonban ebben az esetben sem lehet 3 hónapnál hosszabb a vizsgálat időtartama.
 - 4.4. Amennyiben szükséges, úgy a vizsgálatot végző személy minden ismert körülményt figyelembe véve az ügyek prioritása alapján sorrendet állít fel, amely alapján megkezdje a bejelentés(ek) vizsgálatát. Ennek során mérlegelnie kell a bejelentőt vagy az érintett személyeket érintő esetleges kockázatokat, és ezt felmérve kell a további eljárást lefolytatnia.

- 4.5. A vizsgálat során a bejelentőtől további információ kérhető az bejelentés tartalmának teljes körű kivizsgálása érdekében, amennyiben szükséges, személyes meghallgatás is kezdeményezhető.
- 4.6. A vizsgálatot végző személy a bejelentés tartalmától függően harmadik személy, hatóság bevonását kezdeményezheti.
- 4.7. A vizsgálat során a szükséges javaslatok, döntések meghozatala, a vizsgálat tárgyához hasonló problémák megelőzése érdekében tett intézkedések, a megelőzés kidolgozása a vizsgálatot végző személy hatáskörébe tartozik.
- 4.8. A vizsgálat lezárást követően annak eredményéről, a releváns tényekről és döntésekről a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.



5. Követelmények a belső visszaélés-rendszerrel kapcsolatban:
- 5.1. A bejelentett információt bizalmasan, jogosulatlan hozzáféréstől védve kell kezelni, a személyes adatkezelés (GDPR) rendelkezéseivel összhangban.
- 5.2. A kivizsgálást független és szakmailag kompetens személy végzi, végezheti, szükség esetén bejelentővédelmi ügyvéd vagy más külső szervezet is megbízható a kivizsgálással.
- 5.3. A bejelentésekről nyilvántartást kell vezetni és a keletkezett iratokat a Társaság öt évig köteles megőrizni.
- 5.4. A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha:
- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg (azonosíthatatlan a bejelentő, ha nem felel meg a IV.2. pontban írtaknak)
 - a bejelentést nem az erre jogosult személy tette meg
 - a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés

V.

A vizsgálat eredménye, döntések

1. A belső visszaélés-bejelentő rendszer működtetője a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokairól, a bejelentés kivizsgálásának eredményéről, a megtett vagy a tervezett intézkedésekről a bejelentőt kérésére írásban tájékoztatja.
2. A panasz, illetve a belső visszaélés bejelentése, kivizsgálása során a Társaság törekszik a felek számára elfogadható, békés rendezésre.

A Társaság a döntések meghozatala során az érintett feleket minden esetben tájékoztatja a jogorvoslati lehetőségekről.

VI.

Záró rendelkezések

1. Jelen szabályzat megismerését a Társaság az általa működtetett honlapon történő közzététellel biztosítja.
2. Jelen szabályzatban nem szabályozott kérdések tekintetében a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény vonatkozó rendelkezései az irányadóak.
3. Jelen panaszkezelési szabályzat a társadalmi felelősségvállalási és környezeti kockázatokkal, továbbá ezen kötelezettségek megsértésével összefüggésben benyújtott azon bejelentésekre is kiterjed, amelyek a vállalkozás saját vagy esetleges leányvállalata, továbbá közvetlen szállítója gazdasági tevékenységével összefüggésben keletkeztek.
4. Jelen szabályzat 2026. július 1. napjától visszavonásig érvényes.

Nyíregyháza, 2026. július 1.

Szabolcs-Coop Zrt.