



# BDO MAGYARORSZÁG CÉGCSOPORT

## PANASZBEJELENTÉS KEZELÉSI SZABÁLYZAT ÖNKÉNT VÁLLALT MAGATARTÁSSZABÁLYOK

Gerendy Zoltán  
vezető partner

Hatályos: 2025. november 15. napjától

## 1. A Szabályzat célja

A BDO Magyarország Cégcsoport kiemelt figyelmet fordít mind az ügyfelektől, mind a munkavállalóktól, továbbá más érdekeltektől (szerződéses partnerek) érkező olyan visszajelzések, bejelentések kezelésére (a továbbiakban: **panaszbejelentés**), melyek olyan üzleti, etikai standardoknak, általánosan elvárható követelményeknek való esetleges nem megfelelést sérelmeznek, melyek teljesítését a BDO Magyarország Cégcsoport vállalta.

Jelen Szabályzat kiadásának célja, hogy mindazon panaszbejelentések kivizsgálásának egységes menetét, eljárásrendjét és következményeit meghatározza, melyek - a Szabályzat tárgyi hatályával összefüggésben - a BDO Magyarország Cégcsoport valamely tagjához érkeznek.

## 2. Szabályzat személyi hatálya

A jelen Szabályzat a BDO Magyarország Cégcsoport által munkaviszonyban vagy foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszonyban foglalkoztatott személyekre, ügyfelekre, továbbá a bejelentés tételére jogosult egyéb személyekre (szerződéses partnerek) terjed ki.

Panasztételre mindazon személyek jogosultak, amelyek (akik) a BDO Magyarország Cégcsoport valamely tagjával jogviszonyban állnak vagy álltak és a panasz ezen a jogviszonyból ered.

A BDO Magyarország Cégcsoport alatt az alábbi vállalkozásokat kell érteni:

**BDO Magyarország Vagyonkezelő és Szolgáltató Kft.**

(cégjegyzékszám: Cg.01-09-865069)

**BDO Magyarország Compliance Szolgáltatások Kft.**

(cégjegyzékszám: Cg.01-09-683046)

**BDO Magyarország Könyvvizsgáló Kft.**

(cégjegyzékszám: Cg.01-09-867785)

**BDO Magyarország Digitális Szolgáltatások Kft.**

(cégjegyzékszám: Cg.01-09-942171)

**BDO Legal Jókay Ügyvédi Iroda**

(Budapesti Ügyvédi Kamaránál 4179 számon nyilvántartott ügyvédi iroda)

**BDO Magyarország ESG Tanácsadó Kft.**

(cégjegyzékszám: Cg.01-09-404930)

**BDO Magyarország FDI Tanácsadó Kft.**

(cégjegyzékszám: Cg.01-09-411470)

**BDO Magyarország Pénzügyi Tanácsadó Zrt.**

(cégjegyzékszám: Cg.01-10-045392)

## 3. Szabályzat időbeli hatálya

A Szabályzat 2025. november 15. napjától hatályos. Hatályba lépésével érvényét veszítik a panaszkezelésre vonatkozó egyéb, belső szabályzatok. Jelen Szabályzat hatályba lépésével egyéb szabályzatok csupán utalhatnak a panaszbejelentési eljárás elkülönült szabályrendszerének meglétére, elérhetőségére.

## 4. Szabályzat területi és tárgyi hatálya

Jelen Szabályzat a BDO Magyarország Cégcsoport panaszbejelentés kezelési eljárásrendjét határozza meg és kiterjed a BDO Magyarország Cégcsoport valamennyi tagjára.

Jelen Szabályzat foglalja össze a BDO Magyarország Cégcsoport vonatkozásában benyújtott panaszbejelentésekről, a bejelentés módjáról, az eljárásban résztvevők jogairól és kötelezettségeiről, valamint az adatvédelmi rendelkezésekről szóló információkat is.

Nem terjed ki a Szabályzat hatálya a BDO Magyarország Cégcsoportnak megküldött visszaélés-bejelentésekre, továbbá a szolgáltatás nyújtásához esetlegesen kapcsolódó reklamációkra, melyek tekintetében külön belső szabályozás irányadó.

Hasonlóképpen nem terjed ki a szabályozás hatálya a fogyasztóvédelmi panaszokra, melyek tekintetében önálló szabályozás érvényesül.

## 5. Kapcsolódó jogszabályok

1. A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V.tv. (Ptk.),
2. Az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: „Adatvédelmi rendelet” vagy „GDPR”)

## 6. Fogalmak

1. Foglalkoztatott: Azon személy, aki a BDO Magyarország Cégcsoport valamely tagjával munkaviszonyban áll vagy állt.
2. Foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszony: minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez (jellemzően vállalkozási vagy megbízási jogviszony keretében).
2. Ügyfél: Azon személy, amely (aki) a BDO Magyarország Cégcsoport valamely tagjának szolgáltatásait ellenérték fejében igénybe veszi vagy igénybe vette.
3. Szerződéses partner: az a személy, amely a BDO Magyarország Cégcsoport valamely tagjának szolgáltatást nyújt vagy nyújtott.
4. Panaszbejelentés: a panasztételre jogosult személytől érkező olyan visszajelzés vagy bejelentés, mely a BDO Magyarország Cégcsoport önként vállalt magatartásszabályainak megsértését sérelmezi.
5. A BDO Magyarország Cégcsoport által önkéntesen vállalt magatartásszabályok: A jelen Szabályzat 7. l. i. pontjában nevesített magatartásszabályok.

## 7. Részletszabályok

### I. Az önkéntesen vállalt magatartásszabályok potenciális megsértésének kivizsgálására szolgáló rendszer létrehozása és működtetése

#### i. A megtehető bejelentések köre

Panaszbejelentés nyújtható be a BDO Magyarország Cégcsoport valamely tagjának olyan magatartása miatt, mely a panaszbejelentő szerint sérti a jelen Szabályzatban bemutatott és a BDO Magyarország Cégcsoport által önkéntesen vállalt magatartásszabályokat.

Az önkéntesen vállalt magatartások különösen az alábbi területekre vonatkozó belső szabályozások:

- a BDO Magyarország Cégcsoport "Etikai és üzleti magatartási kódexe", továbbá kiemelten az alábbi területek:
  - tisztességesség és objektivitás,
  - pártatlanság, elfogulatlan és a jogszabályoknak megfelelő eljárás,
  - az elvárható szakmai gondosság tanúsítása,

- a bejelentés megtételére jogosultak személyhez fűződő jogainak, jó hírnevének tiszteletben tartása,
- az összeférhetlenséget eredményező helyzetek kerülése,
- bármely titkoltartási kötelezettség megsértése,
- szakmai standardok, normák, továbbá a belső szabályozásban vállaltak megsértése.

## ii. A bejelentéstételre jogosultak köre

Panaszbejelentésre jogosultak az alábbi személyek:

- a) a foglalkoztatott, volt foglalkoztatott,
- b) a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló vagy állt személy,
- c) a szerződéses partner, volt szerződéses partner.

## iii. A panaszbejelentés módja

A panaszbejelentést a BDO Magyarország Cégcsoport Risk Management Partneréhez (a továbbiakban: **Risk Management Partner**) kell benyújtani, aki a panaszbejelentés kivizsgálója.

A panaszbejelentést a panaszbejelentő a BDO Magyarország Cégcsoport elszámoltatható és transzparens működésének biztosítása érdekében **írásban** teheti meg. Az írásbeli panasz megtétele az alábbi módokon lehetséges:

E-mail cím: **panaszbejelentes@bdo.hu**

Levelezési cím: **BDO Magyarország Cégcsoport  
Risk Management Partner részére  
1103 Budapest, Kőér utca 2/A, C. épület.  
A borítékra rá kell írni: "Panaszbejelentés"**

A panaszbejelentéshez az alábbi **információk** megküldése szükséges:

- lehetőség szerint a panaszbejelentő neve (a névtelen panaszbejelentés kivizsgálásáról a Risk Management Partner jogosult dönteni jelen Szabályzat rendelkezései szerint),
- a panaszbejelentő kapcsolati adatai,
- a panaszbejelentő kapcsolata a BDO Magyarország Cégcsoport valamely tagjával,
- a sérelem leírása.

A panaszbejelentéshez csatolhatók azok a bizonyítékok is, amelyre a panaszbejelentő hivatkozni kíván az eljárás során.

A Risk Management Partner az írásbeli bejelentés a kézhezvételétől számított hét 7 munkanapon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást nyújt az eljárási és adatkezelési szabályokról.

A Risk Management Partner minden egyes beérkezett bejelentésnek egyedi azonosító számot ad és a bejelentésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

A postai úton érkezett dokumentumokat kulccsal zárt szekrényben köteles őrizni, amelyhez kizárólag a Risk Management Partner jogosult hozzáférni.

Az elektronikus úton érkező dokumentumok egy külön fájlmapában kerülnek tárolásra, amelyekhez hozzáférési jogosultsággal kizárólag a Risk Management Partner rendelkezik.

A BDO oktatás keretében tájékoztatja a foglalkoztatottakat a jelen Szabályzatban foglaltakról, valamint a jelen Szabályzat hatályba lépését követően megkötésre vagy módosításra kerülő szerződésekben lehetőség szerint hivatkozik a panaszbejelentési szabályozás elérhetőségéről.

## II. A panaszbejelentések elintézése/ eljárási szabályok

### **A kivizsgálást végző szervezeti egység:**

A panaszbejelentéseket a Risk Management Partner vizsgálja ki, de amennyiben a panasz kivizsgálásához más terület is kapcsolódik, akkor az eljárásba, az adott eset kivizsgálásába az adott terület, illetve az adott BDO Magyarország Cégcsoport tag is bevonásra kerül. Amennyiben a bejelentés kártérítést is eredményezhet a BDO Magyarország Cégcsoport belső jogászát is tájékoztatni kell az ügyről azzal, hogy számára személyes adat pusztán ezen okból nem továbbítható.

### **A tárgyi hatály előzetes tisztázása:**

A Risk Management Partner a bejelentést először abból a szempontból vizsgálja meg, hogy az nem minősül-e visszaélés-bejelentésnek vagy reklamációnak. Ebben az esetben ugyanis a panaszbejelentés kivizsgálására az irányadó, más szabályrendszer alkalmazandó. Erről a döntésről egyebekben a panaszbejelentőt is tájékoztatni szükséges.

### **A kivizsgálás menete:**

A panaszbejelentésben érintett személyt, illetve azt, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezik a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai kezelésére vonatkozó szabályokról, érintetti jogairól.

A bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejezheti, és azt bizonyítékokkal alátámaszthatja. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását. 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 figyelembe kell venni a GDPR 15. cikk (4) bekezdését, mely szerint a hozzáférési jog gyakorlása nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

A Risk Management Partner a panaszbejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett **legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül kivizsgálja**. A határidőt különösen indokolt esetben, a panaszbejelentő egyidejű tájékoztatása mellett meg lehet hosszabbítani. A panaszbejelentő ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól tájékoztatásra kerül. A panaszbejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.

A panaszbejelentés kivizsgálása során a Risk Management Partner kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

A panaszbejelentő nevét a kivizsgálás során kizárólag célhoz kötötten lehet kezelni, illetve a Risk Management Partneren kívül más személynek továbbítani.

### **A panaszbejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha**

1. a panaszbejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
2. a panaszbejelentést nem az erre jogosult személy tette meg,
3. a panaszbejelentés ugyanazon panaszbejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve,
4. a panaszbejelentés nyilvánvalóan rosszhiszemű, súlyosan sérti mások személyiségi jogait vagy alaptalan.

**Azonosíthatatlan személy által tett panaszbejelentések is kivizsgálásra kerülhetnek feltéve, hogy a panaszbejelentésben megadott tényállás alapján a tényállás feltárható, és a tényállás feltárásához a BDO Magyarország Cégcsoportnak jogos érdeke fűződik. Az erről való döntés a Risk Management Partner mérlegelési jogkörébe tartozik.**

A panaszbejelentés kivizsgálása során értékelni kell a panaszbejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a panaszban foglaltak

orvoslására.

A Risk Management Partner a panaszbejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a panaszbejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a **panaszbejelentőt írásban tájékoztatja.**

A panaszbejelentés kivizsgálásáról **vizsgálati jelentés** készül, melyben a megállapításokhoz kapcsolódóan a BDO Magyarország Cégcsoporton belüli intézkedések megfogalmazására is sor kerülhet. Ilyen intézkedések lehetnek a belső szabályozási környezet szigorítása, módosítása, eljárásrendek kialakítása, módosítása, kontrollpontok kialakítása, belső képzés elrendelése, munkáltatói intézkedések meghozatala. A Risk Management Partner az általa készített jelentést jóváhagyás végett előterjeszti a BDO Magyarország Cégcsoport vezető partnere részére. A panaszbejelentést kivizsgáló a jelentést szükség esetén, valamint az alkalmazottra vonatkozó munkajogi jogkövetkezményre irányuló javaslat esetén továbbítja az adott BDO Magyarország tagvállalat ügyvezetése/munkáltatói jogkör gyakorlója részére is. A továbbított jelentésben a panaszbejelentő személyét kizárólag a célhoz kötött adatkezelés szabályainak figyelembe vételével lehetséges felfedni. A BDO Magyarország vezető partnere és az érintett BDO Magyarország tagvállalat ügyvezetése közösen határoznak a javasolt intézkedések jóváhagyásáról.

### **III. Adatvédelmi rendelkezések**

Mindazon személyeket, akik a bejelentés által érintettek, illetve akiknek személyes adatait az adatkezelő a bejelentéssel összefüggésben kezeli a 2. számú mellékletben foglaltak szerint tájékoztatni szükséges személyes adataik kezeléséről.

## **8. Egyéb rendelkezések**

Jelen Szabályzat elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

- 1.sz. melléklet - A BDO Magyarország Cégcsoport Etikai és üzleti magatartáskódexe (mint kiemelt magatartásszabályokat megjelenítő jogforrás), külön dokumentumban
2. sz. melléklet - adatkezelési tájékoztató, külön dokumentumban