



OECD MULTINACIONÁLIS
VÁLLALATOKRA VONATKOZÓ
IRÁNYELVEI

MAGYAR NEMZETI
KAPCSOLATTARTÓ PONT

**A Magyar Nemzeti
Kapcsolattartó Pont
panaszkezelési rendje
2024**

<https://oecdmnkp.hu/hu/panaszkezeles>

A Magyar Nemzeti Kapcsolattartó Pont (MNKP) panaszkezelési rendje

Az MNKP eljárása a panasz benyújtásával indul, és - összhangban az Irányelvek Eljárási iránymutatásával - három szakaszból áll, ezek:

1. előzetes értékelés,
2. segítségnyújtás a felek részére a felmerült problémák megoldása érdekében,
3. a panaszkezelés lezárása.

A panasz benyújtása

Az MNKP eljárását **multinacionális vállalat magyarországi tevékenységével vagy magyar multinacionális vállalat külföldi tevékenységével kapcsolatban lehet kezdeményezni az Irányelvek** egy vagy több pontjának feltételezett megsértése esetén a Magyar Nemzeti Kapcsolattartó Pontnál. Az eljárás magyar vagy angol nyelven is lefolytatható a felek kérése szerint.

A panaszbejelentéshez szükséges űrlap szabályszerű benyújtásával kapcsolatos részletes tájékoztatás az alábbi linken érhető el: <https://oecdmnkp.hu/hu/panaszbejelentes>.

Panaszt a kifogásolt eset bármely érintettje tehet, így például a vállalat tevékenységével érintett közösségek, szakszervezetek, civil szervezetek, vagy egyének. A panaszosnak nem szükséges károsultnak lennie, de be kell tudnia mutatni kapcsolatát a panaszos esettel, és képesnek kell lennie az esettel kapcsolatban részletes tájékoztatás adására, a tények bemutatására.

A panaszt abban az országban javasolt benyújtani, ahol a probléma felmerül vagy felmerült. Ugyanakkor lehetőség van a vállalat anyaországának megkeresésére is, különösen abban az esetben, ha a vállalat kifogásolt tevékenységét olyan országban folytatja, amelyik nem csatlakozott az Irányelvekhez. Amennyiben a panasz több, az Irányelvekhez csatlakozott országot érint vagy azt több NKP-hoz is benyújtják, az NKP-k együttműködnek, és vezető NKP-ról egyeznek meg.

A panasz benyújtása az MNKP-hoz írásban, magyar vagy angol nyelven történhet. A panasz kötelező tartalmi elemei:

- a benyújtó neve, címe, e-mail címe;
- a sérelmezett magatartást kifejtő multinacionális vállalat neve, címe;
- a sérelmezett magatartás helye, ideje, leírása, a sérelmezett magatartás megszüntetése érdekében történt előzmények bemutatása;
- az Irányelvek azon rendelkezésének megjelölése, amelyre a panaszos a panaszt alapozza;

- amennyiben folyamatban van bírósági vagy egyéb eljárás a panasszal érintett kérdésben, az eljárás rövid ismertetése;
- annak megfogalmazása, hogy a panaszos milyen változást, illetve célt szeretne elérni.

Az érintett feleknek abban az esetben is lehetősége van az MNKP eljárást kezdeményezni, ha már más fórum előtt eljárást indítottak a panasszal érintett kérdésben, így egy esetlegesen folyamatban lévő eljárás nem zárja ki az MNKP eljárásának lehetőségét, sőt a bírósági eljáráshoz képest egy gyorsabb, költséghatékonyabb és barátságosabb alternatívát kínál a vitás kérdés rendezésére. Amennyiben a felek között az MNKP által kínált jöszolgálati tevékenység egy minden fél által elfogadható közös megállapodással zárul, a közös megállapodás a bíróság által is jóváhagyható, amely a bírósági eljárás gyorsabb lezárását jelentheti.

Előzetes értékelés

Az MNKP a benyújtott panaszt regisztrálja, erről a panaszost tájékoztatja. Egyidejűleg megküldi számára az MNKP eljárásáról szóló tájékoztatóját. Eszerint az eljárás tényeken alapuló, és csak az Irányelvekben foglaltakra terjed ki. Az MNKP a feltételeknek meg nem felelő, komolytalan vagy zaklató jellegű panaszok vizsgálatát elutasítja. Az MNKP felhívja a panaszos figyelmét, hogy az eljárás során a másik fél által rendelkezésére bocsátott információt vagy véleményt kezelje bizalmasan.

Az MNKP-hoz történő hivatalos panaszbenyújtást követően kerül sor annak elemzésére, hogy a felmerült problémák érdemesek-e további vizsgálatra. Ebből a szempontból meghatározó, hogy a panasz jóhiszemű-e és releváns-e az Irányelvek alkalmazása szempontjából. Az MNKP az alábbiakat mérlegeli:

- a panaszos kiléte és az ügyben való érintettsége;
- a probléma súlya és megalapozottsága;
- a panasz jóhiszeműsége;
- a multinacionális vállalat tevékenysége és a felmerült probléma közötti kapcsolat;
- az alkalmazható jogszabályok és eljárások relevanciája, beleértve az esetleges bírósági döntéseket is;
- a hasonló esetek kezelése más hazai és nemzetközi eljárásokban;
- a panaszos eset kezelése mennyiben járulhat hozzá az Irányelvek céljaihoz és hatékonyságához.

Az MNKP (a benyújtástól számítva) 5 évnél régebben történt esetre vonatkozó panasz esetén csak abban az esetben indít eljárást, ha az az Irányelvek érvényesülését kiemelten segíti.

Az előzetes értékelés megkezdésekor az MNKP tájékoztatja az érintett vállalatot a beérkezett panasz tartalmáról, az Irányelvekről, valamint az MNKP eljárásának rendjéről és céljáról, és lehetőséget biztosít számára észrevételei megtételére.

Általános szabályként az MNKP a hozzá benyújtott panasz egészét, a panaszt tevő adataival együtt továbbítja a vállalatához. Az általános szabály alól kivételt képez az az eset, ha okkal feltételezhető, hogy a panaszost súlyos retorzió érne az eljárás

kezdeményezése kapcsán, vagy pedig ennek eshetőségét a panaszos megfelelően alátámasztja és megindokolja erre irányuló kérelmében. Továbbá, felhívja a vállalat figyelmét, hogy az MNKP tevékenysége jószolgálati, aminek sikere érdekében elvárás, hogy a felek az eljárás során a másik fél vagy az MNKP által rendelkezésükre bocsátott információt bizalmasan kezeljék.

Az MNKP törekszik mindazon információk megszerzésére, amelyeket a panasz befogadásáról szóló előzetes döntésének meghozatalához szükségesnek ítél. A panaszról szükség szerint tájékoztatja az érintett állami szervek, hivatalok képviselőit, és az érintett országok NKP-it, kikéri véleményüket, bevonja őket az előzetes értékelésbe, és igénybe vesz független szakértői segítséget is. A felektől (legfeljebb 15 munkanapos) határidő megjelölésével további információkat kérhet, velük személyes konzultációt folytathat. Felhívja a figyelmet, hogy az átláthatóság biztosítása érdekében az egyik féltől kapott információkat valamennyi érintett féllel megosztja, kivéve, ha az információ forrása írásban – indoklással alátámasztva – bizalmas kezelést kezdeményezett.

Az MNKP a kapott információkat értékeli, és értékelését írásban eljuttatja a felekhez, lehetőséget biztosítva számukra észrevételeik megtételére. Ezt követően dönt arról, hogy a panaszt befogadásra alkalmasnak ítéli-e.

Amennyiben a felek az előzetes értékelés szakaszában egyezségekre jutnak, és a panaszos ebben a szakaszban visszavonja panaszos kezdeményezését, az MNKP lezárja az esetet a felek kilétének feltárása nélkül, hacsak azok más megegyezésre nem jutottak. Az MNKP a panaszos eset kezdeményezéséről ennek megfelelően nyújt tájékoztatást.

Az MNKP törekszik arra, hogy az előzetes vizsgálat lezárása a panasz benyújtásától számított 3 hónapon belül megtörténjék.

Segítségnyújtás a felek részére a felmerült problémák megoldása érdekében

Amennyiben az MNKP úgy dönt, hogy a panasz érdemes további vizsgálatra, vagy lehetőséget lát jószolgálati segítségnyújtására, annak lehetséges részleteiről egyeztet az érintett felekkel. Az MNKP az eljárásának megindításáról honlapján rövid tájékoztatást tesz közzé, melyben összefoglalja a panasz érdemi tartalmát. Az MNKP az eljárásának megindításáról és a panaszhoz kapcsolódó fontosabb tényekről tájékoztatja az OECD Titkárságát.

Az MNKP eljárásának célja a felek közötti megegyezés létrejötte/elősegítése. Ezt elősegítendő az MNKP felajánlja a jószolgálati közvetítést (mediációt), és ehhez szükség szerint külső szakértői segítséget vesz igénybe. Az eljárásban az MNKP végig aktívan vesz részt, amellett, hogy biztosítja annak szabályszerű lefolytatását. A sikeres jószolgálati támogatás feltétele, hogy a felek vállalják, hogy az eljárás során jóhiszeműen járnak el, betartják az előzőleg közösen megállapított napirendet, nem vetnek fel váratlanul új problémákat, a közvetítésre olyan képviselőket delegálnak, akik a későbbiekben alkalmasak lesznek a létrejövő egyezés gyakorlati átültetésére. A közvetítés tervezett menetéről annak érdemi kezdetét megelőzően, a felek egyetértésével feladat-meghatározás készül.

Amennyiben az MNKP jószolgálati segítség felajánlásáról dönt, törekszik az ügy kezelésének időbeli korlátok közé szorítására. Mivel az előrehaladás az érintett feleken múlik, az MNKP – a felekkel történő egyeztetést követően – ésszerű időkeretet javasol a problémák - felek általi - megvitatására. Amennyiben a tervezett időkereten - lehetőleg a panasz MNKP részére történő beérkezését követő tizenkét hónapon belül - nem születik egyezés, az MNKP megvitatja a felekkel a részükre nyújtható további segítség lehetséges hozzáadott értékét. Ha arra a következtetésre jut, hogy az eljárás folytatása valószínűsíthetően nem vezet eredményre, a közvetítést lezárja. Ugyanakkor, ha a körülmények indokolják, lehetséges e határidő meghosszabbítása, például ha a problémák az Irányelvekhez nem csatlakozott országban merülnek fel, vagy az MNKP további reális esélyt lát a probléma felek egyezségén alapuló megoldására.

Az MNKP javaslatokat tehet a feleknek, de nem gyakorolhat nyomást sem a mediációban való részvétel, sem az esetleges megegyezés érdekében. A közvetítésben való részvétel önkéntes, de az MNKP panaszos esetről készülő nyilatkozata tartalmazza, ha valamelyik fél nem kívánt a mediációban részt venni, ill. összefoglalja a közvetítés megghiúsulásának okait. A mediáció tartalma ugyanakkor bizalmasan kezelendő, arról írásos dokumentáció nem készül, kizárólag a részmegállapodások kerülhetnek, ill. a születő megegyezés kerül dokumentálásra.

Amennyiben az MNKP eljárása során nem került sor közvetítésre, vagy az nem vezetett eredményre, vagy csak részleges eredményre vezetett, az MNKP megvizsgálja a befogadott panaszos esetet, vagy annak a megegyezésből kimaradt részleteit. Ennek célja a panasz indokoltságának feltárása, valamint a további mediáció létrejöttének elősegítése. A vizsgálat során az MNKP a felektől információt kérhet, velük megbeszélést szervezhet, helyszíni látogatást tehet. Az MNKP szükség szerint:

- kikéri az illetékes hatóságok, az üzleti szektor, a munkavállalói és más civil szervezetek képviselőinek véleményét, valamint szakértők állásfoglalását;
- konzultál más érintett országok NKP-ival;
- kéri az OECD Titkárságának állásfoglalását, ha kétségei merülnek fel az Irányelvek értelmezésével kapcsolatban vagy pedig hasznos gyakorlati tanácsokra van szüksége az eljárás előrébb vitele érdekében.

Amennyiben az MNKP egyeztetést folytat más országok Nemzeti Kapcsolattartó Pontjaival annak megállapítása érdekében, hogy melyikük illetékes az adott ügy kezelésében, szükségessé válhat személyes adatok továbbítása - beleértve harmadik felek adatait is - az EU-n kívüli országokba a GDPR 49. cikk (1) bekezdésének d) pontja alapján, mely lehetővé teszi az adatok közérdekből való továbbítását.

A kapott releváns információkról – hacsak ennek ellenkezőjére nincs alapos indok – a másik felet, vagy feleket tájékoztatja, figyelmüket felhívva a titoktartás követelményére. Az eljárás folyamán az MNKP a felektől kölcsönös együttműködést és jó szándékot vár el. Ez az időben történő válaszadás mellett a felektől a panaszos esettel kapcsolatban tudomásukra jutott személyes, valamint biztonsági okokból titkos vagy korlátozottan megismerhető adatokkal kapcsolatos titoktartást, a másik fél lejáratásától, ellehetetlenítésétől való tartózkodást, továbbá a megkeresésekre történő időbeni reakciót kívánja meg. A feleknek lehetősége van a benyújtott panasz lényegi tartalmáról és az eljárás egyes szakaszairól tájékoztatni a nyilvánosságot az előbb említett feltételek szigorú betartása mellett. A felsorolt feltételekkel ellentétes magatartást az MNKP a jó

szándék hiányaként értékelheti, ami az eljárás lezárásához vezethet. Az eljárást lezáró nyilatkozat tájékoztatást adhat arról, ha valamelyik fél az eljárás során nem tanúsított jó szándékot, vagy nem mutatott kellő együttműködést.

Az MNKP és a vizsgálatban/közvetítésben résztvevő szakemberek titoktartással kezelik a tudomásukra jutó üzleti titkokat, és betartják a személyes adatok védelmét biztosító szabályokat. Az MNKP eljárásában résztvevő MNKP tagok és szakemberek erről titoktartási nyilatkozatot tesznek. Az eljárás során keletkező iratokat az MNKP a panaszos eset dokumentációjának részeként 10évig megőrzi, és gondoskodik a bizalmas információkkal kapcsolatos titoktartásról. A panaszkezelési eljárásban nem vehet részt az az MNKP tag vagy szakember, akivel szemben az ügyre tekintettel összeférhetlenségi ok áll fenn. Ezt az MNKP Titkársága egyedileg vizsgálja és bírálja el. Amennyiben valamelyik féllel szemben összeférhetlenségi ok áll fenn, azt tudomásszerzéstől számított legkésőbb 3 munkanapon belül köteles az MNKP Titkárságának bejelenteni.

A panaszkezelés lezárása

Az MNKP az eljárás lezárását követően:

- a) *Nyilatkozatot* bocsát ki, amennyiben az előzetes értékelés fázisában úgy dönt, hogy a felmerült panasz nem érdemes további vizsgálatra. A nyilatkozat legalább a feleket, a panasz leírását és az MNKP döntésének alapjául szolgáló indokokat tartalmazza.
- b) *Jelentést* készít, ha a felek a felmerült kérdésekben egyetértésre jutottak. A jelentés legalább a feleket, a panasz leírását, az MNKP által a felek segítségére kezdeményezett folyamatot és a megállapodás időpontját tartalmazza. Az MNKP a folyamat eredményéről szóló jelentést a felekkel egyeztetve hozza nyilvánosságra. Amennyiben a felek hozzájárulnak, ebbe a megállapodás tartalmának egészét vagy egy részét is belefoglalja. Ezen kívül a felek megállapodhatnak, hogy igénybe veszik az MNKP segítségét a megegyezés megvalósulásának nyomán követésében, továbbá annak feltételeiben is. Az erről szóló megállapodás is bekerülhet a jelentésbe.
- c) *Nyilatkozatot* bocsát ki, amennyiben a felek nem jutottak egyezsége, vagy valamelyik fél nem hajlandó részt venni az MNKP eljárásában. A nyilatkozat tartalmazza a feleket, a felmerült panasz leírását, hogy miért tartotta az MNKP a panaszt vizsgálatra érdemesnek, valamint a felek megsegítésére kezdeményezett folyamat összefoglalását. Az MNKP nyilatkozatában adott esetben ajánlást tesz az Irányelvek alkalmazására. Amennyiben szükséges, a nyilatkozat arra is kitérhet, miért nem jött létre megállapodás.

Az MNKP lehetőséget biztosít a feleknek a nyilatkozat tervezetének előzetes véleményezésére. Mindazonáltal a nyilatkozat az MNKP állásfoglalása, és belátásától függően dönthet arról, hogy megváltoztatja-e annak tervezetét a felektől érkező észrevételek alapján. Az MNKP által kiadott nyilatkozatnak jogi hatálya nincs, így bíróságon meg nem támadható, és fellebbezni sem lehet ellene.

Az MNKP eljárásának kimenetelétől függetlenül nyilvánosságra hozza az eljárás eredményét. A természetes személyek személyes adatai csak az érintettek írásos hozzájárulása esetén hozhatók nyilvánosságra, míg a panaszban, mint félként szereplő jogi személyek főszabályként megnevezésre kerülnek a záró dokumentációban. Ennek mellőzését az érintett jogi személy képviselője kérheti az OECD Titkárságához benyújtott erre vonatkozó, megfelelő indoklást tartalmazó kérelmében. A személyes adatok kezelése az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) alapján történik, az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) pontja. Ha az MNKP ajánlásokat tesz a felek felé, és szükségesnek ítéli azok nyomon követését, nyilatkozatában feltünteti annak javasolt időbeli keretét. Az időbeli keret lejártát követően az MNKP megvizsgálja, hogy a javasolt ajánlásoknak a felek mennyiben tettek eleget, és az erről szóló összefoglaló tájékoztatóját szintén közzéteszi a honlapján.

Az MNKP az eljárásának eredményéről értesíti az OECD Titkárságát, amely az eset leírásáról az OECD Multinacionális vállalatokra vonatkozó irányelveinek honlapján rövid összefoglalót jelentet meg. Az MNKP a panaszos esetekről éves jelentésében is beszámol.

Elérhetőség:

OECD Magyar Nemzeti Kapcsolattartó Pont
Pénzügyminisztérium
Európai Unió Stratégiai Főosztály
1051 Budapest, József nádor tér 2-4.
Email: nkp@pm.gov.hu