

VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉS ÚTMUTATÓ

METLIFE EUROPE D.A.C
METLIFE EUROPE INSURANCE D.A.C
METLIFE EUROPE SERVICES LIMITED
METLIFE EURÓPAI SERVICES EEIG
(A TOVÁBBIÁKBAN: "VÁLLALAT")

A jelen visszaélés-bejelentés esetén alkalmazandó útmutató célja annak biztosítása, hogy amennyiben a Vállalat üzleti tevékenységével összefüggő helytelen magatartással, nem megfelelő eljárással vagy körülményekkel kapcsolatos aggályok merülnek fel, azokat hatékonyan, biztonságosan, megfelelően és az EU (EU) 2019/1937 visszaélés-bejelentési irányelvének megfelelően kialakított helyi jogszabályokkal összhangban kezeljék. Ezen útmutatót a vállalati szintű visszaélés-bejelentési szabályzattal együtt kell értelmezni.

Jelen útmutató az EU (EU) 2019/1937 visszaélés-bejelentési irányelvének megfelelően készült. Az előbbi rendelettel összhangban kialakított *A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról* szóló 2023. évi XXV. Törvény (a továbbiakban Panasztv) szerinti eltéréseket a jelen útmutató 1. melléklete tartalmazza.

Ki nyújthatja be visszaélés-bejelentést?	<ul style="list-style-type: none">• Alkalmazottak, munkatársak, gyakornokok (fizetett vagy nem fizetett)• Vállalkozók (beleértve az egyéni vállalkozókat is), alvállalkozók és beszállítók felügyelete és irányítása alatt dolgozó személyek• Részvényesek, az ügyvezető és nem-ügyvezető igazgatók• Új alkalmazottak, az első munkanap megkezdését megelőzően is• Önkéntesek• A bejelentő személlyel kapcsolatban álló olyan harmadik személyek, akik munkával kapcsolatos megtorlást szenvedhetnek el (a bejelentő személyek kollégái vagy hozzátartozói)• Facilitátorok (olyan személy, aki segíti a bejelentő személyt a jelentés megtételében az adott munkakörnyezetben)• Jogi személyek, amelyekkel a bejelentő személy foglalkoztatási viszonyban áll (akár tulajdonosa jogi személynek, akár foglalkoztatottja).
Milyen eseteket lehet jelenteni?	<p>A visszaélések bejelentése tárgyát képező uniós jogsértések listája igen széles, és ezen lista a EU (EU) 2019/1937 visszaélés-bejelentési irányelv Mellékletben található.</p> <p>A Vállalat üzleti tevékenységének legfontosabb területei a következők:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pénzügyi szolgáltatási termékek és piacok, valamint a pénzmosás és a terrorizmusfinanszírozás megelőzése• Fogyasztóvédelem

	<ul style="list-style-type: none"> • A magánélet és a személyes adatok védelme, valamint a hálózati és információs rendszerek biztonsága • Környezetvédelem vagy közbeszerzés.
<p>Hogyan történik a visszaélés- bejelentés megtétele?</p>	<p>A jelentést a következő módokon lehet benyújtani:</p> <p><u>A Vállalat által létrehozott</u> belső bejelentési csatornák: Etikai és csalási segélyvonal: a segélyvonal elérhető a dokumentum végén listázott telefonszámokon vagy az alábbi link használatával: https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/61798/index.html</p> <p>Személyes találkozó a fióktelep megfelelőségi tisztviselőjével vagy az EMEA szintű megfelelőségi vezetővel (a fióktelep vagy csak a dublini iroda látogatása során).</p> <p>A nemzeti hatóság által a helyi szabályozásnak megfelelően a bejelentések fogadására és a visszaélések bejelentésével kapcsolatos aggályok kivizsgálására <u>kijelölt külső bejelentési csatornák</u>.</p> <p>A Vállalat arra ösztönzi a bejelentőket, hogy visszaélés gyanúja esetén a belső bejelentési csatornákon keresztül tegyen bejelentést a külső bejelentési csatornákon keresztül történő bejelentés előtt, hogy az adott visszaélést a Vállalat keretein belül hatékonyan lehessen kezelni, amennyiben a bejelentő személy úgy ítéli meg, hogy nem áll fenn a megtorlás kockázata.</p>
<p>Benyújtható-e bejelentés névtelenül? Bizalmas lenne?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A MetLife Etikai és Csalási Segélyvonal egy bizalmas csatorna, amely a nap 24 órájában, az év 365 napján elérhető. • A bejelentéseket névtelenül is meg lehet tenni online vagy telefonon. A segélyvonalat harmadik fél kezeli. A bejelentő személyeket nem követik nyomon. A segélyvonal nem követi nyomon a telefonhívásokat, és nem használja a hívóazonosítást. Ezenkívül a segélyvonal nem hoz létre és nem tart fenn IP-címeket tartalmazó belső kapcsolati naplókat, így nem lesz elérhető olyan információ, amely összekapcsolja a bejelentő személy által használt számítógépet az etikai és csalási segélyvonallal, ha úgy dönt, hogy online bejelentést tesz. A bejelentő személy számítógépéről érkező bejelentések egy biztonságos internetes portálon keresztül érkeznek, amely nem követi nyomon és nem jeleníti meg a felhasználóneveket. Az etikai és csalási segélyvonalon keresztül lefolytatott telefonhívásokat nem rögzítjük. • A fióktelep megfelelőségi tisztviselőjével vagy az EMEA szintű megfelelőségi vezetőjével való találkozó során a bejelentő személynek joga van kijelenteni, hogy névtelen kíván maradni. A beszélgetés bizalmas.
<p>Felfedhető-e a visszaélést bejelentő személy személyazonossága?</p>	<p>A szabály az, hogy a visszaélést bejelentő személy személyazonosságát a visszaélés-bejelentési panaszok kezelője nem fedheti fel. A felfedés tilalma alá az alábbiakban listázott kivételek tartoznak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A bejelentő személyazonossága azon személlyel megosztható, akinek a vizsgálatban való részvétele kötelező, ha az ügy nem oldható meg a visszaélést bejelentő személy személyazonosságának felfedése nélkül, azzal a feltétellel, hogy ezen adatot a vizsgálatban résztvevő személy köteles bizalmasan kezelni;

	<ul style="list-style-type: none"> • A Társaság jogszabályi kötelezettsége felfedni a visszaélést bejelentő személy személyazonosságát, ha az szükséges és a fennálló kockázatokkal arányos, különösen az illetékes hatóságok által lefolytatott vizsgálatok vagy bírósági eljárások esetén, figyelembe véve a bejelentésben érintett személy védelemhez való jogának biztosítását is; és • A visszaélés-bejelentő kifejezett hozzájárulása alapján. <p>A felfedés tilalma alóli kivételek esetén az adott visszaélés-bejelentési panaszkezelő tájékoztatást nyújt a kivétel alkalmazásáról a Bejelentőnek, kivéve, ha az ilyen tájékoztatás veszélyeztetné a folyamatban lévő nyomozást vagy bírósági eljárást, vagy az eljárást lefolytató hatóság megtiltja ezen tájékoztatás nyújtását.</p> <p>A Vállalattól elvárt a Bejelentő névtelenségének megőrzése; ehhez azonban a bejelentő együttműködésére van szükség. Amennyiben ez a visszaélést bejelentő személyek védelmére nincs hatással, a Bejelentő köteles tartózkodni attól, hogy a bejelentett visszaélés részleteit és az ezzel kapcsolatban lefolytatott eljárást a Visszaélés-bejelentési panaszkezelőn és/vagy a Meghatalmazott személyeken kívül bárkivel megvitassa, kivéve, ha erről másként állapodtak meg az előbbi személyekkel, vagy ha azt a törvény előírja.</p>
<p>Mit tehet a visszaélést bejelentő személy, amennyiben úgy ítéli meg, hogy a bejelentés eredményeként nem történt megfelelő intézkedés?</p>	<p>Ha a személy először belső és külső bejelentési csatornákon keresztül is tett bejelentést, de a megadott határidőn belül a bejelentésre adott válasz alapján nem került sor megfelelő intézkedésre, vagy alapos okkal feltételezi, hogy a jogsértés közvetlen vagy nyilvánvaló veszélyt jelenthet a közérdekre, például vészhelyzet vagy visszafordíthatatlan kár kockázata esetén, a visszaélést-bejelentő személy nyilvánosságra hozhatja a bejelentést.</p>
<p>Minden visszaélést bejelentő személy védelemben részesül?</p>	<p>Az a visszaélést bejelentő személy, aki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a visszaélések bejelentéséről szóló uniós irányelv hatálya alá tartozó bejelentést tett, • alapos okkal feltételezhető, hogy a bejelentett visszaélésre vonatkozó információ a bejelentés időpontjában igaz volt, és • a visszaélést belső vagy külső csatornán bejelentette, vagy nyilvánosságra hozta <p>a visszaélések bejelentéséről szóló uniós irányelvnek megfelelően kialakított helyi jogszabályokkal összhangban védelemben részesül.</p>
<p>Mire terjed ki a visszaélést bejelentő személyek védelme?</p>	<p>A visszaélést bejelentő személyek védelme a következőket foglalja magában:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A megtorlás minden formájának tilalma • Felelősségre vonás alóli mentesség, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte, hogy a bejelentésben érintett információk felfedése vagy nyilvánosságra hozatala szükséges volt a visszaélés feltárásához. • A bejelentett vagy nyilvánosságra hozott információ megszerzése vagy az előbbiekhöz való hozzáférés tekintetében a felelősségre vonás kizárása, feltéve, hogy ezen információk megszerzés vagy a hozzáférés nem minősült önálló bűncselekménynek. • Felelősségre vonás alóli mentesség, a bejelentéshez vagy nyilvánosságra hozatalhoz nem kapcsolódó cselekményekért vagy mulasztásokért.

	<ul style="list-style-type: none"> • Bírósági eljárások során, ha a bejelentés megtételével kapcsolatos megtorlásra vonatkozó állítás merül fel, a Vállalatot terheli annak bizonyítása, hogy a hátrányos intézkedés megtételére alapos indokkal és nem a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor. • Hatékony jogorvoslatnak kell rendelkezésre állnia, beleértve az ideiglenes intézkedések lehetőségét, valamint a bejelentést tevő személy által elszenvedett károk jogorvoslatát és teljes megtérítését. • Jogi eljárások során, ideértve a rágalmazással, a szerzői jogok védelmével, a titoktartással és az adatvédelmi szabályok megsértésével, valamint az üzleti titkok felfedésével kapcsolatos eljárásokat is, a bejelentő személy nem vonható felelősségre, feltéve, hogy alapos okkal feltételezhette, hogy a bejelentés szükséges volt a visszaélés feltárásához.
<p>Melyek a megtorlás formái?</p>	<p>A megtorlás (beleértve annak kísérleteit is) a következőkre terjed ki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a felfüggesztés, létszámcsökkentés, a felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések; • a lefokozás vagy az előléptetés megtagadása; • a munkaköri feladatok átruházása, a munkavégzés helyének megváltoztatása, a bércsökkentés, a munkaidő változása; • a képzés megtagadása; • a negatív teljesítményértékelés vagy munkareferencia; • a fegyelmi intézkedés, megrovás vagy egyéb büntetés kiszabása vagy alkalmazása, beleértve a pénzbüntetést is; • a kényszerítés, a megfélemlítés, a zaklatás vagy a kiközösítés; • a hátrányos megkülönböztetés, hátrányos vagy tisztességtelen bánásmód; • határozott idejű munkaszerződés határozatlan idejűvé alakításának elmulasztása, ha a foglalkoztatott jogszerű elvárása az volt, hogy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyát határozatlan idejűvé változtatják; • egy határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy idő előtti megszüntetése; • A károkozás, amely magában foglalja a személy jóhírnevének megsértését vagy a pénzügyi veszteséget, beleértve az üzleti lehetőség elvesztését és a bevételkiesést is; • az olyan intézkedés, amelynek eredményeképpen okkal következik, hogy az adott személy a jövőben foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya szerinti ágazatban nem létesíthet; • az áru- vagy szolgáltatási szerződés idő előtti megszüntetése vagy felmondása, és az engedély visszavonása; • Az engedély visszavonása; • az egészségügyi alkalmassággal összefüggő vizsgálat előírása.
<p>Hogyan kezelik a visszaélések bejelentését?</p>	
<p>Jelentéstétel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jóhiszeműen tegyen bejelentést, • Belátása szerint válassza meg a megfelelő visszaélés-bejelentési csatornát,

	<ul style="list-style-type: none"> Adjon meg elegendő részletet (pl. a vállalat neve, az érintett személyek neve, a potenciális jogsértés leírása, a helyszín, dátum és minden lehetséges bizonyíték)
Reakció	<ul style="list-style-type: none"> A visszaélést bejelentő személy a bejelentés kézhezvételétől számított 7 napon belül visszaigazolást kap a bejelentés megtételéről. A Vállalat lezárhatja az ügyet, ha nem áll rendelkezésre elegendő információ a kivizsgálás lefolytatásához, és nincs lehetőség azok beszerzésére a Bejelentőtől.
Vizsgálat	<ul style="list-style-type: none"> A Vállalat elkötelezett a jelentés alapos és időben történő kivizsgálása mellett. A visszaélés-bejelentési panaszkezelő és a visszaélést bejelentő személy közötti kapcsolattartás (ha lehetséges) a vizsgálat során nagyon fontos az összes körülmény időben történő tisztázása érdekében.
Jelentés	<ul style="list-style-type: none"> A vizsgálat lezárását követően a Vállalat visszajelzést ad a bejelentő személynek. A visszajelzést ésszerű határidőn belül kell elküldeni a bejelentő részére (a határidő nem haladhatja meg a jelentés megtételének visszaigazolásától számított 3 hónapot, vagy amennyiben a bejelentés megtételéről szóló visszaigazolás kézbesítésére nem kerül sor, abban az esetben az előbbi visszaigazolás kézbesítésére rendelkezésre álló 7 napos határidő lejártától számított 3 hónapot)

Az egyes állami szervek által létrehozott elkülönített visszaélés-bejelentési rendszerek listája és ezen állami szervek online elérhetősége az alábbiakban található:

1) az Európai Támogatásokat Auditáló Főigazgatóság,

Link: <https://eutaf.kormany.hu/>

2) a Gazdasági Versenyhivatal,

Link: <https://www.gvh.hu/>

3) az Integritás Hatóság,

Link: <https://integritashatosag.hu/>

4) a Közbeszerzési Hatóság,

Link: <https://www.kozbeszerzes.hu/>

5) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal,

Link: <https://www.mekh.hu/>

6) a Magyar Nemzeti Bank,

Link: <https://www.mnb.hu/web/fooldal>

7) a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság,

Link: <https://www.naih.hu/>

8) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság,

Link: <https://nmhh.hu/>

9) az Országos Atomenergia Hivatal és

Link: <https://www.haea.gov.hu/>

10) a Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága.

Link: <https://sztfh.hu/>

Etikai és csalási segélyvonal - fióktelepek telefonszámai

Az Etikai és csalási segélyvonalra a következő telefonszámokon lehet bejelentést tenni:

Bulgária	00-800-0010
Ciprus	80077095
Cseh Köztársaság	800-144-315
Franciaország	0 805 11 25 41
Magyarország	06-800-011-11
Írország (UIFN) (Airtel, Meteor, O2)	00-800-222-55288
Írország	1-800-550-000
Olaszország	800-172-444
Portugália	800-800-128
Románia (Telekom Romania)	0808-03-4288
Szlovákia	0-800-000-101
Spanyolország	900-99-0011
Egyesült Királyság	0800 102 6553

Az angol parancssorban tárcsázza a 888-320-1671 számot.

Az egyes országok telefonszámainak teljes listája megtalálható az alábbi linken:

<https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/61798/phone.html>

I. SZ. MELLÉKLET

A PANASZOKRÓL, A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKRŐL, VALAMINT A VISSZAÉLÉSEK BEJELENTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ SZABÁLYOKRÓL SZÓLÓ 2023. ÉVI XXV. TÖRVÉNY SZERINTI ELTÉRÉSEK A JELEN ÚTMUTATÓBAN FOGLALTAKHOZ KÉPEST

I. A névtelen bejelentések kezelésére vonatkozó útmutató

A Panasztv. 22. § (6) bek. a) pontja alapján) a Vállalat mellőzheti a bejelentés kivizsgálást, amennyiben a bejelentést azonosíthatatlan Bejelentő tette meg.

A Vállalat felhívja a Bejelentők figyelmét arra, hogy a Bejelentők személyes adatait bizalmasan és a mindekor hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli.

II. A bejelentést követő visszajelzés

A Vállalat a bejelentésben foglaltakat a bejelentés beérkezésétől számított legfeljebb harminc napon belül kivizsgálja.

A 30 napos határidőt különösen indokolt esetben és a Bejelentő egyidejű tájékoztatás mellett a Vállalat meghosszabbíthatja. Ebben az esetben a Vállalat tájékoztatást ad a kivizsgálás meghosszabbításának okairól és a kivizsgálás várható határidőjéről. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje az előbbi meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.

III. Bejelentési csatornák

A Vállalat a jelen útmutató *“Hogyan történik a visszaélés- bejelentés megtétele?”* valamint az *“Etikai és családi segélyvonal - fióktelepek telefonszámai”* című szekcióiban nyújt tájékoztatást a visszaélés-bejelentésre szolgáló csatornák vonatkozásában.

A Vállalat a fenti tájékoztatást azzal egészíti ki, hogy a visszaélés-bejelentés megtételére és a bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatás kiküldése céljából az alábbi email címet hozta létre:

bejelentenes@metlife.hu

Amennyiben a Bejelentő az előbbi email címre küldi be a visszaélés-bejelentést, a Vállalat a „II. A bejelentést követő visszajelzés” pontban foglaltak szerinti határidők figyelembevételével jár el.

II. SZ. MELLÉKLET
VISSZAÉLÉS BEJELENTÉSI JEGYZŐKÖNYV
(SZEMÉLYES/TELEFONOS BEJELENTÉS ESETÉN)

Bejelentés helye: Telefonos ügyfélszolgálat	Bejelentés időpontja: 202x.	Bejelentés módja*: telefonon személyesen
Biztosító adatai: MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe (székhely: 1138 Budapest, Népfürdő u. 22.)		
Bejelentő neve:		
Bejelentő lakcíme, székhelye:		
Bejelentő levelezési címe:		
Bejelentő telefonszáma:		
Bejelentő e-mail címe:		

Telefonos bejelentés esetén hívás azonosító:

Bejelentés leírása:

Cégünk kiemelt figyelmet fordít arra, hogy minden jogellenes, vagy annak feltételezett magatartást a jogszabályi feltételeknek megfelelően teljeskörűen megvizsgáljon, ezért Megfelelőségi osztályunk a

lehető legrövidebb időn belül, de maximum 30 napon belül kivizsgálja bejelentését, melyről tájékoztatást küldünk a megadott elérhetőségeken. A jogszabályi előírásoknak és adatvédelmi szabályozásunknak megfelelően személyes adatait bizalmasan kezeljük. Amennyiben bejelentését anonim módon tette meg, a kivizsgálás eredményéről nem tudunk tájékoztatást küldeni Önnek.

Szeretnénk felhívni a figyelmét, hogy bűncselekmény vagy szabálysértés gyanújára okot adó információt tartalmazó bejelentés esetén, személyes adatait az adott eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására illetékességgel rendelkező szervnek, illetve személynek át kell adnunk.

Kelt.: Budapest, 202x.

Bejelentő aláírása

Ügyfélszolgálati vezető