



Elsőhítel Pénzügyi Közvetítő Kft.

Panaszkezelési Szabályzat

Pénzügyi közvetítői szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek
részére

Hatályba lép: 2023.07.25.

Tartalom

I. Panaszkezelési Szabályzat	3
II. A szabályzat célja.....	3
III. Fogalom meghatározások.....	3
1. Panasz, bejelentés	3
2. Bejelentő, panaszos, ügyfél, fogyasztó, képviselő	4
3. Képviselő.....	5
IV. A panaszkezelési eljárás.....	5
1. Panasz bejelentésének formái.....	5
2. A bejelentő azonosítása és a panasz kivizsgálása	7
3. Panaszkezelés folyamata	8
4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség (jogorvoslat)	8
4.1. Fogyasztónak minősülő ügyfél.....	8
V. A panasz nyilvántartása	10
Társaságunk az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. Ezen nyilvántartás tartalmazza:.....	10
VI. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó	11
VII. Belső visszaélés bejelentési rendszer:	12
1. A szabályzat célja.....	12
2. A bejelentés tárgya	12
3. A bejelentésre jogosultak köre	13
4. Fogalommeghatározások.....	14
5. A bejelentés megtételéhez elérhető csatornák.....	14
6. A belső visszaélések bejelentési rendszerének főbb elvei.....	15
7. Bejelentések rögzítése	22
8. Bejelentések kivizsgálása	23

I. Panaszkezelési Szabályzat

Az Elsőhitel Pénzügyi Közvetítő Kft a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. §-a alapján, a 435/2016. (XII.16.) Kormányrendelet, a 16/2021. (XI.25.) számú MNB ajánlás, valamint a 66/2021.(XII.20.) MNB rendelet alapján, Ügyfelei panaszainak egységes és hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében az alábbi szabályzatot teszi közzé, azzal a kiegészítéssel, hogy a jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben szolgáltató Üzletszabályzata és a vonatkozó jogszabályok tekintendők irányadónak.

II. A szabályzat célja

Jelen szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást. Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek legmagasabb szintű kielégítése érdekében, célunk, hogy a visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje váljon szerves részévé Társaságunk pénzügyi kultúrájának.

III. Fogalom meghatározások

1. Panasz, bejelentés

1.1. Panasz

Az Elsőhitel Kft. panaszként kezel minden olyan egyedi kérelmet vagy reklamációt, amelyben a panaszos vagy a jogszabályi előírásoknak megfelelően igazolt képviselője (meghatalmazottja) az Elsőhitel Kft., vagy alkalmazottja-, illetőleg megbízottja a Hpt. szerinti közvetítői szerződés hatálya alá tartozó jogviszonnyal összefüggésben levő tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.

1.2. Panasznak nem minősülő bejelentések

Nem minősül panasznak:

- ha a bejelentő általános tájékoztatást vagy állásfoglalást kér, vagy ha a bejelentő a szokásos ügymenet körébe tartozó bejelentést tesz, véleményt formál
- ha a bejelentő méltányossági kérelemmel él,
- ha a bejelentő jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatát kéri.

Panasznak nem minősülő bejelentések esetén az Elsőhitel Kft. a bejelentőt tájékoztatja ennek tényéről, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

Az Elsőhitel Kft. a működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos bármely észrevételt, véleményt szívesen fogad és értékeli annak érdekében, hogy azt szolgáltatási színvonalának további növelése érdekében felhasználja.

2. Bejelentő, panaszos, ügyfél, fogyasztó, képviselő

2.1. Bejelentő:

Az a személy (természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más jogalanyisággal bíró szervezetet), aki a jelen szabályzat II/1 pontja szerinti panasszal vagy panasznak nem minősülő bejelentéssel fordul az Elsőhitel Kft.-hez.

2.2. Panaszos, ügyfél:

Az Elsőhitel Kft. panaszosnak tekinti azt a bejelentőt, aki az Elsőhitel Kft. szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje. Az ilyen panaszos egyben ügyfélnek is minősül.

Panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki az Elsőhitel Kft. eljárását a szolgáltatással összefüggő tevékenység tekintetében (pl. hirdetés, telefonos megkeresés) kifogásolja (egyéb panasztételre jogosult).

2.3. Fogyasztónak minősülő panaszos, ügyfél:

Az a személy, aki a szakmája, önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenysége körén kívüli eljáró természetes személy.

3. Képviselő

3.1. A panaszos jogállása illeti meg a panaszos képviselőjét is. az Elsőhitel Kft. a képviseleti jogosultságot a panaszkezelési eljárás során ellenőrzi. A képviselő képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja. Amennyiben a panaszos képviseletében meghatalmazott kíván eljárni, úgy a meghatalmazásnak legalább az alábbiakat tartalmaznia kell:

- meghatalmazó és meghatalmazott természetes személyazonosító adatait,
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultság terjedelmét,
- a kiállítás helyét és dátumát,
- a meghatalmazó és meghatalmazott aláírását,
- valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását

3.2. Ügyvédnek adott meghatalmazás esetén, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta tanúk alkalmazása nem szükséges. Nem szükséges továbbá tanúk alkalmazása az ügyvéd által ellenjegyzett, vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás esetén sem.

IV. A panaszkezelési eljárás

1. Panasz bejelentésének formái

1.1. Szóbeli úton:

a) személyesen: Az Elsőhitel Kft. ügyfélszolgálatán, az ügyfelek számára nyitva álló üzlethelyiségében: **6724 Szeged, Bakay Nándor utca 24. B épület Fsz. 2.**

Nyitvatartási idő: **hétfő-péntek: 08:00-17:00**

b) telefonon: **+36/62/999-200** telefonszámon

Hívásfogadási idő: **hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 08:00-17:00 szerda: 08:00-20:00**

Telefonos panaszkezelés esetén Elsőhítel Kft. és az Ügyfél közötti kommunikációt Elsőhítel Kft. az előzetes figyelmeztetést követően hangfelvétellel rögzíti, a felvételt 5 évig megőrzi és Ügyfél kérésére biztosítja a felvétel visszahallgatását. Amennyiben Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, illetve azt elutasítja, a panaszról jegyzőkönyv készül, amelynek egy példányát Ügyfél részére átadja.

A jegyzőkönyv az alábbi információkat tartalmazza:

- a) Ügyfél neve, elérhetősége
- b) Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, ill. pénztári azonosító
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

A szóbeli panasz felvételét követően a szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

1.2. Írásbeli úton:

- a) levelezési címre küldött postai küldeményként: **6724 Szeged, Bakay Nándor utca 24. B épület Fsz. 2.**
- b) elektronikus levél formájában, a következő email címre: panasz@elsohital.hu
- c) telefaxon: **+36/62/202-281**
- d) személyesen vagy más által átadott irat útján, az Elsőhítel Kft. panaszkezelésre kijelölt ügyfélszolgálatán: 6724 Szeged, Bakay Nándor utca 24. B épület Fsz. 2.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

2. A bejelentő azonosítása és a panasz kivizsgálása

Az Elsőhítel Kft. teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek az Elsőhítel Kft. - a szerződéskötést, illetve a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását.

A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy minden részletre kiterjedő leírása, továbbá a határozott igény megjelölése és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak korábban már voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: banki referenciaszám, ügyintéző) is kéri az Ügynök megadni. Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása.

Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén Elsőhítel Kft. vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért, ha a felek meghatalmazott képviselő útján járnak el, a kérelemmel a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve a meghatalmazó által és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Elsőhítel Kft. a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását. A panaszkezelés során igyekeznek a legrövidebb határidők betartására és biztosítják, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére és a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

Írásbeli panasz esetén az Elsőhítel Kft. a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, érdemi döntését és intézkedését pontos és részletes indoklással ellátva, ha jogszabály másként nem rendelkezik, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére.

3. Panaszkezelés folyamata

A panasz benyújtását követően az Elsőhítel Kft. elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára. A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A panasz kivizsgálása térítésmentes. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére, majd ezt követően kerül sor a döntéshozatalra. A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt az eljárás befejezéseként az Ügyfélválasz megküldése követi, a jogszabályi előírások által meghatározott formában.

4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség (jogorvoslat)

4.1. Fogyasztónak minősülő ügyfél

A panasz elutasítása esetén vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén – **a fogyasztónak minősülő ügyfél** – az alábbiakhoz fordulhat:

- a) *Pénzügyi Békéltető Testület* (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Székhelye: MNB 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

telefonszám: 06/1/489-9700, +36/80/203-776

internetes elérhetősége: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest, Pf.: 172

b) *Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ:*

Székhelye: MNB 1013. Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

telefonszám: +36/80/203-776

internetes elérhetősége: <http://www.mnb.hu>

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest

c) *bíróság*

Elsőhitel Kft. a fentiek alapján a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés, létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Amennyiben az Elsőhitel Kft. álláspontja szerint a panasz az a) és b) pontba is beletartozik, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) igényelheti, melyet az Elsőhitel Kft. költségmentesen, haladéktalanul megküld a részére.

Társaságunk a fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési

címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét.

4.2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a fogyasztónak nem minősülő ügyfél** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében az alábbi szervekhez fordulhat:

- a) *Pénzügyi Békéltető Testület* (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Székhelye: MNB 1013. Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

telefonszám: 06/1/489-9700, +36/80/203-776

internetes elérhetősége: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest, Pf.: 172

- b) *Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ:*

Székhelye: MNB 1013. Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

telefonszám: +36/80/203-776

internetes elérhetősége: <http://www.mnb.hu>

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest

- c) bíróság

V. A panasz nyilvántartása

Társaságunk az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. Ezen nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját, módját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi és azt az MNB kérésére bemutatja. A panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát, a tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

VI. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

A Hpt. 288. § (5) bekezdése alapján a független közvetítő köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi kapcsolattartó) feladatait Társaságunknál a kijelölt személy végzi:

Név: Ifkovics Zoltán

Elérhetőség: 6724 Szeged, Bakay Nándor utca 24. B épület Fszt. 2.

Tel.: +36/62/999-200

E-mail: panasz@elsohitel.hu

Társaságunk - a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személyének változását - az MNB-nek 15 napon belül írásban bejelenti.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó – a fogyasztói panaszok kezelése vonatkozásában, az ügyfelek érdekeinek szem előtt tartásával – szorosan együttműködik a Társaság panaszkezelési szervezeti egységével.

Ezen panaszkezelési szabályzatot Társaságunk a honlapján is közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben jól látható helyen kifüggeszti.

VII. Belső visszaélés bejelentési rendszer:

Az **Elsőhitel Pénzügyi Közvetítő Kft** a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény alapján belső visszaélés bejelentési rendszert működtet, ami lehetővé teszi a szervezeten belüli jogsértések bejelentését, tekintettel arra, hogy a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény 1. § (1) és (1a) bekezdése hatálya alá tartozó foglalkoztató.

A szervezeten belül a visszaélés bejelentő rendszer működtetéséért kijelölt független személyt ügyvezetői utasításban került meghatározásra.

1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza a belső visszaélések bejelentési rendszerének, a kivizsgálási és szankcionálási folyamatoknak a keretét, amely elősegíti a bizalomra és tisztességes magatartásra épülő vállalati kultúra erősítését és az **Elsőhitel Pénzügyi Közvetítő Kft** jó hírnevének megőrzését a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény alapján (továbbiakban „Panasz törvény”).

2. A bejelentés tárgya

A bejelentés tartalma a következő lehet:

1. Jogellenes-feltételezhetően jogellenes cselekmény
2. mulasztás
3. visszaélés

4. Ha a foglalkoztató a munkavállalóra a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 9. § (2) bekezdésében meghatározott feltételekkel a közérdeket vagy nyomós magánérdeket védő magatartási szabályokat állapít meg, ezek megsértése a belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelenthető.

9§ (2) A munkavállaló személyiségi joga akkor korlátozható, ha a korlátozás a munkaviszony rendeltetésével közvetlenül összefüggő okból feltétlenül szükséges és a cél elérésével arányos. A személyiségi jog korlátozásának módjáról, feltételeiről és várható tartamáról, továbbá szükségességét és arányosságát alátámasztó körülményekről a munkavállalót előzetesen írásban tájékoztatni kell.

3. A bejelentésre jogosultak köre

Bejelentő lehet:

- 1)
 - a) foglalkoztató által foglalkoztatott
 - b) az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt
 - c) a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött
- 2)
 - a) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll
 - b) a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy
 - c) a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is
 - d) a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy
 - e) foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes
 - f) a foglalkoztatóval az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
 - g) az a személy, akinek az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

4. Fogalom meghatározások

Foglalkoztatásra irányuló jogviszony: minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végzi,

Foglalkoztató: aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat,

Foglalkoztatott: az a természetes személy, aki a foglalkoztató számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, vagy önmaga foglalkoztatását végzi.

5. A bejelentés megtételéhez elérhető csatornák

Bejelentés módja: szóban vagy írásban

Szóbeli bejelentés esetén tájékoztatni kell a bejelentőt a rosszhiszemű bejelentés következményeiről, eljárási szabályokról, illetve arról, hogy személyazonosító adatait bizalmasan kezeljük.

- a) Személyesen: A Társaság székhelyén: 6724 Szeged, Bakay Nándor utca 24. B épület Fsz. 2., Ebben az esetben jegyzőkönyvbe kell foglalni a panaszt és ebből 1 példányt át kell adni a bejelentőnek. Személyesen tett jegyzőkönyvbe foglalt bejelentés során tájékoztatni kell a bejelentőt a személyes adatok védelméről.
- b) Telefonon: rögzített vonalas telefonon +3662/999-200 telefonszámon, amennyiben a rögzített vonalhoz a bejelentő hozzájárul. Ebben az esetben vagy jegyzőkönyvbe kell foglalni a panaszt vagy tartós és visszakereshető formában rögzíteni azt, és ebből 1 példányt át kell adni a bejelentőnek. Telefonon tett (jegyzőkönyvbe foglalt) bejelentés során tájékoztatni kell a bejelentőt a személyes adatok védelméről.

Írásban: A Társaság honlapján: <https://elsőhitel.hu/>, vagy levélben a Társaság levélcímére: 6724 Szeged, Bakay Nándor utca 24. B épület Fsz. 2., Írásban történő bejelentés esetén küldeni kell 7 napon belül a bejelentőnek egy visszaigazolást arról, hogy panasz beérkezett. Általános tájékoztatást kell adni a bejelentőnek az eljárási, illetve az adatkezelési szabályokról.

6. A belső visszaélések bejelentési rendszerének főbb elvei

6.1. Tájékoztatási kötelezettség belső visszaélés bejelentési rendszerről

Az **Elsőhitel Pénzügyi Közvetítő Kft** világos és könnyen hozzáférhető információt nyújt a belső visszaélés-bejelentési rendszer működésére, a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra, valamint a törvény szerinti visszaélés-bejelentési rendszerekre és eljárásokra vonatkozóan.

Szabályzat mindenkor hatályos változata elektronikus formában a Társaság honlapján, míg papír alapon a Társaság székhelyén érhető el.

Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni 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 kezelik.

6.2. Bejelentők védelme és a Jogszerűség

A Társaság köteles biztosítani, hogy a bejelentőt semmilyen hátrányos intézkedés ne érje.

Minden, a bejelentő számára **hátrányos intézkedés,**

a) amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és

b) amelyet a 20. §-ban meghatározott jogvisztonnyal vagy kapcsolattal összefüggésben valósítanak meg, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

Hátrányos intézkedés: (41§)

Hátrányos intézkedésnek minősül a bejelentő számára hátrányos cselekmény vagy mulasztás, különösen:

a) a felfüggesztés, a csoportos létszámcsökkentés, a felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések,

b) a lefokozás vagy az előléptetés megtagadása,

c) a munkaköri feladatok átruházása, a munkavégzés helyének megváltoztatása, a bércsökkentés, a munkaidő megváltoztatása,

d) a képzés megtagadása,

- e) a negatív teljesítményértékelés vagy munkareferencia,
- f) a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyára vonatkozó törvény szerinti bármely hátrányos jogkövetkezmény – így különösen fegyelmi intézkedés, megrovás, pénzügyi szankció – alkalmazása,
- g) a kényszerítés, a megfélemlítés, a zaklatás vagy a kiközösítés,
- h) a hátrányos megkülönböztetés, hátrányos vagy tisztességtelen bánásmód,
- i) a határozott idejű foglalkoztatásra irányuló jogviszony határozatlan idejűvé átalakításának elmulasztása, ha a foglalkoztatott jogszerű elvárása az volt, hogy foglalkoztatásra irányulón jogviszonyát határozatlan idejűvé változtatják,
- j) egy határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy annak idő előtti megszüntetése,
- k) a károkozás, amely magában foglalja a személy jóhírnevének megsértését vagy a pénzügyi veszteséget, beleértve az üzleti lehetőség elvesztését és a bevételkiesést is,
- l) az olyan intézkedés, amelynek eredményeképpen okkal következik, hogy az adott személy a jövőben foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya szerinti ágazatban nem létesíthet,
- m) az egészségügyi alkalmassággal összefüggő vizsgálat előírása,
- n) az áru- vagy szolgáltatási szerződés idő előtti megszüntetése vagy felmondása, és
- o) az engedély visszavonása.

A fentiekben említett hátrányos intézkedéssel összefüggő hatósági vagy bírósági eljárás során, ha a bejelentő a bejelentés megtétele jogszerűségét bizonyítja:

- a) vélelmezni kell, hogy a hátrányos intézkedésre a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor, és
- b) a hátrányos intézkedést hozó személyt terheli annak bizonyítása, hogy a hátrányos intézkedés megtételére alapos indokkal és nem a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor.

A bejelentés **jogszerű megtétele** esetén a bejelentő nem tekinthető a törvény által védett titok nyilvánosságra hozatalával összefüggő korlátozást vagy más, az információfelfedésre vonatkozó jogszabályi korlátozást megszegőnek, és az ilyen bejelentés tekintetében nem terheli felelősség, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentőt nem terheli felelősség a bejelentésben szereplő információk megszerzése vagy az azokhoz való hozzáférés tekintetében, kivéve, ha azzal a bejelentő az információk megszerzésével vagy az azokhoz való hozzáféréssel bűncselekményt követett el.

A bejelentő a bejelentés jogszerű megtételéért nem vonható felelősségre, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

Az állam a bejelentő részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint. Ennek keretében a bejelentő számára tájékoztatást és tanácsadást kell nyújtani a bejelentők rendelkezésére álló eljárásokról és jogorvoslati lehetőségekről, a bejelentők védelmével összefüggő, e törvény szerinti szabályokról, a bejelentők e törvény szerinti jogairól és kötelezettségeiről.

A bejelentés megtétele jogszerű:

- a) ha a bejelentő a bejelentését a visszaélés-bejelentési rendszerek valamelyikén, a törvényben meghatározott szabályok szerint tette meg,
- b) a bejelentő a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információt amunkavégzéssel kapcsolatos tevékenységével összefüggésben szerezte, és
- c) a bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a bejelentés időpontjában valós volt.

Jogszerűen megtett bejelentésnek kell tekinteni: ha a bejelentő a bejelentését nyilvánosságra hozza, és a (fenti feltételek teljesültek: a bejelentés jogszerű megtételére), és a következő feltételek valamelyike teljesül:

- a) a bejelentő a visszaélés-bejelentési rendszert igénybe vette és a visszaélés-bejelentési rendszer működtetője, illetve az eljárásra jogosult szerv az e törvényben meghatározott intézkedéseket határidőben nem tette meg,
- b) a bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a bejelentéssel érintett körülmény nyilvánvaló módon veszélyezteti a közérdeket – így különösen, ha visszafordíthatatlan kár bekövetkezésének kockázata áll fenn – vagy
- c) a bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a 7. alcím szerinti visszaélés-bejelentési rendszer igénybevétele esetén a bejelentéssel érintett körülmény sajátos jellegzetességei

miatt fennáll annak a nyilvánvaló lehetősége, hogy a bejelentővel szemben hátrányos intézkedést tesznek meg, vagy a bejelentésben foglaltak érdemi elintézésére nem kerül sor.

Jogszerűen megtett bejelentésnek kell tekinteni, ha a bejelentő a bejelentését a feladat- és hatáskörrel rendelkező európai uniós intézményeknél, szerveknél, hivataloknál vagy ügynökségeknél teszi meg, és a 45. § b) és c) pontja szerinti feltételek teljesülnek.

(45§ a) b) és c) pont: a bejelentés mikor jogszerű:

- a) a bejelentő a bejelentését az e Fejezet szerinti visszaélés-bejelentési rendszerek valamelyikén, az e törvényben meghatározott szabályok szerint tette meg,
- b) a bejelentő a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információt a munkavégzéssel kapcsolatos tevékenységével összefüggésben szerezte, és
- c) a bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a bejelentés időpontjában valós volt)

Bejelentőt a védelem mikor illeti meg: (kivételem ez alól az állam által nyújtott JOGI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS)

- a) bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett európai uniós jogi aktusok vagy azok végrehajtását, az azoknak való megfelelést biztosító jogszabályi rendelkezések hatálya alá tartozik, vagy (1. és 2. számú melléklet)
- b) a bejelentő az a) pont szerinti körülmény fennállását alapos okkal feltételezi.

A védelem nem illeti meg a bejelentőt, ha:

- a) bejelentésével a minősített adatok védelmére vonatkozó szabályokat megszegi,
- b) a bejelentés megtétele során törvényben meghatározott, az orvosi titokra, az ügyvédi titokra vonatkozó titoktartási kötelezettségének nem tesz eleget,
- c) a bejelentés megtétele során az egyházi személy és a vallási egyesület vallásos szertartást hivatásszerűen végző tagjaként a hivatásánál fogva rá irányadó titoktartási kötelezettségének nem tesz eleget,
- d) a bejelentés megtétele során a bírói ítélezéssel kapcsolatban a törvény által védett titok védelmére vonatkozó szabályokat megszegi,
- e) bejelentésével a büntetőeljárás szabályok szerinti adatkezelési szabályokat megszegi,

- f) a rendvédelmi szervek, a Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat, illetve a Nemzeti Adó- és Vámhivatal állományának a tagjaként a bejelentésével az e szervek tevékenységére vonatkozó, jogszabályban meghatározott szabályokat megszegi.

Ezek a szabályok irányadóak arra **a bejelentőre is**, aki személyazonosságának felfedése nélkül – így különösen neve, azonosításához szükséges **személyes adatai megadása nélkül - tesz jogszerű bejelentést** és későbbi azonosítását követően vele szemben hátrányos intézkedést tesznek meg, illetve esetében a 42. § alkalmazására kerül sor.

A bejelentőre vonatkozó védelemben részesül, aki:

- a) a jogszerű bejelentést tevő bejelentő részére segítséget nyújt a bejelentés megtétele során,
- b) a jogszerű bejelentést tevő bejelentővel kapcsolatban álló olyan személy – így különösen a bejelentő munkatársa vagy családtagja –, akit a 41. § (2) bekezdése szerinti hátrányos intézkedés érhet.

(42§)

(1) A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentő nem tekinthető a törvény által védett titok nyilvánosságra hozatalával összefüggő korlátozást vagy más, az információfelfedésre vonatkozó jogszabályi korlátozást megszegőnek, és az ilyen bejelentés tekintetében nem terheli felelősség, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

(2) A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentőt nem terheli felelősség a bejelentésben szereplő információk megszerzése vagy az azokhoz való hozzáférés tekintetében, kivéve, ha a bejelentő az információk megszerzésével vagy az azokhoz való hozzáféréssel bűncselekményt követett el.

(3) A bejelentő a bejelentés jogszerű megtételéért nem vonható felelősségre, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

(4) A bejelentő az (1)–(3) bekezdésre valamennyi hatósági vagy bírósági eljárás során – a bejelentés megtétele jogszerűségének bizonyítása mellett – hivatkozhat.

(20. §)

(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) a foglalkoztató által foglalkoztatott,
- b) az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
- c) a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

(3) A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet

- a) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
- b) a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
- c) a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- d) a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- e) a foglalkoztatóval az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
- f) az a személy, akinek az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

Rosshiszemű bejelentés:

Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

6.3. Anonimitás

A belső visszaélés-bejelentési rendszert úgy kell kialakítani, hogy a személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más ne ismerhesse meg. A bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – a foglalkoztató más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

6.4. Tisztességes eljárás követelménye

A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett

személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

6.5. Titoktartás

A személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más nem ismerheti meg. A bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – a társaság más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

A fenti rendelkezések arra a személyre is alkalmazandók, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet.

A bejelentések kezeléséért felelős személy a bejelentéssel összefüggő titoktartási kötelezettségvállalásra vonatkozó kötelezettséget kell vállalnia.

A felelős személyt helyettesítő munkatárs, valamint a vezetők és a bejelentés kivizsgálásában részt vevő bármely más személy külön titoktartási nyilatkozatot írnak alá.

A titoktartási kötelezettségvállalások célja:

- a titoktartás biztosítása, így;
- annak biztosítása, hogy a fent említett személyek a közölt adatokat ne használják fel nem megfelelő célokra;
- az adatmegőrzési idő tiszteletben tartása;
- annak biztosítása, hogy az eljárás végén valamennyi kézi vagy számítógépes személyes adathordozó, valamint, hogy az összes másolat megsemmisítése megtörténjen, függetlenül az adathordozótól.

7. Bejelentések rögzítése

Ha a belső visszaélés-bejelentési rendszer keretében a bejelentő hozzájárulását igénylő, rögzített telefonvonalat vagy egyéb rögzített hangüzenetküldő rendszert használnak, a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentést

- a) a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően tartós és visszakereshető formában rögzíti, vagy
- b) írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

Ha a belső visszaélés-bejelentési rendszer keretében nem használna ilyen rendszereket, a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentést írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

Ha a bejelentő személyesen teszi meg a bejelentését, a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentést

- a) a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően – tartós és visszakereshető formában rögzíti, vagy
- b) írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet köteles készíteni.

Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni 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 kezelik.

8. Bejelentések kivizsgálása

8.1. A belső visszaélés-bejelentési rendszert a foglalkoztatónál egy erre a célra kijelölt, pártatlan személy vagy szervezeti egység működtetheti.

8.2. A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított **hét napon** belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az e törvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

8.3. A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja. Ezt a határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A bejelentőt ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól kell tájékoztatni. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.

8.4. A bejelentések kivizsgálásában való közreműködéssel szerződés keretében bejelentővédelmi ügyvéd vagy más külső szervezet is megbízható.

8.5. A bejelentés kivizsgálása során a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

8.6. A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

- a) a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- b) a bejelentést nem az erre jogosult személy tette meg,
- c) a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve
- d) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együtt: bejelentésben érintett személy) jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

8.7. A bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak visszaélések orvoslására.

8.8. Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

8.9. A bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja.

8.10. Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a belső visszaélés-bejelentési rendszer

Felügyeleti Hatóság: Foglalkoztatás- Felügyeleti Hatóság

Szeged, 2023. 07. 25.