



DKV MOBILITY GROUP

Panaszkezelési eljárás

A Német Ellátási Lánc rendelet alapján

Stand január 2024

Dokumentum tulajdonosa Group Compliance Office

Nyelvi változat HU

A DKV MOBILITY GROUP tudatában van társadalmi, etikai és környezeti felelősségének vállalatunkban és a teljes ellátási láncban. Ennek megfelelően hatékony panaszkezelési eljárást hoztunk létre, amelyen keresztül az emberi jogi és környezeti kockázatokra, illetve az emberi jogok és a környezetvédelmi kötelezettségek megsértésére vonatkozó információkat jelenteni lehet. A titoktartás védelme érdekében a panaszkezelési eljárás névtelenül is igénybe vehető. A panaszkezelési eljárásért a DKV MOBILITY GROUP Group Compliance Office-ja felelős.

Tartalomjegyzék

1 Bevezetés	3
2 Panaszcsatornák	3
3 Panaszkezelési eljárás	4
3.1 Panasz bejelentése.....	4
3.2 Ellenőrizze a panaszt.....	4
3.3 A tények megvitatása.....	4
3.4 A végrehajtás nyomon követése	4
3.5 Adjon visszajelzést.....	4
3.6 A panasz békés úton történő rendezése	5
4 Titoktartás és pártatlanság	5

1 Bevezetés

Minden olyan bejelentőre vonatkozik, aki fel kívánja hívni a figyelmet az emberi jogi és környezeti kockázatokra, valamint az emberi jogi és környezetvédelmi kötelezettségek megsértésére, amelyek üzleti tevékenységünkben vagy ellátási láncunkban felmerültek vagy felmerülhetnek.

A jól bevált kapcsolattartási csatornákon kívül létrehoztuk a bejelentő rendszert, egy olyan platformot, amelyen keresztül online lehet információt szolgáltatni. Az információk rögzítése átlátható folyamat keretében történik, amely a lehető legjobban védi az összes érintett fél jogos érdekeit. A bejelentéseket a szükséges titoktartás mellett dolgozzuk fel, tároljuk és archiváljuk.

A bejelentő rendszer célja, hogy a lehető legnagyobb védelmet nyújtsa mind a bejelentők, mind az érintettek számára. Vizsgálatokat csak alapos előzetes vizsgálat után indítanak, és csak akkor, ha megalapozott jelek utalnak bűncselekményre. A vizsgálatokat bizalmasan végzik. Az információk feldolgozása tisztességes, gyors és bizalmas eljárás keretében történik. A vizsgálatokat a Group Compliance Office koordinálja.

2 Panaszcsatornák

- elektronikus bejelentő rendszer dkv-mobility.com/en/whistleblowing-system/



The screenshot shows the DKV Mobility Whistleblowing System website. At the top, there is a navigation bar with the DKV logo and menu items: Kezdőlap, Adatvédelmi tájékoztató, Biztonságos postafiók, GYIK, and Magyar. The main heading is "Üdvözljük a DKV Mobility bejelentő rendszerében". Below this, there is a paragraph explaining the system's purpose: "Ezzel a rendszerrel gyorsan és egyszerűen jelentheti azokat a jelzéseket, észrevételeket, panaszokat, biztonsági hiányosságokat, veszélyeket vagy kockázatokat, amelyek befolyásolhatják cégünket vagy az alkalmazottak és harmadik felek jólétét. Ebben az esetben válassza ki a 'Tipp megadása' gombot." There are two buttons: "Tipp megadása" (with a megaphone icon) and "Fejlesztési javaslat" (with a lightbulb icon). At the bottom, there is a copyright notice: "© EQS Group AG 2011-2023".

- E-mail a compliance@dkv-mobility.com címre
- telefonon +49 (0) 2102 5517 - 500

3 Panaszkezelési eljárás

3.1 Panasz bejelentése

A panaszokat a 2. pontban leírt csatornákon keresztül lehet bejelenteni. A bejelentő személy általában 7 napon belül visszaigazolást kap a panasz beérkezéséről.

Ha a panaszokat a DKV belső szervein (pl. közvetlen vezető, üzemi tanács) keresztül nyújtják be, az érintett címzettek kötelesek tájékoztatni a Group Compliance Office-t. A Group Compliance Office ezt követően rögzíti a panaszt az elektronikus bejelentő rendszerben. Ez biztosítja, hogy minden folyamat nyomon követhető módon dokumentálva legyen.

3.2 Ellenőrizze a panaszt

A panaszkezelés kezdetén a Group Compliance Office ellenőrzi, hogy a panasz a jogszabályi előírások hatálya alá tartozik-e. Ha nem ez a helyzet, a panaszt tevő személy indoklással ellátott visszajelzést kap.

3.3 A tények megvitatása

A Csoport megfelelési irodája koordinálja a további lépéseket a tények tisztázása érdekében. Ha információhiány miatt nem lehet ellenőrizni az eset tényállását, a Group Compliance Office felveszi a kapcsolatot a bejelentővel, hogy további információkat szerezzen.

Ezt követően a bejelentővel megvitatják az ügy tényállását, hogy jobban megértsék a panaszt. Ez alapján később lehetséges megoldást lehet kidolgozni. A tisztázási folyamat részeként a bejelentővel megvitatják az esetleges megelőző vagy orvosló intézkedésekkel kapcsolatos elvárásokat.

A Group Compliance Office-nak joga van más belső szervezeti egységeket is bevonni a vizsgálatba támogató és/vagy tájékoztató jelleggel (pl. belső ellenőrzés, humánerőforrás).

3.4 A végrehajtás nyomon követése

A Csoport megfelelési irodája zárójelentést készít a vizsgálat lezárásáról, amelyben megállapítja az ügy tényállását, valamint a jogsértés vagy kockázat fennállását vagy hiányát. Ha a zárójelentés megállapítja, hogy az emberi jogok és/vagy a környezetvédelmi kötelezettségek megsértése megtörtént, folyamatban van vagy küszöbön áll, korrekciós intézkedéseket kezdeményeznek vagy hajtanak végre.

A korrekciós intézkedések hatékonyságát a Group Compliance Office felülvizsgálja és dokumentálja. Szükség esetén a korrekciós intézkedéseket kiigazítják.

3.5 Adjon visszajelzést

A bejelentő legkésőbb 3 hónappal a panasz benyújtását követően visszajelzést kap a Group Compliance Office irodájától.

3.6 A panasz békés úton történő rendezése

Opcionálisan a bejelentőnek fel lehet ajánlani a panasz közös megegyezéssel történő megoldására irányuló eljárást (pl. közvetítés, békéltetés vagy belső választottbírói eljárás). Ebben az eljárásban az érintett felek egy semleges és közvetítő harmadik fél segítségével próbálnak békés megoldást találni. A hangsúly itt a megoldásorientált együttműködésen és a korrekciós vagy megelőző intézkedések kidolgozásán van.

Ehhez azonban szükséges, hogy az információt szolgáltató személy kiléte ismert legyen, vagy az információt szolgáltató személy lemondjon az anonimitásról.

4 Titoktartás és pártatlanság

A panasztételi eljárás garantálja a bejelentő és az érintett személy(ek) titoktartását, valamint személyes adataik védelmét. Ezért javasoljuk a (névtelen) biztonságos postafiók funkció használatát.

Bárki, aki a bejelentővel szemben lealacsonyító módon bánik, vagy a panasz benyújtásával kapcsolatban hátrányos megkülönböztetést alkalmaz, aki a panaszeljárást komolytalan vádaskodás vagy személyes dühkitörések kivezetésére használja, aki szándékosan és rosszindulatúan hamis állításokat tesz, vagy másokat lejárat vagy rágalmaz, az megsérti (munkajogi) kötelezettségeit. A megtorlással való fenyegetés vagy annak kísérlete szintén tilos. Az ilyen kötelességszegés a legszigorúbban büntetendő.