



Procedura zgłaszania naruszeń w PZU Centrum Operacji SA

Spis treści

Rozdział 1 Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2 Sposoby przekazywania Zgłoszeń	4
Rozdział 3 Zasady rozpatrywania Zgłoszeń	5
Rozdział 4 Postępowanie wyjaśniające	6
Rozdział 5 Środki ochrony	8
Rozdział 6 Ochrona danych i przechowywanie informacji	10
Rozdział 7 Postanowienia końcowe	11

Rozdział 1 **Postanowienia ogólne**

Zakres i cel Procedury

§ 1

1. Procedura zgłaszania naruszeń w PZU Centrum Operacji SA, zwana dalej „Procedurą”, określa zasady dokonywania i rozpatrywania Zgłoszeń dotyczących potencjalnych lub zaistniałych Naruszeń.
2. Celem Procedury jest:
 - 1) wspieranie etycznego i zgodnego z prawem działania Spółki we wszystkich obszarach jej działalności;
 - 2) zapewnienie, że zgłoszone Naruszenia zostaną przyjęte, poddane analizie i właściwie zarządzone;
 - 3) stworzenie Sygnalistom bezpiecznych kanałów zgłaszania Naruszeń oraz zapewnienie ochrony przed działaniami odwetowymi;
 - 4) wprowadzenie w Spółce przewidzianych przepisami prawa zasad ochrony Sygnalistów;
 - 5) promowanie postaw wspierających ujawnienie Naruszeń w celu ich wyeliminowania.
3. Procedura nie obejmuje zgłaszania i rozpatrywania w szczególności:
 - 1) przypadków wewnętrznej konkurencji, rozumianej jako konflikt pomiędzy dwoma lub więcej podmiotami działającymi na rzecz Spółki lub dwiema lub więcej jednostkami oferującymi produkty ubezpieczeniowe, jeżeli nie stanowią Naruszenia;
 - 2) życia prywatnego i konfliktów pomiędzy osobami powiązanymi ze Spółką, jeśli nie wiążą się one bezpośrednio z działalnością Spółki;
 - 3) spraw z zakresu prawa pracy.
4. Sygnalista ma możliwość dokonania Zgłoszenia na podstawie Procedury w szczególności, jeżeli:
 - 1) ma obawy, że w przypadku dokonania zgłoszenia na podstawie innych przepisów wewnętrznych, zostaną zastosowane wobec Sygnalisty działania odwetowe ze strony osób, których Zgłoszenie dotyczy, przełożonych lub innych pracowników;
 - 2) pomimo identyfikacji Naruszenia i dokonanego uprzednio zgłoszenia na podstawie innych przepisów wewnętrznych, nie zostały podjęte żadne działania.

Definicje

§ 2

Użyte w Procedurze określenia i skróty oznaczają:

- 1) **BI** – Biuro Informatyki;
- 2) **BPO** – Biuro Projektów i Obsługi Spółki;
- 3) **BHR** – Biuro HR;
- 4) **BAD** – Biuro Administracji;
- 5) **IOD** - Inspektor Ochrony Danych;
- 6) **Jednostka ds. Zgodności** – pracownik Spółki odpowiedzialny za Compliance;
- 7) **działanie odwetowe** – bezpośrednie lub pośrednie działanie lub zaniechanie w kontekście związanym z pracą, które jest spowodowane Zgłoszeniem, Zgłoszeniem zewnętrznym lub Ujawnieniem publicznym i które narusza lub może naruszyć prawa Sygnalisty lub wyrządza lub może wyrządzić nieuzasadnioną szkodę Sygnaliście, w tym bezpodstawne inicjowanie postępowań przeciwko Sygnaliście;
- 8) **informacja zwrotna** – przekazana Sygnaliście informacja na temat planowanych lub podjętych działań w celu oceny prawdziwości informacji zawartych w Zgłoszeniu oraz w celu przeciwdziałania Naruszeniu, a także o powodach tych działań;
- 9) **jednostka** - komórka organizacyjna lub komórka organizacyjna na poziomie struktury terenowej lub jednostka specjalistyczna w rozumieniu Regulaminu organizacyjnego Spółki;
- 10) **jednostka merytoryczna** – jednostka właściwa w określonych sprawach należących do jej merytorycznych kompetencji, zgodnie z jej regulaminem organizacyjnym lub przepisami wewnętrznymi Spółki;
- 11) **kontekst związany z pracą** – całokształt okoliczności związanych z wykonywaniem pracy na podstawie stosunku pracy lub innego stosunku prawnego stanowiącego podstawę świadczenia

- pracy lub usług lub pełnienia funkcji w Spółce lub na rzecz Spółki, w ramach których uzyskano informację o Naruszeniu oraz istnieje możliwość doświadczenia działań odwetowych;
- 12) **Nadzorujący** – Prezes Zarządu Spółki sprawuje nadzór organizacyjny nad działalnością Jednostki ds. Zgodności;
 - 13) **Naruszenie** – działanie lub zaniechanie niezgodne z prawem lub mające na celu obejście prawa dotyczące: korupcji; zamówień publicznych; usług, produktów i rynków finansowych; przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu; bezpieczeństwa produktów i ich zgodności z wymogami; bezpieczeństwa transportu; ochrony środowiska; ochrony radiologicznej i bezpieczeństwa jądowego; bezpieczeństwa żywności i pasz; zdrowia i dobrostanu zwierząt; zdrowia publicznego; ochrony konsumentów; ochrony prywatności i danych osobowych; bezpieczeństwa sieci i systemów teleinformatycznych; interesów finansowych Skarbu Państwa Rzeczypospolitej Polskiej, jednostki samorządu terytorialnego oraz Unii Europejskiej; rynku wewnętrznego Unii Europejskiej, w tym publicznoprawnych zasad konkurencji i pomocy państwa oraz opodatkowania osób prawnych; konstytucyjnych wolności i praw człowieka i obywatela – występujące w stosunkach obywatela z organami władzy publicznej i niezwiązane z wymienionymi wcześniej dziedzinami;
 - 14) **organ publiczny** – naczelne i centralne organy administracji rządowej, terenowe organy administracji rządowej, organy jednostek samorządu terytorialnego, inne organy państwowe oraz inne podmioty wykonujące z mocy prawa zadania z zakresu administracji publicznej, właściwe do podejmowania działań następczych w dziedzinach odpowiednich dla danego rodzaju Naruszenia;
 - 15) **osoba powiązana ze Spółką** – osoba należąca do co najmniej jednej z poniższych grup:
 - a) Członek Zarządu Spółki,
 - b) pracownik Spółki, bez względu na zajmowane stanowisko lub pełnioną funkcję,
 - c) osoba lub podmiot świadczący usługi na rzecz Spółki na podstawie umów cywilnoprawnych;
 - 16) **osoba, której dotyczy Zgłoszenie** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną wskazana w Zgłoszeniu, Zgłoszeniu zewnętrznym lub Ujawnieniu publicznym jako osoba, która dopuściła się Naruszenia, lub jako osoba, z którą osoba która dopuściła się Naruszenia jest powiązana;
 - 17) **osoba pomagająca w dokonaniu Zgłoszenia** – osoba fizyczna, która pomaga Sygnaliście w Zgłoszeniu, Zgłoszeniu zewnętrznym lub Ujawnieniu publicznym i której pomoc nie powinna zostać ujawniona;
 - 18) **osoba powiązana z Sygnalistą** – osoba fizyczna, która może doświadczyć działań odwetowych, w tym współpracownik lub osoba najbliższa Sygnalisty w rozumieniu art. 115 § 11 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny;
 - 19) **osoba upoważniona** – pracownicy Spółki, posiadający upoważnienie, o którym mowa w § 7;
 - 20) **postępowanie wyjaśniające** – obiektywny proces ustalenia stanu faktycznego i prawnego związanego z podejrzeniem zaistnienia Naruszenia, a także działania podjęte przez osobę upoważnioną w celu przeciwdziałania Naruszeniu będącemu przedmiotem Zgłoszenia;
 - 21) **pracownik** - osoba zatrudniona w Spółce na podstawie umowy o pracę;
 - 22) **raport** – dokument zawierający informacje o przebiegu prowadzonego postępowania wyjaśniającego;
 - 23) **rozpatrujący Zgłoszenie** – pracownik Jednostki ds. Zgodności przyjmujący Zgłoszenia, weryfikujący Zgłoszenia, prowadzący komunikację z Sygnalistą, prowadzący postępowanie wyjaśniające, przetwarzający dane osobowe Sygnalisty, osoby której dotyczy Zgłoszenie oraz osób trzecich wskazanych w Zgłoszeniu, dokonujący czynności w rejestrze Zgłoszeń i monitorujący stan realizacji wydanych rekomendacji;
 - 24) **Spółka** – PZU Centrum Operacji SA;
 - 25) **Sygnalista** – osoba fizyczna, która zgłasza Naruszenie lub ujawnia publicznie informację o Naruszeniu uzyskaną w kontekście związanym z pracą, w tym: pracownik, pracownik tymczasowy, osoba świadcząca pracę na innej podstawie niż stosunek pracy w tym na podstawie umowy cywilnoprawnej; przedsiębiorca; prokurent; akcjonariusz lub wspólnik; członek organu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej; osoba świadcząca pracę pod nadzorem i kierownictwem wykonawcy, podwykonawcy lub dostawcy; stażysta; wolontariusz; praktykant;
 - 26) **Ujawnienie publiczne** – podanie informacji o Naruszeniu do wiadomości publicznej;

- 27) **ustawa** – ustawa z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów;
- 28) **zachowanie tajemnicy** – nieujawnianie informacji związanych ze Zgłoszeniem i postępowaniem wyjaśniającym, w tym danych osobowych Sygnalisty i osoby, której dotyczy Zgłoszenie, także po ustaniu stosunku pracy lub innego stosunku prawnego;
- 29) **Zgłoszenie anonimowe** – Zgłoszenie niezawierające informacji o tożsamości Sygnalisty ani informacji umożliwiających jej ustalenie;
- 30) **Zgłoszenie imienne** – Zgłoszenie zawierające informację o tożsamości Sygnalisty lub informację umożliwiające jej ustalenie;
- 31) **Zgłoszenie** – informacja o zaistnieniu, podejrzeniu zaistnienia lub potencjalnego zaistnienia Naruszenia w Spółce lub w innym podmiocie prawnym, z którym Sygnalista utrzymuje lub utrzymywał kontakt w kontekście związanym z pracą lub informacja dotycząca próby ukrycia Naruszenia przekazana Spółce przez Sygnalistę przy wykorzystaniu jednego ze wskazanych w Procedurze kanałów zgłaszania;
- 32) **Zgłoszenie zewnętrzne** - informacja o zaistnieniu, podejrzeniu zaistnienia lub potencjalnego zaistnienia Naruszenia w Spółce lub w innym podmiocie prawnym, z którym Sygnalista utrzymuje lub utrzymywał kontakt w kontekście związanym z pracą lub informacja dotycząca próby ukrycia Naruszenia przekazana Rzecznikowi Praw Obywatelskich albo organowi publicznemu.

Rozdział 2

Sposoby przekazywania Zgłoszeń

Sposób Zgłoszenia, potwierdzenie Zgłoszenia

§ 3

1. Sygnalista może dokonać Zgłoszenia:
 - 1) telefonicznie – pod numerem: +48 571171120 dedykowanym tylko do dokonywania Zgłoszeń; Zgłoszenie jest nagrywane, zgłoszenia telefoniczne mogą być dokonywane od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 10.00-15.00;
 - 2) elektronicznie – na adres: sygnalistaco@pzu.pl;
 - 3) pocztą tradycyjną – na adres Spółki: Jednostka ds. Zgodności, PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna, Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, z dopiskiem: „zgłoszenie naruszenia – poufne”;
 - 4) osobiście – w trakcie bezpośredniego spotkania z rozpatrującym Zgłoszenie.
2. W przypadku Zgłoszenia telefonicznego, Sygnalista wyraża zgodę na nagranie Zgłoszenia przed rozpoczęciem rozmowy. Sygnalista, po nawiązaniu połączenia jest informowany, że kontynuowanie połączenia oznacza wyrażenie zgody na nagranie Zgłoszenia. Nagranie stanowi załącznik do dokumentacji dotyczącej Zgłoszenia.
3. Zgłoszenie dokonane pocztą tradycyjną nie podlega otwarciu w kancelarii Spółki, a w rejestrze pism wpływających nie zamieszcza się danych nadawcy. Kancelaria przekazuje Zgłoszenie niezwłocznie bezpośrednio do Jednostki ds. Zgodności.
4. Bezpośrednie spotkanie z rozpatrującym Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 4, organizowane jest na wniosek złożony przez Sygnalistę, z wykorzystaniem jednego z kanałów zgłoszeń opisanych w ust. 1 pkt 1-3, w siedzibie Spółki, w terminie 14 dni od dnia otrzymania takiego wniosku.
5. Ze spotkania, o którym mowa w ust. 1 pkt 4, rozpatrujący Zgłoszenie sporządza protokół, stanowiący potwierdzenie Zgłoszenia. Rozpatrujący Zgłoszenie przekazuje protokół w terminie 7 dni od spotkania Sygnaliście, który może dokonać jego sprawdzenia, poprawienia i zatwierdzenia przez jego podpisanie. Sygnalista przekazuje do rozpatrującego Zgłoszenie zastrzeżenia do protokołu lub jego akceptację (w tym poprzez podpisanie protokołu) w terminie 2 dni roboczych od jego otrzymania od rozpatrującego Zgłoszenie, w formie elektronicznej lub pisemnej poprzez kanały wskazane w ust. 1 pkt 2 – 4. Jeżeli Sygnalista nie przekazuje rozpatrującemu Zgłoszenie zastrzeżeń do protokołu lub nie dokona jego akceptacji we wskazanym w zdaniu trzecim terminie, fakt ten odnotowuje się w protokole, a protokół uznaje się za przyjęty.
6. Sygnalista otrzymuje potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia od rozpatrującego Zgłoszenie, w tej samej formie, w jakiej nastąpiło Zgłoszenie, chyba że Sygnalista wskaże inną formę, w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania, o ile zgłoszenie zawierało dane kontaktowe Sygnalisty.

7. Jeżeli Zgłoszenie zostało skierowane do osoby lub jednostki Spółki, która nie jest właściwa do jego rozpatrzenia, należy je niezwłocznie przekazać do Jednostki ds. Zgodności na adres: sygnalistaco@pzu.pl.
8. Jeżeli zgłoszenie nie dotyczy Naruszenia lub powinno być rozpoznawane zgodnie z innymi niż Procedura przepisami wewnętrznymi, rozpatrujący zgłoszenie informuje o tym zgłaszającego oraz wskazuje jednostki lub tryb właściwy dla jego rozpatrzenia.

Zakres danych przekazywanych w Zgłoszeniu

§ 4

Zgłoszenie powinno zawierać informacje i dane umożliwiające jego weryfikację, w szczególności:

- 1) wskazanie Spółki, której Zgłoszenie dotyczy;
- 2) opis Naruszenia oraz jeśli to możliwe wskazanie naruszonego przepisu prawa;
- 3) miejsce i czas wystąpienia Naruszenia;
- 4) informacje o osobie, której dotyczy Zgłoszenie;
- 5) w przypadku zgłaszania wątpliwości, co do zgodności określonych działań lub zaniechań uzasadnienie wątpliwości oraz przyczyn ich powstania;
- 6) opis znajdujących się w posiadaniu Sygnalisty dokumentów oraz innych dostępnych dowodów dotyczących Zgłoszenia;
- 7) imię i nazwisko Sygnalisty oraz dane umożliwiające kontakt z Sygnalistą, chyba że Zgłoszenie jest anonimowe.

Zgłoszenia anonimowe

§ 5

1. Spółka umożliwia dokonywanie Zgłoszeń anonimowych.
2. W sytuacji, gdy pomimo Zgłoszenia anonimowego, tożsamość Sygnalisty zostanie rozpoznana na podstawie treści Zgłoszenia lub podjętych czynności, podlega ona ochronie przewidzianej w Procedurze.
3. Spółka zachęca do podawania w Zgłoszeniu anonimowym danych kontaktowych Sygnalisty, celem umożliwienia pozyskania od Sygnalisty dodatkowych informacji o Naruszeniu na potrzeby weryfikacji Zgłoszenia i prowadzenia postępowania wyjaśniającego.
4. Zgłoszenia anonimowe bez podania danych kontaktowych skutkują brakiem poinformowania o przyjęciu Zgłoszenia oraz brakiem przekazania informacji zwrotnej.

Rozdział 3

Zasady rozpatrywania Zgłoszeń

Rozpatrywanie Zgłoszeń

§ 6

1. Jednostka ds. Zgodności jest upoważniona w Spółce do:
 - 1) przyjmowania Zgłoszenia;
 - 2) weryfikacji Zgłoszenia;
 - 3) komunikacji z Sygnalistą;
 - 4) prowadzenia postępowania wyjaśniającego;
 - 5) przetwarzania danych osobowych Sygnalisty, osoby której dotyczy Zgłoszenie oraz osób trzecich wskazanych w Zgłoszeniu;
 - 6) prowadzenia rejestru Zgłoszeń;
 - 7) monitorowania stanu realizacji wydanych rekomendacji.
2. Czynności, o których mowa w ust. 1, realizowane są przez Jednostkę ds. Zgodności (rozpatrujący Zgłoszenie) upoważnionych zgodnie z § 7.
3. W przypadku, gdy Zgłoszenie dotyczy:
 - 1) pracownika sprawującego funkcję Jednostki ds. Zgodności - postępowanie wyjaśniające prowadzone jest z wyłączeniem tego pracownika;
 - 2) Członka Zarządu, lub Członka Rady Nadzorczej - Jednostka ds. Zgodności informuje o Zgłoszeniu Prezesa Zarządu Spółki;

- 3) Prezesa Zarządu Spółki – Jednostka ds. Zgodności informuje o Zgłoszeniu Przewodniczącego Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Spółki;
- 4) Przewodniczącego Rady Nadzorczej Spółki - Prezes Zarządu Spółki informuje o Zgłoszeniu Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Spółki.

Upoważnienia

§ 7

1. Członek Zarządu Spółki nadzorujący Jednostkę ds. Zgodności wydaje pracownikowi realizującemu funkcję Jednostki ds. Zgodności upoważnienie do:
 - 1) przyjmowania i weryfikacji Zgłoszeń;
 - 2) prowadzenia postępowania wyjaśniającego;
 - 3) przetwarzania danych osobowych Sygnalisty, osoby której dotyczy Zgłoszenie oraz osób trzecich wskazanych w Zgłoszeniu- z uprawnieniem do wydawania dalszych imiennych upoważnień dla rozpatrujących Zgłoszenie oraz innych osób w związku z czynnościami, o których mowa w § 9, § 10 oraz § 17 ust. 2. Wzory upoważnień stanowią załączniki nr 1 i 2 do Procedury.
2. Upoważnienia, o których mowa w ust. 1, mogą zostać odwołane w każdej chwili, bez zgody osoby w nim wskazanej.
3. Jednostka ds. Zgodności prowadzi rejestr upoważnień o jakich mowa powyżej.
4. Osoby upoważnione składają oświadczenie o zapoznaniu się z Procedurą, jej przestrzeganiu oraz zobowiązaniu do zachowania tajemnicy informacji i danych osobowych uzyskanych w związku ze Zgłoszeniem, także po ustaniu stosunku pracy lub innego stosunku prawnego, w ramach którego wykonywały te obowiązki. Wzór oświadczenia stanowi załączniki nr 3 do Procedury.

Dostęp do Zgłoszenia

§ 8

1. Członkowie Zarządu mogą posiadać dostęp do treści Zgłoszenia, z wyłączeniem informacji umożliwiających identyfikację Sygnalisty oraz są upoważnieni do przetwarzania danych osobowych osób wskazanych w Zgłoszeniu.
2. Osoba powiązana ze Spółką, w tym Członek Zarządu, rozpatrujący Zgłoszenie, osoba wskazana w § 10 ust. 2, nie może posiadać dostępu do treści Zgłoszenia ani podejmować jakichkolwiek działań związanych ze Zgłoszeniem, jeżeli jest Sygnalistą, osobą powiązaną z Sygnalistą lub osobą, której dotyczy Zgłoszenie (konflikt interesów).

Rozdział 4

Postępowanie wyjaśniające

Weryfikacja zgłoszenia

§ 9

1. Nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania Zgłoszenia, po jego weryfikacji przez rozpatrującego Zgłoszenie, podejmowana jest decyzja co do zasadności rozpatrzenia Zgłoszenia na podstawie Procedury i podjęcia postępowania wyjaśniającego.
2. Jeśli Zgłoszenie zawiera nieprecyzyjne informacje uniemożliwiające jego weryfikację oraz Sygnalista nie doprecyzował Zgłoszenia po wezwaniu, rozpatrujący Zgłoszenie może pozostawić Zgłoszenie bez rozpoznania, o czym informuje Sygnalistę, z zastrzeżeniem § 5.
3. Decyzja o podjęciu postępowania wyjaśniającego nie jest równoznaczna z potwierdzeniem wystąpienia Naruszenia.
4. W przypadku, gdy wstępna weryfikacja Zgłoszenia wykaże, że Naruszenie może istotnie zagrozić interesom lub reputacji Spółki, Jednostka ds. Zgodności niezwłocznie przekazuje taką informację Zarządowi Spółki.

Postępowanie wyjaśniające

§ 10

1. W ramach prowadzonego postępowania wyjaśniającego rozpatrujący Zgłoszenie w szczególności:
 - 1) dokonuje analizy okoliczności faktycznych i stanu prawnego podanych w Zgłoszeniu;

- 2) bada dokumenty związane ze Zgłoszeniem i weryfikuje informacje w nim zawarte;
 - 3) prowadzi rozmowy lub koresponduje z osobami wskazanymi w Zgłoszeniu i innymi osobami celem potwierdzenia otrzymanych informacji lub uzyskania wyjaśnień;
 - 4) odbiera pisemne i ustne oświadczenia od Sygnalisty, jeżeli Zgłoszenie jest imienne, oraz osoby, której dotyczy Zgłoszenie;
 - 5) pozyskuje informacje od jednostek w zakresie niezbędnym dla wykonania powierzonych jej zadań.
2. Rozpatrujący Zgłoszenie może wystąpić o konsultację lub dodatkowe informacje, w zakresie dotyczącym Zgłoszenia, do jednostek merytorycznych, w szczególności:
 - 1) IOD – w przypadku spraw z zakresu ochrony prywatności i danych osobowych;
 - 2) BI – w przypadku spraw z zakresu bezpieczeństwa sieci i systemów teleinformatycznych;
 - 3) Jednostka ds. Zgodności – w przypadku spraw z zakresu korupcji oraz podejrzenia popełnienia przestępstwa;
 - 4) BHR – w przypadku spraw z zakresu ochrony praw człowieka.
 3. Jeżeli w ocenie Jednostki ds. Zgodności Zgłoszenie zawiera informacje wskazujące na możliwość popełnienia przestępstwa, informuje o tym BPO w celu podjęcia odpowiednich czynności.
 4. Osoba powiązana ze Spółką zobowiązana jest udzielić wyjaśnień ustnych lub pisemnych rozpatrującemu Zgłoszenie oraz udostępnić niezbędne dane lub dokumenty na potrzeby weryfikacji Zgłoszenia lub postępowania wyjaśniającego.
 5. W uzasadnionych przypadkach, Jednostka ds. Zgodności może wydać rekomendacje podjęcia działań naprawczych w toku postępowania wyjaśniającego.
 6. Po zakończeniu działań, o których mowa w ust. 1, rozpatrujący Zgłoszenie podejmuje decyzję o jego zakończeniu.
 7. Postępowanie wyjaśniające powinno zostać zakończone w terminie 30 dni od dnia potwierdzenia Sygnaliście przyjęcia Zgłoszenia.
 8. Z ważnych powodów, uniemożliwiających zakończenie postępowania wyjaśniającego w terminie, o którym mowa w ust. 7, prowadzenie postępowania wyjaśniającego może zostać przedłużone, jednak z zachowaniem terminu określonego w § 14 ust. 2.

Prawa i obowiązki rozpatrującego Zgłoszenie

§ 11

Rozpatrujący Zgłoszenie:

- 1) ma prawo dostępu do źródeł informacji będących w dyspozycji Spółki związanych ze Zgłoszeniem, jak również prawo bezpośredniej komunikacji ze wszystkimi osobami powiązanymi ze Spółką, w tym bez udziału przełożonego tych osób, w zakresie niezbędnym dla wykonania powierzonych mu zadań;
- 2) ma obowiązek zachowania rzetelności i bezstronności w zbieraniu informacji związanych ze Zgłoszeniem;
- 3) protokołuje rozmowy wyjaśniające prowadzone w toku postępowania wyjaśniającego;
- 4) pozyskuje dokumentację związaną ze Zgłoszeniem oraz niezbędną do prowadzenia postępowania wyjaśniającego;
- 5) zachowuje anonimowość Sygnalisty, z zastrzeżeniem § 16;
- 6) może angażować, w niezbędnym zakresie, w wyjaśnienie sprawy jednostki merytoryczne;
- 7) może skorzystać ze specjalistycznego doradztwa (w tym zewnętrznej porady prawnej lub doradztwa wewnętrznych ekspertów Spółki), zgodnie z przepisami wewnętrznymi dotyczącymi takiego doradztwa.

Prawa i obowiązki osób, których dotyczy Zgłoszenie

§ 12

Osoby, których dotyczy Zgłoszenie:

- 1) mają prawo do zachowania w tajemnicy ich tożsamości przed osobami innymi niż wymienione w § 7 i § 8, chyba że obowiązek ujawnienia ich tożsamości wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa;

- 2) są uprawnione do uzyskania w odpowiednim czasie informacji o Naruszeniu będącym przedmiotem Zgłoszenia i mają prawo do ustosunkowania się do stawianych im zarzutów w trakcie postępowania wyjaśniającego;
- 3) mają obowiązek współpracować z rozpatrującym Zgłoszenie oraz osobami upoważnionymi i udzielać im wszelkich informacji;
- 4) nie mogą utrudniać rzetelnego przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, w szczególności nie mogą podejmować działań zmierzających do zniszczenia dowodów.

Zakończenie postępowania wyjaśniającego

§ 13

1. Postępowanie wyjaśniające kończy się:
 - 1) stwierdzeniem Naruszenia lub możliwości jego wystąpienia w przyszłości, wraz z wydaniem ewentualnych rekomendacji; albo
 - 2) stwierdzeniem braku podstaw do potwierdzenia zaistnienia lub możliwości zaistnienia Naruszenia.
2. Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego, rozpatrujący Zgłoszenie sporządza raport, w czasie zapewniającym dochowanie terminu, o którym mowa w § 14 ust. 2, zawierający:
 - 1) stanowisko w sprawie Naruszenia (potwierdzenie zaistnienia lub ryzyka zaistnienia Naruszenia lub braku podstaw do jego zaistnienia);
 - 2) uzasadnienie;
 - 3) ewentualne rekomendacje co do dalszych działań, w tym działań mitygacyjnych, oraz jednostkę odpowiedzialną za ich realizację;
 - 4) termin realizacji proponowanych działań mitygacyjnych.
3. Raport nie zawiera danych Sygnalisty, z zastrzeżeniem § 16 ust. 3.
4. W uzasadnionych przypadkach, Jednostka ds. Zgodności przygotowuje rekomendacje dla Zarządu Spółki celem podjęcia decyzji dotyczącej ewentualnych dalszych działań.
5. Raport, o którym mowa w ust. 2, przekazywany jest:
 - 1) Prezesowi Zarządu Spółki
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, rekomendacje przekazywane są do kierującego jednostką i do bezpośredniego nadzorującego jednostkę, w której wystąpiło Naruszenie, celem ich realizacji.
7. Jednostka ds. Zgodności informuje Zarząd Spółki i Radę Nadzorczą Spółki o liczbie Zgłoszeń i liczbie stwierdzonych Naruszeń w ramach cyklicznego raportowania ryzyka braku zgodności.

§ 14

1. W przypadku wskazania danych do kontaktu przez Sygnalistę, rozpatrujący Zgłoszenie przekazuje do Sygnalisty informację zwrotną.
2. Rozpatrujący Zgłoszenie przekazuje informację zwrotną Sygnaliście w terminie nieprzekraczającym 3 miesięcy od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia lub, w przypadku nieprzekazania takiego potwierdzenia, 3 miesięcy od upływu 7 dni kalendarzowych od dnia dokonania Zgłoszenia, z zastrzeżeniem § 5.

Rozdział 5 Środki ochrony

Ochrona Sygnalisty

§ 15

Sygnalista podlega ochronie wynikającej z ustawy pod warunkiem, że miał uzasadnione podstawy sądzić, że będąca przedmiotem Zgłoszenia, Zgłoszenia zewnętrznego lub Ujawnienia publicznego informacja jest prawdziwa w momencie jego dokonywania i stanowi informację o Naruszeniu.

Gwarancja Poufności

§ 16

1. Sygnaliście, osobie, której Zgłoszenie dotyczy oraz osobie trzeciej wskazanej w Zgłoszeniu zapewnia się zachowanie w poufności jego danych osobowych, przy czym ochrona poufności dotyczy informacji, na podstawie których można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować tożsamość osoby.
2. W przypadku Zgłoszenia anonimowego nie podejmuje się działań zmierzających do ustalenia tożsamości Sygnalisty.
3. Dane osobowe Sygnalisty pozwalające na ustalenie jego tożsamości nie podlegają ujawnieniu osobom innym niż upoważnione, za wyjątkiem sytuacji, w których:
 - 1) Sygnalista wyraził zgodę na ujawnienie jego tożsamości;
 - 2) ujawnienie tożsamości jest koniecznym i proporcjonalnym obowiązkiem wynikającym z przepisów prawa w związku z postępowaniami wyjaśniającymi prowadzonymi przez organy publiczne lub postępowaniami przygotowawczymi lub sądowymi prowadzonymi przez sądy, w tym w celu zagwarantowania prawa do obrony przysługującego osobie, której dotyczy Zgłoszenie.
4. Osoby powiązane ze Spółką, w przypadku wezwania ich do przekazania wyjaśnień w sprawie Zgłoszenia, co do którego prowadzone jest postępowanie wyjaśniające, każdorazowo pouczone są przez rozpatrującego Zgłoszenie o obowiązku zachowania poufności.

Zakaz Działań odwetowych

§ 17

1. Z tytułu dokonania Zgłoszenia, Zgłoszenia zewnętrznego lub Ujawnienia publicznego wobec Sygnalisty, Spółka nie może podejmować działań odwetowych, stosować groźby lub próby ich zastosowania, do których mogą należeć w szczególności:
 - 1) odmowa nawiązania stosunku pracy;
 - 2) wypowiedzenie lub rozwiązanie bez wypowiedzenia stosunku pracy;
 - 3) niezawarcie umowy o pracę na czas określony lub umowy o pracę na czas nieokreślony po rozwiązaniu umowy o pracę na okres próbny, niezawarcie kolejnej umowy o pracę na czas określony lub niezawarcie umowy o pracę na czas nieokreślony po rozwiązaniu umowy o pracę na czas określony – w przypadku gdy Sygnalista miał uzasadnione oczekiwanie, że zostanie z nim zawarta taka umowa;
 - 4) obniżenie wysokości wynagrodzenia za pracę;
 - 5) wstrzymanie awansu albo pominięcie przy awansowaniu;
 - 6) pominięcie przy przyznawaniu innych niż wynagrodzenie świadczeń związanych z pracą lub obniżenie wysokości tych świadczeń;
 - 7) przeniesienie na niższe stanowisko pracy;
 - 8) zawieszenie w wykonywaniu obowiązków pracowniczych lub służbowych;
 - 9) przekazanie innemu pracownikowi dotychczasowych obowiązków Sygnalisty;
 - 10) niekorzystna zmiana miejsca wykonywania pracy lub rozkładu czasu pracy;
 - 11) negatywna ocena wyników pracy lub negatywna opinia o pracy;
 - 12) nałożenie lub zastosowanie środka dyscyplinarnego, w tym kary finansowej lub środka o podobnym charakterze;
 - 13) przymus, zastraszanie lub wykluczenie;
 - 14) mobbing;
 - 15) dyskryminacja;
 - 16) niekorzystne lub niesprawiedliwe traktowanie;
 - 17) wstrzymanie udziału lub pominięcie przy typowaniu do udziału w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe;
 - 18) nieuzasadnione skierowanie na badania lekarskie, w tym badania psychiatryczne, chyba że przepisy odrębne przewidują możliwość skierowania pracownika na takie badania;
 - 19) działania zmierzające do utrudnienia znalezienia w przyszłości pracy w danym sektorze lub w danej branży na podstawie nieformalnego lub formalnego porozumienia sektorowego lub branżowego;
 - 20) spowodowanie straty finansowej, w tym gospodarczej, lub utraty dochodu;
 - 21) wyrządzenie innej szkody niematerialnej, w tym naruszeniu dóbr osobistych, w szczególności dobrego imienia Sygnalisty.

2. Dla zapewnienia Sygnaliście ochrony przed działaniami odwetowymi, dostęp do rejestru, o którym mowa w § 20, w zakresie danych osobowych Sygnalisty posiadają:
 - 1) wskazany pracownik BPO – gdy Sygnalistą jest Członek Zarządu Spółki lub Członek Rady Nadzorczej Spółki,
 - 2) wskazany pracownik BHR – gdy Sygnalistą jest osoba powiązana ze Spółką inna niż wskazana w pkt 1- w celu zweryfikowania czy działania podejmowane w stosunku do Sygnalisty nie stanowią działań odwetowych.
3. Sygnalista w przypadku podejrzenia, że w związku z dokonaniem przez niego Zgłoszeniem, podejmowane są wobec niego działania odwetowe, może to zgłosić do Jednostki ds. Zgodności za pomocą kanałów wskazanych w Procedurze.
4. Do osoby pomagającej w dokonaniu Zgłoszenia oraz osoby powiązanej z Sygnalistą, stosuje się odpowiednio ust. 1-3.

§ 18

Działania odwetowych nie stanowią zamierzone lub podjęte czynności o charakterze wskazanym w § 17 ust. 1, jeżeli Spółka kierowała się obiektywnymi i należycie uzasadnionymi powodami niezwiązanymi ze Zgłoszeniem, Zgłoszeniem zewnętrznym albo Ujawnieniem publicznym i jest w stanie to wykazać. W takiej sytuacji Spółka nie jest ograniczona w zakresie podejmowania decyzji związanych z zatrudnieniem, czy prowadzeniem działalności.

Rozdział 6 Ochrona danych i przechowywanie informacji

Ochrona danych

§ 19

1. Zgłoszenia oraz dokumentacja zebrana w trakcie postępowania przechowywane są na dysku sieciowym Jednostki ds. Zgodności. Dostęp do dysku ma rozpatrujący Zgłoszenie.
2. Dokumentację w formie papierowej przechowuje Jednostka ds. Zgodności w swoim archiwum podręcznym.
3. Dane osobowe przetwarzane w związku z przyjęciem Zgłoszenia lub podjęciem postępowania wyjaśniającego oraz dokumenty związane ze Zgłoszeniem są przechowywane przez okres 3 lat po zakończeniu roku kalendarzowego, w którym zakończono postępowanie wyjaśniające, lub po zakończeniu postępowań zainicjowanych tymi działaniami.
4. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 3, dokumenty i dane zebrane w trakcie postępowania wyjaśniającego podlegają zniszczeniu lub anonimizacji, zgodnie z zasadami określonymi w odrębnych aktach wewnętrznych obowiązujących w Spółce.
5. Spółka, po otrzymaniu Zgłoszenia, przetwarza dane osobowe w zakresie niezbędnym do przyjęcia Zgłoszenia lub podjęcia ewentualnego postępowania wyjaśniającego. Dane osobowe, które nie mają znaczenia dla rozpatrywania Zgłoszenia nie są zbierane, a w razie przypadkowego zebrania, są niezwłocznie usuwane. Usunięcie tych danych osobowych następuje w terminie 14 dni od chwili ustalenia, że nie mają one znaczenia dla sprawy.

Rejestr Zgłoszeń

§ 20

1. Jednostka ds. Zgodności prowadzi Rejestr Zgłoszeń oraz monitoring stanu realizacji wydanych rekomendacji.
2. Rejestr Zgłoszeń zawiera w szczególności:
 - 1) numer Zgłoszenia;
 - 2) przedmiot Zgłoszenia;
 - 3) dane osobowe Sygnalisty oraz osoby, której dotyczy Zgłoszenie, niezbędne do identyfikacji tych osób;
 - 4) adres do kontaktu Sygnalisty;
 - 5) datę dokonania Zgłoszenia;
 - 6) informację o podjętym postępowaniu wyjaśniającym;

- 7) datę zakończenia sprawy.
3. Dane osobowe oraz pozostałe informacje w Rejestrze Zgłoszeń są przechowywane przez okres 3 lat po zakończeniu roku kalendarzowego, w którym zakończono postępowanie wyjaśniające, lub po zakończeniu postępowań zainicjowanych postępowaniem wyjaśniającym.

Rozdział 7 **Postanowienia końcowe**

Zgłoszenia zewnętrzne Naruszeń

§ 21

1. Sygnalista może, bez uprzedniego Zgłoszenia wewnętrznego, dokonać Zgłoszenia zewnętrznego do:
 - 1) Rzecznika Praw Obywatelskich;
 - 2) organu publicznego przyjmującego Zgłoszenia Naruszeń w dziedzinie należącej do zakresu działania tego organu;
 - 3) instytucji, organów lub jednostek organizacyjnych Unii Europejskiej.
2. Zgłoszenia zewnętrznego należy dokonać zgodnie z procedurą przyjmowania zgłoszeń ustaloną przez dany podmiot.

Postanowienia dodatkowe

§ 22

1. Jednostka odpowiedzialna za nawiązanie współpracy z osobą powiązaną ze Spółką, kontrahentem oraz innymi podmiotami współpracującymi ze Spółką, wraz z rozpoczęciem rekrutacji lub negocjacji poprzedzających zawarcie umowy, przekazuje informacje o Procedurze, wskazując miejsce na stronie internetowej Spółki gdzie można zapoznać się z informacjami o niej.
2. W uzasadnionych przypadkach Spółka zastosuje sankcje wobec osób fizycznych i prawnych, które:
 - 1) utrudniają lub usiłują utrudniać dokonywanie Zgłoszeń zgodnie z Procedurą;
 - 2) podejmują działania odwetowe wobec Sygnalistów lub osób pomagających w dokonaniu zgłoszenia;
 - 3) dopuszczają się naruszeń obowiązku zachowania poufności tożsamości Sygnalistów lub osób pomagających w dokonaniu Zgłoszenia oraz osób powiązanych ze Zgłoszeniem;
 - 4) świadomie dokonały Zgłoszenia, Zgłoszenia zewnętrznego lub Ujawnienia publicznego nieprawdziwych informacji.

Załączniki:

- 1) załącznik nr 1 – Upoważnienie dla pracownika Jednostki ds. Zgodności;
- 2) załącznik nr 2 – Upoważnienie dla pracowników;
- 3) załącznik nr 3 – Oświadczenie o zachowaniu tajemnicy.