POLITYKA KANAŁU ZGŁASZANIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI

SPIS TREŚCI

1. CEL 3
2. DEFINICJE 3
3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ 5
4. OPIS 6
5. MONITORING 9
6. SZKOLENIE 9
7. ZARZĄDZANIE ŚRODKAMI DYSCYPLINARNYMI 9
8. PRZEGLĄD 10

PL 017 - POLITYKA KANAŁU ZGŁASZANIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI
UŻYTECZNOŚĆ PUBLICZNA – v031125

1. CEL

Celem niniejszej Polityki jest opisanie celów, zakresu, przepływu i wytycznych dotyczących przyjmowania, badania i rozpatrywania Reklamacji otrzymanych za pośrednictwem Kanału Reklamacji udostępnionego przez SISQUAL® Workforce Management Lda ("SISQUAL WFM").

Kanał informowania o nieprawidłowościach SISQUAL WFM ma na celu poprawę metod zwalczania niezgodności z prawem, etyką i przepisami oraz jest środkiem umożliwiającym pracownikom, klientom, dostawcom i ogółowi społeczeństwa składanie zgłoszeń, jeśli mają jakiekolwiek podejrzenia lub wiedzę o jakichkolwiek przestępstwach, wykroczeniach, niewłaściwych lub nielegalnych działaniach, które naruszają Kodeks postępowania SISQUAL WFM, przepisy prawa, wewnętrzne polityki, regulacje lub praktyki zalecane przez firmę.

Niniejsza Polityka ma zastosowanie do wszystkich pracowników SISQUAL WFM, niezależnie od ich pozycji hierarchicznej, takich jak stażyści, praktykanci, pracownicy, kierownicy i inni. Niniejsza polityka ma jednak również zastosowanie do partnerów biznesowych, przedstawicieli, usługodawców, klientów i ogółu społeczeństwa.

Wszyscy specjaliści SISQUAL WFM mogą zostać zgłoszeni, niezależnie od ich pozycji hierarchicznej, w tym partnerzy, dyrektorzy i ich odpowiednicy, partnerzy biznesowi (wykonawcy lub strony umowy), zewnętrzni agenci publiczni lub prywatni, którzy w swoich kontaktach z SISQUAL WFM dopuszczają się czynów zabronionych przez Kodeks Postępowania lub prawo, lub każda osoba trzecia, która popełnia czyn niezgodny z przepisami.

2. DEFINICJE

ANONIMOWOŚĆ: SISQUAL WFM gwarantuje Sygnaliście prawo do zachowania anonimowości. Istnieją jednak sytuacje, w których dana osoba chce podać swoje imię i nazwisko w formularzu skargi, a nawet w takich warunkach SISQUAL WFM zobowiązuje się do zachowania poufności tożsamości źródła i uzyskanych informacji, a także gwarantuje, że Skarżący nie zostanie poddany żadnym działaniom odwetowym.

POUFNOŚĆ: SISQUAL WFM gwarantuje Sygnaliście prawo do zachowania informacji w tajemnicy. SISQUAL WFM zobowiązuje się do zachowania poufności tożsamości źródła i uzyskanych informacji oraz gwarantuje, że Sygnalista nie zostanie poddany żadnym działaniom odwetowym.

KANAŁ SKARG: Jest to środek udostępniony przez SISQUAL WFM swoim pracownikom i zainteresowanym stronom trzecim w celu przyjmowania skarg. Kanał zgłaszania nieprawidłowości będzie zajmował się wszelkimi zgłoszeniami faktów lub zachowań, które potencjalnie naruszają Kodeks postępowania SISQUAL WFM, prawo, etykę, politykę zgodności SISQUAL WFM i jej wewnętrzne zasady.

SKARGA: Informowanie o faktach lub zachowaniach, które potencjalnie naruszają Kodeks postępowania SISQUAL WFM, przepisy prawa, zasady etyki, polityki zgodności SISQUAL WFM i jej polityki wewnętrzne. Kanał Whistleblowing Channel może być wykorzystywany do zgłaszania aktów:

- Nadużycie władzy;
- Działania audytora;
- Pranie pieniędzy;
- Niedopuszczalne zachowanie;
- Konflikt interesów;
- Korupcja;
- Prawo konkurencji;
- Indywidualne prawa i ochrona;
- Wykorzystywanie seksualne, znęcanie się lub molestowanie;
- Oszustwo;
- Oszustwa związane z zakupami;
- Ochrona dzieci;
- Przekupstwo;
- Terroryzm.

HASŁO: Adres e-mail otrzymany przez Sygnalistę po wprowadzeniu informacji na stronie internetowej w celu śledzenia swojej skargi. Za pomocą hasła Zgłaszający będzie mógł uzyskać dostęp do Kanału Zgłaszającego, aby kontynuować i interweniować w sprawie złożonej skargi. Proces ten gwarantuje bezpieczną i anonimową komunikację pomiędzy SISQUAL WFM a Sygnalistą.

ODPOWIEDŹ AUTOMATYCZNA: Są to odpowiedzi, które osoba zgłaszająca nieprawidłowości otrzymuje z kanału Whistleblowing Channel bez interwencji opiekuna sprawy.

DECYZJA: Dokument, który kończy dochodzenie w sprawie skargi. Decyzja może niekoniecznie spełniać oczekiwania Sygnalisty, ale jest ostateczna i definitywna, kończąc działania w tej konkretnej sprawie, zgodnie z przeanalizowanymi dowodami i dowodami.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

KIEROWANIE

- Wspieranie badania i rozpatrywania wszystkich skarg, zapewniając odpowiednie narzędzia do rozwiązania przedstawionego problemu;
- Prowadzenie, upublicznianie i praktykowanie polityki Whistleblowing Channel, przyjmowanie i rozpowszechnianie kultury braku działań odwetowych;
- Zachęcanie specjalistów pod ich kierownictwem do korzystania z kanału Whistleblowing Channel w celu poprawy integralności SISQUAL WFM.

INSTRUKTOR - wyspecjalizowane biuro zewnętrzne odpowiedzialne za dochodzenie

- Prowadzenie, upublicznianie i praktykowanie polityki Whistleblowing Channel, przyjmowanie i rozpowszechnianie kultury braku działań odwetowych;
- Zachowanie poufności informacji w kanale Whistleblowing Channel, z wyjątkiem konieczności udostępnienia informacji osobom, które powinny być świadome sytuacji i faktów, aby mogły współpracować w procesie dochodzenia, zawsze chroniąc anonimowość Sygnalisty i gwarantując brak działań odwetowych;
- Badanie i dostarczanie odpowiednich i terminowych informacji zwrotnych na temat skarg otrzymanych za pośrednictwem kanału zgłaszania nieprawidłowości, działając uczciwie i bezstronnie;
- Przestrzegać terminów rozpatrywania skarg złożonych za pośrednictwem Kanału Zgłaszania Nieprawidłowości i informować Zgłaszającego Nieprawidłowości o statusie dochodzenia w odpowiednim czasie;
- Wstępne badanie skarg;
- Przeprowadzenie procesu dochodzenia.

PRACOWNIKÓW, PARTNERÓW BIZNESOWYCH, PRZEDSTAWICIELI, USŁUGODAWCÓW, KLIENTÓW I OGÓŁU SPOŁECZEŃSTWA

- Korzystaj z kanału Whistleblowing Channel w sposób etyczny i obiektywny;
- Nie należy korzystać z Kanału zgłaszania nieprawidłowości w celu składania skarg w złej wierze, fałszywie lub z powodów osobistych, niewłaściwych lub skandalicznych. Powód złożenia skargi musi zawsze opierać się na Kodeksie postępowania, prawie, etyce, zasadach zgodności SISQUAL WFM i jego wewnętrznych zasadach;
- Zgłaszać wszelkie informacje o niewłaściwym, poważnym, etycznym lub nielegalnym postępowaniu, które jest sprzeczne z odpowiedzialnością SISQUAL WFM i narusza jej wartości i misję.

4. OPIS

Głównym kanałem przyjmowania skarg jest strona internetowa:

https://whistleblowersoftware.com/secure/sisqual_wfm

Pod tym linkiem Sygnalista może zarejestrować swoją skargę drogą elektroniczną, zachowując anonimowość lub poufność i bezpieczeństwo. Rejestracja opiera się na formularzu, którego celem jest uzyskanie jak największej ilości informacji.

Aby ułatwić dochodzenie i udowodnić zasadność skargi, do niniejszego formularza można załączyć pliki o rozmiarze do 100 MB.

Aby zgłoszenia były rozpatrywane prawidłowo, konieczne jest, aby Sygnalista przekazał jak najwięcej informacji i/lub szczegółów, tak aby SISQUAL WFM miał wystarczające środki do prawidłowego zbadania i/lub przeanalizowania zgłoszenia.

Identyfikacja sygnalisty nie jest obowiązkowa, więc wykorzystywane narzędzie gwarantuje anonimowość i całkowitą poufność podczas procesu rejestracji.

Po złożeniu skargi SISQUAL WFM przetworzy ją, zapewniając, że Skarżący otrzyma potwierdzenie odbioru w ciągu maksymalnie 7 (siedmiu) dni. Jeśli Sygnalista nie otrzyma odpowiedzi w tym terminie i podejrzewa, że skarga nie została prawidłowo złożona, może rozważyć ponowne złożenie wiadomości.

Za pomocą kodu dostępu podanego podczas rejestracji Sygnalista będzie mógł okresowo sprawdzać status swojej skargi, uzyskując dostęp do obszaru monitorowania platformy.

Za pośrednictwem tego kanału można wyświetlić skargę w całości, wysyłać wiadomości do kierownika ds. skarg, przesyłać dodatkowe dokumenty i odpowiadać na wszelkie dodatkowe pytania, które mogą zostać zadane w trakcie dochodzenia. Funkcja ta jest szczególnie ważna w przypadku anonimowych skarg, w których Skarżący podaje adres e-mail w celu podjęcia dalszych działań.

W najlepszym interesie SISQUAL WFM i samego Sygnalisty jest współpraca w ramach procesu poprzez odpowiadanie na prośby o dodatkowe informacje, ponieważ pozwala to na bardziej rygorystyczne i szybsze dochodzenie, jednocześnie wzmacniając dobrą wiarę w skargę.

Proces ten gwarantuje bezpieczną i anonimową komunikację pomiędzy SISQUAL WFM a Sygnalistą.

Po otrzymaniu skargi Instruktor wstępnie przeanalizuje skargi i rozpocznie proces dochodzenia.

Podczas wstępnej weryfikacji Instruktor oceni, czy zgłoszenie jest w rzeczywistości skargą, zwykłym niezadowoleniem lub nawet niezadowoleniem z produktu/jakości, w którym to przypadku skieruje Skarżącego, za pośrednictwem hasła, do dedykowanego kanału w celu przeprowadzenia odpowiedniego dochodzenia.

Podczas weryfikacji instruktor oceni, czy przedstawione informacje są wystarczające do kontynuowania dochodzenia. Zgłoszone fakty, dane i wszelkie dostarczone dokumenty zostaną przeanalizowane, podobnie jak jasność dostarczonych informacji.

Jeśli nie ma wystarczającej liczby elementów, Instruktor przekaże Sygnaliście odpowiedź pośrednią, prosząc o więcej czasu lub dodatkowe informacje za pośrednictwem hasła.

Jeśli wymagane są dodatkowe informacje, Instruktor da Skarżącemu 10 (dziesięć) dni.

W przypadku braku odpowiedzi od Sygnalisty w tym okresie, skarga zostanie sfinalizowana, a do Sygnalisty zostanie wysłana decyzja o zamknięciu sprawy z powodu braku dowodów, z wyjaśnieniem Sygnaliście, że jeśli chce przekazać dalsze informacje, może otworzyć nową rejestrację w kanale Whistleblowing Channel.

Jeśli istnieją wystarczające dowody, urzędnik dochodzeniowy rozpocznie proces dochodzenia, a po jego zakończeniu wyda raport końcowy w celu podjęcia decyzji.

Dochodzenie musi zostać sformalizowane w wewnętrznej procedurze administracyjnej, która będzie zawierać wszystkie dokumenty, zeznania świadków i oświadczenia złożone przez Sygnalistę, w stosownych przypadkach.

Jeśli dochodzenie potwierdzi, że doszło do nieprzestrzegania zasad określonych w Kodeksie Postępowania, przepisach prawa, etyce, Politykach Zgodności SISQUAL WFM i jej wewnętrznych Politykach, Instruktor zaleci Kierownictwu, jakie działania naprawcze należy podjąć, z zachowaniem proporcjonalności, w drodze Raportu Końcowego zawierającego zalecenia dotyczące zakończenia i rozwiązania skarg, a także środki mające na celu poprawę i zapobieganie występowaniu nowych przypadków.

Raport będzie zawierał co najmniej

- Podsumowanie;
- Streszczenie skargi;
- Lista osób zaangażowanych, jeśli dotyczy;
- Historia dochodzenia (m.in. analiza dokumentów, wywiady, oświadczenia stron, inspekcje, ankiety);
- Wnioski:
    - Postępowanie;
    - To nieprawda;
    - Nierozstrzygające, w tym podstawy decyzji, w oparciu o obowiązujące (wewnętrzne lub zewnętrzne) standardy;
    - Zalecenia.

Instruktor przedłoży raport końcowy kierownictwu, które z kolei przeanalizuje i zdecyduje, jakie środki należy zastosować, zgodnie z procedurą zarządzania konsekwencjami określoną w niniejszej Polityce.

Co sześć miesięcy wyniki skarg, dochodzeń i rozpatrywania skarg będą ujawniane Zarządowi.

Zgodnie z obowiązującymi warunkami prawnymi i z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków, SISQUAL WFM musi powiadomić Skarżącego o przyjętej ostatecznej decyzji, podjętych lub planowanych środkach oraz uzasadnieniu decyzji w terminie maksymalnie 3 (trzech) miesięcy od daty złożenia skargi. Komunikacja ta odbywa się za pośrednictwem bezpiecznego kanału wykorzystanego do złożenia skargi.

Jeśli Sygnalista nie otrzyma żadnej wiadomości w ciągu trzech miesięcy, ma prawo skorzystać z zewnętrznego kanału zgłaszania nieprawidłowości, zgodnie z prawem.

Poniżej znajduje się podsumowanie terminów dochodzenia i przebiegu skargi.

W każdym przypadku skargi będą dokumentowane i składane w bezpiecznym, poufnym środowisku z gwarantowanym wirtualnym i/lub fizycznym dostępem wyłącznie dla upoważnionych osób.

W przypadkach, w których ma miejsce proces dochodzenia, dokumenty (takie jak rejestracja, otrzymanie, dochodzenie i rozstrzygnięcie skargi) będą przechowywane w oryginalnym pliku, w bezpiecznym, poufnym środowisku i z gwarantowanym wirtualnym i/lub fizycznym dostępem tylko dla upoważnionych osób, przez pięć (5) lat.

Dostęp do rejestrów i wszelkich materiałów związanych z dochodzeniami może mieć wyłącznie instruktor lub osoby, które muszą znać te informacje, pod warunkiem, że są one upoważnione przez instruktora.

5. MONITORING

SISQUAL WFM Whistleblowing Channel to narzędzie do monitorowania uczciwości i etyki w firmie.
Co sześć miesięcy instruktor sporządzi raport konsolidujący skargi, zawierający liczbę zarejestrowanych, przeanalizowanych, zbadanych i rozpatrzonych skarg, a także podsumowanie sposobu zbadania faktów.

Powtarzające się kwestie w kanale Whistleblowing Channel będą rozwiązywane poprzez działania łagodzące, szkolenia, podnoszenie świadomości i przyjmowanie środków naprawczych.

W przypadku niskiego wykorzystania Kanału Reklamacji (niski wolumen, wysoki wolumen zwykłego niezadowolenia lub "skarg" dotyczących produktów/jakości, które powinny być zgłaszane do innych kanałów), zostaną przeprowadzone nowe działania w celu nagłośnienia Kanału Reklamacji i zapewnienia szkoleń na temat różnic między środkami komunikacji. Można również ocenić nowe sposoby i środki udostępniania Kanału Reklamacji.

6. SZKOLENIE

Szkolenie mające na celu rozpowszechnienie i zrozumienie Kanału Zgłaszania Nieprawidłowości będzie stanowić część rocznego planu szkoleń SISQUAL WFM. Częstotliwość zostanie określona w zależności od potrzeb lub po wprowadzeniu istotnych zmian w zasadach zgodności SISQUAL WFM.

Definicja tematów, takich jak anonimowość, przypadki podlegające zgłoszeniu, środki komunikacji, zakres i zastosowanie skarg, zostanie dokonana zgodnie z ocenami kanału na poziomie monitorowania.

Sesje szkoleniowe zostaną dostosowane do grupy docelowej.

7. ZARZĄDZANIE ŚRODKAMI DYSCYPLINARNYMI

Zapewnienie i kategoryzacja odpowiednich środków dyscyplinarnych, a także procedura ich stosowania, w tym określenie osób odpowiedzialnych, będą zgodne z postanowieniami Kodeksu postępowania SISQUAL WFM.

SISQUAL WFM kieruje swoimi decyzjami i działaniami, gwarantując etykę, uczciwość, przejrzystość i profesjonalizm w zarządzaniu środkami dyscyplinarnymi za działania swoich pracowników, niezależnie od ich pozycji hierarchicznej, a także partnerów biznesowych, przedstawicieli i usługodawców w ogóle.

Środki dyscyplinarne są zawsze stosowane po przeprowadzeniu szczegółowego dochodzenia w celu ustalenia, czy Sygnalista działał wbrew Kodeksowi Postępowania, prawu, etyce lub jakimkolwiek zasadom ustanowionym przez SISQUAL WFM.

Przy stosowaniu środków dyscyplinarnych będą brane pod uwagę:

- Zakres wyrządzonych szkód;
- Wszelkie korzyści finansowe uzyskane przez oskarżonego;
- Recydywa działań będących przedmiotem skargi;
- Charakter/wrażliwość historii/działania będącego przedmiotem skargi.

Ogólnie rzecz biorąc, środki dyscyplinarne mogą być następujące:

- Ostrzeżenie słowne - pracownik otrzymuje ostrzeżenie słowne od swojego przełożonego, w sposób prywatny, z szacunkiem i bez narażania się lub zawstydzania. Podczas ostrzeżenia przełożony musi wyraźnie zaznaczyć, że jest to ostrzeżenie ustne i podać jego powody. Działanie to musi zostać sformalizowane w indywidualnych aktach pracownika.
- Pisemne ostrzeżenie - pracownik otrzymuje pisemne ostrzeżenie od swojego przełożonego, w sposób prywatny, z szacunkiem i bez narażania się lub zawstydzania. Podczas ostrzeżenia pracownik podpisze formularz ostrzeżenia, który jasno i obiektywnie określa powody ostrzeżenia. Podpisany dokument musi zostać złożony w indywidualnych aktach pracownika.
- Zawieszenie - pracownik zostaje odsunięty od swoich obowiązków na określony czas, który może trwać od 1 do 3 dni. Informacja o karze musi zostać przekazana pracownikowi w sposób prywatny, z szacunkiem i bez narażania go na jakikolwiek dyskomfort lub zakłopotanie. Sygnalista podpisze specjalny dokument jasno i obiektywnie określający powody nałożenia sankcji. Podpisany dokument musi zostać złożony w indywidualnych aktach pracownika.
- Zwolnienie z uzasadnionej przyczyny - skarga spowoduje wszczęcie procedury dyscyplinarnej w celu zwolnienia z uzasadnionej przyczyny.
- Inne środki - pracownik wezwany przez przełożonego, w sposób prywatny, z szacunkiem i bez narażania lub zawstydzania, do wzięcia udziału w szkoleniu, przekwalifikowaniu lub informacji zwrotnej przed zastosowaniem środka następczego.

8. PRZEGLĄD

Niniejsza Polityka, jak również sam Kanał Zgłaszania Nieprawidłowości, będą poddawane corocznemu przeglądowi w lipcu, a zmiany mogą być wprowadzane w międzyczasie, jeśli podczas monitorowania okaże się, że istnieje potrzeba zmiany przepływów, kompetencji, terminów, dostępnych kanałów, a nawet zarządzania środkami dyscyplinarnymi, między innymi.