

PROCEDURA ZGŁOSZEŃ WEWNĘTRZNYCH WS. NARUSZEŃ PRAWA I INNYCH WYSZCZEGÓLNIONYCH NIEPRAWIDŁOWOŚCI

Wrzesień 2024 r.

§ 1. Cel procedury

Przyjęcie niniejszej procedury ma na celu:

1. wypełnienie obowiązków zawartych w ustawie o ochronie sygnalistów z dnia 14 czerwca 2024 r., Dz.U. poz. 928,
2. promowanie wśród pracowników zgłaszania naruszeń prawa i innych wyszczególnionych nieprawidłowości poprzez wewnętrzny kanał zgłoszeniowy,
3. ochronę sygnalistów przed wszelkimi działaniami odwetowymi, zarówno ze strony przełożonych, współpracowników, jak i wszystkich innych osób,
4. stworzenie bezpiecznego środowiska pracy poprzez zapewnienie pracownikom możliwości bezpiecznego kontaktu z pracodawcą w sytuacjach, które wymagają jego reakcji,
5. wykrywanie naruszeń prawa i innych nieprawidłowości w celu ochrony interesu publicznego, interesu osób pokrzywdzonych oraz interesu i dobrego wizerunku pracodawcy.

§ 2. Definicje

1. Działania następcze- działania podjęte przez pracodawcę w celu oceny prawdziwości informacji zawartych w zgłoszeniu, mających przeciwdziałać naruszeniu prawa będącego przedmiotem zgłoszenia, np. wewnętrzne postępowanie wyjaśniające, wszczęcie kontroli, wniesienie oskarżenia, działania podjęte w celu odzyskania środków finansowych.
2. Działania odwetowe- bezpośrednie lub pośrednie działania lub zaniechania, w kontekście związanym z pracą, spowodowane zgłoszeniem i naruszające lub mogące naruszać prawa sygnalisty, wyrządzające lub mogące wyrządzić mu szkodę.
3. Informacja zwrotna- informacja przekazywana sygnaliście na temat planowanych lub podjętych działań następczych.
4. Kontekst związany z pracą- całokształt okoliczności związanych z wykonywaną pracą, w ramach którego uzyskano informację o naruszeniu prawa.
5. Osoba pomagająca w dokonaniu zgłoszenia- osoba, która może doświadczyć działań odwetowych ze względu na pomoc sygnaliście.
6. Osoba powiązana z sygnalistą- współpracownik lub członek rodziny sygnalisty, który może doświadczyć działań odwetowych.
7. Osoba, której dotyczy zgłoszenie- osoba wskazana w zgłoszeniu jako sprawca naruszenia prawa lub osoba z nią powiązana.
8. Biuro ds. skarg – grupa wyznaczona przez pracodawcę na podstawie specjalnego upoważnienia

do przyjmowania zgłoszeń, ich weryfikacji, prowadzenia postępowania wyjaśniającego, podejmowania i koordynowania działań następczych.

9. Naruszenie prawa– działanie lub zaniechanie niezgodne z prawem lub mające na celu obejście prawa.
10. Nieprawidłowości – naruszenia prawa i wszelkie dodatkowe nadużycia, których zgłaszanie jest przewidziane w procedurze.
11. Pracodawca – Tchibo Warszawa Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
12. Procedura– niniejsza procedura zgłoszeń wewnętrznych.
13. Sygnalista– osoba dokonująca zgłoszenia wewnętrznego na warunkach określonych w procedurze oraz zgłoszenia zewnętrznego lub ujawnienia publicznego na warunkach określonych w Ustawie o Ochronie Sygnalistów.
14. Ujawnienie publiczne– podanie informacji o naruszeniu prawa do wiadomości publicznej.
15. Ustawa o Ochronie Sygnalistów, Ustawa– Ustawa o Ochronie Sygnalistów z 14 czerwca 2024 r. Dz.U. poz. 928,
16. Zgłoszenie– informacja lub uzasadnione podejrzenie dotyczące istniejącego lub potencjalnego naruszenia prawa/nieprawidłowości, do którego doszło lub dojdzie w kontekście związanym z pracą, lub próby ukrycia takiego naruszenia.
17. Zgłoszenie wewnętrzne– zgłoszenie dokonane na zasadach i w formie przewidzianej w procedurze.
18. Zgłoszenie zewnętrzne– zgłoszenie skierowane do Rzecznika Praw Obywatelskich lub innego organu publicznego.

§ 3. Zakres podmiotowy

W świetle niniejszej procedury sygnalistą może zostać:

1. pracownik,
2. pracownik tymczasowy,
3. osoba świadcząca pracę na innej podstawie niż stosunek pracy, w tym na podstawie umowy cywilnoprawnej,
4. osoby, które przestały już świadczyć pracę,
5. kandydaci do pracy,
6. stażysta, wolontariusz, praktykant,
7. prokurent,
8. akcjonariusz lub wspólnik,
9. członek organu zarządzającego lub nadzoru,
10. przedsiębiorca – usługodawca i dostawca, z którym pracodawcę łączy umowa,
11. osoby świadczące pracę pod nadzorem i kierownictwem przedsiębiorcy.

§ 4. Zakres przedmiotowy

Procedurę stosuje się w przypadku zgłoszeń naruszeń prawa dotyczących:

1. korupcji,
2. zamówień publicznych,
3. usług, produktów i rynków finansowych,
4. przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,
5. bezpieczeństwa produktów i ich zgodności z wymogami,
6. bezpieczeństwa transportu,
7. ochrony środowiska,
8. ochrony radiologicznej i bezpieczeństwa jądrowego,
9. bezpieczeństwa żywności i pasz,
10. zdrowia i dobrostanu zwierząt,
11. zdrowia publicznego,
12. ochrony konsumentów,
13. ochrony prywatności i danych osobowych,
14. bezpieczeństwa sieci i systemów teleinformatycznych,
15. interesów finansowych Skarbu Państwa Rzeczypospolitej Polskiej, jednostki samorządu terytorialnego oraz Unii Europejskiej,
16. rynku wewnętrznego Unii Europejskiej, w tym publicznoprawnych zasad konkurencji i pomocy państwa oraz opodatkowania osób prawnych,
17. konstytucyjnych wolności i praw człowieka i obywatela – występujące w stosunkach jednostki z organami władzy publicznej i niezwiązane z dziedzinami wskazanymi powyżej.

§ 5. Sposób dokonywania zgłoszeń

1. W celu ułatwienia dokonywania zgłoszeń i ich obsługi oraz zapewnienia poufności i przejrzystości całego procesu udostępniony został portal dla sygnalistów BKMS, który zapewnia bezpieczeństwo komunikacji, wykorzystując najnowocześniejszą technologię składania anonimowych zgłoszeń. Dopóki sygnalista nie wprowadzi żadnych danych, które pozwoliłyby na wyciągnięcie wniosków na jego temat, portal sygnalisty chroni jego anonimowość, pozostawiając jednak możliwość kontaktu, poprzez wygenerowanie bezpiecznej skrzynki mailowej do kontaktu w zgłoszonej sprawie.
2. Zgłoszenia dokonuje się za pomocą formularza online dostępnego pod adresem <https://www.bkms-system.com/tchibo>.

§ 6. Zgłoszenia anonimowe

1. Pracownicy mają możliwość dokonywania zgłoszeń z zachowaniem pełnej anonimowości.
2. Zgłoszenia anonimowe będą traktowane w taki sam sposób jak zgłoszenia jawne. Wszystkie zasady i reguły dotyczące postępowania ze zgłoszeniami i ochrony sygnalisty określone w tej procedurze obowiązują również w przypadku zgłoszeń anonimowych.
3. Zaleca się korzystanie ze zgłoszeń anonimowych tylko w wyjątkowych sytuacjach, gdy sygnalista ma uzasadnione obawy, że jego zgłoszenie może wiązać się z próbami działań odwetowych.
4. Pracodawca zastrzega sobie prawo niepodejmowania działań następczych w przypadku, gdy treść zgłoszenia anonimowego będzie niewystarczająca do przeprowadzenia weryfikacji zgłoszenia, a kontakt ze zgłaszającym będzie niemożliwy.

§ 7. Wymogi dotyczące zgłoszenia

1. Informacje przekazane przez sygnalistę będą uważane za zgłoszenie i będą podlegały niniejszej procedurze, jeśli zostaną spełnione generalne warunki:
 - 1) prawdziwość zgłoszenia – sygnalista nie musi posiadać dowodów na potwierdzenie informacji zawartych w zgłoszeniu, ale musi mieć uzasadnione podstawy, by sądzić, że przekazywane informacje są prawdziwe w chwili dokonywania zgłoszenia,
 - 2) kontekst związany z pracą – informacje zawarte w zgłoszeniu muszą zostać uzyskane w kontekście związanym z pracą,
 - 3) kategorie nieprawidłowości – informacje zawarte w zgłoszeniu muszą dotyczyć naruszenia prawa lub nieprawidłowości wymienionych w § 4 procedury.
2. Pracodawca nie toleruje fałszywych zgłoszeń – w stosunku do osób dokonujących takich zgłoszeń zostaną wyciągnięte konsekwencje dyscyplinarne i cywilne oraz zostanie złożone zawiadomienie do właściwych organów wymiaru sprawiedliwości.
3. Sygnalista powinien zadbać o przekazanie jak najbardziej wartościowych informacji, które pozwolą na skuteczne przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego. Zgłoszenie powinno zawierać w szczególności:
 - 1) dane sygnalisty – imię, nazwisko, stanowisko – nie dotyczy to zgłoszeń anonimowych,
 - 2) adres do kontaktu i preferowaną formę kontaktu,
 - 3) miejsce wystąpienia naruszeń – dział firmy, oddział, filia, lokalizacja, konkretny adres,
 - 4) datę i czas wystąpienia naruszeń – konkretne daty, chronologia wydarzeń, długość trwania nieprawidłowości,
 - 5) źródło informacji o nieprawidłowościach – czy sygnalista jest ich bezpośrednim świadkiem, czy tylko słyszał o nich od innych, czy też sam jest zamieszany w opisywane nieprawidłowości,
 - 6) informację, gdzie szukać dowodów na potwierdzenie informacji zawartych w zgłoszeniu,
 - 7) informację, czy już wcześniej zgłaszano opisywane nieprawidłowości – należy wskazać datę zgłoszenia i dane takiej osoby,
 - 8) pytania pomocnicze:
 - Co się wydarzyło?

- Jaki był dokładny przebieg zdarzenia?
 - Kto jest sprawcą?
 - Jakie mogły być motywy sprawcy?

 - Czy więcej osób brało w tym udział?
 - Kto oprócz sprawcy mógł na tym skorzystać?
 - Kto mógł o tym wiedzieć?
 - Czy są jakieś osoby pokrzywdzone?
 - Co Twoim zdaniem zawiodło i sprawiło, że w ogóle doszło do takiej sytuacji?
4. Pracodawca namawia sygnalistów do współpracy z koordynatorem przy postępowaniu wyjaśniającym. Brak informacji niezbędnych do rzetelnego wyjaśnienia naruszenia może być równoznaczny z niepodjęciem działań następczych.

§ 8. Koordynatorzy i poufność

1. Nadzór nad realizacją niniejszej procedury sprawuje Biuro ds. skarg w ramach działu Compliance, który jest wewnętrznym działem, składającym się z przedstawicieli firm maxingvest, Tchibo GmbH i przewodniczącego rady zakładowej. W zależności od treści zgłoszenia zaangażowane mogą zostać inne działy specjalistyczne (np. dział ochrony danych).
2. Zadania Biura ds. skarg w zakresie nadzorowania realizacji procedury:
 - 1) weryfikacja sposobu prowadzenia rejestru,
 - 2) analiza oraz kontrola procesu przyjmowania i obsługi zgłoszeń,
 - 3) wydawanie adekwatnych decyzji zarządczych,
 - 4) przedstawianie zarządowi informacji z podejmowanych działań,
 - 5) przyjmowanie zgłoszeń
 - 6) zapewnianie sygnaliście ochrony przed działaniami odwetowymi,
 - 7) zapewnianie poufności i ochrony tożsamości wszystkich osób, których dane są zawarte w zgłoszeniu,
 - 8) przeprowadzenie rzetelnej weryfikacji zgłoszenia i podejmowanie działań następczych,
 - 9) prowadzenie rejestru zgłoszeń wewnętrznych,
 - 10) udzielanie sygnaliście wszelkich niezbędnych informacji.
3. Biuro ds. skarg gwarantuje, że wszystkie zgłoszenia będą traktowane z należytą powagą i starannością, a ich rozpatrywanie będzie opierało się na zasadach bezstronności i obiektywizmu. Poszanowanie godności i dobrego imienia wszystkich osób, których dotyczy zgłoszenie, będzie naczelną zasadą w całym procesie postępowania wyjaśniającego.

4. Biuro ds. skarg jest zobowiązane dotożyć należytej staranności w celu zapewnienia, że wszystkie decyzje i działania następcze będą podejmowane na podstawie faktów i zebranych dowodów, a nie pomówień i bezpodstawnych oskarżeń.
5. Organizacja procesu dokonywania, przyjmowania i obsługi zgłoszeń ma na celu uniemożliwienie uzyskania dostępu do informacji zawartych w zgłoszeniu jakimkolwiek nieupoważnionym osobom.
6. Organizacja procesu zapewnia poufność i ochronę tożsamości osoby, która dokonuje zgłoszenia, osoby, której dotyczy zgłoszenie, a także wszystkich innych osób, których dane pojawiają się w zgłoszeniu.
7. Dostęp do danych sygnalisty oraz informacji zawartych w zgłoszeniu jest udzielany przez Biuro ds. skarg tylko osobom, które są niezbędne do przeprowadzenia skutecznego postępowania wyjaśniającego, po odebraniu od nich pisemnego zobowiązania do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji uzyskanych w postępowaniu wyjaśniającym.
8. W każdym innym przypadku ujawnienie tożsamości zgłaszającego może nastąpić tylko za jego wyraźną zgodą.
9. Ujawnienie danych sygnalisty może nastąpić również wtedy, gdy jest to konieczny i proporcjonalny obowiązek wynikający z przepisów prawa w związku z postępowaniami wyjaśniającymi prowadzonymi przez organy publiczne lub postępowaniami przygotowawczymi bądź sądowymi prowadzonymi przez sądy, w tym w celu zagwarantowania prawa do obrony przysługującego osobie, której dotyczy zgłoszenie.

§ 9. Zakaz działań odwetowych

1. Obowiązuje bezwzględny zakaz działań odwetowych i niekorzystnego traktowania, a także gróźb i prób podejmowania działań odwetowych w stosunku do sygnalisty, który dokonał zgłoszenia zgodnie z procedurą i przepisami prawa.
2. Zakaz działań odwetowych dotyczy również osoby pomagającej w dokonaniu zgłoszenia oraz osoby powiązanej ze zgłaszającym.
3. Pełny katalog działań zakazanych i środków ochrony sygnalisty opisuje rozdział 2 ustawy o ochronie sygnalistów.
4. Przykłady zakazanych działań odwetowych:
 - rozwiązanie umowy o pracę,
 - obniżenie wynagrodzenia,
 - wstrzymanie lub pominięcie przy awansie,
 - przymus, zastraszanie lub wykluczenie,
 - mobbing i dyskryminacja,
 - niekorzystne i niesprawiedliwe traktowanie.

5. Pracodawca będzie z całą stanowczością reagował na wszelkie przejawy łamania opisywanego zakazu. W stosunku do osoby, która dokona lub będzie próbowała dokonać jakichkolwiek działań odwetowych, zostanie wszczęte postępowanie dyscyplinarne, karne lub cywilne.
6. Sygnalista, który stał się celem działań odwetowych lub obawia się, że może stać się ich celem, powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt w Biurze ds. skarg.
7. Ochrona przysługuje wyłącznie w zakresie i w związku z dokonaniem zgłoszenia.

§ 10. Działania następcze

1. W związku z otrzymanym zgłoszeniem Biuro ds. skarg podejmuje działania zmierzające do rzetelnego wyjaśnienia sprawy. Każde zgłoszenie może wymagać innych specyficznych działań i czynności, jednak niektóre elementy będą niezmiennie dla wszystkich przypadków i stanowią ramę postępowania ze zgłoszeniami.
2. Etapy postępowania po otrzymaniu zgłoszenia:
 - 1) rejestracja zgłoszenia;
 - 2) potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia – w ciągu 7 dni od otrzymania zgłoszenia Biuro ds. skarg potwierdzi sygnaliście fakt przyjęcia zgłoszenia;
 - 3) weryfikacja zgłoszenia:
 - uznanie zgłoszenia za zasadne i zgodne z niniejszą procedurą oraz poinformowanie sygnalisty o kolejnych etapach postępowania przez Biuro ds. skarg
 - uznanie zgłoszenia za niezasadne lub niezgodne z procedurą wraz z uzasadnieniem (informacja zwrotna);
 - 4) postępowanie wyjaśniające – czynności w ramach tego postępowania będą podejmowane adekwatnie do danej sytuacji. Mogą zawierać takie elementy jak zbieranie dowodów czy przeprowadzanie rozmów wyjaśniających;
 - 5) informacja zwrotna – w ciągu 3 miesięcy Biuro ds. skarg przekaze sygnaliście informacje zwrotne o stwierdzeniu bądź braku stwierdzenia naruszenia prawa i planowanych lub podjętych działaniach następczych oraz powodach takich działań;
 - 6) zakończenie sprawy w rejestrze zgłoszeń.
3. Pracodawca zachęca sygnalistów do pozostawania w kontakcie z Biurem ds. skarg i aktywnego uczestnictwa w postępowaniu wyjaśniającym.
4. Biuro ds. skarg będzie udzielało sygnalistom wszelkich informacji, o ile nie będzie to utrudniało postępowania wyjaśniającego lub powodowało ujawnienia informacji poufnych.

§ 11. Zgłoszenia zewnętrzne

1. Pracodawca namawia do dokonywania zgłoszeń za pomocą wewnętrznych kanałów zgłoszeniowych, na zasadach określonych w procedurze.
2. Sygnaliści mają jednak możliwość dokonania zgłoszenia zewnętrznego bez uprzedniego zgłoszenia wewnętrznego.
3. Zgłoszenia zewnętrznego dokonuje się do:
 - 1) Rzecznika Praw Obywatelskich,
 - 2) innych organów publicznych przyjmujących zgłoszenia zewnętrzne dotyczące naruszeń w dziedzinach należących do zakresu działania tych organów,
 - 3) instytucji, organów lub jednostek organizacyjnych Unii Europejskiej.
4. Szczegółowe informacje dotyczące trybu, zasad i formy dokonywania zgłoszeń zewnętrznych znajdują się w rozdziale 4 Ustawy o Ochronie Sygnalistów.

§ 12. Odpowiedzialność za naruszenie prawa

1. Osoba, której udowodniono naruszenie prawa lub inne nieprawidłowości, będzie podlegała odpowiedzialności dyscyplinarnej, karnej i cywilnej.
2. Osoba, która będzie uniemożliwiła lub istotnie utrudniła sygnaliście dokonanie zgłoszenia, będzie podlegała odpowiedzialności dyscyplinarnej, karnej i cywilnej.
3. Osoba, która wbrew zakazowi dokona lub będzie próbowała dokonać działań odwetowych w stosunku do sygnalisty, będzie podlegała odpowiedzialności dyscyplinarnej, karnej lub cywilnej.
4. Osoby, które naruszają obowiązek zachowania poufności i tajemnicy tożsamości sygnalisty, osoby pomagającej lub powiązanej, będą podlegały odpowiedzialności dyscyplinarnej, karnej i cywilnej.
5. Sygnalista, który dokona zgłoszenia, wiedząc, że nie doszło do naruszenia prawa, będzie podlegał odpowiedzialności dyscyplinarnej, karnej i cywilnej.
6. Sygnalista, który jest jednocześnie sprawcą zgłaszanych nadużyć i nieprawidłowości lub jest w jakimś stopniu w nie zaangażowany, nie posiada immunitetu wyłączającego odpowiedzialność. Pracodawca uwzględni jednak fakt zgłoszenia i pomoc sygnalisty jako okoliczność łagodzącą w zakresie, na jaki będzie miał wpływ.

§ 13. Przetwarzanie danych osobowych

1. Po otrzymaniu zgłoszenia pracodawca przetwarza dane osobowe w zakresie niezbędnym do przyjęcia zgłoszenia lub podjęcia ewentualnego działania następczego.
2. Dane osobowe, które nie mają znaczenia dla rozpatrywania zgłoszenia, nie są zbierane, a w razie przypadkowego zebrania są niezwłocznie usuwane. Usunięcie tych danych następuje w terminie 14 dni od chwili ustalenia, że nie mają one znaczenia dla sprawy.

3. Przepisu art. 14 ust. 2 lit. f rozporządzenia UE 2016/679 (RODO) nie stosuje się, chyba że sygnalista wyraził wyraźną zgodę na ujawnienie swojej tożsamości lub świadomie zgłasza nieprawdę.
4. Przepisu art. 15 ust. 1 lit. g rozporządzenia UE 2016/679 (RODO) w zakresie przekazania informacji o źródle pozyskania danych osobowych nie stosuje się, chyba że sygnalista wyraził wyraźną zgodę na ujawnienie swojej tożsamości lub świadomie zgłasza nieprawdę.
5. Dane osobowe przetwarzane w związku z przyjęciem zgłoszenia lub podjęciem działań następczych są przechowywane przez pracodawcę przez okres 3 lat po zakończeniu roku kalendarzowego, w którym sfinalizowano działania następcze.
6. Zapisów punktu 5 nie stosuje się, gdy dokumenty związane ze zgłoszeniem stanowią część akt postępowań przygotowawczych lub spraw sądowych bądź sądowno-administracyjnych.

§ 14. Obowiązki procedury i postanowienia końcowe

1. Niniejsza procedura wchodzi w życie z upływem 7 dni od jej ogłoszenia.
2. Procedura obowiązuje wszystkich Pracowników niezależnie od zajmowanego stanowiska i rodzaju.

Warszawa, dn. 16 września 2024 r.

Katarzyna Jancelewicz
HR Director



