

PROCEDURA ZGŁOSZEŃ WEWNĘTRZNYCH
ista Customer Service Poland spółki z ograniczoną odpowiedzialnością
z siedzibą w Gliwicach
wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd
Rejonowy w Gliwicach,
X Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 0000246419

Spis treści:

- § 1 – Postanowienia wstępne**
- § 2 – Definicje**
- § 3 – Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland**
- § 4 – Zespół ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych**
- § 5 – Zasady dokonywania zgłoszeń wewnętrznych**
- § 6 – Rozpatrywanie zgłoszeń wewnętrznych**
- § 7 – Zakaz działań odwetowych**
- § 8 – Rejestr Zgłoszeń Wewnętrznych**
- § 9 – Poufność**
- § 10 – Zgłoszenie zewnętrzne**
- § 11 – Postanowienia końcowe**

§ 1

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Procedura określa zasady i tryb zgłaszania naruszeń prawa, polegających na działaniu lub zaniechaniu niezgodnym z prawem lub mającym na celu obejście prawa, w szczególności:
 - 1) korupcji,
 - 2) zamówień publicznych,
 - 3) usług, produktów i rynków finansowych,

- 4) przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz 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, ochrony konsumentów,
 - 12) ochrony prywatności i danych osobowych,
 - 13) bezpieczeństwa sieci i systemów teleinformatycznych,
 - 14) interesów finansowych skarbu państwa Rzeczypospolitej Polskiej, jednostki samorządu terytorialnego oraz Unii Europejskiej,
 - 15) rynku wewnętrznego Unii Europejskiej, w tym publicznoprawnych zasad konkurencji i pomocy państwa oraz opodatkowania osób prawnych,
 - 16) konstytucyjnych wolności i praw człowieka i obywatela - występujące w stosunkach jednostki z organami władzy publicznej i niezwiązane z dziedzinami powyżej.
2. Procedura nie ma zastosowania w przypadku, gdy informacja o naruszeniu prawa została zgłoszona na podstawie przepisów odrębnych, w tym jako skarga lub zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa.
 3. Procedura nie znajduje zastosowania, jeżeli naruszenie prawa godzi wyłącznie w prawa Zgłaszającego lub zgłoszenie naruszenia prawa następuje wyłącznie w indywidualnym interesie Zgłaszającego.
 4. Przyjmowanie zgłoszeń naruszeń prawa jest elementem prawidłowego i bezpiecznego zarządzania w ista Customer Service Poland Sp. z o.o. i służy zwiększeniu efektywności wykrywania nieprawidłowości i podejmowania działań w celu ich eliminowania i ograniczania ryzyka na wszystkich poziomach organizacyjnych w ista Customer Service Poland Sp. z o.o.
 5. Wdrożony system przyjmowania zgłoszeń umożliwia zgłaszanie nieprawidłowości za pośrednictwem specjalnego, łatwo dostępnego Kanału Zgłoszenia, w sposób zapewniający rzetelne i niezależne rozpoznanie Zgłoszenia.
 6. Sposób zgłaszania naruszeń prawa zapewnia Zgłaszającemu ochronę przed działaniami o charakterze odwetowym, represyjnym, dyskryminacyjnym lub innym rodzajem niesprawiedliwego traktowania w związku z dokonanym Zgłoszeniem, podejmowanych przez kogokolwiek, w tym przez Osobę, której dotyczy Zgłoszenie.

7. Pracodawca jest obowiązany zapoznać pracownika z treścią Procedury przed dopuszczeniem go do pracy.
8. Pracodawca przekazuje informację o Procedurze zgłoszeń wewnętrznych osobie ubiegającej się o pracę na podstawie stosunku pracy lub innego stosunku prawnego stanowiącego podstawę świadczenia pracy lub usług, wraz z rozpoczęciem rekrutacji lub negocjacji poprzedzających zawarcie umowy.

§ 2

DEFINICJE

Ilekoć w Procedurze jest mowa o:

1. Pracodawcy – rozumie się przez to ista Customer Service Poland spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gliwicach.
2. Ista SE – rozumie się przez to podmiot zewnętrzny tj. spółkę ista SE z siedzibą w Essen, Luxemburger Str. 1, 45131 Essen, Niemcy.
3. Procedurze – rozumie się przez to niniejszą Procedurę dotyczącą przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania Działań Następczych.
4. Zespole ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland – rozumie się przez to zespół wyznaczonych przez ista Customer Service Poland Sp. z o.o. osób odpowiedzialnych za prowadzenie Postępowania Wyjaśniającego dotyczącego Zgłoszenia oraz uprawnionych do podejmowania i/lub inicjowania Działań Następczych.
5. Zespole ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych – rozumie się przez to Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland oraz osoby upoważnione przez zarząd ista SE oraz zaakceptowane przez ista Customer Service Poland Sp. z o.o.
6. Zgłaszającym – rozumie się przez to osobę fizyczną, która dokonuje zgłoszenia o naruszeniu prawa związanym z pracą, niezależnie od zajmowanego stanowiska, formy zatrudnienia, czy współpracy. Zgłaszającym może być:
 - 1) pracownik, w tym także były pracownik oraz pracownik tymczasowy,
 - 2) osoba ubiegająca się o zatrudnienie, która uzyskała informację o naruszeniu prawa w procesie rekrutacji lub negocjacji poprzedzających zawarcie umowy,
 - 3) osoba świadcząca pracę na innej podstawie niż stosunek pracy, w tym na podstawie umowy cywilnoprawnej,
 - 4) przedsiębiorca,
 - 5) wspólnik,
 - 6) prokurent,

- 7) członek organu osoby prawnej,
 - 8) osoba świadcząca pracę pod nadzorem i kierownictwem wykonawcy, podwykonawcy lub dostawcy, w tym na podstawie umowy cywilnoprawnej,
 - 9) stażysta,
 - 10) praktykant,
 - 11) wolontariusz.
- 7. Zgłoszeniu – rozumie się przez to informacje dotyczące naruszenia prawa, przekazane ista Customer Service Poland Sp. z o.o. w sposób wyznaczony w Procedurze.
 - 8. Działaniu Następczym – rozumie się przez to działania podjęte przez ista Customer Service Poland Sp. z o.o. celem weryfikacji informacji zawartych w Zgłoszeniu, usunięcia skutków naruszenia oraz zapobiegania wystąpieniu podobnym naruszeń w przyszłości.
 - 9. Informacji zwrotnej – rozumie się przez to przekazanie Zgłaszającemu informacji na temat planowanych lub podjętych Działań Następczych i wskazania powodów podjęcia lub niepodjęcia takich działań.
 - 10. Osobie, której dotyczy Zgłoszenie – rozumie się przez to osobę wskazaną w Zgłoszeniu jako osobę, która dopuściła się naruszenia prawa.
 - 11. Postępowaniu Wyjaśniającym – rozumie się przez to postępowanie prowadzone w związku ze złożonym Zgłoszeniem.
 - 12. Kanale Zgłaszania – rozumie się przez to techniczne i organizacyjne rozwiązania umożliwiające dokonywanie Zgłoszenia.
 - 13. Działaniu Odwetowym – rozumie się przez to działania, które prowadzą do pogorszenia sytuacji Zgłaszającego, wyrządzają mu krzywdę lub szkodę oraz zostały podjęte w związku z dokonaniem zgłoszenia.
 - 14. RODO – rozumie się przez to rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016 r., str. 1, ze zm.).

§ 3

ZESPÓŁ DS. ZGŁOSZEŃ WEWNĘTRZNYCH ISTA CUSTOMER SERVICE POLAND

- 1. Z chwilą wejścia w życie Procedury Pracodawca powołuje Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland.
- 2. Członkowie Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland dobierani są w sposób zapewniający bezstronne i rzetelne rozpatrzenie Zgłoszenia.

3. Pracodawca przekazuje pracownikom informację o członkach Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland z chwilą ogłoszenia Procedury. Pracodawca zobowiązany jest do powiadomienia pracowników w sposób przyjęty u Pracodawcy o każdej zmianie składu osobowego Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland Sp. z o.o.
4. Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland składa się z osób wskazanych przez Pracodawcę, którzy wyrazili zgodę na pełnienie funkcji członka Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland Sp. z o.o.
5. Zmiana składu osobowego Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland może nastąpić w przypadku:
 - a) rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o pracę z członkiem Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland,
 - b) ukarania członka Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland karą porządkową, jeżeli charakter ukaranego przewinienia wpływa na możliwość wykonywania zadań członka,
 - c) rezygnacji członka Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland,
 - d) odwołania członka Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland przez Pracodawcę,
 - e) tymczasowej niemożności wykonywania obowiązków przez członka Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland.
6. Do zadań Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland należy przyjmowanie Zgłoszeń, przeprowadzanie Postępowania Wyjaśniającego oraz informowanie Pracodawcy o wynikach Postępowania Wyjaśniającego, w tym w szczególności:
 - a) dokładne przeanalizowanie zarzutów i dowodów zawartych w Zgłoszeniu;
 - b) odbycie spotkania ze Zgłaszającym w celu zebrania informacji niezbędnych do wyjaśnienia Zgłoszenia, jeżeli dane zawarte w Zgłoszeniu są niepełne lub niewystarczające do przeprowadzenia Postępowania Wyjaśniającego;
 - c) podjęcie działań mających na celu wyjaśnienie wszystkich okoliczności naruszenia prawa zawartych w Zgłoszeniu i w przypadku potwierdzenia zasadności Zgłoszenia, podjęcie niezbędnych Działań Następczych;
 - d) odbycie spotkania z Osobą, której dotyczy Zgłoszenie i umożliwienie jej zajęcia stanowiska co do zarzutów wskazanych w Zgłoszeniu;
 - e) jeśli wyjaśnienie Zgłoszenia tego wymaga, powołanie świadków, ekspertów i zebranie dodatkowych informacji.
7. Prace Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland odbywają się podczas posiedzeń lub za pośrednictwem środków komunikacji na odległość. Decyzję w tym zakresie podejmują członkowie Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland.

8. Członkowie Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland wspólnie analizują Zgłoszenia, mogą jednak wybrać spośród siebie jedną osobę, która będzie odpowiedzialna za przebieg Postępowania Wyjaśniającego.
9. Członkowie Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland, co do których z treści Zgłoszenia wynika, że mogą być w jakikolwiek sposób negatywnie zaangażowani w działanie lub zaniechanie stanowiące przedmiot Zgłoszenia, nie mogą analizować takiego Zgłoszenia.
10. W toku Postępowania Wyjaśniającego Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland może uzyskiwać informacje od Pracodawcy, kadry zarządzającej zakładem pracy oraz od pracowników, w tym w szczególności żądać udostępnienia informacji, dokumentów, dostępu do pomieszczeń, w celu ustalenia okoliczności mających znaczenie dla wyjaśnienia sprawy.
11. W przypadku, gdy ocena Zgłoszenia wymaga wiadomości specjalnych Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland może zamawiać opinie, ekspertyzy i konsultować Zgłoszenie z podmiotem zewnętrznym, po uprzednim uzyskaniu zgody Pracodawcy.
12. Pracodawca zapewnia Zespołowi ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland wszelkie środki konieczne do prawidłowego przeprowadzenia Postępowania Wyjaśniającego.
13. Członkowie Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland przeprowadzają Postępowanie Wyjaśniające w godzinach pracy.

§ 4

ZESPÓŁ DS. OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ WEWNĘTRZNYCH

1. Z chwilą wejścia w życie Procedury powołuje się Zespół ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych.
2. W skład Zespołu ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych wchodzi Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland oraz osoby wskazane przez zarząd spółki ista SE, którzy wyrazili zgodę na pełnienie funkcji członka Zespołu ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych oraz zostali zaakceptowani przez ista Customer Service Poland Sp. z o.o.
3. Do zadań Zespołu ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych należy:
 - a) przyjmowanie Zgłoszeń,
 - b) przekazanie Zgłaszającemu w terminie 7 dni od dnia otrzymania Zgłoszenia potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia, chyba że Zgłaszający nie wskazał adresu, na który należy przekazać potwierdzenie lub innych danych umożliwiających przekazanie potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia,
 - c) przekazanie Zgłaszającemu informacji o zakończeniu Postępowania Wyjaśniającego i jego wynikach.
4. Prace Zespołu ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych odbywają za pośrednictwem środków komunikacji na odległość.

5. Członkowie Zespołu ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych, co do których z treści Zgłoszenia wynika, że mogą być w jakikolwiek sposób negatywnie zaangażowani w działanie lub zaniechanie stanowiące przedmiot Zgłoszenia, nie mogą uczestniczyć w postępowaniu dotyczącym takiego Zgłoszenia.
6. Członkowie Zespołu ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych wykonują swoje zadania w godzinach pracy.

§ 5

ZASADY DOKONYWANIA ZGŁOSZEŃ WEWNĘTRZNYCH

1. Jednostką odpowiedzialną za przyjmowanie Zgłoszeń oraz sprawującą całościowy nadzór nad przyjmowaniem Zgłoszeń jest Zespół ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych.
2. Zgłaszający może dokonywać Zgłoszeń za pośrednictwem specjalnie utworzonego kanału, tj. za pomocą systemu informatycznego Speak Up.
3. Składane Zgłoszenie powinno zawierać zrozumiały i pełny opis przedmiotu Zgłoszenia oraz powinno zawierać co najmniej następujące informacje:
 - a) datę oraz miejsce zaistnienia naruszenia prawa lub datę i miejsce pozyskania informacji o naruszeniu prawa,
 - b) opis konkretnej sytuacji lub okoliczności stwarzających możliwość wystąpienia naruszenia prawa,
 - c) wskazanie Osoby, której dotyczy Zgłoszenie,
 - d) wskazanie ewentualnych świadków naruszenia prawa, wskazanie wszystkich dowodów i informacji, jakimi dysponuje Zgłaszający, które mogą okazać się pomocne w procesie rozpatrywania Zgłoszenia,
 - e) dane do kontaktu, w tym wskazanie preferowanego sposobu przekazania Informacji zwrotnej.
4. Ista Customer Service Poland Sp. z o.o. będzie rozpoznawała także Zgłoszenia anonimowe. Zgłoszenie anonimowe powinno obowiązkowo zawierać sposób kontaktu ze Zgłaszającym. Brak informacji o sposobie kontaktu spowoduje niepoinformowanie Zgłaszającego o przebiegu i wynikach Postępowania Wyjaśniającego.
5. Dane osobowe Zgłaszającego nie podlegają ujawnieniu, chyba że Zgłaszający w Zgłoszeniu złoży oświadczenie o wyrażeniu zgody na publikację jego danych osobowych.
6. W przypadku ustalenia w wyniku analizy Zgłoszenia albo w toku Postępowania Wyjaśniającego, iż w Zgłoszeniu świadomie podano nieprawdę lub zatajono prawdę, dokonujący Zgłoszenia może zostać pociągnięty do odpowiedzialności porządkowej określonej w przepisach Kodeksu Pracy. Zachowanie takie może być również zakwalifikowane jako ciężkie naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych i jako takie skutkować rozwiązaniem umowy o pracę bez zachowania

okresu wypowiedzenia. W stosunku do świadczącego pracę, usługi lub dostarczającego towary, na podstawie umowy cywilnoprawnej dokonanie Zgłoszenia obejmującego nieprawdziwe okoliczności skutkować może rozwiązaniem umowy i zakończeniem współpracy.

§ 6

ROZPATRYWANIE ZGŁOSZEŃ WEWNĘTRZNYCH

1. Dostęp do kanału Zgłaszania posiadają wyłącznie członkowie Zespołu ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych.
2. Po otrzymaniu Zgłoszenia Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland dokonuje weryfikacji Zgłoszenia. Może również występować do Zgłaszającego o dodatkowe informacje dotyczące Zgłoszenia.
3. Zespół ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych, w terminie 7 dni od dnia otrzymania Zgłoszenia przekazuje Zgłaszającemu potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia, chyba, że nie wskazał on adresu, na który należy przekazać potwierdzenie lub innych danych umożliwiających przekazanie potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia.
4. Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland może podjąć decyzję o odstąpieniu od przeprowadzenia Postępowania Wyjaśniającego w sytuacji, gdy Zgłoszenie jest w oczywisty sposób niezgodne z prawdą lub niemożliwe jest uzyskanie informacji niezbędnych do prowadzenia Postępowania Wyjaśniającego.
5. Jeżeli Zgłoszenie pozwala na przeprowadzenie Postępowania Wyjaśniającego, następuje jego niezwłoczne wszczęcie.
6. Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland rozpoznaje Zgłoszenie oraz podejmuje Działania Następcze.
7. Zespół ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych przekazuje Zgłaszającemu Informacje zwrotne bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 3 miesięcy od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia lub w przypadku nieprzekazania potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia w terminie 3 miesięcy od upływu 7 dni od dokonania Zgłoszenia.
8. Informacje, o których mowa w ust. 7 obejmują w szczególności informację o stwierdzeniu lub braku stwierdzenia wystąpienia naruszenia prawa i ewentualnych środkach, które zostały lub zostaną zastosowane w reakcji na stwierdzone naruszenie prawa.
9. Przed zakończeniem Postępowania Wyjaśniającego Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland może rekomendować Pracodawcy zastosowanie środków tymczasowych, takich jak:
 - a) zabezpieczenie dokumentów, nagrań z monitoringu wizyjnego, znajdujących się w dyspozycji Pracodawcy,

- b) odsunięcie wskazanej osoby od wykonywania obowiązków pracowniczych na dotychczasowym stanowisku,
 - c) zwrócenie się do innej osoby lub jednostki organizacyjnej o udostępnienie dokumentów lub informacji.
10. Po przeprowadzeniu Postępowania Wyjaśniającego Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland podejmuje decyzję co do zasadności Zgłoszenia. W przypadku Zgłoszenia zasadnego, Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland wydaje rekomendacje o stosownych działaniach naprawczych lub dyscyplinujących w stosunku do osoby, która dokonała naruszenia prawa oraz zalecenia, których celem jest wyeliminowanie i zapobieganie tożsamym lub podobnym naruszeniom co opisane w Zgłoszeniu, w przyszłości. Rekomendacje mogą dotyczyć również złożenia zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa przez Osobę, której dotyczy Zgłoszenie lub przez innego pracownika.
11. W przypadku negatywnej weryfikacji Zgłoszenia, Zespół ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych przekazuje niezwłocznie Zgłaszającemu informacje o przeprowadzonej weryfikacji.

§ 7

ZAKAZ DZIAŁAŃ ODWETOWYCH

1. ista Customer Service Poland Sp. z o.o. wprowadza bezwzględny zakaz podejmowania jakichkolwiek Działań Odwetowych wobec Zgłaszającego, dokonującego zgłoszenia wewnętrznego, zewnętrznego lub ujawnienia publicznego.
2. Podejmowanie jakichkolwiek działań o charakterze represyjnym, dyskryminacyjnym lub innego rodzaju niesprawiedliwe traktowanie Zgłaszającego, będą uznawane jako naruszenie niniejszej Procedury i mogą skutkować odpowiedzialnością porządkową lub rozwiązaniem umowy łączącej dokonującego Działań Odwetowych z Pracodawcą.
3. Niedopuszczalnym w stosunku do Zgłaszającego jest w szczególności:
 - a) odmowa nawiązania stosunku pracy,
 - b) wypowiedzenie lub rozwiązanie bez wypowiedzenia umowy o pracę,
 - c) niezawarcie umowy o pracę na czas określony po rozwiązaniu umowy o pracę na okres próbny,
 - d) 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 sytuacji gdy pracownik miał uzasadnione oczekiwanie, że zostanie z nim zawarta taka umowa,
 - e) obniżenie wynagrodzenia za pracę,
 - f) wstrzymanie awansu albo pominięcie przy awansowaniu,

- g) pominięcie przy przyznawaniu innych niż wynagrodzenie świadczeń związanych z pracą, przeniesienie pracownika na niższe stanowisko pracy,
 - h) zawieszenie w wykonywaniu obowiązków pracowniczych lub służbowych,
 - i) przekazanie innemu pracownikowi dotychczasowych obowiązków pracowniczych, niekorzystna zmiana miejsca wykonywania pracy lub rozkładu czasu pracy,
 - j) negatywna ocena wyników pracy lub negatywna opinia o pracy, nałożenie lub zastosowanie środka dyscyplinarnego, w tym kary finansowej, lub środka o podobnym charakterze,
 - k) wstrzymanie udziału lub pominięcie przy typowaniu do udziału w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe,
 - l) nieuzasadnione skierowanie na badanie lekarskie, w tym badania psychiatryczne, o ile przepisy odrębne przewidują możliwość skierowania pracownika na takie badanie,
 - m) działanie zmierzające do utrudnienia znalezienia w przyszłości zatrudnienia w danym sektorze lub branży na podstawie nieformalnego lub formalnego porozumienia sektorowego lub branżowego.
4. ista Customer Service Poland Sp. z o.o. może podejmować działanie wskazane w ust. 3 powyżej wyłącznie w przypadku, gdy Pracodawca udowodni, że kierował się obiektywnymi powodami, niezwiązanymi z dokonaniem Zgłoszenia przez pracownika lub inną osobę wskazaną w § 2 ust. 6.
5. Za niekorzystne traktowanie z powodu dokonania Zgłoszenia lub ujawnienia publicznego uważa się także groźbę lub próbę zastosowania środka określonego w ust. 3 powyżej, chyba że Pracodawca udowodni, że kierował się obiektywnymi powodami, niezwiązanymi z dokonaniem Zgłoszenia przez pracownika lub inną osobę wskazaną w § 2 ust. 6.

§ 8

REJESTR ZGŁOSZEŃ WEWNĘTRZNYCH

1. ista Customer Service Poland Sp. z o.o. prowadzi Rejestr Zgłoszeń Wewnętrznych i jest administratorem danych osobowych tam zawartych.
2. Za dokonywanie wpisów i aktualizację informacji w Rejestrze Zgłoszeń Wewnętrznych odpowiedzialny jest Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland.
3. Każde Zgłoszenie podlega zarejestrowaniu w Rejestrze Zgłoszeń Wewnętrznych, niezależnie od dalszego przebiegu Postępowania Wyjaśniającego.
4. Rejestr Zgłoszeń zawiera co najmniej:
 - a) numer sprawy,
 - b) przedmiot Zgłoszenia,

- c) dane osobowe Zgłaszającego oraz Osoby, której dotyczy Zgłoszenie, niezbędne do identyfikacji tych osób,
 - d) dane kontaktowe Zgłaszającego,
 - e) datę dokonania Zgłoszenia,
 - f) informacje o podjętych i zastosowanych Działaniach Następczych,
 - g) datę zakończenia sprawy.
5. Rejestr Zgłoszeń prowadzony jest z zachowaniem zasad poufności, a dokumenty i dane zebrane w toku analizy oraz informacje dotyczące rozpatrzenia Zgłoszenia przechowywane są przez okres 3 lat po zakończeniu roku kalendarzowego, w którym zakończono Działania Następcze, lub po zakończeniu postępowań zainicjowanych tymi działaniami.

§ 9

POUFNOŚĆ

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zachowanie poufności ma na celu zagwarantowanie poczucia bezpieczeństwa Zgłaszającemu oraz minimalizację ryzyka wystąpienia Działań Odwetowych. Zgłaszający, który dokonał Zgłoszenia, a którego dane osobowe zostały w sposób nieuprawniony ujawnione, powinien niezwłocznie o zaistniałej sytuacji powiadomić Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland.
2. Tożsamość Zgłaszającego, jak również wszystkie informacje umożliwiające jego identyfikację, nie będzie ujawniana Osobom, których dotyczy Zgłoszenie, osobom trzecim ani innym pracownikom i współpracownikom tych osób lub Pracodawcy. Tożsamość Zgłaszającego, jak również inne informacje umożliwiające jego identyfikację mogą zostać ujawnione jedynie wtedy, gdy takie ujawnienie jest koniecznym i proporcjonalnym obowiązkiem wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa w kontekście prowadzonych przez organy krajowe postępowań. Tożsamość Osób, których dotyczy Zgłoszenie, podlega wymogom zachowania poufności w analogicznym zakresie, co tożsamość Zgłaszającego.
3. ista Customer Service Poland Sp. z o.o. jest administratorem danych osobowych zawartych w Zgłoszeniu oraz pozyskanych w toku Postępowania Wyjaśniającego.
4. Członkowie Zespołu ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland oraz członkowie Zespołu ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych posiadają pisemne upoważnienie Pracodawcy do przetwarzania danych osobowych Zgłaszającego, Osoby, której dotyczy Zgłoszenie oraz innych osób uczestniczących w Postępowaniu Wyjaśniającym.
5. W momencie otrzymania Zgłoszenia, na podstawie art. 13 RODO Pracodawca wypełnia wobec Zgłaszającego obowiązek informacyjny. Wobec pozostałych osób uczestniczących w Postępowaniu Wyjaśniającym Pracodawca spełnia ww. obowiązek w momencie podjęcie pierwszej czynności z ich udziałem.

6. Pracodawca wypełnia wobec Osoby, której dotyczy Zgłoszenie obowiązek informacyjny, o którym mowa w art. 14 RODO, przy podjęciu pierwszej czynności z jej udziałem, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia pozyskania danych osobowych.

§ 10

ZGŁOSZENIE ZEWNĘTRZNE

1. Zgłaszający w każdym przypadku, z pominięciem procedury zawartej w niniejszej Procedurze zgłoszeń wewnętrznych, może dokonać zgłoszenia (zgłoszenie zewnętrzne) do organu publicznego lub Rzecznika Praw Obywatelskich, w szczególności gdy:
 - a) w terminie na przekazanie Informacji zwrotnej ustalonym w Procedurze, Zespół ds. zgłoszeń wewnętrznych ista Customer Service Poland nie podejmie Działań Następczych lub Zespół ds. obsługi zgłoszeń wewnętrznych nie przekaze Informacji zwrotnej lub,
 - b) Zgłaszający ma uzasadnione podstawy by sądzić, że naruszenie prawa może stanowić bezpośrednie lub oczywiste zagrożenie dla interesu publicznego, w szczególności istnieje ryzyko nieodwracalnej szkody lub,
 - c) dokonanie Zgłoszenia wewnętrznego narazi Zgłaszającego na Działania Odwetowe lub,
 - d) w przypadku dokonania Zgłoszenia wewnętrznego istnieje niewielkie prawdopodobieństwo skutecznego przeciwdziałania naruszeniu prawa przez Pracodawcę z uwagi na szczególne okoliczności sprawy, takie jak możliwość ukrycia lub zniszczenia dowodów lub,
 - e) możliwość istnienia zмовы między Pracodawcą a sprawcą naruszenia prawa lub udziału Pracodawcy w naruszeniu prawa.
2. Zgłoszenie dokonane do organu publicznego lub do Rzecznika Praw Obywatelskich z pominięciem Zgłoszenia wewnętrznego nie skutkuje pozbawieniem Zgłaszającego ochrony gwarantowanej przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
3. Tryb dokonywania zgłoszeń zewnętrznych regulują procedury przyjęte przez podmioty wskazane w ust. 1 powyżej.

§ 11

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Procedurze zastosowanie znajdują przepisy prawa powszechnie obowiązującego oraz przepisy wewnętrzne przyjęte u Pracodawcy.
2. Niniejsza Procedura ustalona została po konsultacji z przedstawicielami pracowników.
3. Procedura wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia podania jej do wiadomości pracowników w sposób przyjęty u Pracodawcy.