CUSTOMER CARE

REGULAMIN

WEWNĘTRZNEJ PROCEDURY ZGŁASZANIA INFORMACJI O NARUSZENIACH PRAWA I PODEJMOWANIA DZIAŁAŃ NASTĘPCZYCH

W SPÓŁCE A2 CUSTOMER CARE SPÓŁKA Z OGARNICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ Z SIEDZIBĄ WE WROCŁAWIU

REJESTR ZMIAN PROCEDURY ZGŁASZANIA INFORMACJI O NARUSZENIACH PRAWA I PODEJMOWANIA DZIAŁAŃ NASTĘPCZYCH W SPÓŁCE A2 CUSTOMER CARE SPÓŁKA Z OGARNICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ Z SIEDZIBĄ WE WROCŁAWIU			
Data zmiany	**Zakres zmian**	**Uwagi**	**Podpis**
17.09.2024	**Wprowadzenie do stosowania**	*Uchwała Zarządu nr 1 z dnia 17.09.2024*	Krzysztof Biezmienow Prezes Zarządu

Spis treści

§ 1 Cel stosowania procedury 3

§ 2 Definicje 3

§ 3 Obowiązki Pracodawcy, Pracowników i Współpracowników 6

§ 4 Zakres podmiotowy 8

§ 5 Zakres przedmiotowy Zgłoszeń 8

§ 6 Poufne kanały zgłoszeń 9

§ 7 Sposób dokonywania zgłoszeń 10

§ 8 Przyjmowanie i wstępna weryfikacja Zgłoszenia 12

§ 9 Podmioty objęte ochroną 13

§ 10 Zakazane Działania odwetowe 14

§ 11 Rejestr Zgłoszeń Wewnętrznych 15

§ 12 Ujawnienie Sygnalisty 16

§ 13 Informacja dla Sygnalisty o trybie Zgłoszeń zewnętrznych 17

§ 14 Postanowienia końcowe 19

Załącznik nr 1 – Upoważnienie Administratora systemu 20

Załącznik nr 2 - Upoważnienie Komisji 22

Załącznik nr 3 – Protokół ze spotkania z Sygnalistą w sprawie ustnego Zgłoszenia naruszeń prawa. 24

Załącznik nr 4 – Klauzula informacyjna 26

REGULAMIN
PRZYJMOWANIA WEWNĘTRZNYCH ZGŁOSZEŃ NARUSZEŃ PRAWA W SPÓŁCE A2 CUSTOMER CARE SPÓŁKA Z OGARNICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ Z SIEDZIBĄ WE WROCŁAWIU

§ 1 Cel stosowania procedury

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i rozpoznawania zgłoszeń obejmujących informacje o naruszeniach prawa. Regulamin stanowi procedurę wewnętrzną obowiązującą w spółce A2 Customer Care Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu. W ten sposób spółka A2 Customer Care Sp. z o.o. realizuje obowiązek wynikający z ustawy z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów („Ustawa").

2. Celem procedury jest:
   - ukształtowanie w spółce A2 Customer Care Sp. z o.o. efektywnego i jednolitego systemu informowania o naruszeniach prawa w Spółkach poprzez stworzenie kompleksowej regulacji obejmującej problematykę ujawniania przypadków nieprawidłowości oraz ochrony osób dokonujących zgłoszeń,
   - poprawa społecznej percepcji (postrzegania) działań osób zgłaszających przypadki naruszeń jako aktywności wątpliwej moralnie (donosicielstwo),
   - ochrona osób zgłaszających przypadki naruszeń w trybie przewidzianym Ustawą i wg jej metod,
   - ochrona Spółki A2 Customer Care Sp. z o.o. poprzez wczesne wykrycie i usunięcie zgłoszonych przypadków naruszeń dla dobra organizacji,
   - propagowanie postawy obywatelskiej odpowiedzialności.
3. Spółka A2 Customer Care Sp. z o.o. zapewnia, że dzięki zastosowanym rozwiązaniom technicznym każde Zgłoszenie będzie rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi przepisami krajowymi z zachowaniem poufności i bezstronności.

§ 2 Definicje

Na potrzeby Regulaminu poszczególnym wyrażeniom nadaje się następujące znaczenie:

Nazwa	**Definicja**
Pracodawca	A2 Customer Care Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu
Działanie następcze	działanie podjęte przez podmiot prawny lub organ publiczny w celu oceny prawdziwości informacji zawartych w zgłoszeniu oraz w celu przeciwdziałania naruszeniu prawa będącemu przedmiotem zgłoszenia, w szczególności przez postępowanie wyjaśniające, wszczęcie kontroli lub postępowania administracyjnego, wniesienie oskarżenia, działanie podjęte w celu odzyskania środków finansowych lub zamknięcie procedury realizowanej w ramach wewnętrznej procedury dokonywania zgłoszeń naruszeń prawa i podejmowania działań następczych lub

	procedury przyjmowania zgłoszeń zewnętrznych i podejmowania działań następczych
Działanie odwetowe	bezpośrednie lub pośrednie działanie lub zaniechanie w kontekście związanym z pracą, które jest spowodowane zgłoszeniem 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
Informacja o naruszeniu prawa	informacja odnosząca się do wszelkich informacji dotyczących podejrzeń, dowodów lub faktów związanych z naruszeniami przepisów prawnych, które sygnalista zgłasza odpowiednim organom lub osobom w celu podjęcia stosownych działań
Informacja zwrotna	przekazywana sygnaliście informacja na temat planowanych lub podjętych działań następczych i powodów takich działań
Kontekst związany z pracą	przeszłe, obecne lub przyszłe działania związane z wykonywaniem pracy na podstawie stosunku pracy lub innego stosunku prawnego stanowiącego podstawę świadczenia pracy lub usług lub pełnienia funkcji w podmiocie prawnym lub na rzecz tego podmiotu, lub pełnienia służby w podmiocie prawnym, w ramach których uzyskano informację o naruszeniu prawa oraz istnieje możliwość doświadczenia działań odwetowych
Naruszenie	działanie lub zaniechanie, które jest niezgodne z przepisami obowiązującego prawa
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 wskazanych w § 5 ust. 1 Regulaminu
Sygnalista	osoba fizyczna, która zgłasza lub ujawnia publicznie informację o naruszeniu prawa uzyskaną w kontekście związanym z pracą
Osoba pomagająca w dokonaniu zgłoszenia	osoba fizyczna, która pomaga sygnaliście w zgłoszeniu lub ujawnieniu publicznym w kontekście związanym z pracą i której pomoc nie powinna zostać ujawniona

Osoba powiązana z Sygnalistą	osoba fizyczna, która może doświadczyć działań odwetowych, w tym współpracownika lub osobę najbliższą sygnalisty (małżonek, wstępny, zstępny, rodzeństwo, powinowaty w tej samej linii lub stopniu, osoba pozostająca w stosunku przysposobienia oraz jej małżonek, a także osoba pozostająca we wspólnym pożyciu)
Osoba, której dotyczy zgłoszenie	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wskazaną w zgłoszeniu lub ujawnieniu publicznym jako osoba, która dopuściła się naruszenia prawa, lub jako osoba, z którą osoba, która dopuściła się naruszenia prawa, jest powiązana
Pracownik	oznacza osobę świadczącą pracę na rzecz Pracodawcy na podstawie umowy o pracę lub na podstawie innej umowy charakterze cywilnoprawnym, bez względu na zajmowane stanowisko czy pełnioną funkcję
Współpracownik	oznacza osobę świadcząca pracę na innej podstawie niż stosunek pracy, w tym na podstawie umowy cywilnoprawnej (Business to Business – współpraca pomiędzy dwoma przedsiębiorcami)
RODO	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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)
Ujawnienie publiczne	podanie wiadomości o naruszeniu prawa do wiadomości publicznej
Administrator systemu	osoba upoważniona przez Pracodawcę do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych, weryfikacji zgłoszenia wewnętrznego i dalszej komunikację z sygnalistą
Komisja	jednostka upoważniona do podejmowania działań następczych w skład, której wchodzą osoby upoważnione według Ustawy lub w trybie wskazanym w niniejszej procedurze (doraźne sprawowanie funkcji Członka Komisji dla konkretnego Zgłoszenia)

Postępowanie prawne	postępowanie toczące się na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności postępowanie karne, cywilne, administracyjne, dyscyplinarne lub o naruszenie dyscypliny finansów publicznych, albo postępowanie toczące się na podstawie regulacji wewnętrznych wydanych w celu wykonania przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności antymobbingowych
Zgłoszenie	ustne lub pisemne zgłoszenie wewnętrzne lub zgłoszenie zewnętrzne, przekazane zgodnie z wymogami określonymi w Ustawie
Zgłoszenie wewnętrzne	ustne lub pisemne przekazanie podmiotowi prawnemu informacji o naruszeniu prawa w formie elektronicznej poprzez system zgłoszeń Sygnalista.net pod adresem: A2cc.sygnalista.net
Zgłoszenie zewnętrzne	ustne lub pisemne przekazanie Rzecznikowi Praw Obywatelskich albo organowi publicznemu informacji o naruszeniu prawa
Regulamin	niniejszy Regulamin wewnętrznej procedury zgłaszania informacji o naruszeniach prawa i podejmowania działań następczych w spółce A2 Customer Care spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

§ 3 Obowiązki Pracodawcy, Pracowników i Współpracowników

1. Pracodawca sprawuje bezpośredni nadzór nad skutecznością wdrożonego systemu przeciwdziałania naruszeniom oraz zapewnia zasoby niezbędne do realizacji wynikających z niego obowiązków, każdorazowo względem odpowiedzialności własnej Spółki.
2. Za wykonywanie zadań wynikających z procedury odpowiada Administrator systemu.
3. Administratorem systemu w spółce A2 Customer Care Sp. z o.o. jest upoważniony Pracownik Działu HR oraz w jego zastępstwie Prokurent.
4. Upoważnienie Administratora systemu powinno obejmować co najmniej umocowanie do przyjmowania zgłoszeń i prowadzenia rejestru zgłoszeń, który może być prowadzony elektronicznie w systemie Sygnalista.Net i obejmuje elementy wskazane w Ustawie, włączając w to weryfikację Zgłoszenia, tj. prowadzenie postępowań wyjaśniających, a także dalszą komunikację ze zgłaszającym, w tym występowanie o dodatkowe informacje i przekazywanie zgłaszającemu informacji zwrotnych. Wzór upoważnienia, o którym mowa powyżej stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. Za wykonywanie zadań wynikających z procedury wewnętrznego zgłaszania odpowiada konkretny Administrator systemu.

6. Jednostką odpowiedzialną za podejmowanie Działań następczych jest Komisja powołana w zakresie konkretnych osób Administratora systemu.
7. W skład Komisji wchodzą 3 osoby:
   1) Administrator systemu (jak w ust. 3),
   2) Prokurent Spółki A2 Customer Care Sp. z o.o.,
   3) Pracownik Działu Prawnego.
8. Do składu Komisji może być wybrana w razie potrzeby dodatkowa osoba/y świadczące pracę lub współpracę na rzecz Spółki, wybierana w zależności od zakresu przedmiotowego Zgłoszenia. Wybór będzie zależny od przedmiotu Zgłoszenia naruszenia prawa wymienionego w § 5 [Zakres przedmiotowy zgłoszeń], gdyż osoba ta będzie wybierana na podstawie posiadanej wiedzy specjalistycznej w zakresie danego prawa, które zostało naruszone. Przy czym taką osobą może być zewnętrzna osoba m.in. specjalista umocowany na podstawie zlecenia stałego lub do konkretnego Zgłoszenia.
9. Wyboru osoby/osób z ust. 8 dokonuje Administrator systemu, który powinien brać pod uwagę dyspozycyjność takiej osoby/osób tak, aby możliwe było dochowanie terminów wykonywania Działań następczych z Ustawy. Wybór następuje w oparciu o Upoważnienie z załącznika nr 2, przy czym wyznaczenie tej samej osoby do kilku lub wielu Zgłoszeń powoduje, że złożone uprzednio oświadczenie o poufności jest aktualne. Zastrzega się, że jeżeli taką osobą jest osoba zobowiązana do zachowania tajemnicy zawodowej z innego tytułu (np. radca prawny), nie ma obowiązku składania oświadczenia.
10. Upoważnienie dla członka Komisji może mieć także formę dokumentową.
11. Administrator systemu i Komisja wykonując zadania wynikające z Regulaminu, zapewniają poufność osobie dokonującej Zgłoszenia oraz bezstronność i obiektywizm podczas prowadzenia procedury.
12. W sytuacji, gdy Zgłoszenie dotyczy bezpośrednio Administratora systemu Spółki A2 Customer Care Sp. z o.o. lub jest z nim związane, Administrator systemu wyłącza się od prowadzenia postępowania w danej sprawie i jego zadania przejmuje Prokurent Spółki A2 Customer Care Sp. z o.o.
13. W sytuacji, gdy podczas nieobecności Administratora systemu Spółki A2 Customer Care Sp. z o.o. spowodowanej urlopem wypoczynkowym lub inną przyczyną zostanie dokonane Zgłoszenie, zadania Administratora systemu przejmie Prokurent Spółki A2 Customer Care Sp. z o.o. Analogicznie bowiem będzie w sytuacji nieobecności Administratora systemu Spółki A2 Customer Care Sp. z o.o.. wchodzącego w skład Komisji, jego zadania przejmie Prokurent Spółki A2 Customer Care Sp. z o.o.
14. W sytuacji, gdy Zgłoszenie dotyczy bezpośrednio innego członka Komisji niż Administratora systemu, członek ten wyłącza się od prowadzenia postępowania w danej sprawie i jego zadania przejmuje inna osoba wybierana na podstawie przedmiotu Zgłoszenia naruszenia prawa. Taka osoba nie może być także wybrana na członka Komisji do danego Zgłoszenia.
15. Komisja oraz Administrator systemu są obowiązani do zachowania tajemnicy w zakresie informacji i danych osobowych, które uzyskały, tj. Administrator systemu w ramach przyjmowania i weryfikacji Zgłoszeń wewnętrznych, oraz Komisja w ramach podejmowania Działań następczych, także po ustaniu stosunku pracy lub innego stosunku prawnego, w ramach którego wykonywały tę pracę.
16. Pracownicy i współpracownicy Pracodawcy, w szczególności przestrzegają wartości etycznych i przepisów prawnych przy wykonywaniu powierzonych im zadań, dokonują analizy czynników

ryzyka i informują bezpośredniego przełożonego o potencjalnych ryzykach w realizowanych przez siebie zadaniach, na bieżąco zgłaszają wszelkie zauważone naruszenia, udostępniają informacje niezbędne do wyjaśnienia naruszeń, w kontaktach wewnętrznych oraz w kontaktach z klientem zewnętrznym prezentują postawę sprzyjającą przeciwdziałaniu wszelkim naruszeniom.

17. W sytuacji gdy Sygnalista na zapytanie Administratora systemu nie udzieli w określonym terminie dalszych informacji, które są niezbędne dla dokonania skutecznej weryfikacji Zgłoszenia, dokonane Zgłoszenie może zostać nierozpatrzone przez Administratora systemu do dalszego procedowania lub Komisja może podjąć tylko częściowe środki zaradcze w oparciu o przedstawiony w Zgłoszeniu stan faktyczny i ustalony przez Komisję. Sygnalista zostanie poinformowany przez Administratora systemu o braku rozpatrzenia Zgłoszenia lub częściowo podjętych środkach zaradczych.

§ 4 Zakres podmiotowy

1. Zgłoszenia wewnętrznego zgodnie z postanowieniami Regulaminu może dokonać:
   1) Pracownik lub były Pracownik;
   2) Współpracownik lub były Współpracownik;
   3) osoba ubiegająca się o zatrudnienie w spółce A2 Customer Care Sp. z o.o., która uzyskała informacje o naruszeniu;
   4) Osoba uczestnicząca w procesie rekrutacji lub negocjacji poprzedzających zawarcie umowy o pracę;
   5) Pracownik tymczasowy;
   6) Osoba świadcząca pracę na innej podstawie niż stosunek pracy, w tym na podstawie umowy cywilnoprawnej;
   7) Przedsiębiorca;
   8) Prokurent;
   9) Akcjonariusz lub wspólnik;
   10) Członek organu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej;
   11) Osoba świadcząca pracę pod nadzorem i kierownictwem wykonawcy, podwykonawcy lub dostawcy;
   12) Stażysta;
   13) Wolontariusz;
   14) Praktykant.
2. Osoba, która dokonuje Zgłoszenia lub ujawnienia publicznego wiedząc, że do naruszenia prawa nie doszło, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2. Zgłoszeń należy dokonywać w dobrej wierze.

§ 5 Zakres przedmiotowy Zgłoszeń

1. Naruszeniem prawa jest działanie lub zaniechanie niezgodne z prawem lub mające na celu obejście prawa, dotyczące:
   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) ochrony konsumentów,
7) ochrony prywatności i danych osobowych,
8) bezpieczeństwa sieci i systemów teleinformatycznych,
9) rynku wewnętrznego Unii Europejskiej, w tym publicznoprawnych zasad konkurencji i pomocy państwa oraz opodatkowania osób prawnych.

2. Wymienione w ust. 1 naruszenia prawa stanowią katalog zamknięty. Oznacza to bowiem, że przedmiotem Zgłoszenia w trybie Regulaminu mogą być wyłącznie naruszenia prawa wymienione w ust. 1
3. W sytuacji gdy Administrator systemu stwierdzi, że przedmiotem dokonanego Zgłoszenie jest inne naruszenie prawa niż wymienione w ust. 1, osoba zgłaszająca nie będzie traktowana jako Sygnalista w myśl Ustawy, o czym zostanie poinformowana przez Administratora systemu, który wskaże prawidłową drogę Zgłoszenia powstałego problemu.
4. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 3, należy dokonać w normalnym toku wykonywania obowiązków służbowych tzn. bezpośredniemu przełożonemu lub kierownictwu, chyba, że ustanowiono inne regulacje wewnętrzne obejmujące tryb dokonania Zgłoszenia danej nieprawidłowości, w takim przypadku takie Zgłoszenie przekazywane jest według właściwości. W przeciwnym razie Zgłoszenie będzie zakończone w trybie Zgłoszenia powstałego problemu i osoba dokonująca Zgłoszenia będzie miała prawo zgłosić je według trybów wynikających z przepisów prawa lub wewnętrznych regulacji Pracodawcy, jeżeli istnieją.

§ 6 Poufne kanały zgłoszeń

1. Zgłoszenia wewnętrzne dokonywane mogą być poprzez dedykowane poufne kanały zgłoszeń, tj.:
   1) pisemnie w formie formularza elektronicznego (aplikacja),
   lub
   2) ustnie w formie protokołu rozmowy, odtwarzającego dokładny jej przebieg lub nagrania rozmowy, umożliwiającego jego wyszukanie
2. Nie przyjmuje się zgłoszeń anonimowych.
3. Dokonanie pisemnego Zgłoszenia wewnętrznego w formie formularza elektronicznego jest wyłącznie możliwe za pośrednictwem specjalnego systemu Sygnalista.Net pod adresem A2cc.sygnalista.net
4. Dokonanie ustnego Zgłoszenia wewnętrznego jest możliwe wyłącznie na wniosek Sygnalisty podczas bezpośredniego spotkania zorganizowanego w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku.
5. Za zgodą Sygnalisty ustne Zgłoszenie wewnętrzne jest dokumentowane w formie:
   1) nagrania rozmowy, umożliwiającego jej wyszukanie, lub
   2) protokołu spotkania, odtwarzającego jego dokładny przebieg, przygotowanego przez Administratora systemu. Po sporządzeniu protokołu Sygnalista może dokonać sprawdzenia, poprawienia i zatwierdzenia protokołu spotkania przez jego podpisanie.
6. W sytuacjach nadzwyczajnych, tj. przerwy w dostępie do systemu z przyczyn powstałych po stronie systemu lub Pracodawcy, Zgłoszenie wewnętrzne może być dokonane:

1) ustnie przy uprzednim umówieniu bezpośredniego spotkania z Administratorem systemu na identycznych zasadach i w terminie, tak jak w ust. 4 i ust. 5) niniejszego paragrafu.
2) pisemnie w postaci elektronicznej (e-mail) na adres e-mail Sygnalista@a2cc.eu .

7. Poza sytuacją opisaną w ust. 6 , w każdej innej sytuacji Zgłoszenie pisemne następuje poprzez system zgłoszeń wskazany w ust. 3 niniejszego paragrafu. Natomiast zgłoszenie ustne poprzez złożenie wniosku, o którym mowa w ust. 4

§ 7 Sposób dokonywania zgłoszeń

1. Osoba dokonująca Zgłoszenia może dokonać Zgłoszenia wewnętrznego w trybie Regulaminu lub dokonać Zgłoszenia zewnętrznego.
2. Zgłoszenie wewnętrzne może mieć charakter:
   1) jawny – zachodzi w sytuacji, gdy Sygnalista wyraził zgodę na ujawnienie swojej tożsamości,
   2) poufny - dane sygnalisty pozwalające na ustalenie jego tożsamości, nie podlegają nieupoważnionym osobom. Komisja i Administrator systemu są obowiązane do zachowania tajemnicy w zakresie informacji i danych osobowych, które uzyskały w ramach przyjmowania i weryfikacji Zgłoszeń wewnętrznych,
3. W celu dokonania Zgłoszenia w formie poufnej za pośrednictwem systemu Sygnalista.Net należy podjąć następujące kroki:
   1) w pierwszej kolejności należy wejść na stronę: A2cc.sygnalista.net
   2) należy kliknąć ,, Utwórz zgłoszenie'' , po czym otworzy się formularz,
   3) następnym etapem będzie uzupełnienie formularza,
   4) po uzupełnieniu formularzu należy kliknąć ,,Sprawdź treść zgłoszenia", a następnie
   5) ,,Prześlij zgłoszenie'',
   6) po przesłaniu Zgłoszenia Sygnalista otrzyma kod weryfikacyjny.
4. Skuteczne dokonanie Zgłoszenia poufnego wymaga podania następujących informacji w formularzu:
   a) Imię i nazwisko Sygnalisty,
   b) Wskazanie naruszenia,
   c) Opisanie naruszenia (najlepiej ze wskazaniem istotnych faktów i dat).
5. Sygnalista może również uzupełnić formularz o charakterze poufnym o następujące informacje:
   a) wskazanie osób, jednostek lub komórek organizacyjnych, które dopuściły się naruszenia prawa, tj. imię, nazwisko, stanowisko,
   b) wskazanie miejsca, w którym doszło do wykroczenia (nazwa miejsca pracy, pokój, dział),
   c) wskazanie kiedy doszło wykroczenia (przeszły, obecny, przyszły, trwający lub określony dzień i godzina),
   d) wskazanie czy osoba dokonująca Zgłoszenia podjęła jakieś działania w związku z tą sprawą,
   e) dołączenie dokumentów lub innych dowodów na poparcie Zgłoszenia (zdjęcia, filmy, pliki, audio, e-maile, zrzuty ekranu, inne dokumenty), które załącza się w formie plików do Zgłoszenia. Limit pliku to 50 GB.
6. W celu śledzenia aktualnego statusu sprawy i otrzymywania odpowiedzi, załączania plików konieczne jest zapisanie lub zapamiętanie kodu weryfikacyjnego, który po przesłaniu pisemnego zgłoszenia w formie elektronicznej jest generowany przez system automatycznie w postaci pliku PDF. W przypadku braku zapisania pliku PDF lub zapamiętania kodu weryfikacyjnego niemożliwe będzie kontrolowanie statusu sprawy ani podejmowanie innych

czynności, w tym przedkładanie załączników, przekazywanie informacji na prośbę Administratora systemu.

7. System Zgłoszeń umożliwia śledzenie aktualnego statusu sprawy, który zależny jest od danego etapu w sprawie. W systemie umieszczone będą następujące informacje wskazujące na aktualny status sprawy odnoszący się do dokonanego Zgłoszenia:
   1) ,,Przyjęte do realizacji'' – status ten następuje na początkowym etapie sprawy i trwa aż do potwierdzenia Sygnaliście przyjęcia wewnętrznego Zgłoszenia.
   2) ,,W trakcie weryfikacji'' – drugi etap sprawy, w trakcie którego weryfikowane jest Zgłoszenie i podane w nim informacje. Etap ten trwa aż do uznania przez Administratora systemu, że Zgłoszenie zawiera informacje wystarczające do wszczęcia postępowania wyjaśniającego.
   3) ,,W trakcie postępowania wyjaśniającego'' – na tym etapie Komisja prowadzi Działania następcze bez zbędnej zwłoki.
   4) ,,Zakończenie procedury wewnętrznej'' – ostatni etap sprawy, w ramach którego procedura została zakończona i Sygnalista otrzyma informację zwrotną.
8. W celu dokonania ustnego Zgłoszenia w formie poufnej należy podjąć następujące kroki:
   1) Wystosowanie ustnego wniosku za pośrednictwem telefonicznego kontaktu z Administratorem systemu. Sygnalista podczas rozmowy telefonicznej informuje, że chce zgłosić naruszenie prawa ustnie na zorganizowanym spotkaniu.
   2) W ciągu 14 dni od otrzymania wniosku, za pośrednictwem rozmowy telefonicznej, Administrator wyznaczy termin i zorganizuje bezpośrednie spotkanie informując o tym fakcie Sygnalistę. Informacja zostanie wysłana na adres e-mail Sygnalisty podany przez niego podczas rozmowy telefonicznej.
   3) Zgłoszenie ustne odbędzie się w jednej z form wskazanych w § 6 ust. 5 niniejszego Regulaminu za zgodą Sygnalisty. Skuteczne zgłoszenie wymaga podania:
      a) Imienia i nazwiska Sygnalisty,
      b) Wskazania naruszenia,
      c) Opisania naruszenia (najlepiej ze wskazaniem istotnych faktów i dat).
   4) Sygnalista może również uzupełnić ustne Zgłoszenie o następujące informacje:
      a) wskazanie osób, jednostek lub komórek organizacyjnych, które dopuściły się naruszenia prawa, tj. imię, nazwisko, stanowisko,
      b) wskazanie miejsca, w którym doszło do wykroczenia (nazwa miejsca pracy, pokój, dział),
      c) wskazanie kiedy doszło wykroczenia (przeszły, obecny, przyszły, trwający lub określony dzień i godzina),
      d) wskazanie czy osoba dokonująca Zgłoszenia podjęła jakieś działania w związku z tą sprawą,
      e) dołączenie dokumentów lub innych dowodów na poparcie Zgłoszenia (zdjęcia, filmy, pliki, audio, e-maile, zrzuty ekranu, inne dokumenty) utrwalonych na nośniku pamięci USB lub CD, lub w formie dokumentowej w przypadku dokumentów, zdjęć, zrzutów ekranu lub wiadomości e-mail.
   5) Po dokonaniu Zgłoszenia ustnego, zostanie ono zarchiwizowane w systemie Sygnalista.Net.

§ 8 Przyjmowanie i wstępna weryfikacja Zgłoszenia

1. Administrator systemu ma obowiązek potwierdzenia sygnaliście przyjęcia wewnętrznego Zgłoszenia w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania w systemie zgłoszeń Sygnalista.Net w przypadku pisemnego zgłoszenia wewnętrznego. W przypadku Zgłoszenia ustnego, potwierdzenie następuje poprzez poinformowanie o tym fakcie Sygnalistę, bezpośrednio po złożeniu Zgłoszenia ustnego na spotkaniu.
2. Maksymalny termin na przekazanie Sygnaliście informacji zwrotnej to termin nieprzekraczający 3 miesięcy od dnia potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia wewnętrznego lub w przypadku nieprzekazania potwierdzenia, o którym mowa w ust. 1 - 3 miesięcy od upływu 7 dni od dnia dokonania Zgłoszenia wewnętrznego.
3. Potwierdzenie przyjęcia wewnętrznego Zgłoszenia pisemnego oraz przekazanie informacji zwrotnej, o których mowa w ust. 1 i 2, następuje poprzez system Sygnalista.Net. W przypadku gdy Sygnalista zażąda w Zgłoszeniu lub na dalszym etapie procedury Zgłoszenia innej formy przekazania informacji zwrotnej, np. poprzez wiadomość e-mail, przekazanie informacji zwrotnej następuje we wskazany przez Sygnalistę sposób. W przypadku wybrania skrzynki pocztowej e-mail, e-mail Sygnalisty jest archiwizowany w aplikacji Zgłoszeń pod danym Zgłoszeniem.
4. Potwierdzenie przyjęcia wewnętrznego Zgłoszenia ustnego może nastąpić bezpośrednio po dokonaniu zgłoszenia ustnego na spotkaniu zorganizowanym przez Administratora systemu, gdy nie zachodzą wątpliwości co do przedmiotu naruszenia. W innych przypadkach, potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia wewnętrznego oraz przekazanie informacji zwrotnej, o której mowa w ust. 2, następuje na adres pocztowy Sygnalisty lub poprzez wiadomość e-mail, gdy Sygnalista zażąda w Zgłoszeniu lub na dalszym etapie procedury Zgłoszenia innej formy przekazania informacji zwrotnej.
5. Administrator systemu dokonuje wstępnej weryfikacji Zgłoszenia, a następnie decyduje o dalszych Działaniach następczych z należytą starannością.
6. Wstępna weryfikacja Zgłoszenia dokonywana jest pod kątem tego, czy zgłoszone naruszenie mieści się w katalogu wskazanym w § 5 niniejszego Regulaminu i czy zostało dokonane przez osobę uprawnioną (wymienioną w § 4 niniejszego Regulaminu). Ponadto dokonuje się weryfikacji pod kątem tego, czy informacje zawarte w Zgłoszeniu są wystarczające do wszczęcia i prowadzenia postępowania wyjaśniającego. Wstępna weryfikacja Zgłoszenia może odbywać się w porozumieniu z kierownikiem komórki organizacyjnej, w której doszło do naruszenia, a w przypadku w którym Zgłoszenie dotyczy kierownika tej komórki, z jego bezpośrednim przełożonym.
7. W przypadku stwierdzenia, że Zgłoszenie spełnia kryteria określone w ust. 6 Administrator systemu nadaje osobie zgłaszającej statusu Sygnalisty.
8. Jeżeli Zgłoszenie zawiera informacje wystarczające do wszczęcia postępowania wyjaśniającego, Komisja prowadzi Działania następcze bez zbędnej zwłoki. Działania następcze obejmują w szczególności ocenę prawdziwości zarzutów zawartych w Zgłoszeniu.
9. W celu ustalenia prawdziwości naruszeń, Komisja może zwrócić się do Sygnalisty za pośrednictwem szyfrowanego czatu w systemie zgłoszeń Sygnalista.Net o wyjaśnienia lub podanie większej ilości dodatkowych informacji lub dowodów w zakresie przekazanego Zgłoszenia naruszenia prawa.

10. Odmowa przekazania wyjaśnień lub dodatkowych informacji, o których mowa w ust. 9 lub bierność Sygnalisty, nie wstrzymuje biegu dalszego postępowania, w tym dochodzenia wewnętrznego i postępowania wyjaśniającego.
11. W ramach Działań następczych Komisja jest uprawniona z zachowaniem poufności i bezstronności do:
    1) analizy dokumentów oraz wszelkich innych danych, w tym do zabezpieczenia elektronicznych nośników informacji,
    2) konsultacji z wewnętrznymi i zewnętrznymi doradcami,
    3) prowadzenia rozmów wyjaśniających z Pracownikami, Współpracownikami Pracodawcy
12. Jeżeli w ramach Działań następczych stwierdzono następujące okoliczności, Komisja zamyka procedurę Działań następczych w danej sprawie. Mowa o następujących okolicznościach:
    1) stwierdzono, że do rozpoznania Zgłoszenia niniejszy Regulamin nie ma zastosowania,
    2) stwierdzono, że Zgłoszenie było oczywiście bezzasadne (np. zostało zgłoszone jak w § 4 ust. 2 Regulaminu),
    3) stwierdzono, że z uwagi na niewystarczający zakres informacji lub współpracy z Sygnalistą nie było możliwe jego rozpoznanie,
    4) wykluczono istnienie naruszenia prawa lub regulacji wewnętrznych Pracodawcy i przyjętych standardów,
    5) stwierdzono, że zaistniały inne przyczyny uniemożliwiające rozpoznanie Zgłoszenia.
13. Komisja przekazuje informację zwrotną Administratorowi systemu, który informuje osobę dokonującą Zgłoszenia o zamknięciu procedury i ewentualnie wskaże prawidłową drogę Zgłoszenia powstałego problemu.

§ 9 Podmioty objęte ochroną

1. Sygnalista podlega ochronie przed Działaniami odwetowymi od chwili dokonania Zgłoszenia lub ujawnienia publicznego, pod warunkiem że miał uzasadnione podstawy sądzić, że informacja będąca przedmiotem Zgłoszenia lub ujawnienia publicznego jest prawdziwa w momencie dokonywania Zgłoszenia lub ujawnienia publicznego i że stanowi informację o naruszeniu prawa.
2. Ochroną przed podejmowaniem Działań odwetowych na warunkach jak wyżej, objęte są Osoby pomagające w dokonaniu Zgłoszenia i/lub Osoby powiązane z Sygnalistą.
3. Osoby, o których mowa powyżej podlegają ochronie wyłącznie w zakresie dokonanych zgłoszeń.
4. Sygnalista, wobec którego dopuszczono się Działań odwetowych, ma prawo do odszkodowania w wysokości nie niższej niż przeciętne miesięczne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w poprzednim roku, ogłaszane do celów emerytalnych w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski" przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, lub prawo do zadośćuczynienia.
5. Dokonanie Zgłoszenia lub ujawnienia publicznego nie może stanowić podstawy odpowiedzialności, w tym odpowiedzialności dyscyplinarnej lub odpowiedzialności za szkodę z tytułu naruszenia praw innych osób lub obowiązków określonych w przepisach prawa, w szczególności w przedmiocie zniesławienia, naruszenia dóbr osobistych, praw autorskich, ochrony danych osobowych oraz obowiązku zachowania tajemnicy, w tym tajemnicy przedsiębiorstwa, pod warunkiem że Sygnalista miał uzasadnione podstawy sądzić, że

Zgłoszenie lub ujawnienie publiczne jest niezbędne do ujawnienia naruszenia prawa zgodnie z ustawą.

6. Osoba, która dokonuje Zgłoszenia lub ujawnienia publicznego wiedząc, że do naruszenia prawa nie doszło, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.
7. Sygnalista nie może zrzec się praw określonych w Ustawie i nie może przyjąć na siebie odpowiedzialności za szkodę powstałą z powodu dokonania Zgłoszenia lub ujawnienia publicznego. Nie dotyczy to przyjęcia odpowiedzialności za szkodę powstałą z powodu świadomego Zgłoszenia lub ujawnienia publicznego nieprawdziwych informacji.

§ 10 Zakazane Działania odwetowe

1. Zakazuje się podejmowania jakichkolwiek Działań odwetowych, w tym gróźb podjęcia i prób podejmowania takich działań wobec Sygnalisty i Osób pomagających w dokonaniu Zgłoszenia lub powiązanych z Sygnalistą .
2. Jeżeli podmioty objęte ochroną świadczyły, świadczą lub mają świadczyć pracę na podstawie stosunku pracy u Pracodawcy, nie mogą być podejmowane Działania odwetowe z uwagi na dokonanie Zgłoszenia. Za odwetowe działania uznaje się w szczególności:
   1) odmowę 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 pominięciu przy awansowaniu;
   6) pominięcie przy przyznawaniu innych niż wynagrodzenie świadczeń związanych z pracą lub obniżeniu 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 negatywnej opinii 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) działanie 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.

3. Za działania odwetowe z powodu dokonania Zgłoszenia lub ujawnienia publicznego uważa się także próbę lub groźbę zastosowania środka określonego w ust. 2.
4. Jeżeli praca lub usługi były, są lub mają być świadczone na podstawie innego niż stosunek pracy stosunku prawnego stanowiącego podstawę świadczenia pracy lub usług lub pełnienia funkcji, ust. 2 i 3 stosuje się odpowiednio, o ile charakter świadczonej pracy lub usług lub pełnionej funkcji, nie wyklucza zastosowania wobec Sygnalisty takiego działania.
5. Jeżeli praca lub usługi były, są lub mają być świadczone na podstawie innego niż stosunek pracy stosunku prawnego stanowiącego podstawę świadczenia pracy lub usług lub pełnienia funkcji, dokonanie Zgłoszenia lub ujawnienia publicznego nie może stanowić podstawy Działań odwetowych ani próby lub groźby zastosowania Działań odwetowych, obejmujących w szczególności:
   1) wypowiedzenie umowy, której stroną jest Sygnalista, w szczególności dotyczącej sprzedaży lub dostawy towarów lub świadczenia usług, odstąpienie od takiej umowy lub rozwiązanie jej bez wypowiedzenia;
   2) nałożenie obowiązku lub odmowę przyznania, ograniczenie lub odebranie uprawnienia, w szczególności koncesji, zezwolenia lub ulgi.
6. Zapewniając ochronę, o której mowa w ust. 1 Pracodawcy, w szczególności:
   1) podejmuje działania gwarantujące poszanowanie zasady poufności danych, ochronę tożsamości na każdym etapie postępowania wyjaśniającego, jak i po jego zakończeniu, z zastrzeżeniem, że osobę dokonującą Zgłoszenia należy każdorazowo informować o okolicznościach, w których ujawnienie jej tożsamości stanie się konieczne, np. w razie wszczęcia postępowania karnego;
   2) doprowadza do ukarania, zgodnie z Regulaminem pracy Pracowników, którym udowodnione zostało podejmowanie jakichkolwiek Działań represyjnych i odwetowych względem Osoby dokonującej Zgłoszenia oraz Osoby pomagającej w dokonaniu Zgłoszenia;
7. Działania, o których mowa w ust. 6 pkt 1 obejmują przede wszystkim:
   1) ograniczenie dostępu do informacji wyłącznie dla osób uprawnionych w ramach postępowania wyjaśniającego, a także procesu zapewnienia ochrony Osobie dokonującej Zgłoszenia oraz Osobie pomagającej w dokonaniu Zgłoszenia,
   2) odebranie od osób uprawnionych do dostępu do informacji, pisemnych oświadczeń o zobowiązaniu do zachowania w poufności informacji pozyskanych w postępowaniu wyjaśniającym lub w procesie ochrony Osoby dokonującej Zgłoszenia oraz Osoby pomagającej w dokonaniu Zgłoszenia,
   3) wyciągnięcie konsekwencji w stosunku do osób, którym udowodnione zostało, że nie dotrzymały zobowiązania, o którym mowa powyżej.

§ 11 Rejestr Zgłoszeń Wewnętrznych

1. Na potrzeby procedury opisanej w Regulaminie prowadzi się Rejestr Zgłoszeń Wewnętrznych znajdującym się w systemie Sygnalista.Net i Spółka A2 Customer Care Sp. z o.o. jest administratorem danych w nim zgromadzonych.
2. Każde Zgłoszenie podlega zarejestrowaniu w Rejestrze Zgłoszeń, niezależnie od dalszego przebiegu postępowania Wyjaśniającego.

3. W Rejestrze Zgłoszeń Wewnętrznych gromadzi się następujące dane:
   1) numer Zgłoszenia;
   2) przedmiot naruszenia prawa;
   3) dane osobowe Sygnalisty oraz Osoby, której dotyczy Zgłoszenie, niezbędne do identyfikacji tych osób;
   4) adres Sygnalisty;
   5) datę dokonania Zgłoszenia;
   6) informację o podjętych Działaniach następczych;
   7) datę zakończenia sprawy.
4. Dostęp do Rejestru Zgłoszeń Wewnętrznych przysługuje wyłącznie osobom upoważnionym.
5. Dane w Rejestrze Zgłoszeń Wewnętrznych są przechowane przez okres 3 lat po zakończeniu roku kalendarzowego, w którym zakończono Działania następcze, lub po zakończeniu postępowań zainicjowanych tymi działaniami. Po tym czasie Zgłoszenia podlegają usunięciu z rejestru Zgłoszeń wewnętrznych.
6. Spółka A2 Customer Care Sp. z o.o. po otrzymaniu Zgłoszenia przetwarza dane osobowe w zakresie niezbędnym do przyjęcia Zgłoszenia lub podjęcia ewentualnego Działania następczego. 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.
7. Przetwarzanie danych osobowych Sygnalisty następuje zgodnie z przyjętymi u Pracodawcy procedurami ochrony danych (RODO).

§ 12 Ujawnienie Sygnalisty

1. Dane osobowe Sygnalisty, pozwalające na ustalenie jego tożsamości, nie podlegają ujawnieniu nieupoważnionym osobom, chyba że za wyraźną zgodą Sygnalisty.
2. Ustęp 1 nie stosuje się w przypadku, gdy ujawnienie 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.
3. Przed dokonaniem ujawnienia, o którym mowa powyżej, właściwy Organ publiczny lub właściwy sąd powiadamia o tym Sygnalistę, przesyłając w postaci papierowej lub elektronicznej wyjaśnienie powodów ujawnienia jego danych osobowych, chyba że takie powiadomienie zagrozi postępowaniu wyjaśniającemu lub postępowaniu przygotowawczemu, lub sądowemu.
4. Pracodawca albo Organ publiczny po otrzymaniu Zgłoszenia przetwarza dane osobowe w zakresie niezbędnym do przyjęcia Zgłoszenia lub podjęcia ewentualnego Działania następczego. 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.

§ 13 Informacja dla Sygnalisty o trybie Zgłoszeń zewnętrznych

1. Zgłoszenie zewnętrzne jest przyjmowane przez Rzecznika Praw Obywatelskich albo Organ publiczny.
2. Zgłoszenie o naruszeniu prawa może być w każdym przypadku zgłoszone do Rzecznika Praw Obywatelskich albo organu publicznego z pominięciem procedury zgłoszeń wewnętrznych.
3. Zgłoszenie zewnętrzne może być dokonane ustnie lub pisemnie.
4. Rzecznik Praw Obywatelskich oraz Organ publiczny mogą przyjmować Zgłoszenia dokonane anonimowo.
5. Zgłoszenie zewnętrzne w formie dokumentowej może być dokonane:
   1) w postaci papierowej – na adres do korespondencji wskazany przez Rzecznika Praw Obywatelskich lub Organ publiczny przyjmujący Zgłoszenie;
   2) w postaci elektronicznej – na adres poczty elektronicznej lub adres elektronicznej skrzynki podawczej, lub adres do doręczeń elektronicznych, wskazane przez Rzecznika Praw Obywatelskich lub Organ publiczny przyjmujący Zgłoszenie, lub za pośrednictwem przeznaczonego do tego formularza internetowego lub aplikacji wskazanej przez Organ publiczny jako aplikacja właściwa do dokonywania zgłoszeń w postaci elektronicznej.
6. Rzecznik Praw Obywatelskich albo Organ publiczny, który przyjął Zgłoszenie zewnętrzne, przesyła sygnaliście niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia przyjęcia Zgłoszenia, potwierdzenie jego przyjęcia, chyba że Sygnalista wystąpił wyraźnie z odmiennym wnioskiem w tym zakresie lub Rzecznik Praw Obywatelskich albo Organ publiczny ma uzasadnione podstawy sądzić, że potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia zagroziłoby ochronie poufności tożsamości Sygnalisty.
7. Rzecznik Praw Obywatelskich albo Organ publiczny może zwrócić się do Sygnalisty, na podany przez niego adres do kontaktu, o wyjaśnienia lub dodatkowe informacje, jakie mogą być w jego posiadaniu. Jeżeli Sygnalista sprzeciwia się przesłaniu żądanych wyjaśnień lub dodatkowych informacji lub ich przesłanie może zagrozić ochronie poufności jego tożsamości, Rzecznik Praw Obywatelskich albo Organ publiczny odstępuje od żądania wyjaśnień lub dodatkowych informacji.
8. Rzecznik Praw Obywatelskich:
   1) przyjmuje Zgłoszenia zewnętrzne o naruszeniach prawa w dziedzinach wskazanych w art. 3 ust. 1 pkt 1–16 Ustawy, dokonuje ich wstępnej weryfikacji i przekazuje je organowi publicznemu właściwemu do podjęcia Działań następczych,
   2) przyjmuje i rozpatruje Zgłoszenia zewnętrzne – w przypadku gdy Zgłoszenie dotyczy naruszenia prawa w dziedzinie wskazanej w art. 3 ust. 1 pkt 17 i żaden inny Organ publiczny nie jest właściwy do podjęcia Działań następczych,
   3) zapewnia powszechny dostęp do informacji na temat praw i środków ochrony prawnej Sygnalistów oraz Osoby pomagającej w dokonaniu Zgłoszenia oraz Osoby powiązanej z Sygnalistą, przed Działaniami odwetowymi oraz praw Osób, których dotyczy Zgłoszenie zewnętrzne, w szczególności przez zamieszczanie tych informacji na swojej stronie w Biuletynie Informacji Publicznej,
   4) udziela Sygnalistom, Osobie pomagającej w dokonaniu Zgłoszenia oraz Osobie powiązanej z Sygnalistą, oraz Osobom, których dotyczy Zgłoszenie zewnętrzne, porad w zakresie, o którym mowa w pkt 3;
   5) udziela Sygnalistom oraz Osobie pomagającej w dokonaniu Zgłoszenia oraz Osobie powiązanej z Sygnalistą, informacji o organach, które w zakresie realizowanych zadań mogą

podjąć działania służące ochronie Sygnalistów przed Działaniami odwetowymi, oraz – w odpowiednich przypadkach – wsparcia w kontaktach z takimi organami, w szczególności przez poinformowanie właściwych organów o dostrzeżonej konieczności objęcia Sygnalisty ochroną.

9. Jeżeli Zgłoszenie zewnętrzne dotyczy Informacji o naruszeniu prawa, Rzecznik Praw Obywatelskich niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia dokonania Zgłoszenia, przekazuje Zgłoszenie do organu publicznego właściwego do podjęcia Działań następczych.
10. Rzecznik Praw Obywatelskich informuje Sygnalistę o przekazaniu Zgłoszenia zewnętrznego. Informacja obejmuje co najmniej wskazanie organu publicznego, do którego Zgłoszenie zewnętrzne zostało przekazane, oraz datę przekazania.
11. Rzecznik Praw Obywatelskich odstępuje od przekazania Zgłoszenia zewnętrznego, jeżeli Zgłoszenie nie dotyczy Informacji o naruszeniu prawa.
12. Rzecznik Praw Obywatelskich informuje Sygnalistę o odstąpieniu od przekazania Zgłoszenia zewnętrznego, podając ustalenia ze wstępnej weryfikacji Zgłoszenia.
13. Organ publiczny:
    1) przyjmuje Zgłoszenie zewnętrzne;
    2) dokonuje wstępnej weryfikacji Zgłoszenia zewnętrznego, polegającej na ustaleniu, czy Zgłoszenie dotyczy Informacji o naruszeniu prawa, oraz na ustaleniu, czy Zgłoszenie dotyczy naruszeń prawa w dziedzinie należącej do zakresu działania tego organu, a jeżeli nie należy – na ustaleniu organu publicznego właściwego do podjęcia Działań następczych;
    3) rozpatruje Zgłoszenie zewnętrzne – w przypadku gdy Zgłoszenie dotyczy naruszeń prawa w dziedzinie należącej do zakresu działania tego organu;
    4) przekazuje Zgłoszenie zewnętrzne niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia dokonania Zgłoszenia, a w uzasadnionych przypadkach – nie później niż w terminie 30 dni, do organu publicznego właściwego do podjęcia Działań następczych – w przypadku gdy Zgłoszenie dotyczy naruszeń prawa w dziedzinie nienależącej do zakresu działania tego organu – oraz informuje o tym Sygnalistę;
    5) podejmuje Działania następcze z zachowaniem należytej staranności;
    6) przekazuje Sygnaliście informację zwrotną.
14. Organ publiczny przekazuje Sygnaliście informację zwrotną w terminie nieprzekraczającym 3 miesięcy od dnia przyjęcia Zgłoszenia zewnętrznego. W uzasadnionych przypadkach Organ publiczny przekazuje Sygnaliście informację zwrotną w terminie nieprzekraczającym 6 miesięcy od dnia przyjęcia Zgłoszenia zewnętrznego, po poinformowaniu o tym Sygnalisty przed upływem terminu 3 miesięcy.
15. Rzecznik Praw Obywatelskich oraz Organ publiczny są odrębnymi administratorami w zakresie danych osobowych podanych w Zgłoszeniu zewnętrznym, które zostało przyjęte przez te organy.
16. Dane osobowe przetwarzane w związku z przyjęciem Zgłoszenia zewnętrznego oraz dokumenty związane z tym Zgłoszeniem są przechowywane przez Rzecznika Praw Obywatelskich przez okres 12 miesięcy po zakończeniu roku kalendarzowego, w którym przekazano Zgłoszenie zewnętrzne do organu publicznego właściwego do podjęcia Działań następczych.
17. Dane osobowe przetwarzane w związku z przyjęciem Zgłoszenia lub podjęciem Działań następczych oraz dokumenty związane z tym Zgłoszeniem są przechowywane przez Organ publiczny przez okres 3 lat po zakończeniu roku kalendarzowego, w którym przekazano

Zgłoszenie zewnętrzne do organu publicznego właściwego do podjęcia Działań następczych lub zakończono Działania następcze, lub po zakończeniu postępowań zainicjowanych tymi działaniami.

18. Rzecznik Praw Obywatelskich albo Organ publiczny przekazuje bez zbędnej zwłoki właściwym instytucjom, organom lub jednostkom organizacyjnym Unii Europejskiej informacje zawarte w Zgłoszeniu zewnętrznym w celu prowadzenia Działań następczych w trybie stosowanym przez takie instytucje, organy lub jednostki, jeżeli przewidują to przepisy odrębne.

§ 14 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą zastosowanie mają odpowiednie przepisy Ustawy.
2. Regulamin wchodzi w życie po upływnie 7 dni od podania go do wiadomości Pracowników poprzez rozesłanie drogą mailową.
3. Osobie ubiegającej się o pracę na podstawie stosunku pracy lub innego stosunku prawnego stanowiącego podstawę świadczenia pracy lub usług lub pełnienia funkcji u Pracodawcy przekazuje informację o procedurze Zgłoszeń wewnętrznych wraz z rozpoczęciem rekrutacji lub negocjacji poprzedzających zawarcie umowy.
4. Wszelkie zmiany Regulaminu następują w formie pisemnej w trybie obowiązującym dla jego ustalania.

Załącznik nr 1 – Upoważnienie Administratora systemu

UPOWAŻNIENIE
DO PEŁNIENIA FUNKCJI ADMINISTRATORA SYSTEMU

Działając w imieniu Podmiotu prawnego – Spółki A2 Customer Care spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu, na podstawie **Regulaminu wewnętrznej procedury zgłaszania informacji o naruszeniach prawa i podejmowania Działań następczych oraz przepisów Ustawy o ochronie sygnalistów w spółce A2 Customer Care Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu,** niniejszym upoważniam Pana/Panią:

.....
zatrudnionego/ą w Spółce

do pełnienia funkcji Administratora systemu i w związku z wykonywaną funkcją do przyjmowania i weryfikacji Zgłoszeń wewnętrznych, prowadzenia rejestru zgłoszeń, wyznaczania członków Komisji, prowadzenia postępowań wyjaśniających, a także do dalszej komunikacji z Sygnalistą, w tym do występowania o dodatkowe informacje i przekazywanie osobie zgłaszającej informacji zwrotnych, brania udziału w Komisji, jak również do zastępowania zgodnie z Regulaminem Pracownika Działu HR/ Dyrektora Działu HR jako Administratora nieobecnego lub który został wyłączony.

.....
Zarząd

Załącznik:
- oświadczenie o zachowaniu w tajemnicy wszelkich informacji i danych osobowych

Załącznik do Upoważnienia do pełnienia funkcji Administratora systemu

OŚWIADCZENIE

O ZACHOWANIU W TAJEMNICY WSZELKICH INFORMACJI I DANYCH OSOBOWYCH

Ja, niżej podpisany/a ..... potwierdzam, iż zostałem/am pouczony/a o obowiązku zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych osobowych, które uzyskam w ramach przyjmowania i weryfikacji Zgłoszeń wewnętrznych – oraz, że obowiązek ten nie wygasa po ustaniu stosunku pracy w Spółce.

.....

Administrator systemu, data

Załącznik nr 2- Upoważnienie Komisji

UPOWAŻNIENIE

DO PEŁNIENIA FUNKCJI CZŁONKA KOMISJI

Działając w imieniu Podmiotu prawnego – Spółki A2 Customer Care spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu, na podstawie **Regulaminu wewnętrznej procedury zgłaszania informacji o naruszeniach prawa i podejmowania Działań następczych oraz przepisów Ustawy o ochronie sygnalistów w spółce A2 Customer Care Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu**, niniejszym upoważniam Pana/Panią:

.....

będącą/ym ekspertem wewnętrznym / zewnętrznym*

do pełnienia funkcji Członka Komisji i w związku ze sprawowaną funkcją do podejmowania w imieniu Komisji Działań następczych związanych ze złożonym Zgłoszeniem naruszenia prawa przez Sygnalistę, co do Zgłoszenia nr _____.

.....

Administrator systemu

Załącznik:

- oświadczenie o zachowaniu w tajemnicy danych osobowych

Załącznik do Upoważnienia do pełnienia funkcji Członka Komisji

OŚWIADCZENIE

O ZACHOWANIU W TAJEMNICY WSZELKICH INFORMACJI I DANYCH OSOBOWYCH

Ja, niżej podpisany/a ..... potwierdzam, iż zostałem/am pouczony/a o obowiązku zachowania w tajemnicy wszelkich informacji danych osobowych, które uzyskam w ramach podejmowania działań następczych – oraz, że obowiązek ten nie wygasa po ustaniu stosunku pracy z Podmiotem prawnym, w zakresie każdorazowego powołania i powoływania mnie na funkcję członka Komisji.

.....

Podpis Członka Komisji, data

Załącznik nr 3 – Protokół ze spotkania z Sygnalistą w sprawie ustnego Zgłoszenia naruszeń prawa

PROTOKÓŁ ZE SPOTKANIA Z SYGNALISTĄ W SPRAWIE USTNEGO ZGŁOSZENIA NARUSZENIA PRAWA W SPÓŁCE A2 CUSTOMER CARE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ Z SIEDZIBĄ WE WROCŁAWIU NA WNIOSEK SYGNALISTY.

Data spotkania	
Imię i nazwisko Sygnalisty	
Naruszenie prawa	
Opis naruszenia	
Osoby, jednostki lub komórki organizacyjne, które dopuściły się naruszenia prawa, tj. imię, nazwisko, stanowisko	
Miejsce, w którym doszło do naruszenia prawa (nazwa miejsca pracy, pokój, dział)	

Data naruszenia prawa (przeszły, obecny, przyszły, trwający lub określony dzień i godzina)	
Dokumenty lub inne dowody na poparcie Zgłoszenia (forma przekazania, ilość, wymienić jakie dokumenty lub inne dowody zostały przedłożone)	
Inne dodatkowe informacje	
Podpis Sygnalisty	Podpis osoby przyjmującej Zgłoszenie

Załącznik nr 4 – Klauzula informacyjna

RODO (klauzula informacyjna)

1. Dane osobowe Sygnalisty będą przetwarzane w celu przyjęcia Zgłoszenia, rozpatrzenia sprawy oraz wykonania innych niezbędnych czynności w ramach funkcjonowania systemu zgłaszania naruszenia prawa w A2 Customer Care Sp. z o.o. (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c, e RODO).
2. Pracodawca stosuje wobec danych osobowych zawartych w Zgłoszeniach, ujawnionych danych osobowych Sygnalisty oraz danych osobowych uzyskanych lub wykorzystanych w prowadzonych postępowaniach wyjaśniających w szczególności przepisy:

1) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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).
2) Zasady dotyczące ochrony danych osobowych wynikające z niniejszego Regulaminu oraz innych regulacji wewnętrznych Pracodawcy.

3. W celu zapewnienia zabezpieczenia i ochrony danych osobowych pozyskanych w trakcie stosowania Regulaminu Pracodawca stosuje systemy informatyczne, które gwarantują ochronę danych osobowych zgodna z postanowieniami ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO).
4. Administratorem danych osobowych ujawnionych Spółce na podstawie i w wyniku zastosowania Regulaminu jest Pracodawca (dalej także jako „Administrator").
5. Odbiorcami danych osobowych Sygnalisty będą tylko podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa.
6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do prowadzenia kontaktu, wyjaśniania zgłoszeń i przesyłania informacji zwrotnej.
7. Administrator może przetwarzać następujące dane osobowe osoby wymienionej w zgłoszeniu, sygnalisty oraz osób objętych postepowaniami prowadzonymi przez Administratora na podstawie Regulaminu:
   1) imię, nazwisko
   2) adres e-mail,
8. Przetwarzanie danych osobowych Sygnalisty następuje na podstawie jego wyraźnego, dobrowolnego działania, jakim jest dokonanie Zgłoszenia i następuje w celu weryfikacji oraz podjęcia Działań następczych zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Dane osobowe Sygnalisty mają charakter poufny i co do zasady nie podlegają ujawnieniu. Ujawnienie danych osobowych Sygnalisty może nastąpić wyłącznie za jego wyraźną, dobrowolną zgodą, a także, gdy będzie to konieczne z uwagi na obowiązujące przepisy prawa, w szczególności gdy ujawnienia danych zażąda uprawniona instytucja lub organ państwowy.

9. Dane osobowe osób, których Zgłoszenie dotyczy mogą być przetwarzane bez ich zgody w celu weryfikacji Zgłoszenia i podjęcia Działań następczych. Osoby, której Zgłoszenie dotyczy nie informuje się o źródle pochodzenia danych (sygnaliście), chyba że Sygnalista działał z naruszeniem prawa.
10. Zgromadzone i przetwarzane dane osobowe są udostępniane wyłącznie uprawnionym osobom i wyłącznie w zakresie w jakim jest konieczne do wykonywania przez nich obowiązków określonych w Regulaminie.
11. Zgromadzone i przetwarzane dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom wyłącznie w celu realizacji przez te podmioty zadań związanych z zapobieganiem i zwalczaniem przestępczości lub realizacji zadań związanych z koniecznością zapewnienia przestrzegania obowiązujących przepisów prawa, to jest w szczególności sądom, prokuraturze, policji lub innym organom realizującym zadania zwalczania przestępczości oraz organom administracji państwowej. W zakresie w jakim jest to niezbędne do prawidłowej realizacji procedury dane mogą zostać powierzone podmiotom dostarczającym usług i rozwiązań służących jej realizacji, w tym doradcom prawnym i dostawcom oprogramowania.
12. Każda osoba, której dane osobowe są gromadzone i przetwarzane na podstawie Regulaminu ma prawo do żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych w celu ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.
13. Każda osoba, której dane osobowe są gromadzone i przetwarzane na podstawie Regulaminu ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
14. Przepisu art. 14 ust. 2 lit. f rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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, str. 1, z późn.zm.), zwanego dalej „rozporządzeniem 2016/679", nie stosuje się, chyba że Sygnalista nie spełnia warunków wskazanych w art. 6 albo wyraził wyraźną zgodę na ujawnienie swojej tożsamości.
15. Przepisu art. 15 ust. 1 lit. g rozporządzenia 2016/679 w zakresie przekazania informacji o źródle pozyskania danych osobowych nie stosuje się, chyba że Sygnalista nie spełnia warunków wskazanych w art. 6 albo wyraził wyraźną zgodę na takie przekazanie.

Zapoznałam/em się:

.....