



INTERNÍ SMĚRNICE

Oznamování škodlivého jednání v ČSOB Factoring a Eurincasso (WHISTLEBLOWING)

Obsah

1.	Úvod	3
1.1	Cíle:	3
1.2	Definice pojmů	3
2.	Rozsah	4
2.1	Osobní rozsah	4
2.2	Věcný rozsah	4
2.3	Mimo rozsah	4
3.	Zásady.....	4
	Základní zásady	4
	Zásada 1: Ochrana oznamovatelů	5
	Zásada 2: Ochranná opatření	5
	Zásada 3: Práva osoby, jíž se podezření týká (dotčená osoba)	5
	Zásada 4: Kanály a postup podávání oznámení	6
	Zásada 5: Důvěrnost, ochrana osobních údajů a vedení záznamů o hlášeních	7
	Zásada 6: Zodpovědné útvary a kontaktní místa.....	8
	Zásada 7: Monitorování a podávání zpráv	8
	Zásada 8: Implementace a komunikace.....	8

1. Úvod

Tento pokyn vychází z politiky skupiny KBC na ochranu oznamovatelů platné pro všechny členy skupiny KBC – viz dokument KBC GCR No.14 Policy for the Protection of Whistleblowers in KBC Group a upravuje pravidla pro oznamování podezření na spáchání jakéhokoli škodlivého jednání a pravidla pro ochranu osob, které takové oznámení učiní (dále jen „oznamovatelé“).

ČSOB Factoring (ČSOBF) a Eurincasso (EI) vytváří a rozvíjí firemní kulturu vyznačující se čestností a otevřeností, ve které mají jakékoli osoby možnost oznámit potenciální podvod, závažný přestupek nebo jiné škodlivé jednání v nejranějším možném stádiu bez obav z postihu, a kdy si mohou být jisti spravedlivým zacházením s jejich podněty a jejich řádným prošetřením.

ČSOBF a EI očekává, že zaměstnanci a smluvní partneři definovaní níže v rozsahu budou dodržovat nastavená pravidla, že budou pracovat loajálně a v dobré víře. Tato obecná povinnost rovněž zahrnuje základní morální povinnost oznámit každé podezření, že jiný zaměstnanec mohl spáchat podvod, závažný přestupek nebo jiné škodlivé jednání.

Whistle Blowing je účinným prostředkem prevence a detekce, který mobilizuje zaměstnance a smluvní partnery, aby bez obav a předsudků informovali vedení o důvodném podezření na škodlivé jednání.

Tato interní směrnice vychází také z požadavků evropské „Směrnice EU 2019/1937 o ochraně osob, které oznamují porušení práva Unie“, Zákona o ochraně oznamovatelů, mezinárodních standardů a zásad správy a řízení společností.

1.1 Cíle:

Cílem této interní směrnice je poskytnout podporu oznamovatelům, kteří vyjádří své obavy ohledně jakýchkoli podezřelých z nežádoucích událostí, které jsou v rozporu se zákonem, pravidly ČSOBF a EI nebo mohou mít nepříznivý dopad na podnikání nebo dobré jméno ČSOBF a EI.

Cílem je rovněž, aby ČSOBF a EI byla plně v souladu s nejnovějšími právními předpisy v této oblasti a zároveň:

- Podporovat kulturu otevřenosti, odpovědnosti a integrity;
- Poskytnout všem osobám takové prostředí, aby mohly bez obav z postihu hlásit podezření na porušení pravidel současných nebo bývalých zaměstnanců nebo smluvních partnerů, které může ČSOBF a EI způsobit finanční nebo reputační riziko;
- Vytvářet povědomí, zejména mezi zaměstnanci, zúčastněnými stranami a smluvními partnery o Whistle Blowingu;
- Umožnit managementu být informován o porušeních a přijmout vhodná opatření;
- Poskytnout oznamovatelům ujištění o mlčenlivosti a ochraně jejich oprávněných osobních zájmů při oznamování podezřelých činností;
- Zajistit, aby všechny informace v rámci těchto zásad zůstaly přísně důvěrné a zajistit řešení případů, které by se týkaly odvetných opatření proti oznamovatelům.

1.2 Definice pojmů

Porušení: znamená jednání nebo opomenutí – v pracovním kontextu, které porušuje povinnosti uložené zákony, předpisy, profesními standardy, interními zásadami, pravidly a postupy ČSOBF a EI nebo popírá jejich předmět nebo účel.

Whistle Blowing: je oznámení (interní nebo externí) vyhrazenému útvaru skupiny ČSOB jakoukoli osobou za účelem odhalení porušení.

Oznamovatel: je jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která ohlašuje porušení vyhrazenému útvaru skupiny ČSOB.

Vyhrazený útvar pro vyšetřování: je provozně nezávislý útvar nebo osoba zřízená v rámci funkce Compliance za účelem přijímání a monitorování oznámení, které oznamovatel oznamuje v rámci těchto zásad.

Dobrá víra: je přesvědčení oznamovatele, že obsah oznámení je pravdivý a je podán v zájmu ČSOBF a EI, bez ohledu na osobní prospěch a není založen na osobní zášti.

Odplata: jakýkoli akt diskriminace, pomsty nebo obtěžování, který je přímo či nepřímo učiněn proti oznamovateli, jakoukoli osobou, za to, že oznámil porušení.

Ochrana: znamená všechny přiměřené kroky podniknuté ČSOBF a EI k zajištění důvěrnosti jména oznamovatele, jakož i opatření vynucená k ochraně oznamovatelů před odvetou a finančními ztrátami.

Pracovní kontext: informace o porušeních, které se vztahují k pracovní činnosti a u kterých by oznamovatel mohl být vystaven odvetě, pokud takové informace nahlásí.

2. Rozsah

2.1 Osobní rozsah

Tyto zásady se vztahují na oznamovatele, kteří získali informace o porušeních v pracovním kontextu. Jde zejména o následující osoby:

- Osoby se statusem zaměstnance nebo osoby samostatně výdělečně činné;
- akcionáři a osoby patřící do správního, řídicího nebo kontrolního orgánu, včetně členů bez výkonné pravomoci, jakož i dobrovolníci a stážisté;
- jakékoli osoby pracující na straně dodavatelů a subdodavatelů.

Tato interní směrnice se vztahuje také na oznamovatele, u nichž jsou informace o porušeních získaných v pracovním vztahu, který skončil, nebo osoby, jejichž pracovní vztah teprve začíná. Také v případech, kdy jsou informace získány během náborového procesu nebo jiných předmluvních jednání.

Opatření na ochranu oznamovatelů se případně vztahují také na:

- Třetí osoby, které jsou ve spojení s oznamovatelem, a které by mohly být v pracovním kontextu vystaveny újmě, například kolegové nebo příbuzní;
- právnické osoby, které oznamovatel vlastní, pracuje pro ně nebo je s nimi jinak spojen v pracovním kontextu.

2.2 Věcný rozsah

Tato interní směrnice stanoví minimální standardy pro ochranu oznamovatelů ohlašujících porušení zákona, pravidel nebo postupů ČSOBF a EI.

Tyto zásady se vztahují na jakékoliv škodlivé jednání, tj. všechny druhy podvodů a závažných přestupků týkajících se hrubého porušení nebo hrubého nedodržení vnitřních předpisů (např. pracovních předpisů, etického kodexu, kodexu pro používání komunikačních prostředků, standardů ČSOBF a EI, či dalších vnitřních předpisů), jakož i obecně platných předpisů (právních předpisů, účetních zásad, vyhlášek nebo pravidel o ochraně trhu, zneužívání informací v obchodním styku). Dále se vztahují na porušení bankovního tajemství nebo mlčenlivosti, praní špinavých peněz, krádeže, podvody, úplatkářství a korupci atd.).

Platnost těchto zásad se vztahuje na všechny závažné přestupky, a to jak obecného, tak i provozního či finančního charakteru, včetně případných hrubých nedostatků ve finančním výkaznictví a dalších obdobných případech. Jedná se o všechny události, které ohrožují důvěryhodnost a pověst ČSOBF a EI.

2.3 Mimo rozsah

Účelem těchto zásad není zpochybňovat finanční nebo obchodní rozhodnutí přijatá ČSOBF a EI. Směrnice by neměla být používána k přehodnocování záležitostí, které již byly řešeny v rámci jiných postupů, pravidel nebo předpisů ČSOBF a EI.

3. Zásady

Základní zásady

Oznamovatelé, kteří mají podezření, že došlo nebo by mohlo dojít k podvodu, závažnému přestupku nebo jinému škodlivému jednání, mají možnost oznámit své podezření bez obav z jakýchkoli negativních důsledků.

Ochrana však nemůže být poskytnuta osobám, které nejednaly v dobré víře, tzn., že podaly smyšlené oznámení pouze v úmyslu poškodit osoby, vůči nimž je oznámení směřováno.

Všechna oznámená podezření na podvod, závažný přešůpek nebo jiné škodlivé jednání budou posuzována spravedlivě, objektivně, přísně důvěrně a budou v přiměřené lhůtě důkladně a spravedlivě prošetřena.

Zásada 1: Ochrana oznamovatelů

Oznamovatelé budou mít nárok na ochranu podle těchto zásad za předpokladu, že:

- měli rozumné důvody se domnívat, že informace o nahlášených porušeních byly v době hlášení pravdivé a že tyto informace spadají do oblasti působnosti této politiky a
- oznámení podali interně nebo externě v souladu s těmito zásadami.

Tato směrnice nemá vliv na povinnost přijímat anonymní hlášení, avšak anonymní hlášení není preferováno a podporováno. Oznamovatelé, kteří oznámili porušení anonymně, a kteří jsou následně identifikováni a jsou vystaveni odvetným akcím, budou mít nárok na ochranu stanovenou v zásadě 2, pokud splní stanovené podmínky.

Osoby ohlašující porušení externě budou mít nárok na ochranu za stejných podmínek jako osoby ohlašující interně.

Zásada 2: Ochranná opatření

Jsou zakázány jakékoli formy odvetných opatření proti oznamovatelům (včetně hrozeb a pokusů o odvetu), zejména v podobě:

- pozastavení nebo snížení úrovně povýšení nebo pozastavení školení a vzdělávání;
- negativní hodnocení výkonu nebo poskytnutí negativní reference o zaměstnání;
- uložení nebo výkon jakéhokoli disciplinárního opatření, napomenutí nebo jiného trestu;
- nátlak, zastrašování, obtěžování, diskriminace nebo nespravedlivé zacházení;
- nepřevedení smlouvy na dobu určitou na pracovní smlouvu na dobu neurčitou, kdy pracovník měl legitimní očekávání, že mu bude nabídnuto trvalé zaměstnání;
- neobnovení nebo předčasné ukončení smlouvy na dobu určitou;
- poškození, včetně poškození pověsti osoby (zejména v sociálních médiích), nebo finanční ztráta, včetně ztráty podnikání a ztráty příjmu;
- zařazení na černou listinu, což může způsobit, že daná osoba nenajde zaměstnání v daném oboru;
- předčasné ukončení nebo zrušení smlouvy.

Oznamovatelům by měl být zajištěn přístup k podpůrným informacím, zejména informacím o následných postupech, ochraně před odvetou a právech dotčené osoby.

Oznamovatel má právo na informování o průběhu vyšetřování, pokud to nenaruší vyšetřování nebo nepoškodí práva jiných osob. Nemá však právo na získání kopie materiálů, které se týkají vyšetřování, zjištění a přijatých opatření.

ČSOBF a EI může podle interních postupů také oznamovatelům poskytnout pomoc a podporu, včetně psychologické podpory.

Pokud oznamovatel cítí, že by po oznámení mohl být pronásledován a obtěžován, může vedení na jeho žádost zvážít přeložení na jiné vhodné místo. Tato možnost se však nevztahuje na případy, kdy je prokázáno, že bylo oznámení podáno s cílem urovnat osobní zášť nebo pokud byl oznamovatel do případu zapojen.

Příslušné důsledky (např. disciplinární řízení nebo trestní oznámení) budou podle interních postupů vyvozeny vůči osobám, které:

- brání nebo se snaží bránit oznámení;
- se chtějí pomstít oznamovatelům;
- zvažují zahájit nepříjemné řízení proti oznamovatelům;
- poruší povinnost zachovávat mlčenlivost o totožnosti oznamovatelů.

Důsledky budou vyvozeny i vůči oznamovatelům, pokud se prokáže, že vědomě uvedli nepravdivé informace a budou stanovena opatření pro náhradu škody vyplývající z takového oznámení.

Zásada 3: Práva osoby, již se podezření týká (dotčená osoba)

Osoba, již se oznámené podezření týká, má nárok na využití svých základních práv, jako je spravedlivé zacházení, právo na obhajobu (včetně práva být vyslechnuta a práva na přístup k jejich spisu), jakož i presumpce nevinu. Vyšetřovací útvar zajišťuje, aby byla chráněna identita takové osoby, dokud bude

probíhat vyšetřování. Ochrana identity oznamovatelů se vztahuje také na ochranu totožnosti dotčených osob.

Dotčená osoba má nárok na poskytnutí informace (např. název dotčené společnosti, z čeho je osoba obviněna, kdo jsou příjemci těchto informací) a má rovněž právo na přístup, opravu a odstranění neúplných nebo nesprávných informací týkajících se své osoby.

Nemá však právo na získání kopie dokumentů nebo jiných materiálů, které se týkají vyšetřování, zjištění a přijatých opatření.

Výkon těchto práv může být odložen, aby nedošlo k narušení vyšetřování, případně omezen, aby byla chráněna práva ostatních zúčastněných osob.

Zásada 4: Kanály a postup podávání oznámení

Informace o porušení lze oznamovat prostřednictvím různých kanálů hlášení (interních nebo externích) podle postupů uvedených v těchto zásadách. ČSOBF a EI podporuje oznamování prostřednictvím interních kanálů, kde lze porušení účinně řešit.

Možnosti interního oznámení:

1. V ČSOBF a EI je oznamování neetické a podvodné činnosti včetně oznámení dle interní směrnice Whistle Blowing možné provést telefonicky a na žádost oznamovatele prostřednictvím fyzického setkání s pověřenou osobou.
2. Další možností, jak podat oznámení dle politiky Whistle Blowing prostřednictvím vyhrazené e-mailové schránky ČSOB **Compliance – podvody (ČR)** Compliance-podvody@csob.cz. Příjemcem zpráv z této e-mailové schránky je útvar ČSOB **Compliance – Etika & Prevence podvodů**.
3. Skupina KBC založila pro účely Whistle Blowing vyhrazenou e-mailovou schránku reporting@kbc.be.

Možnosti externího oznámení:

Externí oznámení je možno provést prostřednictvím webových stránek ČSOBF a odkazu na formulář ČSOB, který je umístěn na www.csob.cz v sekci Politiky ČSOB/Oznámení škodlivého jednání – Whistle Blowing.

Vyplněná oznámení jsou zasílána na e-mailovou adresu útvaru Compliance-podvody@csob.cz. Příjemcem zpráv z této e-mailové adresy jsou pověřeni zaměstnanci útvaru Compliance ČSOB.

Aby bylo možné provést důkladné prošetření nahlášeného podezření, je potřeba, aby oznámení obsahovalo zejména následující informace:

- o *popis případu se všemi známými podstatnými skutečnostmi (co se stalo, kde, jaké konkrétní jednání zavedlo příčinu pro oznámené podezření, kdo je do případu zapojen atd.);*
- o *zda jsou do případu zapojeny další osoby nebo zda existují svědci;*
- o *zda se takový případ již stal nebo zda se může stát v budoucnu;*
- o *zda má oznamovatel jakékoli podklady na podporu svého podezření;*
- o *odhadovanou částku (škodu), o kterou se jedná;*
- o *označení útvaru, kde k danému případu došlo;*
- o *zda oznamovatel danou záležitost projednal s jinými osobami, pokud ano, s kým;*
- o *údaj, jak se oznamovatel dozvěděl o daném incidentu nebo situaci;*
- o *jméno a příjmení oznamovatele včetně kontaktních údajů.*

Opatření pro přijímání oznámení:

- kanály pro příjem oznámení musí být provozované bezpečným způsobem, který zajišťuje ochranu důvěrnosti identity oznamovatele a znemožňuje přístup neoprávněným zaměstnancům;
- kanály pro příjem oznámení umožňují trvalé ukládání informací, aby bylo možné provést další vyšetřování;
- potvrzení o přijetí oznámení by mělo být zasláno oznamovateli do 7 dnů od přijetí;
- určený útvar pro vyšetřování udržuje komunikaci s oznamovatelem a v případě potřeby požádá o další informace a poskytne zpětnou vazbu oznamovateli;

- oznámení jsou pravidelně monitorována útvarem Compliance ČSOBF (Risk & Compliance officerem „dále jen **RCO**“);
- časový rámec pro poskytnutí zpětné vazby oznamovateli nebo sdělení výsledku vyšetřování by neměl přesáhnout 3 měsíce od oznámení;

Ústní oznámení je možné telefonicky nebo prostřednictvím hlasových zpráv a na žádost oznamovatele prostřednictvím fyzického setkání s pověřenou osobou.

Pověřená osoba vyšetřováním po řádném posouzení případu může rozhodnout, že nahlášené porušení nevyžaduje další následná opatření a případ uzavře. V takovém případě je oznamovatel o rozhodnutí a důvodech informován.

Stejný přístup lze použít v případě opakovaných oznámení, které neobsahují žádné smysluplné nové informace o porušeních ve srovnání s předchozí zprávou.

Pokud je oznámení o porušení přijato jinými než k tomu určenými kanály nebo jinými zaměstnanci než osobami odpovědnými za řešení oznámení, pak zaměstnanci, kteří je dostanou mají zakázáno sdělovat jakékoli informace, které by mohly identifikovat oznamovatele nebo dotčenou osobu a okamžitě předat oznámení útvaru Compliance.

V ČSOBF a EI je za zpracování a řešení oznámení odpovědné představenstvo, ve spolupráci s RCO a ČSOB CPL. Do odpovědnosti spadá zejména:

- příjem a sledování oznámení o porušení;
- vedení vyšetřování;
- udržování kontaktu s informátorem za účelem poskytnutí zpětné vazby a případného vyžádání dalších informací.

Tato směrnice je současně umístěna na webových stránkách ČSOB Factoring, spolu s odkazem na webový formulář sloužící pro oznámení škodlivého jednání.

Zásada 5: Důvěrnost, ochrana osobních údajů a vedení záznamů o hlášeních

Důvěrnost

Totožnost oznamovatele nelze bez jeho výslovného souhlasu nikomu prozradit, kromě zaměstnanců pověřených k přijímání a řešení oznámení. To platí také pro všechny další informace, z nichž lze totožnost oznamovatele odvodit.

Totožnost oznamovatele a jakékoli další informace odkazované na takovou osobu lze zveřejnit pouze, pokud to vyžadují právní předpisy (např. v případě soudního řízení), mimo jiné za účelem ochrany práv dotčené osoby.

Ochrana osobních údajů

Jakékoli zpracování osobních údajů prováděné podle těchto zásad, včetně jejich výměny nebo předávání, bude prováděno v souladu s právními předpisy EU, ČR a zásadami skupiny KBC. Osobní údaje, které zjevně nejsou relevantní pro zpracování konkrétního oznámení, nebudou shromažďovány, nebo pokud budou náhodně shromážděny, budou bez zbytečného odkladu vymazány.

Vedení záznamů o hlášeních

ČSOBF vede záznamy o všech přijatých oznámeních v souladu s požadavky na důvěrnost. Oznámení nejsou uchovávány déle, než je nezbytné a přiměřené, aby byly splněny požadavky stanovené těmito zásadami nebo zákonem.

Pokud je pro hlášení použita nahrávaná telefonní linka nebo jiný nahrávaný systém hlasových zpráv, má ČSOBF právo dokumentovat oznámení:

- provedením záznamu konverzace; nebo
- prostřednictvím úplného a přesného přepisu konverzace. Oznamovatel má možnost zkontrolovat, opravit a odsouhlasit přepis hovoru podpisem.

Pokud osoba požádá o schůzku s příslušnými zaměstnanci pro účely podání oznámení, má ČSOBF právo, se souhlasem informátora, dokumentovat schůzku:

- provedením záznamu konverzace; nebo
- prostřednictvím zápisů ze schůzky. Oznamovatel má možnost zkontrolovat, opravit a odsouhlasit zápis ze schůzky podpisem.

Zásada 6: Zodpovědné útvary a kontaktní místa

Compliance (jednotné kontaktní místo)

Vzhledem ke své nezávislosti je útvar **Compliance ČSOBF (RCO) centrálním kontaktním místem**, kde jsou přijímány, sledovány a ukládány všechny případy oznamování Whistleblowingu. Všechny ostatní útvary nebo osoby jsou povinny bez prodlení zasílat případná přichozí oznámení RCO.

RCO je povinen předat všechna oznámení týkající se škodlivého jednání Group Compliance Ethics & Fraud Unit prostřednictvím centrální adresy – reporting@kbc.be .

Dále je oznámení předáváno nezávislému vyšetřujícímu útvaru v rámci ČSOB Compliance a Vnitřního auditu ČSOB k vlastnímu šetření.

Compliance Group – Ethics & Fraud Unit odpovídá za:

- Přijímání, sledování, evidenci a řešení všech případů Whistle Blowingu na úrovni KBC Group;
- monitorování všech případů Whistle Blowingu souvisejících se subjekty skupiny KBC (subjekty jsou povinny o těchto případech bez prodlení informovat).

Útvar pro vyšetřování

V ČSOBF a EI je vyšetřování oznámení dle politiky Whistle Blowingu vedeno metodicky RCO, s podporou Compliance ČSOB a ve spolupráci se zodpovědným útvarem, případně je vytvořený vyšetřovací tým. Vedoucího vyšetřovacího týmu i další členy jmenuje **Představenstvo společnosti ČSOBF**.

Vedoucí vyšetřovacího týmu se může obracet na oznamovatele za účelem získávání doplňujících informací k šetřenému případu. Během vyšetřování je nutné za všech okolností respektovat práva oznamovatelů upravená v tomto pokynu, zejména uchovat v tajnosti identitu oznamovatele.

Vedoucí vyšetřovacího týmu, v případě potřeby ve spolupráci s RCO, je odpovědný mimo jiné za:

- Komunikaci s oznamovatelem, průběžné informování oznamovatele o průběhu vyšetřování;
- vyšetřování případů za účelem zjištění, zda k porušení došlo;
- podávání zpráv představenstvu, dozorčí radě, případně internímu auditu;
- zajištění důvěrnosti identity oznamovatele, pokud oznamovatel nesouhlasí se zveřejněním své identity nebo pokud to nevyžaduje zákon (např. soudní řízení).
- přijímání nezbytných ochranných opatření ve vztahu k oznamovateli nebo jiným dotčeným osobám;
- hlášení skutečností, které musí být oznámeny státním orgánům;
- ochranu práv osob jichž se podezření týká.

Vyšetřování je prováděno podle zásad uvedených v politice Oznamování, vyšetřování a dokumentování neetického, podvodného a trestněprávního jednání v ČSOB Factoring a Eurincasso.

Každý zaměstnanec je povinen spolupracovat při vyšetřování a poskytovat potřebnou součinnost.

Zásada 7: Monitorování a podávání zpráv

Výsledky vyšetřování jsou hlášeny v souladu s postupem dle Politiky Oznamování, vyšetřování a dokumentování neetického, podvodného a trestněprávního jednání v ČSOB Factoring a Eurincasso.

Zásada 8: Implementace a komunikace

RCO odpovídá za implementaci, zpracování postupů a komunikaci zásad včetně zajištění informační kampaně za účelem šíření těchto zásad.

Zásady musí být zveřejněny (interně i externě) a zahrnuty do školení.