



PRAVILA UNUTARNJEG PRIJAVLJIVANJA NEPRAVILNOSTI (ZVIŽDAČI)

Zagreb, travanj 2024
Distribucijska lista: svima u PBZ Cardu

Sadržaj:

1.	UVOD	3
2.	REFERENTNI ZAKONI.....	3
3.	OPSEG PRIMJENE.....	3
4.	POJEDINCI KOJI MOGU PRIJAVITI I OSTALI SUBJEKTI OBUHVAĆENI ZAŠTITNIM MJERAMA	4
4.1	Pojedinci koji mogu prijaviti nepravilnosti	4
4.2	Ostali subjekti obuhvaćeni zaštitnim mjerama	4
5.	NEPRAVILNOSTI KOJA SU PREDMET PRIJAVLJIVANJA	4
6.	MJERE ZAŠTITE	5
6.1	Povjerljivost i obrada osobnih podataka	5
6.2	Zabrana odmazde i mjere zaštite	6
6.3	Zaštita povezanih osoba	6
7.	OSOBE I FUNKCIJE KOJE SU UKLJUČENE U PROCES PRIJAVLJIVANJA NEPRAVILNOSTI	6
7.1	Zviždač - Prijavitelj nepravilnosti	7
7.2	Povjerljiva osoba unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti (Voditelj sustava unutarnjeg prijavljivanja)	7
7.3.1	Povjerljiva osoba i Zamjenik povjerljive osobe unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti..	7
7.3.2	Postupak izbora i imenovanja Povjerljive osobe i Zamjenika povjerljive osobe	8
7.4	Funkcije nadležne za istragu.....	8
8.	PROCES UNUTARNJEG PRIJAVLJIVANJA NEPRAVILNOSTI	9
8.1	Prijava	9
8.2	Zaprimanje i evidentiranje prijave nepravilnosti te provođenje istrage	9
8.3	Istraga.....	10
8.4	Obavješćavanje Prijavitelja nepravilnosti – zviždača	10
8.5	Obavješćavanje osobe koja je pod istragom.....	10
8.6	Praćenje rješavanja problematike (follow up)	10
8.7	Prijave osoba ovlaštenih za zastupanje Društva (članova Uprave Društva) o nepravilnostima, preispitivanje prijave i povratna informacija prijavitelju	11
8.8	Nadzor procesa i izvješćivanje	11
8.9	Osobine i obveze osoba koje sudjeluju u postupku	12
9.	PROCES VANJSKOG PRIJAVLJIVANJA NEPRAVILNOSTI	12

1. UVOD

Ova Pravila imaju za cilj regulirati i poticati prijave koje šalju pojedinci sukladno eksternim propisima i kako je dolje u ovim Pravilima detaljnije definirano. Ove se prijave odnose na kršenje europskih i nacionalnih propisa, koje štete javnom interesu ili integritetu Intese Sanpaolo i društava ISP Grupe (u daljnjem tekstu: „Grupa”), a koje su prijavitelji spoznali obavljanjem posla ili kao rezultat njihovog pravno-ekonomskog odnosa s Grupom.

Učinkovito unutarnje prijavljivanje nepravilnosti (zviždači) pospješuju širenje kulture zakonitosti te pruža mogućnost poboljšanja poslovnog okruženja kako s organizacijske tako i etičke perspektive.

Sustav prijavljivanja uređen ovim Pravilima osigurava povjerljivost prijavitelja (zviždača) i osoba uključenih i spomenutih u prijavi, kako je definirano dalje u ovim Pravilima, štiteći ih od osvetničkog i diskriminatornog ponašanja.

Ova Pravila usvojila je Uprava PBZ Carda d.o.o. (dalje u tekstu: Društvo) uz suglasnost Nadzornog odbora.

U dokumentu su opisane metode i kanali komunikacije koje prijavitelj (zviždač) može koristiti te postupak prijave koji se odvija prilikom podnošenja prijave. Također ukazuje na različite faze procesa, uključene osobe, uključujući njihove uloge i odgovornosti, kao i slučajeve u kojima je Povjerljiva osoba dužna odmah obavijestiti korporativna tijela.

2. REFERENTNI ZAKONI

Unutarnje prijavljivanje nepravilnosti je uređeno nizom pravila i regulativom koja se nalazi u nastavku.

Ova Pravila se usvajaju temeljem sljedeće regulative:

Europska regulativa:

- Direktiva (EU) 2019/1937 o zaštiti pojedinaca koji prijavljuju povrede prava Europske unije i sadrži odredbe o zaštiti pojedinaca koji prijavljuju povrede nacionalnih propisa,
- članak 61. Direktive (EU) 2015/849 o sprječavanju korištenja financijskog sustava u svrhu pranja novca ili financiranja terorizma,
- Uredba (EU) 2016/679 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka, kao i o slobodnom kretanju takvih podataka

Regulativa Republike Hrvatske:

- Zakon o zaštiti prijavitelja nepravilnosti (NN 46/2022) (dalje u tekstu: Zakon), kojim se preuzima Direktiva (EU) 2019/1937 o zaštiti osoba koje prijavljuju povrede prava Unije

3. OPSEG PRIMJENE

Ova pravila primjenjuju se na PBZ Card d.o.o.

Pravila se primjenjuju na sve zaposlenike kao i vanjske suradnike koji obavljaju poslove u Društvu.

Društvo se usklađuje s lokalnom regulativom, Pravilima Grupe ISP o unutarnjem sustavu prijavljivanja nepravilnosti, Pravilima unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti Privredne banke Zagreb d.d. (dalje: Banka) implementirajući odredbe u svoja interna pravila i ovim Pravilima.

Sukladno ovim Pravilima, Unutarnja revizija matične Banke dužna je periodički poslati informacije (primljene prijave/istrage u tijeku) Unutarnjoj reviziji Matične banke Intesa Sanpaolo. Navedeno izvještavanje uključuje i godišnje izvješće o pravilnom funkcioniranju usvojenog sustava, koje sadrži zbirne podatke o ishodu provedenih aktivnosti po primljenim prijavama.

4. POJEDINCI KOJI MOGU PRIJAVITI I OSTALI SUBJEKTI OBUHVAĆENI ZAŠTITNIM MJERAMA

4.1 Pojedinci koji mogu prijaviti nepravilnosti

Prema ovim Pravilima, osobama koje mogu prijaviti nepravilnost (u daljnjem tekstu: „prijavitelji“ ili „zviždači“) smatraju se:

- zaposlenici i samozaposleni radnici koji rade ili su radili za Gruppu;
- radnici ili vanjski suradnici, koji isporučuju robu ili usluge ili izvode radove za treće strane i obavljaju ili su obavljali svoj posao za Gruppu;
- honorarci (*freelancers*) i konzultanti, koji rade ili su radili za Gruppu;
- volonteri i pripravnici (plaćeni i neplaćeni);
- pojedinci s administrativnim, kontrolnim, nadzornim funkcijama ili pojedinci koji su ovlašteni zastupati Društvo (“zakonski zastupnici”).

Prijave se mogu odnositi na nezakonita ponašanja za koja su zviždači saznali u okviru svog posla ili kao rezultat svog pravno-ekonomskog odnosa s Grupom.

4.2 Ostali subjekti obuhvaćeni zaštitnim mjerama

Posebice u odnosu na mjere zaštite, Pravila se odnose i na sljedeće pojedince koji nisu podnijeli prijavu („ostali subjekti“), kao:

- pomagači (osobe koje pomažu zviždačima tijekom procesa prijave. Oni imaju mjere zaštite u kontekstu njihova radnog odnosa i njihova podrška mora ostati u strogom povjerenju);
- osobe koje su u istom radnom kontekstu kao i zviždač i povezane su s njim čvrstom emocionalnom vezom ili obiteljskim odnosima do četvrtog stupnja;
- kolege koji rade na istom poslu i imaju uobičajen i ustaljen odnos sa zviždačem;
- subjekti u vlasništvu zviždača ili za koja on radi, kao i tijela koja rade u istom poslovnom kontekstu kao i on.

5. NEPRAVILNOSTI KOJA SU PREDMET PRIJAVLJIVANJA

Moguće je prijaviti kršenje europskih i nacionalnih propisa. Posebno:

- kršenja nacionalnih propisa, kao što su: i) administrativna, računovodstvena, građanska ili kaznena djela; ii) nezakonito ponašanje ili kršenje modela organizacije i upravljanja;
- kršenja europskih i nacionalnih propisa koji se odnose na nekoliko sektora. Oni koji su značajniji za društva Grupe su npr.: javni ugovori; usluge, proizvodi i financijsko tržište, sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, zaštita okoliša, zastupanje potrošača, zaštita privatnog života, zaštita osobnih podataka i sigurnost mreža i računalnog sustava;
- kršenja europskih pravila koja štete financijskim interesima EU-a ili unutarnjeg tržišta ili zaobilaze odredbe akata EU u gore navedenim sektorima (npr. ponašanje koje se može pripisati nedopuštenim radnjama);
- svako kršenje u vezi s internim politikama i/ili procedurama Društva, kao što su Interni kodeks ponašanja, antikorupcijske smjernice Grupe, pravila vezana uz nabavu, transparentnost u promicanju proizvoda i usluga kao i upravljanje darovima i troškovima Društva;
- svako ponašanje koje dovodi do sukoba interesa proizašlo iz nepoštivanja pravila i kontrolnih postupaka za takve situacije

Sljedeće nije predmet prijava temeljem ovih Pravila:

- sporovi, tužbe ili zahtjevi koji se odnose na osobni interes ili uključuju pitanja međuljudskih odnosa koja su predmet rješavanja drugih postupaka (npr. nadležni rukovoditelj, funkcija ljudskih resursa);
- kršenje nacionalne sigurnosti, koje su u isključivoj nadležnosti nacionalnog zakonodavca.

6. MJERE ZAŠTITE

6.1 Povjerljivost i obrada osobnih podataka

Društvo provodi odgovarajuće mjere zaštite kako bi osiguralo povjerljivost osobnih podataka prijavitelja nepravilnosti i navodnog prekršitelja.

S informacijama i ostalim osobnim podacima koji se saznaju i pribave temeljem ovih Pravila postupaju se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka i privatnosti, odnosno Uredbom (EU) 2016/679 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (Opća uredba o zaštiti podataka/GDPR).

Osobni podaci koji se obrađuju u svrhu primjene ovih Pravila moraju biti:

- primjereni, relevantni i ograničeni na podatke koji su potrebni za potvrdu valjanosti prijave nepravilnosti i za provođenje istrage,
- obrađivati u skladu s propisima i na pošten te transparentan način, prilagođavajući zaštitu povjerljivosti koja je zajamčena prijavitelju u odnosu na osobu koja se istražuje, kako bi se oboje zaštitili od rizika kojima su ti subjekti izloženi, s posebnim osvrtom na ovaj aspekt prilikom prosljeđivanja prijave trećim stranama.

Pretpostavlja se da se obrada osobnih podataka vezana za zviždače provodi sukladno regulatornim zahtjevima, svaki se zaposlenik unaprijed obavještava o uvjetima gore navedene obrade u okviru podataka o privatnosti povezanih s radnim odnosom, što uključuje i pretpostavke koje su sadržaj prijave.

Sukladno čl. 13. i 14. GDPR-a svi zviždači (uključujući zaposlenike Društva) nakon dobivanja potvrde primitka prijave, primat će informacije o kretanju njihovih osobnih podataka sukladno svrsi i metodama kojima voditelj obrade podataka obrađuje njihove osobne podatke.

Potreba za poštivanjem odredbi sadržanih u ovim Pravilima i u zakonima i propisima o privatnosti ostaje nepromijenjena, s posebnom pažnjom na jamstva povjerljivosti o: (i) identitetu zviždača, (ii) osobama koje su uključene i spomenute u prijavi, (iii) sve druge osobne podatke koji mogu biti sadržani u prijavi i povezanoj popratnoj dokumentaciji.

Osobe koje zaprime, ispituju i procjenjuju prijavu nepravilnosti, kao i Povjerljiva osoba unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti te kao i svaka druga osoba uključena u proces ima obvezu osigurati povjerljivost informacija, identiteta prijavitelja nepravilnosti koji se u svakom slučaju mora zaštititi od osвете, diskriminacije ili druge vrste nepoštenih posljedica zbog podnošenja prijave nepravilnosti.

Prava iz članaka od 15. do 22. Uredbe EU 2016/679 koje imaju osobe pod istragom ne mogu se koristiti, ukoliko bi korištenje tih prava moglo rezultirati stvarnim i konkretnim dovodenjem u pitanje povjerljivosti identiteta prijavitelja. Međutim, prijavljenoj osobi, navodnom počinitelju kaznenog djela, nije apsolutno onemogućeno korištenje prava predviđenih spomenutim člancima Uredbe EU 2016/679. Štoviše, vezano za specifična ograničenja prava osoba pod istragom, a s obzirom na odredbe uređene ovim Pravilima, dotična prava može se koristiti putem tijela nadležnog za zaštitu osobnih podataka koje balansira između prava prijavljene osobe i potrebe za povjerljivošću identifikacijskih podataka prijavitelja. Podrazumijeva se da se u slučaju pokretanja disciplinskog postupka ne može otkriti identitet prijavitelja ukoliko se spor koji se odnosi na disciplinsku mjeru temelji na zasebnim i dodatnim procjenama u odnosu na prijavu, čak i ako se iste vrše naknadno. Ukoliko se spor u cijelosti ili djelomično temelji na prijavi te je bitno poznavanje identiteta prijavitelja za obranu optuženog, prijavu se može koristiti u disciplinske svrhe samo ukoliko je prijavitelj dao privolu za otkrivanje svog identiteta.

Identitet prijavitelja može biti otkriven pravosuđnom tijelu ukoliko ono to zatraži u kontekstu istraga ili kaznenih postupaka pokrenutih u odnosu na činjenice navedene u prijavi.

Osobni podaci sadržani u prijavama čuvaju se onoliko vremena koliko je potrebno za njihovu obradu, a u svakom slučaju, ne dulje od pet godina od datuma priopćenja o konačnom ishodu postupka prijave.

Osobni podaci koji su očito beskorisni za obradu prijave ne smiju se prikupljati ili se brišu ukoliko su već prikupljeni.

6.2 Zabrana odmazde i mjere zaštite

Na zviždače i na ostale subjekte koji su obuhvaćeni zaštitnim mjerama primjenjuju se mjere kojima je cilj njihova zaštita od osvetničkog, diskriminirajućeg ponašanja, čak i ako se samo pokuša ili prijeti, kao posljedica prijave. Odmazdu treba shvatiti kao svako ponašanje, radnju ili propust, čak i ako je samo pokušaj ili prijetnja, koja je rezultat prijave, a koja uzrokuje ili može uzrokovati, izravno ili neizravno, nepravdu štetu zviždaču i ostalim subjektima koji su obuhvaćeni zaštitnim mjerama.

Zviždači i ostali subjekti pod zaštitnim mjerama će imati zaštitu samo u slučaju ako postoji bliska uzročno-posljedična veza između prijave zviždača i navodnog lošeg postupanja prema zviždaču ili je izravno ili neizravno zviždač stavljen u nepovoljni položaj zbog prijave.

U slučaju da je zviždač suodgovoran za nepravilnosti, procjenjuje se mogućnost povlaštenog postupanja prema njemu u odnosu na ostale suodgovorne strane, sukladno važećim propisima.

Osvetom osobito se smatraju postupci:

- a) privremenog udaljavanja, otkaza, razrješenja ili jednakovrijednih mjera
- b) degradiranja ili uskraćivanja mogućnosti za napredovanje
- c) prijenosa dužnosti, promjene mjesta rada, smanjenja plaće, promjene radnog vremena
- d) uskraćivanja mogućnosti za osposobljavanje
- e) negativne ocjene rada ili preporuke za zapošljavanje
- f) nametanja ili određivanja stegovne mjere, opomene ili druge sankcije, uključujući financijsku sankciju
- g) prisile, zastrašivanja, uznemiravanja ili izoliranja
- h) diskriminacije, stavljanja u nepovoljni položaj ili nepravdnog tretmana
- i) uskrate ponude za sklapanje ugovora na neodređeno vrijeme, a za to su bili ispunjeni zakonski uvjeti, ako je radnik imao opravdano očekivanje da će mu isti biti ponuđen
- j) nesklapanja uzastopnog ugovora o radu na određeno vrijeme u skladu s odredbama nacionalnog prava u području radnih odnosa, ili njegova prijevremenog raskida
- k) nanošenje štete, uključujući štetu nanесenu ugledu osobe, osobito na društvenim mrežama, ili financijskog gubitka, uključujući gubitak poslovanja i gubitak prihoda
- l) formalno i neformalno širenje negativnih informacija unutar bankarskih i drugih poslovnih krugova, što može značiti da osoba u budućnosti neće moći naći posao u tom sektoru ili industriji
- m) prijevremenog raskida ugovora o nabavi robe ili usluga ili njegova poništavanja
- n) poništavanja licencije ili dozvole
- o) upućivanja na psihijatrijske ili liječničke procjene.

Zaštita prijavitelja također je predviđena u sljedećim fazama: i) kada pravni odnos još nije započeo, ako su informacije o nepravilnostima utvrđene tijekom postupka odabira ili u drugim predugovornim fazama; ii) tijekom probnog razdoblja; iii) nakon prestanka radnog odnosa, ako su podaci o povredama pribavljeni tijekom radnog odnosa.

6.3 Zaštita povezanih osoba

Povezane osobe su:

- pomagači prijavitelja nepravilnosti
- srodnici, kolege i sve druge osobe povezane s prijaviteljem nepravilnosti koje bi mogle pretrpjeti osvetu u radnom okruženju
- pravni subjekti u vlasništvu prijavitelja nepravilnosti, za koje prijavitelji nepravilnosti rade ili s kojima su prijavitelji na drugi način povezani u radnom okruženju

Povezana osoba ima pravo na zaštitu isto kao prijavitelj nepravilnosti ako učini vjerojatnim da je prema njoj počinjena štetna radnja zbog povezanosti s prijaviteljem nepravilnosti.

7. OSOBE I FUNKCIJE KOJE SU UKLJUČENE U PROCES PRIJAVLJIVANJA NEPRAVILNOSTI

7.1 Zviždač - Prijavitelj nepravilnosti

Svi subjekti navedeni u st. 4.1 koji saznaju za nezakonito ponašanje na radnom mjestu ili kao rezultat pravno-ekonomskog odnosa koji postoji s Društvom i/ili Grupom, mogu podnijeti prijave prema utvrđenim procedurama.

Prijavitelj ne smije biti stavljen u nepovoljan položaj, a nepovoljnim položajem se smatra: otkaz ugovora o radu, uznemiravanje, nemogućnost napredovanja, neisplata i smanjenje plaće i drugih naknada, pokretanje stegovnog postupka, izricanje stegovnih mjera ili kazni, uskrata radnih zadataka, promjena radnog vremena, onemogućavanje obrazovanja i stručnog usavršavanja, neisplata nagrada i otpremnina, raspored ili premještaj na drugo radno mjesto, nepoduzimanje mjera radi zaštite dostojanstva radnika zbog uznemiravanja od drugih osoba, proizvoljno upućivanje na zdravstvene preglede ili preglede radi ocjene radne sposobnosti i druga nepovoljna postupanja.

Prijavitelj nepravilnosti ima pravo na zaštitu identiteta i povjerljivost i emocionalnu podršku.

Prijava nepravilnosti ne smatra se povredom čuvanja poslovne tajne.

Prijavitelj nepravilnosti dužan je savjesno i pošteno prijavljivati nepravilnosti o kojima ima saznanja i koje smatra istinitim u trenutku prijavljivanja nepravilnosti.

Može se razmotriti primjena posebnoga postupka za one prijavitelje koji bi mogli biti uključeni u povredu ili kršenje propisa, i to u skladu s važećim propisima.

7.2 Povjerljiva osoba unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti (Voditelj sustava unutarnjeg prijavljivanja)

Povjerljiva osoba je zaposlenik Društva¹ imenovan za zaprimanje prijave nepravilnosti i vođenje postupka u vezi s prijavom nepravilnosti. Povjerljiva osoba unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti mora osigurati integritet procesa.

Povjerljivu osobu i Zamjenika povjerljive osobe Društva imenuje Uprava Društva sukladno Zakonu o zaštiti prijavitelja nepravilnosti²,

Povjerljiva osoba i/ili njezin zamjenik moraju svoje dužnosti obavljati zakonito i savjesno i ne smiju zlouporabiti svoje ovlasti na štetu prijavitelja nepravilnosti.

Povjerljiva osoba i njezin zamjenik imenuju se uz njihov prethodni pristanak.

7.3.1 Povjerljiva osoba i Zamjenik povjerljive osobe unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti

Povjerljiva osoba i njezin zamjenik moraju:

- zaprimiti i evidentirati podnesenu prijavu i potvrditi primitak prijave u roku od sedam dana od dana primitka;
- osigurati povjerljivost informacija i identitet prijavitelja kako bi ga se zaštitilo od nepoštenih, osvetničkih ili diskriminacijskih posljedica koje mogu proizići iz podnošenja prijave;
- provesti inicijalno ispitivanje izvedivosti, procjenjujući uvjete kako bi odlučila hoće li nastaviti s odgovarajućom istragom ili arhivirati prijavu;
- osigurati ispitivanje prijave nepravilnosti i dostaviti prijavitelju povratnu informaciju o prijavi u pravilu u roku od 30 dana, ali ne duljem od 90 dana od dana potvrde o primitku prijave ili ako potvrda nije poslana prijavitelju, ne dulje od 90 dana nakon sedmog dana od dana podnošenja prijave;
- bez odgode poduzeti radnje iz svoje nadležnosti potrebne za zaštitu prijavitelja nepravilnosti ako je prijavitelj nepravilnosti učinio vjerojatnim da jest ili bi mogao biti žrtva štetne radnje zbog prijave nepravilnosti;

¹ Prema Zakonu o zaštiti prijavitelja nepravilnosti, čl. 19. st. 2. , poslodavac koji zapošljava najmanje pedeset osoba dužan je uspostaviti unutarnje prijavljivanje nepravilnosti.

² Prema Zakonu o zaštiti prijavitelja nepravilnosti, čl.20., st.2, t.b), povjerljivu osobu imenuje poslodavac na prijedlog najmanje 20 % radnika zaposlenih kod poslodavca. Tako imenovane povjerljivu osobu i njezina zamjenika, sukladno st. 4, može se opozvati odlukom 20 % radnika. Sukladno st. 3 istog članka, poslodavac će imenovati povjerljivu osobu i kada 20 % radnika nije donijelo odluku o prijedlogu povjerljive osobe.

Pravila unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti (zviždači)

- pisanim putem izvijestiti nadležno tijelo za vanjsko prijavljivanje nepravilnosti (pučkog pravobranitelja) o zaprimljenim prijavama u roku od 30 dana od odlučivanja o prijavi;
- prijavu o nepravilnosti proslijediti tijelima ovlaštenim na postupanje prema sadržaju prijave, ako nepravilnost nije riješena s poslodavcem;
- ovisno o vrsti i opsegu povrede ili kršenja propisa, angažirati relevantnu funkciju koja je kompetentna provesti istragu, kao i druge nadležne funkcije Društva i matične Banke;
- prikupiti rezultate istrage koju je provela funkcija nadležna za istragu;
- bez odgode pisanim putem obavijestiti prijavitelja nepravilnosti o ishodu ispitivanja prijave.

Povjerljiva osoba i njezin zamjenik će se obučavati na specifičnim i odgovarajućim edukacijama o postupanju s prijavama nepravilnosti.

7.3.2 Postupak izbora i imenovanja Povjerljive osobe i Zamjenika povjerljive osobe

Postupak izbora Povjerljive osoba na prijedlog radnika

Najmanje 20% zaposlenika Društva može predložiti imenovanje povjerljive osobe i zamjenika povjerljive osobe, uz njihov prethodni pisani pristanak da budu imenovani. Procjenu primjerenosti prijedloga za imenovanje Povjerljive osobe i Zamjenika povjerljive osobe obavljaju Ljudski resursi i Organizacija matične Banke. Uprava Društva imenovat će za Povjerljivu osobu i Zamjenika povjerljive osobe one zaposlenike koji prikupe najviše glasova, a na prijedlog najmanje 20 % radnika zaposlenih u Društvu. Kada su povjerljiva osoba i zamjenik povjerljive osobe imenovane na prijedlog najmanje 20 % zaposlenika zaposlenih u Društvu, imenovane osobe mogu se opozvati odlukom 20 % zaposlenika. Uprava Društva razriješit će imenovanu Povjerljivu osobu i Zamjenika povjerljive osobe bez odgode na prijedlog 20% zaposlenika.

Uprava Društva će pokrenuti postupak za imenovanje Povjerljive osobe i Zamjenika povjerljive osobe najkasnije u roku od 30 dana od razrješenja Povjerljive osobe i Zamjenika povjerljive osobe. Do donošenja odluke o imenovanju nove Povjerljive osobe poslove Povjerljive osobe obavlja njezin zamjenik, osim ako okolnosti upućuju na to da je potrebno privremeno imenovati treću osobu za Povjerljivu osobu.

Imenovanje Povjerljive osobe i Zamjenika povjerljive osobe ukoliko zaposlenici ne predlože Povjerljivu osobu

Ukoliko najmanje 20% zaposlenika zaposlenih u Društvu ne predlože Povjerljivu osobu, Uprava Društva odlučit će o imenovanju Povjerljive osobe unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i njezinog zamjenika.

7.4 Funkcije nadležne za istragu

Istragu vodi Povjerljiva osoba.

Povjerljiva osoba može uključiti u istragu i sljedeće funkcije: Ljudske resurse i Organizaciju matične Banke, Praćenje usklađenosti, Korporativnu sigurnost matične Banke, Pravne poslove i Unutarnju reviziju matične Banke (dalje u tekstu: relevantne funkcije).

Osobe kojim prijavitelj nepravilnosti prijavi nepravilnosti i svaka druga osoba koja sudjeluje u postupku po prijavi nepravilnosti dužna je štititi podatke koje sazna u prijavi.³

Nadležne operativne funkcije, koje je angažirala funkcija nadležna za istragu, procjenjuju i provode mjere koje su potrebne za ublažavanje rizika i otklanjanje nepravilnosti. Nadležne operativne funkcije obavještavaju funkciju nadležnu za istragu i Unutarnju reviziju matične Banke o poduzetim mjerama za otklanjanje nepravilnosti.

³ Čl. 16 Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti

8. PROCES UNUTARNJEG PRIJAVLJIVANJA NEPRAVILNOSTI

U nastavku je raščlanjen proces upravljanja i priopćavanja o prijavama koje su upućene Društvu od pojedinaca koji su navedeni u točki 4.1, i istraga.

Točka 8.7 posebno regulira proces koji se odnosi na prijave članova korporativnih tijela.

8.1 Prijava

Kad prijavitelj nepravilnosti posumnja da je došlo do nepravilnosti ili da se ona može potencijalno dogoditi, on je može prijaviti slanjem poruke elektroničkom poštom na adresu:

- zvizdaci@pbzcard.hr kojoj Povjerljiva osoba unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i Zamjenik povjerljive osobe imaju pristup. Prijava se može poslati pisanim putem na adresu: PBZ Card d.o.o., Radnička 44, Zagreb, na ruke: Povjerljive osobe unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti ili neposredno u pisanom obliku Povjerljivoj osobi ili usmenom izjavom na zapisnik Povjerljivoj osobi,
- usmeno, kroz upotrebu sustava snimanja glasovne poruke na za tu namjenu određen telefonski broj.

Prijava mora sadržavati:

- podatke o prijavitelju nepravilnosti - zviždaču,
- podatke o osobama na koje se prijava odnosi i
- detaljan opis činjenica i ponašanja za koje se smatra da su u sukobu s propisima te se u prijavi moraju navesti, ako je to moguće, dokumenti i pravila za koje se smatra da su prekršena te druge činjenice bitne za provođenje istrage o navodnim prekršajima ili kaznenim djelima.

Povjerljiva osoba će imati pristup na ova dva kanala koja su namijenjena primitku prijave.

Zviždač također može zatražiti, putem dva gore navedena kanala, sastanak s ciljem podnošenja prijave. Povjerljiva osoba će zakazati sastanak u razumnom roku. U tom slučaju, uz prethodnu suglasnost zviždača, prijava se dokumentira snimanjem na uređaj pogodan za pohranu i slušanje ili zapisnikom. Zviždač može zapisnik sa sastanka ovjeriti, ispraviti i potvrditi svojim potpisom.

Reference za korištenje ovih internih kanala oglašene su i na relevantnom intranetu Društva i na web stranici Društva na za to namijenjenom mjestu.

Obvezno se poduzimaju odgovarajuće mjere kako bi se identitet prijavitelja nepravilnosti učinkovito zaštitio te osigurala povjerljivost.

Prijave se zaprimaju putem ovih posebnih kanala, odvojeno i neovisno od drugih redovnih kanala komunikacije.

Prijavitelj nepravilnosti se mora izjasniti ima li kakav osobni interes koji bi bio povezan s prijavom.

Anonimne prijave nisu predmet ovih Pravila, a upravljaju se drugim kanalima za istragu, osim u slučaju kada Povjerljivoj osobi postane očito tko stoji iza anonimne prijave kao prijavitelj i činjenica da je prijava relevantna za mjere zaštite.

8.2 Zaprimanje i evidentiranje prijave nepravilnosti te provođenje istrage

Po primitku prijave, Povjerljiva osoba nakon uvida u istu, u roku od sedam dana od dana prijema, šalje priopćenje zviždaču kao „potvrdu prijema“ i evidentira prijavu.

Povjerljiva osoba odmah provodi preliminarnu analizu prijave kako bi provjerila utemeljenost, održavajući komunikaciju sa zviždačem te ga kontaktira kako bi zatražila, ukoliko je potrebno, dodatnu dokumentaciju.

S utemeljenim prijavama (u skladu s nepravilnostima koje su navedene u točki "5 - Opis nepravilnosti koje su predmet prijavljivanja") se pažljivo postupa kod slanja Funkciji zaduženoj za istragu, dok se prijave koje se smatraju irelevantnim arhiviraju, nakon što se o tome obavijesti zviždač.

Trajanje cijelog postupka, od preuzimanja odgovornosti za prijavu do zaključivanja istrage i slanja povratne informacije zviždaču ovisi o složenosti provjera.

Pravila unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti (zviždači)

U svakom slučaju, Povjerljiva osoba, po primitku rezultata provjera koje je provela Funkcija nadležna za istragu, dostavlja povratnu informaciju prijavitelju – zviždaču u roku od 90 dana od dana „potvrde o primitku“ ili ako potvrda nije poslana prijavitelju, ne duže od 90 dana nakon sedmog dana od dana podnošenja prijave.

Tromjesečnim izvještavanjem Revizijskog odbora o primljenim prijavama i istragama u tijeku osiguravat će se praćenje trajanja postupaka.

8.3 Istraga

Povjerljiva osoba u suradnji s relevantnim funkcijama mora provesti istragu te istragom obuhvatiti i osobu koja je prema prijavi nepravilnosti sudjelovala u prekršaju ili kaznenom djelu te za koja je potrebno provesti detaljniju provjeru i dobiti pojašnjenja. Relevantne funkcije izvješćuju Povjerljivu osobu o utvrđenim činjenicama nakon čega Povjerljiva osoba sastavlja Zapisnik o provedenoj istrazi kojim formalizira utvrđene rezultate istrage kao i praćenje rješavanja nepravilnosti (follow-up).

Ako je to potrebno, Povjerljiva osoba unutarnjeg sustava prijavljivanja nepravilnosti kontaktira prijavitelja nepravilnosti, a kako bi od njega dodatno zatražila eventualno nedostajuću dokumentaciju.

Radi procjene potrebnih aktivnosti, poduzimaju se sljedeće radnje:

- relevantna funkcija koja je provela istragu šalje izvješća s rezultatima istrage i mogućim naknadnim zahtjevima Povjerljivoj osobi,
- utvrđuje se, zajedno s nadležnim operativnim funkcijama, eventualne aktivnosti za ublažavanje rizika (organizacijske, informacijske tehnologije itd.),
- uključuju se Pravni poslovi Društva i matične Banke radi utvrđivanja pravnog aspekta postupanja s nepravilnostima,
- uključuju se Ljudski resursi i Organizacija matične Banke u svezi s eventualnim mjerama koje je potrebno poduzeti (otkaz ugovora o radu, naknada štete i dr.),
- prijavljuju se takvi događaji korporativnim tijelima Društva i matične Banke.

Rezultati istrage za nepravilnosti koje su bile pod istragom, ali su bez potrebe follow up aktivnosti, dostavljaju se Povjerljivoj osobi radi arhiviranja.

8.4 Obavješćavanje Prijavitelja nepravilnosti – zviždača

Prijavitelj nepravilnosti (zviždač) od Povjerljive osobe u roku od 7 dana od primitka prijave dobiva „potvrdu o primitku“, a potom i povratnu informaciju (u roku od 90 dana od dana potvrde o primitku ili ako potvrda nije poslana prijavitelju, ne duže od 90 dana nakon sedmog dana od dana podnošenja prijave).

U odgovoru se navode podaci o završetku provjera koje su provedene kako bi se utvrdilo postojanje prijavljenih činjenica i, ne dovodeći u pitanje zaštitu subjekata koji su u različitim svojstvima uključeni u istrage i povjerljivost potonjih, rezultat provjere i sve usvojene mjere.

Povjerljiva osoba zadužena za zaprimanje prijave, ili Funkcija koja provodi istragu, će u slučaju potrebe za dodatnim informacijama i dokumentacijom koja se smatra potrebnom kontaktirati prijavitelja nepravilnosti (zviždača).

8.5 Obavješćavanje osobe koja je pod istragom

Ako nalazi istrage pokazuju kritične elemente i odgovornosti osobe pod istragom, on/ona se obavještava da je istraga pokrenuta nakon prijave zviždača, kao i o rezultatima provedene istrage.

Osoba protiv koje se provodi istraga može se usmeno ispitati i na njezin zahtjev ili pribavljanjem pisanih očitovanja i dokumenata.

8.6 Praćenje rješavanja problematike (follow up)

Pravila unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti (zviždači)

Kada Povjerljiva osoba ili funkcija koja provodi istragu angažira Ljudske resurse i Organizaciju matične Banke, Ljudski resursi i Organizacija procjenjuje postoje li uvjeti za mjere (otkaz ugovora o radu, naknada štete i dr.) te, ako je potrebno, Ljudski resursi i Organizacija nastavljaju s formalnom komunikacijom s osobom pod istragom, navodeći da prijava proizlazi iz prijave nepravilnosti.

Operativne funkcije koje su nadležne za područje u kojem su prijavljene nepravilnosti, a koje je angažirala funkcija za provođenje istrage, procjenjuju i provode mjere potrebne za ublažavanje rizika (npr. unaprijeđenja procesa, kontrola, sustava itd.) koje su usuglašene s funkcijom koja je nadležna za istragu, a o poduzetim mjerama obavještavaju Povjerljivu osobu, funkciju nadležnu za istragu i Unutarnju reviziju matične Banke.

Pravni poslovi Društva poduzimaju aktivnosti vezane uz eventualno podnošenje kaznene prijave i/ili suradnje s nadležnim tijelima tijekom iniciranih postupaka (Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Državnog odvjetništva) kao i ostale aktivnosti koje su vezane uz procjenu pravnog rizika za Društvo u konkretnom slučaju.

8.7 Prijave osoba ovlaštenih za zastupanje Društva (članova Uprave Društva) o nepravilnostima, preispitivanje prijave i povratna informacija prijavitelju

Ne dovodeći u pitanje ovlasti pridružene članovima korporativnih tijela Društva na temelju važećeg zakonodavstva i internih propisa, članovi Uprave Društva, koji sumnjaju da se dogodila ili bi se mogla dogoditi povreda, kako je opisano u točki 5., mogu poslati prijavu predsjedniku Nadzornog odbora, u sljedećem obliku:

- Pisano, slanjem e-maila na predsjednika Nadzornog odbora;
- Usmeno, putem sastanka, koji će se zakazati u razumnom roku.

Prijava treba sadržavati detaljan opis činjenica i ponašanja za koje se smatra da su u suprotnosti s propisima, navodeći na specifičan i jasan način pravila koja se smatraju povrijeđenima te druge nalaze i dokumente korisne za provođenje istrage činjenica o nepravilnostima.

Zviždač je dužan izjasniti se ima li osobni interes vezan uz prijavu.

U roku od sedam dana od dana primitka prijave, predsjednik Nadzornog odbora šalje "potvrdu primitka" zviždaču.

Predsjednik Nadzornog odbora razmatra zaprimljeno izvješće i utvrđuje najprikladnije načine za provođenje potrebnih istraga, po potrebi sazivanjem Nadzornog odbora. U tu svrhu, Nadzorni odbor može imenovati nadležnu funkciju u Društvu koja će na temelju činjenica iz prijave provesti aktivnosti preliminarne analize i istragu.

Nakon završetka preliminarne analize i istrage, nadležna funkcija koja je provela analizu i istragu dostavlja cjelovite i detaljne informacije Nadzornom odboru, koji razmatra izvješće i po potrebi donosi eventualne potrebne mjere. Nadzorni odbor posebno obavještava Upravu Društva o utvrđenim nedostacima, nadzirući donošenje odgovarajućih korektivnih mjera, te pravovremeno obavještava nadležna tijela u slučajevima predviđenim važećom regulativom.

Nakon što je istraga završena – a u svakom slučaju u roku od najviše 90 dana od datuma potvrde primitka prijave ili ako potvrda nije poslana prijavitelju, ne duže od 90 dana nakon sedmog dana od dana podnošenja prijave predsjednik Nadzornog odbora dostavlja odgovor osobi ovlaštenoj za zastupanje Društva (članu Uprave Društva).

8.8 Nadzor procesa i izvješćivanje

Povjerljiva osoba unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti osigurava pravilno provođenje procesa u skladu s regulatornim odredbama te, sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka, tromjesečno izvještava izvršnog direktora Unutarnje revizije matične Banke o zaprimljenim izvješćima i istragama u tijeku, nakon čega izvršni direktor Unutarnje revizije o tome izvješćuje Revizijski odbor. Također, Povjerljiva osoba sastavlja godišnje izvješće o pravilnom funkcioniranju internog izvješćivanja koje sadrži zbirne podatke o ishodu provedenih aktivnosti po zaprimljenim prijavama. Godišnje izvješće o pravilnom funkcioniranju unutarnjeg izvješćivanja Povjerljiva osoba dostavlja Unutarnjoj reviziji

Pravila unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti (zviždači)

matične Banke te na prijedlog izvršnog direktora Unutarnje revizije matične Banke Godišnje izvješće odobrava Uprava Društva i izvješće se objavljuje na znanje svim zaposlenicima u PBZ Cardu.

U slučaju značajnih događaja, Povjerljiva osoba odmah obavještava izvršnog direktora Unutarnje revizije matične Banke koji obavještava predsjednika Uprave Društva, Nadzorni odbor i Revizijski odbor.

Unutarnja revizija matične Banke dužna je periodički poslati informacije (primljene prijave/istrage u tijeku) Unutarnjoj reviziji Matične banke Intesa Sanpaolo. Navedeno izvještavanje uključuje i godišnje izvješće o pravilnom funkcioniranju usvojenog sustava, koje sadrži zbirne podatke o ishodu provedenih aktivnosti po primljenim prijavama.

8.9 Osobine i obveze osoba koje sudjeluju u postupku

Osobe odgovorne za zaprimanje, istragu, ispitivanje i procjenu prijave nepravilnosti:

- ne smiju biti hijerarhijski podređene osobi koja je potencijalni počinitelj nepravilnosti,
- ne može biti navodni počinitelj nepravilnosti,
- ne može imati potencijalni interes povezan s prijavom što bi moglo kompromitirati nepristranost kod donošenja odluka.

Osobe odgovorne za zaprimanje, istragu, ispitivanje i procjenu prijave nepravilnosti ne mogu sudjelovati u donošenju bilo kakvih stegovnih mjera, koje su dodijeljene nadležnim Funkcijama ili Korporativnim tijelima Društva i vezani su obvezama povjerljivosti uključenim u „mjere zaštite”.

9. PROCES VANJSKOG PRIJAVLJIVANJA NEPRAVILNOSTI

Za prijave nepravilnosti, zviždači se pozivaju da primarno koriste sustav unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti, a u određenim slučajevima mogu podnijeti prijavu direktno vanjskim nadležnim tijelima (Pučkom pravobranitelju).