

Oznamování porušení (Whistleblowing)

Co je a jaký je účel oznamování porušení právních předpisů o distribuci pojištění v ČSOB Pojišťovně a.s., člen holdingu ČSOB

Pro naplnění požadavku daného §48 zákona 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „zákon o distribuci pojištění“) na oznamování porušení nebo hrozícího porušení zákona o distribuci pojištění jakož i jiných právních předpisů v rozsahu, v jakém se vztahují k distribuci pojištění nebo zajištění a přímo použitelných předpisů Evropské unie v oblasti distribuce pojištění (dále jen „další právní předpisy o distribuci pojištění“) zavádí ČSOB Pojišťovna a.s., člen holdingu ČSOB (dále jen „ČSOB Pojišťovna“) mechanismus „chráněného oznámení“.

Chráněným oznámením je možnost hlášení porušení nebo hrozícího porušení zákona o distribuci pojištění a dalších právních předpisů o distribuci pojištění prostřednictvím zvláštního, nezávislého a samostatného komunikačního kanálu, přičemž režim tohoto chráněného oznámení se vztahuje pouze na porušení při distribuci pojištění ČSOB Pojišťovny v režimu zákona o distribuci pojištění.

Oznamování porušení je nástrojem pro prevenci a odhalování protiprávního jednání při distribuci pojištění s cílem přispívat k včasnému odhalování tohoto jednání a předcházet jeho systematickému opakování i negativním důsledkům.

Kdo může využít oznamování porušení (oznamovatel)

Mechanismus zavedený ČSOB Pojišťovnou pro přijímání a vyřizování oznámení porušení nebo hrozby porušení zákona o distribuci pojištění, jakož i dalších právních předpisů o distribuci pojištění může využít kdokoli, například tedy stávající nebo bývalý klient ČSOB Pojišťovny, a to v jakémkoliv postavení (např. pojistník, pojištěný, oprávněná osoba apod.). Oznámení může být učiněno i anonymně.

Aniž by tím bylo dotčeno právo kohokoli využít oznamování porušení nebo hrozícího porušení dle výše uvedeného při distribuci pojištění ČSOB Pojišťovny, zaměstnanci ČSOB Pojišťovny a pojišťovací zprostředkovatelé činní pro ČSOB Pojišťovnu by měli pro účely svých chráněných oznámení přednostně využít obdobného interního mechanismu oznamování porušení v souladu s Rozhodnutími představenstva č. 20 a č. 25, který jim umožňuje hlásit širší okruh porušení a neomezuje se pouze na porušení při distribuci pojištění.

Obsah oznámení

Chráněné oznámení musí vždy obsahovat identifikaci porušení, kterého se týká (co nejpodrobnější včetně popisu skutečností, v nichž oznamovatel spatřuje porušení zákona. Chráněné oznámení může obsahovat identifikaci osoby, která je údajně odpovědná za porušení nebo hrozící porušení, její vztah k ČSOB Pojišťovně, kontaktní údaje oznamovatele, vztah oznamovatele k ČSOB Pojišťovně, případné podkladové materiály resp. důkazy a informaci, zda oznamovatel požaduje zpětnou vazbu o výsledcích šetření. Ze strany ČSOB Pojišťovny může vzniknout potřeba oznamovatele kontaktovat se žádostí o doplnění oznámení nebo objasnění oznamovatelem uvedených informací. V takových případech se obrací na oznamovatele, je-li jí známa jeho totožnost, resp. lze-li jej kontaktovat, a to současně za předpokladu, že tento postup nepovede k ohrožení zájmu na ochraně totožnosti oznamovatele nebo k ohrožení ochrany jeho osobních údajů.

Ochrana osob a osobních údajů

ČSOB Pojišťovna postupuje v otázce ochrany osobních údajů oznamovatele stejně jako v otázce jeho ochrany před nepříznivými vlivy oznámení, jako jsou odplata, diskriminace nebo jiné druhy nespravedlivého zacházení, v souladu s platnými právními předpisy a svými vnitřními předpisy, zejména s Politikou ochrany oznamovatele, která oznamovateli garantuje plnou ochranu před jakýmkoliv nepříznivými následky učiněného oznámení. Stejnou měrou, jakou jsou chráněna práva oznamovatele, požívají plné ochrany také práva a právem chráněné zájmy osob, jichž se oznámení týká a dále je ve vztahu k nim zaručeno objektivní prošetření tvrzených skutečností.

ČSOB Pojišťovna uchovává chráněná oznámení, veškerou komunikaci i údaje s nimi související ve svých informačních systémech, které podléhají standardům zabezpečení dle vnitřních předpisů ČSOB Pojišťovny, přičemž přístup k nim mají pouze její zaměstnanci, kteří tyto údaje potřebují k plnění svých pracovních povinností.

Jak bude s oznámením naloženo

ČSOB Pojišťovna potvrzuje přijetí chráněného oznámení porušení, požádal-li o to oznamovatel, na elektronickou adresu oznamovatele (uvedl-li ji). Takto nicméně ČSOB Pojišťovna nepostupuje, pokud by tímto mělo dojít k ohrožení zájmu na ochraně totožnosti oznamovatele nebo by tímto mohlo dojít k ohrožení ochrany jeho osobních údajů. V závislosti na obsahu oznámení přijímá ČSOB Pojišťovna příslušné kroky k jeho prošetření. Požádá-li oznamovatel o informaci o výsledcích šetření, je mu zpětná vazba poskytována rovněž na jeho elektronickou adresu, a to ve lhůtě přiměřené pro vyhodnocení jeho obsahu a přijetí příslušných opatření, pouze však tehdy pokud tímto postupem nedojde k ohrožení zájmu na ochraně totožnosti oznamovatele nebo oznamované osoby nebo k ohrožení ochrany osobních údajů jeho nebo oznamované osoby.

K čemu chráněné oznámení neslouží a v jakých případech je třeba použít jiný komunikační prostředek

Chráněné oznámení neslouží k činění oznámení týkajících se porušení nebo hrozícího porušení jiných právních předpisů než je zákon o distribuci pojištění a další předpisy o distribuci pojištění, k pokládání dotazů či podávání běžných stížností týkajících se pojištění. Pro tyto případy lze použít jiný komunikační kanál.

Komunikační kanál (jak oznamovat porušení)

Elektronicky na adresu:

compliance@csobpoj.cz

Do předmětu mailu uveďte slovo: whistleblowing

nebo písemně na adresu:

ČSOB Pojišťovna
Compliance Officer
Masarykovo nám. 1458
530 02 Pardubice