

Politika ochrany oznamovatele

1. Cíle

Cílem této politiky je

- a) poskytnout návod pro oznamovatele, kteří oznámili podezření na nežádoucí jednání, jenž je v rozporu se zákonem a pravidly ČSOB Pojišťovny, a. s., člena holdingu ČSOB (dále jen „ČSOB Pojišťovna“) nebo může mít nepříznivý dopad na jejich podnikání či dobrou pověst;
- b) dosáhnout souladu s právními předpisy České republiky a legislativou EU, zejména zákonem č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů (dále jen „ZOO“), směrnicí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1937 ze dne 23. října 2019 o ochraně osob, které oznamují porušení práva Unie a zákonem č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, v platném znění;
- c) podporovat kulturu otevřenosti, odpovědnosti a integrity, vytvářet povědomí o možnosti oznamovat protiprávní/neetická jednání (tzv. whistleblowing);
- d) umožnit managementu být v rané fázi informován o porušeních a přijmout vhodná opatření;
- e) poskytnout oznamovatelům plnou ochranu jejich práv, včetně zajištění mlčenlivosti;
- f) zajistit, aby všechna oznámení byla řádně prošetřena a zůstala přísně důvěrná a aby byly řešeny případné odvetné kroky, které by mohly být vůči oznamovatelům vedeny.

2. Definice pojmů

Porušení – jednání, které není v souladu se zákony, předpisy, profesními standardy, interními zásadami, pravidly a postupy ČSOB Pojišťovny (dále jen „Porušení“)

Whistleblowing – oznámení (interní nebo externí) jakoukoli osobou týkající se Porušení (dále jen „Whistleblowing“)

Oznamovatel – jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která oznamuje Porušení, k němuž došlo nebo má dojít u osoby, pro niž oznamovatel, byť zprostředkovaně, vykonával nebo vykonává práci nebo jinou obdobnou činnost, nebo u osoby, se kterou oznamovatel byl nebo je v kontaktu v souvislosti s výkonem práce nebo jiné obdobné činnosti podle § 2 odst. 3 ZOO (dále jen „Oznamovatel“)

Povinná osoba – ČSOB Pojišťovna

3. Rozsah

Tyto zásady se vztahují na Oznamovatele, kteří získali informace o porušování předpisů následujícími osobami/subjekty:

- a) osoby se statusem zaměstnance nebo osoby samostatně výdělečně činné;
- b) akcionáři a osoby patřící do správního, řídicího nebo kontrolního orgánu, včetně členů bez výkonné pravomoci, jakož i dobrovolníci a placení či neplacení stážisté;

- c) jakékoliv osoby pracující pod dohledem a vedením dodavatelů, subdodavatelů a dodavatelů;

Tyto zásady se vztahují také na Oznamovatele, pokud informace o Porušení získali v pracovním poměru, který již skončil, nebo na Oznamovatele, jejichž pracovní poměr teprve začne, dále na Oznamovatele, kteří informace získali během náborového procesu nebo jiných předmluvních jednání.

Opatření na ochranu Oznamovatelů se v příslušných případech vztahují také na:

- a) třetí osoby, které jsou spojeny s Oznamovatelem a které by mohly být vystaveny odvetným opatřením v souvislosti s prací (např. kolegové nebo příbuzní);
- b) právnické osoby, které Oznamovatel vlastní, pracuje pro ně nebo je s nimi jinak spojen v pracovním kontextu;
- c) ČSOB Pojišťovna nevylučuje přijímání oznámení od osoby, která pro povinný subjekt nevykonává práci nebo jinou obdobnou činnost podle § 2 odst. 3 písm. a), b), h) nebo i) ZOO.

Tato politika stanoví společné minimální standardy pro ochranu Oznamovatelů ohlašujících porušení zákona, pravidel nebo postupů ČSOB Pojišťovny.

Oznámeno může být Porušení, které:

- 1. má znaky trestního činu;
- 2. má znaky přestupku, za který zákon stanoví sazbu pokuty, jejíž horní hranice je alespoň 100 000 Kč,
- 3. porušuje ZOO,
- 4. porušuje jiný právní předpis nebo předpis Evropské unie v oblasti:
 - a. finančních služeb, povinného auditu a jiných ověřovacích služeb, finančních produktů a finančních trhů,
 - b. daně z příjmů právnických osob,
 - c. předcházení legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,
 - d. ochrany spotřebitele,
 - e. souladu s požadavky na výrobky včetně jejich bezpečnosti,
 - f. bezpečnosti dopravy, přepravy a provozu na pozemních komunikacích,
 - g. ochrany životního prostředí,
 - h. bezpečnosti potravin a krmiv a ochrany zvířat a jejich zdraví,
 - i. radiační ochrany a jaderné bezpečnosti,
 - j. hospodářské soutěže, veřejných dražeb a zadávání veřejných zakázek,
 - k. ochrany vnitřního pořádku a bezpečnosti, života a zdraví,
 - l. ochrany osobních údajů, soukromí a bezpečnosti sítí elektronických komunikací a informačních systémů,
 - m. ochrany finančních zájmů Evropské unie,
 - n. fungování vnitřního trhu včetně ochrany hospodářské soutěže a státní podpory podle práva Evropské unie.

Mezi příklady takových Porušení patří mimo jiné podvody, praní špinavých peněz, úplatkářství a korupce, nemorální nebo neetické chování, zanedbání povinností (zejména záležitosti, které ohrožují důvěryhodnost a pověst ČSOB Pojišťovny jako důvěryhodného poskytovatele finančních služeb).

Účelem těchto zásad není zpochybňovat finanční nebo obchodní rozhodnutí přijatá členy ČSOB Pojišťovny a ani by neměla být používána k přehodnocování dalších záležitostí, které již byly řešeny v rámci jiných postupů, pravidel nebo předpisů ČSOB Pojišťovny.

4. Ochranná opatření

4.1. Ochrana Oznamovatelů

Základním předpokladem pro poskytnutí ochrany Oznamovateli před jakýmkoliv nepříznivými účinky plynoucí z učiněného oznámení je, aby oznámení bylo učiněno v dobré víře ve správnost a oprávněnost učiněného oznámení bez jakéhokoli vedlejšího úmyslu neoprávněně poškodit osobu nebo útvar, vůči němuž oznámení směřuje (např. pomluva).

Oznamovateli je prostřednictvím představenstva ČSOB Pojišťovny garantována plná ochrana před jakýmkoliv nepříznivými následky učiněného oznámení.

Ochrana před odvetným opatřením nenáleží osobě, která učinila Oznámení, aniž měla oprávněné důvody se domnívat, že se zakládá na pravdivých informacích.

ČSOB Pojišťovna přijímá nezbytná opatření k zákazu jakékoli formy odvetných opatření proti Oznamovatelům (včetně hrozeb a pokusů o odvetu) v souladu s § 4 odst. 1 ZOO, zejména v podobě:

- a) rozvázání pracovního poměru nebo neprodloužení pracovního poměru na dobu určitou,
- b) zproštění výkonu služby, zařazení mimo výkon služby nebo skončení služebního poměru,
- c) zrušení právního vztahu založeného dohodou o provedení práce nebo dohodou o pracovní činnosti,
- d) odvolání z místa vedoucího zaměstnance nebo ze služebního místa představeného,
- e) uložení kárného opatření nebo kázeňského trestu,
- f) snížení mzdy, platu nebo odměny nebo nepřiznání osobního příplatku,
- g) přeložení nebo převedení na jinou práci nebo na jiné služební místo,
- h) služební hodnocení nebo pracovní posudek,
- i) neumožnění odborného rozvoje,
- j) změna pracovní nebo služební doby,
- k) vyžadování lékařského posudku nebo pracovně lékařské prohlídky,
- l) výpověď nebo odstoupení od smlouvy, nebo
- m) zásah do práva na ochranu osobnosti.

Odvetným opatřením v souladu s § 4 odst. 2 ZOO nesmí být vystaven nejen Oznamovatel, ale zároveň ani:

- a) osoba, která poskytla pomoc při zjišťování informací, které jsou obsahem oznámení, podání oznámení nebo posouzení jeho důvodnosti,
- b) osoba, která je ve vztahu k Oznamovateli osobou blízkou,
- c) osoba, která je zaměstnancem nebo kolegou Oznamovatele,

- d) osoba Oznamovatelem ovládaná,
- e) právnická osoba, v níž má Oznamovatel účast, osoba ji ovládající, jí ovládaná osoba nebo osoba, která je s touto právnickou osobou ovládaná stejnou ovládající osobou,
- f) právnická osoba, jejíhož voleného orgánu je Oznamovatel členem, osoba ovládající, ovládaná nebo osoba ovládaná stejnou ovládající osobou,
- g) osoba, pro kterou Oznamovatel vykonává práci nebo jinou obdobnou činnost, nebo
- h) svěřenský fond, jehož je Oznamovatel nebo právnická osoba podle písmene e) nebo f) zakladatelem nebo obmyšleným nebo ve vztahu, k němuž jsou Oznamovatel nebo právnická osoba podle písmene e) nebo f) osobou, která podstatným způsobem zvýší majetek svěřenského fondu smlouvou nebo pořízením pro případ smrti.

ČSOB Pojišťovna zajišťuje, aby Oznamovatelé měli snadný přístup k podpůrným opatřením, zejména ke komplexním a nezávislým informacím a radám o dostupných postupech, ochraně před odvetou a o svých právech.

Pokud se Oznamovatel domnívá, že by mohl být v místě svého působení po oznámení případu vystaven šikanování nebo obtěžování, může vedení na jeho žádost zvážit jeho přeložení na jiné vhodné místo. Toto ujištění se však nevztahuje na případy, kdy se prokáže, že dotyčný/á provedl oznámení za účelem vyřizování osobních záští, nebo pokud byl zapojen do stížnosti na nepodstatné věci.

ČSOB Pojišťovna vyvozuje příslušné důsledky (např. disciplinární řízení, trestní oznámení) podle interních postupů vůči fyzickým nebo právnickým osobám, které:

- a) brání nebo se snaží zabránit oznámení,
- b) plánují odvetu proti Oznamovatelům,
- c) podávají šikanózní žaloby proti Oznamovatelům,
- d) poruší povinnost zachovávat mlčenlivost o totožnosti Oznamovatelů.

ČSOB Pojišťovna vyvozuje důsledky rovněž vůči Oznamovatelům, pokud je prokázáno, že vědomě hlásili nepravdivé informace, a stanoví opatření k náhradě škod vyplývajících z takového hlášení v souladu s interními postupy.

4.2. Ochrana dotčených osob

ČSOB Pojišťovna zaručuje, že jsou dotčené osoby (tj. ty, kterých se oznámení týká) chráněny způsobem, který udržuje rovnováhu mezi zájmy a právy různých zapojených stran (včetně práva ČSOB Pojišťovna vyšetřovat Porušení). ČSOB Pojišťovna poskytuje ochranu dotčeným osobám v souladu s § 7 a násl. ZOO.

ČSOB Pojišťovna zajišťuje, aby dotčené osoby plně využívaly svých základních práv, jako je spravedlivé zacházení, právo na obhajobu (včetně práva být vyslechnut a práva na přístup ke spisu) a presumpce neviny. Odbor Compliance zajišťuje, že identita takové osoby je chráněna po dobu, kdy probíhá vyšetřování vyvolané oznámením. Ochrana totožnosti Oznamovatelů se vztahuje i na ochranu totožnosti dotčených osob.

Dotčené osoby mají nárok na informace (název subjektu zpracovávajícího údaje, na základě, čeho jsou podezřelí, kdo jsou příjemci těchto informací) a mají rovněž právo

na přístup, opravu a odstranění neúplných a nesprávných informací týkajících se své osoby, a to podle pravidel na ochranu osobních údajů.

Tato práva neopravňují dotčené osoby k pořizování kopií dokumentů nebo jiných materiálů souvisejících s vyšetřováním, zjištěními a přijatými opatřeními.

Výkon těchto práv může být odložen, aby se zabránilo maření vyšetřování, nebo omezen, aby byla chráněna práva ostatních zúčastněných osob. O tom, zda by tato práva měla být omezena, se rozhoduje případ od případu.

5. Příslušná osoba

ČSOB Pojišťovna jako Povinná osoba určí příslušnou osobu. Příslušnou osobou může být jen fyzická osoba, která je bezúhonná, zletilá a plně svéprávná.

Příslušná osoba:

- a) přijímá a posuzuje důvodnost oznámení,
- b) zajišťuje komunikaci s Oznamovatelem, informování Oznamovatele o průběhu a výsledku šetření,
- c) provádí vyšetřování s cílem zjistit, zda došlo k Porušení,
- d) navrhuje ČSOB Pojišťovně opatření k nápravě nebo předejití protiprávnímu stavu v návaznosti na podané oznámení,
- e) plní pokyny ČSOB Pojišťovny,
- f) postupuje při výkonu své činnosti nestranně,
- g) podléhá přísným etickým pravidlům, zejména pokud jde o dodržování náležité diskrétnosti a nezbytné zdrženlivosti;
- h) zachovává mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se dozvěděla při výkonu své činnosti, a to i po ukončení výkonu této činnosti.

Příslušná osoba nesmí být za řádný výkon své činnosti podle ZOO postihována. Každý zaměstnanec a spolupracovník je povinen a zavázán v dobré víře spolupracovat s příslušnou osobou. Roli příslušné osoby v ČSOB Pojišťovně vykonávají:

- Ing. Romana Špásová (telefon: +420 603 144 500);
- Mgr. Jan Procházka (telefon: +420 704 648 310);
- Mgr. Bc. Tereza Bartheldi (telefon: +420 704 648 306).

V případě potřeby (např. střet zájmů nebo ohrožení nezávislosti) se lze obrátit na externí stranu, aby provedla šetření. V takovém případě musí být uzavřena zvláštní dohoda o zachování mlčenlivosti.

6. Povinnosti příslušné osoby

Příslušná osoba zajišťuje:

1. podávání zpráv příslušnými reporty (např. představenstvu nebo dozorcímu orgánu);
2. utajení totožnosti Oznamovatele, ledaže by Oznamovatel porušil povinnost mlčenlivosti, souhlasí s odhalením své totožnosti nebo to vyžaduje zákon, např.

soud v trestním řízení (to nevylučuje, že Oznamovatel, stejně jako všechny ostatní zúčastněné osoby, může být vyslechnout v souvislosti s porušením předpisů);

3. přijímání nezbytných ochranných opatření ve vztahu k Oznamovateli nebo dalším dotčeným osobám;
4. oznamování skutečností, které musí být nahlášeny úředním orgánům;
5. ochranu práv dotčených osob;
6. přijímání a ukládání všech případů Whistleblowingu;
7. navržení následných opatření z jednotlivých šetření, pokud vzniknou, a následnou kontrolu jejich realizace;
8. dodržování této politiky;
9. informační kampaň pro šíření této politiky.

7. Reportovací kanály a postup podání oznámení

7.1. Informace o Porušení lze oznámit pomocí oznamovacích kanálů:

- a) na adrese <https://Integrityline.kbc.com/> (preferovaný způsob oznámení, nabízí i možnost anonymního oznámení);
- b) email: whistleblowing@csobpoj.cz;
- c) telefonicky v pracovní dny 7:30 – 15:30 hod: +420 603 144 500 (příp. další telefonní kontakty viz bod 5);
- d) dopisem zaslaným k rukám příslušné osoby: na adresu Masarykovo náměstí 1458, 530 02 Pardubice (obálku viditelně označit např. „Whistleblowing – neotvírat – výhradně k rukám příslušné osoby“);
- e) osobně u příslušné osoby v kanceláři odboru Compliance, v sídle ČSOB Pojišťovny, Masarykovo náměstí 1458, 530 02 Pardubice (bude zajištěna nepřítomnost jiných osob než příslušné osoby a oznamovatele).

Pokud Oznamovatel požádá o schůzku s příslušnou osobou pro účely podávání oznámení, ČSOB Pojišťovna zajišťuje, se souhlasem Oznamovatele, že jsou vedeny úplné a přesné záznamy o schůzce, kdy má ČSOB Pojišťovna právo dokumentovat jednání:

- pořízením záznamu konverzace v trvanlivé a vyhledatelné formě (zvukové nahrávky) se souhlasem Oznamovatele nebo
- prostřednictvím přesného zápisu ze schůzky, který vypracují zaměstnanci odpovědní za zpracování oznámení.

Pojišťovna nabízí Oznamovateli možnost zápis z jednání nebo přepis zvukové nahrávky zkontrolovat, opravit a odsouhlasit podpisem.

- f) Ministerstvu spravedlnosti (tzv. externí oznamovací systém). Oznámení lze podat ústně nebo písemně. Písemně lze oznámení podat prostřednictvím elektronického formuláře, jež je dostupný na adrese <https://app.oznam.to/napsat-oznameni?hash=fj40xhi07clxoj4x1vv1>. Požádá-li o to oznamovatel, je pověřený zaměstnanec povinen oznámení přijmout osobně v přiměřené lhůtě, nejdéle však do 14 dnů ode dne, kdy o to oznamovatel požádal. Podrobnější informace o způsobech oznámení naleznete na adrese: <https://whistleblower.justice.cz>.

7.2. Postupy oznamování a vyřizování Porušení

Oznamovatel může sám určit, jakým způsobem podezření z protiprávního jednání sdělí.

Příslušná osoba oznámení zaeviduje a písemně vyrozumí Oznamovatele o přijetí tohoto oznámení do 7 dnů od jeho přijetí – výjimky z povinnosti informovat Oznamovatele:

- Oznamovatel výslovně požádal příslušnou osobu, aby ho o přijetí oznámení nevyrozumívala, nebo
- je zřejmé, že vyrozuměním o přijetí oznámení by došlo k prozrazení totožnosti Oznamovatele jiné osobě.

Příslušná osoba je povinna posoudit důvodnost oznámení a písemně vyrozumět Oznamovatele o výsledcích posouzení do 30 dnů ode dne přijetí oznámení. V případech skutkově nebo právně složitých lze tuto lhůtu prodloužit až o 30 dnů, nejvýše však dvakrát. O prodloužení lhůty a důvodech pro její prodloužení je příslušná osoba povinna Oznamovatele písemně vyrozumět před jejím uplynutím.

V případě oznámení bude po Oznamovateli požadováno uvedení nejméně:

- jména, příjmení a kontaktních údajů (telefon, e-mail, korespondenční adresa) Oznamovatele (v případě anonymního oznámení tyto údaje požadovány nebudou);
- popis protiprávního jednání, včetně všech dalších důležitých skutečností, které s tímto jednáním souvisí;
- důvodu oznámení a uvedení, kde k předmětné události došlo nebo kde by mohlo k události dojít v budoucnu, nebudou-li přijata adekvátní opatření;
- jak Oznamovatel získal informace o protiprávním jednání;
- kterých osob se protiprávní jednání týká;
- které osoby mohou dále potvrdit oznámené skutečnosti (svědci) a s kým Oznamovatel tvrzené skutečnosti již probíral;
- organizační jednotky, kde k protiprávnímu jednání došlo a odhad potenciálních finančních dopadů.

Oznamovatel bude poskytnuta písemně zpětná vazba, včetně vyrozumění o výsledcích posouzení důvodnosti oznámení ve lhůtě uvedené v ZOO. Příslušná osoba může po řádném posouzení záležitosti rozhodnout, že nahlášené Porušení je zjevně méně závažné a nevyžaduje další opatření kromě ukončení řízení. V takovém případě příslušná osoba sdělí Oznamovateli toto rozhodnutí a jeho důvody. Stejný přístup lze uplatnit i v případě opakovaných oznámení, která neobsahují žádné nové či významné informace o Porušeních oproti minulému oznámení v souvislosti, s nímž bylo prověřování ukončeno.

Pokud je oznámení důvodné, příslušná osoba navrhne povinné osobě přijetí nápravného opatření. O přijatém opatření povinný subjekt neprodleně vyrozumí příslušnou osobu, která o něm bez zbytečného odkladu písemně vyrozumí Oznamovatele.

Není-li oznámení vyhodnoceno jako důvodné, příslušná osoba bez zbytečného odkladu písemně vyrozumí Oznamovatele o tom, že na základě skutečností uvedených v oznámení a z okolností, které jí jsou známy, neshledala podezření ze spáchání protiprávního jednání, nebo shledala, že oznámení se zakládá na nepravdivých informacích, a poučí Oznamovatele o právu podat oznámení u orgánu veřejné moci, kterým je pro tyto účely Ministerstvo spravedlnosti (viz bod 7.1.).

8. Důvěrnost, ochrana osobních údajů a vedení záznamů o oznámeních

8.1. Důvěrnost

Totožnost Oznamovatele nelze sdělit nikomu kromě oprávněných zaměstnanců příslušných k přijímání nebo zpracovávání hlášení bez výslovného souhlasu této osoby. To platí také pro všechny další informace, z nichž lze odvodit totožnost Oznamovatele.

Totožnost Oznamovatele a veškeré další informace, které se k takové osobě vztahují, mohou být zveřejněny pouze v případě, že se jedná o nezbytnou a přiměřenou povinnost uloženou zákonem v souvislosti s vyšetřováním vnitrostátními orgány veřejné moci, a to i s ohledem na ochranu práv dotyčné osoby. O tomto zveřejnění údaje ve prospěch orgánu veřejné moci příslušná osoba předem vyrozumí Oznamovatele společně s důvody, pro které je povinna informaci o totožnosti poskytnout, a umožní Oznamovateli, aby se k poskytnutí informace vyjádřil

8.2. Ochrana osobních údajů

Jakékoli zpracování osobních údajů prováděné podle těchto zásad, včetně výměny nebo přenosu osobních údajů, bude prováděno v souladu s právními předpisy ČR a vnitřními předpisy a zásadami ČSOB Pojišťovny. Osobní údaje, které zjevně nejsou relevantní pro zpracování konkrétního oznámení, nebudou shromažďovány, nebo pokud budou náhodně shromážděny, budou bez zbytečného prodlení vymazány.

8.3. Vedení záznamů o oznámeních a závěrečná ustanovení

ČSOB Pojišťovna vede záznamy o všech přijatých oznámeních v souladu s požadavky na důvěrnost. Oznámení nebudou uchovávána déle, než je nezbytně nutné a budou zpracovávána podle Spisového a skartačního řádu (viz Rozhodnutí představenstva ČSOB Pojišťovny č.19).

Politika ochrany oznamovatele je uložena na webových i intranetových stránkách Povinné osoby a dále na <https://Integrityline.kbc.com/>.

Politika ochrany oznamovatele je součástí povinných e-learningových školení.