



**OBSZAR BIZNESOWY**

ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI Z REGULACJAMI ZEWNĘTRZNYMI I WEWNĘTRZNYMI

**PROCES BIZNESOWY**

COMPLIANCE

**PROCES OPERACYJNY**

ROZPATRZENIE ZGŁOSZENIA O NIEPRAWIDŁOWOŚCI

**ZCM.05-ZAS.PWIK.01**

**ZASADY ZGŁOSZEŃ WEWNĘTRZNYCH W ZAKRESIE  
NIEPRAWIDŁOWOŚCI OBOWIĄZUJĄCE W  
PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGÓW I  
KANALIZACJI SP. Z O.O.**

DATA OPRACOWANIA: **2024-09-10**

DATA AKTUALIZACJI: **RRRR-MM-DD**

OPRACOWAŁ(A):

Katarzyna Bakalarz

DocuSigned by:  
*Katarzyna Bakalarz*  
35D09D0C2047430...

ZWERYFIKOWAŁ(A) (QM):

Barbara Heflik

DocuSigned by:  
*Barbara Heflik*  
CB721240D2B14D2...

ZATWIERDZIŁ(A):

Marta Białecka

DocuSigned by:  
**Marta Białecka**  
55C07A44AFA043B...

## 1. WSTĘP

Grupa Veolia Polska prowadzi swoją działalność z pełnym poszanowaniem przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz dobrych praktyk w zakresie etyki i compliance. Grupa Veolia Polska nie akceptuje oraz uznaje za szkodliwe i niedopuszczalne wszelkie naruszenia wspomnianych zasad.

Grupa Veolia Polska wspiera działania sprzyjające budowaniu pozytywnych, opartych na zaufaniu relacji z Pracownikami spółek Grupy oraz jej partnerami biznesowymi, a także przeciwdziała wystąpieniu nieprawidłowych zachowań, między innymi poprzez działania komunikacyjne, edukacyjne, rozwiązywanie konfliktów, a także poprzez reagowanie na zgłoszenia o wystąpieniu lub podejrzeniu wystąpienia nieprawidłowych zachowań. W takim przypadku Grupa Veolia Polska podejmuje działania zmierzające do wyjaśnienia zgłoszenia i wprowadza adekwatne działania zapobiegawcze, naprawcze i dyscyplinujące.

Grupa Veolia Polska wprowadza jednolite dla wszystkich jej podmiotów zasady, które stanowią rozwinięcie Kodeksu Etyki i swoimi zapisami obejmują całość procesu zgłaszania i rozpatrywania zgłoszeń oraz innych nieprawidłowych zachowań w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.

Celem Zasad jest określenie trybu Zgłaszania nieprawidłowości w Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. oraz zasad postępowania ze Zgłoszeniami Nieprawidłowości, w tym kryteriów ich weryfikacji i trybu podejmowania działań następczych, a także systematyzacja procesu gromadzenia i przechowywania informacji o Nieprawidłowościach.

Zasady określają w szczególności:

- a. zakres Nieprawidłowości podlegających Zgłoszeniu,
- b. osoby uprawnione do dokonywania Zgłoszeń Nieprawidłowości oraz zasady ochrony tych osób przed ewentualnymi działaniami odwetowymi,
- c. kanały i zasady dokonywania Zgłoszeń, tj. przekazywania informacji o Nieprawidłowościach,
- d. zasady i tryb postępowania z otrzymanymi Zgłoszeniami, w szczególności kryteria ich weryfikacji i przesłanki podejmowania działań wyjaśniających lub naprawczych,
- e. zasady i tryb gromadzenia danych objętych Zgłoszeniami oraz sposób ich przechowywania,
- f. osoby odpowiedzialne za przyjmowanie, przechowywanie i analizowanie informacji objętych Zgłoszeniami,
- g. zakres informacji gromadzonych w Rejestrze oraz zasady raportowania o Nieprawidłowościach.

## 2. ZAKRES ZASTOSOWANIA

Zasady mają zastosowanie w całej Spółce i obowiązują:

- a. wszystkie osoby, które mogą dokonać Zgłoszenia Nieprawidłowości
- b. wszystkie osoby, które są upoważnione do odbierania Zgłoszeń Nieprawidłowości oraz mogące być zaangażowane w proces ich weryfikacji i wyjaśniania, a także w proces wdrażania środków naprawczych.

## 3. TERMINOLOGIA

**3.1. Działania odwetowe** – wszelkie bezpośrednie i pośrednie działania oraz zaniechania w kontekście związanym z pracą, które są spowodowane Zgłoszeniem, i które mogą naruszyć prawa lub wyrządzić nieuzasadnioną szkodę podejmowane wobec:

- a. Sygnalisty,
- b. osób powiązanych z nim,
- c. osób pomagających w dokonaniu Zgłoszenia.

W szczególności chodzi o działania o znamionach dyskryminacji lub nierównego traktowania, zmierzające do pogorszenia sytuacji wyżej wymienionych osób lub ukarania ich za dokonanie Zgłoszenia.

**3.2. Działanie w dobrej wierze** - działanie Sygnalisty mającego uzasadnione podstawy sądzić, że informacja objęta Zgłoszeniem jest prawdziwa w momencie dokonywania Zgłoszenia i stanowi ona informację o naruszeniu prawa.

**3.3. Nieprawidłowości** – działania lub zaniechania niezgodne z prawem lub mające na celu obejście prawa dotyczące:

3.3.1. przepisów prawa (krajowego lub unijnego) w zakresie:

- a. korupcji;
- b. zamówień publicznych;
- c. usług, produktów i rynków finansowych;
- d. przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- e. bezpieczeństwa produktów i ich zgodności z wymogami;
- f. bezpieczeństwa transportu;
- g. ochrony środowiska;
- h. zdrowia publicznego;
- i. ochrony konsumentów;
- j. ochrony prywatności i danych osobowych;
- k. bezpieczeństwa sieci i systemów teleinformatycznych;
- l. interesów finansowych skarbu państwa Rzeczypospolitej Polskiej, jednostki samorządu terytorialnego oraz Unii Europejskiej;
- m. rynku wewnętrznego Unii Europejskiej, w tym unijnych zasad konkurencji i pomocy państwa oraz opodatkowania osób prawnych.

3.3.2. wszelkie nieakceptowane przez Spółkę zachowania wskazane w wewnętrznych kodeksach postępowania, politykach i procedurach obowiązujących w Veolii oraz w Spółce, w szczególności:

- a. Kodeksie Etyki;
- b. Zasadach przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji, molestowaniu i molestowaniu seksualnemu;
- c. bezpieczeństwa i higieny pracy;
- d. konfliktu interesów;
- e. oszustw, kradzieży i niewłaściwego wykorzystania majątku Grupy.

**3.4. Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń** – osoba w ramach struktury organizacyjnej Spółki, upoważniona przez zarząd do podejmowania działań następczych w związku ze Zgłoszeniem.

**3.5. Pracownicy** – wszystkie osoby fizyczne zatrudnione w Spółce na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej dotyczącej działalności wykonywanej osobiście, niebędącej działalnością gospodarczą, świadczące na rzecz Spółki pracę lub usługi (także w ramach świadczenia pracy poprzez agencję pracy tymczasowej). Definicją objęte są również osoby odbywające w Spółce staż, praktyki lub wolontariat.

**3.6. Rejestr** – Rejestr Zgłoszeń o Nieprawidłowościach prowadzony na platformie internetowej, o której mowa w rodz. 4.1 pkt 2.1.

**3.7. 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).

**3.8. Spółka** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.

**3.9. Sygnalista** – osoba fizyczna, która Zgłosiła Nieprawidłowość, w tym:

- a. pracownik,
  - b. pracownik tymczasowy,
  - c. osoby świadczące pracę na innej podstawie niż stosunek pracy, w tym na podstawie umowy cywilnoprawnej,
  - d. przedsiębiorca,
  - e. prokurent,
  - f. akcjonariusz lub wspólnik,
  - g. członek organu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej,
  - h. osoba świadcząca pracę pod nadzorem i kierownictwem wykonawcy, podwykonawcy lub dostawcy, w tym na podstawie umowy cywilnoprawnej,
  - i. stażysta, wolontariusz, praktykant,
- jeśli osoba ta uzyskała informację o Nieprawidłowości w kontekście związanym z pracą, przed nawiązaniem stosunku pracy lub innego stosunku prawnego stanowiącego podstawę świadczenia pracy lub usług lub pełnienia funkcji w Spółce lub na rzecz Spółki lub gdy taki stosunek już ustał.

**3.10. Veolia lub Grupa** – Grupa Veolia Polska.

**3.11. Zasady** – niniejsze Zasady zgłoszeń wewnętrznych w zakresie nieprawidłowości obowiązujące w Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.

**3.12. Zespół ds. przyjmowania zgłoszeń** – osoby uprawnione do przyjmowania Zgłoszeń na mocy Umowy powierzenia przyjmowania zgłoszeń nieprawidłowości.

**3.13. Zgłoszenie** – przekazanie informacji dotyczącej:

- a. zaistniałej lub potencjalnej Nieprawidłowości,
- b. uzasadnionym podejrzeniu wystąpienia Nieprawidłowości

przy wykorzystaniu jednego ze wskazanych w tych Zasadach kanałów zgłaszania.

## 4. OPIS ZASAD/STANDARDÓW

### 4.1. ZGŁASZANIE NIEPRAWIDŁOWOŚCI

1. Rozpatrywanie Zgłoszeń składa się z następujących etapów:

- 1.1. przyjęcie Zgłoszenia, które polega na administracyjnym przyjęciu Zgłoszenia, potwierdzeniu Sygnaliście, że Zgłoszenie zostało otrzymane, przekazaniu informacji zwrotnej oraz dostarczaniu informacji na temat Zasad zgłoszeń wewnętrznych;
  - za powyższe działania odpowiada Zespół ds. przyjmowania zgłoszeń, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.
- 1.2. podjęcie działań następczych, które polega na weryfikacji Zgłoszenia prowadzącej do akceptacji lub odrzucenia Zgłoszenia, podjęciu działań wyjaśniających, prowadzeniu komunikacji z Sygnalistą, występowaniu o

dotatkowe informacje, rekomendowaniu działań i środków zaradczych lub naprawczych oraz przekazaniu informacji zwrotnej do Sygnalisty

- za powyższe działania odpowiada Pełnomocnik ds. rozpatrywania Zgłoszeń.

Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej, Zgłoszenia przyjmuje Zespół ds. przyjmowania zgłoszeń.

2. W Spółce obowiązują następujące kanały przyjmowania Zgłoszeń:

- 2.1. platforma internetowa Sygnalista Veolii pod adresem [sygnalista-veolii.whiblo.pl/](http://sygnalista-veolii.whiblo.pl/),
- 2.2. osobiście na spotkaniu z Pełnomocnikiem ds. rozpatrywania zgłoszeń,
- 2.3. pisemnie na adres Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń lub
- 2.4. drogą elektroniczną na adres: [sygnalista@veolia.com](mailto:sygnalista@veolia.com).

Wybór kanału Zgłoszenia należy do Sygnalisty. Poszczególne kanały Zgłoszeń są obsługiwane przez Zespół ds. przyjmowania zgłoszeń.

Pracownik ma prawo dokonać zgłoszenia na inny kanał niż wskazany w ust. 2 powyżej właściwy dla danego procesu wedle swojego wyboru. W takim przypadku do takiego zgłoszenia nie stosuje się Zasad, ale inne postanowienia obowiązujące w Spółce właściwe dla przedmiotu takiego zgłoszenia.

3. Aby zapewnić w pełni obiektywne i niezależne rozpatrywanie Zgłoszeń, w przypadku, gdyby Zgłoszenie dotyczyło członka Zespołu ds. przyjmowania zgłoszeń albo Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń, osobą przyjmującą i rozpatrującą Zgłoszenie jest Dyrektor HR w Spółce. W takim przypadku Zgłoszenia należy dokonać osobiście na spotkaniu z Dyrektorem HR, pisemnie lub drogą elektroniczną na adres służbowy Dyrektora.

4. **Treść i forma Zgłoszenia:**

- 4.1. Zgłoszenie – aby możliwe było rzetelne rozpatrzenie sprawy – powinno zawierać:
  - wskazanie nazwy Spółki i działu, którego dotyczy nieprawidłowość,
  - dane osobowe Sygnalisty - jeśli Zgłoszenie nie jest anonimowe,
  - dane kontaktowe do Sygnalisty umożliwiające pozyskanie dodatkowych informacji - w przypadku korzystania z kanału zgłoszeń innego niż platforma internetowa,
  - opis Nieprawidłowości (czego dotyczy lub na czym polega) z podaniem okoliczności, miejsca i czasu jej wystąpienia,
  - wskazanie osób mających wiedzę o Nieprawidłowości lub zaangażowanych w Nieprawidłowość oraz charakteru ich udziału (np. sprawca, świadek, pokrzywdzony, osoba mająca wiedzę o Nieprawidłowości),
  - wszelkie dokumenty załączone do Zgłoszenia mogące stanowić dowód w sprawie,
  - oraz pozostałe informacje mające związek ze Zgłoszeniem.

## **5. Obowiązki Sygnalisty:**

- 5.1. Osoba, która dokonała Zgłoszenia, aby nie zakłócić prawidłowego przebiegu procesu jego weryfikacji i wyjaśniania ma obowiązek:
- zachować w poufności sam fakt dokonania Zgłoszenia,
  - współdziałać z osobami obsługującymi Zgłoszenie w niezbędnym, zakomunikowanym jej zakresie przy prowadzeniu weryfikacji zgłoszenia i działaniach następczych,
  - zachować w poufności wszelką komunikację i wymieniane w tym procesie informacje.

## **6. Kwestia Zgłoszeń anonimowych:**

- 6.1. Zgłoszenie dokonane w sposób anonimowy to zgłoszenie:
- bez pozostawienia danych kontaktowych umożliwiających bieżący kontakt z Sygnalistą lub
  - niepozwalające na poznanie tożsamości Sygnalisty.
- 6.2. Spółka dołoży należytej staranności w wyjaśnieniu Zgłoszeń anonimowych, jednakże zgłoszenia takie mogą skutkować co najmniej:
- ograniczeniem możliwości przekazania informacji zwrotnej o działaniach podejmowanych w związku ze Zgłoszeniem z uwagi na ryzyko ujawnienia wrażliwych lub poufnych informacji poza organizację lub do osoby nieuprawnionej,
  - brakiem możliwości zagwarantowania standardu ochrony przewidzianego dla Sygnalistów, pomimo dołożenia przez Spółkę należytej staranności w tym zakresie.

Spółka nie będzie dążyć do ustalenia tożsamości osoby przekazującej Zgłoszenie w sposób anonimowy. Jeśli jednak w toku rozpatrywania takiego Zgłoszenia, tożsamość Sygnalisty zostanie ujawniona lub potwierdzi on ją samodzielnie, przysługuje mu pełna ochrona i dostęp do informacji zwrotnej.

## **4.2. STATUS I OCHRONA OSÓB ZGŁASZAJĄCYCH NIEPRAWIDŁOWOŚCI**

### **1. Status i podstawowe prawa Sygnalisty**

- 1.1. Sygnalista podlega ochronie od chwili dokonania Zgłoszenia pod warunkiem, że działa w Dobrej wierze.
- 1.2. Ochrona Sygnalisty obejmuje:
- ochronę tożsamości i poufności Zgłoszenia,
  - ochronę przed Działaniami odwetowymi w związku z dokonaniem Zgłoszenia,
  - otrzymanie informacji zwrotnych dotyczących dokonanego Zgłoszenia, o ile Sygnalista wskazał sposób komunikacji zwrotnej w Zgłoszeniu.

### **2. Działanie w dobrej wierze**

- 2.1. Przez działanie Sygnalisty w dobrej wierze rozumie się działanie Sygnalisty mającego uzasadnione podstawy sądzić, że informacja objęta Zgłoszeniem jest prawdziwa w momencie dokonywania Zgłoszenia i stanowi ona informację o naruszeniu prawa.

- 2.2. Wobec Sygnalisty, który działała w złej wierze, tj. ma uzasadnione podstawy sądzić, że informacja objęta Zgłoszeniem nie jest prawdziwa w momencie dokonywania Zgłoszenia lub nie stanowi ona informacji o naruszeniu prawa, przepisy prawa przewidują odpowiedzialność karną.

### **3. Ochrona tożsamości**

- 3.1. Tożsamość Sygnalisty jest chroniona przez Spółkę.
- 3.2. Wszelkie dane pozwalające zidentyfikować daną osobę jako autora Zgłoszenia mogą zostać ujawnione wyłącznie na podstawie jego uprzedniej, wyraźnej zgody – z wyjątkiem ujawnienia ich:
- właściwym organom, kiedy taki obowiązek wynika z przepisów prawa,
  - upoważnionym osobom przyjmującym Zgłoszenie oraz upoważnionym osobom podejmującym działania następcze
- jeśli jest to niezbędne dla prawidłowego przebiegu procesu rozpatrzenia Zgłoszenia. W takim przypadku wszystkie takie osoby są zobowiązane do zachowania tożsamości Sygnalisty w poufności.
- 3.3. Poufność oznacza, że tożsamość Sygnalisty jest znana wyłącznie upoważnionym osobom obsługującym Zgłoszenie oraz innym osobom, jeśli jest to niezbędne do prawidłowego prowadzenia działań następczych.

### **4. Zakaz działań odwetowych**

- 4.1. Zakazane jest podejmowanie działań odwetowych wobec Sygnalisty, który dokonał Zgłoszenia w dobrej wierze. Ochrona ta obejmuje również osoby pomagające w dokonaniu Zgłoszenia, tj. udzielające porad i wsparcia osobie dokonującej zgłoszenia, w szczególności przekazujące Sygnaliście kluczowe dla sprawy informacje, o których nie wiedział on wcześniej, gromadzące materiały dowodowe, dołączane do Zgłoszenia oraz innych osób powiązanych z Sygnalistą np. zatrudnionych w Spółce lub Grupie Veolia członków rodziny, krewnych i osób bliskich.
- 4.2. Spółka zakazuje również podejmowania jakichkolwiek działań odwetowych wobec podmiotu, pomagającemu lub powiązanemu z Sygnalistą, w szczególności stanowiącego własność Sygnalisty, dla którego Sygnalista pracuje lub z którym jest on w inny sposób związany w kontekście związanym z pracą. Do takich działań odwetowych należą np.: odmowa świadczenia usług, wpisanie na czarną listę lub bojkotowanie działalności gospodarczej.
- 4.3. Każdy Sygnalista, który doświadczy którejkolwiek z powyższych form odwetu powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt na takich samych zasadach, na jakich zgłasza się Nieprawidłowości.

### **5. Informacje zwrotne dla Sygnalisty**

- 5.1. W przypadku dokonania Zgłoszenia, jeżeli Sygnalista wskazał sposób komunikacji zwrotnej, Sygnalista otrzyma:
- 5.1.1. potwierdzenie otrzymania Zgłoszenia – w terminie maksymalnie 7 dni od otrzymania Zgłoszenia od Sygnalisty,
  - 5.1.2. informację zwrotną obejmującą w szczególności informację o stwierdzeniu albo braku stwierdzenia wystąpienia naruszenia

prawa i ewentualnych środkach, które zostały lub zostaną zastosowane w reakcji na stwierdzone naruszenie prawa – w terminie nieprzekraczającym 3 miesięcy od potwierdzenia otrzymania Zgłoszenia od Sygnalisty.

- 5.2. Informacje zwrotne są domyślnie przekazywane na adres mailowy, z którego otrzymano Zgłoszenie lub w ramach platformy Sygnalista Veolii, chyba że Sygnalista wskaże inny sposób komunikacji zwrotnej. W przypadku zgłoszeń ustnych lub pisemnych, Sygnalista powinien wskazać, w jaki sposób chciałby otrzymywać informacje zwrotne.

#### **4.3. ZASADY OGÓLNE POSTĘPOWANIA ZE ZGŁOSZENIEM**

##### **1. Czas rozpatrzenia zgłoszenia**

Zgłoszenie rozpatrywane jest niezwłocznie, w czasie nie dłuższym niż 3 miesiące od dnia otrzymania Zgłoszenia. Jeśli jest to uzasadnione okolicznościami danego przypadku, termin ten może ulec wydłużeniu o czas niezbędny do należytego wyjaśnienia Zgłoszenia, co nie wpływa na terminową realizację obowiązków o informacji zwrotnej dla Sygnalisty. O przedłużeniu terminu rozpatrzenia Zgłoszenia niezwłocznie informuje się Sygnalistę, który dokonał Zgłoszenia.

##### **2. Poufność procesu rozpatrywania Zgłoszeń**

Każda osoba zaangażowana w proces rozpatrywania Zgłoszeń (w tym sam Sygnalista) ma obowiązek zachowania w poufności faktu swojego zaangażowania w ten proces, a także wszelkich informacji uzyskanych w związku z jego przebiegiem, w tym w szczególności tożsamości osoby dokonującej Zgłoszenia i osoby, której dotyczy Zgłoszenie. W celu zapewnienia poufności osoby zaangażowane w proces rozpatrywania Zgłoszeń (za wyjątkiem Sygnalisty) składają pisemne oświadczenie. Naruszenie obowiązku poufności może być podstawą pociągnięcia do odpowiedzialności prawnej lub dyscyplinarnej osoby, która dopuściła się takiego naruszenia.

#### **4.4. ZASADY PRZYJĘCIA ZGŁOSZENIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI**

Zespół ds. przyjmowania zgłoszeń informuje Sygnalistę o otrzymaniu Zgłoszenia w terminie maksymalnie 7 dni od jego wpłynięcia. Kopię informacji Zespół ds. przyjmowania zgłoszeń przekazuje Pełnomocnikowi ds. rozpatrywania zgłoszeń wraz ze Zgłoszeniem. Powyższe postanowienie stosuje się odpowiednio także w przypadku braku możliwości kontaktu z Sygnalistą.

#### **4.5. ZASADY PODEJMOWANIA DZIAŁAŃ NASTĘPCZYCH**

1. Działania następcze obejmują wszelkie działania podjęte w celu oceny prawdziwości zarzutów zawartych w Zgłoszeniu oraz w stosownych przypadkach, w celu przeciwdziałania naruszeniu prawa wskazanemu w Zgłoszeniu. Do takich działań należy w szczególności:
- weryfikacja Zgłoszenia, tj. potwierdzenie, czy Zgłoszenie zawiera wszystkie informacje niezbędne do jego rozpatrzenia oraz czy zgłoszona sprawa może stanowić Nieprawidłowość w rozumieniu Zasad;
  - dalsza komunikacja z Sygnalistą, w tym występowanie o dodatkowe informacje;
  - prowadzenie postępowania wyjaśniającego obejmującego w szczególności rozmowy wyjaśniające, zabezpieczenie i zebranie dowodów rzeczowych, ocenę materiału zgromadzonego w postępowaniu wyjaśniającym;



- przygotowanie raportu stwierdzającego albo nie stwierdzającego Nieprawidłowość;
  - przekazanie Sygnaliście informacji zwrotnej;
  - działania podejmowane w celu przeciwdziałania Nieprawidłowości.
2. Podmiotem uprawnionym do podejmowania działań następczych jest Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń.
  3. Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń jest zobowiązany podjąć i prowadzić działania następcze z należytą starannością.
  4. Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń realizuje działania następcze w sposób niezależny i bezstronny. Niedopuszczalne jest wpływanie na czynności podejmowane przez Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń, wydawanie Pełnomocnikowi ds. rozpatrywania zgłoszeń poleceń co do sposobu postępowania albo wpływanie na decyzje wydawane przez niego w zakresie rozpatrywania zgłoszeń. Niedopuszczalne są również jakiegokolwiek działania mające znamiona dyskryminacji lub nierównego traktowania w stosunku do Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń w związku z wykonywaniem obowiązków wskazanych w Zasadach.
  5. Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń podejmuje i prowadzi działania następcze kierując się następującymi zasadami:
    - obiektywizmu, dążąc do ustalenia prawdziwego przebiegu zdarzeń i oceny ich zgodności z przepisami prawa, zasadami etyki i zasadami wewnętrznymi;
    - poufności, chroniąc dane osobowe i inne informacje o osobach uczestniczących w działaniach następczych;
    - rzetelności, dążąc do przeprowadzenia niezbędnych dowodów i ich oceny zgodnie z zasadami logiki i doświadczenia życiowego;
    - sprawności, dążąc do wyjaśnienia Zgłoszenia w możliwie najkrótszym terminie;
    - bezstronności; przez bezstronność Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń rozumie się brak stosunków prawnych lub faktycznych, a także bezpośrednich relacji służbowych pomiędzy Pełnomocnikiem ds. rozpatrywania zgłoszeń a Sygnalistą lub osobą, której dotyczy Zgłoszenie, które mogą powodować wątpliwości lub zastrzeżenia co do obiektywizmu osądów Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń. W przypadku wystąpienia takiej sytuacji o dalszym sposobie procedowania Zgłoszenia decyduje Zarząd Spółki na wniosek Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń.

#### **4.6. PROWADZENIE DZIAŁAŃ NASTĘPCZYCH**

1. **Powołanie zespołu wyjaśniającego sprawę**
  - 1.1. Zgłoszenie wyjaśnia Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń, z zastrzeżeniem rozdz. 4.1 pkt 3.
  - 1.2. Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń może również powołać zespół wyjaśniający Zgłoszenie. W skład zespołu mogą wchodzić wszelkie osoby niezbędne dla prawidłowego wyjaśnienia Zgłoszenia.
  - 1.3. W miarę potrzeb lub zaistniałych okoliczności Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń może włączyć w prace zespołu osobę lub podmiot trzeci, któremu może również zlecić podjęcie niektórych działań w ramach

postępowania wyjaśniającego. Wszelkie działania podejmowane w ramach postępowania wyjaśniającego są poufne, a obowiązek zachowania poufności ciąży na wszystkich członkach zespołu wyjaśniającego.

- 1.4. Przy doborze członków zespołu wyjaśniającego Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń uwzględnia przedmiot i specyfikę Zgłoszenia, a zwłaszcza upewnia się co do ich bezstronności i braku powiązań z przedmiotem danego Zgłoszenia. Każdy członek zespołu wyjaśniającego musi posiadać stosowne upoważnienie zobowiązujące do zachowania poufności danych Sygnalisty oraz innych informacji związanych ze Zgłoszeniem (patrz rozdz. 4.3 pkt 2. i formularz ZCM.05-ZAS.01-01 Wzór oświadczenia o zachowaniu poufności).
- 1.5. Skład osobowy zespołu wyjaśniającego może ulec zmianie w trakcie trwania postępowania wyjaśniającego, jeżeli ze względu na prowadzone postępowanie wyjaśniające dana osoba wchodząca w skład zespołu wyjaśniającego nie zapewnia w ocenie Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń, ze względu na okoliczności sprawy, bezstronności postępowania, ewentualnie w przypadku rezygnacji danej osoby z zasiadania w zespole wyjaśniającym. Wówczas Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń zmienia odpowiednio skład zespołu wyjaśniającego.
- 1.6. Zespołem wyjaśniającym kieruje jego przewodniczący wskazany przez Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń spośród członków zespołu wyjaśniającego. Jeżeli w skład zespołu wyjaśniającego wchodzi Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń, przewodniczącym zespołu wyjaśniającego może być Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń.
- 1.7. Do zespołu wyjaśniającego stosuje się odpowiednio rozdz. 4.6 pkt 4 – 7.2 Zasad.

## 2. **Uprawnienia w postępowaniu wyjaśniającym**

Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń lub zespół wyjaśniający podejmuje odpowiednie działania mające rzetelnie wyjaśnić zgłoszoną sprawę, w ramach których może:

- 2.1. zwrócić się do Sygnalisty o udzielenie dodatkowych informacji o okolicznościach wystąpienia Nieprawidłowości;
- 2.2. występować do innych osób o zajęcie stanowiska w sprawie lub przedstawienie niezbędnych do jej zbadania wyjaśnień, informacji lub dokumentów w odpowiedniej formie i w wyznaczonym terminie;
- 2.3. zwrócić się do osoby lub osób wskazanych w treści Zgłoszenia o udzielenie wyjaśnień dotyczących okoliczności wystąpienia Nieprawidłowości lub charakteru ich udziału w sprawie;
- 2.4. zlecać opracowanie odpowiednich analiz i raportów (także finansowych), w tym analiz prawnych, w celu identyfikacji i oceny ryzyka związanego ze zgłoszoną Nieprawidłowością i sformułowania propozycji niezbędnych działań naprawczych, a także zbadania podstaw do wszczęcia ewentualnego postępowania dyscyplinarnego lub innego właściwego postępowania wobec osób winnych wystąpienia Nieprawidłowości

### 3. **Podjęmowane działania**

- 3.1. Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń niezwłocznie zapewnia zabezpieczenie wszelkich dowodów rzeczowych, takich jak dokumenty, nośniki danych, zdjęcia, zapisy monitoringu, zapisy rozmów, itp., wskazanych w Zgłoszeniu lub w toku działań następczych, a także tych dowodów, które w ocenie Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń mogą mieć znaczenie w toku działań następczych. Dowody powinny zostać zabezpieczone w sposób chroniący je przed zniekształceniem i ingerencją osób trzecich.
- 3.2. Rozmowy wyjaśniające z Sygnalistą oraz z osobą, której dotyczy Zgłoszenie w miarę możliwości powinny się odbyć w terminie 14 dni od dnia potwierdzenia otrzymania Zgłoszenia.
- 3.3. Działania następcze podejmowane w ramach postępowania wyjaśniającego, w szczególności rozmowy wyjaśniające, mogą być nagrywane, pod warunkiem uzyskania zgody osób uczestniczących w takich działaniach.
- 3.4. Jeżeli w ramach postępowania wyjaśniającego zachodzi potrzeba analizy dokumentów w postaci elektronicznej lub danych zgromadzonych na służbowych nośnikach danych, Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń może powierzyć ich zgromadzenie lub analizę podmiotowi zewnętrznemu.
- 3.5. Ze wszystkich czynności podejmowanych w postępowaniu wyjaśniającym mających znaczenie dla wyjaśnienia Zgłoszenia, w tym rozmów wyjaśniających oraz innych posiedzeń, sporządza się notatkę lub protokół. Takie dokumenty podpisują osoby biorące udział w danej czynności. W przypadku zdalnego przeprowadzania czynności (np. rozmowy wyjaśniającej) dopuszczalne jest mailowe potwierdzenie treści notatki lub protokołu. W przypadku odmowy podpisania notatki lub protokołu, na notatce lub protokole należy poczynić stosowną adnotację oraz zwięźle wskazać przyczynę odmowy złożenia podpisu. Odmowa złożenia podpisu (podpisów) nie niweczy czynności i notatki lub protokołu, którego dotyczy.
- 3.6. Przed zakończeniem postępowania wyjaśniającego dotyczącego danego Zgłoszenia Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń jest zobowiązany zapoznać się z całością zgromadzonych materiałów dowodowych.
- 3.7. Postępowanie wyjaśniające kończy się z momentem zebrania dowodów objętych danym Zgłoszeniem, a także wtedy, gdy przeprowadzenie postępowania jest obiektywnie niemożliwe z powodu okoliczności niedotyczących Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń.

### 4. **Rozmowy wyjaśniające**

- 4.1. Rozmowy wyjaśniające mogą odbywać się:
  - bezpośrednio podczas fizycznego spotkania;
  - przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w drodze wideokonferencji;
  - w rozmowie telefonicznej, jeżeli tożsamość rozmówcy nie budzi wątpliwości.

- 4.2. W rozmowie wyjaśniającej, poza Pełnomocnikiem ds. rozpatrywania zgłoszeń, osobami działającymi na zlecenie Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń i osobą, z którą jest prowadzona rozmowa nie może uczestniczyć żadna inna osoba.
- 4.3. W przypadku gdy w rozmowie wyjaśniającej ma uczestniczyć Pracownik, w miarę możliwości rozmowa wyjaśniająca powinna odbyć się w godzinach pracy Pracownika z zachowaniem prawa do wynagrodzenia.
- 4.4. Wezwanie do udziału w rozmowie wyjaśniającej może być przekazane ustnie, pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Wezwanie nie powinno zawierać informacji o przedmiocie sprawy, a jedynie odwołanie do Zasad. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o obowiązku zachowania w tajemnicy faktu otrzymania wezwania.
- 4.5. Przed rozpoczęciem rozmowy wyjaśniającej należy zweryfikować tożsamość osoby uczestniczącej w rozmowie wyjaśniającej, a następnie pouczyć taką osobę o:
  - obowiązku współpracy w ramach postępowania wyjaśniającego;
  - obowiązku zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w toku rozmowy wyjaśniającej oraz całego postępowania wyjaśniającego; osoba uczestnicząca w rozmowie wyjaśniającej podpisuje zobowiązanie do zachowania poufności, o którym mowa w załączniku do Zasad albo, w przypadku rozmowy wyjaśniającej prowadzonej przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w drodze wideokonferencji; albo w rozmowie telefonicznej, przyjmuje na siebie powyższy obowiązek niezwłocznie potwierdzając powyższe za pośrednictwem poczty elektronicznej (czatu) lub ustnie, co odnotowuje się w protokole z tej rozmowy wyjaśniającej; odmowę podpisania lub przyjęcia na siebie powyższego zobowiązania odnotowuje się w protokole rozmowy wyjaśniającej;
  - zasadach przetwarzania danych osobowych w przypadku rozmowy wyjaśniającej z osobą niebędącą pracownikiem Spółki;
  - przedmiocie postępowania wyjaśniającego, przy czym informacja ta nie może zawierać informacji umożliwiających identyfikację Sygnalisty lub innych osób uczestniczących w postępowaniu wyjaśniającym, chyba że Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń ma wyraźną zgodę Sygnalisty lub innych osób uczestniczących w postępowaniu wyjaśniającym na takie ujawnienie.
- 4.6. Osobie uczestniczącej w rozmowie wyjaśniającej można okazywać dokumenty i inne dowody, z zachowaniem zasad przetwarzania danych osobowych oraz tajemnicy postępowania wyjaśniającego, tajemnicy przedsiębiorstwa i tajemnicy zawodowej (np. doradcy podatkowego, adwokata, radcy prawnego). Okazanie dokumentów i innych dowodów nie może umożliwić identyfikacji Sygnalisty lub innych osób uczestniczących w postępowaniu wyjaśniającym, chyba że Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń ma wyraźną zgodę Sygnalisty lub innych osób uczestniczących w postępowaniu wyjaśniającym na takie ujawnienie.
- 4.7. Po zakończeniu rozmowy wyjaśniającej należy umożliwić osobie uczestniczącej w rozmowie wyjaśniającej wgląd do protokołu i wprowadzenie poprawek lub zastrzeżeń. Po ustaleniu treści protokołu osoba uczestnicząca w rozmowie wyjaśniającej powinna podpisać lub zatwierdzić protokół.

- 4.8. W razie odmowy podpisu lub zatwierdzenia protokołu, informację o odmowie i jej przyczynie wpisuje się do protokołu.
- 4.9. Rozmowy wyjaśniające powinny objąć co najmniej Sygnalistę oraz osobę, której dotyczy Zgłoszenie.

## 5. Dokumentacja postępowania wyjaśniającego

- 5.1. Wszystkie działania istotne z punktu widzenia rzetelnego wyjaśnienia sprawy powinny być udokumentowane (raporty, zestawienia danych, korespondencja mailowa, notatki z przeprowadzonych rozmów, notatki ze spotkań zespołu wyjaśniającego itd.) i umieszczane w zbiorze obejmującym dane Zgłoszenie. Wszelkie dokumenty dot. działań z postępowania są ściśle poufne, a osoby, które tworzą takie dokumenty w procesie wyjaśniającym, po zamknięciu sprawy są zobowiązane usunąć trwale taką dokumentację ze swoich zasobów.
- 5.2. W miarę możliwości wszelkie dokumenty i informacje powinny być sporządzane w postaci elektronicznej. W przypadku digitalizacji procesów opisanych w Zasadach, dokumenty wymagające podpisów mogą być podpisywane z wykorzystaniem podpisów elektronicznych.
- 5.3. Dokumenty i informacje gromadzone w ramach danego Zgłoszenia i podjętych działań następczych prowadzi i przechowuje Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń przez okres 3 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym zakończono działania następcze lub po zakończeniu postępowań zainicjowanych tymi działaniami
- 5.4. Dostęp do dokumentów i informacji gromadzonych w ramach danego Zgłoszenia i podjętych działań następczych jest ograniczony do osób posiadających pisemne upoważnienie Spółki.
- 5.5. Dostęp do dokumentów i informacji gromadzonych w ramach danego Zgłoszenia i podjętych działań następczych w postaci elektronicznej powinien być ograniczony za pomocą środków informatycznych do osób, o których mowa powyżej.
- 5.6. Dokumenty i informacje gromadzone w ramach danego Zgłoszenia i podjętych działań następczych prowadzi się w formie elektronicznej w indywidualnym zbiorze dotyczącym danego Zgłoszenia. W przypadku dokumentów sporządzonych na piśmie, Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń zapewnia sporządzenie kopii elektronicznej takich dokumentów i umieszcza je w powyższym zbiorze. Po sporządzeniu kopii elektronicznej, dokumenty sporządzone na piśmie należy zwrócić osobie, która je przekazała, chyba że zachowanie tych dokumentów w oryginale jest istotne z punktu widzenia danego Zgłoszenia. W takim przypadku Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń umieszcza te dokumenty sporządzone na piśmie w aktach odrębnych dla danego Zgłoszenia. Akta przechowuje się w sposób ograniczający dostęp do osób posiadających pisemne upoważnienie Spółki.

## 6. Wyniki postępowania, Raport

- 6.1. Po wykonaniu wszystkich czynności możliwych do przeprowadzenia zgodnie z zasadami należytej staranności, Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń formułuje wnioski w zakresie:

- ustalenia stanu faktycznego,
  - wskazania osoby odpowiedzialnej za Nieprawidłowość,
  - ustalenia planu działań naprawczych, które powinny zostać zrealizowane przez Spółkę.
- 6.2. W związku z powyższym Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń może sporządzić raport („**Raport**”), w którym:
- stwierdza albo nie stwierdza wystąpienie Nieprawidłowości;
  - wskazuje ewentualne środki, które powinny zostać podjęte przez Spółkę w reakcji na stwierdzoną Nieprawidłowość;
  - wskazuje ewentualne środki, które powinny zostać zastosowane przez Spółkę, pomimo braku stwierdzenia naruszenia prawa.
- 6.3. Raport zawiera:
- opis Zgłoszenia;
  - określenie przeprowadzonych czynności następczych, bez podawania danych osobowych, w tym bez danych Sygnalisty;
  - ustalenia i wnioski z postępowania wyjaśniającego;
  - rekomendacje obejmujące ewentualne środki, które powinny zostać podjęte przez Spółkę w reakcji na stwierdzoną Nieprawidłowość.
- 6.4. W przypadku Zgłoszeń mniejszej wagi, Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń może ograniczyć treść Raportu wedle swojej oceny.
- 6.5. Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń niezwłocznie przekazuje Raport Zarządowi Spółki.
- 6.6. Raport, w tym w szczególności ocena wystąpienia Nieprawidłowości oraz rekomendacje co do zastosowania środków, nie są wiążące dla Zarządu Spółki. Ostateczną decyzję w przedmiocie Nieprawidłowości oraz podejmowanych środków podejmuje Zarząd Spółki możliwie niezwłocznie po otrzymaniu Raportu. Zarząd Spółki jest zobowiązany niezwłocznie przekazać swoją decyzję Pełnomocnikowi ds. rozpatrywania zgłoszeń w celu przekazania Sygnaliście informacji zwrotnej.
- 6.7. W przypadku, gdy osobą dopuszczającą się nieprawidłowych zachowań jest Prezes lub Członek Zarządu Spółki Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń ma obowiązek niezwłocznie przekazać raport do Prezesa Zarządu Veolia Polska, Dyrektora HR Grupy Veolia w Polsce oraz Compliance Officera Grupy Veolia w Polsce.
- 7. Plan działań naprawczych**
- 7.1. Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń opracowuje propozycję działań naprawczych nakierowanych na minimalizację ryzyka (prawnego, finansowego, reputacyjnego) dla Spółki lub Grupy, związanego z wystąpieniem Nieprawidłowości lub na uniknięcie innych negatywnych konsekwencji jej wystąpienia, np.:
- wszczęcie postępowania dyscyplinarnego lub innego właściwego postępowania wobec Pracownika, którego odpowiedzialność za wystąpienie Nieprawidłowości została potwierdzona w toku postępowania wyjaśniającego,

- opracowanie nowych lub odpowiednia modyfikacja obowiązujących w Spółce lub Grupie regulacji wewnętrznych w celu zapobieżenia podobnym Nieprawidłowościom w przyszłości,
  - przeprowadzenie dodatkowych lub zwiększenie częstotliwości działań edukacyjnych lub szkoleniowych lub zmianie ich zakresu (w tym ustalenie planu komunikacji o zdarzeniu wewnątrz Spółki),
  - zwiększenie częstotliwości lub zmiana zakresu audytów i kontroli danego obszaru,
  - przeprowadzenie zmian strukturalnych lub przesunięcie kompetencji,
  - podjęcie odpowiednich środków prawnych (zawiadomienie organów ścigania, odpowiednich urzędów i instytucji, a także czynności procesowych),
  - podjęcie decyzji o dopuszczalności i ewentualnych warunkach kontynuacji współpracy z kontrahentem / partnerem biznesowym, jeśli w wyniku postępowania wyjaśniającego ustalono, że odpowiedzialność za Nieprawidłowość ponosi kontrahent lub partner biznesowy.
- 7.2. Plan działań powinien definiować konkretne zadania, przypisywać odpowiedzialność za ich wykonanie konkretnym Pracownikom lub komórkom organizacyjnym oraz określać termin realizacji zadań.
- 7.3. Jeżeli proponowane działania naprawcze wymagają podjęcia decyzji Zarządu Spółki, Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń przedstawia plan działań naprawczych do akceptacji.
- 7.4. Wdrożenie działań naprawczych określonych planem po upływie terminów realizacji poszczególnych działań powinno być weryfikowane przez Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń.
- 7.5. W przypadku konieczności przekazania planu działań naprawczych partnerowi biznesowemu Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń lub wskazani przez niego przedstawiciele zespołu wyjaśniającego spotykają się z reprezentantem podmiotu i przekazują informację o ustalonym stanie faktycznym oraz podjętej przez Veolię decyzji w zakresie działań naprawczych po stronie partnera biznesowego (np. wdrożenie przez podmiot środków zaradczych i edukacyjnych). Partner biznesowy przedstawia dowody realizacji działań naprawczych (opis przeprowadzonych działań oraz ich wynik), do których mogą zostać zgłoszone uwagi.

## 8. Udzielenie informacji zwrotnej

- 8.1. Niezależnie od postępu prac nad wyjaśnieniem Nieprawidłowości lub wdrożeniem środków naprawczych – bez zbędnej zwłoki, w terminie nieprzekraczającym 3 miesięcy od dnia potwierdzenia otrzymania Zgłoszenia – Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń jest zobowiązany udzielić informacji zwrotnej Sygnaliście o podjętych działaniach następczych.
- 8.2. Treść informacji zwrotnej musi zawierać co najmniej informacje o:
- stwierdzeniu bądź braku stwierdzenia wystąpienia Nieprawidłowości;
  - ewentualnych środkach, które zostały lub zostaną zastosowane w reakcji na stwierdzoną Nieprawidłowość.

- 8.3. Opracowując treść informacji zwrotnej, Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń powinien brać pod uwagę, że przekazując informację zwrotną nie należy ujawniać wrażliwych lub poufnych informacji o osobach zaangażowanych w Nieprawidłowość lub innych informacji o Grupie lub Spółce, które mogą zostać wykorzystane w niewłaściwy sposób, szczególnie, gdyby zostały ujawnione poza organizację. W tym przypadku treść informacji zwrotnej może zawierać pouczenie dla Sygnalisty o konieczności zachowania przekazanej informacji zwrotnej w poufności.
- 8.4. Jeżeli Sygnalista nie wskazał sposobu przekazania komunikacji zwrotnej, Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń nie ma obowiązku udzielania informacji zwrotnej.

#### **4.7. CYKLICZNE RAPORTOWANIE O STANIE SYSTEMU ZGŁASZANIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI**

Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń raportuje cyklicznie o stanie systemu zgłaszania Nieprawidłowości kierownictwu Spółki oraz Compliance Officerowi Grupy Veolia w Polsce zgodnie z przyjętą regularnością.

#### **4.8. REJESTROWANIE ZGŁOSZEŃ NIEPRAWIDŁOWOŚCI**

##### **1. Rejestr Zgłoszeń**

- 1.1. Rejestr prowadzony jest przez Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń w formie elektronicznej na wdrożonej w Spółce platformie internetowej.
- 1.2. W Rejestrze Zgłoszeń odnotowywane jest każde Zgłoszenie Nieprawidłowości.
- 1.3. Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń może zdecydować o odnotowaniu w Rejestrze także Zgłoszeń Nieprawidłowości, o których mowa w rozdz. 3 pkt 3.3.2 Zasad, w tym również przekazanych z wykorzystaniem innych kanałów wewnętrznych lub poza Zasadami (w tym zgłoszeń spraw prowadzonych w ramach Zasad przeciwdziałania mobbingowi, molestowaniu i molestowaniu seksualnemu oraz innym niewłaściwym zachowaniom lub innych nieprocedowanych w ramach Zasad i niegwarantujących statusu Sygnalisty osobie zgłaszającej, jednak istotnych dla działań compliance Spółki lub ważnych szczególnie dla celów dowodowych lub statystycznych.
- 1.4. Pełnomocnik ds. rozpatrywania zgłoszeń zapewnia poufność i bezpieczeństwo danych przechowywanych w Rejestrze.
- 1.5. Dane w Rejestrze Zgłoszeń są przechowane przez okres 3 lat po zakończeniu roku kalendarzowego, w którym zakończono Działania następcze lub po zakończeniu postępowań zainicjowanych tymi Działaniami.

##### **2. Dane osobowe**

- 2.1. Dane osobowe zawarte w Zgłoszeniach są przetwarzane zgodnie z [Polityką bezpieczeństwa danych osobowych w spółkach Grupy Veolia w Polsce](#), która określa sposób ochrony danych osobowych, w tym w szczególności danych osób dokonujących Zgłoszeń oraz osób, których dotyczą Zgłoszenia, zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych,



- a w szczególności RODO i przepisami o ochronie osób zgłaszających naruszenia prawa.
- 2.2. Administratorem danych osobowych przekazywanych w ramach Zgłoszeń jest Spółka.
  - 2.3. Spółka będzie przetwarzać dane osobowe Sygnalisty, osób, których dotyczy Zgłoszenie, Pracowników oraz innych osób, które zostały zawarte w Zgłoszeniu w celu weryfikacji Zgłoszenia oraz podjęcia działań następczych, na podstawie: obowiązku prawnego wynikającego z przepisów o ochronie osób zgłaszających naruszenia prawa zgodnie z art. 6 lit. c RODO lub prawnie uzasadnionego interesu administratora, jakim jest przyjmowanie, weryfikowanie oraz wyjaśnianie zgłaszanych Nieprawidłowości zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
  - 2.4. Spółka może w celu weryfikacji Zgłoszenia oraz podjęcia działań następczych zbierać i przetwarzać 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.
  - 2.5. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres 3 lat po zakończeniu roku kalendarzowego, w którym zakończono działania następcze lub po zakończeniu postępowań zainicjowanych tymi działaniami.
  - 2.6. Spółka zapewnia poufność danych w związku z otrzymanym Zgłoszeniem. Dane mogą być udostępnione jedynie podmiotom uprawnionym do tego na podstawie przepisów prawa oraz podmiotom, którym administrator powierzył przetwarzanie danych, między innymi Veolia Energia Polska S.A. i podmiotom świadczącym usługi obsługi informatycznej.
  - 2.7. Dane osobowe mogą być transferowane do państw trzecich, w związku z korzystaniem przez Spółkę z globalnych rozwiązań IT. Spółka zapewnia stosowanie podstaw prawnych zgodnie z RODO, aby zapewnić odpowiednią ochronę danych osobowych. Dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu lub zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.
  - 2.8. Wszystkie osoby, których dane są przetwarzane przez Spółkę w toku rozpatrywania Zgłoszenia mają prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, a także ich sprostowania. Przysługuje im także prawo do żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także sprzeciwu na przetwarzanie, przy czym uprawnienia te przysługują jedynie w sytuacji, gdy dalsze przetwarzanie nie jest niezbędne do wywiązania się przez Spółkę z obowiązku prawnego i nie występują inne nadrzędne prawne podstawy przetwarzania.
  - 2.9. Osoby, których dane są przetwarzane w związku ze Zgłoszeniem mogą skontaktować się w sprawie przetwarzania swoich danych osobowych, w szczególności w zakresie realizacji w/w praw, z wyznaczonym Inspektorem Ochrony Danych w Spółce pod adresem: [inspektor.pl.vpol@veolia.com](mailto:inspektor.pl.vpol@veolia.com).

#### 4.9. ZGŁOSZENIA ZEWNĘTRZNE

1. Każdemu przysługuje prawo zgłoszenia naruszeń prawa, o których mowa w rozdz. 3 pkt 3.3.1 Zasad do Rzecznika Praw Obywatelskich oraz właściwego dla danej kategorii nieprawidłowości organu publicznego, w tym w stosownych przypadkach, do Policji, prokuratury oraz instytucji, organów lub jednostek organizacyjnych Unii Europejskiej, bez uprzedniego dokonania zgłoszenia w ramach niniejszych Zasad.
2. Informacja o naruszeniu prawa, o której mowa powyżej może być złożona ustnie, elektronicznie lub pisemnie. Szczegóły trybu przyjmowania informacji o naruszeniu prawa określają regulaminy Rzecznika Praw Obywatelskich, organów publicznych, lub instytucji, organów lub jednostek organizacyjnych Unii Europejskiej dostępne na ich stronach internetowych.
3. Zaleca się, aby osoba, która składa informację o naruszeniu prawa do Rzecznika Praw Obywatelskich, organów publicznych, Policji, prokuratury, instytucji, organów lub jednostek organizacyjnych Unii Europejskiej poinformowała o tym Pełnomocnika ds. rozpatrywania zgłoszeń w celu objęcia takiej osoby ochroną przed podejmowaniem działań odwetowych.
4. Spółka zachęca każdego Pracownika, który ma wiedzę o Nieprawidłowości do przekazywania takiej informacji z wykorzystaniem kanałów wewnętrznych wskazanych w Zasadach. Spółka udostępnia odpowiednie kanały wewnętrzne do dokonywania Zgłoszeń, aby skutecznie eliminować Nieprawidłowości i zapobiegać ryzyku ich wystąpienia w przyszłości. Z uwagi na pełne gwarancje ochrony Sygnalisty oraz większą efektywność wewnętrznego postępowania wyjaśniającego, Spółka zachęca do ujawnienia informacji o Nieprawidłowości z wykorzystaniem kanałów wewnętrznych w sposób określony w Zasadach.

#### 4.10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

W szczególności odpowiedzialności karnej (grzywnie lub karze ograniczenia wolności lub karze pozbawienia wolności) podlegają osoby, które utrudniają lub uniemożliwiają dokonanie Zgłoszenia, podejmują działania odwetowe, ujawnią tożsamość Sygnalisty, osoby pomagającej w dokonaniu zgłoszenia lub osoby powiązanej z Sygnalistą czy świadomie dokonują zgłoszenia, wiedząc, że do naruszenia prawa nie doszło.

#### 4.11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Spółka zaznaja z postanowieniami Zasad:
  - osoby ubiegające się o wykonywanie pracy na podstawie stosunku pracy lub innego stosunku prawnego stanowiącego podstawę świadczenia pracy lub usług lub pełnienia funkcji w Spółce wraz z rozpoczęciem rekrutacji lub negocjacji poprzedzających zawarcie umowy,
  - Pracowników przed dopuszczeniem ich do pracy.
2. Zasady zgłoszeń wewnętrznych wchodzi w życie po upływie 7 dni od ich ogłoszenia przez Spółkę w sposób zwyczajowo przyjęty przez Spółkę.

### 5. FORMULARZE I DOKUMENTY ZWIĄZANE

- 5.1. ZCM.05-ZAS.PWIK.01-01 Oświadczenie o zachowaniu poufności
- 5.2. Umowa powierzenia przyjmowania zgłoszeń naruszeń prawa
- 5.3. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

5.4. Uchwała Zarządu Spółki

5.5. Informacja o członkach Zespołu ds. przyjmowania zgłoszeń

## 6. UDOKUMENTOWANA INFORMACJA

Lp.	Nazwa dokumentu	Lokalizacja	Forma przechowywania	Okres przechowywania	Odpowiedzialny za przechowywanie	Postępowanie po okresie przechowywania
1.	Oświadczenie o zachowaniu poufności	Narzędzie Sygnalista Veolii	elektroniczna	3 lata	Zespół ds. przyjmowania zgłoszeń	Usunięcie
2.	Raport z postępowania wyjaśniającego	Narzędzie Sygnalista Veolii	elektroniczna	3 lata	Zespół ds. przyjmowania zgłoszeń	Usunięcie
3.	Umowa powierzenia przyjmowania zgłoszeń naruszeń prawa	zgodnie z procesem operacyjnym ZOP.07 Zawieranie umów	papierowo lub elektronicznie	zgodnie z procesem operacyjnym ZOP.07 Zawieranie umów	zgodnie z procesem operacyjnym ZOP.07 Zawieranie umów	zgodnie z procesem operacyjnym ZOP.07 Zawieranie umów
4.	Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych	zgodnie z procesem operacyjnym ZOP.07 Zawieranie umów	papierowo lub elektronicznie	zgodnie z procesem operacyjnym ZOP.07 Zawieranie umów	zgodnie z procesem operacyjnym ZOP.07 Zawieranie umów	zgodnie z procesem operacyjnym ZOP.07 Zawieranie umów

## 7. ISTOTNE ZMIANY WZGLĘDEM POPRZEDNIEJ WERSJI

### RRRR/MM/DD

- Opracowanie nowego dokumentu