

1 Przepisanie zgłoszonego problemu opiekunowi sprawy

Po zgłoszeniu problemu za pomocą formularza internetowego lub infolinii, w narzędziu Speak Up (aplikacja do zarządzania sprawą) zostanie utworzona sprawa.

Na początku sprawa otrzymuje status „nieprzypisana”. Oznacza to, że tylko administratorzy mogą zobaczyć treść zgłoszenia. Zgodnie ze wstępną konfiguracją administratorzy są członkami Działu ds. Zgodności bpostgroup.

Po pierwszej analizie sprawy przez administratora przypisuje on sprawę ręcznie do konkretnego opiekuna sprawy, który otrzyma dostęp do sprawy i będzie ją analizować.

Opiekun sprawy poinformuje bezpośredniego przełożonego (N+1) osoby, której dotyczy zgłoszenie tylko wtedy, gdy określone informacje są bezwzględnie niezbędne do zebrania danych wymaganych w celu prawidłowego przebadania stanu faktycznego w odniesieniu do zgłoszonej sprawy. W razie wątpliwości dotyczących konieczności poinformowania bezpośredniego przełożonego (N+1), zachęca się opiekuna sprawy do konsultacji z Dyrektorem ds. zgodności bpostgroup.

W przypadku osób, których dotyczy zgłoszenie wymienionych w **kolumnie A** poniżej, administratorzy informują osoby wymienione w **kolumnie B**.

[A] Osoba, której dotyczy zgłoszenie	[B] Kto zostanie poinformowany?
Prezes Zarządu	Przewodniczący Komitetu ds. Audytu i Ryzyka
Przewodniczący Komitetu ds. Audytu i Ryzyka	Prezes Zarządu
Członek Zarządu	Prezes Zarządu, Przewodniczący Komitetu ds. Audytu i Ryzyka
Prezes bpostgroup	Prezes Zarządu, Przewodniczący Komitetu ds. Audytu i Ryzyka
Członek Komitetu Wykonawczego bpostgroup	Prezes bpostgroup
CLO i Sekretarz Grupy bpostgroup	Prezes bpostgroup, Prezes Zarządu oraz Przewodniczący Komitetu ds. Audytu i Ryzyka
Jeden z dyrektorów wyższego szczebla	Członek Komitetu Wykonawczego bpostgroup odpowiedzialny za dyrektora wyższego szczebla
Prezes/Dyrektor podmiotu zależnego bpostgroup	Prezes bpostgroup, Członek Komitetu Wykonawczego bpostgroup odpowiedzialny za podmiotu zależnego
Dyrektor ds. Zgodności	CLO i Przewodniczący Komitetu ds. Audytu i Ryzyka
Dyrektor ds. Audytu	Prezes bpostgroup i Przewodniczący Komitetu ds. Audytu i Ryzyka
lokalnego opiekuna sprawy w podmiocie zależnym	Prezes/Dyrektor podmiotu zależnego bpostgroup

Za pośrednictwem administratorów osoby wymienione w kolumnie B powierzą opiekunowi sprawy zadania związane ze zbadaniem sprawy.

2 Co zrobić, jeśli zgłoszenie dotyczy administratora?

Aby uniknąć sytuacji, gdy administrator automatycznie otrzyma dostęp do zgłoszenia, w którym wymieniono jego imię i nazwisko, w narzędziu Speak Up jest wbudowana Polityka dotycząca rozwiązywania problemów. Polityka obowiązuje wszystkich administratorów w następujący sposób:

- Jeśli nazwisko administratora jest wymienione w zgłoszeniu, dostęp zostanie automatycznie zablokowany w odniesieniu do wszystkich administratorów.
- Nazwisko zostanie sprawdzone przy użyciu wszystkich możliwych wariantów zapisu.
- Taka sprawa zostanie automatycznie przydzielona Dyrektorowi ds. Zgodności bpostgroup.
- Jeśli w zgłoszeniu pojawi się nazwisko Dyrektora ds. Zgodności, dostęp zostanie automatycznie zablokowany w odniesieniu do wszystkich administratorów.
- Taka sprawa zostanie automatycznie przydzielona do CLO oraz Przewodniczącego Komitetu ds. Audytu i Ryzyka.

3 Co zrobić, jeśli zgłoszenie dotyczy lokalnego opiekuna sprawy w podmiocie zależnym?

Jeśli zgłoszenie dotyczy lokalnego opiekuna sprawy w podmiocie zależnym, któremu zgodnie z zasadami Speak Up należy przydzielić sprawę, sprawa zostanie przydzielona Prezesowi/Dyrektorowi podmiotu zależnego.

Za pośrednictwem administratorów dana osoba powierzy zadania związane ze zbadaniem sprawy lokalnemu opiekunowi sprawy w podmiocie zależnym.

4 Co zrobić, jeśli zgłoszenie dotyczy osoby, która zajmuje najlepsze stanowisko w odniesieniu do danej sprawy?

W zależności od charakteru sprawy lub zgłoszonego problemu administratorzy mogą przypisać problem opiekunowi sprawy, który zajmuje najlepsze stanowisko w odniesieniu do danego problemu.

Jednakże, jeśli opiekun sprawy jest przedmiotem zgłoszenia, sprawa zostanie przydzielona do jego bezpośredniego przełożonego (N+1). Za pośrednictwem administratorów dana osoba powierzy zadania związane ze zbadaniem sprawy lokalnemu opiekunowi sprawy.

5 Poufność

Tożsamość osoby, której dotyczy zgłoszenie, oraz treść zgłoszenia są przekazywane administratorom, kierownikom spraw i opiekunom sprawy wyłącznie w celu postępowania rozpoczętego za pomocą procesu Speak Up.

Ciąży na nich obowiązek zachowania jak najwyższego poziomu poufności informacji.

W związku z tym administratorzy, kierownicy spraw i opiekunowie sprawy mogą wykorzystywać informacje wyłącznie w zakresie niezbędnym do prawidłowego przeprowadzenia postępowania.

Jeżeli prawidłowe przeprowadzenie postępowania nie wymaga ujawnienia tożsamości osoby, której dotyczy zgłoszenie, innej osobie w trakcie postępowania, jej tożsamość może nie zostać ujawniona.

W razie wątpliwości dotyczących zachowania poufności opisanej powyżej, zachęcamy administratorów, kierowników spraw i opiekunów sprawy do konsultacji z Dyrektorem ds. Zgodności bpostgroup.