

A large, bright yellow diagonal shape that originates from the top-left corner and extends towards the bottom-right corner, creating a dynamic background for the lower half of the page.

**Polityka
Zarządzania
Reklamacjami**

OW OFFSHORE S.L.

SPIS TREŚCI

- 1. Ramy**
- 2. Cel**
- 3. Terminy i definicje**
- 4. Zasady przewodnie**
- 5. Administrator Systemu Obsługi Reklamacji**
- 6. Kanał zgłaszania nieprawidłowości OW**
- 7. Ogólny opis procedury rozpatrywania reklamacji**
 - 7.1. Rodzaje raportów**
 - 7.1.1. Raportowanie wewnętrzne**
 - 7.1.2. Raportowanie zewnętrzne**
 - 7.2. Wstępny proces selekcji/badania**
 - 7.3. Dochodzenie**
 - 7.3.1. Kontakt z Osobą Zgłaszającą**
 - 7.3.2. Pilne środki i natychmiastowe działania**
 - 7.4. Klasyfikacja protokołu, zakończenie procedury i decyzja**
- 8. Nadzór i komunikacja**
- 9. Postanowienia końcowe**
- 10. Dystrybucja**

1. RAMY

Od jakiegoś czasu OW posiada politykę zaufania i przejrzystości, która dotyczy sposobu prowadzenia działalności i angażuje wszystkich swoich interesariuszy. Ustalono jasne wytyczne w tych kwestiach, zarówno w zatwierdzonym w 2021 roku Kodeksie Etycznym, jak i w Polityce Antykorupcyjnej, nie mówiąc już o innych bardzo ważnych dokumentach, które określają zasady i zobowiązania firmy w tym zakresie. Niniejsza polityka zaufania i przejrzystości zawiera oczywiście kanały umożliwiające zgłaszanie rzekomo wątpliwych etycznie zachowań, z których mogą skorzystać wszyscy Interesariusze, gdy uznają, że zasady etyczne i uczciwość firmy mogą zostać zagrożone.

Coraz większy rozwój w tych kwestiach, taki jak rozprzestrzenianie się różnych standardów – aczkolwiek mających wspólny cel, jakim jest regulowanie kwestii dotyczących podlegających ocenie etycznej i moralnej – świadczy o tym, że OW trafił w sedno swoim wczesnym i zdecydowanym zaangażowaniem w samoregulację w zakresie te problemy. Biorąc pod uwagę rosnącą troskę prawodawców, zarówno na szczeblu krajowym, jak i unijnym, o uregulowanie kwestii, które wcześniej zależały od zobowiązań podjętych przez każdą firmę, OW wprowadził do nich niezbędne zmiany, aby zapewnić pełną zgodność z tym prawodawstwem.

Dobrym przykładem jest Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z dnia 23 października 2019 r. w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii (zwana dalej „europejską dyrektywą o ochronie sygnalistów” lub „Dyrektywą”), która nakłada na wszystkie podmioty prawne zatrudniające co najmniej pięćdziesięciu pracowników lub prowadzące określoną działalność przewidzianą w dyrektywie obowiązek prawny zdefiniowania i uruchomienia kanału sygnalizowania nieprawidłowości. Oprócz wdrożenia ustalonych postanowień i mając na celu wzbudzenie jeszcze większego zaufania Interesariuszy OW w tych kwestiach, firma dokonała przeglądu i aktualizacji swojego procesu zarządzania skargami, jego procedur oraz wsparcia technicznego dla już istniejącego kanału zgłaszania nieprawidłowości („Kanał zgłaszania nieprawidłowości”).

Ta aktualizacja procesu zarządzania skargami wyraźnie świadczy o decydującej wadze, jaką OW przywiązuje do wypełniania swoich obowiązków w zakresie zgodności, szczególnie w odniesieniu do swojej interwencji w dochodzenie i rozwiązywanie spraw, które obecnie opierają się na konkretnym, ukierunkowanym ustawodawstwie.

W związku z tym niniejsza Polityka ma na celu ustanowienie zasad mających zastosowanie do procedury otrzymywania, przetwarzania, rozliczania i rejestrowania komunikacji i raportów przesyłanych za pośrednictwem kanału sygnalizacyjnego, aby zapewnić wszystkim sygnalistom pełną zgodność z prawem dotyczącym ścisłego, etycznego postępowania w biznesie, a jednocześnie pewność, że wszystkie uzasadnione zgłoszenia naruszeń złożone w dobrej wierze zostaną przedstawione w sposób bezpieczny i skuteczny, bez obawy przed odwetem.

Ponadto wszystkim osobom dokonującym zgłoszeń za pośrednictwem kanału Whistleblowing Channel zapewniana jest wymagana w tych sprawach poufność. Korporacyjna kultura zgłaszania uwag może być skuteczna tylko wtedy, gdy opiera się na maksymalnej dyskrecji, oferując sygnalistom, stronom zgłoszonym i zainteresowanym procedurę spełniającą najwyższe standardy etyczne i behawioralne, wspierając w ten sposób zaufanie i skuteczne zgłaszanie sytuacji naruszających zasady etyczne zasady i zobowiązania.

2. CEL

Niniejsza Polityka określa zasady mające zastosowanie do procedury przyjmowania, przetwarzania, rozliczania i rejestrowania korespondencji otrzymywanej przez spółki OW, dotyczącej domniemanego Nieetycznego Postępowania, łamiącego prawo lub obowiązujące wewnętrzne zasady firmy.

3. WARUNKI I DEFINICJE

Dla celów czysto interpretacyjnych niniejszej Polityki, użyte w niej terminy i definicje będą miały znaczenie opisane poniżej.

Odwet: jakiekolwiek działanie lub zaniechanie (w tym groźby lub próby), które ma miejsce bezpośrednio lub pośrednio w kontekście związanym z pracą i wynika z wewnętrznego lub zewnętrznego zgłoszenia lub publicznego ujawnienia i które powoduje lub może spowodować nieuzasadnioną szkodę majątkową lub ból i cierpienie Osoby Zgłaszającej. Akty odwetu będą zgodne z postanowieniami każdego obowiązującego prawa lokalnego.

Niezgodne z prawem postępowanie: jakiekolwiek naruszenie obowiązujących przepisów prawa lub regulacji, a także wewnętrznych zasad OW.

Nieetyczne postępowanie: naruszenia zasad określonych w Kodeksie Etyki OW.

Zgłoszenie: czynność polegająca na zgłaszaniu wszelkich zachowań nieetycznych lub niezgodnych z prawem.

Osoba zainteresowana: każda osoba, która zgodnie z postanowieniami niniejszej Polityki zostanie zidentyfikowana przez Osobę Zgłaszającą jako strona i/lub współsprawca zarzucanego Nieetycznego i/lub Bezprawnego Postępowania.

Osoba zgłaszająca: osoba składająca Zgłoszenie za pomocą przeznaczonych do tego środków komunikacji.

Interesariusz: osoba lub organizacja, która może mieć wpływ, być pod wpływem decyzji lub działania lub być przekonana, że ma na nią wpływ decyzja lub działanie (np. w OW: akcjonariusze, pracownicy, klienci, dostawcy, społeczności itp.).

4. ZASADY PRZEWODNIE

Niniejsza procedura otrzymywania, przetwarzania, rozliczania i rejestrowania Raportów otrzymywanych przez spółki OW w ramach niniejszej Polityki będzie podlegać następującym zasadom przewodnim:

- **Anonimowość:** Osoby zgłaszające mogą, jeśli sobie tego życzą, poprosić o zachowanie anonimowości, wybierając odpowiednią opcję w formularzu Kanał zgłaszania nieprawidłowości. Niezależnie od tej opcji anonimowość nie uniemożliwia dwustronnej komunikacji pomiędzy (i) osobą odpowiedzialną za wybór, analizę i zarządzanie procesem przetwarzania a (ii) Osobą Zgłaszającą, pozostawiając tym samym możliwość załączenia dokumentacji potwierdzającej zgłaszane czyny za pomocą utworzonego w tym celu pola na platformie obsługi kanału.
- **Poufność:** Zgodnie z warunkami określonymi w niniejszej Polityce, Zgłoszenia będą traktowane jako informacje poufne przez wszystkich, którzy otrzymają informacje na temat zgłoszonych zdarzeń. Wiedza o jego istnieniu i wynikach badania będzie ograniczona do zespołu zarządzającego raportami oraz do osób, które potrzebują takich informacji, aby otrzymywać i monitorować raporty przesyłane za pośrednictwem kanału zgłaszania nieprawidłowości. Tożsamość Osoby Zgłaszającej może zostać ujawniona wyłącznie za zgodą tej osoby lub zgodnie z obowiązkiem prawnym lub orzeczeniem sądu. W takich sytuacjach Osoba Zgłaszająca otrzyma pisemną informację wskazującą powody ujawnienia przedmiotowych

danych poufnych, chyba że ujawnienie tych informacji mogłoby zagrozić toczącemu się dochodzeniu lub powiązanemu postępowaniu sądowemu.

- **Ochrona danych:** Procedury przyjmowania, rejestracji i przetwarzania Zgłoszeń wynikające z niniejszej Polityki są zgodne z aktualnymi zasadami ochrony danych i standardami bezpieczeństwa informacji.
- **Dobra wiara:** Wszystkie raporty muszą być składane w dobrej wierze i należyście uzasadnione. Każde nieuzasadnione korzystanie z Kanału zgłaszania nieprawidłowości może zostać uznane za naruszenie dyscyplinarne lub prawne.
- **Niezależność i autonomia:** Każda osoba, która ma lub podejrzewa się, że ma konflikt interesów lub bezpośredni lub pośredni udział w zgłoszonej sytuacji, zostanie wykluczona z dochodzenia i procesu decyzyjnego w celu zapewnienia, by przyjmowanie, sprawdzanie, badanie i składanie Zgłoszeń odbywało się w sposób niezależny i bezstronny, przy jednoczesnym zapewnieniu braku jakiegokolwiek rzeczywistego lub potencjalnego konfliktu interesów w wykonywaniu tych funkcji.
- **Legalna ochrona:** Pod warunkiem, że Zgłoszenia zostaną dokonane w dobrej wierze, Osoby Zgłaszające będą objęte szczególną ochroną i wsparciem w postaci zapewnienia ochrony prawnej i dostępu do sądów w celu obrony swoich praw.
- **Nadużycie:** niewłaściwe użycie i zła wiara w korzystaniu z Kanału Zgłaszania Sygnalizacji może narazić Osobę Zgłaszającą lub inne zaangażowane osoby na ryzyko postępowania dyscyplinarnego lub prawnego.
- **Zakaz działań odwetowych:** Spółkom OW i innym podmiotom nie wolno zwalniać, grozić, zawieszać, udzielać nagan, zastraszać, zatrzymywać ani zawieszać wypłat wynagrodzeń lub świadczeń, degradować, przenosić ani podejmować żadnych innych działań dyscyplinarnych lub odwetu, które powodują lub mogą spowodować nieuzasadnione szkody majątkowe lub ból u Osoby Zgłaszającej i cierpienie na skutek złożenia Raportu wewnętrznego lub zewnętrznego albo podania go do wiadomości publicznej w dobrej wierze i z ważnych powodów, przez okres określony obowiązującymi przepisami prawa każdorazowo po dokonaniu Raportu. Niniejszy zakaz działań odwetowych we wszystkich swoich formach rozciąga się na każdą osobę, która pomaga Osobie Zgłaszającej w procesie zgłaszania i której pomoc musi pozostać poufna, w tym przedstawiciele związków zawodowych lub przedstawiciele pracowników, a także każdą osobę trzecią powiązaną z Osobą Zgłaszającą, która może być narażona na działań odwetowych w kontekście zawodowym oraz osoby prawne lub podobne podmioty będące własnością Osoby Zgłaszającej lub przez nią kontrolowane, lub dla których Osoba Zgłaszająca pracuje lub jest z nią związana zawodowo.
- **Ochrona danych osobowych:** Osobom, których dotyczy Raport lub publiczne ujawnienie, zostaną zapewnione ogólnie przyjęte prawa i gwarancje chronione właściwym procesem prawnym. Innymi słowy, będą mogli cieszyć się wątpliwościami, gwarancjami obrony w procesie karnym i poufnością co do ich tożsamości.
- **Ewidencjonowanie:** Wszystkie informacje związane z różnymi fazami przetwarzania zgłoszeń są rejestrowane w narzędziu Whistleblowing Channel zgodnie z zasadami Polityki prywatności. Zgłoszenia będą przechowywane nie dłużej, niż jest to konieczne i proporcjonalne w celu spełnienia wymogów nałożonych przez Dyrektywę oraz przepisów dotyczących prywatności danych lub innych wymogów

nałożonych przez lokalne prawo i – niezależnie od tego – przez dowolny okres do czasu zakończenia postępowania sądowego lub postępowań administracyjnych z nimi związanych.

- **Dobrowolne:** Niniejsza Polityka opiera się na dobrowolnym systemie raportowania.

5. ADMINISTRATOR SYSTEMU OBSŁUGI REKLAMACJI

Zarząd OW wyznaczył Organ Koordynujący ds. Etyki i Zgodności (zwany dalej „ECCB” lub „Organem Koordynującym”) jako Kontrolera Systemu Zarządzania Skargami (zwany dalej „Administratorem Kanału”), zaś Dyrektora ds. Etyki i Zgodności (zwany dalej „CECO” lub „Compliance Officer”) został wyznaczony jako osoba zarządzająca Systemem Zarządzania Reklamacjami na potrzeby powiadomień i współpracy z właściwymi organami publicznymi w tych sprawach. Specjalista ds. zgodności będzie także pełnił funkcję wewnętrznej osoby łącznikowej w OW.

6. KANAŁ ZGŁASZANIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI OW

Globalny i ogólnodostępny kanał dostępny na stronie OW, z którego mogą korzystać Interesariusze z dowolnej firmy OW. Na ten kanał trafiają Raporty dotyczące wszelkich naruszeń obowiązujących przepisów prawa i regulacji, Kodeksu Etyki oraz regulaminów wewnętrznych OW.

7. OGÓLNY OPIS PROCEDURY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

7.1. Rodzaje raportów

Osoba Zgłaszająca może dokonać zgłoszenia za pośrednictwem wewnętrznych i zewnętrznych kanałów sygnalizowania nieprawidłowości.

7.1.1. Raportowanie wewnętrzne

Raporty wewnętrzne muszą być dokonywane za pośrednictwem kanału wewnętrznego wprowadzonego przez spółki OW w następujący sposób:

- Dostęp poprzez Kanał Whistleblowing Channel dostępny na stronach internetowych spółek OW;
- Wybór tematyki sporządzanego Raportu;
- Wypełnienie odpowiedniego formularza danymi identyfikującymi Zgłaszającego, adresem e-mail oraz danymi kontaktowymi (chyba, że wybrano opcję anonimowości); przedmiot Raportu; identyfikacja zaangażowanej firmy (jeśli dotyczy); i opis faktów.

7.1.2. Raportowanie zewnętrzne

Niezależnie od tego, że Interesariusze składają Zgłoszenie za pośrednictwem Kanału Whistleblowing OW, mogą to zrobić również zewnętrznie, za pośrednictwem właściwych organów.

7.2. Wstępny proces selekcji/badania

Po otrzymaniu Raportu Inspektor ds. Zgodności sprawdzi go, aby wstępnie ocenić, czy zgłoszona sytuacja jest Zgłoszeniem nieposiadającym poważnych podstaw oraz celowo i wyraźnie bezpodstawnym, czy też nie, rozważając: treść zgłoszonego naruszenia, jego podstawy oraz ewentualne dowody dostarczone przez Zgłaszającego. Każde Zgłoszenie, które nie jest poważnie uzasadnione i jest celowo i wyraźnie bezpodstawne, będzie wiązać się z tymczasowym odłożeniem Zgłoszenia na półkę i należywym powiadomieniem Osoby Zgłaszającej.

Jeżeli Zgłoszenie wiąże się z konfliktem interesów Inspektora ds. Zgodności, Zgłoszenie zostanie przekierowane do Prezesa Organu Koordynującego ds. Etyki i Zgodności.

7.3. Dochodzenie

Jeżeli raport zostanie uznany za zasadny, rozpocznie się faza dochodzenia. Proces ten obejmuje rygorystyczne, niezależne i obiektywne gromadzenie, analizowanie i badanie faktów: (i) dokładnie ustalić wiarygodność Raportu i towarzyszących mu okoliczności; (ii) zidentyfikować zaangażowane strony; (iii) ocenić, czy sprawa stanowi Nieetyczne Postępowanie lub jakiś rodzaj nieprawidłowości naruszającej obowiązujące przepisy; oraz (iv) ocenić pierwotne przyczyny i potencjalne skutki/konsekwencje z nich wynikające.

7.3.1. Kontakt z Osobą Zgłaszającą

W trakcie całego procesu kierownik dochodzenia może zwrócić się do Osoby Zgłaszającej o dodatkowe informacje i/lub dokumentację uzupełniającą za pośrednictwem Kanału Zgłaszania, aby lepiej ocenić zgłoszone fakty, nawet jeśli Osoba Zgłaszająca zdecyduje się pozostać anonimowa.

7.3.2. Pilne środki i natychmiastowe działania

Bez uszczerbku dla ostatecznej decyzji podjętej w sprawie sporządzonego Raportu, w wyraźnie pilnych i poważnych sytuacjach należy podjąć odpowiednie środki w celu ochrony OW i/lub interesów Interesariuszy przed wykrytymi nieprawidłowościami.

7.4. Klasyfikacja raportu, zakończenie procedury i decyzja

Na podstawie analizy i dochodzenia w sprawie każdego Raportu dotyczącego domniemanego nieetycznego zachowania lub postępowania naruszającego obowiązujące przepisy, Specjalista ds. Zgodności prześle propozycję decyzji do Kontrolera Kanału, który wyda odpowiednią decyzję.

Decyzja ta może znaleźć się w Raporcie:

- Gwarantowany: Stwierdzono nieetyczne postępowanie lub naruszenie obowiązujących przepisów. Raport sklasyfikowany jako „uzasadniony” może skutkować przedstawieniem zaleceń dotyczących przyjęcia odpowiednich środków zaradczych.

- Nieuzasadnione: Dochodzenie nie potwierdziło istnienia Nieetycznego Postępowania lub naruszenia obowiązujących przepisów, lub gdy nie ma wystarczających dowodów, aby potwierdzić naruszenie.
- Niejednoznaczne: Nie ma wystarczających dowodów potwierdzających istnienie Nieetycznego Postępowania lub naruszenia obowiązujących przepisów.

Jeżeli ustalenia zawarte w Raporcie uznają to za uzasadnione, Kontroler Kanału może podjąć środki, jakie uzna za stosowne, biorąc pod uwagę zgłoszoną sytuację.

Procedura kończy się zarejestrowaniem zamknięcia w narzędziu wsparcia Whistleblowing Channel i należyтым poinformowaniem Osoby Zgłaszającej. Zostaną także przekazane informacje o planowanych lub już podjętych działaniach, w terminach przewidzianych w tym celu przez prawo.

8. NADZÓR I KOMUNIKACJA

Compliance Officer będzie regularnie informował Channel Controllera o swoich działaniach związanych z rozpatrywanymi Raportami.

Podobnie specjalista ds. zgodności będzie regularnie informował zarządy o swoich działaniach związanych ze zgłaszaniem nieprawidłowości.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Specjalista ds. zgodności jest odpowiedzialny za przegląd niniejszej Polityki co dwa lata lub za każdym razem, gdy wprowadzone zostaną istotne zmiany w obowiązujących ramach prawnych lub pojawią się w kontekście działalności prowadzonej przez OW, a także gdy pojawią się nowe czynniki potwierdzające ich nieadekwatność. Wszystkie proponowane zmiany należy przedłożyć do zatwierdzenia Kontrolerowi Kanału i Radzie Dyrektorów.

10. DYSTRYBUCJA

Niniejsza Polityka jest opublikowana na stronie internetowej i w intranecie OW, a także na kanale zgłaszania nieprawidłowości.