

Процедура за пријава, постапување и заштита на укажувачи

1.	Цел и обем на процедурата	3
2.	Укажување на неправилности	4
3.	Пријава на потенцијални неправилности	4
4.	Постапување по пријави	5
5.	Обработка на лични податоци	6
6.	Анонимност и заштита од одмазда	7
7.	Завршни одредби	8
8.	Прилог бр. 1	8

Врз основа на член 4 и другите одредби од Законот за заштита на укажувачи („Службен весник на Република Македонија“ бр. 196/15 и 35/18 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 257/20), Финансиското друштво ФИНМАК ДОО Скопје, со седиште на ул. Филип Втори Македонски бр.3 Скопје, со ЕМБС 7229712 (во понатамошниот текст како: „ФИНМАК ДОО Скопје“ или „Друштвото“), претставувано од управител Дарко Стојановски, на ден 02.04.2025 година, ја донесе следната:

ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЈАВА, ПОСТАПУВАЊЕ И ЗАШТИТА НА УКАЖУВАЧИ

1. ЦЕЛ И ОБЕМ НА ПРОЦЕДУРАТА

1.1 ФИНМАК ДОО Скопје е финансиско друштво кое е посветено на највисоките нивоа на етика и интегритет спрема начинот на кој ги води деловните активности. Друштвото смета дека тоа е клучно за неговиот понатамошен успех и углед и затоа целта на оваа Процедура за пријава, постапување и заштита на укажувачи (во понатамошниот текст како: „Процедура“), е да се охрабри пријавувањето на потенцијални проблеми поврзани со работата на Друштвото, активностите, корпоративната култура и етиката.

1.2 Друштвото е посветено на одржување на највисоките можни стандарди на отвореност, одговорност, интегритет, чесност и транспарентност, кои се важен дел на неговите основни вредности. Од тие причини, оваа Процедура е значаен елемент во откривањето на коруптивно, незаконско, неетичко или друго непосакувано однесување, а целта на оваа Процедура е да го заштити ФИНМАК ДОО Скопје од финансиски, правни и/или репутациски ризик.

1.3 ФИНМАК ДОО Скопје силно ги охрабрува сите да се изјаснат доколку се сомневаат или посведочат за било какви проблеми. Друштвото, сериозно ќе ги земе предвид сите пријави направени во рамките на оваа Процедура и ќе ги истражи соодветно. Друштвото гарантира дека лицата кои обелоденуваат информации со добра намера, а во врска со измама, корупција или било какво друго неправилно однесување ќе бидат заштитени од одмазда.

1.4 Укажувачот е индивидуа која поднесува Пријава (во понатамошниот текст: „Пријава“), за потенцијална неправилност која може да го наруши јавниот интерес, ако лицето смета дека таквата информација е точна и дека произлегува од извршувањето на работните обврски или воспоставување правни и деловни односи, поврзани со неговите работни обврски и кој може да биде изложен на негативни последици поради доставување на такви информации (во понатамошниот текст: „Укажувач“).

1.5 Оваа Процедура има за цел да обезбеди јасност за тоа како ФИНМАК ДОО Скопје, ќе ги поддржи укажувачите за тие да:

- бидат охрабрани да ги изразат потенцијалните неправилности;
- знаат како да ги пријават потенцијалните неправилности;
- знаат кои се нивните права, вклучувајќи го правото да останат анонимни;
- знаат што може да се случи ако ги пријават потенцијалните неправилности;
- се чувствуваат безбедно при пријавувањето и дека
- не се изложени на одмазда, штета или виктимизација, како последица на Пријавата.

1.6 Оваа Процедура се применува при Пријави од укажувачи за неправилности добиени од внатрешни и надворешни извори, вклучувајќи ги сите вработени, волонтери, практиканти, кандидати за вработување или волонтирање или пракса, добавувачи на услуги, клиенти, деловни партнери, надворешни засегнати страни или други поврзани лица кои, за време на нивната директна или индиректна соработка со ФИНМАК ДОО Скопје, можат да се соочат со или да се посомневаат дека е извршено, се извршува или се очекува да се изврши кривично или друго незаконско или неовластено дејство, кое го загрозува јавниот интерес (вклучувајќи, но не ограничувајќи се на било какво кривично дело, административно прекршување или друго прекршување на правни норми или прекршување на обврзувачки етички или професионални норми).

1.7 Покрај тоа, ФИНМАК ДОО Скопје настојува да води деловни активности со соработници кои ги споделуваат неговите вредности, се стремат кон континуирано и одржливо подобрување на работните услови и практики и кои се придржуваат кон македонските правни норми, како и кон применливите норми на ЕУ. Затоа, Друштвото очекува дека неговите добавувачи и нивните подизведувачи ќе се однесуваат со своите

вработени и тимови согласно закон, па така Друштвото настојува да соработува само со партнери кои ги почитуваат македонските и правните норми на ЕУ, како и правните норми на други земји.

2. УКАЖУВАЊЕ НА НЕПРАВИЛНОСТИ

2.1 Пријавата може да вклучува било какви неправилности во врска со работата, вредностите, луѓето или политиките и процедурите на ФИНМАК ДОО Скопје, неговите клиенти или добавувачи.

2.2 За Пријавата да биде легитимна, а со тоа да биде заштитена под системот на укажувачи и оваа Процедура, истата мора да содржи информации според кои укажувачот има објективно разумни основи за сомневање околу постоење на неправилности, несоодветна ситуација/околност поврзана со ФИНМАК ДОО Скопје, вклучувајќи го и однесувањето на нејзините вработени.

2.3 Листата на примери кои можат да се квалификуваат како легитимни Пријави за неправилности од страна на укажувачите, вклучува:

- Потенцијални повреди на законите и на другите правила;
- Кривични дела, какви што се: кражба, корупција, поткуп, перење пари и финансирање на тероризам и други противзаконски дејствија);
- Неадекватни подароци или исплати на клиенти или трети лица;
- Грешки во финансиските извештаи или во извештаите од внатрешната ревизија;
- Антиконтурентно однесување или друго нечесно или неетичко однесување;
- Измама, немарност, неисполнување на обврските, повреда на довербата или повреда на должноста;
- Системски проблеми кои регулаторот треба да ги знае за да ги извршува своите функции;
- Злоупотреба на финансиски средства;
- Манипулирање со финансиските извештаи;
- Конфликт на интереси;
- Поткуп и корупција;
- Деловни однесувања и практики кои можат да предизвикаат штета на потрошувачите;
- Даночни неправилности;
- Повреда на заштитата утврдена со оваа Процедура;
- Неовластено откривање и/или тргување со доверливи информации или друг вид на злоупотреба на доверливи информации;
- Прикривање со намера на било што од горенаведеното, како и
- Други неправилности.

2.4 Генерално, субјективните жалби нема да бидат третирани како легитимни Пријави за неправилности, а примери за таков вид на жалби можат да бидат следните: Меѓучовечки конфликти, одлуки поврзани со ангажманот, прераспределување на друга позиција или унапредување во кариерата, одлуки во врска со суспензија, отпуштање или дисциплински постапки. Сите овие жалби треба да се пријават во Секторот за човечки ресурси.

2.5 Сите можни примери не се исцрпно наведени во одредбата 2.4 и од таа причина, Друштвото ги охрабрува сите категории на лица да пријавуваат потенцијални неправилности, дури и ако не се сигурни дали оваа Процедура е применлива за конкретниот случај.

3. ПРИЈАВА НА ПОТЕНЦИЈАЛНИ НЕПРАВИЛНОСТИ

3.1 ФИНМАК ДОО Скопје има политика на отворени врати и ги охрабрува сите страни да поставуваат прашања, како и да пријавуваат неправилности, да поднесуваат предлози или жалби. Вработените и надворешните засегнати страни имаат можност да пријават неправилности, безбедно и доверливо преку доверлив и анонимен систем кој го олеснува пријавувањето на различни неправилности.

3.2 ФИНМАК ДОО Скопје има имплементирано специјално дизајниран систем за пријавување на неправилности од укажувачи, кој е воспоставен и функционира на начин што обезбедува целосност, интегритет и доверливост на информациите и спречува пристап до нив од неовластени лица (во понатамошниот текст: „FaceUp“).

3.3 Неправилностите можат да се пријават во системот „FaceUp“ преку веб-страница, мобилна апликација или преку „QR“ код (во понатамошниот текст: „QR код“). Системот „FaceUp“ е управуван од независна трета страна, а лицето кое ја поднесува Пријавата може да избере да остане анонимно.

3.4 За онлајн пријавување на потенцијална неправилност, потребно е да се посети следната веб-страница: <https://faceup.com/c/finmak>. Пријавата може да се поднесе со користење на „QR“ код или код за пристап: „finmakpeople“. За пријавување на потенцијална неправилност преку „QR“ код, се скенира кодот вклучен во Прилог бр.1 од оваа Процедура.

3.5 Системот „FaceUp“ им овозможува на укажувачите да:

- пријават неправилност и опишат детали за неправилноста и инволвираните лица, вклучувајќи го датумот и локацијата за настанатата неправилност;
- прикачат фајлови или фотографии;
- изберат дали сакаат да останат анонимни;
- ја поднесат Пријавата и
- ја проверат состојбата на веќе поднесената Пријава.

3.6 Кога укажувачот ќе ја поднесе Пријавата, тој ќе добие уникатен број на предмет и од него ќе се побара да создаде лозинка. На тој начин, укажувачот ќе може да ја проверува состојбата на својот предмет, да види дали има поставено прашања во врска со Пријавата и да обезбеди дополнителни информации.

3.7 Системот „FaceUp“ не е телефонска линија за итни случаи, ниту замена за контактирање на надлежните институции.

3.8 Укажувачот, согласно со регулативите, е запознаен со следното:

- Забрането е сознателно пријавување на лажни информации за физичко или правно лице, со цел предизвикување на штетни последици за истото.
- Укажувачот кој го злоупотребил пријавувањето ја губи заштитата, обезбедена согласно со оваа Процедура.
- Укажувачот кој го злоупотребил пријавувањето, така што предизвикал појава на штетни последици за физичко или правно лице, е основа за започнување постапка за утврдување на неговата одговорност согласно со законот.

4. ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПРИЈАВИ

4.1 Страната за поднесување на Пријави за неправилности на ФИНМАК ДОО Скопје во рамки на системот „FaceUp“ е под надзор на овластеното лице, кое:

- Прима анонимни Пријави преку системот, кој е достапен на следните веб-страници на Друштвото: www.tigo.mk и www.bongo.mk;
- Ја одржува доверливоста и не го открива идентитетот на укажувачот;
- Системот „FaceUp“ овозможува анонимна двонасочна комуникација, потврдувајќи го приемот на Пријавата, без да се наруши анонимноста на укажувачот;
- Брзо, и во секој случај во рок од 7 (седум) работни дена по приемот на Пријавата, го потврдува примањето на Пријавата, освен ако укажувачот експлицитно не побарал поинаку, или ако надлежното лице разумно смета дека потврдувањето на приемот на Пријавата би ја загрозило заштитата на идентитетот на укажувачот.
- Го уверува укажувачот дека Пријавата ќе биде истражена навремено и доверливо;
- Ја прегледува Пријавата за да ја утврди нејзината легитимност, сериозност и потенцијалното влијание;
- Ја категоризира Пријавата врз основа на природата на проблемот (на пример, измама, корупција, вознемирување, прекршување на правилата од ЗСППФТ, итн.).

4.2 Во зависност од природата на проблемот, Пријавата треба да се проследи од овластеното лице до соодветниот сектор за истрага:

- Тим за усогласеност: За СППФТ, прекршоци на регулативи, финансиски неправилности или оперативни ризици.
- Сектор за човечки ресурси: За мобинг или неправилности на работното место.
- Сектор за правни работи: За правни или договорни проблеми и заштита на личните податоци.
- „IT“ Сектор: За безбедност на информациите и други информациски проблеми.

4.3 Исто така, овластеното лице за постапување по Пријави:

- Осигурува дека раководителот на Тимот/Секторот, кому му е проследен предметот, е информиран и го доделува предметот на соодветно лице за понатамошна истрага;

- Постојано ги следи Пријавите и ги истражува неправилностите изложени во тие Пријави;
- Тимот/Секторот кому му е проследен предметот спроведува темелна и непристрасна истрага;
- Собира докази, интервјуира релевантни страни (ако е потребно) и документира наоди;
- Одржува доверливост во текот на целиот процес за да ги заштити укажувачот и сите вклучени страни.

4.4 Врз основа на наодите од спроведената истрага, овластеното лице презема соодветни дејствија:

- Дисциплински мерки (ако се потврди неправилно однесување).
- Подобрување на процесите или промена на интерните правила (ако се идентификуваат системски проблеми).
- Известување на регулаторни органи или органи на редот.
- Навремено пренесување на релевантни информации, содржани во Пријавата до надлежните органи, за понатамошна истрага.
- Осигурување дека дејствијата се соодветни и во согласност со интерните правила на Друштвото и законите.
- Документирање на целиот процес, вклучувајќи ја Пријавата, спроведената истрага, наодите и преземените дејствија.
- Подготвување на Извештај за Раководниот орган на Друштвото, доколку е потребно.
- Безбедно чување на записи во согласност со применливите правни норми.
- Обезбедување на повратни информации до укажувачот околу исходот на истрагата (без откривање на доверливите информации).
- Обезбедување на повратни информации на укажувачот, во разумен рок, кој не го надминува рокот од 3 (три) месеци или 6 (шест) месеци, во случаи на постоење на оправдани причини.
- Мониторирање и следење на спроведувањето на корективните дејствија на овластеното лице да се осигури дека проблемите биле решени.

4.5 Лицето кое е овластено за Пријавите за неправилности, не е должно да спроведе понатамошна истрага по истите, кои се поврзани со:

- Информации кои веќе биле јавно објавени во новински статии, веб-страници и друг вид на медиум за јавно информирање;
- Спорови за прашања кои не ја нарушуваат правната/регулаторната рамка или не претставуваат негативно етичко однесување;
- Пријави кои не се поднесени со „добра намера“, како што се оние кои содржат навреди, со цел да се наруши работата, да се оштети угледот на пријавеното лице, како и оние што се поднесуваат поради ирелевантни причини, или со цел да наклеветат неког (неточни или неосновани обвиненија кои имаат за цел да го повредат интегритетот/угледот на друго лице);
- Случаи каде што веќе биле отпочнати истраги и правни постапки.

4.6 Ако овластеното лице утврди дека примениот документ или запис не претставува или не се однесува на Пријава за неправилност од укажувач, веднаш ќе стави белешка во досието на предметот и ќе го извести укажувачот, доколку неговиот идентитет е познат, за сите преземени дејствија.

4.7 Овластеното лице за добивање на Пријави спроведува статистичка анализа на примените поднесоци, со цел негово/нејзино унапредување врз основа на самооценување.

5. ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

5.1 Во рамки на оваа Процедура, ФИНМАК ДОО Скопје, како контролор на личните податоци, ќе обработува лични податоци содржани во Пријавата. Секое обработување спроведено за исполнување на оваа Процедура ќе се извршува во согласност со националниот Закон за заштита на личните податоци.

5.2 ФИНМАК ДОО Скопје може да обработува лични податоци за да ги истражи информациите содржани во Пријавата, да комуницира со укажувачот, да ја обезбеди нивната анонимност и да обезбеди информации за статусот на Пријавата. Друштвото ќе ги обработува овие лични податоци врз основа на својата законска обврска за да ја истражи Пријавата.

5.3 За да ја истражи Пријавата и да ги исполни своите законски обврски, ФИНМАК ДОО Скопје може да обработува било какви лични податоци кои се содржани во Пријавата и во доказите кои се содржани во Пријавата. Ова може да вклучува име, презиме, контактни детали на укажувачот (ако Пријавата не е анонимна) и било какви други информации содржани во Пријавата.

5.4 Личните податоци кои не се потребни или не се применливи за потребите на процесот на укажување, нема да се собираат или, ако случајно бидат собрани, ќе се избришат без непотребно одложување.

5.5 ФИНМАК ДОО Скопје може да ја сподели Пријавата и сите доказни средства со државните институции, на пример, за пријавување на незаконски активности или започнување правни постапки.

5.6 ФИНМАК ДОО Скопје ќе ги чува информациите поврзани со Пријавата и нејзината истрага 10 (десет) години од денот на завршување на истрагата. Доколку Пријавата не се смета за Пријава на укажувач, податоците се чуваат 3 (три) години. Ако е потребно, личните податоци може да се чуваат и подолг период, а во согласност со применливите закони. На пример, периодот може да биде продолжен ако личните податоци биле доставени до државни органи и институции и нивното чување е потребно за правни постапки.

5.7 Во согласност со Законот за заштита на личните податоци, укажувачите имаат одредени права во врска со личните податоци кои ФИНМАК ДОО Скопје, како контролор, ги обработува за време на процесот на укажување. Овие права вклучуваат:

- барање за пристап до нивните лични податоци и информации за нивното обработување;
- барање за исправка на неточни податоци;
- барање за бришење на податоци. Во одредени ситуации, Друштвото не е во можност да постапи по барање за бришење на податоци за кои има законска обврска да ги обработува и чува, а во согласност со применливите закони во државата или за потребите на постапки пред надлежни институции.
- Поради специфичната природа на процесот на укажување и законската обврска на ФИНМАК ДОО Скопје да обезбеди заштита и анонимност на укажувачот, Друштвото може да ги ограничи одредените права на субјектите на податоци кои се предвидени со Законот за заштита на личните податоци. На пример, субјектот на Пријавата нема да може да го оствари правото на исправка или правото на бришење на своите лични податоци. Дополнително, поради доверливата природа на процесот на укажување, правото на преносливост на податоците, исто така, може да биде ограничено.

5.8 За остварување на овие права, укажувачот може да поднесе писмено Барање до ФИНМАК ДОО Скопје, испраќајќи го поднесокот до електронската адреса: dpo@tigo.mk. ФИНМАК ДОО Скопје ќе го обработи Барањето на укажувачот во рок од 30 дена и ќе даде одговор. При примање на Барањата за остварување на правата, Друштвото ќе ги оцени истите и ќе постапи соодветно, во согласност со применливите правни норми. Исто така, укажувачите имаат право да поднесат жалба до надлежната институција за заштита на личните податоци – АЗЛП.

5.9 Заштита на податоците за идентитетот на укажувачот

Лицето кое е овластено за примање на Пријави за неправилности од укажувач не е дозволено, под никакви околности, да го открие идентитетот на било кое лице кое поднесува Пријава анонимно, освен ако не е обврзан да го стори тоа заради соодветна судска или друга правна постапка и не смее да го открие идентитетот на укажувачот, во ниту еден случај по барање на трети лица/групи.

Секое лице кое ќе дознае податоци што се наведени во ова поглавје, истото е обврзано да ги заштити.

Лицето овластено за примање Пријави е обврзано да ги заштити личните податоци на укажувачот, односно податоците што можат да го откријат идентитетот на укажувачот кој бара да остане анонимен или пријавува доверливо, во согласност со прописите за заштита на личните податоци.

Лицето овластено за Пријави на неправилности е обврзано да го извести укажувачот при приемот на информациите дека неговиот идентитет може да биде откриен пред надлежни органи, ако без откривање на идентитетот не би било можно да се продолжи постапката пред тие органи, како и да го информира за мерките за заштита на учесникот во постапката.

Ако за време на постапката е потребно да се открие идентитетот на укажувачот, лицето овластено за примање Пријави е обврзано да го извести укажувачот за ова, пред да биде откриен неговиот идентитет. Идентитетот на укажувачот не смее да биде откриен пред лицето за кое се пријавени неправилностите.

6. АНОНИМНОСТ И ЗАШТИТА ОД ОДМАЗДА

6.1 ФИНМАК ДОО Скопје нема да толерира дискриминација или одмазда против лица кои со добра намера поднесуваат Пријава или учествуваат во истрага, затоа Друштвото користи ефикасни, доверливи и безбедни канали за пријавување, со што обезбедува ефикасна заштита на укажувачите од одмазда.

6.2 Овластеното лице за примање Пријави обезбедува заштита на укажувачот и неговите блиски роднини, од било какво нарушување на правата или штетни дејствија, или ризик од штетни последици поради внатрешното пријавување, особено од повреда на правата од работен однос.

6.3 Неважечки се одредбите во внатрешните акти и договорите на Друштвото, кои ги регулираат правата што произлегуваат од работниот однос и други работни ангажмани, а кои забрануваат пријавување на неправилности или сознанија за кривично дело или друго незаконско или неовластено однесување, што го нарушува или загрозува јавниот интерес, безбедноста и одбраната, или кои таквото пријавување го дефинираат како прекршување на доверливоста, лојалноста и професионалноста.

6.4 Доколку укажувачот смета дека бил подложен на одмазда поради пријавување или учество во истрага, треба веднаш да се обрати до ФИНМАК ДОО Скопје преку „FaceUp“. Сите вакви Пријави ќе бидат истражени детално и доверливо.

7. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

7.1 ФИНМАК ДОО Скопје ќе ја обзнани оваа Процедура преку:

- објавување на веб-страниците на Друштвото;
- објавување во внатрешните системи на Друштвото;
- информирање на вработените при започнување со работа во Друштвото и
- во текот на спроведувањето на внатрешните обуки.

7.2 Процедурата ќе се применува во мера во која не е во спротивност со законите и другите регулативи што важат во Р.С. Македонија и ќе стапи на сила на денот на одобрувањето.

7.3 Ако применливите закони предвидуваат построги правила, ограничувања или обврски од оние што се наведени во Процедурата, построгите правила, ограничувања или обврски според применливите закони ќе имаат предност.

7.4 Одредбите на Процедурата можат да се изменат и/или дополнат со одлука на Раководниот орган на Друштвото. Измените и дополнувањата ќе стапат на сила на денот кога ќе бидат усвоени, освен ако не е наведено поинаку.

7.5 Процедурата треба да се ревидира најмалку еднаш годишно или да се ажурира по потреба. Формалниот процес на одобрување треба да се примени при секој преглед.

7.6 Оваа верзија на Процедурата влегува во сила на ден 02.04.2025 година.

8. ПРИЛОГ БР. 1

„QR“ КОД ЗА ПОДНЕСУВАЊЕ НА ПРИЈАВИ ЗА НЕПРАВИЛНОСТИ, ПРЕКУ СИСТЕМОТ „FACEUP“.



Процедура за пријава, постапување и заштита на укажувачи