

"Să spun sau să nu spun" - eficacitatea procedurii interne de alertă



**Maria-Magdalena CALANGIU –
Director, Centrul Global de
Conformitate ING**

Procedura de avertizare interna (WHISTLEBLOWING)

Art. 27 din Regulamentul BNR nr. 5/ 2013 privind cerinte prudentiale pentru institutiile de credit prevede ca organul de conducere al instituției de credit trebuie să asigure că instituția dispune de proceduri interne de alertă corespunzătoare pentru comunicarea îngrijorărilor personalului cu privire la cadrul de administrare a activității.

- Instituțiile de credit trebuie să adopte proceduri interne de alertă corespunzătoare care pot fi utilizate de personal pentru a atrage atenția asupra îngrijorărilor legitime și de substanță în legătură cu aspecte privind cadrul de administrare a activității.
- Aceste proceduri trebuie să asigure confidențialitatea persoanei care ridică o anumită problemă.
- Pentru a evita conflictele de interese, aceste îngrijorări trebuie să poată fi semnalate în afara liniilor normale de raportare (de exemplu, prin funcția de conformitate sau funcția de audit intern sau printr-o procedură internă de avertizare).
- Procedurile de alertă trebuie să fie disponibile întregului personal din cadrul unei instituții de credit. Informațiile furnizate de personal printr-o procedură de alertă trebuie, dacă sunt relevante, să fie puse la dispoziția organului de conducere.
- În plus față de procedurile interne de alertă, personalul unei instituții de credit poate informa Banca Națională a României - Direcția supraveghere asupra îngrijorărilor legitime și de substanță menționate.



Art.37 (3) din Legea nr. 129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor prevede de asemenea:

- obligatia entitatilor raportoare de a asigura protecția din punct de vedere juridic a angajaților și a reprezentanților lor care raportează, fie la nivel intern, fie către Oficiu, suspiciuni de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului, față de expunerea la amenințări, la represalii sau la acțiuni ostile, în special la acțiuni nefavorabile sau discriminatorii la locul de muncă, inclusiv să asigure confidențialitatea cu privire la identitatea acestora,
- obligatia să instituie proceduri corespunzătoare pentru angajați sau persoanele aflate într-o poziție similară privind raportarea încălcărilor, la nivel intern, prin intermediul unui canal specific, independent și anonim, proporțional cu natura și dimensiunea entității obligate în cauză.

Procedura de avertizare interna (WHISTLEBLOWING)

- Practica avertizării de integritate, cunoscută în limbajul internațional ca whistleblowing, definește dezvăluirea de informații despre o conduită necorespunzătoare, nereguli, activități ilegale, frauduloase sau periculoase comise în organizații ale sectorului public sau privat.
- Acestea includ și nereguli potențiale sau percepute.
- Pentru a proteja persoanele care raportează existența unor nereguli și pentru a încuraja avertizările de integritate, angajații trebuie să aibă acces la canale sigure de raportare a neregulilor și să fie protejați în mod efectiv împotriva oricărei forme de repercusiune.
- De asemenea, mecanismele de raportare a neregulilor trebuie să își găsească continuitate în măsuri interne, elaborate pe baza cazurilor semnalate.



Condiții de design

- ✓ Procedura de alertă internă a fost aprobată;
 - ✓ S-a implementat o platformă de semnalare a neregulilor;
 - ✓ S-a comunicat programul de alertă internă angajaților;
 - ✓ Angajații în scop (i.e. whistleblower reporting officer) sunt informați cu privire la responsabilitățile lor în ceea ce privește primirea și răspunsul la rapoartă precum și regulile de asigurare a protecției avertizorului;
 - ✓ Conform testelor de design, totul ar trebui să funcționeze așa cum este prevăzut;
- ⊕ Așadar, cum măsurați eficacitatea procedurii dumneavoastră de alertă internă?



Măsurarea eficacității

- Măsurarea succesului programului whistleblower nu este ușoară.
- Măsurătorile tradiționale pe care le puteți utiliza în cazul altor inițiative ori proceduri nu se potrivesc perfect atunci când analizați un program de alerta internă, de denunțare a neregulilor.
- De exemplu, primirea unui număr mare de rapoarte nu înseamnă că programul dumneavoastră este un succes.
- Același lucru este valabil și dacă primiți doar câteva rapoarte, nu înseamnă că programul dvs. este un eșec.
- În egală măsură, raportarea **internă** rămâne cea mai bună modalitate de a furniza informații persoanelor care pot contribui la soluționarea timpurie și eficace a riscurilor la adresa cadrului de administrare a activității, prin urmare găsirea unor modalități de a măsura succesul programului este indispensabilă.



Măsurarea eficacității

- Masurarea eficacitatii procedurii de alerta interna presupune dezvoltarea unor modalitati de verificare ori monitorizare care sa indice capacitatea acesteia de a realiza in practica ceea ce reglementeaza si formalizeaza, abilitatea acesteia de a atinge efectul dorit sau de așteptat.
- Exista o serie de indicatori care se pot dezvolta, analiza si raporta, in vederea înțelegerii modului în care funcționează programul de denunțare a neregulilor si daca acesta este eficace.
- Indicatorii pot fi împărțiți in mai multe categorii, dupa cum urmeaza:
 - Indicatori axați pe angajați;
 - Indicatori axati pe proces;
 - Indicatori axați pe managementul informatiilor.



Indicatori axați pe angajați

- **Angajații dvs. sunt informați de programul dvs. de semnalare a neregulilor?** Uităm adesea câte mesaje primesc angajații și cât este de ușor să uite o inițiativă odată ce apar multe altele noi. Testați periodic cunoștințele despre program discutând cu angajații. Rezultatele s-ar putea să vă surprindă.
- **Angajații dvs. știu ce trebuie raportat?** O provocare poate fi faptul că angajații nu știu ce înseamnă îngrijorări legitime și de substanță. Testați periodic cunoștințele despre situațiile specifice care trebuie raportate, precum și despre cele ce ar trebui să treacă prin alte canale de feedback.
- **Angajații dvs. știu unde să se adreseze pentru a raporta?** Este posibil să aveți mai multe canale de raportare, inclusiv online, email, o linie telefonică de urgență internă sau externă și chiar în persoană. Cunoșc angajații dvs. diferitele modalități prin care pot raporta o conduită necorespunzătoare? Raportarea trebuie să fie ușoară pentru angajați, iar dacă nu este așa, aceștia nu vor face un raport.



Indicatori axati pe proces

- **Care este procentul de rapoarte legitime din totalul celor primite?** Întotdeauna va exista un anumit număr de rapoarte care nu au legătură cu îngrijorari legitime și de substanță. Dacă acestea reprezintă un procent semnificativ, acest lucru s-ar putea datora unei înțelegeri greșite. Procentul se poate schimba în timp, prin comunicare planficată, dialog direct și furnizarea de exemple concrete.
- **Cât de repede răspundeți odată ce ați primit un raport?** Puteți măsura acest lucru atât pentru raportul inițial, cât și pentru mesajele ulterioare pe care avertizorul le trimite. Testați periodic viteza de reacție, este un indicator al seriozității cu care organizația ia în considerare sesizările primite.
- **Il informați pe avertizor cu privire la situația investigației?** Multe programe încep bine, însă actualizările ulterioare către avertizori sunt uneori neglijate ori nu se realizează. Luați în considerare automatizarea transmiterii de mesaje atunci când este posibil.



Indicatori axați pe managementul informațiilor

- **Urmăriți statisticile rapoartelor primite?** Statisticile pot analiza câte rapoarte primiți, ce tip de îngrijorari au fost comunicate, activitățile și procesele necorespunzătoare, precum și datele colectate în timpul investigației. Având toate datele într-o singură platformă, puteți identifica mai rapid zonele cu probleme din organizație.
- **Conducerea are vizibilitate asupra rezultatelor?** De regula conducerea este implicată în cazuri punctuale, în special cele cu risc ridicat. Cu toate acestea, ar trebui să existe o raportare periodică cu privire la rezultatele generale ale programului (ex. actualizare trimestrială)
- **Organizația ia măsuri pe baza rapoartelor primite?** Programul va fi cu adevărat de succes numai dacă sunt luate măsuri în urma raportărilor primite. O parte din acest lucru constă în luarea de măsuri în urma rapoartelor individuale, dar și în luarea de măsuri bazate pe imaginea de ansamblu pe care o oferă rapoartele (ex. număr disproporționat de rapoarte dintr-o locație, creștere recentă a unui anumit tip de comportament necorespunzător, etc.)



Concluzii

- ✓ Succesul procedurii interne de alerta nu se masoara doar prin faptul că se primesc multe rapoarte (nu inseamna ca angajații raportează riscuri reale) sau că nu se primesc rapoarte (lipsa lor nu inseamna ca nu există ingrijorari legitime si de substanta in randul angajatilor)
- ✓ Eficacitatea procedurii exista dacă angajații dvs. știu ce este o conduită necorespunzătoare, știu cum să o raporteze - și o vor raporta atunci când este cazul - , iar organizatia ia masuri pe baza rapoartelor primite.
- ✓ Concentrați-vă mai întâi asupra angajaților - ei sunt cei care identifică riscurile ascunse. Este partea cea mai dificilă, dar și cea care produce cel mai mare și cel mai bun indicator de randament al procedurii interne de alerta.
- ✓ Odată ce ați rezolvat acest aspect, masurarea eficacitatii se poate nuanta prin dezvoltarea indicatorilor axați pe proces și pe managementul informatiei.



și.. in loc de concluzii

- Sa nu uitam de cel mai important ingredient al eficacitatii procedurii de alerta interna

INCREDEREA

- Increderea in colegi, in managerii directi, in conducerea superioara, in actiunile organizatiei in ansamblul sau;
- Increderea in platforma sau in mijloacele de comunicare, in canalele interne sau externe de alertare, in independenta si obiectivitatea angajatilor sau furnizorilor responsabili cu primirea si tratarea rapoartelor;
- Increderea in asigurarea protectiei, in lipsa repercusiunilor la nivel personal pentru avertizor, in recunoasterea curajului sau de a vorbi si a trage semnalul de alarma;

O cultura in care este sigur și se încurajeaza comunicarea îngrijorărilor este extrem de puternică, iar procedura de alerta interna poate fi un instrument eficace pentru a promova o bună cultură corporativă, unde oamenii pot vedea că vocea lor este auzită și că acțiunile necesare sunt întreprinse în consecință.

