

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**на**

**„ДОВЕРИЕ – ОБЕДИНЕН ХОЛДИНГ“ АД**

**за**

**ВЪТРЕШНО ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ ЗА НАРУШЕНИЯ**

**И ЗАЩИТА НА СИГНАЛИЗИРАЩИТЕ ЛИЦА**

## **СЪДЪРЖАНИЕ:**

I. Въведение .....	стр. 1
II. Обхват и действие .....	стр. 2
III. Процедура по вътрешно подаване на сигнал .....	стр. 2
3.1. Общи положения .....	стр. 2
3.2. Кой може да подаде сигнал.....	стр. 4
3.3. За какво може да се подаде сигнал.....	стр. 5
3.4. Ред за подаване на сигнали.....	стр. 6
3.5. Право на защита на сигнализиращите лица.....	стр. 7
3.6. Процес на вътрешна проверка на сигнала.....	стр. 8
3.7. Заключение и оценка от вътрешната проверка.....	стр. 9
3.8. Прекратяване на вътрешната проверка.....	стр. 10
3.9. Регистър на сигналите.....	стр. 10
IV. Външни канали за подаване на сигнали .....	стр. 11
Приложения	

## I. Въведение

Настоящите Вътрешни правила имат за цел да предоставят на работещите в „Доверие – обединен холдинг“ АД (ДОХ/дружеството) информация относно условията и реда за вътрешно подаване на сигнали съгласно българското законодателство и законодателството на ЕС и извършването на вътрешна проверка от страна на дружеството във връзка с подадените сигнали по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения. „Информация за нарушение“ по смисъла на българското законодателство е информация, включително основателни подозрения, за действителни или потенциални нарушения, които са извършени или е много вероятно да бъдат извършени в организацията, в която работи или е работило сигнализиращото лице, или в друга организация, с която то е или е било в контакт по време на работата си, както и за опити за прикриване на нарушения.

Правилата имат за цел:

- Да информират сигнализиращите лица за възможностите, с които разполагат, когато подават сигнали за незаконна/неетична дейност, злоупотреби/нелоялни практики и всякаква друга информация за нарушения в дружеството;
- Да насърчат всички лица да се чувстват уверени/спокойни да изразят своите съмнения за нарушения на възможно най-ранен етап с цел предприемане на своевременни действия от страна на дружеството;
- Да осигурят възможност на сигнализиращите лица да получат обратна връзка по подадения от тях сигнал и предприетите действия по него;
- Да уверят сигнализиращите лица и лицата, които им помагат в процеса на подаване на сигнал или са свързани със сигнализиращото лице и се опасяват, че могат да бъдат подложени на репресивни ответни действия поради сигнализирането, че ще бъдат защитени от всякакви възможни репресии, заплахи, тормоз и други действия на отмъщение, ако са направили разкриването на нарушенията добросъвестно и с цел защита на обществения интерес.

Вътрешните правила се ръководят от следните нормативни актове:

- Директива (ЕС) 2019/1937 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2019 г. относно защитата на лицата, които съобщават за нарушения на правото на Съюза (т.нар. Директива за сигнализиране на нарушения);

- Закон за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСПОИН), както и посочените в приложението към закона актове на Европейския съюз;
- Регламент (ЕС ) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица по отношение на обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент относно защитата на личните данни“);
- Закон за защита на личните данни.

Относно защитата на личните данни ДОХ като администратор на лични данни следва приетите и актуализирани вътрешноправни актове в областта на защитата на лични данни, а именно: Политика за защита на личните данни, Вътрешни правила за защита на лични данни, Вътрешни правила за използване на единна информационна среда.

## **II. Обхват и действие**

Вътрешните правила са приети от Управителния съвет на ДОХ с протокол от 06.07.2023 г. и се публикуват на сайта на дружеството. Те са задължителни за служителите и всички лица, които попадат в категорията „сигнализиращи лица“ съгласно посоченото в настоящия документ.

Настоящите правила са предмет на редовно преглеждане и актуализиране най-малко веднъж на три години. При прегледа ще бъдат отчетени промените в приложимото българско и европейско законодателство в областта на защита на лицата, подаващи сигнали за нарушения, както и практиката по прилагането на този закон. За всяка промяна сигнализиращите лица ще бъдат уведомявани своевременно.

## **III. Процедура по вътрешно подаване на сигнали**

### **3.1. Общи положения**

Терминът „подаване на сигнали за нарушения“ се използва, за да опише разкриване, от страна на служител или друго лице, на предполагаемо нарушение в организацията, за която работи – в случая „Доверие – обединен холдинг“ АД. Каналът за вътрешно подаване на сигнали за нарушения е процесът, при който на даден

служител се предлага правна защита, когато той подава информация за нарушения относно организацията, за която работи. Това може да бъде: неправомерно поведение или неправилно според сигнализиращия състояние на нещата в самата организация, или поведение, което представлява нарушение на законите, посочени в Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения, или други актове на Европейския съюз, или поведение, което представлява опасност за обществото или финансовата система.

Сигналите за нарушения следва да са в контекста на защита на обществен интерес и трябва да се отнасят за злоупотреби, неправомерни действия, риск или незаконни производства, вредящи или създаващи риск от увреждане на отделни лица, по-широката общност или заобикалящата среда. Дали даден сигнал е в обществен интерес, респ. в интерес на дружеството ще зависи от:

- броя на засегнатите хора;
- естеството и въздействието на нарушението;
- кой е нарушителят.

Подаденият сигнал трябва да преследва въздействие, което е по-широко от личните конфликти на служителя с друг служител. Лични оплаквания, свързани с работата, не отговарят на изискванията за защита съгласно Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения.

Лице, подаващо сигнал за нарушения чрез вътрешния канал, има право на защита, при условие че:

1. е имало основателна причина да счита, че подадената информация за нарушението в сигнала е била вярна към момента на подаването ѝ и че тази информация попада в обхвата на чл. 3 от Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения;

2. е подало сигнал за нарушение при условията и по реда на Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения и настоящите правила.

ДОХ подкрепя своите служители, изпълнители и всички други външни лица относно сигнализирането за дейности, на които лицата са станали свидетели и са преценили, че тези дейности противоречат на правилата на дружеството или на законовите норми и установени практики.

Чрез внедряването на канал за вътрешно подаване на сигнали ДОХ гарантира защитата на самоличността на сигнализиращото лице/засегнатите лица. Относно

разкриване на самоличността на сигнализиращото лице се изисква неговото изричното съгласие.

По същия начин се процедира и относно разкриването на друга информация, която може да се използва за извеждане на самоличността на сигнализиращото лице или на засегнатите лица (освен в случаите, когато това се изисква от закона).

Подаването на сигнал в дружеството се извършва чрез лицето, което отговаря за разглеждането на сигнали по ЗЗЛПСПОИН, назначено с нарочна заповед.

Навременното сигнализиране за всякакви предполагаеми нарушения и неправомерни практики е препоръчително, защото би улеснило бързото разследване на случая, което, от своя страна, ще подобри шансовете да няма прикриване на доказателства от засегнатите лица.

### **3.2. Кой може да подаде сигнал?**

Сигнали могат да подават служители и лица, на които е станала известна незаконна дейност/злоупотреба и друга незаконна практика, в нарушение на българското законодателство или на актове на Европейския съюз, извършени в ДОХ, от негови служители или свързани лица в работен контекст. „Работен контекст“ са настоящи или минали работни дейности в рамките на дейността на дружеството, чрез които, независимо от тяхното естество, лицата получават информация за нарушения. Сигнализиращо лице може да бъде физическо лице, които е било свидетел на нарушение, станало му известно в качеството му на:

1. работник, служител, държавен служител или друго лице, което полага наемен труд, независимо от характера на работата, от начина на заплащането и от източника на финансирането;
2. лице, което полага труд без трудово правоотношение и/или упражнява свободна професия;
3. доброволец или стажант;
4. акционер, член на управителен или надзорен орган, член на одитния комитет;
5. подизпълнители или доставчици;
6. кандидат за работа, участвал в конкурс или друга форма на подбор за постъпване на работа и получил в това качество информация за нарушение;
7. работник или служител, когато информацията е получена в рамките на трудово или служебно правоотношение, което е прекратено към момента на подаване на сигнала или на публичното оповестяване;

8. всяко друго сигнализиращо лице, което подава сигнал за нарушение, станало му известно в работен контекст.

Понятието „сигнализиращо лице“ следва да се тълкува разширително, като се насърчава подаването на сигнали при всякакви подозрения. Дружеството ще направи проверка и ако няма основание за разследване, сигнализиращото лице няма да носи отговорност за подаването на сигнала, респективно неговата самоличност няма да бъде разкривана. Ако по някаква причина, данните на засегнатите лица, бъдат разпространени, без да е налице законово основание за това, засегнатите лица имат право на обезщетения за претърпени вреди по общия ред към дружеството.

Защита се предоставя и на лица, свързани със сигнализиращото лице, като колеги или роднини без ограничение в степените.

### **3.3. За какво може да се подаде сигнал?**

Сигнал може да се подаде за всякакви нарушения и неправомерни практики в дружеството, на които сигнализиращото лице е станало пряк или опосреден свидетел, като например:

- данни за престъпления;
- данни за нарушения на принципите и/или процедурите на дружеството, които водят до неправомерни практики и закононарушения;
- данни за тормоз, дискриминация или злоупотреба с вещества,
- данни за нарушения на правилата, свързани със защитата на неприкосновеността на личния живот и личните данни и сигурността на мрежовите и информационните системи;
- данни за заплахи за здравето и/или безопасността на хората;
- данни за увреждане на околната среда;
- нарушения на други законови задължения;
- неправомерни практики и злоупотреби;
- корупционни практики, нелоялни практики, както и всякакви опити за прикриване на информация относно някое от гореизброените.

Изброяването не е изчерпателно, а примерно посочва само част от нарушенията.

Този документ не се прилага за сигнали, за които има съответния отделен ред за защита (например по защита на личните данни) или не отговарят на изискванията на закона, съгласно посоченото по-горе.

Сигнализиращите лица могат да подадат сигнал, както за минали, така и за настоящи и вероятни бъдещи практики и нарушения. Няма изискване сигналът да бъде подкрепен с доказателства. ДОХ ще извърши съответните проверки и при необходимост, ще се свърже със сигнализиращото лице за представяне на доказателства.

Препоръчваме на сигнализиращия да следва вътрешното си убеждение и ако е убеден, че сигналът му е свързан с нарушения, препоръчително е да бъде подаден. Препоръчително е сигнализиращото лице да не споделя каквато и да е информация за възможни подозрения с никого, замесен в случая, или трети лица, различни от лицата, от които се търси поверителен съвет.

Всеки, който сигнализира за въпрос, попадащ извън обхвата на законодателството за защита на лицата, сигнализиращи за нередности, ще бъде уведомен с мотивиран отказ за разследване и проверка, без неоправдано забавяне.

### **3.4. Ред за подаване на сигнали**

Сигнали могат да се подават в устна и писмена форма, включително по следната електронната поща: a.kondova@doverie.bg, както и на следния телефон: + 359 2 9845 658 и пощенски адрес: град София 1756, ж.к. Дианабад, ул. „Лъчезар Станчев“ №5, офис-сграда А, ет. 7, стая 16. Възможно е организирането и на лична среща, при необходимост.

Когато подават сигнал – независимо под каква форма, сигнализиращите лица следва да опишат детайлно случая, включително да посочат времето и мястото на нарушението, да посочат по възможност имена на лица, които може да са били свидетели на случая или по възможност да представят допълнителна информация, свързана със случая, както и по възможност да посочат всякаква друга информация и доказателства, които могат да бъдат полезни при разследването на сигнала.

Не се образува производство по анонимни сигнали. При първоначално анонимно подаден сигнал отговорният служител, регистрирал сигнала, поканва лицето по подходящ начин според обстоятелствата, да разкрие самоличността си в 7-дневен срок от поканата.

Приемането, администрирането и безпристрастното разследване на сигналите се извършва само от упълномощен за това служител, определен с изрична заповед на изпълнителния директор съгласно законодателството за защита на лицата, сигнализиращи за нередности.



Писменият сигнал се подава чрез попълване на формуляр, по образец, утвърден от националния орган за външно подаване на сигнали (Комисия за защита на личните данни), който съдържа най-малко следните данни:

1. трите имена, адрес и телефон на подателя, както и електронен адрес, ако има такъв;
2. имената на лицето, срещу което се подава сигналът, и неговата месторабота, ако сигналът се подава срещу конкретни лица и те са известни;
3. конкретни данни за нарушение или за реална опасност такова да бъде извършено, място и период на извършване на нарушението, ако такова е извършено, описание на деянието или обстановката и други обстоятелства, доколкото такива са известни на сигнализиращото лице;
4. дата на подаване на сигнала;
5. подпис, електронен подпис или друга идентификация на подателя.

Устният сигнал се документира чрез попълване на формуляр от служителя, отговарящ за разглеждането на сигнали, който предлага на подаващия сигнала да го подпише при желание от негова страна.

За регистрирането на сигнали служителите се използват формуляри по образец, утвърден от КЗЛД, които съдържат горната информация относно подателя на сигнала.

ДОХ гарантира, че системата за вътрешно подаване на сигнали се управлява по начин, който гарантира пълнотата, целостта и поверителността на информацията и възпрепятства достъпа на неоправомощени лица до тази информация. Информацията се съхранява на траен носител по начин, който позволява да се извършва проверка по сигнала и при по-нататъшни разследвания.

### **3.5. Право на защита на сигнализиращите лица**

ДОХ гарантира, че служителят, отговарящ за разглеждането на сигналите и всички други лица, имащи достъп до сигналите, са ограничен брой, обучени са специално за тази цел и са поели всички законови ангажименти да пазят поверителността на данните и конфиденциалността на случая, по който са станали свидетели.

Лицата, засегнати от сигнала, имат право на справедливо отношение по време на вътрешната проверка. Това включва безпристрастна и обективна оценка на съответните факти, забрана за дискриминация и защита на личните данни, както е предвидено в приложимите правни разпоредби.

### **3.6. Процес на вътрешна проверка на сигнала**

Проверката по получен сигнал започва още в деня, следващ получаването на сигнала. Ако сигнализиращото лице има желание да бъде уведомявано за напредъка на случая и резултатите от разследването, същото следва да се свърже с отговорния за регистриране и проверка на сигнала служител в дружеството – Анели Кондова („отговорния служител“), за получаване на съответния входящ номер, респективно да посочи електронна поща или друг начин, по който да бъде уведомявано за резултатите от проверката.

След получаване на сигнала отговорният за разглеждане на сигналите служител започва необходимите проверки и при нужда разпитва сигнализираното лице, както и свидетели.

Ако сигналът не отговаря на изискванията, на сигнализиращото лице се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите нередовности в 7-дневен срок от получаване на сигнала. Ако нередовностите не бъдат отстранени в този срок, сигналът заедно с приложенията към него се връща на сигнализиращото лице и производството се прекратява.

След започване на проверката, служителят оправомощен да разглежда сигнали, оценява дали е налице извършено нарушение, както е посочено в законодателството за защита на лицата, сигнализиращи за нередности, и/или свързаното национално законодателство за целите на последващото потвърждаване или опровергаване на докладваното подозрение. Може да се поиска сътрудничество от всяко лице, с което сигналът е свързан или със служители на дружеството, които могат да помогнат в разследването. Всеки сигнал се проверява по отношение на неговата достоверност. Не се разглеждат сигнали, които не попадат в обхвата на този закон и съдържанието на които не дава основания да се приемат за правдоподобни. Сигнали, които съдържат очевидно неверни или заблуждаващи твърдения за факти, се връщат с указание към подателя за поправка на твърденията и за отговорността, която той носи за набеждаване.

Всяка информация, получена в резултата от проверката, остава поверителна. Всички създадени файлове и бележки, ще бъдат част от досието, поддържано от компетентните лица по време на разследването. Информацията от проверката ще се съхранява най-малко 5 години от датата на получаване. Данните се съхраняват по начин, при който са взети всички необходими технически и организационни мерки за защита на сигналите.

Ако сигнализиращо лице почувства, в който и да е момент от разследването, че е обект на ответни мерки, в резултат на своя сигнал, то трябва да уведоми отговорния служител по вътрешно разследване при първа възможност. Лицето може да уведоми директно и други публични органи и организации, ако се почувства несигурно от разследването.

### **3.7. Заключение и оценка от вътрешната проверка**

Въз основа на получената информация от вътрешната проверка се извършва преценка дали даден сигнал е сериозен и подлежи на предаване на компетентните органи. В случай че изнесените в сигнала факти бъдат потвърдени, служителят, отговарящ за разглеждането на сигнали:

а) организира предприемането на последващи действия във връзка със сигнала, като за целта могат да изисква съдействието на други лица или звена в структурата;

б) предлага предприемане на конкретни мерки с цел преустановяване или предотвратяване на нарушението в случаите, когато такова е констатирано или има реална опасност за предстоящото му извършване;

в) насочва сигнализиращото лице към компетентните органи, когато се засягат неговите права;

г) препраща сигнала на органа за външно подаване на сигнали при необходимост от предприемане на действия от негова страна, като за препращането сигнализиращото лице се уведомява предварително; в случай че сигналът е подаден срещу работодателя на сигнализиращото лице, служителят, отговарящ за разглеждането на сигнала, насочва лицето към едновременно сигнализиране на органа за външно подаване на сигнали.

Заключенията от вътрешната проверка се описват подробно и се съхраняват от отговорния служител. Самоличността на сигнализиращото лице остава анонимна, освен в случаите, когато заключенията от разследването следва да бъдат предадени на съответните органи с разкрита самоличност.

Сигнализиращото лице ще бъде уведомено за заключението от вътрешната проверка в 30-дневен срок от получаване на сигнала. Този срок може да бъде удължен при сложни случаи до 30 дни, но не повече от два пъти. Сигнализиращото лице ще бъде уведомявано за всяко удължаване на срока за уведомяване.

Отговорният служител предоставя на засегнатото лице всички събрани доказателства и му предоставя възможност да направи възражение по тях в 7-дневен срок, при спазване на защитата на сигнализиращото лице.

Въз основа на постъпилите сигнали и на предложенията на служителя, отговарящ за разглеждането на сигнала, ще бъдат предприети необходимите действия за преустановяване на нарушението или за предотвратяването му, ако то не е започнало.

### **3.8. Прекратяване на вътрешната проверка:**

Проверката по сигнала се прекратява в следните случаи:

а) когато нарушението, за което е подаден сигналът, е маловажен случай и не налага предприемането на допълнителни последващи действия; приключването не засяга други задължения или приложими процедури във връзка с нарушението, за което е подаден сигнал, нито защитата по този закон по отношение на вътрешното или външното подаване на сигнали;

б) по повтарящ се сигнал, който не съдържа нова информация от съществено значение за нарушение, по отношение на което вече има приключила проверка, освен ако нови правни или фактически обстоятелства не дават основание за предприемането на последващи действия;

в) когато се установят данни за извършено престъпление - тогава сигналът и материалите към него се изпращат незабавно на прокуратурата;

В случаите, когато проверката е прекратена на основание букви "а" и "б", сигнализиращото лице може да подаде сигнал до националния орган за външно подаване на сигнали - КЗЛД.

### **3.9. Регистър на сигналите:**

Дружеството поддържа Регистър на сигналите за нарушения, който не е публичен, съгласно чл. 18 от Закон за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения. Регистърът съдържа информация за:

1. лицето, което е приело сигнала;
2. датата на подаване на сигнала;
3. засегнатото лице, ако такава информация се съдържа в сигнала;
4. обобщени данни за твърдяното нарушение като място и период на извършване на нарушението, описание на деянието и други обстоятелства, при които е било извършено;
5. връзката на подадения сигнал с други сигнали след установяването ѝ в процеса на обработване на сигнала;

6. информация, която е предоставена като обратна връзка на лицето, подало сигнала, и датата на предоставянето ѝ;
7. предприетите последващи действия;
8. резултатите от проверката по сигнала;
9. периода на съхраняване на сигнала.

Информацията, вписана в регистъра, се съхранява по начин, който гарантира нейната поверителност и сигурност.

#### **IV. Външни канали за подаване на сигнали**

Сигнали за нарушения могат да бъдат подавани и до националния орган за външно подаване на сигнали – Комисия за защита на личните данни.

#### **Приложения:**

1. Формуляр за регистриране на сигнал;
2. Регистър на сигналите по ЗЗЛПСОИН;
3. Съгласие за разкриване на самоличност.

Настоящите Вътрешни правила са утвърдени от Управителния съвет на „Доверие – обединен холдинг“ АД с решение от 13.07.2023 г.