

ПРОЦЕС ЗА ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ ЗА ЕТИЧНИ НАРУШЕНИЯ В БАНКА ДСК
DSK BANK PROCESS OF REPORTING UNETHICAL CONDUCT

<p>В Банка ДСК АД (нар. по-долу: Банката) е изграден процес за подаване на сигнали за вероятни или действителни нарушения на принципите и правилата зложени в Етичния кодекс, както и за обработка на такива сигнали. Етичният кодекс на Банката е достъпен на уебсайта на Банката - sz . melléklet _ Etikai Kódex (dskbank.bg)</p> <p>Целта на тази информационна бланка е да представи функционирането на процеса за сигнализиране на неетично поведение.</p> <p>Обръщаме внимание, че ако желаете да подадете жалба, т.е. да изразите своето недоволство от конкретен продукт или услуга на Банката, или да възразите срещу действие или пропуск от страна на Банката допуснато преди, по време или след сключване на договор с нея, включително изпълнение, прекратяване или уреждане на спорове относно договора, следва да използвате формата за обратна връзка с клиенти на Банката на следния линк: Обратна връзка с клиенти (dskbank.bg)</p> <p>Самоличността на сигнализиращото лице, уведомленията, исканията и проверките винаги ще бъдат третирани поверително от Банката, при спазване на приложимите законови разпоредби и вътрешни нормативни документи.</p>	<p>DSK Bank AD (hereinafter: the Bank) has established a process for reporting suspected or actual violation of the values specified in its Code of Ethics and for the handling of such reports. The Bank's Code of Ethics is available on the Bank's website: 01. sz. melléklet_ Etikai Kódex (dskbank.bg).</p> <p>The purpose of this information note is to present the process of reporting unethical conduct.</p> <p>Please note that if you wish to file a complaint, i.e. to express your dissatisfaction with any of the Bank's products or services, or object to the Bank's activities or omissions before, during or after concluding a contract, including performance, termination or settlement of disputes related to the contract, you should use the Bank's Customer feedback form on the following link: Customer Feedback (dskbank.bg)</p> <p>The identity of notifiers, the notifications, requests and investigations will always be treated confidentially by the Bank, in observance of the applicable statutory regulations and internal regulatory documents.</p>
--	--

Процесът на сигнализиране за неетично поведение/нередности е изграден така, че самоличността на сигнализиращото лице, освен ако сигналът не е анонимен, няма да бъде известна на никого, освен на лицата, разглеждащи сигнала. Разглеждащите сигнала лица ще пазят поверителността на информацията относно съдържанието на сигнала и лицата, които са засегнати от сигнала, до приключването на проверката или предприемане на съдебни действия за търсене на отговорност в резултат на проверката. Тази информация не може да се разкрива на други организационни звена или служители на Банката, освен за уведомяване на сигнализиращото лице.

Сигнализиращото лице се ползва със защита срещу дискриминация и несправедливо третиране и е строго забранено да се поставя в неблагоприятно положение или дискриминира поради това, че е подало сигнала. Обръщаме внимание, че умишленото подаване на неоснователни сигнали (клевети) е нежелателно и може да доведе до негативни правни последици.

Целта на функционирането на процеса за сигнализиране на нарушения е да позволи на сигнализиращото лице да насочи вниманието към събития, които съставляват действително нарушение на Етичния кодекс. Поради това, сигнализиращото лице следва да декларира, че сигналът за нередности е

The process of reporting unethical conduct is designed so that the identity of the notifier, if not anonymous, cannot be made known to anyone other than the investigators of the report. Investigators of the report shall keep the information on the content of the report and the persons involved in the report confidential until the conclusion of the investigation or the initiation of formal liability proceedings as a result of the investigation and may not share it with other organizational units or employees of the Bank, except for informing the person having made the report (the notifier).

The notifier enjoys protection against discrimination and unfair treatment, and it is strictly forbidden to impose any disadvantage or discrimination on the notifier for reason of having submitted the report. However, unfounded reports filed by ill-intentioned notifiers are unsolicited and such reports (slander) may entail legal consequences.

The purpose of operating the Whistleblowing Channel is to allow the notifier to draw attention to real events that have actually violated the Code of Ethics. Therefore, the notifier shall declare that the whistleblowing report was made in good faith about circumstances they are either aware of or have reason to believe to be true.

<p>подаден добросъвестно, и касае обстоятелства, които са му известни или има обективна причина да смята, че са верни.</p> <p>Етични сигнали могат да се подават и анонимно. Сигнализиращите лица (анонимни или не) по възможност трябва да бъдат уведомени, че проверката може да не започне или да приключи без решение, когато предоставената от тях информация е недостатъчна/неотнoсима към разглеждания сигнал или съществена информация за сигнала не може да бъде получена по някаква причина. От сигнализиращото лице ще бъде изискано да предостави данни за контакт - при запазване на неговата анонимност - за да може да се поиска допълнителна информация при нужда и да се уведоми за резултата от проверката.</p> <p>1. Начини за подаване на сигнали за нередности</p> <p>Сигналът може да бъде подаден през следните канали:</p> <p>-устно</p> <ol style="list-style-type: none"> лично, в дирекция „Нормативно съответствие“ в рамките на работно време (при предварително уговорена дата); на горещата телефонна линия за нарушения на Банката (+3592 80 10 999), от понеделник до петък, в интервала от 9:00-17:00 часа. <p>-писмено</p>	<p>Ethical problems may also be reported in anonymity. Notifiers (anonymous or not)—if possible— shall be advised that the investigation may be closed without a conclusion if the information they provided is insufficient/unsuitable for the investigation of the reported case, or the information absolutely essential to initiate or successfully conduct the investigation otherwise cannot be obtained for any reason. The notifier shall be requested to provide a contact detail – while maintaining anonymity – so that we could request additional information if needed and give notification of the result of the investigation.</p> <p>1. Methods of whistleblowing</p> <p>The report may exclusively be made through the following channels:</p> <p>-orally</p> <ol style="list-style-type: none"> in person during working hours (at a date agreed in advance) at the Compliance Department; between 9:00 a.m. - 5:00 p.m. from Monday to Friday via the Bank’s Whistleblowing Hotline (+359 2 80 10 999); <p>-in writing,</p>
--	--

3. чрез писмо, адресирано до дирекция „Нормативно съответствие “; (гр. София, п.к. 1036, ул. „Г. Бенковски “№ 5)
4. по електронна поща - на електронен адрес: etika@dskbank.bg.

Сигналите подадени през телефонната линия за обслужване на клиенти (Кол Център) се записва от Банката.

2. Записване на сигнала

Банката записва и обработва сигнали за нередности в затворена система.

Ако сигналът не се отнася (изцяло или частично) до вероятно или действително нарушение на разпоредбите на Етичния кодекс (дейност, събитие или обстоятелство, които не нарушават Етичния кодекс), сигналът (или съответната част от него) ще бъдат препратени до компетентното организационно звено на Банката за проверка. След това, Банката ще уведоми сигнализиращото лице на посочените от него данни за контакт и ще приключи случая (изцяло или частично) без да го разглежда.

3. Разглеждане на сигнала

Банката полага всички усилия, за да обработва сигналите ефективно и бързо, като гарантира, че те се разглеждат в рамките на 30 (тридесет) дни от получаването на сигнала. Отклонения от срока са допустими само при основателна причина и своевременно уведомяване на

3. by mail, addressed to the Compliance Department (1036 Sofia, str. G. Benkovski №5)
4. by e-mail to etika@dskbank.bg

The audio material of the reports made to the telephone customer service (Call Center) is recorded by the Bank.

2. Recording a report

The Bank records and handles reports in a closed system.

If the report does not relate in whole or in part to an alleged or actual violation of the values specified in the Code of Ethics (the objected activity, event or condition does not violate the Code of Ethics), the report (or the relevant part thereof) will be forwarded to the Bank's competent organizational unit to initiate the appropriate proceedings.

Thereafter, the Bank shall inform the notifier of the transfer at the contact details provided by him and shall close the report (or the relevant part) without investigation.

3. Examination of the report

The Bank shall make all efforts to handle reports efficiently and quickly by ensuring that these are investigated within 30 (thirty) days after receipt, which time limit shall only be subject to deviation in highly justified cases, provided that the notifier is simultaneously informed, except where the

<p>сигнализиращото лице, с изключение на случаите когато сигналът за нарушение е направен анонимно. Проверката не може да продължи повече от 3 (три) месеца.</p> <p>Сигналът ще бъде проучен от Банката, освен в случаите, изброени по-долу. Проверката се извършва от дирекция „Нормативно съответствие“. В проверката могат да участват и други организационни звена на Банката, ако това е оправдано и необходимо.</p> <p>Получен сигнал може да не се разглежда в следните случаи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ако негативните последици за обществения интерес или преимуществото на личния интерес не е пропорционално на ограничаване на правата на засегнатото лице, вследствие на проверката; - сигнализиращото лице нееднократно е подавало сигнал за нарушение с идентично съдържание; - ако сигнализиращото лице подава сигнала след повече от 6 (шест) месеца от узнаване за действието или бездействието (небрежност) на засегнатото от сигнала лице. <p>В случай, че сигналът не съдържа достатъчно информация за установяване на неговата основателност, Банката може писмено да се свърже със сигнализиращото лице, за да събере липсващата информация.</p> <p>При започване на проверката лицето, засегнато от сигнала, се информира за</p>	<p>whistleblowing report was made anonymously. The investigation shall not last longer than 3 (three) months.</p> <p>The report will be investigated by the Bank, except in the following cases. The investigation is carried out by the Bank's Compliance Department. Other organizational units of the Bank may be involved in the investigation if it is justified and necessary for conducting the investigation.</p> <p>Examination of the reporting may be waived if:</p> <ul style="list-style-type: none"> - the detriment to public interest or overriding private interest is not in proportion to the limitation of the rights – due to the investigation - of the person concerned ensuing from the investigation of the report; - the report is a repeated one by the same notifier with the same content as the previous reporting - the notifier lodged the report more than 6 (six) months after having become aware of the act or negligence being the subject of the report. <p>If the report does not contain sufficient information for investigating the merits of the report, the Bank may contact the notifier in writing in order to collect the missing information.</p> <p>Upon the commencement of the investigation, the person affected by the report shall be informed about the specific</p>
---	--

<p>получения сигнал и съгласно Общия регламент за защита на данните, за неговите права, свързани със защитата на техните лични данни, и на правилата, уреждащи обработка на техните данни.</p> <p>По изключение, при основателна причина, засегнатото лице може да бъде информирано след започване на проверката, ако незабавното уведомяване може да възпрепятства, сериозно да компрометира или да предотврати проверката на сигнала, вкл. проверката да бъде прекратена. В такива случаи, Банката предприема подходящи мерки - включително чрез публично предоставяне на информацията - за защита на правата, свободата и законните интереси на субекта на данните.</p> <p>В съответствие с принципите за справедливо третиране, Банката дава възможност на засегнатото лице да изрази позицията си по сигнала и да предостави доказателства в своя подкрепа дори чрез процесуален представител.</p> <p>Банката приключва проверката с решение: установява че е извършено етично нарушение и/или правонарушение; при липса на доказателства не може да се установи етично нарушение и/или правонарушение.</p> <p>В зависимост от резултата от проверката, Банката може да предприеме съответни мерки, например в качеството на работодател да приложи мерки в съответствие с трудовото законодателство</p>	<p>report, and pursuant to General Data Protection Regulation, on their rights pertaining to the protection of their personal data, and on the rules governing the processing of their data.</p> <p>In exceptional and justified cases, the person concerned may also be informed later than the commencement of the investigation, if prompt information is likely to impede, seriously compromise or prevent the investigation of the report, or can be waived based on the above. In such cases the Bank shall take appropriate measures - including making the information publicly available - to protect the data subject's rights, freedom and legitimate interests.</p> <p>In compliance with the requirement of fair proceedings, the Bank shall give the person concerned an opportunity to state his/her position on the report and to provide supporting evidence even through a legal representative.</p> <p>The Bank closes the investigation with a decision: it establishes whether an ethics offence and/or infringement has taken place or not; in the absence of evidence no ethical offence and/or infringement can be established.</p> <p>Due to the conduct included in the notification, the Bank will take the necessary measures on the basis of the investigation, for example, complying with the rules of</p>
---	---

или да подаде сигнал за образуване на наказателно производство.

Банката уведомява сигнализиращото лице и засегнатото от сигнала лице за резултата от проверката, както и сигнализиращото лице за предприетите мерки.

Ако сигнализиращото лице или лицето, засегнато от сигнала, не са съгласни с резултата от проверката, те могат да се обърнат към Етичната Комисия, която ще разгледа сигнала като второ ниво и решава дали е извършено етично нарушение или поради липса на доказателства, не може да се установи етично нарушение и/или нарушение.

4. Обработка на данни, защита на личните данни

Разпоредбите за обработка на данни във връзка със сигнала и информацията за правата на лицето, което обработва данните съгласно Общия регламент за защита на данните, се съдържат в Информацията относно обработването на лични данни на физически лица от Банка ДСК АД.

employment, it may apply employer's measures or initiate criminal proceedings.

The Bank shall also inform the notifier and the person affected by the report of the result of the investigation, as well as the notifier of the measures taken.

If the notifier or the person affected by the report does not agree with the outcome of the investigation carried out in connection with the report, they may appeal to the Bank's Ethics Committee, which then shall examine the issue at second instance and decide whether or not an ethics offence has taken place or in the absence of evidence no ethical offence and/or infringement can be established.

4. Data processing, protection of personal data

The rules on data processing in connection with the report and information on the rights of the person involved in data processing pursuant to the General Data Protection Regulation are contained in the Information on data processing of the data of natural persons by DSK Bank AD.