



## ЛИНИЯ НА UNITED GROUP ЗА ЕТИЧНА ПОМОЩ

### Често задавани въпроси

1.	ЗА ЛИНИЯТА НА UNITED GROUP ЗА ЕТИЧНА ПОМОЩ .....	2
1.1	Какво представлява Линията на United Group за етична помощ? .....	2
1.2	Защо ни е необходима Линия за етична помощ? .....	2
1.3	Какви сигнали мога да подавам чрез Линията за етична помощ? .....	3
1.4	Защо трябва да подам сигнал за това, което съм узнал? .....	3
1.5	Мениджърите наистина ли искат да подам сигнал? .....	3
1.6	Ако стана свидетел на нарушение, не трябва ли просто да съобщя за него на моя мениджър, на Отдела по съответствие или на Отдела за човешки ресурси? .....	3
2.	ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ .....	4
2.1.	Какво трябва да направя преди да подам сигнал? .....	4
2.2.	Мога ли да подам сигнал по интернет, по телефон или чрез мобилно приложение? .....	4
2.3.	Мога ли да говоря на родния си език? .....	4
2.4	Какво ще стане, ако забравя да спомена нещо или United Group има допълнителни въпроси към мен във връзка със сигнала? .....	4
3.	ТЕМИ НА СИГНАЛИТЕ .....	5
3.1.	При какви ситуации мога да подам сигнал? .....	5
3.2.	Сигналът ми не отговаря на нито една от изброените теми - какво да направя? .....	6
3.3.	Не съм сигурен/-на дали онова, което съм забелязал/-а или чул/-а е нарушение на корпоративната политика или съдържа неетично поведение, но просто не ми се струва правилно. Какво да направя? .....	7
4.	ПОВЕРИТЕЛНОСТ .....	7
4.1.	Къде отиват тези сигнали? Кой има достъп до тях? .....	7
4.2.	Ще бъде ли запазена поверителността на моята самоличност? .....	8
4.3.	Мога ли да подам анонимен сигнал? .....	8
4.4.	Ще бъде ли защитен при подаването на сигнал? .....	8
4.5.	Мислех си, че служебният ми компютър генерира сървърен лог, който показва всеки сайт, с който се свързва моя компютър. Няма ли това да ме идентифицира като автор на сигнала? .....	9
5.	ДРУГИ ОПАСЕНИЯ .....	9



5.1. Какво става след подаването на сигнала? .....	9
5.2. Ами ако не съм доволен от резултата от сигнала? .....	9
5.3. Ами ако шефът ми и другите мениджъри участват в нарушението? Няма ли да получат сигнала и да започнат да покриват нередностите? .....	9

## **1. ЗА ЛИНИЯТА НА UNITED GROUP ЗА ЕТИЧНА ПОМОЩ**

### **1.1 Какво представлява Линията на United Group за етична помощ?**

- Линията на United Group за етична помощ е инструмент за защитено подаване на сигнали, създаден и управляван от трета страна - NAVEX (чрез техния софтуер EthicsPoint).
- Линията за етична помощ ни помага да работим заедно по справянето с измами, злоупотреби и други прояви на неправомерно поведение на работното място, докато подобряваме позитивната работна среда.
- Можете да достъпите Линията за етична помощ онлайн, по телефона или чрез мобилно приложение.

### **1.2 Защо ни е необходима Линия за етична помощ?**

- United Group е длъжно да защитава своите законови бизнес интереси, които включват предотвратяване извършването на престъпления и нарушения на регулаторните закони.
- Законово изискване е компаниите, регистрирани на територия на Европейския съюз, да разполагат с канали за защитено подаване на сигнали, а United Group е регистрирана в ЕС.
- United Group твърдо се ангажира да поддържа най-високите стандарти на етика, честност, откритост и отчетност. Спазването на тези етични ангажименти е изключително важно за нашия постоянен успех. United Group осъзнава, че Вие - всички служители и изпълнители в Групата - имат ключова роля за постигането на тази цел.
- Чрез създаването на отворени канали за комуникация ние насърчаваме и поддържаме позитивната работна среда, както и осигуряваме максимална продуктивност.



### **1.3 Какви сигнали мога да подавам чрез Линията за етична помощ?**

- Всички служители на United Group (включително временен персонал, лица, упражняващи свободна професия, стажанти, работещи от дома си и подизпълнители) както и третите страни (включително доставчици, продавачи, консултанти, бизнес партньори) могат да използват Линията за етична помощ.

### **1.4 Защо трябва да подам сигнал за това, което съм узнал?**

- United Group насърчава културата на откритост между персонала, мениджърите и всички лица, с които осъществява контакт.
- Нарушаването на корпоративните правила може да застраши работата на всеки служител, на свързани юридически лица на United Group или дори на United Group. Ефективната и честна комуникация е изключително важна, за да се справим със случаите на неправомерно поведение.
- Насърчаваме Ви първо да спделите притесненията си вътрешно - с Отдела по съответствие или с Отдела за човешки ресурси. Въпреки това, осъзнаваме, че в определени ситуации може да се чувствате некомфортно да го направите. В такива случаи, Вие имате възможност да спделите опасенията си чрез Линията за етична помощ.

### **1.5 Мениджърите наистина ли искат да подам сигнал?**

- Да, определено. Всъщност, като част от отговорностите Ви като служител, очакваме от Вас да подадете сигнал в случаи на неправомерно поведение. Гордеем се с нашата корпоративна култура и искаме да продължим да се гордеем с нея. Споделената от Вас информация може да намали до минимум евентуалното отрицателно въздействие от неправомерните действия върху компанията и върху служителите ни и да ни позволи да продължим да работим съгласно етичните стандарти.
- Спазването на етичните стандарти подобрява нашата корпоративна култура и нашите резултати.

### **1.6 Ако стана свидетел на нарушение, не трябва ли просто да съобщя за него на моя мениджър, на Отдела по съответствие или на Отдела за човешки ресурси?**

- Да, в идеалния случай е редно да изложите опасенията си пред прекия си мениджър, пред местното длъжностно лице по съответствието или пред друг член на местния



мениджърски екип. Осъзнаваме, обаче, че е възможно да съществуват обстоятелства, при които да не се чувствате комфортно да споделите проблема по този начин - например, ако някой член на екипа, пред който подавате сигнал, е замесен в проблема, за който докладвате. В подобни случаи, част от хората се чувстват по-комфортно да споделят проблема с външен доставчик на гореща линия.

## **2. ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ**

### **2.1. Какво трябва да направя преди да подам сигнал?**

- Първо, помислете дали може да сигнализирате за проблема пред Отдела за човешки ресурси или пред Длъжностното лице по съответствието на Групата. Във всеки един момент можете да използвате и имейла [compliance@united.group](mailto:compliance@united.group).
- Ако се затруднявате да го направите, прочетете Политиката за защитено разкриване на информация, преди да подадете сигнал за нередност.
- Ако разполагате с доказателства в подкрепа на сигнала, моля, съберете ги. Сайтът и приложението на Линията за етична помощ имат инструмент за качване на документи. Операторите, които отговарят на обажданията, също могат да Ви помогнат да качите документите.

### **2.2. Мога ли да подам сигнал по интернет, по телефон или чрез мобилно приложение?**

- Да. Линията на United Group за етична помощ Ви дава възможност да подадете защитен сигнал по телефона, чрез мобилно приложение или по интернет.
- Ако използване телефонната линия, операторът ще Ви помоли да предоставите същата информация, която бихте предоставили, ако подавате сигнала си чрез Линията на United Group за етична помощ. Операторът ще попълни отговорите Ви на сайта. И двата сигнала се третират с еднакво ниво на сигурност и мерки за поверителност.

### **2.3. Мога ли да говоря на родния си език?**

- Да - NAVEX разполага с преводачи, с чиято помощ можете да говорите на всички основни езици, които се говорят в United Group. Ако използвате интернет услугата, подаденият от Вас сигнал ще бъде преведен на английски език вместо вас.

### **2.4 Какво ще стане, ако забравя да спомена нещо или United Group има допълнителни въпроси към мен във връзка със сигнала?**

- Когато подадете сигнал, ще получите уникален ПИН номер за извършване на справки по сигнала.

- Можете да се върнете отново системата на Линията за етична помощ през интернет, мобилно приложение или телефон и да получите достъп до първоначалния доклад, за да добавите още детайли, да отговорите на въпроси, зададени от представител на компанията или да допълните всякаква друга допълнителна информация.
- Съветваме Ви да спазите предоставения Ви срок за отговор на евентуални въпроси към Вас.
- Може да водите т.нар. "поверителен диалог" с United Group, при който проблемите не само се класифицират, но и се разрешават - независимо колко са сложни.

### 3. ТЕМИ НА СИГНАЛИТЕ

#### 3.1. При какви ситуации мога да подам сигнал?

- Ето списък на нарушенията, за които можете да подадете сигнал (възможно е да се прилагат законови ограничения).
  - **Финансови нередности:** (Кражба и присвояване, пране на пари, избягване на данъци, счетоводни манипулации, неспазване на вътрешните процедури за контрол, конфликт на интереси и всякакви други видове финансова измама; фалшифициране на финансови документи или договори, както и неспазване на финансови регулации. Прикриване на всяко от горепосочените).
  - **Неправомерно бизнес поведение:** (Плащане на подкуп или плащания за улеснение към частни или държавни служители, корупция, неправомерно спонсорство, дарения, подаръци и развлекателни дейности, нарушение на законите за защита на конкуренцията или търговия с вътрешна информация; конфликт на интереси и други случаи на неправомерно бизнес поведение. Фалшифициране на договори, доклади или отчети. Прикриване на всяко от горепосочените).
  - **Одит:** (Всяко умишлено неправилно представяне на информация, нерегламентирано влияние или опасения около независимостта и самостоятелността във връзка с взаимодействието с вътрешни или външни одитори или надзора на одитните функции на дейностите, включително съмнителни практики, свързани със: счетоводство, одитиране или вътрешен финансов контрол (примерите включват: укриване на данъци, неправилно отчитане на приходите, неправилно отчитане на разходи, неправилно отчитане на активи, неправомерно прилагане на счетоводни принципи, неправилни трансакции). Прикриване на всяко от горепосочените).

- **Тежки нарушения, произтичащи от нарушения на Европейската конвенция за защита на човешките права и груби нарушения на човешките права:** (включително правата на свобода от робство, защита от трафик на хора, право на свобода, личен живот и пространство, свобода от дискриминация).
- **Тежки нарушения, свързани с дискриминация, тормоз или ответни действия с цел реваншизъм:** (Дискриминация на базата на сексуална ориентация, пол, раса, религия и сексуален тормоз. Ответни действия с цел реваншизъм при подаване на сигнал).
- **Тежки нарушения на законодателство в областта на опазване на околната среда, здравето и безопасността:** (Замърсяване на околната среда, значително нарушение на безопасните условия на труд, опасни условия на труд и фирмени нарушения, засягащи здравето и безопасността на лица на работното място. Насилие или заплахи за личната сигурност).
- **Сериозни киберпрестъпления срещу нашите бизнеси:** (изтичане/кражба на данни, умишлен саботаж чрез компютърни вируси или увреждане на нашето техническо и електронно оборудване (включително компютри и дигитални панели/екрани). **В случай на нарушение на сигурността на данните и заплахи за нашето електронно оборудване, Отделът за информационна сигурност има нарочна Процедура за действие при нарушения за спешни случаи, за да могат да подсигурят системата. Можете да изпратите имейл на отдела директно на [cybersec@united.group](mailto:cybersec@united.group).**
- Можете да подадете сигнал и за прикриване на всяко от гореизброените.

### 3.2. Сигналът ми не отговаря на нито една от изброените теми - какво да направя?

- Ако считате, че горните определения не описват събитието, действието или ситуацията, за които искате да докладвате, и събитието, действието или ситуацията са достатъчно сериозни, можете да подадете сигнал за проблема, ако той е свързан с:
  - престъпление или нарушение;
  - сериозно нарушение на законите или регулациите;
  - съдебна грешка; или
  - представлява сериозна заплаха или вреда за обществения интерес.



### **3.3. Не съм сигурен/-на дали онова, което съм забелязал/-а или чул/-а е нарушение на корпоративната политика или съдържа неетично поведение, но просто не ми се струва правилно. Какво да направя?**

- Може да поговорите с местния Отдел за човешки ресурси, с местното длъжностно лице по съответствието или с Отдел по съответствието на Групата на [compliance@united.group](mailto:compliance@united.group).
- Ако предпочитате да не правите горното, то в този случай подайте сигнал.
- Операторите от NAVEX EthicsPoint могат да Ви помогнат правилно да подготвите и да подадете сигнала си.
- Предпочитаме да подадете сигнал за ситуация, която впоследствие се е оказала безобидна, отколкото да позволим евентуално неетично поведение да продължи да съществува само защото не сте сигурни.
- В сигнала си включете възможно най-много информация. United Group ще използва тази информация, за да определи дали докладваното от Вас притеснение представлява нарушение.
- При условие, че подавате сигнала си добросъвестно, можете да говорите открито, без страх от уволнение, дискриминация, тормоз, унижение или друго негативно последствие. Под никаква форма не толерираме ответни действия с цел реваншизъм. Всеки, който предприеме ответно действие с подобни подбуди, подлежи на дисциплинарни наказания, включително и прекратяване на трудовите/договорните правоотношения.

## **4. ПОВЕРИТЕЛНОСТ**

### **4.1. Къде отиват тези сигнали? Кой има достъп до тях?**

- Сигналите се въвеждат директно в защитения NAVEX EthicsPoint сървър с цел да се елиминира опасността от нарушение на сигурността.
- В случай, че Длъжностното лице по съответствие на Групата, което е отговорно за разпределяне на отговорностите по отношение на вътрешните проверки, е включено в сигнала, то NAVEX EthicsPoint предоставя достъп до тези сигнали на Отдела по съответствието на Групата или на Главения юрисконсулт на Групата.
- Всеки един от обработващите сигнала е преминал обучение по спазване на строги мерки за поверителност и е задължен да спазва Протокола на United Group за извършване на вътрешна проверка.
- Засегнатата страна под никаква форма няма да участва в извършването на вътрешната проверка по сигнала.

#### 4.2. Ще бъде ли запазена поверителността на моята самоличност?

- Да. Законово задължени сме да пазим самоличността на всеки човек, който подаде сигнал за нередност.
- Няма да разкрием самоличността Ви на никого, било то пряко или косвено засегната в сигнала Ви, и ще Ви защитаваме съгласно Политиката за защитено разкриване на информация.
- Ако възникне ситуация, в която проблемът не би могъл да бъде разрешен без да бъде разкрита Вашата самоличност, например, по законови причини, ще Ви информираме за това и ще направим всичко възможно това да не е във Ваша вреда.

#### 4.3. Мога ли да подам анонимен сигнал?

- Насърчаваме лицата, които подават сигнали, да споделят самоличността си с нас, за да можем да им съдействаме с насоки по време на процедурата по подаването на сигнала.
- Това би било от полза и ако се наложи да се свържем с Вас или да гарантираме безопасността ви.
- В случай, че *желаете* да останете анонимни, то този вариант е допустим, но с изключение на случаите, в които нямаме право по закон да обработваме анонимни сигнали. Ако това законово задължение се измени, то ние ще приложим съответните действия.

#### 4.4. Ще бъда ли защитен при подаването на сигнал?

- Ръководството на United Group се ангажира да спазва нашата Политика за защитено разкриване на информация.
- Ако подаденият сигнал е добросъвестен, не съществува риск от влошаване на Вашето работно положение.
- Стига да сте добросъвестни, не е от значение дали сигналът Ви ще се окаже основателен или не.
- United Group не проявява търпимост към ответни действия с цел отмъщение към лица, които подават сигнали на базата на добросъвестни опасения и всеки, който прояви подобно поведение, подлежи на дисциплинарни наказания.
- Ако считате, че сте обект на преследване заради подаване на сигнал, важно е да се свържете с нас чрез Линията за етична помощ или на [compliance@united.group](mailto:compliance@united.group).



#### **4.5. Мислех си, че служебният ми компютър генерира сървърен лог, който показва всеки сайт, с който се свързва моя компютър. Няма ли това да ме идентифицира като автор на сигнала?**

- Системата NAVEX EthicsPoint не генерира и не съхранява каквито и да било вътрешни компютърни логове с IP адреси. Няма да бъде налична информация, която да свърже компютъра Ви с подадения сигнал.
- Горното е валидно не само за служебния Ви компютър, но и за всяко друго устройство, от което подавате сигнала.

### **5. ДРУГИ ОПАСЕНИЯ**

#### **5.1. Какво става след подаването на сигнала?**

- След като сте подали сигнала, ръководството на United Group ще извърши вътрешни проверки и ще прецени какви действия следва да бъдат предприети. Впоследствие, United Group ще съблюдава за правилното изпълнение на предприетите действия.
- За повече информация как обработваме сигналите, прочетете Политиката за защитено разкриване на информация и Протокола за извършване на вътрешни проверки.

#### **5.2. Ами ако не съм доволен от резултата от сигнала?**

- Ако не сте доволни от реакцията на ръководството на United Group, имате възможност да ни споделите това на Линията за етична помощ. Можете да намерите повече подробности в Политиката за защитено разкриване на информация.

#### **5.3. Ами ако шефът ми и другите мениджъри участват в нарушението? Няма ли да получат сигнала и да започнат да покриват нередностите?**

- Възприемаме сигналите много сериозно.
- Системата на Линията на United Group за етична помощ и разпределянето на сигналите, както и нашият Протокол за извършване на вътрешни проверки, са създадени така, че лицата, за които се отнася сигналът, да не могат да въздействат върху извършването на проверките.
- Засегнатите лица не се уведомяват и не получават достъп до сигнали, в които фигурират техните имена, докато вътрешната проверка не стигне точка, в която въпросното лице има право да отговори на обвиненията. Самоличността Ви е защитена във всеки един момент.