38 "Antim I" Str, 9700 Shumen, Bulgaria, Fax: +35954800019, Phone: +35954 802 869,+35954 823 011
office@herti.bg, sales@herti.bg;

УТВЪРДИЛ
ЗАХАРИ ЗАХАРИЕВ
ГЛАВЕН ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР

ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ / СИГНАЛИ, ПОДАВАНИ ОТ СЛУЖИТЕЛИТЕ НА „ХЕРТИ“ АД

Настоящата процедура (ПРОЦЕДУРАТА) за подаване на вътрешни сигнали от служителите на „Херти“ АД, като законоустановено средство за самоконтрол и подобряване на работата на дружеството по своята същност представлява допълнителен механизъм за гарантиране спазване на принципите за законосъобразност, прозрачност и защита на правата на клиентите, доставчиците и служителите на дружеството и неговото добро име. Процедурата е насочена срещу злоупотреби с власт и корупция, лошо управление и други незаконосъобразни действия или бездействия на звената и/или лицата, които работят по договор с „Херти“ АД, незаконосъобразни или недобри практики, свързани с дейността на дружеството, с които се засягат стабилността и прозрачността, реномето на „Херти“ АД, адекватността на осъществаваната от него дейност с нормативните изисквания и добрите практики, както и права или законни.

Настоящата процедура защитава всеки служител, който добросъвестно подава оплакване или сигнал, свързан с дейност на дружеството.

На всички служители, които подават сигнал добросъвестно съгласно тази процедура или участват в разглеждането на такъв, се гарантира, че за тях няма да бъде допуснато настъпването на каквито и да е отрицателни последици.

Прилагането на Процедурата се осъществява в съответствие със следните принципи:

1. Равна и гарантирана защита от несправедливо третиране и/или административно преследване на служителите на „Херти“ АД, подаващи сигнали за нарушения;

2. Защита на личните данни в съответствие със Общия регламент относно защитата на данните на служителя, подаващ сигнала за нарушение, както и на личните данни на лицата, за които се сигнализира, че са извършили или допуснали нарушението, с оглед гарантиране на неприкосновеността на тяхната личност и личния им живот чрез осигуряване на защитата на тези лица при неправомерно обработване на свързаните с тях лични данни в процеса на свободното движение на данните;

3. Гарантиране в максимално допустима степен на поверителност за служителите, подаващи сигнали за нарушения с оглед осигуряване на надлежна надеждна защита на личните права на засегнатите субекти на данните.

В случай, че даден служител, подаде основателно и добросъвестно жалба / сигнал, дружеството няма право да предприема действия за неговото уволнение, понижение в длъжност или временно отстраняване от работа, отправи заплахи, тормози или по друг

YOUR BRAND TOMORROW IS OUR BUSINESS TODAY

начин дискриминира или принудително да измени условията на трудовото му/й правоотношение.

Тъй като твърденията в сигнала могат да имат сериозни последствия за лицето, срещу което се подава сигнала, всеки служител, който подава сигнал, трябва да има разумни и достатъчни основания да подаде сигнал за дадена нередност и да може да ги подкрепи с доказателства.

I. ПОДАВАНЕ

Жалби/сигнали се подават по един от следните начини:

a. Писмено:

- на място в дружеството, на адрес : гр.Шумен, ул. „Антим първи“ 38;
- по поща, на адрес: гр.Шумен, ул. „Антим първи“ 38;
- по електронна поща, на e-mail: office@herti.bg

b. Устно:

- Жалби/сигнали могат да се подават на тел. номера: 054 / 823 011

Жалбата/сигнала могат да бъдат написани както в свободна форма, така и да се използва образеца на форма за подаване на жалби/сигнали, изготвен като приложение към настоящата процедура.

II. СЪДЪРЖАНИЕ

1. Имена на жалбоподателя
2. Адрес за кореспонденция и/или електронен адрес;
3. Телефон за връзка с жалбоподателя;
4. Как и къде жалбоподателят желае да получи отговор на жалбата си, дали с писмо по електронна поща или до пощенски адрес на хартиен носител;

Същността и обстоятелствата, от които жалбоподателят е недоволен, които иска да бъдат разгледани или за които да получи отговор

Жалбите, подадени на място в дружеството се приемат от Дирекция „Човешки ресурси и АД“ и се вписват в дневник „Жалби“ с входящ номер.

При подаване на жалба на място в дружеството, ако жалбоподателят – работник или служител на компанията желае, може да проведе разговор и да обсъди проблема със служител на „Човешки ресурси и АД“. На срещата, по негова преценка и ако е необходимо може да присъства и ръководителят на съответния ресор.

В случай, че жалбоподателят иска да запази своята анонимност, може да подаде своята жалба/сигнал по телефон или чрез попълване на електронна форма.

III. РЕГИСТРИРАНЕ

Жалбите/Сигналите се завеждат по реда на постъпването им в дневник „Жалби“.

Ако във връзка с вече подадена жалба/сигнал последва комуникация с жалбоподателя, в която той продължава да има повторни или нови оплаквания, то последвалите писма и кореспонденция, не се завеждат и разглеждат като постъпили нови жалби в дневника на жалбите, тъй като са логически и процедурно свързани с първоначалната жалба се вписват под нейния номер като последваща комуникация.

Дневник „Жалби“ се води от специалистите и експертите в Дирекция „Човешки ресурси и АД “ в електронен носител. Новите обстоятелства в дневника на жалбите се вписват, така че да не бъде засегната информацията, съдържаща се в предходните

YOUR BRAND TOMORROW IS OUR BUSINESS TODAY

вписвания, а заличаването на вписано обстоятелство и поправката на допуснати грешки се извършват по начин, който не води до унищожаване или повреждане на информацията.

В дневник „Жалби“ се вписват:

1. Дата на получаване и номер на жалбата;
2. Име и номер на жалбоподателя (ако са налични);
3. Дата на разглеждане на жалбата;
4. Мерките, предприети във връзка с жалбата;

След вписване в дневник „Жалби“, жалбата/сигнала се предава на ръководителите на съответните отдели, имащи пряко отношение към конкретния случай, на ресорен Директор и Изпълнителен член на СД на компанията за предприемане на последващи действия.

IV. РАЗГЛЕЖДАНЕ

Чрез настоящата процедура, Висшето Ръководството ясно и недвусмислено забранява всяка проява на дискриминация, тормоз и/или предприемане на репресивни мерки срещу служител на дружеството, който подава в жалба / сигнал, предоставя информация или оказва съдействие по друг начин при разследване или действия в тази насока.

Създава се екип за разглеждането на всяка жалба в състав според естеството на жалбата. В екипа се включват: Директор „Човешки ресурси и АД“; ресорен Директор и представител на работниците и служителите. Екипът се запознава с подадената жалба/сигнал, след което извършват своевременно необходимите проучвания или проверки.

Екипът по разглеждане на жалбата провежда добросъвестно и пълно вътрешно разследване на фактите и обстоятелствата, описани в жалбата/сигнала и на действията на засегнатите лица, касаещи конкретния случай, като цели да събере и да проучи всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата/сигнала. При провеждането на вътрешното разследване може да се изискват данни, документи и обяснения от служителите си, във връзка с конкретния случай.

Служителите на дружеството са длъжни да оказват пълно съдействие на Колективният орган във връзка с провежданото вътрешно разследване.

При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата/сигнала, въпросът може да бъде отнесен за разглеждане от Главен изпълнителен директор и/или Председател на съвета на директорите на компанията.

Екипът за разглеждане на съответната жалба може да изисква жалбоподателят да предостави допълнителна информация и/или документи във връзка с жалбата, като определя и срок за това. Членовете на екипа може по своя преценка да проведат среща или телефонен разговор с жалбоподателя за изясняване на случая. По тяхна преценка е възможно на срещата да присъстват и други служители.

При разглеждане на жалбата/сигнала и провеждане на вътрешното разследване Колективният орган отчита и се стреми да избягва реални и потенциални конфликти на интереси, а ако такива бъдат идентифицирани, те следва да бъдат редуцирани.

При разглеждането на жалбата/сигнала и подготовката на отговора й, Колективният орган се ръководи от нормативните актове, действащите договори между страните и приетите и действащи вътрешни актове на дружеството.

Когато жалбата/сигнала е напълно или частично основателна, Колективният орган полага възможните усилия за удовлетворяване на претенциите на жалбоподателя и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

YOUR BRAND TOMORROW IS OUR BUSINESS TODAY

В срок от 21 (двадесет и един) работни дни от датата на получаване на жалбата/сигнала, а когато тя е разглеждана на заседание на Съвета на директорите – в срок от 10 дни от заседанието, колективният орган изготвя писмен отговор до жалбоподателя. Отговорът следва да бъде изготвен на ясен и разбираем български или английски език.

При необходимост от продължително вътрешно разследване или от допълнителни информация и/или документи, които следва да се предоставят от жалбоподателят, и/или ако сложността на фактическата обстановка го изисква, срокът на отговор може да се удължи до 1 (един) месец от датата на получаване на жалбата/сигнала.

Дружеството може да удължи повече от веднъж срока за отговор, но максималния срок от постъпването на жалбата до изпращането на отговора не може да надхвърля срока по предходната точка.

Ако се наложи удължаване на срока, дружеството уведомява жалбоподателя за причината за забавянето, както и периода, в който може да се очаква отговор на жалбата. Ако срокът бъде удължаван повече от веднъж, за всяко отделно удължаване се извършва и отделно уведомяване на жалбоподателя.

Ако жалбоподателят е получил отговор на жалбата, но след това подаде последващо оплакване или коментар, във връзка с отговора и комуникацията продължи в този цикъл един или няколко пъти, дружеството разглежда и отговаря на последващите оплаквания по реда, по който разглежда и отговаря на самата жалба/сигнал, като сроковете за отговор на последващите оплаквания започват да текат от датата на получаването на съответното оплакване.

Общият срок за отговор се определя оплакване по оплакване, като сроковете не се акумулират.

Отговорът на жалбата/сигнала се изпраща по желания от жалбоподателя начин или на посочения от него пощенски адрес, или адрес на електронна поща. Ако жалбоподателят не е посочил изрично начин на отговор, дружеството изпраща отговора по своя преценка или на адреса за кореспонденция, или електронната поща, които жалбоподателят е посочил в жалбата/сигнала, или на електронния адрес, от който е получена жалбата/сигнала.

Ако жалбоподателят не е удовлетворен от отговора на жалбата/сигнала, той има право да продължи защитата на интересите си посредством компетентните органи на Република България и компетентния съд в Република България.

V. ПОСЛЕДВАЩИ ДЕЙСТВИЯ

Дружеството анализира данните от жалбите/сигналите и тяхното разглеждане, за да гарантира установяването и отстраняването на евентуални рискове или проблеми. При анализите се установяват, с цел преодоляването им, повтарящи се или системни проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове.

Анализът обхваща:

1. Анализиране на причините за отделните жалби, така че да се установят първопричините, които са общи за различните видове жалби;
2. Преценка дали тези първопричини могат да засегнат и други процеси или продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили преки жалби, и
3. Коригиране на тези първопричини, когато това е уместно.

Колективният орган има право да прави предложения до Съвета на директорите на дружеството, ако в следствие анализа се установи необходимост от промяна на вътрешните актове или на действащите документи, уреждащи отношенията с клиенти, доставчици, работници и служители, както и да предприема и други действия, които са съвместими с функциите по осъществяване на вътрешен контрол и/или произтичат от тях.

YOUR BRAND TOMORROW IS OUR BUSINESS TODAY

Дружеството съхранява цялата документация и информацията, относно жалбите/сигналите на клиенти и вътрешните проверки на електронен и/или хартиен носител.

VI. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

С настоящата процедура за управление на жалби, дружеството предоставя публично ясна, точна и актуална информация за процеса по разглеждане на жалби/сигнали, която включва подробности за начина на подаване на жалби/сигнали и за процесът, който ще се следва при разглеждането на жалби/сигнали.

VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Настоящата Процедура за управление на жалби е вътрешно устройствен документ, който е утвърден от Главен изпълнителен директор на 20.11.2025 г.

YOUR BRAND TOMORROW IS OUR BUSINESS TODAY

ФОРМА ЗА ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛ

Имена на жалбоподателя: _____

E-mail:_____Телефон: _____

Адрес за кореспонденция: _____

Желая да получа отговор на жалбата си на посочения от мен:

□ e-mail □ адрес за кореспонденция

Същност на жалбата/сигнала (моля, изложете жалбата/сигнала си, колкото може по-детайлно):

Дата: Подпис на жалбоподателя:

YOUR BRAND TOMORROW IS OUR BUSINESS TODAY