

Пенсионно-осигурителна компания „Доверие“ АД

КОДЕКС ЗА ЕТИЧНО ПОВЕДЕНИЕ

Наименование на документа:	Кодекс за етично поведение на Пенсионно-осигурителна компания „Доверие“ АД
Версия:	1.0
Дата:	11/12/2025 г.
Собственик на документа:	Директор на Дирекция „Корпоративна сигурност, интегритет и защита на данните“
Име на електронния документ:	PAC_Doverie_Code_of_Ethics_2025_v1
В сила от:	12/12/2025 г.
Ниво на достъп до документа:	За вътрешно и външно ползване
Местонахождение:	Вътрешен и външен информационен сайт



ИСТОРИЯ НА ДОКУМЕНТА

Версии:

Версия	Собственик	Промяна	Дата
1.0	Венцислав Караджов, Директор на Дирекция „Корпоративна сигурност, интегритет и защита на данните“	Проект	02/12/2025 г.

Одобрение:

Версия	Дата	В сила от	Одобен от:
1.0	11/12/2025 г.	01/01/2026 г.	Управителен съвет

Свързани документи:

Документ	Дата	В сила от	Местонахождение
Управленска и организационна структура	30/05/2025 г.	30/05/2025	Вътрешен сайт/Секция За Компанията
Правилата за организацията и дейността на Комисията за етика, интегритет и правно съответствие	11/12/2025 г.	12/12/2025 г.	Вътрешен сайт/ Секция Етика, интегритет и сигнали
Правила за управление на човешките ресурси	08/04/2025 г.	08/04/2025 г.	Вътрешен сайт/Нормативна уредба/Вътрешни нормативни документи/Правила, инструкции, изисквания
Правилата за организацията и дейността на Дирекция „Обслужване на клиенти“	08/04/2025 г.	08/04/2025 г.	Вътрешен сайт/ Нормативна уредба/Вътрешни нормативни документи/Правила, инструкции, изисквания
Вътрешни правила за приемане, разглеждане и отговор на жалби	23/05/2024 г.	23/05/2024 г.	Вътрешен сайт/ Нормативна уредба/Вътрешни нормативни документи/Правила, инструкции, изисквания
Правила за установяването и предотвратяването на конфликти на интереси	14/03/2019 г.	14/03/2019 г.	Вътрешен сайт/ Нормативна уредба/Вътрешни нормативни документи/Правила, инструкции, изисквания



Правила за вътрешно подаване на сигнали в ПОК „Доверие“ АД по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения	31/01/2024 г.	31/01/2024 г.	Вътрешен сайт/ Нормативна уредба/Вътрешни нормативни документи/Whistleblowing
Процедура при оплаквания в ПОК „Доверие“ АД	25/01/2023 г.	25/01/2023 г.	Вътрешен сайт/ Нормативна уредба/Вътрешни нормативни документи



СЪДЪРЖАНИЕ

1. Преамбюл	1
2. Въведение	1
2.1. Обхват	1
2.2. Съдържание и цел	2
2.3. Одобрение и срок за влизане в сила.....	2
2.4. Актуализация и публичност.....	2
3. Основни принципи	3
3.1. Спазване на законодателството и етичните стандарти	3
3.2. Разнообразие и приобщаване. Недопускане на дискриминация, тормоз и злоупотреба	4
3.3. Справедливо и професионално отношение към клиентите и контрагентите.....	4
3.4. Предотвратяване на корупция и подкуп	5
3.5. Злоупотреба с власт	6
3.6. Конфликт на интереси	7
3.7. Поверителност и информационна сигурност	7
3.8. Защита на личните данни.....	8
3.9. Прозрачност, проследимост и отчетност	8
3.10. Защита на правата на човека	9
3.11. Отговорно използване на ресурси и собственост	10
3.12. Етично поведение в условията на конкуренция	10
3.13. Предотвратяване на пазарни злоупотреби с финансови инструменти	11
3.14. Предотвратяване на финансови злоупотреби и спазване на санкции	12
4. Основни принципи за поведение на служителите	13
5. Взаимоотношения с клиенти, контрагенти и партньори	14
6. Комисия за етика, интегритет и правно съответствие	15
7. Канали за подаване на сигнали	15
8. Корпоративна култура, социална и екологична отговорност	16
9. Последици от несъответствие	17
10. Допълнителни разпоредби	17
11. Заключение.....	18
12. Контакт.....	18



1. ПРЕАМБЮЛ

Пенсионно-осигурителна компания „Доверие“ АД (ПОК „Доверие“ АД/Компанията) е първото дружество в България, лицензирано с предмет на дейност допълнително пенсионно осигуряване, с над 30-годишна история. Компанията е част от Vienna Insurance Group (VIG) – водеща застрахователна група в Централна и Източна Европа.

От 2009 г. ПОК „Доверие“ АД е член на инициативата „Глобален договор“ на ООН и прилага в дейността си десетте принципа на ООН за отговорно корпоративно управление. Компанията изгражда и развива прозрачен и социално отговорен бизнес, като поддържа култура на професионализъм, етика и почтеност в отношенията си с клиенти, партньори, регулатори и всички държавни органи.

Настоящият Кодекс за етично поведение (Кодекса) възприема и надгражда бизнес и етичните стандарти на VIG, както и универсалните принципи на „Глобалния договор“ на ООН – зачитане на правата на човека, стандартите за справедливи, достойни и безопасни условия на труд, борбата с корупцията и опазване на околната среда.

Основната цел на този Кодекс е да подпомогне служителите да вземат не само законосъобразни, но и морално обосновани решения, както и да поемат отговорност за действията си, да не допускат и да предотвратяват прояви на дискриминация, тормоз, корупция и други неетични практики. Същевременно, той гради усещане за принадлежност, доверие и споделени ценности – както в рамките на Компанията и VIG, така и с нашите партньори и обществото.

Водени от нашата Мисия – да създаваме дългосрочна финансова устойчивост за клиентите ни, чрез професионално управление на средствата им, ние сме посветени на повишаване на тяхното благосъстояние и сме до тях във важните моменти от живота им – с компетентност, човечност, почтеност и отговорност.

С настоящия Кодекс за етично поведение Компанията поема ангажимент пред служители и клиенти, акционери, доставчици и партньори, както и пред регулаторните органи и обществото, като цяло, да спазва и отстоява своите основни ценности:

Човечност • Почтеност • Уважение • Професионализъм • Отговорност

2. ВЪВЕДЕНИЕ

2.1. Обхват

Настоящият Кодекс за етично поведение е задължителен за следните категории лица, които за целите на настоящия документ ще бъдат наричани накратко „служителите“:

- Всички служители, независимо от заеманата длъжност, както и осигурителни посредници, професионалните агенти и консултанти, ангажирани от Компанията;



- Членовете на Управителния и Надзорния съвет на Компанията;
- Членовете на съвети, комитети и комисии, съществуващи или сформирани във връзка с дейността на Компанията.

Правилата на този Кодекс за етично поведение се прилагат и към всички външни партньори, доставчици и посредници, когато действат от името на Компанията или съвместно с нея в рамките на бизнес инициативи и проекти.

Всички посочени лица са длъжни да спазват принципите, ценностите и разпоредбите на настоящия Кодекс, като част от ангажимента на Компанията към етично, прозрачно и отговорно поведение.

2.2. Съдържание и цел

Настоящият Кодекс за етично поведение определя принципите, стандартите и правилата за поведение на всички посочени в предходната точка лица.

Основните цели на Кодекса са да:

- Подпомага служителите при вземане на обосновани решения, съответстващи на стандартите за професионална и морална етика;
- Гарантира, че дейността на Компанията се осъществява по етичен и прозрачен начин, в съответствие с принципите и стандартите за доброто корпоративно управление;
- Изгражда и утвърждава доверие в отношенията с клиенти, партньори, бизнеса, държавата и обществото, като цяло;
- Изгражда култура на честност, почтеност, отговорност, колегиално уважение, ангажираност и поверителност в действията на служителите;
- Подпомага избягването на действия и ситуации, които биха предизвикали конфликт на интереси;
- Създаде здравословна и недискриминационна работна среда, в съответствие с принципите на Глобалния договор на ООН, независимо от раса, цвят на кожата, възраст, пол, сексуална ориентация, религия, политически убеждения, членство в синдикални организации и други подобни признаци.

2.3. Одобрение и срок за влизане в сила

Настоящият Кодекс за етично поведение е приет с решение по Протокол № 519 от 11.12.2025 г. на Управителния съвет на ПОК „Доверие“ АД и влиза в сила от 12.12.2025 г.

2.4. Актуализация и публичност

Настоящият Кодекс за етично поведение подлежи на периодичен преглед, най-малко веднъж годишно, както и при всяка промяна в приложимата нормативна и регулаторна рамка, или при промени в организацията на работа на Компанията или на бизнес групата VIG, към която тя принадлежи.



За осигуряване на актуалност и съответствие на Кодекса с вътрешните и външни изисквания, отговорност носи Директорът на Дирекция „Корпоративна сигурност, интегритет и сигнали“.

Настоящият Кодекс за етично поведение се публикува на външния и на вътрешния информационен сайт на Компанията, с цел осигуряване на достъпност, прозрачност и информираност за всички заинтересовани страни.

3. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

3.1. Спазване на законодателството и етичните стандарти

Служителите на Компанията изпълняват своите задължения, като са запознати и спазват:

- Приложимото европейско и национално законодателство;
- Вътрешните правила и политики на Компанията, вкл. относимите на групово ниво;
- Доброволно поетите ангажименти, вътрешни стандарти и общоприети етични норми;
- Международни споразумения и принципи, когато такива са приложими.

Компанията не се ангажира с незаконни практики и не одобрява никакви действия, които могат да доведат до нейното участие и/или участието на VIG в незаконно поведение. Освен това, Компанията, избягва всякакво участие в дейности, чиято цел е:

- Заобикаляне на правни разпоредби;
- Избягване на доброволно поети ангажименти;
- Нарушаване на стандарти за почтен и прозрачен бизнес и/или добро управление.

Ръководството¹ на Компанията се ангажира и гарантира, че:

- Всички служители са запознати с Кодекса и са ангажирани да го спазват;
- Никой служител не е принуден да извършва действия, противоречащи на разпоредбите на Кодекса;
- Всяка информация за нарушение на Кодекса се разглежда обективно, в разумни срокове и съгласно процедурите, разписани в настоящия Кодекс и Правилата за организацията и дейността на Комисията за етика, интегритет и правно съответствие.

¹ „Ръководство на Компанията“ са лицата, които я управляват и представляват, включително Главния изпълнителен директор, ресорните изпълнителни директори, останалите членове на Управителния съвет, както и всички лица, заемащи ръководни длъжности, определени в Управленската и организационна структура на Компанията и/или съгласно техните длъжностни характеристики упражняват функции, свързани с управление на персонал.



Компанията е отворена за комуникацията и сътрудничеството, както на национално, така и на международно ниво. Комуникацията с медиите, акционерите и публичните власти се осъществява само от упълномощени лица и административно утвърдени функционални и организационни структури (напр. Управителен съвет, Дирекция "Маркетинг и връзки с обществеността и др. под.).

Ако служител се появява публично или участва в публични дискусии по начин, който може да бъде възприет, като изява в качеството му на представител на Компанията и/или VIG, без да има представителната власт или разрешение за това, той е необходимо да поясни, че действа в лично качество.

3.2. Разнообразие и приобщаване. Недопускане на дискриминация, тормоз и злоупотреба

Компанията е ангажирана с изграждането на здравословна, справедлива и подкрепяща работна среда, в която всеки служител се чувства защитен, уважаван и ценен.

Компанията не толерира никаква форма на дискриминация. Насърчаваме равните възможности при наемане, развитие и повишаване на служителите, независимо от:

- Вярa или религия;
- Пол или сексуална ориентация;
- Лични убеждения;
- Етническа принадлежност или националност;
- Възраст, цвят на кожата или наличие на увреждане;
- Гражданско състояние.

Компанията не допуска и не оправдава под каквато и да е форма прояви на сексуален тормоз, насилие или принуда. Ние се стремим към изграждане и поддържане на работна среда, основана на взаимно уважение, човечност и положително отношение. Тези принципи представляват неразделна част от нашата корпоративна култура и намират своето конкретно приложение в Правилата за управление на човешки ресурси на Компанията.

3.3. Справедливо и професионално отношение към клиентите и контрагентите

Служителите на Компанията разглеждат всички случаи, свързани с клиенти и контрагенти, своевременно, компетентно и професионално, като се стремят към високо качество на обслужване и етично поведение.

Компанията не участва в и не толерира никакви форми на измамни, подвеждащи или манипулативни практики. Всички нейни действия следва да бъдат прозрачни, добросъвестни и в интерес на клиентите.



Служителите се стремят да предоставят на клиентите:

- най-добрите възможни съвети, съобразени с техните нужди и цели;
- ясна, точна и навременна информация, която да им позволи да вземат информирани решения в свой най-добър интерес.

Компанията гарантира, че всички жалби и сигнали, постъпили от клиенти или контрагенти, се разглеждат:

- в съответствие с приложимите външни и вътрешни нормативни разпоредби;
- в разумни срокове;
- справедливо и безпристрастно.

Тези принципи намират своето непосредствено приложение в Правилата за организацията и дейността на Дирекция „Обслужване на клиенти“, като и във Вътрешните правила на Компанията за приемане, разглеждане и отговор на жалби.

3.4. Предотвратяване на корупция и подкуп

Компанията категорично се противопоставя на всички форми на корупция и подкуп.

Корупцията е злоупотреба с власт за лична облага на отделни лица, чрез активно или пасивно поведение, като получател или доставчик.

Подаръци, покани и други облаги

На служителите не е позволено да приемат подаръци, покани или други облаги, като и да правят подаръци, покани или да предоставят други облаги, чиято стойност надвишава определените лимити съгласно приложимите разпоредби на антикорупционната политика на Компанията и груповите стандарти на VIG. В този смисъл Компанията възприема етичните стандарти на VIG и се отнася с особено внимание по отношение на подаръци, покани или облаги предоставени на държавни служители.

Дарения и спонсорство

Компанията се ангажира да извършва дарения и спонсорства единствено в съответствие с приложимите закони, регулаторни и вътрешни разпоредби. Всички подобни инициативи се осъществяват прозрачно, добросъвестно и при условие, че:

- не създават реален или потенциален конфликт на интереси;
- не увреждат репутацията на Компанията и/или на VIG;
- са насочени към каузи, които не противоречат на ценностите и етичните стандарти на Компанията.



Решенията за дарения и спонсорства следва да бъдат документирани и проследими.

Политическа неутралност

Компанията се въздържа от всякакъв вид плащания, включително дарения и спонсорства, предназначени за политически партии, както и за лица и организации, свързани с тях.

Това включва избягване на:

- финансово или материално подпомагане на политически кампании;
- участие в дейности, които могат да се тълкуват, като политическо влияние или пристрастие;
- използване на ресурси на Компанията за политически цели.

3.5. Злоупотреба с власт

Компанията възприема, като „злоупотреба с власт“ всяко неетично или незаконно използване на служебна позиция с цел лична облага или облага за трето лице, принуда или тормоз върху служители, непотизъм² и фаворитизъм³. Това включва, но не се ограничава до:

- фаворизиране или дискриминация, при вземане на решения, свързани с назначения, повишения, възнаграждения или други трудови въпроси;
- налагане на дисциплинарни наказания, без правно основание или в противоречие с вътрешните правила на Компанията;
- използване на служебната позиция за натиск върху подчинени да изпълняват лични, нерегламентирани или неетични задачи;
- злоупотреба с фирмени ресурси за лични цели – включително време, имущество, информация или служебни привилегии;
- манипулативни действия, насочени към уронване на авторитета, репутацията или професионалния имидж на други служители, с цел извличане на лична облага или израстване в служебната йерархия.

Компанията не толерира подобни действия и при установяване на злоупотреба с власт предприема съответните дисциплинарни и/или други правни мерки, в съответствие с вътрешните политики и приложимото законодателство.

² Непотизъм е предоставяне на предимства на роднини или близки приятели при назначения, повишения или разпределение на фирмени ресурси, независимо от техните професионални качества.

³ Фаворитизъм е неравноправно отношение към определени служители основано не на професионални качества, а на лични симпатии, връзки или други субективни фактори.



3.6. Конфликт на интереси

Служителите на Компанията избягват всякакъв личен материален или нематериален интерес, който би могъл да повлияе на тяхната безпристрастност при изпълнение на служебните им задължения.

Конфликт на интереси възниква, когато лични интереси, финансови, семейни, професионални или други, влизат в противоречие с интересите на Компанията, или създават впечатление за пристрастност.

В случай че възникне конфликт на интереси и не може да бъде разрешен служителят е длъжен:

- незабавно да уведоми прекия си ръководител;
- да предприеме действия по самоотвод от обсъждане и участие при вземането на конкретното решение, дейност или процес.

Компанията е приела и прилага Правила за установяване и предотвратяване на конфликти на интереси и насърчава своевременно докладване на потенциални конфликти на интереси, като гарантира, че сигналите за такива ще се разглеждат своевременно и безпристрастно и в разумни срокове, а служителите няма да бъдат санкционирани за добросъвестно уведомяване.

3.7. Поверителност и информационна сигурност

Служителите на Компанията са длъжни да пазят поверителността на информацията, получена във връзка с изпълнение на служебните задължения. Компанията прилага изискванията за класификация и защита на информацията, съгласно стандарт ISO/ IEC 27001:2022 и правилата и политиките на Системата за управление на сигурността на информацията на Компанията (СУСИ). Служителите са длъжни да познават категориите конфиденциалност на информацията и съответните мерки за нейната защита. За всички документи и информационни активи, маркирани като „Company Confidential“ и „Company Restricted“, достъпът е строго контролиран.

В контекста на информационната сигурност, вътрешния контрол и управлението на достъпа, Компанията прилага принципа „необходимо да се знае“, като достъп до конфиденциална информация се предоставя само на лица, чиято роля изисква това.

Разкриването на поверителна информация е допустимо единствено при наличие на изрично упълномощаване, задължение, произтичащо от вътрешните правила на Компанията или законово задължение, като всяко такова действие следва да бъде документирано и съобразено с вътрешните политики за защита на данни и информация, вкл. с тези по СУСИ.



3.8. Защита на личните данни

Защитата на личните данни на нашите клиенти, контрагенти и служители от незаконосъобразен достъп, загуба, изменение или неправомерно използване е основен приоритет на Компанията и нейните служители.

Компанията спазва високите стандарти за обработване на лични данни, установени от:

- Общия регламент за защита на данните (GDPR) на Европейския съюз;
- Закона за защита на личните данни на Република България;
- Стандарт ISO/ IEC 27001:2022 и правилата и политиките на Системата за управление на сигурността на информацията на Компанията.

Личните данни се събират, обработват и използват:

- само за конкретни, изрично посочени и законни цели;
- в степен, която е строго необходима за изпълнение на съответните дейности;
- при спазване на принципите за прозрачност, минимизация и сигурност.

Компанията зачита всички права на субектите на данни, включително:

- право на достъп;
- право на коригиране;
- право на изтриване („да бъдеш забравен“);
- право на ограничаване на обработването;
- право на възражение;
- право на преносимост на данните.

Всички служители са длъжни да обработват лични данни отговорно, добросъвестно и в съответствие с Политиката за защита на личните данни на Компанията, СУСИ и с разпоредбите на другите относими вътрешни правила и процедури, регламентиращи защита на данните.

3.9. Прозрачност, проследимост и отчетност

Организационната етика и принципите на системата за вътрешен контрол на Компанията изискват дейността на всеки служител да бъде проследима, прозрачна и проверима. Това означава, че всички решения, комуникации и действия, които могат да имат правни, финансови или организационни последици, следва да бъдат документирани по начин, който позволява обективна проверка, когато това е необходимо.



Проследимостта и отчетността:

- гарантират прозрачност и доверие в работата на екипите;
- са предпоставка за законосъобразни решения и действия;
- насърчават професионалното развитие, чрез ясно дефинирани отговорности и резултати;
- предотвратяват злоупотреби, грешки и неетични практики;
- улесняват вътрешния контрол и управлението на риска.

Всеки служител носи лична отговорност за:

- коректното документиране на служебни действия и решения;
- съхраняване и предоставяне на информация, при поискване от оторизирани лица;
- съобразяване с вътрешните правила за документиране, отчетност и контрол.

Компанията прилага системи и процедури, които осигуряват ефективен вътрешен контрол, проследимост на процесите и съответствие с етичните и правни изисквания.

3.10. Защита на правата на човека

Компанията уважава и подкрепя защитата на международно признатите права на човека във всички аспекти на своята дейност. Ангажираността ни се основава на принципите, заложиени в:

- Глобалния договор на ООН;
- Целите за устойчиво развитие на ООН;
- Международната харта за правата на човека и Европейската конвенция за защита правата на човека и основните свободи;
- други приложими международни и национални конвенции и стандарти.

Компанията се ангажира да участва само в дейности, които са в съответствие със стандартите за правата на човека, като избягва всякакви форми на сътрудничество, които биха могли да доведат до тяхното нарушаване.

Служителите следва:

- да избягват участие в дейности, които биха могли да доведат до нарушаване на основни човешки права;



- да уведомяват своевременно съответните компетентни органи на Компанията или Комисията за етика, интегритет и правно съответствие при:
 - съмнения за нарушения;
 - установени случаи на нарушаване на права;
 - мълчаливо съгласие или пасивност при нарушения, извършени от партньори, доставчици или други свързани страни.

Компанията насърчава култура на активна етична отговорност, в която защитата на човешките права е неотменна част от професионалното поведение и корпоративната идентичност.

3.11. Отговорно използване на ресурси и собственост

Собствеността и ресурсите на Компанията се използват само за професионални цели, освен ако вътрешните правила изрично предвиждат друго.

Служителите се ангажират да се отнасят с грижа и отговорност към имуществото на Компанията, включително:

- работни помещения и инфраструктура;
- техническо оборудване и съоръжения;
- нематериални активи, като:
 - интелектуална собственост;
 - софтуерни лицензи;
 - вътрешна информация и данни.

Всички ресурси следва да бъдат защитени от злоупотреба, загуба, повреда или кражба, като служителите са длъжни да докладват своевременно, при установяване на рискове или нередности, свързани с тяхното използване.

Компанията прилага вътрешни механизми за контрол и отчетност, които гарантират ефективно управление и защита на корпоративните активи.

3.12. Етично поведение в условията на конкуренция

Като активен участник на финансовия пазар, Компанията уважава своите конкуренти и прилага принципите на свободния и лоялен пазар. В тази връзка, ние стриктно спазваме:

- всички национални и международни правила и стандарти, насочени към гарантиране на равнопоставеност между предприятията;
- мерки за защита на потребителите;



- принципи за предотвратяване на злоупотреби с пазарна власт.

Компанията отхвърля всяко поведение, което:

- дискредитира конкуренти, техните продукти или услуги;
- подвежда клиентите, при оценка на конкурентни предложения;
- цели ограничаване на свободната конкуренция или създава неблагоприятно влияние върху пазарната среда.

Всички служители са длъжни да:

- спазват принципите на етично пазарно поведение;
- избягват действия, които могат да се тълкуват, като нелоялна конкуренция;
- поддържат професионално и уважително отношение към бизнес организации, регулаторни органи и техните представители.

3.13. Предотвратяване на пазарни злоупотреби с финансови инструменти

Компанията предприема активни мерки за предотвратяване на пазарни злоупотреби с финансови инструменти, като:

- злоупотреба с информация, която е вътрешна по смисъла на Закона за прилагане на мерките срещу пазарните злоупотреби с финансови инструменти;
- незаконно разкриване на вътрешна информация;
- манипулиране на пазара на финансови инструменти.

Когато разполагат с вътрешна информация, Компанията и нейните служители не злоупотребяват с нея - не я използват, като придобиват или се разпореждат за собствена сметка или за сметка на Компанията или управляван от нея фонд, пряко или непряко, с финансови инструменти, за които се отнася тази информация.

Служителите на Компанията нямат право:

- да предоставят препоръки, въз основа на вътрешна информация, или да склоняват трети лица да придобият или да се разпоредят с финансови инструменти, за които се отнася тази информация;
- да препоръчват, въз основа на тази информация, или да склоняват трети лица да отменят или изменят нарежданията относно финансови инструменти, за които се отнася тази информация;
- незаконно да разкриват или предоставят вътрешна информация на трети лица, освен когато разкриването е извършено при обичайното упражняване на дейност, професия или служебни задължения;



- да манипулират пазара на финансови инструменти, като предприемат действия, които могат да създадат неверни или подвеждащи сигнали, относно предлагането, търсенето или цената на даден финансов инструмент, предприемат действия, които оказват или е възможно да окажат влияние върху цената на един или повече финансови инструменти и други форми на пазарни манипулации, определени от закона.

Компанията полага всички усилия да гарантира, че нейните решения и действия допринасят за прозрачност, справедливост и доверие на финансовите пазари, в съответствие с приложимите нормативни изисквания и добрите практики.

3.14. Предотвратяване на финансови злоупотреби и спазване на санкции

Компанията подкрепя международните усилия и прилага международните стандарти за предотвратяване на злоупотребата с финансовите системи и инструменти, включително:

- изпирането на пари;
- финансирането на терористични дейности.

В съответствие с принципа „Познавай своя клиент“ (Know Your Customer – KYC), Компанията се ангажира да:

- получава, събира и проверява надеждна информация за самоличността на клиентите в Доброволен пенсионен фонд „Доверие“;
- извършва проверки, преди установяване на делови отношения;
- отчита потенциалните рискове за злоупотреба и да отказва участие в съмнителни или незаконни дейности.

Компанията спазва всички приложими европейски, международни и национални санкции, включително като:

- се въздържа от участие в бизнес дейности, които са обект на санкции;
- избягва делови взаимоотношения с лица, регистрирани в санкционирани юрисдикции;
- не встъпва в делови отношения с лица или организации, които са санкционирани и периодично подлага на скрийнинг за санкции всички свои доставчици и бизнес партньори;
- извършва регулярен скрийнинг, с цел проверка и установяване на делови взаимоотношения със субекти, попадащи под санкционни режими;
- информира и съдейства на компетентните органи, когато е приложимо.

Всички служители са длъжни да действат с повишено внимание и отговорност, като, в съответствие с вътрешните процедури и приложимото законодателство, своевременно,



докладват съмнения за пране на пари, финансиране на тероризъм, или в случай, че при извършена от тях проверка в санкционни списъци, се установи наличието на делови взаимоотношения със санкционирани лица.

4. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Служителите на Компанията винаги се ръководят от следните принципи:

4.1. Избягват всяко поведение и комуникация, които могат да навредят или застрашат професионалната репутация и обществения имидж на Компанията.

4.2. Действат законосъобразно и етично, като създават реалистични очаквания за крайните резултати от своята дейност.

4.3. Предоставят професионални услуги, основани на задълбочено познаване на бизнес средата и потребностите на клиента.

4.4. Демонстрират почтеност, ангажираност и отговорност при взаимодействие с колеги, клиенти и контрагенти.

4.5. Проявяват уважение към индивидуалните различия на своите колеги и не допускат дискриминация или тормоз, основани на етнически, културни, религиозни, полови, възрастови характеристики или други лични особености.

4.6. Съблюдават принципите за защита на личните данни и поверителността на информацията, свързана с клиентите и контрагентите.

4.7. Избягват действия и ситуации, които биха могли да доведат до конфликт на интереси и не участват в корупционни действия.

4.8. Не приемат и не толерират получаване на подаръци, покани или други облаги, свързани с изпълнението на служебните им задължения. Изключение правят рекламни материали, тефтери или корпоративни сувенири, получени при конференции, изложения, празници, фирмени събития или бизнес срещи, когато това не представлява конфликт на интереси, корупция или нарушение на професионалната обективност и не надвишават определената стойност в антикорупционната политика на Компанията.

4.9. Изпълняват служебните си задължения с професионализъм и морал. Стремят се към повишаване на своята квалификация чрез обучения и обмен на знания, като насърчават професионалното израстване на колегите си и избягват действия, които уронват тяхната репутация или тази на Компанията.

4.10. Спазват установената вътрешна и организационна структура, разпределените функции и възложените отговорности.

4.11. Не изпълняват нареждания, които са в противоречие със закона или с вътрешните правила на Компанията. При устни нареждания или указания, съдържащи очевидни нарушения на законови разпоредби, вътрешни политики или професионални стандарти, служителите имат право да поискат писмено потвърждение, без да създават среда на конфронтация. При липса на потвърждение, те уведомяват прекия си ръководител и/или Комисията за етика, интегритет и правно съответствие.



4.13. Всички сигнали за нарушения на законодателството по смисъла на Закона за защита на лицата подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушение (whistleblowing) се докладват своевременно по реда, определен в Правилата за вътрешно подаване на сигнали в ПОК „Доверие“ АД по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения.

4.14. Използват имуществото на Компанията с грижата на добър стопанин, като го опазват от повреда, злоупотреба или неправомерно използване. Всички активи, включително техника, документи, информация и средства, се използват единствено за изпълнение на служебните задължения.

4.15. Данни, документи и интернет достъп се използват само за служебни цели, в съответствие с вътрешните правила и политики за информационна сигурност.

4.16. Поведението на служителите, включително тяхната активност в онлайн среда и социални мрежи, не трябва да уронва репутацията, доброто име или общественото доверие към Компанията и към дейността по допълнително пенсионно осигуряване, като цяло. Това поведение е неразделна част от принципите на лоялност, почтеност и избягване на конфликт на интереси, залегнали в настоящия Кодекс.

4.17. Ръководителите играят ключова роля в изграждането на корпоративната култура, като демонстрират лична ангажираност към етичните принципи и професионалната отговорност. Те:

- дават личен пример, чрез поведение, което отразява ценностите на Компанията;
- подкрепят професионалното развитие на служителите, чрез обучение, наставничество и обратна връзка;
- зачитат личното достойнство, индивидуалността и правото на мнение на всеки член на екипа;
- насърчават култура на почтеност, справедливост и високи морални стандарти.

5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТИ, КОНТРАГЕНТИ И ПАРТНЬОРИ

5.1. В отношенията с клиенти, служителите действат с висока степен на етика, като:

- предоставят точна, навременна и достоверна информация;
- избягват подвеждащи твърдения, прикриване на факти или манипулативни практики;
- отговарят учтиво, компетентно и с уважение на запитвания, жалби или предложения;
- спазват конфиденциалността на клиентската информация.

5.2. При работа с клиенти, служителите проявяват професионализъм, емпатия и ангажираност, при установяване на техните индивидуални нужди и предпочитания.



5.3. Служителите са длъжни да опазват поверителността на информацията, свързана с клиенти, контрагенти и партньори, включително техни лични данни, финансови данни, договорни условия и друга чувствителна информация.

6. КОМИСИЯ ЗА ЕТИКА, ИНТЕГРИТЕТ И ПРАВНО СЪОТВЕТСВИЕ

6.1. Цел и функции

Компанията има Комисия за етика, интегритет и правно съответствие (Комисията), която е постоянен вътрешен орган, който следи за прилагането на Кодекса, подпомага служителите при възникнали етични дилеми и разглежда сигнали за нарушения на етичните правила. Комисията действа независимо, безпристрастно и конфиденциално.

Комисията отговаря за разглеждането и предоставянето на становища, препоръки и решения по следните въпроси:

1. сигнали и жалби за нарушения на Кодекса за етично поведение;
2. оплаквания по Процедурата при оплаквания в ПОК „Доверие“ АД;
3. сигнали и жалби за нарушения на Правилата за установяване и предотвратяване на конфликти на интереси⁴;
4. сигнали и жалби за нарушения на антикорупционната политика на Компанията;
5. сигнали, подадени по реда на Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения.
6. сигнали за нарушения на други вътрешни документи на Компанията.

Комисията осигурява защита на добросъвестните податели на сигнали, гарантира справедливо разглеждане и предприема действия за предотвратяване на бъдещи нарушения.

6.2. Състав и организация на дейност на Комисията за етика, интегритет и правно съответствие

Компанията определя състава, функциите и организацията на дейността на Комисията за етика, интегритет и правно съответствие в правила за организацията и дейността ѝ.

7. КАНАЛИ ЗА ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ

7.1. Всеки служител, клиент, контрагент или бизнес партньор има право да подаде сигнал за нарушение на Кодекса за етично поведение, чрез някой от следните канали:

⁴ По този ред не се разглеждат сигнали и жалби за конфликт на интереси срещу членове на Надзорния съвет, предмет на уредба на политиката за конфликт на интереси по чл. 61, т. 8 от Устава на ПОК „Доверие“ АД.



7.1.1. Електронно: Чрез изпращане на имейл до специално създадения адрес: Ethics@poc-doverie.bg;

7.1.2. Писмено: Чрез подаване на сигнал в запечатан плик, адресиран до Комисията за етика, интегритет и правно съответствие, в Централното управление на Компанията;

7.1.3. Анонимно⁵: При наличие на техническа възможност – чрез онлайн форма за подаване на сигнали, достъпна на вътрешния сайт на Компанията.

7.2. Сигнали за нарушение на Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения се подават на имейл whistleblowing@poc-doverie.bg при спазване на Правилата за вътрешно подаване на сигнали в ПОК „Доверие“ АД по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения.

7.3. Конфиденциалност и защита на подателите

Компанията гарантира, че всички подадени сигнали – независимо от канала – се обработват при спазване на висока степен на конфиденциалност и защита на личните данни.

Подателите на сигнали, които действат добросъвестно, се ползват с пълна защита срещу ответни действия, вкл. но не само:

- репресия или служебен натиск;
- дискриминация или изолация;
- неблагоприятно третиране, включително отказ от повишение, преназначаване или прекратяване на трудовото правоотношение.

Компанията прилага принципа на „нулева толерантност“ към ответни действия срещу добросъвестни податели на сигнали и предприема дисциплинарни мерки при установени нарушения на този принцип.

8. КОРПОРАТИВНА КУЛТУРА, СОЦИАЛНА И ЕКОЛОГИЧНА ОТГОВОРНОСТ

Компанията се стреми към устойчиво развитие и социална ангажираност, като:

- подкрепя и прилага екологично отговорни практики в ежедневната си дейност;
- насърчава екологична работна среда – чрез рециклиране и енергийна ефективност;

⁵ Анонимно подаване на сигнали е допустимо, с изключения, които изрично са посочени в съответните вътрешно нормативни актове. Напр. сигналите по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения не се допуска да бъдат анонимни.



- организира и подкрепя инициативи, насочени към опазване на природата и подобряване на градската среда;
- стимулира участието на служителите в доброволчески и благотворителни кампании, насочени към подпомагане на уязвими групи;
- развива партньорства с неправителствени организации, училища и местни общности за реализиране на социални проекти.

Средствата на пенсионните фондове, управлявани от Компанията, не се инвестират в дружества, които нарушават Конвенцията на Обединените нации за правата на човека, трудовите права, опазване на околната среда и борбата с корупцията, както и в компании, чиято дейност изрично е посочена в инвестиционните политики на пенсионните фондове, управлявани от ПОК „Доверие“ АД⁶.

9. ПОСЛЕДИЦИ ОТ НЕСЪОТВЕТСТВИЕ

Компанията прилага високи стандарти за етично поведение и очаква от всички служители активно да спазват разпоредбите на този Кодекс. В случай на неспазване, ще бъдат предприети адекватни мерки за:

- идентифициране на нарушението;
- предотвратяване на повторение;
- смекчаване на негативното въздействие върху Компанията, служителите и заинтересованите страни.

От гледна точка на трудовото право, неспазването на Кодекса може да бъде санкционирано в зависимост от тежестта на нарушението чрез:

- официално предупреждение;
- дисциплинарно наказание, вкл. прекратяване на трудовото правоотношение.

Компанията си запазва правото да сезира компетентните органи при наличие на данни за закононарушения.

10. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

10.1. Всеки служител, при постъпване на работа в ПОК Доверие АД, подписва декларация, с която удостоверява, че е запознат със съдържанието на настоящия Кодекс за етично поведение и се задължава да го спазва добросъвестно при изпълнение на служебните си задължения. Заварените служители имат задължението да се запознаят с настоящия Кодекс и да подпишат декларацията по предходното изречение,

⁶ Виж. <https://www.poc-doverie.bg/bg/kak-investirame-vashite-spestjavanija/investicionni-politiki>



в срок от един месец от приемането на Кодекса. Декларациите се съхраняват от Дирекция „Човешки ресурси“.

10.2. Контролът по спазването на разпоредбите на Кодекса се осъществява от преките ръководители, които носят отговорност за насърчаване на етично поведение в рамките на своите екипи.

10.3. Настоящият Кодекс отменя:

- Етичният кодекс, приет с решение по протокол № 203 от 28.10.2008 г. на Управителния съвет на ПОК Доверие АД;
- Политиката за съответствие и правомерност, приета с решение по протокол № 345 от 07.06.2017 г. на Управителния съвет на ПОК Доверие АД.

10.4. Настоящият Кодекс за етично поведение е приет от Компанията в изпълнение на задължението за имплементиране на VIG Group Policy Code of Business Ethics (Груповата Политика на VIG Group – Кодекс за бизнес етика).

11. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящият Кодекс за етично поведение е израз на нашата професионална и лична ангажираност към почтеност, прозрачност и отговорност. Той отразява ценностите, които ръководят поведението на всички служители, управленски и представителни структури, както и на нашите контрагенти и бизнес партньори.

Кодексът очертава културата, върху която изграждаме доверие – между служители, клиенти, партньори и обществото, като цяло. Той служи като етичен ориентир, който насочва нашите действия, решения и взаимоотношения, независимо от позицията или отговорностите, които заемаме.

С прилагането на този Кодекс, ние утвърждаваме ангажимента си към устойчиво развитие, социална отговорност и високи стандарти на професионално поведение, които са в основата на репутацията и успеха на ПОК „Доверие“ АД и VIG.

12. КОНТАКТ

Венцислав Караджов

Директор на Дирекция „Корпоративна сигурност, интегритет и защита на данните,“

Тел.: +359 2 46 46 237

E-mail: Ethics@poc-doverie.bg

Доротея Янева

Мениджър „Съответствие и устойчивост“

Тел.: +359 2 46 46 134

E-mail: Ethics@poc-doverie.bg

Милена Владимирова-Казакова

Мениджър „Интегритет и сигнали“

Тел.: +359 2 46 46 113

E-mail: Ethics@poc-doverie.bg

Никола Алексиев

Директор „Човешки ресурси“

Тел.: +359 2 46 46 160

E-mail: N_aleksiev@poc-doverie.bg