УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ

до „ФИ ХЕЛТ ЗАСТРАХОВАНЕ” ЕАД

съгласно чл.12, ал.4 от Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения

Предвид изискванията на Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСПОИН/Закона)(обн. в ДВ. бр. 11 от 02.02.2023 год., в сила от 04.05.2023 год.), „ФИ ХЕЛТ ЗАСТРАХОВАНЕ” ЕАД (Дружеството) е приело *Правила на „ФИ ХЕЛТ ЗАСТРАХОВАНЕ” ЕАД за вътрешно подаване на сигнали или публично оповестяване на информация за нарушения и за последващи действия по тях* /Правилата/. Правилата определят условията и реда за вътрешно подаване, регистриране и разглеждане на сигнали за нарушения, като са създадени гаранции, че сигнализиращото лице няма да претърпи ответни действия, имащи характера на репресия и няма да бъде поставено в неблагоприятно положение в резултат на подаване на сигнал или публично оповестяване на информация за нарушения.

Настоящото цели да предостави достъпна информация за условията и реда за подаване на сигнали по реда на ЗЗЛПСПОИН чрез изградения от Дружеството канал за вътрешно подаване на сигнали за нарушения или чрез канала за външно подаване на сигнали до Централния орган за външно подаване на сигнали и за защита на лицата, на които такава защита се предоставя по Закона - Комисията за защита на личните данни.

Подаване на сигнал или публично оповестяване на информация за нарушения

Сигнал може да подаде всяко физическо лице, което има информация за нарушение, станало му известно при или по повод изпълнение на трудовите и служебние му задължения или в друг работен контекст, включително когато трудовите отношения са прекратени към момента на подаване на сигнала.

Дружеството ще разгледа получените сигнали за твърдени нарушения в съответствие със Закона, като предприеме необходимите действия за защита на самоличността на сигнализиращото лице и гарантира, че сигнализиращото лице няма да бъде дискриминирано или да претърпи неблагоприятни ответни действия вследствие на подаването на сигнала.

Сигналът се подава до служителя, отговарящ за разглеждането на сигнали, писмено, включително чрез електронна поща, или устно. Устното подаване на сигнал може да се осъществи по телефона, а по искане на сигнализиращото лице - чрез лична среща между страните.

За регистрирането на сигнали Дружеството използва формуляр по образец, утвърден от Комисията за защита на личните данни, който съдържа най-малко следните данни:

- трите имена, адрес и телефон на подателя, както и електронен адрес, ако има такъв;
- имената на лицето, срещу което се подава сигналът, и неговата месторабота, ако сигналът се подава срещу конкретни лица и те са известни;

- 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;
- дата на подаване на сигнала; подпис, електронен подпис или друга идентификация на подателя.

С оглед забрана в Закона, Дружеството не образува производства по подаден анонимен сигнал.

Служителят, отговарящ за разглеждането на сигнали, е длъжен да потвърди получаването на сигнал в срок от 7 дни след получаването, както и да гарантира, че самоличността на сигнализиращото лице и на всяко друго лице, посочено в сигнала, ще бъде надлежно защитена и предприема нужните мерки за ограничаване на достъпа до сигнала на неоправомощени лица. Служителят поддържа връзка със сигнализиращото лице, като при необходимост изисква допълнителни сведения от него и от трети лица, както и предоставя обратна информация на подателя на сигнала за предприетите действия в срок не по-дълъг от три месеца след потвърждаването на получаването на сигнала. Служителят, отговарящ за разглеждането на сигнали, е длъжен, при поискване, да предостави на лицата, желаещи да подадат сигнал, ясна и лесно достъпна информация за процедурите за външно подаване на сигнали към компетентния национален орган, а когато е уместно - към институциите, органите, службите и агенциите на Европейския съюз.

Информация за контакт със Служител, отговарящ за разглеждането на сигнали

(канал за вътрешно подаване на сигнали)

Име: Денислава Войнова

Тел: +359 2 445 66 64

Email: d.voynova@fihealth.bg

Адрес за кореспонденция: град София 1748, Тех Парк ,бул. „Цариградско шосе“ №111 П

Самоличността на сигнализиращото лице няма да бъде разкривана без неговото писмено съгласие, освен в изрично предвидените в Закона случаи на компетентни държавни органи. Дружеството гарантира, че се предприемат всички разумни и необходими мерки за защита на самоличността на сигнализиращото лице.

В случай че сигнализиращото лице желае, може да подаде сигнал и чрез канала за външно подаване на сигнали до Комисията за защита на личните данни, централен орган за външно подаване на сигнали - https://www.cpdp.bg

Има ли разлика между сигнал и жалба?

Да, подаването на сигнал чрез канал, осигурен от Дружеството, е различно от подаването на жалби от страна на клиентите във връзка с предоставяните от Дружеството услуги.

Жалба се подава по реда на създадена за това в Процедурата за жалби, публикувана на адрес www.fihealth.bg. Сигнал по ЗЗЛПСПОИН се подава по реда, посочен по-горе.

Предмет на жалбата са отношения между Дружеството и клиент, възникнали по повод сключен договор или ползване на услуга/продукт.

Предмет на сигнала по ЗЗЛПСПОИН са твърдения за нарушения на българското законодателство или актове на Европейския съюз по чл. 3 от ЗЗЛПСПОИН, станали известни на подаващия сигнала в работен контекст.

Външен компетентен орган за подаване на жалби е Комисията за защита на потребителите. Външен компетентен орган за подаване на сигнали е Комисията за защита на личните данни.