

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΑΝΑΦΟΡΩΝ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ
(Whistleblowing Policy)**

ΙΟΥΛΙΟΣ 2021

ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ
ΑΠΟΦΑΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ
ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ 20916/04.08.2021
Η Γραμματέας του Δ.Σ.
Χριστίνα Κονταράτου

Περιεχόμενα

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	2
2. ΟΡΙΣΜΟΙ	3
3. ΣΤΟΧΟΙ- ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	4
4. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	4
5. ΣΥΣΤΗΜΑ ΈΓΕΡΣΗΣ ΑΝΗΣΥΧΙΩΝ	5
5.1. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΓΕΡΣΗΣ ΑΝΗΣΥΧΙΩΝ	5
5.2. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΓΕΡΣΗΣ ΑΝΗΣΥΧΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	6
6. ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ	6
7. ΑΝΑΦΟΡΑ ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ, ΠΑΡΑΤΥΠΙΩΝ, ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΩΝ Η ΑΞΙΟΠΟΙΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ- ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	8
7.1. ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	8
7.2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	9
7.3. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	9
8. ΑΝΩΝΥΜΙΑ – ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ	11
9. ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	11
10. ΑΝΤΙΠΟΙΝΑ – ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΠΟ ΠΡΑΞΕΙΣ ΑΝΤΙΠΟΙΝΩΝ	12
10.1. ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΑΝΤΙΠΟΙΝΩΝ	12
10.2. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΜΟΤΟΣ ΑΠΟ ΠΡΑΞΕΙΣ ΑΡΝΗΤΙΚΩΝ ΣΥΝΕΠΕΙΩΝ (ΑΝΤΙΠΟΙΝΩΝ) ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΟΥ ΒΟΗΘΟΥΝ ΚΑΘ’ ΟΙΟΝΔΗΠΟΤΕ ΤΡΟΠΟ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ	13
10.3. ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	14
11. ΠΡΩΘΗΣΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΕΛΕΥΘΕΡΗΣ ΕΚΦΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ, ΤΑΚΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟ ΕΓΕΡΣΗΣ ΑΝΗΣΥΧΙΩΝ.	14
12. ΔΙΑΥΛΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ	14

1. Εισαγωγή

Η ΕΥΔΑΠ σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της δεσμεύεται να λειτουργεί σύμφωνα με τους κανόνες ηθικής και το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, επιδιώκοντας την τήρηση υψηλών προτύπων εταιρικής διακυβέρνησης, διαφάνειας καθώς και επαγγελματικής και ηθικής δεοντολογίας.

Η καλλιέργεια και εγκαθίδρυση ενός σταθερού, σύγχρονου και υγιούς εταιρικού περιβάλλοντος που θα προάγει το έργο της ΕΥΔΑΠ και θα χαρακτηρίζεται από τις αρχές της ακεραιότητας, της εντιμότητας και της κανονιστικής συμμόρφωσης, είναι υποχρέωση όλων και βασική προϋπόθεση για υγιή επιχειρηματική δράση και κοινωνική συνοχή και πρόοδο. Η ΕΥΔΑΠ δεσμεύεται να διενεργεί τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες με τιμιότητα και ακεραιότητα και αναμένει από όλους, ανεξαρτήτως της σχέσης τους με την εταιρεία, να διατηρούν υψηλό επίπεδο ηθικής συμπεριφοράς και να συμμορφώνονται με τους νόμους, τις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες.

Η ΕΥΔΑΠ εφαρμόζει πολιτική μηδενικής ανοχής κατά της διαφθοράς, καθώς τα στελέχη και το προσωπικό της δεσμεύονται να λειτουργούν με επαγγελματισμό, νομιμότητα και ακεραιότητα σε όλες τις επαγγελματικές τους συναλλαγές, αποτρέποντας συμπεριφορές, πράξεις ή παραλείψεις που θα μπορούσαν να εκθέσουν την ΕΥΔΑΠ σε κίνδυνο ή ακόμα και να προκαλέσουν την απλή υποψία διαφθοράς και εν γένει συνθήκες αθέμιτης δραστηριότητας. Η καλλιέργεια κλίματος ανοιχτής επικοινωνίας με την Εταιρεία είναι καίριας σημασίας για την αντιμετώπιση περιστατικών παράνομης ή παράτυπης συμπεριφοράς, ως εκ τούτου η ΕΥΔΑΠ ενθαρρύνει την ελεύθερη έκφραση των ανησυχιών των εργαζομένων ή τρίτων, προκειμένου να ενισχύεται η εμπιστοσύνη για την ορθή λειτουργία και αποτελεσματικότητά της και να περιορίζονται τα φαινόμενα διαφθοράς. Στο πλαίσιο αυτό, το παρόν κείμενο αποτελεί Πολιτική και διαδικασία με σκοπό την πρόληψη, καταπολέμηση και διαχείριση ανήθικων και παράνομων πράξεων και συμπεριφορών ή παραλείψεων, προς εξασφάλιση των ανωτέρω αρχών, συμπεριλαμβανομένης της καταπολέμησης της διαφθοράς.

Ως whistleblowing νοείται η εκούσια πράξη αποκάλυψης από οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο γνωρίζει είτε δυσλειτουργίες, σημαντικές παρατυπίες και παραλείψεις ή άλλες ανήθικες και έκνομες ενέργειες που έχουν ήδη τελεσθεί ή υπάρχει η ένδειξη και η πρόθεση για πιθανή τέλεσή τους εντός της Εταιρείας.

Σκοπός της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών-Καταγγελιών (επώνυμων και ανώνυμων) της Εταιρείας είναι να δημιουργήσει το πλαίσιο για τον έγκαιρο εντοπισμό και διαχείριση δυσλειτουργιών, παρατυπιών, παραλείψεων ή αξιόποινων πράξεων που διενεργούνται ή για τις οποίες εντοπίζεται ή διαπιστώνεται η πρόθεση ότι θα προκληθούν κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του προσωπικού και των στελεχών της Εταιρείας και που μπορούν να αποβούν εις βάρος των εργαζομένων αλλά και της αξιοπιστίας και της φήμης της Εταιρείας. Η παρούσα Πολιτική αποτελεί μέρος του συστήματος εσωτερικού ελέγχου και αποσκοπεί στη βελτίωση της λειτουργίας και οργάνωσης της Εταιρείας καθώς η αποκάλυψη και ο εντοπισμός παράτυπων ενεργειών που έχουν διαπιστωθεί ή που είναι πιθανόν να προκληθούν, έχει ως αποτέλεσμα τη λήψη διορθωτικών μέτρων προς όφελος των εργαζομένων και της Εταιρείας.

Στο πλαίσιο της Πολιτικής, οι εργαζόμενοι της Εταιρείας ή/και τρίτα μέρη ενθαρρύνονται και παροτρύνονται να αναφέρουν επώνυμα ή ανώνυμα, δυσλειτουργίες, παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψή τους καθώς και να εκφράσουν τυχόν ανησυχίες, προβληματισμούς ή

παράπωνα, σχετικά με θέματα τυχόν παραβιάσεων των πολιτικών της Εταιρείας ή και του νομοθετικού-κανονιστικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία της. Οι εργαζόμενοι είναι συχνά, οι πρώτοι που αντιλαμβάνονται και συνειδητοποιούν τυχόν αθέμιτες και παράνομες συμπεριφορές, στο πλαίσιο δραστηριοτήτων της Εταιρείας. Με αυτόν τον τρόπο, η παρούσα πολιτική και η οριζόμενη σε αυτή διαδικασία αποτελεί κατά τρόπο εμπιστευτικό για όλους τους εργαζόμενους και τρίτα πρόσωπα που εγείρουν ανησυχίες για αθέμιτες πρακτικές, το μέσο που θα επιτρέψει στην Εταιρεία να τις διερευνήσει και να λάβει διορθωτικά μέτρα, σύμφωνα με τις πολιτικές και τις διαδικασίες της.

Η εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής ως μέρος του συστήματος εσωτερικού ελέγχου της Εταιρείας αξιολογείται περιοδικά ως προς την αποτελεσματικότητά της από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου. Η Πολιτική επικαιροποιείται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Ελέγχου και πρότασης της Υπηρεσίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Το σύνολο του Προσωπικού και των Στελεχών της Εταιρείας θα πρέπει να παρέχει κάθε δυνατή συνεργασία στη διερεύνηση των αναφορών και να υποστηρίζει ενεργά τον μηχανισμό έγερσης ανησυχιών. Οι Γενικές Διευθύνσεις και Διευθύνσεις της εταιρείας οφείλουν να παράσχουν άμεσα και έγκυρα κάθε στοιχείο και κάθε δυνατή διευκόλυνση που απαιτείται για την αποτελεσματική διερεύνηση των αναφορών.

Για την εκπόνηση της παρούσας Πολιτικής έχουν ληφθεί υπόψη τα ακόλουθα:

- Οδηγία (ΕΕ) 2019/1937 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.
- Προστασία Πληροφοριοδοτών Δημοσίου Συμφέροντος Κατευθυντήριες Γραμμές για Εταιρίες στην Ελλάδα OECD.
- A Best Practice Guide for Whistleblowing Legislation, Transparency International.
- The United Nations Convention against Corruption Resource Guide on Good Practices in the Protection of Reporting Persons.

2. Ορισμοί

Αναφορά Δυσλειτουργίας (Whistleblowing): Η καλόπιστη αναφορά περιστατικού ή περιστατικών που διαπίστωσε ή αντιλήφθηκε ο αναφέρων κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του ή σε σχέση με τα καθήκοντά του και τα οποία υποδηλώνουν την ύπαρξη «σοβαρής παρατυπίας». Η αναφορά θα πρέπει να γίνεται εγγράφως και χωρίς καθυστέρηση. Αναφορά δύναται να υποβάλει και τρίτο πρόσωπο (ήτοι πρόσωπο που δεν εμπίπτει στην έννοια του Προσωπικού της Εταιρείας).

Δυσλειτουργία/ Σοβαρή παρατυπία: Παράτυπη δραστηριότητα ή δυσλειτουργία ή παράλειψη που σχετίζεται με αθέτηση εσωτερικών Πολιτικών και Διαδικασιών. Ενδεικτικά, η αθέτηση μπορεί να σχετίζεται: με λογιστικο-ελεγκτικές πρακτικές και υποβολή οικονομικών αναφορών (ήτοι οικονομικό παράπτωμα, εσωτερικός έλεγχος, υποβολή έκθεσης εξόδων), με την επαγγελματική ακεραιότητα (ήτοι δωροδοκία, νόθευση εγγράφων, απάτη, σύγκρουση συμφερόντων, θέματα με πελάτες), με το ανθρώπινο δυναμικό, και τον σεβασμό στο χώρο εργασίας (ήτοι διακρίσεις, διαφορετικότητα, παρενόχληση, αντίποινα) με το περιβάλλον, την υγεία και ασφάλεια, την κακή χρήση / υπεξαίρεση εταιρικών περιουσιακών στοιχείων καθώς και τη βλάβη δημοσίου συμφέροντος.

Εύλογη πεποίθηση: Το πρόσωπο που αποκαλύπτει δεν χρειάζεται απαραίτητα να είναι βέβαιο για τα πραγματικά περιστατικά κατά τη γνωστοποίηση. Το κρίσιμο κριτήριο θα πρέπει να είναι εάν, κατά την εύλογη πεποίθηση του αναφέροντος, οι πληροφορίες που διαθέτει συντείνουν στη διαπίστωση μιας ή περισσότερων επιλήψιμων συμπεριφορών σχετιζόμενων με τη λειτουργία της εταιρείας

Καλή πίστη: Η πίστη στην εγκυρότητα των αναφερόμενων περιστατικών, δηλαδή το γεγονός ότι ο αναφέρων εύλογα και καλοπροαίρετα πιστεύει ότι η μεταδιδόμενη πληροφορία είναι αληθινή. Η καλή πίστη τεκμαίρεται ότι υπάρχει, εκτός εάν (και έως ότου) αποδειχθεί το αντίθετο.

Αντίποινα: Οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση ενέργεια ή απειλή ενέργειας ή παράλειψη σε βάρος του αναφέροντος, η οποία γίνεται λόγω της αναφοράς και λαμβάνει χώρα σε πλαίσιο που σχετίζεται με την εργασία και προκαλεί ή μπορεί να προκαλέσει αδικαιολόγητη βλάβη σε βάρος του αναφέροντος, συμπεριλαμβανομένης της παρενόχλησης, των διακρίσεων, των αρνητικών αξιολογήσεων και εκδικητικών πράξεων (αναλυτικά στο αντίστοιχο κεφάλαιο 10 της παρούσης).

Απόρρητο / Εμπιστευτικότητα της ταυτότητας: Στις περιπτώσεις που η αναφορά είναι επώνυμη, η ταυτότητα του αναφέροντος κρατείται εμπιστευτική από τον αποδέκτη των πληροφοριών έναντι του/των προσώπου/-ων που ενδεχομένως εμπλέκονται στη σοβαρή παρατυπία που αναφέρεται και χρησιμοποιείται μόνο στις περιπτώσεις όπου είναι απολύτως αναγκαίο.

Ανωνυμία: Η κατάσταση κατά την οποία η ταυτότητα της πηγής των πληροφοριών δεν είναι γνωστή στον αποδέκτη.

3. Στόχοι- Βασικές Αρχές

Στόχοι της Πολιτικής αποτελούν:

- η ενθάρρυνση της γνωστοποίησης κάθε παράνομης, παράτυπης, ανάρμοστης ανήθικης ή ακατάλληλης συμπεριφοράς,
- η παροχή σαφών διαδικασιών για την αναφορά και την αντιμετώπισή τους,
- η πρόληψη και αποτροπή παραπτώματων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την οικονομική επίδοση και να βλάψουν τη φήμη της Εταιρείας,
- η παροχή διαβεβαίωσης ότι όλες οι γνωστοποιήσεις θα αντιμετωπίζονται ως εμπιστευτικές, με σοβαρότητα και επιμέλεια, χωρίς φόβο για αρνητικές αντιδράσεις (αντίποινα) οποιασδήποτε μορφής,
- η συμβολή στην προώθηση και ανάπτυξη κουλτούρας λογοδοσίας, κανονιστικής συμμόρφωσης και ακεραιότητας,
- η διασφάλιση της υποστήριξης προς τους εργαζομένους, οι οποίοι υποβάλλουν αναφορές όταν διαπιστώνουν ή υποψιάζονται ανάρμοστη, ανήθικη ή ακατάλληλη συμπεριφορά στην Εταιρεία.

Βασική και απαράβατη αρχή της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών - Καταγγελιών είναι η προστασία της ανωνυμίας και της αρχής της εμπιστευτικότητας των στοιχείων των ατόμων που υποβάλλουν τέτοιες αναφορές-καταγγελίες, και εφόσον είναι υπάλληλοι της Εταιρείας, η διασφάλιση επιπλέον της μη διακύβευσης της υφιστάμενης θέσης τους και της μελλοντικής επαγγελματικής τους εξέλιξης. Σε περίπτωση υποβολής επώνυμης καταγγελίας διασφαλίζεται ότι δεν θα υπάρχουν αρνητικές συνέπειες (αντίποινα) για το πρόσωπο που υποβάλλει την καταγγελία.

4. Πεδίο εφαρμογής

Η Πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις οργανωτικές μονάδες του Ομίλου και απευθύνεται και αφορά οποιοδήποτε πρόσωπο εργάζεται, παρέχει υπηρεσίες, συνεργάζεται με την ΕΥΔΑΠ και οποιονδήποτε τρίτο σχετίζεται με την Εταιρεία και συγκεκριμένα:

- Εργαζόμενους (μόνιμους, εποχικούς, ορισμένου χρόνου, με δελτίο παροχής υπηρεσιών, μέσω εξωτερικού συνεργάτη)
- Εργολάβους και υπεργολάβους
- Προμηθευτές
- Συμβούλους, Ειδικούς Συνεργάτες
- Εκπαιδευόμενους

- Μέλη της Διοίκησης και ανώτατα διευθυντικά στελέχη
- Υποψήφιους για θέσεις εργασίας ή άλλες μορφές συνεργασίας
- Πελάτες
- Μετόχους

5. Σύστημα Έγερσης Ανησυχιών

5.1. Κατηγορίες περιπτώσεων που αφορούν στο σύστημα έγερσης ανησυχιών

Ο εσωτερικός μηχανισμός έγερσης ανησυχιών αφορά επιλήψιμες συμπεριφορές με την έννοια της παράνομης, παράτυπης, επικίνδυνης ή ανήθικης πρακτικής που λαμβάνει χώρα στο πλαίσιο δραστηριοτήτων της εταιρείας και η οποία εγείρει ζητήματα ευθύνης. Τέτοιες συμπεριφορές μπορεί να περιλαμβάνουν ενδεικτικά και όχι περιοριστικά τις κάτωθι περιπτώσεις:

- Παραβίαση ενωσιακού και εθνικού δικαίου (νόμοι, Ευρωπαϊκές Οδηγίες και Κανονισμοί κλπ.)
- Βλάβη ή απειλή για το δημόσιο συμφέρον (δημόσια υγεία και ασφάλεια, περιβάλλον, νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματική δραστηριότητα, θέματα απάτης και διαφθοράς σε δημόσιες συμβάσεις, σε χρήση δημόσιων πόρων κλπ.)
- Βλάβη ή απειλή για το εταιρικό συμφέρον
- Κλοπή, Υπεξαίρεση
- Απάτη
- Διαφθορά
- Δωροδοκία
- Εκφοβισμός
- Κάθε είδους παρενόχληση (π.χ. σεξουαλική)
- Κατάχρηση Εξουσίας
- Άσκηση Επιρροής
- Κατασπατάληση πόρων
- Κατάχρηση περιουσιακών στοιχείων
- Παραβίαση του εταιρικού/επαγγελματικού απορρήτου
- Παραβίαση των πολιτικών της Εταιρείας
- Παραβίαση του νομοθετικού – κανονιστικού πλαισίου που διέπει την λειτουργία της Εταιρείας
- Παραβίαση της νομοθεσίας και των πολιτικών της ΕΥΔΑΠ για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- Παραβίαση των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης ιδίως όσων αφορά στην απόκρυψη ή στον μη εντοπισμό καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων: Στο πλαίσιο της έγκαιρης διάγνωσης πιθανών καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων, οι εργαζόμενοι και τα στελέχη της ΕΥΔΑΠ παροτρύνονται δια της παρούσης πολιτικής να αποκαλύπτουν τυχόν περιερχόμενη σε γνώση τους κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων και να τη γνωστοποιούν στην Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης.
- Συναλλαγές συνδεδεμένων μερών που δεν γνωστοποιούνται ή δεν δηλώνονται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.
- Παραποίηση οικονομικών καταστάσεων, παροχή παραποιημένης χρηματοοικονομικής ή μη πληροφόρησης

- Παράκαμψη ασφαλιστικών δικλίδων, Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και δικλίδων του λογιστικού συστήματος.
- Κίνδυνο για τη δημόσια υγεία ή ασφάλεια ή το περιβάλλον.
- Παραβίαση θεμάτων σε διαδικασίες προμηθειών και δημοσίων συμβάσεων (π.χ. στρέβλωση ανταγωνισμού, σύγκρουση συμφερόντων, άνιση μεταχείριση υποψηφίων διαγωνισμών κλπ.).
- Θέματα προστασίας καταναλωτών.
- Κάθε παραβίαση του Κώδικα Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς.
- Ανοχή σε επιλήψιμες συμπεριφορές ή αναποτελεσματική διαχείρισή τους.
- Κάλυψη ή απόκρυψη ενός εκ των παραπάνω.

Η παρούσα πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις οργανωτικές μονάδες της Εταιρείας συμπεριλαμβανομένων των μελών Διοίκησης ενώ το σύστημα έγερσης ανησυχιών είναι προσβάσιμο επίσης σε τρίτα μέρη όπως ενδεικτικά προμηθευτές, πελάτες και εργολάβοι.

5.2. Περιπτώσεις που δεν αφορούν στο σύστημα έγερσης ανησυχιών κατά την έννοια της παρούσας Πολιτικής

Δε μπορεί να θεωρηθεί ως αναφορά δυσλειτουργίας, κατά την έννοια της παρούσας Πολιτικής, κάθε είδους υποβαλλόμενη αναφορά αλλά τα περιστατικά, τα οποία, κατά την κρίση του καταγγέλλοντος αφορούν στη λειτουργία και στο συμφέρον της Εταιρείας ή στο δημόσιο συμφέρον, όπως ενδεικτικά περιγράφονται στην ως άνω παράγραφο 5.1.

Συγκεκριμένα, δεν διερευνώνται περαιτέρω οι αναφορές που διαπιστώνεται ότι αφορούν σε:

- πληροφορίες που έχουν ήδη δημοσιευθεί (πχ. άρθρα εφημερίδων, δημοσιεύματα κλπ),
- αβάσιμες φήμες και διαδόσεις,
- ζητήματα με ασήμαντο χαρακτήρα,
- διαφωνίες για θέματα που δεν παραβιάζουν το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο ή δεν αποτελούν ηθικά ανάρμοστη συμπεριφορά (π.χ. επαγγελματικές διαφωνίες)
- μη καλόπιστες αναφορές, όπως όσες γίνονται καταχρηστικά (πχ όταν επαναλαμβάνονται αποσκοπώντας στην αποδιοργάνωση της υπηρεσίας ή τη δυσφήμιση του αναφερόμενου προσώπου κλπ) και όσες γίνονται κακόβουλα, επιπόλαια ή με δυνητικά δυσφημιστικό σκοπό (δηλαδή ψευδείς ή ανεπιβεβαίωτες κατηγορίες με στόχο να βλάψουν την ακεραιότητα ή την υπόληψη άλλου προσώπου) ή περιπτώσεις για τις οποίες έχει κινηθεί προανακριτική ή δικαστική διαδικασία,
- περιπτώσεις διαχείρισης παραπόνων πελατών που εντάσσονται στη συνήθη λειτουργία της Εταιρείας, τα οποία διαχειρίζεται η Γενική Διεύθυνση Πελατών,
- περιπτώσεις κατάθεσης αναφορών για ικανοποίηση αιτημάτων ή απαιτήσεων που απορρέουν από τον Κανονισμό Προσωπικού, τα οποία διαχειρίζεται η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού. Για τις περιπτώσεις αυτές εξακολουθούν να ισχύουν οι ήδη θεσμοθετημένες διαδικασίες.
- περιπτώσεις που σχετίζονται με προσωπικές καταστάσεις και αντιπαραθέσεις.

6. Καθορισμός αρμοδιοτήτων.

(i) Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας είναι υπεύθυνο για:

- την έγκριση και περιοδική αναθεώρηση της παρούσας Πολιτικής, κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Ελέγχου και κατόπιν πρότασης της Υπηρεσίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης,
- την εποπτεία εφαρμογής της.

(ii) Επιτροπή Ελέγχου

Η Επιτροπή Ελέγχου είναι υπεύθυνη για:

- την υποβολή εισήγησης προς το Διοικητικό Συμβούλιο αναφορικά με την αναθεώρησή της πολιτικής, μετά από πρόταση της Υπηρεσίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης, όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο, σύμφωνα με τις εκάστοτε μεταβολές στο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και λαμβάνοντας υπόψη τα στρατηγικά σχέδια της εταιρείας.
- την παραλαβή από την Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών των καταγγελιών, που εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της Επιτροπής Ελέγχου, ιδίως σε λογιστικο-ελεγκτικά θέματα με ενδεχόμενες παραβάσεις στη διαδικασία συλλογής, επεξεργασίας και γνωστοποίησης οικονομικών στοιχείων, σε θέματα που έχουν να κάνουν με την παράκαμψη ασφαλιστικών δικλίδων του λογιστικού συστήματος και του συστήματος γενικά εσωτερικού ελέγχου της εταιρείας.

(iii) Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι υπεύθυνη για:

- την παρακολούθηση της συμμόρφωσης της παρούσας πολιτικής με το ισχύον νομικό – κανονιστικό πλαίσιο και τις προκύπτουσες ανάγκες και την υποβολή προτάσεων τροποποίησής της προς την Επιτροπή Ελέγχου.
- την μέριμνα για την εκπαίδευση του Προσωπικού της εταιρείας σε θέματα που σχετίζονται με την αναφορά σοβαρών παρατυπιών με στόχο τη διασφάλιση της συνεχούς ευαισθητοποίησης και επαγρύπνησής του.
- την καθιέρωση διαδικασιών με τις οποίες υποβάλλονται, εμπιστευτικά σε κάθε περίπτωση ή ακόμα και ανώνυμα, αναφορές του προσωπικού ή/και τρίτων σχετικά με δυσλειτουργίες ή/και σοβαρές παρατυπίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας πολιτικής και χρήζουν διερεύνησης.
- την παραλαβή και διαχείριση αναφορών και την προώθησή τους στην Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών σύμφωνα με τα περιγραφόμενα στο κεφάλαιο 7 της παρούσας.

(iv) Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου είναι υπεύθυνη για:

- την περιοδική αξιολόγηση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας της παρούσας πολιτικής και την υποβολή προτάσεων βελτίωσής της, όταν κρίνεται σκόπιμο.
- την παροχή προς την Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης και προς την Επιτροπή Ελέγχου συμβουλευτικής υποστήριξης κατά τη σύνταξη και την αναθεώρηση της πολιτικής πριν την υποβολή της προς έγκριση από το Δ.Σ.
- τον περιοδικό έλεγχο και την περιοδική αξιολόγηση της συμμόρφωσης με την παρούσα πολιτική και τις διαδικασίες βάσει των οποίων υποβάλλονται επώνυμα ή ανώνυμα καταγγελίες. Ο έλεγχος και η αξιολόγηση της διεξαγωγής ερευνών μπορεί να γίνει και με τη χρήση συγκεκριμένων δεικτών αποτελεσματικότητας (άμεσος χαρακτήρας ερευνών, παύση επιλήψιμων

συμπεριφορών, λήψη μέτρων προς τροποποίηση πολιτικών και διαδικασιών της εταιρείας κλπ.) είτε με τη δοκιμασία του συστήματος μέσω ψευδών αναφορών, ώστε να δοκιμάσουν και να αναλύσουν τις απαντήσεις που παρέχονται σε αυτές τις περιπτώσεις.

(v) Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών:

Η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών απαρτίζεται από τον Διευθυντή Νομικών Υπηρεσιών, τον Διευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου, τον Προϊστάμενο της Υπηρεσίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης και συνεδριάζει υπό την Προεδρία του Διευθυντή Νομικών Υπηρεσιών μία φορά τον μήνα ή εκτάκτως αν προκύψει ανάγκη, τηρώντας πρακτικά. Η τήρηση πρακτικών και η εν γένει γραμματειακή υποστήριξη της Επιτροπής ανατίθεται σε πρόσωπο που ορίζεται κάθε φορά με επιμέλεια της Υπηρεσίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Εάν η αναφορά σχετίζεται με Μέλος της Επιτροπής Αξιολογήσεως Αναφορών ή Μέλος αυτής έχει σύγκρουση συμφερόντων, τότε το Μέλος αυτό θα απέχει από τη συνεδρίαση και θα αντικαθίσταται από τον/την αναπληρωτή του/της. Οι αποφάσεις λαμβάνονται ομόφωνα. Ο σκοπός της Επιτροπής είναι να πραγματοποιεί αρχική διερεύνηση των θιγόμενων ζητημάτων και κατόπιν να προωθεί κατά περίπτωση την υπόθεση στις αρμόδιες Μονάδες της εταιρείας για περαιτέρω ενέργειες. Η Επιτροπή Αξιολογήσεως Αναφορών ενημερώνει την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου, η οποία δύναται να παρέχει περαιτέρω οδηγίες. Όλες οι αναφορές που λαμβάνονται εξετάζονται προσεκτικά, με απόλυτη εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα, σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στο κεφάλαιο 8 της παρούσας πολιτικής.

Επίσης, η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών υποβάλλει στο Διοικητικό Συμβούλιο σε ετήσια βάση πλήρη έκθεση όλων των περιπτώσεων που έχουν καταγγεληθεί καθώς και τα πορίσματα των σχετικών ερευνών.

7. Αναφορά δυσλειτουργιών, παρατυπιών, παραλείψεων ή αξιόποινων πράξεων - Διαδικασία

7.1. Τρόπος υποβολής αναφορών

Η Εταιρεία θέτει στη διάθεση των εργαζομένων και τρίτων εναλλακτικούς τρόπους αναφοράς περιστατικών που αφορούν παραβίαση των εταιρικών πολιτικών και διαδικασιών καθώς και της ισχύουσας νομοθεσίας και γενικότερα οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη μπορεί να επιφέρει ηθική ή υλική ζημία στην Εταιρεία ή στο δημόσιο συμφέρον. Κάθε βάσιμη καταγγελία που υποβάλλεται έγκαιρα από τον εργαζόμενο, προστατεύει τόσο την Εταιρεία όσο και τον ίδιο τον καταγγέλλοντα. Η αναφορά περιστατικών πρέπει να είναι σαφής και πραγματοποιείται είτε μέσω e-mail είτε ταχυδρομικά προς την Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Οι σχετικοί δίαυλοι επικοινωνίας αναφέρονται στο τέλος της παρούσας και βρίσκονται αναρτημένοι στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας.

Αν αποσταλεί αναφορά που εμπίπτει στο πλαίσιο της παρούσας πολιτικής σε άλλη υπηρεσιακή μονάδα της Εταιρείας, αυτή οφείλει να την προωθήσει στην Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

7.2. Διαδικασία παραλαβής αναφορών

Η Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση του εσωτερικού συστήματος αναφορών. Ο ρόλος της συνίσταται στη διασφάλιση της εφαρμογής της πολιτικής και της λειτουργίας του Μηχανισμού αναφορών της Εταιρείας. Η Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης διαχειρίζεται τις αναφορές-καταγγελίες με τη δέουσα επιμέλεια, εμπιστευτικά, αμερόληπτα και αντικειμενικά. Με την παραλαβή της αναφοράς η Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης θα την αρχειοθετεί σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή σε χωριστό πρωτόκολλο και θα τηρείται με τρόπο που να εξασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα. Επίσης, θα επικοινωνεί άμεσα και οπωσδήποτε όχι αργότερα των τριών ημερών με το πρόσωπο που υπέβαλε την αναφορά για να τον ενημερώσει ότι η αναφορά του παρελήφθη, εφόσον αυτή υπεβλήθη επωνύμως και ενυπόγραφα. Στη συνέχεια η Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης θα προωθή τις αναφορές στην Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών.

7.3. Αξιολόγηση αναφορών

Η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών λαμβάνει γνώση όλων των υποβαλλόμενων αναφορών από την Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης και αποφασίζει εάν οι αναφορές αφορούν σοβαρές δυσλειτουργίες, παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις. Τα πρακτικά της Επιτροπής Αξιολόγησης Αναφορών και τα αποτελέσματα τόσο των αρχικών όσο και των τελικών ερευνών των υποθέσεων γνωστοποιούνται στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου. Κατά την επεξεργασία των αναφορών, αξιολογείται η ακρίβεια και η σπουδαιότητα των πληροφοριών που λαμβάνονται, προκειμένου να σταθμιστεί εάν υπάρχουν σημαντικοί λόγοι που επιβάλλουν την περαιτέρω έρευνα και την ανάληψη διορθωτικών ενεργειών.

Κατά τη διερεύνηση λαμβάνεται υπόψη η σοβαρότητα του θέματος που αποκαλύπτεται και η δυνατότητα επιβεβαίωσης της καταγγελίας. Στο πλαίσιο διερεύνησης της καταγγελίας και προκειμένου να επαληθεύσει το αναφερόμενο γεγονός, η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών έχει τη δυνατότητα να ζητά στοιχεία και διευκρινίσεις από το πρόσωπο που υπέβαλε την αναφορά, από τα εμπλεκόμενα μέρη ή από οποιαδήποτε άλλη πηγή κρίνει ότι θα συμβάλλει αποτελεσματικά στη διερεύνηση της υπόθεσης. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της Επιτροπής Αξιολόγησης Αναφορών να αποφασίσει αν θα χρησιμοποιήσει σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας εξωτερικούς ελεγκτές, συμβούλους ή εμπειρογνώμονες. Στη περίπτωση χρήσης εξωτερικών συνεργατών, θα υπογραφεί συμφωνητικό εμπιστευτικότητας και τήρησης των αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και την εποπτεία του έργου θα την έχει η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών.

Η Επιτροπή Αξιολόγησης διεξάγει αρχική έρευνα, προκειμένου να αποφασίσει την περαιτέρω ή μη διερεύνηση της υπόθεσης και καταγράφει την απόφασή της με την αντίστοιχη αιτιολόγηση στα πρακτικά συνεδρίασης της Επιτροπής. Σε περίπτωση που από την αξιολόγηση και έρευνα της αναφοράς δεν προκύψει ή δεν αποδειχθεί η βασιμότητά της, η αναφορά απλώς καταγράφεται και αρχειοθετείται με επιμέλεια της Υπηρεσίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης για διάστημα 5 ετών.

Αν η Επιτροπή Αξιολόγησης αποφασίσει ότι η αναφορά χρήζει περαιτέρω διερεύνησης, αναλαμβάνει μία ή περισσότερες από τις κάτωθι δράσεις, κατά περίπτωση:

- παραπέμπει την αναφορά στην Επιτροπή Ελέγχου, η οποία μπορεί α) να δώσει σχετική γραπτή εντολή ανάθεσης ελέγχου στη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, διαβιβάζοντάς της το σχετικό υλικό με την αναφορά (εξαιρούνται οι περιπτώσεις διαπιστωμένης απάτης, οι οποίες σύμφωνα με τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας της Εταιρείας διενεργούνται από εξωτερικό,

- πιστοποιημένο σύμβουλο), β) να παραπέμψει την αναφορά στον εξωτερικό ελεγκτή, γ) να παραπέμψει την αναφορά σε εξωτερικό συνεργάτη με σκοπό να αποτελέσει αντικείμενο ανεξάρτητης έρευνας,
- παραπέμψει την αναφορά στην Υπηρεσία DPO,
 - παραπέμψει την αναφορά στη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών,
 - παραπέμψει την αναφορά στην Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης,
 - παραπέμψει την αναφορά σε εξωτερική αρχή επιβολής του νόμου ή σε ρυθμιστική αρχή αναλόγως της σοβαρότητάς της,
 - παραπέμψει την αναφορά στα αρμόδια όργανα στο πλαίσιο της πειθαρχικής διαδικασίας της Εταιρείας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Προσωπικού.

Τα αποτελέσματα της έρευνας της αναφοράς σύμφωνα με την ανωτέρω διαδικασία αποστέλλονται στην Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών, η οποία ενημερώνει εγγράφως εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και όχι αργότερα των τριών μηνών το πρόσωπο, που αποκαλύπτει περιστατικό παραβατικής συμπεριφοράς για την πρόοδο της έρευνας καθώς και για το αποτέλεσμα αυτής, εφόσον η αναφορά έχει κατατεθεί επώνυμα.

Η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών υποβάλλει στο Διοικητικό Συμβούλιο σε ετήσια βάση πλήρη έκθεση όλων των περιπτώσεων που έχουν καταγγελθεί καθώς και τα πορίσματα των σχετικών ερευνών.

Στις αναφορές/καταγγελίες δεν θα πρέπει να εμπεριέχονται στοιχεία που αποτελούν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα (φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, πολιτικά φρονήματα, θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, γενετικά και βιομετρικά δεδομένα, δεδομένα που αφορούν στην υγεία ή δεδομένα που αφορούν στη σεξουαλική ζωή ή τον γενετήσιο προσανατολισμό) και γενικά είναι επιβεβλημένη η τήρηση της νομοθεσίας και των πολιτικών της Εταιρείας εκ μέρους των καταγγελλόντων. Οι αναφορές που περιέχουν τέτοια δεδομένα δεν θα ερευνώνται σύμφωνα με το άρθρο 9 παρ. 1 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ 679/2016).

Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία εκδήλως δεν σχετίζονται με τον χειρισμό συγκεκριμένης αναφοράς δεν συλλέγονται ή, αν συλλεχθούν τυχαία, διαγράφονται χωρίς άσκοπη καθυστέρηση.

Οι εργαζόμενοι ή τρίτα μέρη που αναφέρουν περιστατικά παραβατικής συμπεριφοράς καθώς και οι εργαζόμενοι ή τρίτα μέρη που τυχόν περιλαμβάνονται στις ανωτέρω αναφορές έχουν δικαίωμα πρόσβασης, ενημέρωσης, αντίρρησης και διόρθωσης των προσωπικών τους στοιχείων καθώς και να ζητήσουν οποτεδήποτε και χωρίς επιβάρυνση τη διαγραφή των στοιχείων που χορήγησαν, κατά τα οριζόμενα στον Ν.4624/2019, σχετικά με τα μέτρα εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ 679/2016) και τις σχετικές πολιτικές της Εταιρείας.

Η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών επεξεργάζεται μόνο τα δεδομένα που είναι απαραίτητα σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, τα οποία διατηρεί για χρονικό διάστημα πέντε (5) ετών, εκτός αν συντρέχουν σοβαροί λόγοι που επιβάλλουν τη διατήρησή τους για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα (π.χ. διεξαγωγή έρευνας σε εξέλιξη, εκκρεμείς δικαστικές διαδικασίες), οπότε ο χρόνος διατήρησης θα παρατείνεται στα είκοσι (20) έτη. Η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα από απώλεια, κακή χρήση, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή αποκάλυψη αυτών και εν γένει εξασφαλίζει την ύπαρξη κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για την προστασία τους.

Όλες οι αναφορές τυγχάνουν ισότιμης επεξεργασίας αλλά ενδέχεται να υπάρξουν περιπτώσεις μη περαιτέρω διερεύνησης πέραν των αναφερόμενων στην παράγραφο 5.2. της παρούσας πολιτικής. Σχετικοί λόγοι για αυτό περιλαμβάνουν:

- Ισχυρισμούς που αφορούν συμπεριφορές μη εμπίπτουσες στον ορισμό των επιλήψιμων συμπεριφορών κατά την Πολιτική της εταιρίας.
- Η αναφορά δεν παρέχει επαρκείς και συγκεκριμένες πληροφορίες για τη θεμελίωση του ισχυρισμού.
- Η αναφορά απαιτεί έρευνα επί ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων ενός προσώπου (π.χ. σεξουαλικός προσανατολισμός, υγεία, θρησκευτικές ή πολιτικές πεποιθήσεις) εκτός αν αυτά ενδεχομένως στρέφονται εναντίον ατομικού, κοινωνικού ή εταιρικού συμφέροντος.
- Αν το ζήτημα έχει ήδη επιλυθεί.

8. Ανωνυμία – Εμπιστευτικότητα

Η Εταιρεία ενθαρρύνει την υιοθέτηση της τακτικής των επώνυμων αναφορών καθώς οι ανώνυμες αναφορές καθιστούν το έργο της αναλυτικής διερεύνησης εξαιρετικά δυσχερές ή και αδύνατο λόγω της δυσκολίας επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με τον ανώνυμο καταγγέλλοντα (π.χ. συνομιλία, συνάντηση με τα στελέχη της αρμόδιας Διεύθυνσης για την παροχή διευκρινίσεων κατά τη διάρκεια της έρευνας). Επιπλέον, η αξιολόγηση της αξιοπιστίας της αναφοράς-καταγγελίας επιτυγχάνεται καλύτερα στο πλαίσιο των επώνυμων αναφορών. Οι υποβαλλόμενες ανώνυμες αναφορές εξετάζονται ανάλογα με το βαθμό τεκμηρίωσής τους και τη δυνατότητα εντοπισμού της μη σύννομης ενέργειας που περιγράφουν για αυτό και θα πρέπει να έχουν σαφές και όσο γίνεται καλύτερα τεκμηριωμένο περιεχόμενο.

Στην περίπτωση των επώνυμων αναφορών, η Εταιρεία δεσμεύεται να διατηρήσει την ανωνυμία του καταγγέλλοντος και να μην προβεί σε ενέργειες που ενδεχομένως να έχουν ως αποτέλεσμα την αποκάλυψη της ταυτότητάς του. Σημειώνεται ότι η αποκάλυψη της ταυτότητας του καταγγέλλοντος ενδέχεται να απαιτηθεί στο πλαίσιο τυχόν δικαστικής διερεύνησης της υπόθεσης ή άλλης νομικής διαδικασίας. Σε αυτή την περίπτωση, θα διατηρηθεί η ανωνυμία οποιωνδήποτε άλλων προσώπων εμπλέκονται στην αναφορά, υποκείμενη στους ανωτέρω περιορισμούς.

9. Δεσμεύσεις Διοίκησης

Οι αναφορές-καταγγελίες αντιμετωπίζονται από τη Διοίκηση ως μία θεμιτή πράξη που μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στην αποδοτικότητα και στην εύρυθμη λειτουργία της Εταιρείας, προσαρμοσμένη στην εφαρμογή και τήρηση ολοένα και υψηλότερων ηθικών προτύπων.

Η Διοίκηση αναγνωρίζει ότι ένα αποτελεσματικό εσωτερικό σύστημα αποκάλυψης αθέμιτων πρακτικών στον χώρο εργασίας, χωρίς τον φόβο αντιποίνων, υποδηλώνει ότι οι εργαζόμενοι αναλαμβάνουν σοβαρά τις ευθύνες τους και επιπλέον, συμβάλλουν στην αποφυγή της αρνητικής δημοσιότητας που συχνά συνοδεύει τις αποκαλύψεις σε εξωτερικούς φορείς.

Ως εκ τούτου, η Διοίκηση δεσμεύεται να προωθήσει και να καλλιεργήσει μια κουλτούρα λογοδοσίας, ακεραιότητας και κανονιστικής συμμόρφωσης, με μηδενική ανοχή σε οποιαδήποτε παρενόχληση, θυματοποίηση ή διάκριση του καταγγέλλοντος, υπό την προϋπόθεση ότι η αποκάλυψη γίνεται με καλή πίστη και με εύλογη πεποίθηση ότι η καταγγελία δεν βασίζεται σε φήμες και εικασίες. Αντίθετα, δεν προστατεύονται οι εργαζόμενοι που προβαίνουν σκοπίμως σε ψευδείς και κακόβουλες καταγγελίες.

Η Εταιρεία υποστηρίζει το τεκμήριο της αθωότητας στο πρόσωπο του καταγγελλόμενου μέχρι την απόδειξη της βασιμότητας της αναφοράς/καταγγελίας.

Για τη δημιουργία μίας αποτελεσματικής διαδικασίας υποβολής αναφορών-καταγγελιών, η Εταιρεία διασφαλίζει ότι όλοι οι εργαζόμενοι γνωρίζουν τη θέσπιση της συγκεκριμένης διαδικασίας και βεβαιώνουν ενυπόγραφα ότι έχουν διαβάσει και κατανοήσει την παρούσα πολιτική. Επιπλέον, η Εταιρεία διασφαλίζει ότι όλες οι αναφορές-καταγγελίες εξετάζονται έγκαιρα με εμπιστευτικό τρόπο, προκειμένου να λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα αντιμετώπισής τους μετά την ολοκλήρωση της έρευνας.

10. Αντίποινα – Προστασία από πράξεις αντιποίνων

10.1. Ορισμός και μορφές αντιποίνων

Ως αντίποινα νοούνται οποιεσδήποτε ενέργειες από οποιονδήποτε κι αν προέρχονται (μέλη διοίκησης, προϊστάμενους του προσώπου που εγείρει ανησυχίες, συναδέλφους, συνεργάτες, εξωτερικούς συμβούλους, προμηθευτές, πελάτες), οι οποίες δύνανται να προκαλέσουν άμεσα ή έμμεσα, πριν, κατά τη διάρκεια ή μετά την αναφορά δυσμενή αποτελέσματα ή σημαντικές επαγγελματικές αλλαγές ή δυσμενή διακριτική μεταχείριση για το πρόσωπο που καλύπτεται από την παρούσα Πολιτική. Ως αντίποινα, συνεπώς, ορίζονται οι αρνητικές συνέπειες και αντιδράσεις που ενδέχεται να βιώσει ένας εργαζόμενος-καταγγέλλων στις εργασιακές του σχέσεις εξαιτίας της συμμετοχής του σε αναφορά ή/και έρευνα whistleblowing-

Ο ορισμός αντιποίνων περιλαμβάνει,-ενδεικτικά τις κάτωθι μορφές:

- Παύση ή απόλυση
- Μη ανανέωση ή πρόωρη λήξη σύμβασης προσωρινής απασχόλησης
- Αποτροπή του προσώπου που αναφέρει ή συναδέλφων του/της από τη διερεύνηση ή συζήτηση του ζητήματος
- Διακοπή αποδοχής υπηρεσιών
- Αποκλεισμό από διαγωνισμούς και διαδικασίες προμηθειών
- Πρόωρη διακοπή ή ακύρωση σύμβασης για αγαθά ή υπηρεσίες
- Μη παροχή συστατικής επιστολής
- Προσβολή της φήμης
- Αδικαιολόγητη αξιολόγηση απόδοσης ως χαμηλής
- Υπέρμετρος περιορισμός ή διεύρυνση των υποχρεώσεων του προσώπου που αναφέρει (εξαιρουμένης της περίπτωσης σχετικής δικής του αίτησης) ή των όρων της σύμβασης εργασίας
- Εργασιακή παρενόχληση (mobbing) - Προφορική ή έγγραφη παρενόχληση, η οποία εκφοβίζει το πρόσωπο που αναφέρει
- Δυσμενή μεταχείριση-Μονομερείς βλαπτικές μεταβολές των όρων σύμβασης εργασίας (π.χ. υποχρεωτική τοποθέτηση του προσώπου που αναφέρει σε άλλη θέση, υπέρμετρος περιορισμός ή διεύρυνση των υποχρεώσεων-καθηκόντων του προσώπου που αναφέρει (εξαιρουμένης της περίπτωσης σχετικής δικής του αίτησης) ή των όρων εργασίας, μεταβολή ωραρίου εργασίας, αποκλεισμός από εκπαίδευση, ευκαιρίες προαγωγής, εταιρικές κοινωνικές ευκαιρίες, παρεμπόδιση στην εξέλιξη σταδιοδρομίας, υποβιβασμός σε κατώτερη θέση, παρακράτηση μισθολογικής αύξησης, μισθολογική μείωση, παρακράτηση μπόνους ή επιδομάτων κλπ.).
- Παρεμπόδιση της άσκησης των εργασιακών δικαιωμάτων του (μη χορήγηση αδειών, εκπαίδευση κ.λ.π.)

Σε περίπτωση αντιποίνων ή παραβίασης της εμπιστευτικότητας, τα πρόσωπα που υπόκεινται σε αντίποινα διαθέτουν τη δυνατότητα κατάθεσης επίσημης αναφοράς

προς την Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών, η οποία οφείλει να ενημερώσει το ΔΣ, για να ζητήσουν την με κάθε τρόπο προστασία από την Εταιρεία, (πρακτική, νομική κάλυψη, συμβουλευτική στήριξη, πληρωμή εξόδων, προστασία από δυσμενείς υπηρεσιακές μεταβολές, μετακίνηση σε άλλη υπηρεσία) προκειμένου να προστατευτούν από πιθανές δυσμενείς αντιδράσεις στο περιβάλλον εργασίας τους. Οποιαδήποτε πράξη διάκρισης λαμβάνει χώρα κατά εργαζόμενου που εγείρει ανησυχίες ή κατά εργαζόμενου που βοηθά στη διερεύνηση ή οποιαδήποτε πράξη ενδέχεται να αποθαρρύνει άλλους εργαζομένους από το να προβούν σε διατύπωση ανησυχιών, δεν είναι ανεκτή και επισύρει πειθαρχικά μέτρα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού Προσωπικού της Εταιρείας.

10.2. Προστασία καταγγέλλοντος από πράξεις αρνητικών συνεπειών (αντιποίνων) και προσώπων που βοηθούν καθ' οιονδήποτε τρόπο στην έρευνα

Η πιο σημαντική αρχή της παρούσας πολιτικής είναι η προστασία του καταγγέλλοντος, με εξαίρεση την περίπτωση της κακόβουλης καταγγελίας ήτοι στην περίπτωση που αποδεικνύεται ότι ο εργαζόμενος εν γνώσει του υπέβαλε έναν ψευδή ισχυρισμό, παρέιχε ψευδείς ή παραπλανητικές πληροφορίες, παρακωλύοντας το έργο κατά τη διάρκεια μιας έρευνας ή ενήργησε κακόπιστα με οποιοδήποτε τρόπο.

Είναι απόλυτα κατανοητό ότι συχνά τα πρόσωπα που διατυπώνουν αναφορές ανησυχούν για πιθανές διώξεις και αντίποινα. Η εταιρεία δεσμεύεται στην τήρηση ηθικών πρακτικών και ενθαρρύνει την ανοικτή επικοινωνία και τη διαφάνεια. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία υποστηρίζει οποιοδήποτε πρόσωπο του πεδίου εφαρμογής της παρούσης πολιτικής, εκφράσει ανησυχίες και υποβάλλει αναφορά, ανεξαρτήτως βασιμότητας της καταγγελίας/αναφοράς.

Η Εταιρεία δεσμεύεται να προστατεύσει τους εργαζομένους από τυχόν πράξεις αντιποίνων όσον αφορά στην υφιστάμενη θέση τους και τη μελλοντική επαγγελματική τους εξέλιξη, οι οποίοι ανιδιοτελώς και «καλή τη πίστει» προέβησαν σε αναφορά - καταγγελία.

Αναγνωρίζοντας ότι υπάρχουν εργαζόμενοι που διστάζουν να προβούν σε οποιασδήποτε μορφής καταγγελία (whistleblowing) με το φόβο της πιθανής επιβολής αντιποίνων, διασφαλίζεται με το παρόν πλαίσιο ότι η Εταιρεία είναι ένα ασφαλές περιβάλλον που ενθαρρύνει και προστατεύει τους εργαζομένους να υποβάλλουν αναφορές, απαραίτητες για τη διαφύλαξη των συμφερόντων της Εταιρείας και των εργαζομένων. Πρακτικές επιβολής αντιποίνων κατά οποιουδήποτε εργαζόμενου που αναφέρει ή συμμετέχει στη διερεύνηση υπαρκτής ή υποπτευόμενης παραβίασης του νομοθετικού-κανονιστικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία της Εταιρείας δεν είναι ανεκτές και επισύρουν πειθαρχικά μέτρα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού Προσωπικού της Εταιρείας.

Η Εταιρεία θα απέχει από κάθε πράξη που μπορεί να θεωρηθεί ως επιβολή αντιποίνων εναντίον προσώπων που προέβησαν σε αναφορές και δεν θα ανεχτεί την επιβολή άμεσων ή έμμεσων αντιποίνων από οποιοδήποτε πρόσωπο ή ομάδα, εναντίον όποιου, «καλή τη πίστει» (δηλαδή εύλογα πιστεύει στην ορθότητα της αναφοράς - ακόμη κι αν αυτή αποδειχθεί ανακριβής- και την διατυπώνει με καλή πρόθεση και όχι για να εξυπηρετήσει ιδιοτελείς σκοπούς), προέβη στη διατύπωση αναφοράς ή βοήθησε την Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών, την Επιτροπή Ελέγχου, τη Διοίκηση ή οποιοδήποτε εποπτικό ή ελεγκτικό όργανο.

Επίσης, η Εταιρεία προστατεύει τα πρόσωπα που από πλάνη ή άγνοια θεωρήθηκε ότι υπέβαλαν αναφορά και ως αποτέλεσμα υπόκεινται σε αντίποινα. Η προστασία παρέχεται ακόμη και σε άτομα που βοήθησαν στη διερεύνηση της αποκάλυψης, επειδή

ήταν υποχρεωμένα λόγω αρμοδιότητας και θέσης ή στο πλαίσιο εκτέλεσης των καθηκόντων τους. Η προστασία επεκτείνεται σε φυσικά πρόσωπα κάθε ιδιότητας (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: μόνιμους εργαζόμενους, συμβασιούχους ορισμένου ή αορίστου χρόνου, εκπαιδευόμενους, απασχολούμενους μέσω εξωτερικού συνεργάτη κλπ.). Προστασία παρέχεται επίσης σε πρόσωπα των οποίων η εργασιακή σχέση έληξε και σε υποψηφίους για θέση απασχόλησης ή άλλης μορφής συνεργασίας, οι οποίοι απέκτησαν πληροφορίες για παραβιάσεις κατά τη διάρκεια της απασχόλησής τους ή κατά τη διαδικασία πρόσληψης, και θα μπορούσαν να υποστούν αντίποινα, λόγου χάρη υπό τη μορφή αρνητικών επαγγελματικών συστάσεων, ένταξης σε μαύρη λίστα ή μπούκοτζ επιχειρήσεων. Η προστασία επεκτείνεται και σε μέλη της οικογένειας των αναφερόντων που ενδεχομένως έχουν εργασιακή ή επαγγελματική σχέση με την Εταιρεία.

10.3. Χρονική διάρκεια προστασίας

Η προστασία κατά των αντίποινων δεν περιορίζεται σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο, γιατί τα αντίποινα ενδέχεται να επιβληθούν σε πολύ μεταγενέστερο χρόνο από την υποβολή της αναφοράς (π.χ. κατά τη διεξαγωγή της έρευνας της αναφοράς ή τη δημόσια ανακοίνωση της επιβολής κυρώσεων) ή ακόμη και πριν την υποβολή της αναφοράς, όπως για παράδειγμα όταν γίνεται αντιληπτό ότι ο εργαζόμενος ανακαλύπτει ή διαπιστώνει τυχόν περιστατικό και εξαιτίας αυτού υφίσταται αρνητικές συνέπειες (αντίποινα).

11. Προώθηση κουλτούρας ελεύθερης έκφρασης και ηθικής συμπεριφοράς, τακτική εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με τον εσωτερικό μηχανισμό έγερσης ανησυχιών.

Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε οι εργαζόμενοι να ενθαρρύνονται να εκφράζονται ελεύθερα, να αντιδρούν σε επιλήψιμες συμπεριφορές, να μοιράζονται τις ανησυχίες τους χωρίς φόβο αντιποινων και να συμμορφώνονται με τις εταιρικές πολιτικές κατά της διαφθοράς και τις εταιρικές αξίες. Μέσα που μπορούν να αξιοποιηθούν για τη διαμόρφωση εταιρικής ηθικής είναι newsletters, e-mail, intranet, εκπαίδευση, δημοσίευση στην ιστοσελίδα, συναντήσεις του διαχειριστή του συστήματος έγερσης ανησυχιών με το προσωπικό. Η Διεύθυνση Εκπαίδευσης θα οργανώνει συστηματική εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με τον εσωτερικό μηχανισμό έγερσης ανησυχιών, καθιστώντας παράλληλα σαφές ότι κανένας υπάλληλος δεν υπόκειται σε αντίποινα, διακρίσεις ή πειθαρχικά μέτρα λόγω αναφοράς επιλήψιμων συμπεριφορών.

Επίσης θα διεξάγονται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου περιοδικά έρευνες αξιολόγησης της αντίληψης των εργαζομένων για «το ηθικό κλίμα» καθώς και ως προς τη γνώση του πλαισίου λειτουργίας του μηχανισμού έγερσης ανησυχιών.

12. Δίαυλοι επικοινωνίας για την αναφορά περιστατικών παραβατικής συμπεριφοράς

Η παρούσα Πολιτική βρίσκεται αναρτημένη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας "www.eydap.gr".

Μπορείτε να αναφέρετε περιστατικά που αφορούν παραβίαση των εταιρικών πολιτικών και διαδικασιών καθώς και της ισχύουσας νομοθεσίας και περιστατικά

σχετικά με εικαζόμενη παρατυπία χρησιμοποιώντας τους κατωτέρω διαύλους επικοινωνίας:

- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (.....). Οι αναφορές μπορούν να υποβληθούν μέσω είτε της εταιρικής είτε προσωπικής διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Ταχυδρομικά υπόψη:
Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. – Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Το σύστημα έγερσης ανησυχιών είναι προσβάσιμο και σε πρόσωπα εκτός εταιρείας (προμηθευτές, πελάτες) και οποιοδήποτε τρίτο σχετίζεται με αυτήν.

Αναφορές σχετικά με παρατυπίες μελών του ΔΣ ή της Ανώτατης Διοίκησης θα πρέπει να γνωστοποιούνται αμέσως στον Πρόεδρο της Επιτροπής Ελέγχου μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Επισημαίνεται ότι προς το σκοπό αποφυγής σύγκρουσης συμφερόντων, τυχόν αναφορές που εμπλέκουν μέλος του Προσωπικού της Υπηρεσίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης, διαβιβάζονται απευθείας στην Επιτροπή Ελέγχου. Στο πλαίσιο της παρούσας πολιτικής με απόφαση της Επιτροπής Ελέγχου και κατόπιν σχετικής πρότασης της Υπηρεσίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η ΕΥΔΑΠ μπορεί να εξετάσει τη συνεργασία με εξωτερικούς φορείς στο πλαίσιο των τεχνικών ρυθμίσεων υποβολής αναφορών που εφαρμόζει, π.χ. δυνατότητα ανώνυμης, εμπιστευτικής υποβολής αναφορών, λαμβάνοντας σε κάθε περίπτωση υπόψη το κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία και τη διαχείριση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις, τα ακριβή στοιχεία επικοινωνίας για την υποβολή αναφορών είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της εταιρείας (Αρχική Σελίδα/ Εταιρική Διακυβέρνηση / Επικοινωνία).

Για την πληρέστερη διερεύνηση της αναφοράς σε περίπτωση που απαιτηθούν περαιτέρω διευκρινίσεις αλλά και για να ενημερωθεί το πρόσωπο που διατύπωσε την αναφορά ότι αυτή παρελήφθη και διερευνάται καθώς και για την πορεία της, είναι σημαντικό να περιλαμβάνεται στην αναφορά τρόπος επικοινωνίας -έστω και ανωνυμοποιημένης- με το άτομο που διατυπώνει την αναφορά.

Τα παρακάτω αποτελούν απαραίτητα στοιχεία μιας αναφοράς:

- Περιγραφή της επιλήψιμης συμπεριφοράς.
- Ημερομηνία γνωστοποίησης.
- Στοιχεία επικοινωνίας κατ' επιλογή του ατόμου που αναφέρει, εφόσον επιλέξει να δηλώσει την ταυτότητά του.
- Οποιοδήποτε έγγραφο ή πληροφορία συμβάλλει στην ανάδειξη και αποκάλυψη της επιλήψιμης συμπεριφοράς.