

Πολιτική διαχείρισης αναφορών



Πίνακας περιεχομένων

1. Εισαγωγή	3
2. Ορισμοί.....	3
3. Θεσμικό πλαίσιο.....	3
4. Πεδίο Εφαρμογής.....	3
5. Σκοπός & Βασικές Αρχές.....	3
6. Αντικείμενο Αναφορών Εργαζομένων	4
7. Ανωνυμία Αναφέροντος.....	5
8. Προστασία Αναφέροντος και αναφερόμενου	5
9. Προσωπικά Δεδομένα	6
10. Τρόποι Υποβολής Αναφορών	6
11. Διαχείριση Αναφορών	7
α. Διαδικασία διαχείρισης.....	7
β. Προδιαγραφές Τηρούμενου Αρχείου	9
γ. Πλαίσιο Προστασίας από Πράξεις Αντιποίνων σε Αναφορά	10
δ. Περιγραφή της Εφαρμογής (πλατφόρμας) υποβολής Αναφορών	11
12. Έγκριση και Αναθεώρηση.....	11

1. Εισαγωγή

Η παρούσα Πολιτική έχει σχεδιαστεί προκειμένου να διασφαλίσει υψηλό επίπεδο ηθικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς στις σχέσεις μας εντός και εκτός Εταιρείας. Στοχεύει στην προστασία του κύρους και της φήμης της Εταιρείας από παράνομες ή αντίθετες προς τον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας, που έχει υιοθετήσει εξασφαλίζοντας παράλληλα ένα εργασιακό περιβάλλον ακεραιότητας.

2. Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας Πολιτικής ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί :

- Ως «Εταιρεία» νοείται η εταιρεία «ΚΑΠΑΧΗΜ ΑΒΕΕΧΠ».
- Ως «Πολιτική» νοείται η παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών.
- Ως «Αναφορά» νοείται η προφορική ή γραπτή ή μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας παροχή πληροφοριών, καταγγελία, σχετικά με παραβιάσεις που αναφέρονται στην παρούσα Πολιτική.
- Ως «Αναφέρων» καλείται το φυσικό πρόσωπο, που προβαίνει σε εσωτερική ή εξωτερική Αναφορά ή σε δημόσια αποκάλυψη, παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με παραβιάσεις, τις οποίες απέκτησε στο πλαίσιο των εργασιακών δραστηριοτήτων του.
- Ως «Αναφερόμενος» καλείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο κατονομάζεται στην εσωτερική ή εξωτερική Αναφορά ή στη δημόσια αποκάλυψη ως πρόσωπο στο οποίο αποδίδεται η παραβίαση ή που σχετίζεται με το πρόσωπο στο οποίο αποδίδεται η παραβίαση που εμπύπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσης.
- Ως «Υπεύθυνος Παραλαβής & Παρακολούθησης Αναφορών» - (Υ.Π.Π.Α.) ορίζεται το άτομο εργαζόμενος ή συνεργάτης της Εταιρείας (σύμφωνα με τους πληθυσμιακούς περιορισμούς εργαζομένων και λαμβανομένων υπόψη των λοιπών συντρεχουσών εξαιρέσεων που ο νόμος ορίζει) που έχει οριστεί να παραλαμβάνει και να διεκπεραιώνει την διαδικασία διαχείρισης των Αναφορών. Ο εν λόγω ρόλος ανατίθεται στον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού.

3. Θεσμικό πλαίσιο

Η Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών (εφεξής η «Πολιτική») ενσωματώνει τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου, όπως αυτές αποτυπώνονται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά στις ισχύουσες διατάξεις του ν.4808/2021 για την εξάλειψη της βίας και παρενόχλησης στην εργασία, την προώθηση της ασφάλειας και υγείας στην εργασία, στα πλαίσια ενσωμάτωσης κοινοτικής οδηγίας και του ν.4990/2022 με τίτλο «Προστασία προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις ενωσιακού δικαίου - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1937 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2019 (L 305) και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις».

4. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα Πολιτική εφαρμόζεται από την Εταιρεία.

Η διαδικασία υποβολής Αναφορών αφορά:

- (i) στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) και στα πρόσωπα που ασκούν διευθυντικά καθήκοντα στην Εταιρεία,
- (ii) στο προσωπικό της Εταιρείας,
- (iii) στους πελάτες, προμηθευτές, καθώς και οποιονδήποτε παρέχει υπηρεσίες στην Εταιρεία,
- (iv) σε οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο που κατέχει απόδειξη ή/και βásiμη πληροφορία σχετικά με παράτυπες ή παράνομες ενέργειες (που έχουν ήδη διαπραχθεί ή πρόκειται να διαπραχθούν) και αφορούν στην Εταιρεία.

5. Σκοπός & Βασικές Αρχές

Η παρούσα Πολιτική καθορίζει τις αρχές και το διαδικαστικό πλαίσιο σύμφωνα με το οποίο η Εταιρεία λαμβάνει, επεξεργάζεται, διερευνά και διεκπεραιώνει επώνυμες και ανώνυμες Αναφορές και Καταγγελίες για παρατυπίες, παραλήψεις, ανάρμοστες συμπεριφορές, ή άλλες αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην

αντίληψη οποιουδήποτε προσώπου σχετίζεται επαγγελματικά με την Εταιρεία, και συγκεκριμένα του προσωπικού, των πελατών, των προμηθευτών ή λοιπών τρίτων προσώπων.

Προς εξυπηρέτηση του ανωτέρω σκοπού, η Πολιτική οριοθετεί τη δημιουργία ενός αξιόπιστου μηχανισμού για:

(α) την υποστήριξη και προστασία από κακόβουλες ενέργειες κατά των προσώπων, που καλόπιστα προβαίνουν σε Αναφορά για κάποιο θέμα που θεωρούν ότι συνιστά εσφαλμένη πρακτική ή ατασθαλία και άπτεται της λειτουργίας της Εταιρείας, και

(β) την αποτελεσματική διαχείριση των Αναφορών, παρέχοντας εγγυήσεις ότι οι πιθανές Αναφορές λαμβάνονται σοβαρά υπ' όψιν, είναι εμπιστευτικές, διερευνώνται και το αποτέλεσμα της διερεύνησης τίθεται σε γνώση του Αναφέροντος στο βαθμό που δεν έρχεται σε αντίθεση με την ισχύουσα νομοθεσία.

Ειδικότερα και σε σχέση με την υποστήριξη/προστασία των ανωτέρω προσώπων, η Πολιτική ορίζει τρόπους, ώστε τα εν λόγω πρόσωπα να εκφράζουν τις ανησυχίες τους, ή τα παράπονα, ή τις καταγγελίες τους και να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με το αποτέλεσμα της εκάστοτε έρευνας. Παράλληλα οριοθετεί με σαφήνεια τη διαδικασία για την υποβολή και διαχείριση Αναφορών με ταχύτητα, διαφάνεια και αποτελεσματικότητα.

Η Πολιτική διέπεται από τις ακόλουθες θεμελιώδεις αρχές:

1. Υφίσταται μέριμνα για τη συλλογή και τη διερεύνηση όλων των αποδεικτικών στοιχείων και πληροφοριών που σχετίζονται με κάθε υποβληθείσα Αναφορά με σκοπό την παροχή ευλόγως τεκμηριωμένης απάντησης.
2. Διασφαλίζεται ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης και ασφάλειας για τους εργαζομένους, τους πελάτες και τους προμηθευτές και οποιονδήποτε τρίτο – συνεργάτη, ενθαρρύνοντας διά αυτού του τρόπου την υποβολή Αναφορών «καλή τη πίστει» για παράτυπες/παράνομες πράξεις ή σοβαρά αδικήματα που υποπίπτουν στην αντίληψη των ανωτέρω προσώπων.
3. Η ανωνυμία και τα προσωπικά δεδομένα των Αναφερόντων, ήτοι των προσώπων που υποβάλλουν βάσιμες Αναφορές προστατεύονται και, εφ' όσον τα πρόσωπα αυτά είναι εργαζόμενοι ή συνδέονται καθ' οιονδήποτε τρόπο με την Εταιρεία, δεν διακυβεύεται η παρούσα θέση τους ή η μελλοντική επαγγελματική εξέλιξή τους.
4. Οι Αναφορές πραγματοποιούνται με κριτήριο αφ' ενός τη συμμόρφωση και τήρηση του οικείου θεσμικού πλαισίου αφ' ετέρου, δε την ανάγκη διασφάλισης των συμφερόντων της Εταιρείας, των μετόχων και των πελατών της, χωρίς την υπόσχεση καταβολής ή ύπαρξης οποιουδήποτε ανταλλάγματος προς τον Αναφέροντα.
5. Οι Αναφορές αντιμετωπίζονται με την δέουσα σοβαρότητα και συνέπεια σύμφωνα με τις γενικές και ειδικές αρχές και αξίες όπως, ιδίως, του σεβασμού της προσωπικότητας, της εμπιστοσύνης, της διαφάνειας, της ευπρέπειας, της εντιμότητας και της επαγγελματικής ευσυνειδησίας. Διερευνάται κάθε Αναφορά με επιμέλεια και χωρίς διάκριση, υφίσταται ανταπόκριση σε κάθε Αναφορά επιδεικνύοντας επαγγελματισμό και κατανόηση, καταβάλλεται κάθε προσπάθεια εξαντλώντας κάθε δυνατότητα άμεσης διευθέτησης της Αναφοράς και σε κάθε περίπτωση δεν υπάρχει αντιδικία με τον Αναφέροντα.
6. Η διαχείριση και εν γένει αντιμετώπιση των Αναφορών, σύμφωνα με την παρούσα Πολιτική ακολουθεί την σχετική διαδικασία που στηρίζεται στην κεντρική διευθέτηση σε επίπεδο Εταιρείας.

6. Αντικείμενο Αναφορών

Οι Αναφορές ενθαρρύνονται να πραγματοποιούνται υπό την προϋπόθεση της ειλικρινούς και εύλογης/βάσιμης πεποίθησης ότι έχει διαπραχθεί ή είναι πιθανό να διαπραχθεί μη νόμιμη, αξιόποινη πράξη ή παράπτωμα.

Οι Αναφορές για παρατυπία, παράλειψη ή αξιόποινη πράξη δύνανται να αφορούν – αλλά δεν περιορίζονται – στα ακόλουθα :

1. Πράξεις που ενέχουν στοιχεία βαρειάς αμέλειας, υποψία απάτης ή διαφθοράς,
2. Πράξεις που πλήττουν τον σκοπό, τους στόχους και τη φήμη της Εταιρείας,

3. Πράξεις που έρχονται σε σύγκρουση με τα συμφέροντα της Εταιρείας, και ειδικότερα παραβάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας της Εταιρείας,
4. Σοβαρές παραβάσεις Πολιτικών και Διαδικασιών, με ενδεχόμενο κίνδυνο πρόκλησης οικονομικής ζημίας,
5. Σοβαρές παρατυπίες, καθώς και ουσιώδεις παραβάσεις οι οποίες αφορούν στην παροχή υπηρεσιών εκ μέρους της Εταιρείας,
6. Πράξεις που θέτουν σε κίνδυνο την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων της Εταιρείας,
7. Περιπτώσεις προσφοράς ή/και αποδοχής δωροδοκίας,
8. Πράξεις επιζήμιες προς το περιβάλλον και τους φυσικούς πόρους,
9. Περιπτώσεις κλοπής, υπεξαίρεσης, κατάχρησης, νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (Money laundering, χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, κλπ.), πλαστογραφίας, παραβίασης εμπιστευτικότητας, παραβίασης της νομοθεσίας για τον ανταγωνισμό, παραβάσεων σε θέματα λογιστικής, φορολογίας και ελέγχου,
10. Θέματα επιλήψιμης συμπεριφοράς, όπως εκφοβισμός, διακριτική μεταχείριση, απειλή, εκβίαση, χρήση βίας, εξύβριση, συκοφαντική δυσφήμιση,
11. Ανάρμοστη συμπεριφορά, κάθε είδους παρενόχληση (π.χ. σεξουαλική, ρατσιστική), ή/και κατάχρηση εξουσίας,
12. Παραβίαση της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και παραβίαση της ασφάλειας των συστημάτων δικτύου και πληροφοριών,
13. Κατάχρηση περιουσιακών στοιχείων και πόρων της Εταιρείας,
14. Παραβιάσεις των κανόνων ενωσιακού δικαίου στον τομέα των δημόσιων συμβάσεων.

7. Ανωνυμία Αναφέροντος

Ενθαρρύνονται οι επώνυμες Αναφορές, δεδομένου ότι οι ανώνυμες Αναφορές καθιστούν ιδιαίτερα δυσχερή και ενίοτε αναποτελεσματική την διεργασία της αναλυτικής διερεύνησής τους, λόγω της μη δυνατότητας παροχής πρόσθετων αναγκαίων στοιχείων (π.χ. μη δυνατή ενδεχόμενη απ' ευθείας συνομιλία, συνάντηση για την παροχή διευκρινίσεων με τον Αναφέροντα κατά τη διερευνητική διαδικασία) αλλά και λόγω της δυσκολίας ελέγχου και αξιολόγησης της αξιοπιστίας των Αναφορών. Σε κάθε περίπτωση οι ανώνυμες Αναφορές διερευνώνται λαμβάνοντας υπ' όψιν, μεταξύ άλλων, τη σοβαρότητα της θεματολογίας και των παρατιθέντων στοιχείων, σε συνδυασμό με την δυνατότητα επιβεβαίωσης αυτών με χρήση ανεξάρτητων και αξιόπιστων πηγών. Συνεπώς, οι υποβαλλόμενες ανώνυμες Αναφορές εξετάζονται ανάλογα με το βαθμό τεκμηρίωσής τους και τη δυνατότητα εντοπισμού της μη σύνομης ενέργειας που περιγράφουν.

Επισημαίνεται ότι η αναφορά σε ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα βάσει του εκάστοτε ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου (δηλαδή, δεδομένα που αφορούν σε φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, πολιτικά φρονήματα, θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, γενετικά και βιομετρικά δεδομένα, υγεία, σεξουαλική ζωή και γενετήσιο προσανατολισμό) πρέπει να αποφεύγεται, εκτός και εάν συνδέονται άμεσα με το περιεχόμενο και την ουσία της Αναφοράς. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναφορά και οι συγκεκριμένες πληροφορίες θα διαγράφονται.

Η ανωνυμία του Αναφέροντος προστατεύεται και δεν πραγματοποιούνται ενέργειες που ενδεχομένως να έχουν ως αποτέλεσμα την αποκάλυψη, άμεσα ή έμμεσα, της ταυτότητάς του. Ωστόσο, σημειώνεται ότι, η αποκάλυψη της ταυτότητας του Αναφέροντος ενδέχεται να απαιτηθεί από δικαστική ή νομική διαδικασία, στο πλαίσιο της περαιτέρω διερεύνησης της υπόθεσης.

8. Προστασία Αναφέροντος και αναφερόμενου

Οι Αναφορές οφείλουν να διενεργούνται πάντα «καλή τη πίστει». Η Εταιρεία εναρμονίζεται με το νομικό πλαίσιο, εφαρμόζει τα μέτρα που αυτό ορίζει και διασφαλίζει τα πρόσωπα τα οποία καλόπιστα υπέβαλαν Αναφορά, από

1. τυχόν πράξεις αντιποίησης, όσον αφορά στην παρούσα θέση τους και στη μελλοντική επαγγελματική τους εξέλιξη,
2. κάθε άλλου είδους διάκριση ή οποιουδήποτε είδους δυσμενή μεταχείριση,

3. πράξεις ή συμπεριφορές στοχοποίησης εκ μέρους των προσώπων που είναι αρμόδια για την παραλαβή και εξέταση της Αναφοράς.

Σε περίπτωση που η εξέταση της Αναφοράς δεν καταλήξει σε απόδειξη της αναφερόμενης συμπεριφοράς, δεν θα υπάρξουν επιπτώσεις για το πρόσωπο που πραγματοποίησε καλόπιστα την Αναφορά.

Σε περίπτωση που ο Αναφέρων συμμετείχε στο γεγονός ή στην πράξη που αναφέρεται, δεν απαλλάσσεται των ευθυνών του, αλλά θα συνεκτιμηθεί η συνεισφορά του στον εντοπισμό και τη διερεύνηση παρατυπιών ή παραλείψεων.

Τα άτομα τα οποία περιλαμβάνονται στις Αναφορές («Αναφερόμενοι») έχουν το δικαίωμα να ενημερωθούν για το παράπτωμα για το οποίο κατηγορούνται, για τα άτομα τα οποία έχουν πρόσβαση στα δεδομένα που περιλαμβάνονται στην Αναφορά, στο πλαίσιο της διερεύνησής της ή στην σύνταξη σχετικής έκθεσης, καθώς και για το δικαίωμά τους να εκφράσουν τις απόψεις τους για την υπόθεση και να κληθούν σε απολογία. Ωστόσο, εφόσον υπάρχει σοβαρός κίνδυνος ότι η παραπάνω ενημέρωση θα μπορούσε να παρακωλύσει τη διερεύνηση της υπόθεσης και τη συλλογή των απαραίτητων αποδεικτικών στοιχείων, η ενημέρωση των ατόμων στα οποία αφορά συγκεκριμένη Αναφορά, μπορεί να αναβληθεί μέχρις ότου να πάψει να υφίσταται αυτός ο κίνδυνος. Στην περίπτωση κατά την οποία η Αναφορά αποδειχθεί τελικά, στο βαθμό του εφικτού, αβάσιμη, ο Αναφερόμενος/εργαζόμενος που περιλαμβάνεται στην Αναφορά, δεν θα ενημερώνεται ότι υπήρξε Αναφορά εις βάρος του, για λόγους προστασίας του εργασιακού περιβάλλοντος, εκτός αν ο εργαζόμενος ασκήσει το δικαίωμα πρόσβασης στα προσωπικά του δεδομένα ή υπάρχει σχετική νομική υποχρέωση.

9. Προσωπικά Δεδομένα

Κάθε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων υπό την παρούσα Πολιτική πραγματοποιείται σύμφωνα με την σχετική εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Τα δεδομένα όλων των εμπλεκόμενων προστατεύονται και υπόκεινται σε επεξεργασία με μόνο σκοπό να εξακριβωθεί η βασιμότητα ή μη της συγκεκριμένης Αναφοράς και να διερευνηθεί το συγκεκριμένο περιστατικό.

Σε περίπτωση που όσοι περιλαμβάνονται στην Αναφορά δεν ενημερωθούν άμεσα για το περιεχόμενο αυτής, προκειμένου να μην προβούν σε ενέργειες παρακώλυσης της έρευνας, οι λόγοι της σχετικής καθυστέρησης θα πρέπει να αποτυπωθούν εγγράφως και το έγγραφο να καταχωρηθεί στο φάκελο της υπόθεσης.

Πρόσβαση στα δεδομένα που περιλαμβάνονται στις Αναφορές για τους σκοπούς της εξέτασης ή της διαχείρισης των Αναφορών μπορούν να έχουν μόνο όσοι εμπλέκονται στη διαχείριση και διερεύνηση του εκάστοτε περιστατικού. Επίσης, πρόσβαση στα δεδομένα που περιλαμβάνονται στις Αναφορές μπορούν να έχουν τα άτομα που περιλαμβάνονται στην Αναφορά, οι μάρτυρες και οποιοσδήποτε άλλος έχει έννομο συμφέρον. Η έκταση της πρόσβασης που δίνεται στον κάθε αιτούντα αποφασίζεται κατά περίπτωση από τον Υπεύθυνο Παραλαβής & Παρακολούθησης Αναφορών και ποικίλει ανάλογα με την ιδιότητα του αιτούντα και την σοβαρότητα της υπόθεσης. Όταν επιτρέπεται η πρόσβαση αποκρύπτονται τα στοιχεία του Αναφέροντος και των μαρτύρων, εκτός αν αυτοί έχουν δώσει ρητή συγκατάθεση, καθώς και αν αποδείχθηκε ότι η Αναφορά ήταν κακόβουλη. Οι σχετικές αποφάσεις για την έκταση της πρόσβασης τεκμηριώνονται εγγράφως και τηρούνται στο φάκελο της συγκεκριμένης Αναφοράς.

Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα απαραίτητα τεχνικά, λειτουργικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

10. Τρόποι Υποβολής Αναφορών

Προκειμένου να διευκολυνθεί η έρευνα και η ορθή αξιολόγηση των Αναφορών, προτρέπονται οι Αναφέροντες να περιλαμβάνουν σε αυτές, κατ' ελάχιστον, τα γεγονότα, συμβάντα, συμπεριφορές που προκάλεσαν την υποψία/ανησυχία, με αναφορά σε όνομα των ατόμων/μερών που εμπλέκονται, όνομα τυχόν μαρτύρων (εάν υπάρχουν), ημερομηνία, ώρα και τοποθεσία του συμβάντος, οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή αποδεικτικά στοιχεία, σχετιζόμενα ποσά ή περιουσιακά στοιχεία, συχνότητα του περιστατικού, καθώς και τον λόγο που τους οδήγησε στην υποβολή της Αναφοράς. Σε καμία περίπτωση δεν αναμένεται η Αναφορά να αποδεικνύει τις ενδεχόμενες ανησυχίες/υποψίες του Αναφέροντος,

ωστόσο προτρέπεται να αναφέρεται το σύνολο των διαθέσιμων πληροφοριών, ώστε να διευκολύνεται η στοιχειοθέτηση και διερεύνηση της υπόθεσης.

Η Εταιρεία, σε πλήρη εναρμόνιση με το θεσμικό πλαίσιο και με σκοπό την καθιέρωση τρόπου υποβολής Αναφοράς, εύκολα προσβάσιμου στον χρήστη, διαθέτει τους παρακάτω διαύλους επικοινωνίας όπου οι Αναφορές δύνανται να υποβληθούν με ασφαλή και εύχρηστο τρόπο :

- Μέσω της ιστοσελίδας της εταιρεία στο: www.kapachim.com επιλέγοντας τον σύνδεσμο “[Whistleblowing Mechanism](#)”
- Τηλεφωνικά: +30 2262031912 (εσωτ. 18) (Δε-Πα 11.00 – 16.00)
- Μέσω Ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: tkalozimis@kapachim.com
- Ταχυδρομικά στη διεύθυνση: ΚΑΠΑΧΗΜ ΑΒΕΕΧΠ, Ελ. Βενιζέλου 128, τ.κ. 14231 , Νέα Ιωνία, Ελλάδα – με την ένδειξη «ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ» προς τον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού/Υπεύθυνο Παραλαβής & Παρακολούθησης Αναφορών.
Επισημαίνεται ότι η εν λόγω αλληλογραφία θα πρωτοκολλάται χωρίς να ανοίγεται, διαδικασία που θα τηρείται σχολαστικά από τους αρμόδιους και θα επισύρει κυρώσεις σε περίπτωση λαθών ή παραλείψεων.

Οποιαδήποτε έκφραση διαμαρτυρίας, δυσαρέσκειας, άποψης ή/και παραπόνου, που δεν υποβάλλεται μέσω της διαδικασίας για την υποβολή Αναφορών, δεν αναγνωρίζεται και δεν αντιμετωπίζεται ως Αναφορά και δεν ισχύουν στις περιπτώσεις αυτές, οι κανόνες και η διαδικασία που υιοθετούνται μέσω της παρούσας Πολιτικής.

11. Διαχείριση Αναφορών

Η διερεύνηση και διαχείριση Αναφορών αποτελεί ουσιώδη διαδικασία για την αντιμετώπιση των αναφερόμενων θεμάτων, ανησυχιών ή συμβάντων, είτε πρόκειται για αναφορά ανάρμοστης συμπεριφοράς, παραβίαση ασφάλειας, ή οποιοδήποτε άλλο σχετικό θέμα. Η οριοθετημένη και επαρκώς καθορισμένη διαδικασία, διασφαλίζει την ενδεδειγμένη και αμερόληπτη έρευνα.

α. Διαδικασία διαχείρισης

Μόλις υποβληθεί οποιαδήποτε Αναφορά, θα ακολουθείται η κατωτέρω διαδικασία διαχείρισης και διερεύνησης από τα εμπλεκόμενα μέρη

Ο Υπεύθυνος Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.):

1. Παρέχει τις κατάλληλες πληροφορίες – οδηγίες σχετικά με τη δυνατότητα υποβολής Αναφοράς.
2. Παραλαμβάνει το σύνολο των Αναφορών και τις ελέγχει εάν πληρούν τις προϋποθέσεις ώστε να εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας, η άποψή του τεκμηριώνεται εγγράφως.
3. Βεβαιώνει την παραλαβή της Αναφοράς στον Αναφέροντα εντός προθεσμίας επτά (7) εργάσιμων ημερών από την ημέρα παραλαβής (χρησιμοποιώντας το δίαυλο επικοινωνίας που χρησιμοποίησε ο Αναφέρων).
4. Τηρεί Αρχείο Αναφορών, σύμφωνα με την παρούσα Πολιτική.
5. Προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου να επιληφθούν της Αναφοράς τα αρμόδια όργανα της εταιρείας, ή περατώνει την διαδικασία με την αρχειοθέτηση της Αναφοράς σε περίπτωση που είναι ακατάληπτη ή υποβάλλεται καταχρηστικά ή δεν περιέχει περιστατικά τα οποία να στοιχειοθετούν παραβίαση του θεσμικού πλαισίου ή δεν συντρέχουν σοβαρές ενδείξεις για τέτοια παραβίαση.
6. Διασφαλίζει την προστασία της εμπιστευτικότητας της ταυτότητας του Αναφέροντος και κάθε τρίτου που κατονομάζεται στην Αναφορά, εμποδίζοντας την πρόσβαση σε αυτή σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, παρά μόνο σε όσα ορίζονται στην διαδικασία διερεύνησης.
7. Κατά την διερεύνηση, εφόσον κριθεί αναγκαίο, μπορεί να ζητήσει επικοινωνία με τον Αναφέροντα και, εφόσον χρειασθεί, ζητεί και περαιτέρω πληροφορίες από αυτόν σχετικά με την Αναφορά του.

8. Παρέχει ενημέρωση στον Αναφέροντα για τις ενέργειες που αναλαμβάνονται μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα, το οποίο δεν υπερβαίνει τους τρεις (3) μήνες από τη βεβαίωση παραλαβής, ή αν δεν έχει αποσταλεί βεβαίωση παραλαβής στον Αναφέροντα, τους τρεις (3) μήνες από το πέρας των επτά (7) εργάσιμων ημερών από την υποβολή της Αναφοράς.
9. Παρέχει σαφείς και εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες για τις διαδικασίες υπό τις οποίες οι Αναφορές μπορούν να υποβληθούν στην Εθνική Αρχή Διαφάνειας (Ε.Α.Δ.) και, κατά περίπτωση, σε δημόσιους φορείς ή θεσμικά και λοιπά όργανα ή οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως συγκεκριμένα ορίζεται στον ν.4990/2022.
10. Σχεδιάζει και συντονίζει επιμορφωτικές δράσεις. Επιπλέον, μπορεί να συμμετέχουν στη χάραξη εσωτερικών πολιτικών για την ενίσχυση της ακεραιότητας και της διαφάνειας υποβάλλοντας σχετικές προτάσεις.

Οι Αναφορές διερευνώνται στο σύνολό τους εφόσον κριθούν ότι πληρούν τα ανωτέρω κριτήρια. Η διερεύνηση διενεργείται από την «Επιτροπή Διαχείρισης Υποθέσεων Δεοντολογίας» όπως ορίζεται στον «Κώδικα Δεοντολογίας (Συμπεριφοράς και Ηθικής)» η οποία εκτελεί χρέη «Επιτροπής Διερεύνησης Αναφορών (ΕΔΑ).

Ειδικότερα, εάν η θεματολογία αφορά σε θέματα παραπόνων συμπεριφορών και σχέσεων εργαζομένων τότε η διερεύνηση διενεργείται από τον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού. Στην περίπτωση που η θεματολογία της Αναφοράς εμπίπτει σε λειτουργικά ή χρηματοοικονομικά θέματα τότε η διερεύνηση διενεργείται από εξωτερικό ελεγκτή (απαιτείται η έγκριση του Δ/νοντος Συμβούλου ή του Δ.Σ.).

Η απόφαση οριστικής διευθέτησης της Αναφοράς διαφοροποιείται ανάλογα με την φύση του περιεχομένου, το αποτέλεσμα της διερεύνησης, την θέση των Αναφερομένων και λοιπών εμπλεκόμενων, αλλά και την σοβαρότητα του περιστατικού. Κατά συνέπεια οι σχετικές αποφάσεις διευθέτησης μπορεί ενδεικτικά να παρθούν από τα κάτωθι στελέχη: Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού, Οικονομικό Διευθυντή, Διευθύνοντα Σύμβουλο, Πρόεδρο Δ.Σ., με επιμέλεια και εισήγηση της Επιτροπής Διερεύνησης Αναφορών (ΕΔΑ).

Επισημαίνεται ότι, όλα τα εμπλεκόμενα μέρη της Εταιρείας οφείλουν να διαχειρίζονται τις Αναφορές με τη δέουσα επιμέλεια, αμερόληπτα, εμπιστευτικά και σε πλήρη εφαρμογή όσων ορίζονται στην παρούσα Πολιτική. Ενδεχόμενη εμπλοκή κάποιου εξ αυτών ως Αναφερόμενος, οδηγεί στην μη συμμετοχή του στην διαδικασία και οδηγεί σε αντικατάστασή του, εάν κριθεί αναγκαίο.

Η Επιτροπή Διερεύνησης Αναφορών (ΕΔΑ), έχει την συνολική ευθύνη της εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής και της τήρησης των εν λόγω διαδικασιών. Επιπρόσθετα, επιγραμματικά αναφέρεται ότι για κάθε Αναφορά, προβαίνει στα εξής:

1. ενημερώνεται άμεσα για τις αναφορές από τον Υ.Π.Π.Α. και συνδιαχειρίζεται την διερεύνηση και την διευθέτησή τους, ως ανωτέρω,
2. ενημερώνει άμεσα -από το στάδιο της διερεύνησης- για σοβαρές περιπτώσεις Αναφορών/καταγγελιών τον Δ/νοντα Σύμβουλο και τον Πρόεδρο του Δ.Σ. της Εταιρείας, καθώς και για την πορεία και εξέλιξη,
3. ενημερώνει απολογιστικά και σε ανωνυμοποιημένη μορφή για το πλήθος, την φύση/θεματολογία, και την σοβαρότητα των καταγγελιών /Αναφορών, τον Δ/νοντα Σύμβουλο και τον Πρόεδρο του Δ.Σ. της Εταιρείας, προκειμένου να χρησιμοποιηθούν για ενημερωτικούς και στατιστικούς λόγους, καθώς και αναθεώρησης ασφαλιστικών δικλίδων και αναγνωρισμένων κινδύνων,
4. επιμελείται την παρουσίαση των συνολικών στοιχείων σε ανωνυμοποιημένη μορφή των Αναφορών σε ετήσια αναφορά.

Η Επιτροπή Διερεύνησης Αναφορών (ΕΔΑ) δύναται να χειρισθεί θέματα τα οποία έχουν προκύψει εκτός της παρούσας διαδικασίας, εάν για τα εν λόγω θέματα απαιτείται ανεξάρτητη διαχείριση. Τέτοια

θέματα μπορεί να προκύψουν, μεταξύ άλλων, μέσω αναφορών από τις εποπτικές αρχές ή μέσω της διαδικασίας υποβολής παραπόνων πελατών, προμηθευτών και εργαζομένων, προερχόμενα από διαφορετικούς διαύλους επικοινωνίας. Κατά την διαχείριση αυτών συνεργάζεται με καθ' ύλην αρμόδια στελέχη της Εταιρείας.

Η Επιτροπή Διερεύνησης Αναφορών (ΕΔΑ)

1. εποπτεύει την ορθή εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής και
2. διαμορφώνει την οικεία διαδικασία ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν.

Οι Διευθυντές και Προϊστάμενοι Διευθύνσεων ή/και Τμημάτων στην Εταιρεία οφείλουν να

1. ενημερώνουν τους υφισταμένους τους αναφορικά με την παρούσα Πολιτική και τις σχετικές διαδικασίες,
2. ενθαρρύνουν τους υφισταμένους τους να υιοθετούν θετική, ανοικτή νοοτροπία εργασίας, έτσι ώστε να νιώθουν ότι μπορούν να εκφράσουν εύκολα τις ανησυχίες και διαπιστώσεις τους και
3. εφαρμόζουν τις αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων της Εταιρείας για την αντιμετώπιση των πιθανών Αναφορών.

Οι εργαζόμενοι της Εταιρείας οφείλουν

1. να είναι ενήμεροι αναφορικά με την παρούσα Πολιτική και τις σχετικές διαδικασίες και
2. όταν προβαίνουν σε μια Αναφορά να την διενεργούν καλόπιστα και στοιχειοθετημένα και να δηλώνουν εάν έχουν άμεσο προσωπικό συμφέρον σχετιζόμενο με το θέμα, προκειμένου να συμβάλλουν έμπρακτα στην διαφύλαξη της ακεραιότητας της Εταιρείας.

β. Προδιαγραφές Τηρούμενου Αρχείου

Υφίσταται υποχρέωση τήρησης Αρχείου Αναφορών, το οποίο για κάθε Αναφορά εμπεριέχει τα εξής στοιχεία:

1. αύξων αριθμός, ημερομηνία παραλαβής, θέμα, κατηγορία και προέλευση,
2. πληροφορίες σχετικά με τη διερεύνηση κάθε Αναφοράς (ενέργειες και εμπλεκόμενα στην διερεύνηση πρόσωπα), τεκμηριωμένες αποφάσεις χειρισμού κατά την διερεύνηση και
3. τελικό αποτέλεσμα της διερεύνησης, καθώς και την οριστική διευθέτησή της. Επισημαίνεται ότι το σύνολο των ενεργειών που έχουν υλοποιηθεί εμφανίζονται με χρονολογική παράθεση.

Ο Υπεύθυνος Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.), τηρεί σε ηλεκτρονική ή σε έγχαρτη μορφή, αρχείο με τις απαραίτητες προδιαγραφές ασφαλείας, το οποίο περιλαμβάνει όλες τις Αναφορές που λαμβάνει, καθώς και τα έγγραφα που σχετίζονται με κάθε μία από αυτές, από το χρόνο της υποβολής τους και για ελάχιστη περίοδο πέντε (5) ετών από την ημερομηνία αρχειοθέτησης της Αναφοράς. Αυτό το χρονικό διάστημα είναι αναγκαίο για την αποτελεσματική διαχείριση των Αναφορών και την ορθολογική αντιμετώπιση των θεμάτων που ανακύπτουν, περιλαμβανομένων των διαδικασιών αξιολόγησης και ανάλυσης των περιστατικών με σκοπό την αντιμετώπιση των δυσλειτουργιών και την πρόληψη συναφών περιστατικών στο μέλλον, ιδίως για περιπτώσεις που αξιολογούνται ότι χαρακτηρίζονται από δυνητικά τακτή επαναληψιμότητα. Η περίοδος πέντε (5) ετών κρίνεται απολύτως αναλογική σε σχέση με τους ως άνω σκοπούς και συμπίπτει με τον νόμιμο χρόνο παραγραφής απαιτήσεων από αδικοπραξία.

Η Επιτροπή Διερεύνησης Αναφορών (ΕΔΑ), σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.), αξιοποιεί τα ιστορικά στοιχεία που αφορούν σε περιστατικά Αναφορών, για να αντλεί ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα – σε ανωνυμοποιημένη μορφή - για την αναγνώριση κινδύνων σε συστήματα, διαδικασίες και εν γένει λειτουργίες της Εταιρείας, οι οποίοι θα αξιολογηθούν ως προς την κρισιμότητά τους.

Ως παράμετροι ανάλυσης, ενδεικτικά αναφέρονται οι εξής:

1. εντοπισμός των λειτουργικών μονάδων με τις περισσότερες Αναφορές, καθώς και το πλήθος των Αναφορών με την ίδια ή παρόμοια θεματολογία,

2. ανάλυση των αιτιών των Αναφορών, ώστε να εντοπίζουν κοινές γενεσιουργές αιτίες,
3. εξέταση εάν οι προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες επηρεάζουν ή μπορεί να επηρεάσουν ενδεχομένως και άλλες λειτουργίες της Εταιρείας.

γ. Πλαίσιο Προστασίας από Πράξεις Αντιποίνων σε Αναφορά

Σκοπός

Αναγνωρίζοντας ότι υπάρχουν εργαζόμενοι που διστάζουν να προβούν σε οποιασδήποτε μορφής Αναφορά με το φόβο της πιθανής επιβολής αντιποίνων, με το παρόν πλαίσιο διασφαλίζεται ότι παρέχεται ασφαλές περιβάλλον που προστατεύει και ενθαρρύνει την υποβολή Αναφορών για παρατυπίες, παραλήψεις ή άλλες αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψη των εργαζομένων και συνεργατών τους.

Η Εταιρεία αντιτίθεται στην επιβολή αντιποίνων κατά οποιουδήποτε εργαζόμενου ή συνεργάτη, που αναφέρει ή συμμετέχει στη διερεύνηση υπαρκτής ή υποπτευόμενης παραβίασης του οικείου θεσμικού πλαισίου ή/και των εσωτερικών κανονισμών που διέπουν τη λειτουργία της Εταιρείας

Ως «Αντίποινα» ορίζεται οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση πράξη ή παράλειψη, η οποία συμβαίνει εντός του εργασιακού πλαισίου, η οποία προκαλεί ή ενδέχεται να προκαλέσει αδικαιολόγητη ζημία στον Αναφέροντα, ή να τον θέσει σε μειονεκτική θέση, που συνδέεται με εσωτερική ή εξωτερική Αναφορά ή δημόσια αποκάλυψη.

Πιο συγκεκριμένα, η Εταιρεία, σε πλήρη συμμόρφωση με το ισχύον νομικό πλαίσιο, δείχνει μηδενική ανοχή ιδίως στις ακόλουθες μορφές αντιποίνων:

1. παύση, απόλυση ή άλλα ισοδύναμα μέτρα,
2. υποβιβασμός, παράλειψη ή στέρηση προαγωγής,
3. αφαίρεση καθηκόντων, αλλαγή τύπου εργασίας, μείωση μισθού, μεταβολή του ωραρίου εργασίας,
4. στέρηση κατάρτισης,
5. αρνητική αξιολόγηση επιδόσεων ή αρνητική επαγγελματική σύσταση,
6. επίπληξη, επιβολή πειθαρχικού ή άλλου μέτρου, περιλαμβανομένης χρηματικής ποινής,
7. καταναγκασμός, εκφοβισμός, παρενόχληση ή περιθωριοποίηση,
8. διάκριση ή άδικη ή μη ίση αντιμετώπιση,
9. μη μετατροπή σύμβασης προσωρινής απασχόλησης σε μόνιμη,
10. μη ανανέωση ή πρόωρη διακοπή σύμβασης προσωρινής απασχόλησης,
11. σκόπιμη βλάβη, περιλαμβανομένης προσβολής της φήμης, ιδίως στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ή οικονομική ζημία, περιλαμβανομένης επιχειρηματικής ζημίας και απώλειας εισοδήματος,
12. καταχώριση σε λίστα ανεπιθύμητων («μαύρη λίστα»), βάσει τομεακής ή κλαδικής επίσημης ή ανεπίσημης συμφωνίας, που μπορεί να συνεπάγεται ότι το πρόσωπο δεν πρόκειται να βρει θέση εργασίας στον τομέα ή στον κλάδο στο μέλλον,
13. πρόωρη διακοπή ή ακύρωση σύμβασης για εμπορεύματα ή υπηρεσίες,
14. ανάκληση ή ακύρωση διπλώματος ή αδειάς,
15. παραπομπή για ψυχιατρική ή ιατρική παρακολούθηση,
16. άρνηση ή στέρηση παροχής εύλογων προσαρμογών σε άτομα με αναπηρία.

Με το ως άνω πλαίσιο, κάθε εργαζόμενος παροτρύνεται, χωρίς φόβο για οποιασδήποτε μορφής αντίποινα, να μιλά «ανοιχτά», με αμεσότητα και να παρέχει ειλικρινείς και πλήρεις πληροφορίες, όταν παρατηρεί ή υποψιάζεται παράνομη ή ανήθικη συμπεριφορά ή συμπεριφορά αντίθετη με το οικείο θεσμικό πλαίσιο ή/και τους εσωτερικούς κανονισμούς που διέπουν τη λειτουργία της Εταιρείας.

Διαδικασία Αναφοράς για αντίποινα και ενέργειες αποκατάστασης

Στην περίπτωση που εργαζόμενος υποβάλλεται σε αντίποινα στο εργασιακό του περιβάλλον, προτρέπεται να γνωστοποιήσει το περιστατικό συνυποβάλλοντας οποιεσδήποτε πληροφορίες στοιχειοθετούν την Αναφορά. Η διαδικασία Αναφοράς για αντίποινα παραμένει ίδια με τη Διαδικασία Διαχείρισης Αναφορών, όπου ο Υ.Π.Π.Α. παραλαμβάνει την Αναφορά και αξιολογεί την αξιοπιστία της

Αναφοράς, διερευνά το περιστατικό με τον τρόπο που αναφέρεται στην παρούσα και προχωρά στην κατάλληλη επίλυση/διευθέτηση. Ο Αναφέρων ενημερώνεται στο κλείσιμο της διαδικασίας για την έκβαση της Αναφοράς και την επίλυσή της.

Η Εταιρεία προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση του εργασιακού περιβάλλοντος του εργαζόμενου που διαπιστώνεται ότι έχει υποβληθεί σε αντίποινα, εξετάζοντας ακόμα και την μετακίνησή του σε άλλο τμήμα εφ' όσον αυτό είναι εφικτό και έχει προηγηθεί η σχετική σύμφωνη γνώμη του εργαζομένου.

Βασικές Αρχές λειτουργίας της προστασίας από πράξεις αντιποίνων

Η Εταιρεία υποστηρίζει το τεκμήριο της αθωότητας τόσο για τον Αναφερόμενο, όσο και για τον Αναφέροντα, δηλαδή ότι ενήργησε «καλή τη πίστει».

Η Εταιρεία δεσμεύεται στην τήρηση του πλαισίου προστασίας του Αναφέροντος και του Αναφερόμενου (ισονομία) από αντίποινα, ακόμη και αν οι υποβληθείσες καταγγελίες δεν δύναται να επιβεβαιωθούν μετά από σχετική έρευνα.

Επισημαίνεται, επίσης, ότι οι αρμόζουσες επιπτώσεις θα αποδίδονται στον Αναφέροντα, μόνο σε περίπτωση που αποδεικνύεται ότι ο εργαζόμενος ή ο συνεργάτης εν γνώσει του υπέβαλε ψευδή ισχυρισμό, παρείχε ψευδείς ή παραπλανητικές πληροφορίες ή Αναφορά παρακωλύοντας το έργο κατά τη διάρκεια μιας έρευνας ή ενήργησε κακόπιστα με οποιοδήποτε τρόπο ή με δόλο και για ίδιον όφελος.

δ. Περιγραφή της Εφαρμογής (πλατφόρμας) υποβολής Αναφορών

Η ηλεκτρονική Εφαρμογή (πλατφόρμα) Αναφορών δίνει την δυνατότητα σε εργαζόμενους και συνεργάτες της Εταιρείας, αλλά και σε τρίτους, να υποβάλουν Αναφορά για παραβιάσεις που αναφέρονται στην παρούσα Πολιτική και που έχουν υποπέσει στην αντίληψή τους σχετικά με την Εταιρεία, εμπιστευτικά ή ανώνυμα μέσω υπολογιστή ή κινητού τηλεφώνου.

Παράλληλα, μέσω της εφαρμογής τους παρέχεται η δυνατότητα να διατηρούν ένα δίαυλο επικοινωνίας με τον διαχειριστή της Αναφοράς, δηλαδή τον Υ.Π.Α., χωρίς να αποκαλύπτεται η ταυτότητά τους καθ' όλα τα στάδια της διαδικασίας. Τονίζεται ότι διασφαλίζεται ότι η διαχείριση και αξιολόγηση όλων των πληροφοριών γίνεται απολύτως εμπιστευτικά.

Η ηλεκτρονική εφαρμογή είναι εύκολη στη χρήση της. Μετά την είσοδο στο περιβάλλον Αναφορών και την ηλεκτρονική κατάθεση της Αναφοράς, ο Αναφέρων δημιουργεί/καταχωρεί ένα κωδικό πρόσβασης παρακολούθησης και δημοσιοποίησης. Ο εν λόγω κωδικός μαζί με ένα αναγνωριστικό δημοσιοποίησης που παράγεται από την εφαρμογή, χρησιμοποιείται προκειμένου ο Αναφέρων να συνδεθεί – δίχως να αποκαλύπτονται τα προσωπικά του στοιχεία, εφ' όσον δεν το επιθυμεί – για την παρακολούθηση της υποβληθείσας αναφοράς του.

12. Έγκριση και Αναθεώρηση

Με ευθύνη του Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού/Υπεύθυνο Παραλαβής & Παρακολούθησης Αναφορών της Εταιρείας, η Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών κοινοποιείται στους εργαζόμενους και αναρτάται επικαιροποιημένη στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.kapachim.com.

Η Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών αναθεωρείται όποτε τυχόν απαιτηθεί. Ο Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού / Υπεύθυνος Παραλαβής & Παρακολούθησης Αναφορών της Εταιρείας είναι υπεύθυνος για την προετοιμασία και την προώθηση αναθεωρήσεων της Πολιτικής προς τον Διευθύνοντα Σύμβουλο για έγκριση.