

# Πολιτική διαδικασίας καταγγελίας



## **1. Εισαγωγή στη Πολιτική καταγγελίας τι είναι και γιατί είναι σημαντική.**

Η Veta AEBE προσπαθεί συνεχώς να επιτύχει υψηλό επίπεδο επιχειρηματικής ηθικής και διαφάνειας. Αυτή η πολιτική και η διαδικασία του καταγγέλλοντος στοχεύει να ειδοποιήσει την εταιρεία σχετικά με υποψίες ανάρμοστης συμπεριφοράς με ανώνυμο και ασφαλή τρόπο. Αυτή είναι μια σημαντική μέθοδος για τον εντοπισμό, τη μείωση και την πρόληψη της ανάρμοστης συμπεριφοράς, της αθέμιτης πρακτικής και της αύξησης της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας μεταξύ όλων των ενδιαφερομένων μερών και των εταίρων. Πρωταρχικός στόχος είναι η προληπτική λήψη πληροφοριών, επομένως όλα τα παραπτώματα που περιγράφονται παρακάτω αντιμετωπίζονται έγκαιρα και κατάλληλα.

Ένας επιπλέον στόχος αυτής της διαδικασίας καταγγελίας είναι να αποκαλύψει ελαττώματα σε διαδικασίες ή έλλειψη διαδικασιών που θα μπορούσαν να καταστήσουν την Veta AEBE εκτεθειμένη σε νομικές ενέργειες, απώλεια, κριτική, περιβαλλοντικό κίνδυνο ή ανάρμοστη συμπεριφορά.

Επομένως, ο κύριος σκοπός αυτού του εγγράφου «η πολιτική» είναι να ορίσει το εύρος και τη διαδικασία λειτουργίας της διαδικασίας καταγγελίας σε όλους τους ενδιαφερόμενους που εμπλέκονται άμεσα ή έμμεσα στις δραστηριότητες της εταιρείας. Ο Head of Quality είναι υπεύθυνος για τη σύνταξη, την αναθεώρηση, την ενημέρωση τουλάχιστον ετησίως ή όπως απαιτείται από τις περιστάσεις ή τις ανάγκες και την ορθή εφαρμογή αυτής της πολιτικής. Επιπλέον, αυτή η πολιτική ενθαρρύνει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να αισθάνονται σίγουροι για την εκκίνηση διαδικασιών το συντομότερο δυνατό, προκειμένου να λάβουν την κατάλληλη απάντηση όσο το δυνατόν νωρίτερα, καθώς και τα επόμενα βήματα για την επιδίωξη αυτών των ανησυχιών εάν ένας ενδιαφερόμενος δεν είναι ικανοποιημένος.

## **2. Πότε πρέπει να χρησιμοποιείται αυτή η πολιτική; Πότε να γίνεται καταγγελία;**

Σύμφωνα με το πεδίο εφαρμογής στο «1.», η διαδικασία καταγγελίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ειδοποίηση της Veta AEBE για κινδύνους που επηρεάζουν την εταιρεία, τα άτομα, τους ενδιαφερόμενους φορείς, την κοινωνία ή το περιβάλλον.

Η ανάρμοστη συμπεριφορά, οι κακές πρακτικές ή οι υποψίες στο πεδίο εφαρμογής της πολιτικής καταγγελίας στις οποίες μπορεί να χρησιμοποιηθεί αυτή η πολιτική περιλαμβάνουν:

1. Μορφές σοβαρών ή συνεχών διακρίσεων ή παρενόχλησης οποιασδήποτε φύσης (όπως αναφέρεται στην πολιτική μας κατά της παρενόχλησης), συμπεριλαμβανομένης της λεκτικής ή σωματικής παρενόχλησης ενός ατόμου λόγω θρησκείας, καταγωγής, σεξουαλικού προσανατολισμού, ειδικής κατάστασης ή οτιδήποτε σχετίζεται με τη διαφορετικότητα οποιασδήποτε φύσης,

2. Πράξεις που θα μπορούσαν να συνιστούν απάτη ή διαφθορά,

3. Πιθανή παραβίαση των οικονομικών ή κανονιστικών νόμων, του τραπεζικού και οικονομικού εγκλήματος, των νόμων κατά της δωροδοκίας,
4. Κατάχρηση πόρων ή περιουσιακών στοιχείων του πελάτη ή της εταιρείας,
5. Παραβιάσεις οποιασδήποτε ισχύουσας νομοθεσίας για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή μη συμμόρφωση με μέτρα δέουσας επιμέλειας ή υποχρεώσεις αναφοράς
6. Όλες οι ολικές ή μερικές παραβιάσεις του κώδικα δεοντολογίας της Veta AEBE και της καλής ηθικής και συμπεριφοράς που αναμένεται από όλους τους υπαλλήλους της Veta AEBE,
7. Όλες οι ατασθαλίες που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τη ζωή ή την υγεία ατόμων, είτε ενδιαφερομένων είτε τη δημόσια υγεία,
8. Όλες οι δραστηριότητες που θα μπορούσαν να αποτελέσουν απειλή για το περιβάλλον,
9. Οποιοσδήποτε ενέργειες που λειτουργούν ενάντια στα συμφέροντα της εταιρείας, των ενδιαφερομένων ή των θυγατρικών.
10. Μη συμμόρφωση με μέτρα υγιεινής και ασφάλειας.

Η λίστα που αναφέρεται παραπάνω θα πρέπει να χρησιμεύσει ως κατευθυντήρια γραμμή για ζητήματα που μπορούν να τεθούν μέσω αυτής της διαδικασίας, αλλά δεν είναι ούτε εξαντλητική ούτε προορίζεται να επεξηγήσει όλα τα ζητήματα που θα μπορούσαν να τεθούν. Για να πραγματοποιηθεί μια καταγγελία, δεν απαιτούνται αποδείξεις. Μια ειλικρινής υποψία από το άτομο που καταγγέλλει αρκεί για να ξεκινήσει η διαδικασία. Η Veta AEBE δεσμεύεται ότι κάθε πρόσωπο, εσωτερικό ή εξωτερικό που υποβάλλει αναφορά θα προστατεύεται από αντίποινα, εφόσον η αναφορά γίνεται καλόπιστα και δεν γίνεται κατάχρηση της διαδικασίας. Αντίθετα, η κατάχρηση αυτής της πολιτικής ή η εσκεμμένη αναφορά ψευδών πληροφοριών απαγορεύεται και υπόκειται σε πειθαρχικά μέτρα όπως απαιτείται. Σε κάθε περίπτωση, ο καταγγέλλων ενθαρρύνεται να κοινοποιεί οποιοσδήποτε πληροφορίες ή δεδομένα είναι γνωστά σε αυτόν (για παράδειγμα λεπτομέρειες για ένα συμβάν, εμπλεκόμενα άτομα και τεκμηρίωση) που θα μπορούσαν να βοηθήσουν στην προσπάθεια έρευνας. Μια αναφορά μπορεί να συμπληρωθεί εδώ.

### **3. Ανώνυμη ή επώνυμη αναφορά;**

Συνιστάται κάθε άτομο που υποβάλλει αναφορά να γίνεται επώνυμα, καθώς η Veta AEBE δεσμεύεται να τα χειρίζεται όλα διακριτικά. Συγκεκριμένα δεσμεύεται για τη διατήρηση της εμπιστευτικότητας της επωνυμίας μέσω της διαδικασίας της και κατόπιν την επίλυσή της. Η εξαίρεση σε αυτό κρίνεται εάν είναι απαραίτητο για δικαστικές διαδικασίες. Η Veta AEBE δεσμεύεται επίσης για την προστασία ενάντια σε κάθε μορφή αντιποίνων. Εάν μια αναφορά

πρέπει να συμπληρωθεί ανώνυμα, προσφέρουμε την επιλογή ανώνυμης αναφοράς και αυτή η ανωνυμία διασφαλίζεται επίσης μέσω όλης της διαδικασίας.

#### **4. Διαδικασία διερεύνησης**

##### **A. Ομάδα διαχείρισης καταγγελίας**

Η Ομάδα Διαχείρισης καταγγελίας αποτελείται από τρία μέλη του προσωπικού που διορίζονται από την ανώτερη διοίκηση και απαιτούν τουλάχιστον 3 χρόνια προηγούμενης απασχόλησης στην εταιρεία, ώστε να είναι εξοικειωμένοι με τις εσωτερικές διαδικασίες. Τα μέλη αυτής της ομάδας έχουν επίσης συνάψει Συμφωνία Εμπιστευτικότητας ειδικά όσον αφορά τις πληροφορίες και τα δεδομένα που λαμβάνουν ως μέλη της ομάδας καταγγελίας. Εάν απαιτείται, άτομα που προσθέτουν εμπειρογνωμοσύνη μπορεί να λάβουν πληροφορίες (εξωτερικοί δικηγόροι), αλλά θα πρέπει επίσης να παράσχουν γραπτή συγκατάθεση για τη Συμφωνία Εμπιστευτικότητας πριν από αυτό. Σύμφωνα με την έκταση της αναφοράς, τα μέλη της ομάδας καταγγελιών ενδέχεται να αποφασίσουν να αποκλιμακώσουν ή να κλιμακώσουν την έρευνα και, ως εκ τούτου, επιπλέον άτομα εντός της εταιρείας ενδέχεται να εμπλακούν στη διαδικασία.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η ακεραιότητα και η αντικειμενικότητα, σε περίπτωση που ένα άτομο στην ομάδα καταγγελίας συμπίπτει σε μια αναφορά, αυτή η αναφορά επισημαίνεται και το μέλος της ομάδας αφαιρείται αμέσως από αυτό το περιστατικό και αντικαθίσταται από ένα μέλος της ανώτερης διοίκησης.

##### **B. Παραλαβή της αναφοράς**

Κατά τη λήψη μιας αναφοράς, η ομάδα καταγγελίας πρέπει να αποφασίσει εάν η αναφορά γίνεται αποδεκτή και ξεκινά μια έρευνα ή εάν η αναφορά απορρίπτεται. Η ομάδα καταγγελίας μπορεί να απορρίψει μια αναφορά με βάση τα παρακάτω:

1. Δεν υπάρχουν επαρκείς πληροφορίες για περαιτέρω διερεύνηση.
2. Το αναφερόμενο περιστατικό έχει ήδη επιλυθεί.
3. Η συμπεριφορά δεν αποτελεί συμπεριφορά αναφοράς σύμφωνα με τις πολιτικές της Veta AEBE.
4. Η αναφορά δεν γίνεται καλόπιστα ή είναι κακόβουλη.

Σε περίπτωση που μια αναφορά περιλαμβάνει ζητήματα που δεν καλύπτονται από το πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής, η ομάδα καταγγελίας μπορεί να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για να επιλύσει το πρόβλημα και να ενημερώσει την πολιτική όπως απαιτείται. Εάν ένα διαφορετικό τμήμα ή άτομο είναι επιλέξιμο να δώσει μια λύση, τότε μπορεί να ανατεθεί αλλού, υπό την προϋπόθεση ότι θα διατηρηθεί η ανωνυμία και θα αποτραπούν οι πράξεις αντιποίνων. Οι καταγγελίες που θα μπορούσαν να γίνουν κακόπιστα ή είναι αβάσιμες μπορούν να

συναφθούν χωρίς περαιτέρω ενέργειες. Σε περίπτωση μη ανωνυμίας, η ομάδα καταγγελίας θα ενημερώσει τον πληροφοριοδότη για το εάν η υπόθεση έγινε αποδεκτή ή απορρίφθηκε. Εάν μια αναφορά γίνει αποδεκτή, η διαδικασία έρευνας περιγράφεται παρακάτω.

### Γ. Έρευνα

Όλες οι αναφορές αντιμετωπίζονται σοβαρά και σύμφωνα με την πολιτική.

- Η διερεύνηση μιας υπόθεσης ξεκινά το συντομότερο δυνατό, συνήθως εντός 5 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της αναφοράς. Η έρευνα διεκπεραιώνεται με αντικειμενικότητα, ακεραιότητα και όλα τα συμφέροντα των ενδιαφερομένων.
- Κανείς δεν θα προσπαθήσει να αναγνωρίσει τον καταγγέλλοντα σε περίπτωση ανώνυμης αναφοράς ή να αποκαλύψει την ταυτότητά του σε περίπτωση κατονομαζόμενης αναφοράς.
- Η ομάδα καταγγελίας μπορεί να ζητήσει περαιτέρω πληροφορίες και να τις ζητήσει από τον καταγγέλλοντα με διακριτικό τρόπο.
- Η ομάδα καταγγελιών πρέπει να αποφασίσει εάν και με ποια μορφή μπορεί να κλιμακωθεί η αναφορά.
- Μια αναφορά δεν θα διερευνηθεί από οποιονδήποτε αναφέρεται σε αυτήν, εμπλέκεται σε κακή πρακτική ή εάν υπάρχει σχέση με το άτομο(α) στο πεδίο της έρευνας.
- Όλα τα μηνύματα αντιμετωπίζονται εμπιστευτικά τόσο από τα μέλη της ομάδας καταγγελίας καταγγελιών όσο και από εξωτερικά ή πρόσθετα πρόσωπα που προσάγονται στη διαδικασία έρευνας.

## 5. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων θα γίνεται σύμφωνα με το αρ. 679/2016 European General Data Protection Regulation (“GDPR”), Ν. 4624/2019, όπως ισχύει ή όπως μπορεί να αντικατασταθεί και κάθε άλλο ισχύουσα ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για την προστασία των Προσωπικών Δεδομένων («Ισχύουσα Νομοθεσία»). Ο ελεγκτής δεδομένων εντός της έννοιας του GDPR είναι η Veta AEBE, ωστόσο η επεξεργασία εκτελείται αποκλειστικά από την ομάδα καταγγελίας ή/και οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο που κρίνεται απαραίτητο σύμφωνα με την Πολιτική.

## 6. Ενημερώσεις και τροποποιήσεις πολιτικής

Ο Head of Quality είναι υπεύθυνος για τη σύνταξη, την αναθεώρηση, την ενημέρωση τουλάχιστον ετησίως ή όπως απαιτείται από τις περιστάσεις.

## 7. Επικοινωνήστε μαζί μας

Εάν υπάρχουν ερωτήσεις ή ανησυχίες σχετικά με την πολιτική καταγγελίας, επικοινωνήστε με τον [vraftopoulos@vetasa.gr](mailto:vraftopoulos@vetasa.gr).