

Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών

Εισαγωγή

Με το νόμο 4990/2022 (ΦΕΚ Α' 210/11.11.2022), με τον οποίο ενσωματώθηκε η υπ' αριθμ. 1937/2019 Οδηγία ΕΕ, αντιμετωπίζεται το ζήτημα της προστασίας των προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις του ενωσιακού δικαίου, οι οποίοι λειτουργούν ως «μάρτυρες-πληροφοριοδότες δημοσίου συμφέροντος». Ειδικότερα, τα πρόσωπα που εργάζονται σε έναν δημόσιο ή ιδιωτικό οργανισμό ή που βρίσκονται σε επαγγελματική σχέση με έναν τέτοιο φορέα στο πλαίσιο των εργασιακών δραστηριοτήτων τους είναι συχνά αυτά που διαπιστώνουν υφιστάμενες ή επικείμενες παραβάσεις νομικών υποχρεώσεων από τον ίδιο τον οργανισμό ή από μέρους του προσωπικού, επιζήμιες για το δημόσιο συμφέρον.

Η υποβολή αναφοράς - καταγγελίας δυσλειτουργιών παρέχει τη δυνατότητα ενημέρωσης της εταιρείας για υποψίες κακοδιαχείρισης και αποκαλύψεις σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στον όρο 2 κατωτέρω και σε συμμόρφωση με τον Ν. 4990/2022 («Προστασία προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις ενωσιακού δικαίου») με πλήρη εχεμύθεια. Είναι ένα σημαντικό εργαλείο για τη μείωση των κινδύνων, τον εντοπισμό και την πρόληψη αθέμιτων πρακτικών, την αποτροπή ανήθικης συμπεριφοράς και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης στις δραστηριότητές μας, επιτρέποντάς μας να ενεργούμε εγκαίρως σε περιπτώσεις παράτυπης συμπεριφοράς. Η αναφορά μπορεί να γίνει επώνυμα ή ανώνυμα. Η Εταιρεία έχει ορίσει Υπεύθυνο Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.). Ο Υ.Π.Π.Α. μεταξύ άλλων, διασφαλίζει ότι η παραλαβή της αναφοράς επιβεβαιώνεται στον αναφέροντα εντός προθεσμίας επτά (7) εργάσιμων ημερών από την ημέρα παραλαβής και ότι παρέχεται 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.

Υποβολή καταγγελίας

Πότε μπορείτε να προβείτε σε μια καταγγελία;

Η καταγγελία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αναφερθούν σοβαρές παρατυπίες ή κακές πρακτικές ή υποψίες που σχετίζονται με οποιοδήποτε από τα ακόλουθα θέματα (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά):

- Παραβιάσεις νόμων και κανονισμών όσον αφορά τη λογιστική, τα θέματα ελέγχου, το τραπεζικό και οικονομικό έγκλημα ή τους νόμους κατά της δωροδοκίας, όπως η κατάχρηση περιουσιακών στοιχείων της Εταιρείας ή των πελατών της,
- Παραβιάσεις δημοσίων συμβάσεων, των κανόνων της Ένωσης περί ανταγωνισμού και πράξεις που παραβαίνουν τους κανόνες για τη φορολογία των εταιρειών,
- Παραβιάσεις στους τομείς της προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και της ασφάλειας των συστημάτων δικτύου και πληροφοριών,

- Σοβαρές παρατυπίες σχετικά με τα ζωτικά συμφέροντα της Εταιρείας ή του δικτύου της ή τη ζωή ή την υγεία ατόμων, συμπεριλαμβανομένων κινδύνων για το κοινό ατόμων ή την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως για παράδειγμα σοβαρά περιβαλλοντικά εγκλήματα ή μη συμμόρφωση με τους κανόνες υγείας και ασφάλειας,
- Σοβαρές μορφές διακρίσεων ή παρενόχλησης, όπως λεκτική ή σωματική έλλειψη σεβασμού ενός ατόμου λόγω της καταγωγής, της θρησκείας, του σεξουαλικού προσανατολισμού, της ειδικής κατάστασης ή άλλου,
- Παραβίαση του Κώδικα Δεοντολογίας μας, οποιασδήποτε από τις πολιτικές μας ή των νόμων και κανονισμών που ισχύουν για την εταιρεία μας ή το επάγγελμα του προσωπικού μας
- Πράξεις που μπορεί να συνιστούν απάτη ή/και διαφθορά,
- Παραβιάσεις της ισχύουσας νομοθεσίας για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, όπως η μη συμμόρφωση με μέτρα δέουσας επιμέλειας πελατών μας ή με υποχρεώσεις αναφοράς.

Ένα άτομο που κάνει μια καταγγελία δεν χρειάζεται να έχει υψηλό βαθμό βεβαιότητας ή αποδείξεων· η διατύπωση μιας ειλικρινούς υποψίας θα είναι αρκετή εφόσον είχε βάσιμους λόγους να πιστεύει ότι η αναφορά ήταν αναγκαία για να αποκαλυφθεί η παραβίαση.

Η εταιρεία μας δεσμεύεται να προστατεύει τους εξωτερικούς ενδιαφερομένους που υπέβαλαν καταγγελία με καλή πίστη χωρίς να κάνουν κατάχρηση του συστήματος διαχείρισης καταγγελιών έναντι αντιποίνων εξ αυτού του λόγου (της υποβολής καταγγελίας).

Ωστόσο, η εσκεμμένη καταγγελία ψευδών ή κακόβουλων πληροφοριών απαγορεύεται ρητώς. Η κατάχρηση του συστήματος καταγγελίας δυσλειτουργιών ενδέχεται να οδηγήσει σε λήψη μέτρων κατά του προσώπου που διέπραξε την κατάχρηση αλλά και σε ποινικές κυρώσεις, βάσει του ν. 4990/2022.

Σε κάθε περίπτωση, ο καταγγέλλων ενθαρρύνεται να κοινοποιήσει οποιαδήποτε πληροφορία είναι γνωστή σε αυτόν (όπως επαρκείς λεπτομέρειες για το συμβάν και το άτομο (ή τα άτομα) που εμπλέκεται ή είναι παρόν και τεκμηρίωση που θα μπορούσε να επαληθεύσει αποτελεσματικά την εγκυρότητα του συμβάντος που καταγγέλλθηκε) προκειμένου να διευκολύνει την έρευνα.

Ο καταγγέλλων μπορεί να κάνει μία καταγγελία ανώνυμα ή επώνυμα υποβάλλοντας ένα μήνυμα στην ηλεκτρονική μας πλατφόρμα ή αποκλειστικά επώνυμα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο privacy@metro.com.gr

Η Εταιρεία ενθαρρύνει οποιονδήποτε θέλει να μοιραστεί τις υποψίες του/της και εγγυάται ότι όλα τα μηνύματα που λαμβάνονται θα αντιμετωπίζονται με εχεμύθεια. Πιο συγκεκριμένα, η Εταιρεία μας δεσμεύεται να διατηρήσει την ταυτότητα του καταγγέλλοντος εμπιστευτική καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, εκτός εάν η αποκάλυψή της κριθεί απαραίτητη για την αποτελεσματική διερεύνηση της υπόθεσης (π.χ. στο πλαίσιο οποιασδήποτε δικαστικής ή νομικής διαδικασίας).

Διαδικασία έρευνας

Ο Υ.Π.Π.Α. ενεργεί με πλήρη εχεμύθεια και ακεραιότητα. Οι ενέργειές του καταγράφονται και ο χειρισμός είναι εμπιστευτικός. Όποτε χρειάζεται, άτομα που μπορούν να προσθέσουν

εμπειρογνωμοσύνη, όπως εξωτερικοί σύμβουλοι, μπορούν να συμπεριληφθούν στη διαδικασία έρευνας, υπό την προϋπόθεση γραπτής δέσμευσής τους για εμπιστευτικότητα. Επιπλέον, όταν χρειάζεται για ερευνητικούς σκοπούς, η υπόθεση μπορεί να παραπεμφθεί ή να ανατεθεί και συγκεκριμένα πρόσωπα εντός της εταιρείας μας να ενημερωθούν ή να εμπλακούν στη διαδικασία.

Ο Υ.Π.Π.Α. μπορεί να απορρίψει ένα μήνυμα και να περατώσει τη διαδικασία με την αρχειοθέτηση της καταγγελίας εάν ισχύει ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα κριτήρια:

- η φερόμενη συμπεριφορά δεν αποτελεί συμπεριφορά προς αναφορά σύμφωνα με την Πολιτική, ούτε στοιχειοθετεί παραβίαση που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας ή δεν συντρέχουν σοβαρές ενδείξεις για τέτοια παραβίαση,
- η καταγγελία δεν έχει γίνει καλόπιστα ή είναι κακόβουλο,
- η καταγγελία είναι ακατάληπτη ή υποβάλλεται καταχρηστικά,
- δεν υπάρχουν επαρκείς πληροφορίες για περαιτέρω διερεύνηση,
- το θέμα της καταγγελίας έχει ήδη λυθεί.

Εάν μια καταγγελία περιλαμβάνει ζητήματα που δεν καλύπτονται από το πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής, ο Υ.Π.Π.Α θα προβεί στις κατάλληλες ενέργειες για την επίλυση του ζητήματος, π.χ. ανάθεση της υπόθεσης στο κατάλληλο άτομο ή ομάδα. Οι υποθέσεις που σχετίζονται με καταγγελίες δυσλειτουργιών που κρίνονται αβάσιμες ή κακόπιστες θα αρχειοθετούνται χωρίς περαιτέρω ενέργειες. Σε κάθε περίπτωση ο Υ.Π.Π.Α θα στείλει μήνυμα στον καταγγέλλοντα για να τον ενημερώσει για την αρχειοθέτηση και τον λόγο αυτής και αν ο καταγγέλλων θεωρεί ότι δεν αντιμετωπίστηκε αποτελεσματικά, δύναται να υποβάλει αναφορά στην Εθνική Αρχή Διαφάνειας (Ε.Α.Δ.).

Εάν το μήνυμα γίνει αποδεκτό, θα ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα για διερεύνηση. Σε περίπτωση ανώνυμης καταγγελίας, ο Υ.Π.Π.Α διασφαλίζει ότι ο ανώνυμος καταγγέλλων δεν θα ταυτοποιηθεί, εκτός εάν αποφασίσει να αποκαλύψει την ταυτότητά του. Έτσι, παραμένει ανώνυμος καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, δηλαδή τη στιγμή της υποβολής της αναφοράς και καθ' όλη τη διάρκεια του ανώνυμου διαλόγου.

Προστασία καταγγέλλοντος στην περίπτωση που η καταγγελία γίνει επώνυμα

Ένα άτομο που εκφράζει γνήσια υποψία ή αμφιβολία σύμφωνα με την Πολιτική προστατεύεται από τυχόν αντίποινα εξ αφορμής μόνο του λόγου της υποβολής καταγγελίας. Δεν έχει σημασία αν ο καταγγέλλων κάνει λάθος, με την προϋπόθεση βέβαια ότι ενεργεί καλόπιστα. Επομένως, ο καταγγέλλων δικαιούται προστασίας, εφόσον, κατά τον χρόνο της αναφοράς είχε βάσιμους λόγους να θεωρεί ότι οι πληροφορίες σχετικά με τις αναφερόμενες παραβιάσεις ήταν αληθείς.

Η ταυτότητα του καταγγέλλοντος που αναφέρει σοβαρές παραβάσεις ή παρατυπίες αντιμετωπίζεται με απόλυτη εμπιστευτικότητα και δεν αποκαλύπτεται παρά μόνο σε ορισμένες εξαιρετικές περιπτώσεις, όπως εάν ο καταγγέλλων εξουσιοδοτήσει μια τέτοια γνωστοποίηση ή εάν ο καταγγέλλων ενεργεί κακόπιστα και κάνει κακόβουλα ψευδή ή μη τεκμηριωμένη δήλωση, ή εάν αυτό απαιτείται από οποιαδήποτε μεταγενέστερη νομική διαδικασία, όπως αν απαιτείται από το ενωσιακό ή εθνικό δίκαιο, στο πλαίσιο ερευνών αρμόδιων αρχών ή στο πλαίσιο δικαστικών διαδικασιών, και εφόσον αυτή είναι αναγκαία για την εξυπηρέτηση των σκοπών της Παρούσας

Πολιτικής ή για τη διασφάλιση των υπερασπιστικών δικαιωμάτων του θιγομένου. Πιο συγκεκριμένα, σε περιπτώσεις φερόμενων αστικών ή ποινικών αδικημάτων, ο καταγγέλλων θα ενημερωθεί εγγράφως από πριν ότι η ταυτότητά του/της και λοιπά εμπιστευτικά στοιχεία ενδέχεται να χρειαστεί να αποκαλυφθούν στις δικαστικές αρχές κατά τη διάρκεια των δικαστικών διαδικασιών, εκτός αν η ενημέρωση αυτή υπονομεύει τις έρευνες ή τις δικαστικές διαδικασίες.

Μετά από την ενημέρωση, ο καταγγέλλων δικαιούται να υποβάλει εγγράφως παρατηρήσεις προς την αρχή που προβαίνει στην αποκάλυψη, οι οποίες δεν γνωστοποιούνται σε κανέναν.

Με την επιφύλαξη του απορρήτου για όσους έχουν γίνει καταγγελίες εναντίον τους ή για όσους τυχόν αναφέρονται σε καταγγελίες και οποιωνδήποτε άλλων ζητημάτων εμπιστευτικότητας, ο καταγγέλλων θα ενημερώνεται για την έκβαση της έρευνας.

Με την επιφύλαξη όσων αναφέρονται κατωτέρω, η ταυτότητα του προσώπου εναντίον του οποίου έχει διατυπωθεί κατηγορία προστατεύεται και διατηρείται εμπιστευτική καθ' όλη τη διάρκεια διερεύνησης της καταγγελίας, προκειμένου να αποφευχθεί κάθε κίνδυνος στιγματισμού και θυματοποίησης. Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση που έχει υποβληθεί εξωτερική αναφορά στην Ε.Α.Δ. ή έχει γίνει δημόσια αποκάλυψη εναντίον του. Εφόσον αυτό δεν εμποδίζει την έρευνα, ο/η καταγγελλόμενος/η θα ενημερώνεται για την καταγγελία δυσλειτουργιών και θα του/της δίνεται η ευκαιρία να απαντήσει σε αυτήν. Ειδικότερα, η ενημέρωση προς το άτομο εναντίον του οποίου έχει διατυπωθεί κατηγορία μπορεί να καθυστερήσει σε περίπτωση που υπάρχει ουσιαστικός κίνδυνος η ενημέρωση αυτή να θέσει σε κίνδυνο την ικανότητα της εταιρείας μας να διερευνήσει αποτελεσματικά την κατηγορία. Αυτό θα ισχύει κατά περίπτωση, λαμβάνοντας υπόψη τα ευρύτερα διακυβευόμενα συμφέροντα.

Τα δικαιώματα των ατόμων που προσδιορίζονται σε μια καταγγελία δυσλειτουργιών προβλέπονται στην σχετική νομοθεσία για την προστασία των Προσωπικών Δεδομένων. Αυτά τα δικαιώματα υπόκεινται σε όποια επιτακτικά μέτρα διασφάλισης απαιτούνται για την αποτροπή της καταστροφής αποδεικτικών στοιχείων ή άλλων εμποδίων στην επεξεργασία και διερεύνηση της υπόθεσης.

Η ταυτότητα του προσώπου εναντίον του οποίου έχει διατυπωθεί κατηγορία αντιμετωπίζεται με απόλυτη εμπιστευτικότητα και δεν αποκαλύπτεται παρά μόνο σε ορισμένες εξαιρετικές περιπτώσεις, όπως αν απαιτείται από το ενωσιακό ή εθνικό δίκαιο, στο πλαίσιο ερευνών αρμόδιων αρχών ή στο πλαίσιο δικαστικών διαδικασιών, και εφόσον αυτή είναι αναγκαία για την εξυπηρέτηση των σκοπών της παρούσας Πολιτικής ή για τη διασφάλιση των υπερασπιστικών δικαιωμάτων του.

Οποιοσδήποτε πληροφορίες που σχετίζονται με άλλα πρόσωπα που αναφέρονται στην αναφορά θα παραμείνουν εμπιστευτικές, με την επιφύλαξη τυχόν νομικών περιορισμών.

Υποβολή Εξωτερικής Αναφοράς στην Ε.Α.Δ.

Ο καταγγέλλων έχει τη δυνατότητα να υποβάλει απευθείας εξωτερική αναφορά/καταγγελία στην Εθνική Αρχή Διαφάνειας (Ε.Α.Δ.).

Η συγκεκριμένη καταγγελία υποβάλλεται γραπτώς ή μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, προσβάσιμης και σε άτομα με αναπηρία και ειδικότερα : 1. Ηλεκτρονικά: με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση kataggelies@aead.gr ή με τη συμπλήρωση της αντίστοιχης φόρμας καταγγελιών: <https://aead.gr/submit-complaint/>

2. Ταχυδρομικά: με αποστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση της Ε.Α.Δ. : Λένορμαν 195 & Αμφιαράου, ΤΚ 104 42, Αθήνα

3. Αυτοπροσώπως (ή δια νομίμως εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου) με υποβολή της καταγγελίας στις εγκαταστάσεις της Ε.Α.Δ : Λένορμαν 195 & Αμφιαράου, ΤΚ 104 42, Αθήνα.

Τροποποιήσεις στην Πολιτική

Η παρούσα Πολιτική μπορεί να συμπληρωθεί με πρόσθετες σημειώσεις ή οδηγίες.

Επιπλέον, ενδέχεται να τροποποιούμε περιοδικά την Πολιτική ώστε να αντικατοπτρίζονται οι τροποποιήσεις στην εφαρμοστέα νομοθεσία, στις κανονιστικές απαιτήσεις και/ή στο σύστημα διαχείρισης καταγγελίας δυσλειτουργιών, δεδομένου ότι η Εταιρεία στοχεύει στη συνεχή βελτίωση του εν λόγω συστήματος. Σε τέτοιες περιπτώσεις, θα μπορείτε να ελέγξετε την πιο ενημερωμένη έκδοση της Πολιτικής, όπως αναρτάται στην Ιστοσελίδα μας.

Πληροφορίες

Σε περίπτωση που χρειάζεστε οποιαδήποτε διευκρίνιση σχετικά με τη διαδικασία διαχείρισης καταγγελίας δυσλειτουργιών, τα είδη των παραπτωμάτων που μπορεί να αναφερθούν στο πλαίσιο του συστήματος διαχείρισης καταγγελίας δυσλειτουργιών ή οποιοδήποτε άλλο αίτημα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την ομάδα διαχείρισης καταγγελίας δυσλειτουργιών στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: privacy@metro.com.gr