



**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ  
ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ**

**ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2022**

**Σύνταξη από**

ΣΚΑΡΒΕΛΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΥΔΠ - ΑΝ. ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

10.02.2022

**Έγκριση από**

ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΓΑΛΑΤΣΑΝΟΣ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ

10.02.2022

**Αναθεωρήσεις**

Ημερομηνία	Έκδοση	Αιτιολογία
10.02.2022	1.0	Αρχική Έκδοση

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
2.	ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	4
3.	ΟΡΙΣΜΟΙ	5
4.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	6
	i.	Υποβολή αναφορών.....6
	ii.	Πρόσβαση των μελών της Ε.Δ.Α. στο περιεχόμενο των αναφορών..... <b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>
	iii.	Εξαίρεση και αντικατάσταση τακτικού/ών μέλους/μελών της Ε.Δ.Α .....7
	iv.	Ενημέρωση για την παραλαβή της αναφοράς.....7
	v.	Εξέταση του παραδεκτού της αναφοράς.....8
	vi.	Αξιολόγηση και Προτεραιοποίηση της αναφοράς .....8
	vii.	Διερεύνηση αναφοράς .....9
	viii.	Ενημέρωση του Αναφέροντος για την πρόοδο και το αποτέλεσμα της διερεύνησης .....9
	ix.	Ενημέρωση προς τον Αναφερόμενο.....9
5.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	10
	i)	
	iii)	Διατήρηση και συλλογή δεδομένων .....11
	iv.	Διενέργεια διερεύνησης.....11
	v.	Συνεντεύξεις εργαζομένων και εξωτερικών συνεργατών .....12
	vi.	Εξέταση Αναφερόμενου/Υπόπτου ..... <b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>
	vii.	Αποτέλεσμα και Έκθεση Διερεύνησης .....13
6.	ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΗ, ΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ, ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ	14
7.	ΤΗΡΗΣΗ ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	14
8.	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ (Δ.Π.Χ.)	15

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Με την παρούσα Διαδικασία Διαχείρισης και Διερεύνησης Αναφορών Εσωτερικής Πληροφόρησης εξειδικεύονται οι γενικές υποχρεώσεις που αναφέρονται στην αντίστοιχη Πολιτική και περιγράφεται αναλυτικά ο τρόπος και ο χρόνος διεκπεραίωσης των ενεργειών που είναι απαραίτητες για την υλοποίηση των δεσμεύσεων που απορρέουν από την Πολιτική. Αποτυπώνονται αναλυτικά τα βήματα διαχείρισης και διερεύνησης των αναφορών, από την παραλαβή τους έως την αρχειοθέτηση και τη διαγραφή τους.

Ειδικά και σε ότι αφορά τη διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων πελατών/επιθεωρούμενων οργανισμών ισχύουν όσα προβλέπονται στη Διαδικασία P09 του ΣΔΠ του ΦΠΕ περί Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων.

## 2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου EQA HELLAS A.E. αντιμετωπίζει με τη δέουσα σοβαρότητα, εχεμύθεια και προσοχή όλες τις αναφορές εσωτερικής πληροφόρησης που υποβάλλονται μέσω των θεσμοθετημένων διαύλων επικοινωνίας και καναλιών υποβολής αναφοράς.

Σκοπός της διαδικασίας είναι:

- Να προσδιορισθούν οι ενέργειες της Επιτροπής Διερεύνησης Αναφορών (Ε.Δ.Α.) και των Υπεύθυνων Διερεύνησης από την παραλαβή των αναφορών μέχρι την αρχειοθέτησή τους.
- Να διασφαλισθεί ότι η διαχείριση και διερεύνηση των αναφορών πραγματοποιείται σε συνθήκες εχεμύθειας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας και ότι τα προσωπικά δεδομένα των εμπλεκόμενων προστατεύονται.
- Να διασφαλισθεί η διαφάνεια, η νομιμότητα, η λογοδοσία, η πληρότητα των αποδεικτικών στοιχείων και η αξιοπιστία του αποτελέσματος της διερεύνησης.

### 3. ΟΡΙΣΜΟΙ

Για τους σκοπούς της παρούσας Διαδικασίας και σε συμμόρφωση με τη σχετική Πολιτική, ισχύουν οι ακόλουθοι Ορισμοί:

Αναφορά: Η εσωτερική προφορική ή γραπτή παροχή πληροφοριών σχετικά με παραβιάσεις στο εσωτερικό του εταιρείας.

Αναφέρων: Το πρόσωπο το οποίο αναφέρει ή αποκαλύπτει πληροφορίες σχετικά με παραβιάσεις τις οποίες απέκτησε στο πλαίσιο της εργασίας του.

Αντίποινα: Η οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση πράξη ή παράλειψη η οποία λαμβάνει χώρα σε εργασιακό πλαίσιο ως αποτέλεσμα εσωτερικής αναφοράς και η οποία προκαλεί ή ενδέχεται να προκαλέσει αδικαιολόγητη ζημία στον Αναφέροντα.

Διαχειριστές αναφορών: Τα μέλη της Επιτροπής Διαχείρισης Αναφορών (Ε.Δ.Α.)

Επιτροπή Διαχείρισης Αναφορών (Ε.Δ.Α.): Η τριμελής επιτροπή η οποία έχει αναλάβει τη διαχείριση και διερεύνηση των αναφορών και αποτελείται από τρία τακτικά και τρία αναπληρωματικά μέλη. Επικεφαλής της Ε.Δ.Α. είναι μέλος του Δ.Σ.

Εξωτερικοί συνεργάτες: Τρίτα μέρη που συνδέονται συμβατικά με την εταιρεία καθώς και το προσωπικό τους και συγκεκριμένα υπεργολάβοι, ανάδοχοι, προμηθευτές, πάσης φύσεως συνεργάτες και μέτοχοι.

Εργαζόμενος: Το πρόσωπο που συμβάλλεται με την εταιρεία με σύμβαση εργασίας ορισμένου ή αορίστου χρόνου ή το πρόσωπο που συνδέεται με τον εταιρεία με άλλη σχέση εργασίας ή εντολής ή το πρόσωπο που αποτελεί εποχικό προσωπικό ή το πρόσωπο που απασχολείται ως ασκούμενος στην εταιρεία.

Επιτόλαιη/υπερβολική αναφορά: Η αναφορά που είναι προφανώς αβάσιμη και υπερβολική. (Παράδειγμα: Μια μέρα είδα τον Γ να πίνει καφέ με τον Δ, που δουλεύει σε ανταγωνίστρια εταιρεία. Μάλλον του μεταφέρει απόρρητες πληροφορίες της εταιρείας.)

Επαναλαμβανόμενη αναφορά: Η αναφορά που αφορά περιστατικό για το οποίο έχει ήδη υποβληθεί αναφορά από το ίδιο άτομο στο παρελθόν και δεν περιλαμβάνει νέα στοιχεία.

Ηλεκτρονική Πλατφόρμα: Η ειδικά σχεδιασμένη πλατφόρμα που είναι προσβάσιμη διαδικτυακά μέσω υπολογιστή ή κινητής συσκευής στον σύνδεσμο [whistle2eqa.eqa.gr](http://whistle2eqa.eqa.gr).

Κακόβουλη αναφορά: Η αναφορά που γίνεται εν γνώσει του αναφέροντα ότι δεν είναι αληθής.

Καλή πίστη: Εύλογη πεποίθηση του αναφέροντος, βάσει των περιστάσεων και των πληροφοριών που έχει στη διάθεσή του, ότι οι πληροφορίες που παρέχει είναι αληθείς.

Μητρώο Αναφορών: Αρχείο σε ηλεκτρονική μορφή, που περιλαμβάνει όλες τις αναφορές που λαμβάνει και χειρίζεται η Ε.Δ.Α. από οποιοδήποτε κανάλι υποβολής και αν προέρχονται.

#### **4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ**

##### **i. Υποβολή αναφορών και καταχώριση στην πλατφόρμα αναφορών από μέλος Ε.Δ.Α.**

Όσοι αναφέρονται στο άρθρο 4 της Πολιτικής Αναφορών Εσωτερικής Πληροφόρησης μπορούν να υποβάλλουν αναφορά σε ένα από τα κανάλια που ορίζονται στο άρθρο 6 της Πολιτικής. Οι αναφορές θα πρέπει να περιλαμβάνουν, κατ' ελάχιστον τις παρακάτω πληροφορίες, προκειμένου να κριθούν παραδεκτές:

- Όνομα του ατόμου (ή των ατόμων) το οποίο πιθανόν να υπέπεσε σε κάποιο παράπτωμα
- Ημερομηνία/χρονική περίοδο που έλαβε χώρα το περιστατικό
- Τόπος όπου έλαβε χώρα το περιστατικό
- Το είδος του παραπτώματος και όσο το δυνατόν πιο αναλυτική περιγραφή του

Ανεξάρτητα από το κανάλι υποβολής της Αναφοράς, τα τακτικά μέλη της Ε.Δ.Α. λαμβάνουν, για λόγους διαφάνειας, λογοδοσίας και ορθής διαχείρισης των αναφορών, ενημέρωση για την υποβολή της Αναφοράς Εσωτερικής Πληροφόρησης.

Για αναφορές που υποβάλλονται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, τα μέλη της Ε.Δ.Α λαμβάνουν αυτόματη ειδοποίηση από το σύστημα διαχείρισης αναφορών μόλις εισαχθεί νέα αναφορά ή υποβληθούν νέες πληροφορίες σε υπάρχουσα αναφορά.

Σε περίπτωση που η αναφορά υποβληθεί μέσω άλλου διαύλου επικοινωνίας (εκτός πλατφόρμας) η Ε.Δ.Α. ενημερώνεται αμελλητί (χωρίς υπαίτια καθυστέρηση) από τους αντίστοιχους αρχικούς παραλήπτες της αναφοράς, μέσω γραπτού email. Τα μέλη της ΕΔΑ καταχωρούν την αναφορά στην ηλεκτρονική πλατφόρμα αναφορών.

#### ii. Εξαίρεση και αντικατάσταση τακτικού/ών μέλους/μελών της Ε.Δ.Α

Κατά την ενημέρωση σχετικά με την παραλαβή της Αναφοράς Εσωτερικής Πληροφόρησης, ενδέχεται να προκύψει η ανάγκη αντικατάστασης μέλους/μελών της Ε.Δ.Α. στις εξής περιπτώσεις:

- Λόγω σοβαρού κωλύματος (π.χ. ασθένεια)
- Στην περίπτωση που μέλος της Ε.Δ.Α ταυτίζεται με τον αναφερόμενο ή συνδέεται στενά με τον τελευταίο ή η αναφορά αφορά το Τμήμα του ΦΠΕ στο οποίο το μέλος της Ε.Δ.Α. είναι Διευθυντής ή υφίσταται οποιαδήποτε άλλη κατάσταση που δύναται να εκληφθεί ως σύγκρουση συμφέροντος.

Η αντικατάσταση του μέλους πραγματοποιείται ως εξής:

Το μέλος του Δ.Σ. (Εοικεφαλής Ε.Δ.Α.) αντικαθίσταται από τον Πρόεδρο Δ.Σ., ο Τεχνικός Διευθυντής αντικαθίσταται από τον Υπεύθυνο Τομέα Τροφίμων και Αναπληρωτή Τ.Δ. και ο εκπρόσωπος εργαζομένων αντικαθίσταται από έτερο εκπρόσωπο εργαζομένων.

#### iii. Ενημέρωση για την παραλαβή της αναφοράς

Ο Αναφέρων ενημερώνεται για την παραλαβή της αναφοράς του εντός προθεσμίας επτά (7) εργάσιμων ημερών από τη στιγμή της παραλαβής της. Η ενημέρωση γίνεται μέσω του καναλιού που επιλέχθηκε για την υποβολή της αναφοράς.

#### iv. Εξέταση του παραδεκτού της αναφοράς

Η Ε.Δ.Α. εξετάζει το παραδεκτό της αναφοράς εντός επτά (7) εργασίμων ημερών από την παραλαβή της.

Μια αναφορά είναι απαράδεκτη και δεν εξετάζεται περαιτέρω , εάν:

α) Δεν εμπίπτει στα είδη παραβιάσεων του άρθρου 5 της Πολιτικής Αναφορών εσωτερικής Πληροφόρησης. Σε αυτή την περίπτωση η Ε.Δ.Α. ενημερώνει τον αναφέροντα για το που μπορεί να απευθυνθεί.

β) Είναι, κατά την κρίση της Ε.Δ.Α., προδήλως κακόβουλη, επιπόλαιη/υπερβολική ή επαναλαμβανόμενη.

γ) Δεν είναι πλήρης και ορισμένη ή απουσιάζει κάποιο από τα ελάχιστα στοιχεία που πρέπει να περιέχει η αναφορά σύμφωνα με το άρθρο 7 της Πολιτικής Αναφορών Εσωτερικής Πληροφόρησης. Σε αυτή την περίπτωση η Ε.Δ.Α. επικοινωνεί άμεσα με τον Αναφέροντα προκειμένου να παράσχει τις απαιτούμενες πληροφορίες.

δ) Η αναφορά αφορά περιστατικό το οποίο έλαβε χώρα πριν από πέντε (5) έτη, καθώς σε μια τέτοια περίπτωση η διερεύνηση καθίσταται ιδιαίτερα δυσχερής και κοστοβόρα. Ωστόσο, σε εξαιρετικές περιπτώσεις και εφόσον η αναφορά είναι υψηλού κινδύνου ο χρονικός αυτός περιορισμός δεν εμποδίζει τη διερεύνησή της.

Εάν η αναφορά κριθεί αβάσιμη και μη παραδεκτή, η Ε.Δ.Α. ενημερώνει σχετικά τον Αναφέροντα εντός τριών μηνών από τη βεβαίωση της παραλαβής της.

#### v. Αξιολόγηση της αναφοράς

Κατόπιν απόφασης της Ε.Δ.Α. ότι η αναφορά είναι παραδεκτή, εκκινεί η διαδικασία αξιολόγησης και προτεραιοποίησής της, η οποία ολοκληρώνεται εντός δεκατεσσάρων (14) εργασίμων ημέρων από την παραλαβή της αναφοράς. Λαμβάνονται υπόψη:



- η σοβαρότητα της αναφοράς και η κατάταξή της σε υψηλού, μεσαίου ή χαμηλού κινδύνου,
- η πιθανότητα βλάβης της φήμης της εταιρείας και έκθεσής της σε οικονομικούς και νομικούς κινδύνους,
- η αξιοπιστία των ισχυρισμών του αναφέροντος,
- τα πιθανά οφέλη που συνδέονται με τη διεξαγωγή της έρευνας (π.χ. ανάκτηση απολεσθέντων περιουσιακών στοιχείων) σε σχέση με το κόστος διεξαγωγής της.

#### **vi. Διερεύνηση αναφοράς**

Η διερεύνηση πραγματοποιείται σύμφωνα με όσα ορίζονται κατωτέρω στο άρθρο 5.

#### **vii. Ενημέρωση του Αναφέροντος για την πρόοδο και το αποτέλεσμα της διερεύνησης**

Όταν ολοκληρωθεί η διερεύνηση της Αναφοράς, και σε κάθε περίπτωση εντός τριμήνου από την υποβολή της αναφοράς, ο Αναφέρων λαμβάνει γενική ενημέρωση από την Ε.Δ.Α. για την πρόοδο ή για το αποτέλεσμα της έρευνας. Το περιεχόμενο των ενημερώσεων δεν θα πρέπει να εκθέτει την εταιρεία, τους εμπλεκόμενους (Αναφέροντα, Αναφερόμενο) ή οποιονδήποτε τρίτο σε νομικό ή άλλο κίνδυνο. Οι ενημερώσεις γίνονται μέσω του ίδιου καναλιού αναφοράς που έχει επιλέξει ο αναφέρων.

#### **viii. Ενημέρωση προς τον Αναφερόμενο**

- Εάν η αναφορά κριθεί απαράδεκτη ή αβάσιμη, ο Αναφερόμενος δεν θα ενημερώνεται ότι υπήρξε αναφορά εις βάρος του, για λόγους προστασίας του εργασιακού περιβάλλοντος εντός της εταιρείας
- Εάν η αναφορά αποδειχθεί κακόβουλη και ο αναφερόμενος αιτηθεί να μάθει τα στοιχεία ταυτότητας του Αναφέροντος, η Ε.Δ.Α. ενημερώνει σχετικά τον αναφερόμενο, ο οποίος

μπορεί στη συνέχεια να ασκήσει τα δικαιώματά του. Σε περίπτωση ανώνυμης αναφοράς δεν υπάρχει αυτή η δυνατότητα.

- Εάν η αναφορά αποδειχθεί βάσιμη, η ενημέρωση του αναφερόμενου εξαρτάται από τις ειδικότερες συνθήκες και σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 7.

## 5. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

### ι) Ανάθεση και σχεδιασμός διερεύνησης

Ο Επικεφαλής της Ε.Δ.Α. ορίζει τον Υπεύθυνο ή/και την Ομάδα Διερεύνησης που ανάλογα με το αδίκημα μπορεί να αποτελείται από τον Νομικό Σύμβουλο, τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, τον Υπεύθυνο Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής (IT) και τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO). Ο Επικεφαλής της ΕΔΑ διανέμει ρόλους για τη διερεύνηση καταλλήλως και ανάλογα με τη φύση του προβλήματος.

Ο Υπεύθυνος Διερεύνησης καθορίζει την έκταση και το βάθος της διερεύνησης και του σχετικού σχεδίου δράσεων διερεύνησης της υπόθεσης λαμβάνοντας υπόψη την αξιολόγηση και προτεραιοποίηση της αναφοράς. Όσο πιο υψηλού κινδύνου και υψηλής προτεραιοποίησης είναι η αναφορά εσωτερικής πληροφόρησης, τόσο μεγαλύτερη σε έκταση και βάθος θα είναι η διερεύνηση.

Ο Υπεύθυνος Διερεύνησης αναλαμβάνει τον σχεδιασμό της διερεύνησης κατά τον οποίο καθορίζονται τουλάχιστον τα εξής:

- Το πεδίο διερεύνησης και συγκεκριμένα η εταιρεία, το Τμήμα, η διαδικασία, το άτομο ή τα άτομα που εμπλέκονται, η θέση και ο ρόλος τους στον ΦΠΕ, το χρονικό διάστημα που έλαβε χώρα το περιστατικό.
- Οι ενέργειες διερεύνησης όπως αναφέρονται στην παράγραφο ιν του παρόντος άρθρου.

- Τα άτομα τα οποία πρέπει να ερωτηθούν (λήψη συνεντεύξεων), για να εξακριβωθεί η βασιμότητα των ισχυρισμών του αναφέροντος καθώς και τα θέματα που πρέπει να συζητηθούν.
- Το χρονοδιάγραμμα της έρευνας και οι απαιτούμενοι πόροι.

### iii) Διατήρηση και συλλογή δεδομένων

Με την έναρξη της διερεύνησης ο Υπεύθυνος Διερεύνησης δίνει εντολή στα άτομα που ενδέχεται να έχουν στην κατοχή τους έντυπα έγγραφα, ηλεκτρονικά δεδομένα και άλλο φυσικό υλικό να μην διαγράψουν ή καταστρέψουν δεδομένα που πιθανόν σχετίζονται με μια έρευνα.

Ανάλογα με την σοβαρότητα της αναφοράς ο Υπεύθυνος Διερεύνησης μπορεί να προτείνει τη θέση του Αναφερόμενου/Υπόπτου σε διαθεσιμότητα ή την προσωρινή μεταφορά του σε άλλο Τμήμα, για να αποφευχθεί ο κίνδυνος παρεμπόδισης της έρευνας και καταστροφής του αποδεικτικού υλικού.

Επίσης, ο Υπεύθυνος Διερεύνησης συνεργάζεται με τον Υπεύθυνο Ασφαλείας Συστημάτων Πληροφορικής (IT), ώστε να διασφαλιστεί η διατήρηση και συλλογή κρίσιμων δεδομένων. Για παράδειγμα μπορεί να ληφθούν τα εξής μέτρα:

- Εφαρμογή μεθόδων συλλογής δεδομένων, όπως απεικόνιση σκληρών δίσκων, απομακρυσμένες καταγραφές δεδομένων και συλλογή δεδομένων από συσκευές.
- Αποτροπή αυτόματης διαγραφής σχετικών δεδομένων εξαιτίας αυτόματων διαδικασιών διαγραφής και την ασφαλή αποθήκευση δεδομένων.
- Ανάκτηση διαγεγραμμένων από τον χρήστη σχετικών ηλεκτρονικών δεδομένων.

### iv. Διενέργεια διερεύνησης

Ο Υπεύθυνος Διερεύνησης πραγματοποιεί τις ενέργειες διερεύνησης με βάση το σχεδιασμό της διερεύνησης. Οι κύριες ενέργειες διερεύνησης περιλαμβάνουν:

- τον εντοπισμό, συλλογή και ανάλυση φυσικών και ηλεκτρονικών εγγράφων, ηλεκτρονικών στοιχείων, δεδομένων και άλλων αποδεικτικών στοιχείων ως προς το περιεχόμενο και τη συνάφειά τους με το αναφερόμενο περιστατικό.
- τη διασταύρωση οικονομικών ή άλλων στοιχείων
- την πρόσβαση σε πληροφοριακά συστήματα και τον έλεγχο αυτών
- τις συνεντεύξεις και καταθέσεις μαρτύρων και άλλων εμπλεκόμενων
- τον έλεγχο από ορκωτούς ελεγκτές/λογιστές (forensic audit)
- την αυτοψία και τον επιτόπιο έλεγχο
- τη διενέργεια πραγματογνωμοσύνης

Η διερεύνηση θα πρέπει να αρχίσει και να ολοκληρωθεί το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση εντός τριών (3) μηνών. Εφόσον απαιτείται επιπλέον χρόνος, υπάρχει δυνατότητα επιμήκυνσης κατόπιν σχετικής τεκμηριωμένης αιτιολόγησης.

#### **v. Συνεντεύξεις εργαζομένων και εξωτερικών συνεργατών**

Ο Υπεύθυνος Διερεύνησης λαμβάνει συνεντεύξεις από συγκεκριμένα άτομα τα οποία έχουν οριστεί στον σχεδιασμό της διερεύνησης, καθώς και όσα τυχόν προκύψει ότι είναι σκόπιμο να εμπλακούν κατά τη διάρκεια της διερεύνησης. Τα άτομα αυτά οφείλουν να είναι ειλικρινή και να παρέχουν πλήρεις απαντήσεις στις υποβαλλόμενες ερωτήσεις. Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης τηρούνται πρακτικά. Ο εργαζόμενος ή εξωτερικός συνεργάτης έχει τη δυνατότητα να επαληθεύσει, να διορθώσει και να συμφωνήσει με τα πρακτικά υπογράφοντάς τα.

#### **vi. Εξέταση Αναφερόμενου/Υπόπτου**

Η διερεύνηση ολοκληρώνεται με την εξέταση του Αναφερόμενου/ Υπόπτου στο πλαίσιο του δικαιώματος της προηγούμενης ακρόασης. Κατά τη διάρκεια της εξέτασης τηρούνται πρακτικά. Κατά την έναρξη της εξέτασης ο ύποπτος ενημερώνεται για το παράπτωμα για το οποίο κατηγορείται, για κάποια στοιχεία του φακέλου και για τη διαχείριση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στον φάκελο διερεύνησης.

Ο Ύποπτος έχει το δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν. Ωστόσο, αν ο Υπεύθυνος Διερεύνησης κρίνει ότι ελλοχεύει σοβαρός κίνδυνος ο Ύποπτος, ασκώντας το εν λόγω δικαίωμα, αφενός να παρακωλύσει τη διερεύνηση της υπόθεσης και τη συλλογή των απαραίτητων αποδεικτικών στοιχείων και αφετέρου να ταυτοποιήσει τον Αναφέροντα, το σχετικό δικαίωμα περιορίζεται αναλόγως (για παράδειγμα έχει πρόσβαση μόνο σε κάποια έγγραφα του φακέλου) και η άσκηση του δικαιώματος, αναβάλλεται μέχρις ότου πάψει να υφίσταται αυτός ο κίνδυνος. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφέρονται στο άρθρο 8.

Αν ο Ύποπτος ομολογήσει, ο Υπεύθυνος Διερεύνησης διατυπώνει τη δήλωσή του εγγράφως και αυτός την υπογράφει.

#### **vii. Αποτέλεσμα και Έκθεση Διερεύνησης**

Μετά την ολοκλήρωση της διερεύνησης και αν η αναφορά αποδειχθεί αβάσιμη ή δεν προκύψουν επαρκή στοιχεία, ο Υπεύθυνος Διερεύνησης κλείνει την υπόθεση.

Οι αναφορές οι οποίες αποδεικνύονται κακόβουλες ερευνώνται περαιτέρω, κατά την κρίση της εταιρείας, τόσο ως προς τα κίνητρα όσο και ως προς τους εμπλεκόμενους, προκειμένου να αποκαθίσταται η τάξη με κάθε νόμιμο τρόπο και μέσο.

Αν η αναφορά αποδειχθεί αληθής και βάσιμη, ο Υπεύθυνος Διερεύνησης συντάσσει την Έκθεση Διερεύνησης και την υποβάλλει για έγκριση στην Ε.Δ.Α..

Η Έκθεση/Πόρισμα Διερεύνησης μπορεί να περιλαμβάνει:

- Γενικές πληροφορίες και πεδίο εφαρμογής της διερεύνησης.
- Κατάλογο κρίσιμων εγγράφων και συνεντεύξεων.
- Τα πορίσματα/συμπεράσματα της έρευνας.
- Εφαρμοστέο δίκαιο και νομικά συμπεράσματα.
- Συστάσεις για ανάπτυξη σχεδίου διορθωτικών δράσεων
- Συστάσεις για νομική μεταχείριση εμπλεκόμενων υπαλλήλων (πειθαρχική, αστική, ποινική διαδικασία).

## 6. ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΗ, ΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ

Η Ε.Δ.Α. λαμβάνει αποφάσεις ως προς τις συστάσεις που περιλαμβάνονται στην Έκθεση Διερεύνησης και συγκεκριμένα για τη νομική μεταχείριση των εμπλεκόμενων και τις διορθωτικές δράσεις.

Ανάλογα με τη σοβαρότητα μπορεί να αποφασιστεί:

α) Η άμεση θέση σε διαθεσιμότητα του εμπλεκόμενου ή εμπλεκόμενων σε παράνομες ή παράτυπες ενέργειες.

β) Η καταγγελία της σύμβασης εργασίας με τον εργαζόμενο ή της σύμβασης με τον εξωτερικό συνεργάτη.

γ) Η προσφυγή σε αστικά ή και ποινικά δικαστήρια.

δ) Η ανάπτυξη διορθωτικού σχεδίου δράσεων για:

- την αντιμετώπιση των ελλείψεων των διαδικασιών και των δικλείδων ελέγχου
- τη βελτίωση των υφιστάμενων πολιτικών
- την ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας ακεραιότητας.

## 7. ΤΗΡΗΣΗ ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Τηρείται Μητρώο Αναφορών με ευθύνη του επικεφαλής της Ε.Δ.Α. σε ηλεκτρονική μορφή. Το ηλεκτρονικό αρχείο προστατεύεται με κωδικό που επιτρέπει την πρόσβαση μόνο σε εξουσιοδοτημένους χρήστες. Οι πληροφορίες, οι οποίες καταγράφονται στο Μητρώο Αναφορών μετά την παραλαβή κάθε αναφοράς από μέλος της Ε.Δ.Α., πρέπει να περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής:

- Ονοματεπώνυμο και στοιχεία επικοινωνίας του ατόμου που υποβάλλει επώνυμη αναφορά.

- Ημερομηνία παραλαβής
- Κανάλι και μέθοδος υποβολής της αναφοράς.
- Φύση και λεπτομερής περιγραφή της αναφοράς και άτομα που πιθανώς εμπλέκονται
- Την κατηγοριοποίηση της αναφοράς από την Ε.Δ.Α. (χαμηλού, μεσαίου ή υψηλού κινδύνου)
- Το στάδιο στο οποίο βρίσκεται η αναφορά (ανοιχτή, υπό διερεύνηση, κλειστή)
- Τα Τμήματα και εσωτερικοί/εξωτερικοί συνεργάτες που συμμετέχουν στην έρευνα και την επίλυση της υπόθεσης
- Την τελική έκβαση και την Έκθεση Διερεύνησης (εάν έχει διεξαχθεί διερεύνηση).

Η διαγραφή των προσωπικών δεδομένων συνεπάγεται τη διαγραφή όλων των αναγκαίων στοιχείων έτσι ώστε να μην είναι δυνατή η έμμεση ή άμεση ταυτοποίηση ατόμων. Ανωθυμοποιημένα δεδομένα μπορούν να διατηρηθούν για απεριόριστο χρονικό διάστημα για στατιστική ανάλυση και βελτίωση των διαδικασιών.

## 8. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ (Δ.Π.Χ.)

### i) Διαχείριση δικαιωμάτων υποκειμένων Δ.Π.Χ.

α) Δικαίωμα Ενημέρωσης: Οι Αναφέροντες (όταν υποβάλλουν την αναφορά) και οι Αναφερόμενοι (όταν κριθεί σκόπιμο) ενημερώνονται για τα κάτωθι:

- την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του υπεύθυνου επεξεργασίας, δηλαδή της εταιρείας
- τα στοιχεία επικοινωνίας του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (DPO)
- τον σκοπό επεξεργασίας, που είναι η πρόληψη, ανίχνευση ή διερεύνηση σοβαρών παρατυπιών, ποινικών αδικημάτων και παραβάσεων του κώδικα δεοντολογίας ή των διαδικασιών λειτουργίας της εταιρείας

- τη νομική βάση της επεξεργασίας, που είναι αφενός το έννομο συμφέρον της εταιρείας και συγκεκριμένα η αποκάλυψη σοβαρών παρατυπιών, παραβιάσεων και παράνομων συμπεριφορών εντός της εταιρείας και αφετέρου η νομική υποχρέωση όταν προβλέπεται από τον νόμο.
- τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες των αποδεκτών των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ΔΠΧ) και συγκεκριμένα τα άτομα στα οποία έχει υποβληθεί ή/και γνωστοποιηθεί η αναφορά (μέλη της Ε.Δ.Α. ή και προϊστάμενος/ διευθυντής), ο Υπεύθυνος Διερεύνησης και η ομάδα διερεύνησης, το Δ.Σ., καθώς και εξωτερικοί εμπειρογνώμονες, δικηγόροι που τυχόν συμμετείχαν στη διερεύνηση καθώς και ο πάροχος της ηλεκτρονικής πλατφόρμας υποβολής Αναφορών Εσωτερικής Πληροφόρησης.
- το χρονικό διάστημα για το οποίο αποθηκεύονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή, όταν αυτό είναι αδύνατο, τα κριτήρια που καθορίζουν το εν λόγω διάστημα, όπως ορίζεται στο άρθρο 7 ii της Διαδικασίας.
- την ύπαρξη δικαιώματος υποβολής αιτήματος στον υπεύθυνο επεξεργασίας για άσκηση των δικαιωμάτων αναφορικά με τα ΔΠΧ.
- την μη ύπαρξη αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, και τη μη διαβίβαση των ΔΠΧ σε αποδέκτη σε τρίτη χώρα.

**β) Περιορισμός δικαιωμάτων ενημέρωσης και πρόσβασης:** Τα δικαιώματα ενημέρωσης και πρόσβασης του υποκειμένου Δ.Π.Χ. είναι δυνατό να περιοριστούν στην περίπτωση πρόληψης, ανίχνευσης και διερεύνησης σοβαρών παρατυπιών, ποινικών αδικημάτων και παραβάσεων του κώδικα δεοντολογίας. Ειδικότερα, τα ανωτέρω δικαιώματα του Αναφερόμενου/Υπόπτου/Τρίτου εμπλεκόμενου περιορίζονται στον βαθμό (για παράδειγμα έχει πρόσβαση σε κάποια μόνο έγγραφα του φακέλου) και για όσο διάστημα απαιτείται:



- για την πρόληψη και την αντιμετώπιση προσπαθειών παρακώλυσης και ματαίωσης της διερεύνησης της αναφοράς
- για την πρόληψη και την αντιμετώπιση προσπαθειών ταυτοποίησης των αναφερόντων
- για την απόκρυψη πληροφοριών, οι οποίες λόγω της φύσης τους και ιδίως λόγω των υπέρτερων έννομων συμφερόντων της εταιρείας, πρέπει να παραμείνουν απόρρητες.
- για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων της εταιρείας
- για την πρόληψη ζημιών από την τέλεση ποινικών αδικημάτων

Εφόσον συντρέχει κάποιος ή κάποιοι από τους ανωτέρω λόγους που δικαιολογούν τον περιορισμό ενημέρωσης και πρόσβασης, θα πρέπει να αποτυπώνονται εγγράφως.

Ο Αναφερόμενος/Υποπτος δεν έχει πρόσβαση στην ταυτότητα του Αναφέροντος (εφόσον η αναφορά έχει γίνει επώνυμα) καθώς και οποιοσδήποτε άλλος εκτός από τα εξουσιοδοτημένα μέλη του προσωπικού που είναι αρμόδια να λαμβάνουν ή να παρακολουθούν τις αναφορές χωρίς τη ρητή συγκατάθεση του εν λόγω προσώπου. Το ίδιο ισχύει και για κάθε άλλη πληροφορία από την οποία μπορεί να συναχθεί, άμεσα ή έμμεσα, η ταυτότητα του αναφέροντος. Εξαιρέση αποτελεί η περίπτωση κακόβουλης αναφοράς. Σε αυτή την περίπτωση ο Αναφερόμενος έχει το δικαίωμα να ενημερωθεί για την ταυτότητα του Αναφέροντος, προκειμένου να προβεί στις νόμιμες ενέργειες, όπως η κατάθεση μήνυσης για συκοφαντική δυσφήμιση, εφόσον το επιθυμεί. Όποιος υποβάλλει κακόβουλες αναφορές δεν προστατεύεται σύμφωνα με την Πολιτική Αναφορών Εσωτερικής Πληροφόρησης.

Στην πράξη ο Αναφερόμενος θα μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα ενημέρωσης και πρόσβασης κατά την εξέτασή του στο στάδιο της διερεύνησης, όπως περιγράφεται στο υπό στοιχείο 5νι της Διαδικασίας.

Συγκεκριμένα ο Αναφερόμενος έχει πρόσβαση στο φάκελό του σχετικά με:

- το αδίκημα για το οποίο κατηγορείται



- κάποια στοιχεία του φακέλου, κατά την κρίση του Υπεύθυνου Διερεύνησης και από τα οποία δεν είναι δυνατή η ταυτοποίηση του αναφέροντος
- τις πληροφορίες που αφορούν τα ΔΠΧ.

γ) Λοιπά δικαιώματα Δ.Π.Χ. : Για την άσκηση των λοιπών δικαιωμάτων (διόρθωσης, διαγραφής, εναντίωσης, περιορισμού) τα υποκείμενα Δ.Π.Χ. απευθύνονται στον DPO υποβάλλοντας αίτημα στο email: [dpo@eqa.gr](mailto:dpo@eqa.gr), ενώ η διαδικασία πραγματοποιείται σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην πολιτική δικαιωμάτων για Δ.Π.Χ.