

Διαδικασία διαχείρισης αναφορών

Κανονιστική Συμμόρφωση | Επιχειρηματική Ηθική

Έγκριση
Τέθηκε σε ισχύ
Έκδοση
Υπεύθυνος έκδοσης
Προηγούμενες εκδόσεις

Περιεχόμενα

1. Αναλυτική διαδικασία.....	4
1.1. Παραλαβή της αναφοράς.....	4
1.2. Διαχείριση της αναφοράς.....	5
1.3. Αξιολόγηση της αναφοράς.....	6
1.4. Επιλογή μεθόδων εσωτερικής διερεύνησης.....	7
1.5. Υποβολή έκθεσης.....	7
1.6. Επίλυση και αποκατάσταση.....	8
1.7. Ενημέρωση εμπλεκόμενων μερών.....	8
2. Περιγραφή βημάτων.....	9
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄	14

1. Αναλυτική διαδικασία

1.1. Παραλαβή της αναφοράς

Η ΓΑΙΑΟΣΕ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ (εφεξής «**η Εταιρεία**»), προκειμένου να ενθαρρύνει την υποβολή αναφορών, έχει δημιουργήσει ειδικούς εσωτερικούς διαύλους επικοινωνίας, τους οποίους δύνανται να χρησιμοποιήσουν οι αναφέροντες για να υποβάλουν τις αναφορές τους, είτε επώνυμα είτε ανώνυμα. Ειδικότερα, οι αναφορές μπορούν να υποβληθούν με τους εξής τρόπους:

- (α) **μέσω της πλατφόρμας αναφορών «Safevoice»**, στην οποία είναι δυνατή η πρόσβαση μέσω της ακόλουθης ηλεκτρονικής διεύθυνσης <https://safevoice.growthfund.gr>,
- (β) **μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)** στην ακόλουθη διεύθυνση safevoice@gaiaose.gr
- (γ) **με επιστολή** που υποβάλλεται είτε αυτοπροσώπως είτε ταχυδρομικά στη διεύθυνση των γραφείων της Εταιρείας, ήτοι Λ. Λιοσίων, αρ. 301, Αθήνα, Τ.Κ 10445, με τις ενδείξεις «Αναφορά Whistleblowing» ή «Αναφορά του ν. 4990/2022» και «Μόνο υπόψιν του Υπεύθυνου Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (ΥΠΠΑ)»,
- (δ) **με συνάντηση με τον ΥΠΠΑ** κατόπιν υποβολής σχετικού αιτήματος στην ακόλουθη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου cnikolaou@gaiaose.gr

Τα ως άνω δίκτυα επικοινωνίας λειτουργούν ως «γραμμές» επικοινωνίας αναφορών. Οποιαδήποτε έκφραση διαμαρτυρίας, δυσaréσκειας και παραπόνου, που δεν υποβάλλεται μέσω της παρούσας διαδικασίας για την υποβολή αναφορών, ενδέχεται να μην αντιμετωπιστεί ως αναφορά από την Εταιρεία. Ειδικώς διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση που η αναφορά υποβληθεί μέσω της πλατφόρμας αναφορών «Safevoice» ή μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης safevoice@gaiaose.gr, τα μέλη της Επιτροπής Αξιολόγησης παραλαμβάνουν ταυτόχρονα την αναφορά. Διαφορετικά, εάν η αναφορά υποβληθεί μέσα από κάποιο άλλο κανάλι επικοινωνίας, ο ΥΠΠΑ παραλαμβάνει την αναφορά και την διαβιβάζει, εφόσον συντρέχουν οι αντίστοιχες προϋποθέσεις, στην Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών.

Η Υπεύθυνη Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία λειτουργεί ως ΥΠΠΑ, είναι αρμόδια για τη λήψη και παρακολούθηση των αναφορών που υποβάλλονται μέσω των καθορισμένων καναλιών αναφοράς, καθώς και για την ενημέρωση των αναφερόντων ως προς την παραλαβή της αναφοράς. Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση που η αναφορά υποβάλλεται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, ο αναφέρων ενημερώνεται άμεσα, μέσω της πλατφόρμας, για την επιτυχή υποβολή και την παραλαβή αυτής από τον ΥΠΠΑ, ενώ όταν αυτή υποβάλλεται μέσω άλλου καναλιού αναφοράς, ο ΥΠΠΑ ενημερώνει τον αναφέροντα σχετικά με την παραλαβή το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή, εφόσον ο αναφέρων έχει δώσει στοιχεία επικοινωνίας.

Περαιτέρω, σε περίπτωση που προκύψει σύγκρουση συμφερόντων κατά τη διαχείριση μιας συγκεκριμένης αναφοράς ή διαπιστωθεί κάποιο κώλυμα στο πρόσωπο του ΥΠΠΑ, ο τελευταίος απέχει αμέσως από τη διαδικασία παρακολούθησης και διαχείρισης της σχετικής αναφοράς, δηλώνοντας το κώλυμά του στο Διοικητικό Συμβούλιο και ο Αναπληρωτής ΥΠΠΑ (ή εξωτερικός σύμβουλος) αναλαμβάνει εξ ολοκλήρου τα καθήκοντά του. Η διαχείριση των υποβαλλόμενων αναφορών ανατίθεται στην Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών (**Επιτροπή Αξιολόγησης**), η οποία απαρτίζεται από (i) την Υπεύθυνη Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ως επικεφαλής της Επιτροπής και υπεύθυνο της όλης διαδικασίας, (ii) τον Διευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου και (iii) την Διευθύντρια Ανθρωπίνου Δυναμικού. Σε περίπτωση που προκύψει σύγκρουση συμφερόντων ή διαπιστωθεί κάποιο κώλυμα στο πρόσωπο των υπόλοιπων μελών (εκτός του ΥΠΠΑ), η Εταιρεία έχει ορίσει αναπληρωματικά μέλη για την αντικατάσταση των κύριων μελών, ήτοι τον Διευθυντή της Νομικής Υπηρεσίας και τον Διευθυντή των Οικονομικών Υπηρεσιών. Σε περίπτωση που η αναφορά δεν σχετίζεται με μέλος/-ή Διοικητικού Συμβουλίου, ο ΥΠΠΑ διαβιβάζει την αναφορά στην Επιτροπή Αξιολόγησης, η οποία είναι αρμόδια να αξιολογήσει την αναφορά είτε μόνη της είτε σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο.

Κατ' εξαίρεση, σε περίπτωση που η αναφορά σχετίζεται με μέλος/-η του Διοικητικού Συμβουλίου, η αναφορά διαβιβάζεται από τον ΥΠΠΑ στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Υπερταμείου, η οποία είναι αποκλειστικά αρμόδια για τη διαχείρισή της.

Σε περίπτωση, δε, που οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο, πέραν του ΥΠΠΑ, γίνει τυχόν παραλήπτης αναφοράς, αυτό υποχρεούται να τη διαβιβάσει αμελλητί στον ΥΠΠΑ, χωρίς καμία τροποποίηση του περιεχομένου της ή αποκάλυψη πληροφοριών που μπορεί να οδηγήσουν σε ταυτοποίηση του αναφέροντος ή τρίτου που κατονομάζεται στην αναφορά. Επίσης, εάν στην αναφορά διατυπώνονται αιτιάσεις κατά του ΥΠΠΑ αναφορικά με τυχόν παραβίαση διατάξεων εθνικού ή ενωσιακού δικαίου, τότε αυτός περιορίζεται στην καταχώριση της αναφοράς στο ειδικό αρχείο που τηρεί και διαβιβάζει την αναφορά στην Εθνική Αρχή Διαφάνειας ως εξωτερικό δίαυλο αναφορών, ενημερώνοντας τον αναφέροντα.

1.2. Διαχείριση της αναφοράς

Ο ΥΠΠΑ διεξάγει μετά την παραλαβή της αναφοράς μία αρχική αξιολόγηση ως προς το ποια είναι η αρμόδια εταιρεία για την διαχείρισή της. Σε όλες τις περιπτώσεις θα τηρούνται οι προθεσμίες που τυχόν τίθενται από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένου του πλαισίου για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων με ιδιαίτερη έμφαση στην υποχρέωση να ενημερωθεί ο αναφέρων για την πορεία της αναφοράς του το αργότερο εντός τριών (3) μηνών από τη βεβαίωση παραλαβής της.

Ειδικότερα:

- **Περίπτωση 1:** από το περιεχόμενο της αναφοράς προκύπτει ότι το περιστατικό αφορά στην Εταιρεία. Η αρμοδιότητα διαχείρισης και περαιτέρω διερεύνησης της αναφοράς παραμένει στην Εταιρεία.
- **Περίπτωση 2:** από το περιεχόμενο της αναφοράς προκύπτει ότι το περιστατικό έμμεσα ή άμεσα αφορά στην Εταιρεία και στο Υπερταμείο. Γίνεται διαχωρισμός και η

αρμοδιότητα διαχείρισης και περαιτέρω διερεύνησης της αναφοράς παραμένει στην εταιρεία στο σκέλος που την αφορά. Η αναφορά διαβιβάζεται στο Υπερταμείο, εφόσον συντρέχουν οι νόμιμες προϋποθέσεις για τη διαβίβαση της αναφοράς.

1.3. Αξιολόγηση της αναφοράς

Εφόσον το αναφερόμενο περιστατικό αφορά στην Εταιρεία η Επιτροπή Αξιολόγησης, αναλόγως την περίπτωση, διεξάγει αξιολόγηση ως προς την ουσία της αναφοράς, εξετάζοντας την αξιοπιστία και τη βασιμότητα της αναφοράς, προκειμένου να κατηγοριοποιηθεί αναλόγως, στις ακόλουθες κατηγορίες Α, Β ή Γ.

Κατηγορία Α΄: Ασαφής / Αβάσιμη Αναφορά

Όταν η αναφορά είναι α) εμφανώς παράλογη, αόριστη, ακατάληπτη ή β) δεν τεκμηριώνεται επαρκώς ή δεν υπάρχουν σοβαρές ενδείξεις παραβίασης ή γ) είναι προφανώς αβάσιμη λόγω αναξιόπιστων πληροφοριών ή δ) επαναλαμβάνεται καταχρηστικά, όπως στην περίπτωση επαναυποβολής του ίδιου περιεχομένου χωρίς την προσκόμιση νέων στοιχείων, η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών μπορεί να αποφασίσει ότι δεν απαιτείται περαιτέρω έρευνα και να αρχειοθετήσει την αναφορά, ενημερώνοντας παράλληλα τον αναφέροντα.

Κατηγορία Β΄: Αναφορές που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής Αναφορών

Εάν η αναφορά δεν σχετίζεται με παραβιάσεις που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής Αναφορών (π.χ. παράπονα εργαζομένων για τις αποδοχές, αξιολόγηση απόδοσης, άδειες ή λοιπά παράπονα που προκύπτουν στο πλαίσιο μίας εμπορικής συνεργασίας, όπως καθυστέρηση στην εξόφληση τιμολογίων), η διαχείριση της αναφοράς παραπέμπεται στην/στις αρμόδια/-ιες Διεύθυνση/-εις και κλείνει η υπόθεση.

Εάν η αναφορά εμπίπτει στις διατάξεις του Ν. 4808/2021, η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών ενημερώνει άμεσα τα αρμόδια όργανα που ορίζονται στην Πολιτική για την Πρόληψη της Βίας και Παρενόχλησης στην Εργασία και κλείνει την υπόθεση.

Κατηγορία Γ΄: Αναφορές που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής Αναφορών

Εάν η αναφορά πραγματεύεται παραβιάσεις που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής Αναφορών και εντοπιστούν ζητήματα, ακατάλληλη συμπεριφορά ή παραβιάσεις σε σχέση με το ισχύον πλαίσιο, πρέπει να ληφθούν διορθωτικά μέτρα. Η διαχείριση της αναφοράς και η περαιτέρω διερεύνησή της διενεργείται από την Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών. Κατ' εξαίρεση, σε περίπτωση που η αναφορά σχετίζεται με μέλος/-η του Διοικητικού Συμβουλίου, η αναφορά διαβιβάζεται από τον ΥΠΠΑ στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Υπερταμείου, η οποία είναι αποκλειστικά αρμόδια για τη διαχείριση και περαιτέρω διερεύνησή της.

1.4. Επιλογή μεθόδων εσωτερικής διερεύνησης

Σε περίπτωση που η αναφορά εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής Αναφορών και χρήζει διερεύνησης, η Επιτροπή Αξιολόγησης δύναται να αναθέτει μέρος της έρευνας ή όλη την έρευνα σε συγκεκριμένα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, τα οποία κρίνει κατάλληλα για την κάθε υπόθεση ξεχωριστά. Συγκεκριμένα, ανάλογα με τη φύση της καταγγελλόμενης παραβίασης και τα τυχόν πρόσωπα που περιλαμβάνονται στην αναφορά, η Επιτροπή Αξιολόγησης αποφασίζει κατά περίπτωση με ποιους θα συνεργαστεί εντός ή εκτός της Εταιρείας, άπαντες δεσμευόμενοι με αυστηρές υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας.

Αναλόγως της φύσεως του καταγγελλόμενου περιστατικού, η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών (σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους, εφόσον απαιτείται) καθορίζει το είδος της έρευνας. Ενδεικτικά και σύμφωνα με τις μεμονωμένες πολιτικές της Εταιρείας i) μπορούν να διεξαχθούν συνεντεύξεις για τη συλλογή αποδεικτικών στοιχείων, ii) μπορεί να διεξαχθεί αυτοψία ή/και επιτόπια επιθεώρηση στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας, iii) μπορούν να οριστούν ειδικοί σύμβουλοι (πραγματογνώμονες, οικονομολόγοι, νομικοί σύμβουλοι, εταιρείες πληροφορικής κ.λπ.) για την παροχή υποστήριξης στο πλαίσιο διεξαγωγής των ερευνών, iv) μπορεί να διεξαχθεί έλεγχος στους ηλεκτρονικούς πόρους της Εταιρείας (π.χ. στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές).

Κρίσιμης σημασίας για τη χρήση των αποδεικτικών στοιχείων που προκύπτουν μέσω της έρευνας είναι η νομιμότητα της διαδικασίας και η διασφάλιση των δικαιωμάτων των εμπλεκόμενων μερών. Συνεπώς, και εφόσον είναι απαραίτητο, η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών συνεργάζεται με τη Νομική Υπηρεσία ή/και τον DPO, πριν από την υλοποίηση του σχεδίου δράσης, και διαμορφώνουν άποψη για τη νομιμότητα και το πεδίο εφαρμογής των προτεινόμενων εσωτερικών ερευνών.

1.5. Υποβολή έκθεσης

Κατόπιν ολοκλήρωσης της σχετικής διερεύνησης, η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών καταρτίζει την έκθεση έρευνας με τα ευρήματα που έχουν εντοπιστεί σε σχέση με το καταγγελλόμενο περιστατικό. Συγκεκριμένα, η έκθεση περιλαμβάνει γεγονότα και πληροφορίες τα οποία έχουν συλλεχθεί στη διαδικασία της έρευνας και δεν περιλαμβάνει καμία προσωπική γνώμη για το τί πιστεύεται ότι έχει συμβεί. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η ακεραιότητα και αντικειμενικότητα των γεγονότων που περιγράφονται στην έκθεση.

Μια ενδεικτική έκθεση έρευνας δύναται να περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες:

- ✓ Σύνοψη
- ✓ Ιστορικό του Περιστατικού
- ✓ Διαδικασίες έρευνας που πραγματοποιήθηκαν
- ✓ Παρατηρήσεις με βάση γεγονότα
- ✓ Προτάσεις επίλυσης / διαχείρισης του περιστατικού

✓ Προτάσεις βελτίωσης

Η έκθεση υποβάλλεται με την ολοκλήρωσή της από την Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών στη Διοίκηση της Εταιρείας, για να αποφασίσει για τον τρόπο χειρισμού της υποθέσεως και τη λήψη των αναγκαίων μέτρων.

Ο ΥΠΠΑ ενημερώνει τακτικά, και κατ' ελάχιστον σε τριμηνιαία βάση, την Διοίκηση και την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου για τα περιστατικά που έχουν αναφερθεί και την πορεία αυτών.

1.6. Επίλυση και αποκατάσταση

Σε αυτό το στάδιο, η Διοίκηση λαμβάνοντας υπόψη την έκθεση της Επιτροπής Αξιολόγησης Αναφορών αποφασίζει για τα μέτρα που πρέπει να υλοποιηθούν και εφαρμοστούν, με σκοπό την αντιμετώπιση και επίλυση του καταγγελλόμενου περιστατικού και την αποτροπή οποιδήποτε παρόμοιου συμβάντος στο μέλλον.

1.7. Ενημέρωση εμπλεκόμενων μερών

Η Επιτροπή Αξιολόγησης ενημερώνει τον αναφέροντα για τις ενέργειες που έχουν λάβει χώρα ως προς την αντιμετώπιση του περιστατικού, στο βαθμό που προβλέπεται στην ισχύουσα νομοθεσία. Τα λοιπά εμπλεκόμενα μέρη ενημερώνονται επί των ως άνω ενεργειών, εφόσον και εάν απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία, και σύμφωνα με τις εσωτερικές Πολιτικές και Διαδικασίες της Εταιρείας.

2. Περιγραφή βημάτων

A/A	Υπεύθυνος	Περιγραφή Δραστηριότητας / Ενέργειας
1.	Αναφέρων	Υποβολή Αναφοράς Υποβολή αναφοράς για πιθανές παραβιάσεις μέσω των κάτωθι διαύλων επικοινωνίας: • μέσω της πλατφόρμας αναφορών Safevoice, στην οποία είναι δυνατή η πρόσβαση μέσω της ακόλουθης ηλεκτρονικής διεύθυνσης https://safevoice.growthfund.gr, • μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στην ακόλουθη διεύθυνση safevoice@gaiaose.gr • με επιστολή που υποβάλλεται είτε αυτοπροσώπως είτε ταχυδρομικά στη διεύθυνση των γραφείων της Εταιρείας, ήτοι Λ. Λιοσίων, αρ. 301, Τ.Κ. 10445, Αθήνα, με τις ενδείξεις «Αναφορά Whistleblowing» ή «Αναφορά του ν. 4990/2022» και «Μόνο υπόψιν του Υπεύθυνου Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (ΥΠΠΑ)», • με συνάντηση με τον ΥΠΠΑ κατόπιν υποβολής σχετικού αιτήματος στην ακόλουθη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου cnikolaou@gaiaose.gr.
2.	ΥΠΠΑ	Πρώτο (1^ο) Στάδιο: Παραλαβή της αναφοράς και ενημέρωση αναφέροντος Ενημέρωση (alert) λήψης αναφοράς μέσω της πλατφόρμας προς την Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών της Εταιρείας. Ο αναφέρων λαμβάνει αυτοματοποιημένο μήνυμα για την παραλαβή της αναφοράς. Στην περίπτωση που η αναφορά δεν έχει υποβληθεί μέσω της πλατφόρμας, η Υπεύθυνη Κανονιστικής Συμμόρφωσης την καταχωρεί στη πλατφόρμα και ενημερώνει τον αναφέροντα.
3	ΥΠΠΑ	Δεύτερο (2^ο) Στάδιο: Διαχείριση της Αναφοράς Ο ΥΠΠΑ προβαίνει σε αρχική αξιολόγηση ως προς το ποια είναι η αρμόδια εταιρεία για τη διαχείριση της αναφοράς.
1^η Περίπτωση		
4	ΥΠΠΑ Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών	Η Αναφορά αφορά την Εταιρεία: Η αρμοδιότητα διαχείρισης και περαιτέρω διερεύνησης της αναφοράς παραμένει στην Εταιρεία. <i>(Η ροή των βημάτων συνεχίζεται στο βήμα 6.)</i>

2^η Περίπτωση		
5	ΥΠΠΑ Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών	Η Αναφορά αφορά την εταιρεία και το Υπερταμείο: Η αρμοδιότητα διαχείρισης και περαιτέρω διερεύνησης της αναφοράς παραμένει στην Εταιρεία στο σκέλος που την αφορά. Η αναφορά διαβιβάζεται στο Υπερταμείο, εφόσον συντρέχουν οι νόμιμες προϋποθέσεις για τη διαβίβαση της αναφοράς.
Τρίτο (3^ο) Στάδιο: Αξιολόγηση της Αναφοράς από την εταιρεία		
6	Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών	Η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών της εταιρείας αξιολογεί την αξιοπιστία και τη βασιμότητα της αναφοράς, προκειμένου να κατηγοριοποιηθεί στις κατηγορίες Α', Β' ή Γ' (όπως περιγράφονται παρακάτω).
Κατηγορία Α'		
7	Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών	Ασαφής / Αβάσιμη Αναφορά Όταν η αναφορά είναι α) εμφανώς παράλογη, αόριστη, ακατάληπτη ή β) δεν τεκμηριώνεται επαρκώς ή δεν υπάρχουν σοβαρές ενδείξεις παραβίασης ή γ) είναι προφανώς αβάσιμη λόγω αναξιόπιστων πληροφοριών ή δ) επαναλαμβάνεται καταχρηστικά, η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών μπορεί να αποφασίσει ότι δεν απαιτείται περαιτέρω έρευνα και να αρχειοθετήσει την Αναφορά.

A/A	Υπεύθυνος	Περιγραφή Δραστηριότητας / Ενέργειας
		Καταγραφή της αξιολόγησης στην πλατφόρμα υποβολής αναφορών, με ανάλογο σχόλιο. Αρχειοθέτηση της αναφοράς. (Ολοκλήρωση της Διαδικασίας.)
Κατηγορία Β΄		
8	Αρμόδιες Διευθύνσεις	Αναφορές που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής Αναφορών Εάν η αναφορά δεν σχετίζεται με παραβιάσεις που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής Αναφορών, η διαχείριση της αναφοράς παραπέμπεται στην/στις αρμόδια/-ιες Διεύθυνση/-εις και κλείνει η υπόθεση.
Κατηγορία Γ΄		
9	Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης Υπερταμείου	Αναφορές που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής Αναφορών Εάν η αναφορά πραγματεύεται παραβιάσεις που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής Αναφορών, η διαχείριση και η περαιτέρω διερεύνησή της πραγματοποιείται από την Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών. Κατ' εξαίρεση, σε περίπτωση που η αναφορά σχετίζεται με μέλος/-η του Διοικητικού Συμβουλίου, η αναφορά διαβιβάζεται από τον ΥΠΠΑ στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Υπερταμείου, η οποία είναι αποκλειστικά αρμόδια για τη διαχείριση και περαιτέρω διερεύνησή της. (Η ροή των βημάτων συνεχίζεται στο βήμα 11.)
10	Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών	Τέταρτο (4^ο) Στάδιο: Επιλογή Μεθόδων Εσωτερικής Διερεύνησης Αναλόγως της φύσεως του καταγγελλόμενου περιστατικού, η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών δύναται να αναθέτει μέρος της έρευνας ή όλη την έρευνα σε συγκεκριμένα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, τα οποία κρίνει κατάλληλα για την κάθε υπόθεση ξεχωριστά, αποφασίζει κατά περίπτωση με ποιους θα συνεργαστεί εντός ή εκτός της Εταιρείας και καθορίζει το είδος της έρευνας. Ενδεικτικά και σύμφωνα με τις μεμονωμένες πολιτικές της Εταιρείας, μπορούν να ληφθούν τα ακόλουθα μέτρα:

A/A	Υπεύθυνος	Περιγραφή Δραστηριότητας / Ενέργειας
		✓ Συνεντεύξεις με τα εμπλεκόμενα μέρη για τη συλλογή αποδεικτικών στοιχείων. ✓ Αυτοψία ή/και επιτόπια επιθεώρηση στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας. ✓ Έλεγχος στους ηλεκτρονικούς πόρους της Εταιρείας.
11	Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών	Πέμπτο (5) Στάδιο: Υποβολή Έκθεσης Η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών καταρτίζει την έκθεση έρευνας με τα ευρήματα που έχουν εντοπιστεί σε σχέση με το καταγγελλόμενο περιστατικό. Η έκθεση υποβάλλεται με την ολοκλήρωσή της από την Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών στην Διοίκηση της Εταιρείας.
12	Διοίκηση	Έκτο (6°) Στάδιο: Επίλυση και Αντιμετώπιση Η Διοίκηση λαμβάνοντας υπόψη τη σχετική έκθεση, αποφασίζει για τα μέτρα που πρέπει να υλοποιηθούν και εφαρμοστούν, με σκοπό την αντιμετώπιση και επίλυση του καταγγελλόμενου περιστατικού και την αποτροπή οποιουδήποτε παρόμοιου συμβάντος στο μέλλον. Τα ακόλουθα ενδεικτικά μέτρα μπορούν να ληφθούν: • Κατάθεση/ υποβολή προτάσεων επίλυσης, εφόσον είναι εφικτό. • Διερεύνηση περαιτέρω νομικών ενεργειών, εφόσον κριθεί απαραίτητο. • Ενημέρωση της αρμόδιας εποπτικής αρχής, εφόσον απαιτείται.
13		Έβδομο (7°) Στάδιο: Ενημέρωση Εμπλεκόμενων Μερών

A/A	Υπεύθυνος	Περιγραφή Δραστηριότητας / Ενέργειας
	Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών	Η Επιτροπή Αξιολόγησης ενημερώνει τον αναφέροντα για τις ενέργειες που έχουν λάβει χώρα ως προς την αντιμετώπιση του περιστατικού, στο βαθμό που προβλέπεται στην ισχύουσα νομοθεσία. Τα λοιπά εμπλεκόμενα μέρη ενημερώνονται επί των ως άνω ενεργειών, εφόσον και εάν απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία, αφού ληφθεί υπ' όψιν η νομοθεσία για την προστασία και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων και το δικαίωμα των υποκειμένων των δεδομένων για ενημέρωση.
Ολοκλήρωση της Διαδικασίας		

Εγκρίθηκε δυνάμει της υπ' αριθ. 444/A3/18.3.2026 απόφασης του Δ.Σ.

Αθήνα, 28 Απριλίου 2026

KONSTANTINOS
NOS
KESENTES

Digitally signed by
KONSTANTINOS
KESENTES
Date: 2026.04.29
12:30:05 +03'00'

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΚΕΣΕΝΤΕΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄

Ελάχιστο περιεχόμενο της ενημέρωσης των αναφερόντων:

Μήνυμα κατά την παραλαβή της αναφοράς:

Επιβεβαιώνουμε τη λήψη της αναφοράς σας. Επεξεργαζόμαστε το αίτημά σας.

Μηνύματα μετά την ολοκλήρωση διερεύνησης της αναφοράς:

Ευχαριστούμε για την υποβολή της αναφοράς. Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι η Εταιρεία έχει προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την διερεύνηση της αναφοράς και το ζήτημα θεωρείται λήξαν.

(Τα ως άνω μηνύματα θα διαμορφώνονται σύμφωνα με την εκάστοτε περίπτωση και το ισχύον πλαίσιο.)