

Σύνοψη Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών-Καταγγελιών



01/05/2023



Σύνοψη Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών-Καταγγελιών

Σκοπός και βασικές αρχές της Πολιτικής

Η Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών και Καταγγελιών (εφεξής «Πολιτική») καθορίζει τις αρχές και το πλαίσιο λειτουργίας βάσει του οποίου η Εταιρεία (εφεξής «Quest Συμμετοχών») και οι εταιρείες του Ομίλου λαμβάνουν, επεξεργάζονται και διερευνούν επώνυμες και ανώνυμες αναφορές/καταγγελίες για παρατυπίες, παραλείψεις ή άλλες αξιόπινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψη του προσωπικού ή λοιπών τρίτων προσώπων (λ.χ. πελάτες, προμηθευτές).

Προσωπικό πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία υποβολής αναφορών/καταγγελιών αφορά: (α) τα μέλη του Δ.Σ. και τα πρόσωπα που ασκούν διευθυντικά καθήκοντα στις εταιρείες του Ομίλου, (β) το προσωπικό του Ομίλου, και (γ) οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο (λ.χ. πελάτες, προμηθευτές, πρόσωπο που παρέχει υπηρεσίες στις εταιρείες του Ομίλου) που κατέχει απόδειξη ή/και πληροφορία σχετικά με παράτυπες ή παράνομες ενέργειες (που έχουν ήδη διαπραχθεί ή πρόκειται να διαπραχθούν) και αφορούν την Εταιρεία ή εταιρείες του Ομίλου.

Καθ' ύλην πεδίο εφαρμογής (αντικείμενο αναφορών/καταγγελιών)

Οι αναφορές/καταγγελίες πραγματοποιούνται υπό την προϋπόθεση της ειλικρινούς και εύλογης πεποίθησης ότι έχει διαπραχθεί ή είναι πιθανό να διαπραχθεί αξιόπινη πράξη ή παράπτωμα. Οι εργαζόμενοι ή τρίτοι (πελάτες, προμηθευτές κ.λπ.), της Εταιρείας και των εταιρειών Ομίλου ενθαρρύνονται να υποβάλουν αναφορές για αξιόπινες πράξεις, ύποπτα περιστατικά παράνομης συμπεριφοράς, περιστατικά κακοδιαχείρισης ή σοβαρών παρατυπιών-παραλείψεων σε σχέση με τους Κανονισμούς, τις Πολιτικές και τις Διαδικασίες της Εταιρείας και των εταιρειών του Ομίλου.

Ειδικότερα:

Οι αναφορές/καταγγελίες παρατυπίας, παράλειψης ή αξιόπινης πράξης αφορούν -αλλά δεν περιορίζονται- στα ακόλουθα:

- Κλοπή
- Απάτη
- Διαφθορά
- Δωροδοκία (προσφορά/αποδοχή)
- Παραβίαση ανθρωπίνων δικαιωμάτων (διαφορετικότητα, διακρίσεις λόγω φύλου, θρησκείας, εθνικότητας κ.λπ.)
- Κατάχρηση περιουσιακών στοιχείων
- Πράξεις που θέτουν σε κίνδυνο την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων
- Πράξεις επιζήμιες προς το περιβάλλον
- Πράξεις που μπορεί να οδηγήσουν σε παραβίαση της νομοθεσίας για τον ελεύθερο ανταγωνισμό
- Πράξεις που έρχονται σε σύγκρουση με τα συμφέροντα της Εταιρείας ή/και του Ομίλου
- Παραβίαση των Πολιτικών και Διαδικασιών της Εταιρείας και των εταιρειών του Ομίλου με κίνδυνο πρόκλησης οικονομικής ζημίας
- Παραβίαση του νομοθετικού πλαισίου που διέπει την Εταιρεία και τις εταιρείες του Ομίλου της (συμπεριλαμβανομένης της νομοθεσίας που διέπει την προστασία προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις ενωσιακού δικαίου)
- Άλλη μη ηθική/ανάρμοστη συμπεριφορά (πράξεις που προσβάλλουν τους κανόνες ηθικής και δεοντολογίας του Ομίλου).

Ο ανωτέρω κατάλογος δεν είναι εξαντλητικός, αλλά προορίζεται να επεξηγήσει ενδεικτικά το είδος των ζητημάτων που εμπίπτουν στο πλαίσιο αυτής της Πολιτικής.

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.

Το πεδίο εφαρμογής/αντικείμενο της παρούσας Πολιτικής **δεν καλύπτει:**

- περιστατικά βίας και παρενόχλησης
- περιστατικά παραβίασης προσωπικών δεδομένων (data breaches)

- περιστατικά παραβίασης ασφάλειας πληροφοριών (security incidents)

Στις ανωτέρω περιπτώσεις ακολουθούνται τα προβλεπόμενα στις σχετικές Πολιτικές και Διαδικασίες της Εταιρείας και των εταιρειών του Ομίλου.

Ανωνυμία καταγγέλλοντος

Η Εταιρεία και οι εταιρείες του Ομίλου ενθαρρύνουν τις επώνυμες αναφορές/καταγγελίες και εγγυώνται ότι όλα τα μηνύματα που λαμβάνονται θα αντιμετωπίζονται με εχεμύθεια.

Εάν ο καταγγέλλων δεν επιθυμεί να υποβάλει ένα μήνυμα επώνυμα, έχει την επιλογή να υποβάλλει την καταγγελία ανώνυμα.

Προστασία καταγγέλλοντος και καταγγελλόμενου

Οι αναφορές/καταγγελίες πρέπει να γίνονται «καλή τη πίστει». Η Εταιρεία και οι εταιρείες του Ομίλου δεσμεύονται να προστατεύσουν τους ενδιαφερομένους, οι οποίοι καλόπιστα υπέβαλαν αναφορά/καταγγελία, χωρίς να κάνουν κατάχρηση του μηχανισμού διαχείρισης καταγγελιών, ή συμμετείχαν στην έρευνα για τη διαπίστωση ενδεχόμενης παραβίασης, από:

- (α) τυχόν πράξεις αντιποίνων (μείωση μισθού ή αργία, αλλαγή σε ωράριο εργασίας, παραγκωνισμό σε θέματα εργασίας, μετάθεση, αλλαγή αντικειμένου εργασίας, λήξη συνεργασίας κτλ.),
- (β) κάθε άλλου είδους διάκριση ή οποιουδήποτε είδους δυσμενή μεταχείριση.

Κανάλια υποβολής αναφορών

Οποιοσδήποτε εργαζόμενος ή τρίτος (λ.χ. συνεργάτης/προμηθευτής) δύναται να υποβάλλει γραπτά (επώνυμα ή ανώνυμα) μία αναφορά/καταγγελία με τους παρακάτω τρόπους:

- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: milisemas@company.gr (όπου company αναγράφεται η αντίστοιχη εταιρεία του Ομίλου Quest), Στην περίπτωση ανώνυμης αναφοράς/καταγγελίας: συνιστάται η χρήση μη εταιρικού email για την υποβολή της καταγγελίας (π.χ. gmail)
- Μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση της αντίστοιχης εταιρείας του Ομίλου, υπόψη Υπεύθυνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης

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

Υπεύθυνος παραλαβής και παρακολούθησης των αναφορών/καταγγελιών είναι ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας ή ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης της κάθε σημαντικής θυγατρικής εταιρείας του Ομίλου, ανάλογα την εταιρεία που αφορά η αναφορά/καταγγελία. Επιπρόσθετα, η αναφορά/καταγγελία κοινοποιείται μόνον προς γνώση στον Διευθυντή Ανθρωπίνου Δυναμικού της εταιρείας που αφορά η αναφορά/καταγγελία.

Αρμοδιότητες Υπευθύνου Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών

Ο Υ.Π.Π.Α. οφείλει να:

- ασκεί τα καθήκοντά του με ακεραιότητα, αντικειμενικότητα, αμεροληψία, διαφάνεια και κοινωνική υπευθυνότητα,
- να σέβεται και τηρεί τους κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας για θέματα για τα οποία έλαβε γνώση κατά την άσκηση των καθηκόντων του,
- απέχει από τη διαχείριση συγκεκριμένων υποθέσεων, δηλώνοντας κώλυμα, εφόσον συντρέχει περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων.

Τήρηση αρχείου

Ο Υ.Π.Π.Α. της Εταιρείας ή της εταιρείας του Ομίλου τηρεί είτε σε ηλεκτρονική είτε σε έγχαρτη μορφή, αρχείο το οποίο για κάθε αναφορά/καταγγελία εμπεριέχει τουλάχιστον τα εξής στοιχεία:

- αριθμός, θέμα, κατηγορία και προέλευση,
- πληροφορίες σχετικά με τη διερεύνηση κάθε αναφοράς/καταγγελίας καθώς και τα έγγραφα που σχετίζονται με αυτή,
- το τελικό αποτέλεσμα της διερεύνησης και των ενεργειών που έχουν υλοποιηθεί.

Προσωπικά δεδομένα

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

Έγκριση και αναθεώρηση της Πολιτικής Η Παρούσα Πολιτική εγκρίνεται από το Δ.Σ. της Εταιρείας και των εταιρειών του Ομίλου, επισκοπείται σε ετήσια βάση και αναθεωρείται όποτε παραστεί ανάγκη.