

# Πολιτική για την Πρόληψη και την Καταπολέμηση της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία και Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών για περιστατικά Βίας και Παρενόχλησης

## A. Πρόληψη και καταπολέμηση της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία

Η COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. επιδεικνύοντας μηδενική ανοχή σε περιστατικά βίας και παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο, υιοθετεί την παρούσα πολιτική, σε συμμόρφωση των άρθρων 9 και 10 του νόμου 4808/2021, ο οποίος επικύρωσε την Διεθνή Σύμβαση Εργασίας 190/21.06.2021 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ΔΟΕ), σχετικά με την εξάλειψη της βίας και της παρενόχλησης στον κόσμο της εργασίας, της οποίας το κείμενο προσάρτησε αυτούσιο στο κείμενο του νόμου.

### 1. Σκοπός

Σκοπός της πολιτικής αυτής είναι η δημιουργία και εδραίωση ενός περιβάλλοντος εργασίας το οποίο σέβεται, προωθεί και διασφαλίζει την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και το δικαίωμα κάθε προσώπου σε έναν κόσμο εργασίας χωρίς διακρίσεις, βία και παρενόχληση. Η COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. δηλώνει ότι αναγνωρίζει, σέβεται και προστατεύει το δικαίωμα κάθε εργαζόμενου/ης σε ένα εργασιακό περιβάλλον χωρίς βία και παρενόχληση και ότι δεν ανέχεται καμία τέτοια συμπεριφορά, οποιασδήποτε μορφής από οποιοδήποτε πρόσωπο.

### 2. Πεδίο εφαρμογής - Υπαγόμενα Πρόσωπα

Η παρούσα πολιτική καταλαμβάνει τα πρόσωπα της παρ. 1 του αρ. 3 του ν. 4808/2021 και στο πεδίο εφαρμογής και προστασίας της εντάσσονται οι πάσης φύσεως εργαζόμενοι και απασχολούμενοι στην COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. ανεξάρτητα από το συμβατικό τους καθεστώς, συμπεριλαμβανομένων των απασχολούμενων με σύμβαση έργου, ανεξαρτήτων υπηρεσιών, έμμισθης εντολής, των απασχολούμενων μέσω τρίτων παρόχων υπηρεσιών, των ατόμων που παρακολουθούν κατάρτιση, συμπεριλαμβανομένων των ασκούμενων και των μαθητευόμενων, των εθελοντών, των ατόμων των οποίων η σχέση εργασίας έχει λήξει, των ατόμων που αιτούνται εργασία.

### 3. Απαγορευμένες μορφές συμπεριφοράς – Ορισμοί

- Βία και παρενόχληση: Ως «βία και παρενόχληση» νοούνται οι μορφές συμπεριφοράς, πράξεις, πρακτικές ή απειλές αυτών, που αποσκοπούν, οδηγούν ή ενδέχεται να οδηγήσουν σε σωματική, ψυχολογική, σεξουαλική ή οικονομική βλάβη, είτε εκδηλώνονται μεμονωμένα είτε κατ' επανάληψη.

- Παρενόχληση: Ως «παρενόχληση» νοούνται οι μορφές συμπεριφοράς, που έχουν ως σκοπό ή αποτέλεσμα την παραβίαση της αξιοπρέπειας του προσώπου και την δημιουργία εκφοβιστικού, εχθρικού, εξευτελιστικού, ταπεινωτικού ή επιθετικού περιβάλλοντος, ανεξαρτήτως εάν συνιστούν μορφή διάκρισης, και περιλαμβάνουν και την παρενόχληση λόγω φύλου ή για άλλους λόγους διάκρισης.
- Παρενόχληση λόγω φύλου: Ως «παρενόχληση λόγω φύλου» νοούνται οι μορφές συμπεριφοράς που συνδέονται με το φύλο ενός προσώπου, οι οποίες έχουν ως σκοπό ή αποτέλεσμα την παραβίαση της αξιοπρέπειας του προσώπου αυτού και την δημιουργία εκφοβιστικού, εχθρικού, εξευτελιστικού, ταπεινωτικού ή επιθετικού περιβάλλοντος κατά το άρθρο 2 του ν. 3896/2010 (Α' 107) και την παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 4443/2016 (Α' 232). Οι μορφές συμπεριφοράς αυτές περιλαμβάνουν και τη σεξουαλική παρενόχληση του ν. 3896/2010, καθώς και μορφές συμπεριφοράς που συνδέονται με τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την έκφραση, την ταυτότητα ή τα χαρακτηριστικά φύλου του προσώπου.
- Διάκριση: Ως «διάκριση» νοείται η διαφορετική μεταχείριση των ανθρώπων που προκύπτει από προκαταλήψεις ή συμφέροντα, η κάθε πράξη με την οποία γίνεται αδικαιολόγητος διαχωρισμός ατόμων με βάση τις ομάδες, τις τάξεις ή άλλες κατηγορίες στις οποίες ανήκουν ή θεωρούνται ότι ανήκουν. Ενδεικτικά, διάκριση λόγω φύλου, ηλικίας, γλώσσας, εθνικότητας, φυλής ή εθνότητας, αναπηρίας, θρησκευτικών πεποιθήσεων ή σεξουαλικού προσανατολισμού.
- Περιστατικά: Στις μορφές συμπεριφοράς που απαγορεύονται από την παρούσα πολιτική περιλαμβάνονται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: Η προσβολή, που μπορεί να είναι μεμονωμένη ή επαναλαμβανόμενη, λεκτική, μη λεκτική, σωματική, κατά πρόσωπο ή όχι, λόγω διακρίσεων βάσει φύλου, φυλής, θρησκείας, εμφάνισης, σεξουαλικού προσανατολισμού, αναπηρίας, ηλικίας, ή άλλων προσωπικών χαρακτηριστικών και επιλογών, οι απειλές, λεκτικές ή με χειρονομίες, οι ύβρεις δημόσια ή κατ' ιδίαν, η υποτίμηση ή γελοιοποίηση ενός ατόμου ή των ικανοτήτων του, είτε κατ' ιδίαν είτε ενώπιον τρίτων κλπ.
- Θεμιτές συμπεριφορές: Δεν συνιστούν περιστατικά βίας και παρενόχλησης οι κάτωθι συμπεριφορές: Η άμεση εποπτεία εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένου

του καθορισμού των προσδοκιών απόδοσης. Η λήψη μέτρων για τη διόρθωση της απόδοσης, όπως η τοποθέτηση ενός εργαζόμενου σε πλάνο βελτίωσης απόδοσης. Η ανάθεση εργασιών και καθοδήγηση στο πώς και πότε πρέπει να γίνουν. Αίτημα για ενημερώσεις ή αναφορές προόδου εργασιών. Η έγκριση ή δικαιολογημένη άρνηση άδειας. Αίτημα για τεκμηρίωση απουσίας για λόγους υγείας με βάση τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις. Η ηθική ή και οικονομική επιβράβευση άριστης απόδοσης εργαζόμενου. Η παροχή εποικοδομητικών σχολίων σχετικά με την απόδοση της εργασίας.

#### **4. Πεδίο Εφαρμογής - Προσδιορισμός του Χώρου Εργασίας**

Ως χώρος εργασίας νοείται ένα ευρύτερο χωρικό πλαίσιο, στο οποίο μπορούν να λάβουν χώρα περιστατικά βίας και παρενόχλησης, όπως όλες οι εγκαταστάσεις της εταιρείας πανελλαδικά, στις οποίες οι εργαζόμενοι παρέχουν τις υπηρεσίες τους, καθώς και οι χώροι εκείνοι που οι εργαζόμενοι λαμβάνουν την αμοιβή τους, κάνουν διάλειμμα για ανάπαυση ή φαγητό, χώροι ατομικής υγιεινής και φροντίδας, αποδυτήρια ή καταλύματα που παρέχει η εταιρεία στο προσωπικό. Επίσης, η παρούσα πολιτική καταλαμβάνει και τις κάθε είδους μετακινήσεις από και προς την εργασία, τις λοιπές μετακινήσεις, ταξίδια, συνέδρια, εκπαίδευση, καθώς και τις κοινωνικές εκδηλώσεις και δραστηριότητες που σχετίζονται με την εργασία ή συνδέονται με τις δράσεις της εταιρείας. Τέλος, εφαρμόζεται και στις κάθε είδους επικοινωνίες που σχετίζονται με την εταιρεία, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που πραγματοποιούνται μέσω τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας.

#### **5. Εκτίμηση των κινδύνων βίας και παρενόχλησης στην εργασία**

Η COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. σε συνεργασία με όλα τα τμήματά της και τον αρμόδιο Ιατρό Εργασίας προβαίνει συστηματικά σε εκτίμηση σχετικά με τους πιθανούς παράγοντες κινδύνου εκδήλωσης περιστατικών βίας και παρενόχλησης στην εργασία καθώς και των τρόπων αντιμετώπισης αυτών. Για την αξιολόγηση των επαγγελματικών κινδύνων, μεταξύ των οποίων ανήκουν και οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι, η Εταιρεία προβαίνει σε συστηματική αξιολόγηση, αξιοποιώντας ψηφιακά εργαλεία, όπως ορίζεται στο άρθρο 43 παρ. 1 α' του ν. 3850/2010 (Κώδικας Νόμων για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία), ή/ και όποιο άλλο κρίνει απαραίτητο και ικανό κατά περίπτωση.

#### **6. Μέτρα Πρόληψης περιστατικών βίας και παρενόχλησης.**

Για την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση όλων των προσώπων που καλύπτει η Πολιτική, η Εταιρεία φροντίζει και λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα και διοικητικές πρακτικές για την πρόληψη και τον έλεγχο των κινδύνων της βίας και παρενόχλησης, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρονται πιο κάτω:

- Γνωστοποιεί γραπτώς την Πολιτική στους/στις εργαζόμενους/ες, την διοίκηση και τους τρίτους που αφορά, τονίζοντας απερίφραστα ότι η βία, η παρενόχληση και η σεξουαλική παρενόχληση στο περιβάλλον εργασίας δεν είναι αποδεκτές και θα λαμβάνονται μέτρα σε κάθε περίπτωση που οποιοσδήποτε από τους παραπάνω δεν συμμορφώνεται.
- Οργανώνει στοχευμένες συναντήσεις με τα Μέλη της Διοικητικής Ομάδας και το προσωπικό, όποτε αυτό κριθεί αναγκαίο, για τη συζήτηση σχετικών θεμάτων και την έγκαιρη αντιμετώπιση δυνητικών κινδύνων, ώστε να διατηρεί ένας ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, που χαρακτηρίζεται από αλληλοσεβασμό, ευγένεια, ειλικρίνεια, κατανόηση, εμπιστοσύνη, συνεργασία και συμπαράσταση.
- Παρέχει συμβουλές προς τους εργαζόμενους για την αποτροπή και αντιμετώπιση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης, μέσω συμμετοχής σε ενημερωτικές συναντήσεις ή/και εκπαιδευτικές δράσεις με στόχο την ενίσχυση της γνώσης σχετικά με την αναγνώριση και διαχείριση κινδύνων βίας και παρενόχλησης.

#### **α. Πληροφορίες επί των δικαιωμάτων των θιγόμενων προσώπων.**

Η COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. δηλώνει ότι σε περίπτωση που ένα πρόσωπο θίγεται από περιστατικό βίας και παρενόχλησης κατά την πρόσβαση σε απασχόληση, κατά την διάρκεια της εργασιακής σχέσης ή ακόμη και αν η σύμβαση ή σχέση εργασίας στο πλαίσιο της οποίας φέρεται ότι εκδηλώθηκε το περιστατικό ή η συμπεριφορά έχει λήξει, έχει:

- α) δικαίωμα δικαστικής προστασίας,
- β) δικαίωμα προσφυγής, υποβολής καταγγελίας και αίτησης για διενέργεια εργατικής διαφοράς στην Επιθεώρηση Εργασίας, στο πλαίσιο των νομίμων αρμοδιοτήτων της,
- γ) δικαίωμα αναφοράς στον Συνήγορο του Πολίτη, στο πλαίσιο των νομίμων αρμοδιοτήτων του,
- δ) δικαίωμα καταγγελίας εντός της εταιρείας σύμφωνα με την πολιτική διαχείρισης καταγγελιών και
- ε) δικαίωμα να ασκήσει τα λοιπά δικαιώματα που προβλέπονται στη κείμενη νομοθεσία, όπως στο άρθρο 12 του ν. 4808/2021. Συγκεκριμένα, κάθε πρόσωπο που υφίσταται περιστατικό βίας και παρενόχλησης σε βάρος του, έχει δικαίωμα να αποχωρήσει από τον εργασιακό χώρο για εύλογο χρόνο, χωρίς στέρηση μισθού ή άλλη δυσμενή συνέπεια, εφόσον κατά την εύλογο πεποίθησή του υφίσταται επικείμενος σοβαρός κίνδυνος για τη ζωή, την υγεία ή την ασφάλειά του, μέχρι να ληφθούν μέτρα ικανά για να σταματήσουν τη συμπεριφορά βίας και παρενόχλησης. Στην περίπτωση αυτή, ο αποχωρών υποχρεούται να ενημερώσει προηγουμένως τον CEO εγγράφως, αναφέροντας το περιστατικό βίας και παρενόχλησης και τα περιστατικά που

αιτιολογούν την πεποίθησή του, ότι επίκειται σοβαρός κίνδυνος για τη ζωή, την υγεία ή την ασφάλειά του. Εφόσον δεν υφίσταται ή έχει παύσει να υφίσταται ο κίνδυνος και το πρόσωπο αυτό αρνείται να επιστρέψει στον εργασιακό χώρο, η Εταιρεία μπορεί να προσφύγει στην Επιθεώρηση Εργασίας με αίτημα την επίλυση της διαφοράς. Σε κάθε περίπτωση, η παραβίαση της απαγόρευσης βίας και παρενόχλησης στην εργασία, γεννά εκτός των άλλων αξίωση για πλήρη αποζημίωση του θιγόμενου προσώπου, η οποία καλύπτει τη θετική και αποθετική του ζημία, καθώς και την ηθική βλάβη.

Οι επιμέρους διαδικασίες υποβολής, διαχείρισης και εσωτερικής διερεύνησης αναφορών αναφέρονται κατωτέρω και περιλαμβάνουν τα αναλυτικά βήματα στα οποία πρέπει να προβεί οποιοσδήποτε καταγγέλλων, καθώς επίσης και τις αρμοδιότητες των οργάνων της COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. και τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβούν για να διασφαλίσουν την αποτελεσματική διαχείριση σχετικών συμβάντων.

Σε κάθε περίπτωση, όταν προκύπτει αναφορά ή καταγγελία τέτοιας συμπεριφοράς εντός της εταιρείας, το θιγόμενο πρόσωπο διατηρεί κάθε δικαίωμά του να προσφύγει σε κάθε αρμόδια αρχή.

#### **β. Ενέργειες ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και υποστήριξης προσωπικού.**

Η COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. με την παρούσα πληροφορεί το προσωπικό και διατηρεί σε εύκολα προσβάσιμο σημείο τα στοιχεία των αρμοδίων διοικητικών αρχών, στις οποίες έχει δικαίωμα να προσφύγει κάθε θιγόμενο πρόσωπο (Επιθεώρηση Εργασίας, Συνήγορος του Πολίτη), ιδίως δε πληροφορεί για την τηλεφωνική γραμμή καταγγελιών ΣΕΠΕ (15512) αλλά και μέσω της γραμμής εξυπηρέτησης πολιτών 1555 και του <https://1555.gov.gr/>, καθώς επίσης και για την υπηρεσία άμεσης ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής των γυναικών θυμάτων έμφυλης βίας που μπορούν να επικοινωνούν με την Γραμμή SOS 15900 (Γενική Γραμματεία Δημογραφικής και Οικογενειακής Πολιτικής και Ισότητας των Φύλων [Γ.Γ.Ι.Φ.]). Επίσης, λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για να ενημερώσει και να ευαισθητοποιήσει το προσωπικό, χρησιμοποιώντας τα κατά περίπτωση, ως άνω, πρόσφορα μέσα για την καταπολέμηση της βίας και της παρενόχλησης, διασφαλίζοντας ότι όλοι είναι ενήμεροι σχετικά με την πολιτική και τις διαδικασίες της εταιρείας απέναντι στα περιστατικά βίας και παρενόχλησης, ενώ γνωρίζουν το που μπορούν να απευθυνθούν σε περίπτωση βίας ή παρενόχλησης, καθώς και τις δυνατότητες που τους δίνονται από το νόμο. Η COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. εκπαιδεύει με κάθε πρόσφορο τρόπο και μέσο τα στελέχη της ώστε να αναγνωρίζουν τις διακρίσεις, την βία και την παρενόχληση στην εργασία και να παρέχουν την απαιτούμενη υποστήριξη στο προσωπικό και τους συνεργάτες της.

### **γ. Προστασία της απασχόλησης και υποστήριξη εργαζομένων θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας.**

Η COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε., εντός των πλαισίων των δυνατοτήτων της, λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο και προβαίνει σε κάθε εύλογη προσαρμογή των συνθηκών εργασίας για την προστασία της απασχόλησης και την υποστήριξη εργαζομένων - θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας.

#### **7. Πρόσωπο Αναφοράς**

Η Εταιρεία ορίζει ως πρόσωπο αναφοράς για την παρούσα πολιτική την **κ. Εμμανουέλα Κουρή – Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού** και κάθε μελλοντικό αντικαταστάτη της. Το πρόσωπο αναφοράς («σύνδεσμος») είναι αρμόδιο να καθοδηγεί και να ενημερώνει τους εργαζομένους για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της βίας και παρενόχλησης στην εργασία, ανεξαρτήτως εάν του απευθύνονται με αφορμή κάποιο συγκεκριμένο περιστατικό ή καταγγελία για περιστατικό βίας και παρενόχλησης ή όχι.

Η επικοινωνία των εργαζομένων με το πρόσωπο αναφοράς μπορεί να πραγματοποιηθεί:

- μέσω φυσικής συνάντησης
- μέσω τηλεφώνου στο 6949777779
- μέσω e-mail στο [ekouri@courier.gr](mailto:ekouri@courier.gr) & [hr@courier.gr](mailto:hr@courier.gr)
- μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση: Λεωφόρος Κηφισού 46 Αιγάλεω ΤΚ 12241 , Ελλάδα, Υπ' όψη κ. Εμμανουέλας Κουρή

## **Β. Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών**

### **1. Διάλογοι Επικοινωνίας**

Η Εταιρεία έχει καθιερώσει πολλαπλούς, εύκολα προσβάσιμους και διαθέσιμους διαλόγους επικοινωνίας για την υποδοχή των καταγγελιών.

Αρμόδια πρόσωπα για την υποδοχή των καταγγελιών ορίζονται:

- 1) η κ. Εμμανουέλα Κουρή (Πρόσωπο Αναφοράς) και κάθε μελλοντικός αντικαταστάτης της, 2. ο κ. Παναγιώτης Χύτας και 3) ο κ. Πάμπος Χαραλάμπους.

Κάθε εργαζόμενος σε βάρος του οποίου εκδηλώθηκε οποιοδήποτε περιστατικό βίας και παρενόχλησης μπορεί να απευθυνθεί στα ως άνω πρόσωπα και να υποβάλλει καταγγελία: μέσω φυσικής συνάντησης ή μέσω τηλεφώνου ή μέσω e-mail στο [ekouri@courier.gr](mailto:ekouri@courier.gr) ή [hr@courier.gr](mailto:hr@courier.gr) ή [chytas@courier.gr](mailto:chytas@courier.gr) ή [pcharalampous@courier.gr](mailto:pcharalampous@courier.gr)

ή μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση Λεωφόρος Κηφισού 46 Αιγάλεω ΤΚ 12241 , Ελλάδα (Υπ' όψη του προσώπου στο οποίο επιθυμεί να απευθυνθεί).

Αρμόδια υπηρεσία για τη διαχείριση και την εξέταση των καταγγελιών ορίζεται η Ελεγκτική Επιτροπή («ΕΕ»), η οποία απαρτίζεται από τον Γενικό Διευθυντή, τον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού και Διευθυντή Ποιότητας και Ασφάλειας.

Τα ως άνω αρμόδια πρόσωπα ενημερώνουν τον θιγόμενο για τη δυνατότά του, σε οποιαδήποτε φάση της διαδικασίας που ακολουθείται εντός της επιχείρησης, να υποβάλει επίσης καταγγελία στις αρμόδιες διοικητικές αρχές στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς τους (Επιθεώρηση Εργασίας και Συνήγορο του Πολίτη) καθώς και στις δικαστικές αρχές, κατ' επιλογή του.

Η Εταιρεία βεβαιώνει ότι έχουν εγκατασταθεί όλα τα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα που εξασφαλίζουν το απόρρητο της ταυτότητας του/της καταγγέλλοντα.

Όποιος τυχόν λάβει καταγγελία από πηγή εκτός των επιθυμητών διαύλων πρέπει αμέσως να στείλει το πρωτότυπό στους προβλεπόμενους διαύλους και τηρώντας αυστηρή εμπιστευτικότητα, ώστε να προστατεύεται η ακεραιότητα των καταγγελλόντων/καταγγελλόμενων και η αποτελεσματικότητα των ερευνών.

## **2. Διαδικασία Υποβολής και Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών**

Κάθε εργαζόμενος σε βάρος του οποίου εκδηλώθηκε οποιοδήποτε περιστατικό βίας και παρενόχλησης, δύναται να υποβάλει προφορική ή έγγραφη καταγγελία μέσω των διαύλων επικοινωνίας. Η καταγγελία δεν μπορεί να γίνει ανώνυμα. Στην καταγγελία θα πρέπει να αναγράφονται τα στοιχεία του καταγγελλόμενου, δηλαδή του ατόμου που προέβη στην εκδήλωση μίας μορφής απαγορευμένης συμπεριφοράς, καθώς και συγκεκριμένο/α περιστατικό/α, το/τα οποίο/α την στοιχειοθετούν.

Με την παραλαβή του εγγράφου καταγγελίας ξεκινούν οι ενέργειες Διερεύνησης και Αξιολόγησης που αναλυτικά περιγράφονται στο οικείο κεφάλαιο και ενημερώνεται εφεξής συστηματικά το

εμπιστευτικό ηλεκτρονικό αρχείο «Παρακολούθηση και Καταγραφή διαχείρισης καταγγελιών», με τα διαθέσιμα δεδομένα και υποστηρικτικά έγγραφα, εξασφαλίζοντας έτσι τη σωστή διαχείριση και ιχνηλασιμότητα των καταγγελιών και των σχετικών προκαταρκτικών ερευνών.

### **3. Υποχρέωση αμεροληψίας και εχεμύθειας**

Τα αρμόδια πρόσωπα υποχρεούνται να ενεργούν κατά τη διαδικασία διερεύνησης των καταγγελιών κατά τρόπο αντικειμενικό και αμερόληπτο. Επιπλέον, οφείλουν να συμπεριφέρονται με σεβασμό προς όλα τα εμπλεκόμενα μέρη και κατά τρόπο εμπιστευτικό και εχέμυθο. Απαγορεύεται πλήρως η δημοσιοποίηση ή γνωστοποίηση σε μη εμπλεκόμενα μέρη στοιχείων που αφορούν την εκάστοτε εξεταζόμενη καταγγελία. Οι ανωτέρω υποχρεώσεις βαρύνουν και την Διοίκηση της εταιρείας κατά το τελικό στάδιο λήψης μέτρων και αποφάσεων.

### **4. Απαγόρευση Αντιποίνων - Θυματοποίησης του καταγγέλλοντα**

Απαγορεύεται η άσκηση αντιποίνων και θυματοποίησης του καταγγέλλοντα, ο οποίος, ως θιγόμενο πρόσωπο, διεκδίκησε τα δικαιώματά του και υπέβαλε έγγραφη καταγγελία σχετικά με περιστατικό βίας και παρενόχλησης. Η άσκηση αντιποίνων και η θυματοποίηση του καταγγέλλοντα αποτελούν σοβαρή παράβαση της παρούσας πολιτικής και επισύρουν συνέπειες για τον ενεργούντα κατά τον τρόπο αυτόν. Εάν οποιοσδήποτε εργαζόμενος ή τρίτος που συνδέεται καθ' οιονδήποτε τρόπο με την εταιρεία θεωρεί ότι έχει υποστεί συμπεριφορές αντεκδίκησης εξαιτίας της υποβολής καταγγελίας ή της παροχής βοήθειας στην διαδικασία διερεύνησης περιστατικών διάκρισης, βίας ή/και παρενόχλησης, οφείλει να ακολουθήσει την ίδια διαδικασία που περιγράφεται στην παρούσα Πολιτική για την αναφορά του εν λόγω περιστατικού αντεκδίκησης.

### **5. Συνεργασία με διοικητικές και δικαστικές αρχές**

Η COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. καθώς και κάθε αρμόδιο πρόσωπο ή υπηρεσία για την υποδοχή και διαχείριση τέτοιων καταγγελιών σε εταιρικό επίπεδο συνεργάζονται με κάθε αρμόδια δημόσια, διοικητική ή δικαστική αρχή, η οποία, είτε αυτεπάγγελτα είτε κατόπιν υποβολής αιτήματος από θιγόμενο πρόσωπο, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς της, αιτείται την παροχή στοιχείων ή πληροφοριών και δεσμεύονται να παρέχουν συνδρομή και πρόσβαση στα στοιχεία. Προς το σκοπό αυτό, όποια στοιχεία συγκεντρώνουν, σε κάθε μορφή, διατηρούνται σε σχετικό φάκελο τηρουμένων των διατάξεων του ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων.». Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την παρούσα πολιτική κάθε ενδιαφερόμενο πρόσωπο μπορεί να απευθυνθεί στο Πρόσωπο Αναφοράς.

## **6. Γενικές Αρχές**

Η Εταιρεία αναλαμβάνει να προάγει και να τηρεί ένα αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης Καταγγελιών, στηρίζοντας ταυτόχρονα τις αξίες της δικαιοσύνης, της διαφάνειας και της συνεχούς βελτίωσης. Κατά την εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής, η Εταιρεία βασίζεται και τηρεί τις ακόλουθες αρχές:

### **6.1 Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών**

Το Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών εκτείνεται σε όλα τα επίπεδα της οργανωτικής δομής της Εταιρείας, συνεπώς, όλοι οι Άνθρωποι της Εταιρείας, ανάλογα με τα καθήκοντα και τις ευθύνες τους, μπορούν και πρέπει να συμμετέχουν ενεργά στη σωστή λειτουργία αυτού της συστήματος.

Η καταγγελία υποβάλλεται επώνυμα. Τυχόν ανώνυμες καταγγελίες μπορούν να λαμβάνονται υπόψη και να αξιολογούνται από τα αρμόδια πρόσωπα σύμφωνα με τα κριτήρια αξιολόγησης που θεσπίζονται στις επόμενες παραγράφους, ωστόσο για τις ανώνυμες καταγγελίες δεν απαιτείται άμεσος επιτόπιος έλεγχος, εξαιρουμένων των περιπτώσεων που τα αρμόδια πρόσωπα κρίνουν ότι χρήζουν άμεσης διερεύνησης. Τα αρμόδια πρόσωπα δύνανται να αξιολογούν αυτεπαγγέλτως και άλλες πληροφορίες που τίθενται σε γνώση τους, όπως δημοσιεύσεις στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή σε άλλο μέσο, η διαχείριση των οποίων πραγματοποιείται αναλογικά με τον τρόπο που τα αρμόδια πρόσωπα θα αξιολογούσαν τις ανώνυμες καταγγελίες.

### **6.2 Τήρηση απορρήτου**

Όλοι οι αρμόδιοι και το προσωπικό της Εταιρείας που έχουν επιφορτιστεί με την παραλαβή και την διαχείριση των καταγγελιών οφείλουν να εγγυώνται την αυστηρή εμπιστευτικότητα ως προς τα πρόσωπα που υποβάλλουν καταγγελία. Για τον σκοπό αυτό, χρησιμοποιούν κατάλληλες μεθόδους επικοινωνίας και τεχνολογικά εργαλεία για να διασφαλίζουν την ακεραιότητα των πληροφοριών και της ταυτότητας των προσώπων που αναφέρονται στις καταγγελίες, καθώς και την προστασία των στοιχείων του καταγγέλλοντος ή και του καταγγελομένου έναντι πιθανής διαρροής σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα. Όσοι παραβιάζουν την υποχρέωση προστασίας είτε της καταγγελλόμενου είτε της καταγγέλλοντος θα υπόκεινται σε πειθαρχικά μέτρα.

Η αποκάλυψη των εν λόγω πληροφοριών επιτρέπεται μόνο σύμφωνα με τη διαδικασία και υπό τους όρους που περιγράφονται στο παρόν, προς: (α) την Ελεγκτική Επιτροπή, (β) τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή (CEO), (γ) τον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού και (δ) τους Διευθυντές των τμημάτων που επηρεάζονται από την καταγγελία. Στην περίπτωση κατά την οποία ο φερόμενος ως δράστης της υπό έρευνας συμπεριφοράς είναι με οιαδήποτε ιδιότητα μέλος της Ελεγκτικής Επιτροπής ή ένα από τα ως άνω αναφερόμενα πρόσωπα, θα απέχει από τη σχετική

διαδικασία για την τελική λήψη απόφασης επί της καταγγελίας και θα αντικατασταθεί από άλλο άτομο της Διοικητικής Ομάδας που θα υποδείξει ο Γενικός Διευθυντής.

### **6.3 Κακόπιστες Καταγγελίες**

Η Εταιρεία θεωρεί ότι όλες οι καταγγελίες πραγματοποιούνται καλόπιστα, εκτός και αν τεκμηριωμένα διαπιστωθεί το αντίθετο, και εξετάζει όλες τις καταγγελίες. Ωστόσο, η Εταιρεία εγγυάται εξίσου αποτελεσματική προστασία έναντι προσώπων που υποβάλουν Κακόπιστες Καταγγελίες, τα οποία θα αντιμετωπίζονται με κατάλληλα πειθαρχικά μέτρα.

### **6.4 Αμεροληψία**

Η αρμόδια Επιτροπή και Στελέχη αντιμετωπίζουν και αξιολογούν κάθε υπόθεση ως ουδέτερα μέρη, με ανεξαρτησία, αμεροληψία και επαγγελματισμό, και αναφέρουν κάθε σύγκρουση συμφερόντων που μπορεί να έχουν. Για τον ίδιο λόγο, διασφαλίζεται αυστηρός διαχωρισμός καθηκόντων μεταξύ έρευνας και εφαρμογής.

Σε κάθε περίπτωση, η Εταιρεία προστατεύει τους καταγγέλλοντες από τον κίνδυνο να δεχθούν αντίποινα ή να υποστούν στοχοποίηση, παρενόχληση και γενικά οιαδήποτε επιζήμια για αυτούς πράξη ή παράλειψη λαμβάνει χώρα εντός της εργασιακού πλαισίου, εξαιτίας της καλόπιστης καταγγελίας τους. Όσοι διαπιστωθεί ότι έχουν προβεί σε αντίποινα ή έχουν στοχοποιήσει τον καταγγέλλοντα, θα αντιμετωπίζονται πειθαρχικά μέτρα.

### **6.5 Υποστήριξη από Τεχνολογίες Πληροφορικής**

Η Εταιρεία ενθαρρύνει τη χρήση εφαρμογών τεχνολογίας και εργαλείων τεκμηρίωσης ώστε να εξασφαλίζει ασφαλές και προσβάσιμο περιβάλλον για τις καταγγελίες, να διευκολύνει τη ροή, και να υποστηρίζει τη διαφάνεια, συνέπεια και ιχνηλασιμότητα, επιτρέποντας έτσι στην Εταιρεία και στον υπεύθυνο της διαδικασίας ειδικότερα, να παρακολουθεί τις τάσεις, να ανιχνεύει προβλήματα συμμόρφωσης και να εντοπίζει πεδία που χρήζουν βελτίωσης.

### **6.6 Ευαισθητοποίηση και Εκπαίδευση**

Η Εταιρεία προάγει δραστηριότητες επικοινωνίας και ενημέρωσης για όλους τους εργαζομένους της, ώστε να εξασφαλίζει την ευρύτερη δυνατή γνώση και την αποτελεσματική εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής. Προς αυτό το σκοπό, παρακολουθούνται τα επίπεδα γνώσης εντός της οργανισμού και προσφέρεται επαρκής ενημέρωση στους εργαζομένους ως προς (α) την παρούσα

Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών και (β) τη λειτουργία των διαύλων και των εργαλείων που παρέχει η Εταιρεία για καταγγελίες και την πρόσβαση σε αυτά.

## **7. Διερεύνηση, Αξιολόγηση και Αναφορές**

Με την παραλαβή της καταγγελίας ενημερώνεται η Ελεγκτική Επιτροπή (ΕΕ) και διενεργεί την προκαταρκτική έρευνα για να διαπιστώσει αν η καταγγελία: (α) είναι «Επαληθεύσιμη Λεπτομερής Καταγγελία» και (β) εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής, και επομένως είναι κατάλληλη ώστε να αντληθούν πορίσματα.

Μετά την ολοκλήρωση της προκαταρκτικής έρευνας και ανάλογα με την έκβαση του αρχικού σταδίου η ΕΕ εισηγείται (α) η καταγγελία να αρχειοθετηθεί, ή (β) να ανοίξει φάκελος για την περαιτέρω διερεύνηση της καταγγελίας, ενημερώνοντας ανάλογα το αρχείο για την «Παρακολούθηση και Καταγραφή διαχείρισης καταγγελιών».

Σε όλες τις περιπτώσεις στις οποίες ανοίγει φάκελος καταγγελίας, διενεργούνται όλοι οι έλεγχοι που εξασφαλίζουν ότι θα μπορέσουν να εντοπιστούν, αναλυθούν και αξιολογηθούν τυχόν στοιχεία που μπορεί να επιβεβαιώσουν αν τα γεγονότα που καταγγέλλονται είναι βάσιμα.

Κατά την διάρκεια της διερεύνησης της υπόθεσης η ΕΕ θα προβεί σε σειρά ενεργειών ανάλογα κάθε φορά ανάλογα με τις συνθήκες, όπως :

- συνέντευξη του θύματος και του φερόμενου ως δράστη της παρενόχλησης ξεχωριστά
- συνέντευξη με άλλα σχετικά τρίτα πρόσωπα/μέρη ξεχωριστά
- σύνταξη έκθεσης στην οποία θα περιγράφονται λεπτομερώς οι έρευνες, τα ευρήματα και τυχόν συστάσεις

Η διαδικασία θα πραγματοποιείται σε σύντομο χρονικό διάστημα από την υποβολή της καταγγελίας.

Αφού εξετάσει τα ευρήματα η ΕΕ, (α) ζητά τη διενέργεια περαιτέρω ερευνών, β) διαπιστώνει παράτυπη συμπεριφορά και ορίζει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, ή (γ) αρχειοθετεί την καταγγελία.

Στις περιπτώσεις όπου η ΕΕ διαπιστώνει βάσει της έρευνας παράτυπη συμπεριφορά από μέλος της προσωπικού, υποβάλλει τα πορίσματα στον Γενικό Διευθυντή και στον Διευθυντή του

Ανθρώπινου Δυναμικού. Ο Διευθυντής του Ανθρώπινου Δυναμικού αξιολογεί το είδος της συμπεριφοράς και τη σοβαρότητα των επιπτώσεων και διατυπώνει εισήγηση προς τον Γενικό Διευθυντή, για τη διαχείριση του περιστατικού.

Ειδικά στην περίπτωση όπου η ΕΕ κρίνει ότι μία καταγγελία είναι Κακόπιστη Καταγγελία, πριν την αρχειοθετήσει, ενημερώνει τον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού και τον Γενικό Διευθυντή. Ο Διευθυντής του Ανθρώπινου Δυναμικού εισηγείται τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν κατά του/της καταγγέλλοντος, ενώ ο Γενικός Διευθυντής λαμβάνει την τελική απόφαση.

Εάν η έρευνα οδηγήσει σε διορθωτικές ενέργειες, σύμφωνα με την τελική απόφαση της Ελεγκτικής Επιτροπής, η διοίκηση των εμπλεκόμενων λειτουργιών/τμημάτων ευθύνεται για την κατάρτιση προγράμματος διορθωτικών ενεργειών με στόχο την εξάλειψη των προβλημάτων που εντοπίστηκαν, και η ΕΕ επιβλέπει την υλοποίησή του.

Η ΕΕ διασφαλίζει την κατάρτιση εξαμηνιαίων εκθέσεων που υποβάλλονται στον CEO σχετικά με τις καταγγελίες που έχουν γίνει. Οι εκθέσεις περιέχουν πληροφορίες σχετικά με φακέλους τυχόν «ανοικτών» καταγγελιών κατά την περίοδο αναφοράς, τον αριθμό των αρχειοθετημένων καταγγελιών, καθώς και τα αποτελέσματα των υποθέσεων.

### **8. Συνέπειες-κυρώσεις επί διαπίστωσης παραβιάσεων**

Σε περίπτωση που προκύψει πράγματι η στοιχειοθέτηση κάποιου περιστατικού βίας ή παρενόχλησης ή αντεκδίκησης, ο CEO της εταιρείας προβαίνει, ανά περίπτωση, στη λήψη όλων των απαραίτητων, πρόσφορων και ανάλογων μέτρων κατά του καταγγελλόμενου, προκειμένου να εμποδιστεί και να μην επαναληφθεί παρόμοιο περιστατικό ή συμπεριφορά. Τα μέτρα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν ενδεικτικά:

- α) τη σύσταση συμμόρφωσης,
- β) την αλλαγή της θέσης εργασίας, του ωραρίου, του τόπου και τρόπου παροχής εργασίας του,
- γ) την καταγγελία της σύμβασης εργασίας ή συνεργασίας με την εταιρεία, με την επιφύλαξη της απαγόρευσης της κατάχρησης δικαιώματος του άρθρου 281 ΑΚ.

Η φύση των κυρώσεων θα εξαρτηθεί από τη σοβαρότητα και την έκταση της παρενόχλησης. Θα επιβληθούν κατάλληλες αποτρεπτικές κυρώσεις για να διασφαλιστεί ότι τα περιστατικά βίας και σεξουαλικής παρενόχλησης δεν αντιμετωπίζονται ως ασήμαντα. Ορισμένες σοβαρές περιπτώσεις, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής βίας, δύναται να οδηγήσουν ακόμα και στην απόλυση του δράστη της παρενόχλησης.

Καταγγελίες οι οποίες αποδεικνύεται ότι είναι καταφανώς κακόβουλες θα θεωρούνται απαράδεκτες και θα ερευνώνται περαιτέρω κατά την κρίση της εταιρείας, τόσο ως προς τα κίνητρα, όσο και ως προς τους εμπλεκόμενους, προκειμένου να αποκατασταθεί η τάξη με κάθε νόμιμο τρόπο και μέσο.

### **9. Προστασία Πληροφοριών και Πρόσβαση στα Στοιχεία**

Όλα τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται κατά την διερεύνηση και διαχείριση καταγγελιών υπόκεινται σε επεξεργασία σύμφωνα με τη Νομοθεσία περί Προσωπικών Δεδομένων (βλ. κατωτέρω παράγραφος 10).

Τα αρμόδια στελέχη που εμπλέκονται στις διαδικασίες που διέπονται από το παρόν έγγραφο διασφαλίζουν, το κάθε ένα από αυτά εντός των συγκεκριμένων αρμοδιοτήτων τους και κάνοντας χρήση και των αντίστοιχων συστημάτων πληροφορικής, την ιχνηλασιμότητα των δεδομένων και πληροφοριών και φροντίζουν για την αποθήκευση και αρχειοθέτηση των σχετικών εγγράφων, είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή, έτσι ώστε να είναι εφικτή η αναδρομική ανίχνευση των διαφόρων σταδίων της ίδιας της διαδικασίας.

Έγγραφα και στοιχεία που αφορούν τις έρευνες και τους ελέγχους σχετικά με καταγγελίες αποθηκεύονται στο αρχείο της ΕΕ. Η αποθήκευση των εγγράφων της αρχικής καταγγελίας, είτε σε φυσική είτε σε ηλεκτρονική μορφή, γίνεται σύμφωνα με τα υψηλότερα επίπεδα ασφαλείας. Οι θέσεις ή/και οι μέθοδοι τήρησης των ανωτέρω στοιχείων πρέπει να είναι κατάλληλες ώστε να εγγυώνται την ακεραιότητα, διαθεσιμότητα και προσβασιμότητά τους από τις αρμόδιες μονάδες της εταιρείας ή/και δεόντως εξουσιοδοτημένα τρίτα μέρη στα οποία ο ΕΕ επιτρέπει την πρόσβαση. Τα αρχικά έγγραφα διατηρούνται για 5 έτη, εκτός αν έχουν κινηθεί νομικές διαδικασίες ή η νομοθεσία ορίζει διαφορετικά.

### **10. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων**

Στο πλαίσιο της έρευνας, η Εταιρεία συλλέγει και επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα των υποκειμένων των δεδομένων όπως:

- α) Όνομα και επώνυμο,
- β) Διεύθυνση,
- γ) Τηλέφωνο/-α επικοινωνίας,
- δ) E-mail,
- ε) Φύλο,

στ) Δεδομένα που προκύπτουν από την γραπτή καταγγελία του φερόμενου θύματος, θ) Δεδομένα που συλλέγονται κατά την διεξαγωγή των συνεντεύξεων με τα αρμόδια πρόσωπα τα οποία δύνανται να συνίστανται σε έντυπα έγγραφα, ή σε ηλεκτρονικά αρχεία που υποβάλλονται προς εξέταση από τους εμπλεκόμενους εργαζομένους.

#### **Τρόπος Συλλογής Δεδομένων :**

##### **A. Άμεσα από το φυσικό πρόσωπο:**

- i. Με την υποβολή της καταγγελίας.
- ii. Με την υποβολή αρχείων σχετικά την τεκμηρίωση ή την υπεράσπιση κατά της καταγγελίας.
- iii. Με την διεξαγωγή των προφορικών συνεντεύξεων κατά την διερεύνηση του περιστατικού.

##### **B. Από τρίτους:**

- i. Από το αντίπαλο μέρος της διαφοράς.
- ii. Από συνεργάτες (εργαζόμενους της Εταιρείας) αν κληθούν να καταθέσουν ως μάρτυρες ή αν καταγγείλουν περιστατικό που υπέπεσε στην αντίληψή τους.
- iii. Από τρίτους μάρτυρες μη εργαζόμενους στην Εταιρεία, στον βαθμό που αυτό επιτρέπεται ή επιβάλλεται από την έρευνα.

##### **Γ. Αυτοδικαίως: Όπου απαιτείται ο Εργοδότης μπορεί να συλλέξει δεδομένα από:**

- i. Από τον φάκελο του εκάστου εργαζομένου.
- ii. Από τα αρχεία χρήσης του τεχνολογικού και επικοινωνιακού εξοπλισμού του Εργοδότη στο βαθμό που αυτό επιτρέπεται από τον νόμο.

#### **Νόμιμη Βάση Επεξεργασίας :** Η επεξεργασία των δεδομένων που συλλέγονται βασίζονται :

- I. στη συμμόρφωση με υποχρεώσεις εκ του νόμου (Νόμου 4808/2021 και της Αριθμ. Υ.Α. 82063/1 Νοεμβρίου 2021 (ΦΕΚ 5059/Β/1-11-2021).
- II. στην διαφύλαξη και προστασία των εννόμων συμφερόντων, τόσο της Εταιρείας όσο και των ιδίων των εργαζομένων.

Ειδικά όσον αφορά την επεξεργασία Δεδομένων Ειδικών Κατηγοριών, η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση των υποχρεώσεων και την άσκηση συγκεκριμένων δικαιωμάτων του υπευθύνου επεξεργασίας ή του υποκειμένου των δεδομένων στον τομέα του εργατικού δικαίου και του δικαίου κοινωνικής ασφάλισης και κοινωνικής προστασίας, εφόσον επιτρέπεται από το δίκαιο της Ένωσης ή κράτους μέλους.

**Διατήρηση και κοινοποίηση δεδομένων:** Τα δεδομένα που συλλέγονται από τις έρευνες σχετικά με καταγγελίες αποθηκεύονται στο αρχείο της ΕΕ είτε σε φυσική είτε σε ηλεκτρονική μορφή, σύμφωνα με τα υψηλότερα επίπεδα ασφαλείας ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητα, διαθεσιμότητα και προσβασιμότητά τους από τις αρμόδιες μονάδες της εταιρείας ή/και δεόντως εξουσιοδοτημένα τρίτα μέρη στα οποία ο ΕΕ επιτρέπει την πρόσβαση. Πρόσβαση επιτρέπεται μόνο σύμφωνα με τη διαδικασία και υπό τους όρους που περιγράφονται στο παρόν από: (α) την Ελεγκτική Επιτροπή, (β) τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή (CEO), (γ) τον Διευθυντή του Ανθρώπινου Δυναμικού και (δ) τους Διευθυντές των τμημάτων που επηρεάζονται από την καταγγελία. Αν έχει κινηθεί νομική διαδικασία, πρόσβαση μπορεί να αποκτήσουν και οι αρμόδιες αρχές στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους.

Τα αρχικά έγγραφα διατηρούνται για 5 έτη, εκτός αν έχουν κινηθεί νομικές διαδικασίες ή η νομοθεσία ορίζει διαφορετικά. Μετά την πάροδο του σχετικού χρονικού διαστήματος τα δεδομένα διαγράφονται ή καταστρέφονται με ασφαλείς μεθόδους.

Τα δεδομένα δεν διαβιβάζονται εκτός ΕΟΧ.

**Δικαιώματα των Υποκειμένων:** Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και στο πλαίσιο της Έρευνας, το υποκείμενο των δεδομένων, αφού αποδείξει την ταυτότητά του και υποβάλει το γραπτό αίτημά του, έχει και μπορεί να ασκήσει τα ακόλουθα δικαιώματα:

1. Το δικαίωμα πρόσβασης, στο βαθμό που δεν έρχεται σε σύγκρουση με τυχόν δικαιώματα άλλων εμπλεκόμενων στην έρευνα φυσικών προσώπων που έχουν νόμιμο δικαίωμα στην προστασία της εμπιστευτικότητας/εχεμύθειας.
2. Το δικαίωμα να ζητήσει τη διόρθωση τυχόν ανακριβών Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ή τη συμπλήρωση τους. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να γίνει η εξής διάκριση:

- Δεδομένα που αφορούν γεγονότα και στοιχεία που μπορεί να εξακριβωθούν με αντικειμενικό τρόπο (όπως η ημέρα και ώρα ενός συμβάντος η θέση εργασίας ενός των συμμετεχόντων) υπόκεινται στο δικαίωμα αυτό.

- Δεδομένα που πηγάζουν από ισχυρισμούς των μερών και είναι υπό διερεύνηση δεν δύνανται να μεταβληθούν με την άσκηση του δικαιώματος αυτού.

3. Το δικαίωμα εναντίωσης στην περαιτέρω επεξεργασία των δεδομένων τους,

4. Το δικαίωμα ανάκλησης οποιασδήποτε συγκατάθεσης δοθεί, για το μέλλον, χωρίς να επηρεάζεται η νομιμότητα οποιασδήποτε επεξεργασίας που έχει ήδη πραγματοποιηθεί.

Εάν πληρούνται οι προϋποθέσεις που προβλέπονται από τον νόμο:

1. Το δικαίωμα διαγραφής,

2. Το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας και

3. Το δικαίωμα φορητότητας δεδομένων.

Το υποκείμενο μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματά του αποστέλλοντας μήνυμα στο DPO: [rchagalamprous@courier.gr](mailto:rchagalamprous@courier.gr). Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα δυνατά μέτρα για να ικανοποιήσει το αίτημά εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, το αργότερο εντός ενός (1) μήνα μετά την υποβολή του αιτήματος και την εξακρίβωση της ταυτότητάς του υποκειμένου. Η προθεσμία αυτή μπορεί να παραταθεί κατά δύο ακόμη μήνες, εφόσον απαιτείται, λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα και τον αριθμό των αιτήσεων. Επιπλέον, αν το υποκείμενο θεωρεί ότι παραβιάζονται τα δικαιώματά του, έχει το δικαίωμα προσφυγής στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο επεξεργάζεται η Εταιρεία τα Προσωπικά Δεδομένα ([www.dpa.gr](http://www.dpa.gr)) στον σύνδεσμο [https://www.dpa.gr/el/polites/katagelia\\_stin\\_arxi](https://www.dpa.gr/el/polites/katagelia_stin_arxi) , Γραφεία: Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα, Τηλεφωνικό Κέντρο: +30-2106475600, Fax: +30-2106475628.

## **11. Ευαισθητοποίηση και Εκπαίδευση**

Η παρούσα Πολιτική προορίζεται να διανεμηθεί στα μέλη της Διοικητικού Συμβουλίου και σε όλους τους “Ανθρώπους της Εταιρείας”, ενώ αποτελεί κύριο μέλημα της Εταιρείας η δημιουργία εσωτερικού συστήματος γνωστοποίησης και συστηματικής ενημέρωσης τους. Επίσης αναρτάται στο εσωτερικό κοινό ηλεκτρονικό αρχείο της Εταιρείας καθώς και σε προσιτό και εμφανές σημείο

του χώρου εργασίας με τρόπο που διασφαλίζει την ακεραιότητα, διαθεσιμότητα και προσβασιμότητά της από το κοινό.

## **12. Παρακολούθηση και Επικαιροποίηση**

Η Εταιρεία παρακολουθεί την υιοθέτηση της παρούσας Πολιτικής και την επανεξετάζει, όπως και τα σχετικά εργαλεία, σε ετήσια βάση, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητά της και να προτείνονται βελτιώσεις, βάσει των αποτελεσμάτων των ελέγχων που διενεργεί ή/και στην περίπτωση μεταβολών της οργανωτικής δομής ή των οργανωτικών μονάδων της εταιρείας ή σε κάθε άλλη περίπτωση όπου προτείνονται βελτιώσεις της παρούσας Πολιτικής, όπως ενδεικτικά βάσει νέων βέλτιστων πρακτικών ή αν εντοπιστούν κενά. Όλες οι εταιρικές λειτουργίες που εμπλέκονται στις ανωτέρω περιγραφόμενες διαδικασίες ευθύνονται, εντός του πεδίου των αρμοδιοτήτων τους, για τον εντοπισμό γεγονότων στην εταιρεία που καθιστούν απαραίτητη την επικαιροποίηση της παρούσας Πολιτικής και για την γνωστοποίησή τους στο Τμήμα Συμμόρφωσης. Οι τροποποιήσεις και επικαιροποιήσεις της παρούσας Πολιτικής εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας.

### **Παράρτημα: Ορισμοί**

- Ο όρος «Άνθρωποι της Εταιρείας » περιλαμβάνει το προσωπικό της Εταιρείας και κάθε άλλο πρόσωπο το οποίο ενεργεί, για οιονδήποτε λόγο και ανεξαρτήτως του είδους της συμβατικής της σχέσης, στο όνομα ή για λογαριασμό της Εταιρείας, εντός της πεδίου ευθύνης της και των καθηκόντων του.
- Η «Διοικητική Ομάδα» είναι τα στελέχη της Εταιρείας που αναλαμβάνουν τις λειτουργίες διαχείρισης, εκπροσώπησης και διοίκησης της Εταιρείας.
- Η «Νομοθεσία περί Προσωπικών Δεδομένων» περιλαμβάνει την εθνική νομοθεσία (Ν.4624/2019) και την Ευρωπαϊκή Νομοθεσία (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων 2016/679, Οδηγία 2016/680), σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων, όπως κατά καιρούς τροποποιούνται.
- «Καταγγελία» είναι κάθε πληροφορία σχετική με τις μορφές συμπεριφοράς που απαγορεύονται από την παρούσα πολιτική, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιστατικά, πιθανές παραβάσεις,

συμπεριφορές και πρακτικές που αφορούν τα περιστατικά βίας, παρενόχλησης και αντεκδίκησης, όπως περιγράφονται ανωτέρω.

Καταγγελίες που δεν εμπίπτουν στις ανωτέρω περιπτώσεις δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας Πολιτικής και θα προωθούνται στις αντίστοιχες μονάδες της Εταιρείας, σύμφωνα με τις συγκεκριμένες αρμοδιότητές τους.

- «Κακόπιστη Καταγγελία» είναι αβάσιμη καταγγελία που υποβάλλεται σκοπίμως ή λόγω βαρείας αμέλειας από τον καταγγέλλοντα, ο οποίος κατά τον χρόνο της καταγγελίας εν γνώσει του αναφέρει εσφαλμένες ή παραπλανητικές πληροφορίες.
- «Επαληθεύσιμη Λεπτομερής Καταγγελία» είναι μία καταγγελία που επιτρέπει να διαπιστωθεί εάν υπάρχουν ευλόγως επαρκή πραγματικά στοιχεία για την κίνηση προκαταρκτικής έρευνας (ενδεικτικά, πράξη που έχει τελεστεί, χρονική περίοδος αναφοράς, εμπλεκόμενα πρόσωπα/μονάδες, παρατυπία έναντι της συστήματος ελέγχου, συγκεκριμένα περιστατικά και παραδείγματα, κλπ.) και να αντληθούν χρήσιμα ευρήματα με τα διαθέσιμα ερευνητικά εργαλεία.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την παρούσα πολιτική κάθε ενδιαφερόμενο πρόσωπο μπορεί να απευθυνθεί στο Πρόσωπο Αναφοράς.

Η παρούσα Πολιτική αναρτάται στο εσωτερικό κοινό ηλεκτρονικό αρχείο της εταιρείας [\(Z:\COMMON\TQM&SHE\Ενιαίο Σύστημα Διαχείρισης\Σύστημα Διαχείρισης Courier Center ΑΕ\12. POLICIES](#) καθώς και στον πίνακα ανακοινώσεων της εταιρείας.