

Τελευταία Αναθεώρηση: Ιούλιος 2023

## Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών

### 1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Θεμελιώδης δέσμευση της Εταιρείας είναι να διατηρεί το υψηλότερο επίπεδο δεοντολογίας και επαγγελματικής συμπεριφοράς, επιδεικνύοντας μηδενική ανοχή σε παράνομες και παράτυπες πράξεις που επηρεάζουν τη φήμη και την αξιοπιστία της.

Προϋπόθεση για να ευδοκιμήσει μία κουλτούρα δεοντολογίας, εμπιστοσύνης και ακεραιότητας είναι οι εργαζόμενοι να ενθαρρύνονται και να αισθάνονται ασφαλείς να αναφέρουν ζητήματα για τα οποία έχουν υποψίες. Επομένως, ένας από τους βασικούς μοχλούς μίας δεοντολογικής κουλτούρας είναι μια ισχυρή **Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών**.

Οι Άνθρωποι της Εταιρείας και οι τακτικοί Συνεργάτες οι οποίοι έρχονται σε επαφή με την Εταιρεία στο πλαίσιο επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, είναι οι πρώτοι που αντιλαμβάνονται απειλές ή ζημίες που ενδέχεται να προκύψουν για την Εταιρεία σε αυτό το πλαίσιο.

Αναφέροντας παράτυπες πράξεις, τα πρόσωπα αυτά ενεργούν ως Μάρτυρες Δημόσιου Συμφέροντος. Αυτοί θεωρείται ότι συμβάλλουν σημαντικά στην προαγωγή της αριστείας εντός της Εταιρείας, διαδραματίζοντας βασικό ρόλο στην αποκάλυψη και την πρόληψη παράνομων ή παράτυπων πράξεων, στην ενίσχυση εύρυθμης εσωτερικής λειτουργίας και στην προσήλωση στις αρχές διακυβέρνησης και στη συμμόρφωση με τις αξίες της Εταιρείας.

Η παρούσα Πολιτική αποτελεί το πλαίσιο διαχείρισης σοβαρών ανησυχιών για καταστάσεις που θα μπορούσαν να έχουν σημαντικό αντίκτυπο στον οργανισμό και διαφοροποιείται από τους συνήθεις διαύλους ανατροφοδότησης και παραπόνων, οι οποία βρίσκονται στη διάθεση των εργαζομένων. Οι καταστάσεις που καλύπτονται από την παρούσα Πολιτική περιλαμβάνουν πράξεις ή παραλείψεις οι οποίες (είτε):

- δεν συμβαδίζουν με τον Κώδικα Δεοντολογίας της Εταιρείας, ή άλλες εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες και γενικά παραβιάζουν το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου· ή
- με άλλο τρόπο αποτελούν σοβαρή παράτυπη συμπεριφορά (για παράδειγμα, τέλεση ποινικών αδικημάτων κατά την εκτέλεση επαγγελματικών καθηκόντων).

Σε τέτοιες περιπτώσεις, η Εταιρεία προτρέπει τους καταγγέλλοντες να χρησιμοποιούν τους εσωτερικούς διαύλους υποβολής καταγγελιών, προκειμένου να υπάρξει αποτελεσματικός, επιμελής και εντός εύλογου χρονικού πλαισίου χειρισμός της καταγγελίας, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την εμπιστευτικότητα της έρευνας και προστατεύοντας τον καταγγέλλοντα από τον κίνδυνο αντιποίνων.

Η παρούσα Πολιτική ρυθμίζει τη διαδικασία παραλαβής, ανάλυσης και διαχείρισης των καταγγελιών που υποβάλλονται από τα ανωτέρω πρόσωπα, , με σκοπό να καθιερώσει άμεση και συνεπή εφαρμογή σε ολόκληρο τον οργανισμό. Αποτελεί δε λειτουργικό εργαλείο της προγράμματος συμμόρφωσης κατά της διαφθοράς και επιδιώκει να συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία και το πλαίσιο συμμόρφωσης και ελέγχου της Εταιρείας.

Η παρούσα Πολιτική εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας Courier Center MON. ΑΕ .

## **2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ**

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:

### **2.1 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 την αρμόδια αρχή σύμφωνα με τα κριτήρια αξιολόγησης που θεσπίζονται στις επόμενες παραγράφους, ωστόσο για τις ανώνυμες καταγγελίες δεν απαιτείται άμεσος επιτόπιος έλεγχος, εξαιρουμένων των περιπτώσεων που η αρχή κρίνει ότι χρήζουν άμεσης διερεύνησης. Η εποπτεύουσα αρχή δύναται να αξιολογεί αυτεπαγγέλτως και άλλες πληροφορίες που τίθενται σε γνώση της, όπως δημοσιεύσεις στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή σε άλλο μέσο, η διαχείριση των οποίων πραγματοποιείται αναλογικά με τον τρόπο που η εποπτεύουσα αρχή θα αξιολογούσε τις ανώνυμες καταγγελίες.

### **2.2 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 ( Γενικό Διευθυντή, Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού και Διευθυντή Ποιότητας και Ασφάλειας ) , (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.

### **2.3 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.

### **2.4 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.

### **2.5 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.

### **2.6 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.

### **3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

Εάν το θύμα επιθυμεί να υποβάλει επίσημη καταγγελία ή εάν ο άτυπος μηχανισμός καταγγελίας δεν έχει οδηγήσει σε ικανοποιητικό αποτέλεσμα για το θύμα, θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί ο επίσημος μηχανισμός καταγγελίας για την επίλυση του ζητήματος.

#### **3.1.1. Διάλογοι Επικοινωνίας**

Η Εταιρεία έχει καθιερώσει πολλαπλούς, εύκολα προσβάσιμους και διαθέσιμους διαύλους καταγγελιών που επιτρέπουν την υποβολή καταγγελιών εγγράφως μέσω :

- e-mail: [ekouri@courier.gr](mailto:ekouri@courier.gr) , [hr@courier.gr](mailto:hr@courier.gr) , [chytas@courier.gr](mailto:chytas@courier.gr) & [pcharalampous@courier.gr](mailto:pcharalampous@courier.gr)
- ταχυδρομείο : Λεωφόρος Κηφισού 46 Αιγάλεω TK 12241 , Ελλάδα, Υπ' όψη Γενικού Διευθυντή

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 πρωτότυπο στους προβλεπόμενους διαύλους και τηρώντας αυστηρή εμπιστευτικότητα, ώστε να προστατεύεται η ακεραιότητα των καταγγελλόντων/καταγγελλόμενων και η αποτελεσματικότητα των ερευνών.

Με την παραλαβή του εγγράφου καταγγελίας ξεκινούν οι ενέργειες Διερεύνησης και Αξιολόγησης που αναλυτικά περιγράφονται στο επόμενο 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.

### **4. ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ**

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, τυχόν καταγγελιών που αφορούν Σημαντικά Συμβάντα, τον αριθμό των αρχειοθετημένων καταγγελιών, καθώς και τα αποτελέσματα των υποθέσεων.

## **5. ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΑ ΜΕΤΡΑ**

Στις περιπτώσεις όπου η ΕΕ διαπιστώνει βάσει της έρευνας παράτυπη συμπεριφορά από μέλος της προσωπικού, ενδέχεται να υποστεί οποιαδήποτε από τις ακόλουθες κυρώσεις:

- προφορική ή γραπτή προειδοποίηση
- την αλλαγή της θέσης εργασίας, του ωραρίου, του τόπου και τρόπου παροχής εργασίας του,
- αναστολή

- 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.

#### **6. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

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 7.).

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.

#### **7. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

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 την ΕΕ τα οποία δύναται 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 ή 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 στον DPO: [pcharalampous@courier.gr](mailto:pcharalampous@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.

## 8. ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



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 στην ιστοσελίδα της Εταιρείας με τρόπο που διασφαλίζει την ακεραιότητα, διαθεσιμότητα και προσβασιμότητά της από το κοινό.

## 9. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ

Η ΕΕ 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 της 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

- **ΕΕ : Ελεγκτική Επιτροπή.** Απαρτίζεται από το εντεταλμένο στέλεχος για τα θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού, τον αρμόδιο για τα Νομικά θέματα της Εταιρείας και τον/τη Διευθυντή/τρια της λειτουργίας, στην οποία εντάσσεται το πρόσωπο που καταγγέλεται.
- Η «**Νομοθεσία για την Καταπολέμηση της Διαφθοράς**» περιλαμβάνει τη σχετική εθνική νομοθεσία σχετικά με την καταπολέμηση της διαφθοράς, όπως κατά καιρούς τυχόν τροποποιούνται, καθώς και διεθνείς συμβάσεις που έχουν κυρωθεί σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία.
- 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 πιθανές παραβάσεις, συμπεριφορές και πρακτικές που μπορούν να βλάψουν ή να εκθέσουν σε ζημία την Εταιρεία, ακόμη και ως προς την εικόνα της μόνο, και η οποία αφορά οιοδήποτε από τα εξής θέματα:
  - μη συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας
  - μη συμμόρφωση με τις Εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες
  - κάθε άλλη σοβαρή παράτυπη συμπεριφορά (π.χ. τέλεση ποινικών αδικημάτων κατά την άσκηση επαγγελματικών καθηκόντων).
- 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.
- «**Σημαντικά Συμβάντα**» είναι παραβάσεις, συμπεριφορές και πρακτικές:
  - στις οποίες εμπλέκονται μέλη των εταιρικών οργάνων της Εταιρείας ή της Ομάδας Διοίκησης
  - οι οποίες αφορούν θέματα υγείας, ασφάλειας, περιβάλλοντος και δημόσιας ασφάλειας ή
  - οι οποίες αφορούν ποινικά αδικήματα τα οποία μπορεί να προκαλέσουν μεγάλη βλάβη, οικονομικής ή ηθικής φύσης, στην Εταιρεία.
- «**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.