



# Πολιτική Διαχείρισης Καταγγεληιών

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	3
2.	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	3
3.	ΔΙΑΥΛΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	4
4.	ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	5
5.	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	5
6.	ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	6
7.	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ	6

## 1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Θεμελιώδης δέσμευση του ΔΕΣΦΑ 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 του.

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 του ΔΕΣΦΑ και οι Ιδιώτες Αντισυμβαλλόμενοι, οι οποίοι έρχονται σε επαφή με τον ΔΕΣΦΑ στο πλαίσιο επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, συχνά 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 Δημοσίου 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 του εσωτερικού ελέγχου και στη διασφάλιση της προσήλωσης στις αρχές διακυβέρνησης, στη συμμόρφωση, στο Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου και στις αξίες του ΔΕΣΦΑ.

Η παρούσα Πολιτική προορίζεται να καταλάβει σοβαρές ανησυχίες για καταστάσεις που θα μπορούσαν να έχουν σημαντικό αντίκτυπο στον οργανισμό και διαφοροποιείται από τους συνήθεις διαύλους ανατροφοδότησης και παραπόνων τα 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, την Πολιτική κατά της Διαφθοράς 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, ο ΔΕΣΦΑ 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.

Τούτων λεχθέντων, η παρούσα Πολιτική ρυθμίζει τη διαδικασία παραλαβής, ανάλυσης και διαχείρισης των καταγγελιών που υποβάλλονται από τα ανωτέρω πρόσωπα, περιλαμβανομένων των ανώνυμων καταγγελιών, με σκοπό να καθιερώσει άμεση και συνεπή εφαρμογή σε ολόκληρο τον οργανισμό.

Η παρούσα Πολιτική, ως αναπόσπαστο τμήμα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου του ΔΕΣΦΑ, αποτελεί λειτουργικό εργαλείο του 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.

## 2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Ο ΔΕΣΦΑ 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, ο ΔΕΣΦΑ βασίζεται και τηρεί τις ακόλουθες αρχές:

### 2.1 Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Το σύστημα διαχείρισης Καταγγελιών εντάσσεται και αποτελεί μέρος του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου. Η ευθύνη για την εφαρμογή ενός αποτελεσματικού Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου εκτείνεται σε όλα τα επίπεδα της οργανωτικής δομής του ΔΕΣΦΑ. Συνεπώς, όλοι οι Άνθρωποι του ΔΕΣΦΑ, ανάλογα με τα καθήκοντα και τις ευθύνες τους, μετέχουν στον σχεδιασμό και συμμετέχουν ενεργά στη σωστή λειτουργία αυτού του συστήματος.

### 2.2 Τήρηση απορρήτου

Όλες οι οργανωτικές μονάδες και το προσωπικό του ΔΕΣΦΑ που έχουν επιφορτιστεί με την παραλαβή και την διαχείριση των καταγγελιών οφείλουν να εγγυώνται την ανωνυμία και την αυστηρή εμπιστευτικότητα ως προς τα πρόσωπα που υποβάλλουν καταγγελία. Για τον σκοπό αυτό, πρέπει να χρησιμοποιούν κατάλληλες μεθόδους επικοινωνίας και τεχνολογικά εργαλεία για να διασφαλίζουν την ακεραιότητα των

πληροφοριών και των προσώπων που αναφέρονται στις καταγγελίες, καθώς και την ανωνυμία αυτών που υποβάλλουν την καταγγελία. Όσοι παραβιάζουν την υποχρέωση προστασίας είτε του καταγγελλόμενου είτε του 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: (i) την Ελεγκτική Επιτροπή· (ii) την Επιτροπή Δεοντολογίας· (iii) τον Εσωτερικό Έλεγχο· (iv) τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών, Εταιρικής Διακυβέρνησης & Συμμόρφωσης· και μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, (v) τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή (CEO)· (vi) τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού· και (vii) τα ανώτερα στελέχη των μονάδων που επηρεάζονται από την καταγγελία.

### 2.3 Κακόπιστες Καταγγελίες

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

### 2.4 Αμεροληψία

Ο Εσωτερικός Έλεγχος, η Επιτροπή Δεοντολογίας και η Ελεγκτική Επιτροπή 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, ο ΔΕΣΦΑ 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 του εργασιακού πλαισίου εξαιτίας της καλόπιστης καταγγελίας τους. Όσοι διαπιστωθεί ότι έχουν προβεί σε αντίποινα ή έχουν στοχοποιήσει τον καταγγέλλοντα, θα αντιμετωπίζουν πειθαρχικά μέτρα.

### 2.5 Υποστήριξη από Τεχνολογίες Πληροφορικής

Ο ΔΕΣΦΑ 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 ικνηλασιμότητα, 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

Ο ΔΕΣΦΑ προάγει δραστηριότητες επικοινωνίας και ενημέρωσης για όλους τους εργαζομένους του, ώστε να εξασφαλίζει την ευρύτερη δυνατή γνώση και την αποτελεσματική εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής. Προς αυτό το σκοπό, θα παρακολουθούνται τα επίπεδα γνώσης εντός του οργανισμού και θα προσφέρεται επαρκής εκπαίδευση στους εργαζομένους ως προς (i) την παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών· και (ii) τη λειτουργία των διαύλων και των εργαλείων που παρέχει ο ΔΕΣΦΑ για καταγγελίες και την πρόσβαση σε αυτά.

## 3. ΔΙΑΥΛΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Ο ΔΕΣΦΑ έχει καθιερώσει πολλαπλούς, εύκολα προσβάσιμους και διαθέσιμους διαύλους καταγγελιών που επιτρέπουν την υποβολή καταγγελιών εγγράφως (ταχυδρομικά, σε κυτίο παραπόνων, μέσω online πλατφόρμας) ή προφορικά (μέσω τηλεφωνικής γραμμής υποστήριξης).

Ο ΔΕΣΦΑ ενθαρρύνει την αποστολή καταγγελιών μέσω των εξής διαύλων επικοινωνίας:

- e-mail: tell.us@DESFA.gr
- voice mailbox (προσβάσιμο και από το εξωτερικό): +30 210 6520542
- ταχυδρομική θυρίδα: Τ.Θ. 80, ΕΛΤΑ Αγ. Παρασκευής, Αγ. Ιωάννου 8.

Το έγγραφο προωθείται στον Εσωτερικό Έλεγχο (εφεξής αναφέρεται και ως «ΕΕ») σε σφραγισμένο φάκελο. Η οργάνωση, υποστήριξη και συντήρηση αυτών των διαύλων επικοινωνίας εξασφαλίζεται από τον ΕΕ, ο οποίος επίσης βεβαιώνει ότι έχουν εγκατασταθεί όλα τα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα που εξασφαλίζουν το απόρρητο της ταυτότητας του καταγγέλλοντα.

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

Ο ΕΕ πρωτοκολλά το αρχικό έγγραφο της καταγγελίας που παρέλαβε και χωρίς καθυστέρηση ξεκινά τις ενέργειες που περιγράφονται στο επόμενο κεφάλαιο. Για να εξασφαλίζεται η σωστή διαχείριση και ικνηλασιμότητα των καταγγελιών και των σχετικών προκαταρκτικών ερευνών, ο ΕΕ καταρτίζει και ενημερώνει

το «Σύστημα για την παρακολούθηση και καταγραφή διαχείρισης καταγγελιών», όπου εισάγει τους φακέλους των Καταγγελιών, εξασφαλίζοντας έτσι ότι όλα τα σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα αρχειοθετούνται κανονικά.

#### 4. ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Ο ΕΕ, αφού πρωτοκολλήσει την αρχική καταγγελία, προχωρά στην ενημέρωση της Επιτροπής Δεοντολογίας 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, ο ΕΕ εισάγει τις σχετικές καταγγελίες στην Επιτροπή Δεοντολογίας, με την εισήγηση (α) η καταγγελία να αρχειοθετηθεί ή (β) να ανοίξει φάκελος για την καταγγελία. Οι εισηγήσεις του ΕΕ αξιολογούνται από την Επιτροπή Δεοντολογίας: αν η Επιτροπή Δεοντολογίας δεχθεί την εισήγηση να αρχειοθετηθεί η καταγγελία, η καταγγελία αρχειοθετείται από τον ΕΕ. Στην αντίθετη περίπτωση, ανοίγεται φάκελος καταγγελίας από τον ΕΕ και εισάγεται στο «Σύστημα για την παρακολούθηση και καταγραφή διαχείρισης καταγγελιών»: η Ελεγκτική Επιτροπή ενημερώνεται για όλους τους φακέλους καταγγελιών που ανοίγονται.

Σε όλες τις περιπτώσεις στις οποίες ανοίγει φάκελος καταγγελίας, ο ΕΕ εκκινεί έρευνα, δηλαδή διενεργεί όλους τους ελέγχους που εξασφαλίζουν ότι θα μπορέσουν να εντοπιστούν, αναλυθούν και αξιολογηθούν τυχόν στοιχεία που μπορεί να επιβεβαιώσουν ότι τα γεγονότα που καταγγέλλονται είναι βάσιμα.

Αν μετά την ανωτέρω έρευνα τα καταγγελλόμενα συμβάντα κριθούν από τον ΕΕ ως «Σημαντικά Συμβάντα», ο ΕΕ απευθύνει την καταγγελία στην Ελεγκτική Επιτροπή, με την πρόταση να συμπεριληφθεί ο έλεγχος στο ετήσιο πρόγραμμα του ΕΕ. Στην περίπτωση καταγγελιών για γεγονότα που δεν κρίνονται ως «Σημαντικά Συμβάντα», ο ΕΕ συνεχίζει και ολοκληρώνει την έρευνα εκτός του ετήσιου προγράμματος ελέγχου.

Είτε προγραμματιστεί έλεγχος στο πρόγραμμα ελέγχων ως άνω είτε όχι, η έρευνα διεξάγεται από τον ΕΕ με σκοπό να διαπιστωθεί αν τα καταγγελλόμενα γεγονότα είναι βάσιμα και να διατυπωθούν προτάσεις προς την Επιτροπή Δεοντολογίας για να αποφασίσει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.

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

Στις συγκεκριμένες περιπτώσεις όπου η Επιτροπή Δεοντολογίας διαπιστώνει βάσει της έρευνας παράτυπη συμπεριφορά από μέλος του προσωπικού, ο ΕΕ υποβάλλει τα πορίσματα στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού. Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού αξιολογεί το είδος της συμπεριφοράς και τη σοβαρότητα των επιπτώσεων και διατυπώνει εισήγηση προς τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή, ενημερώνοντας επίσης τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών, Εταιρικής Διακυβέρνησης & Συμμόρφωσης.

Ειδικά στις περιπτώσεις όπου η Επιτροπή Δεοντολογίας κρίνει ότι μία καταγγελία είναι Κακόπιστη Καταγγελία, ο ΕΕ, αφού την αρχειοθετήσει, ενημερώνει σχετικά τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού ή τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή, αναλόγως με την ταυτότητα του καταγγέλλοντα (μέλος του προσωπικού, τρίτο μέρος), και εισηγείται τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν κατά του καταγγέλλοντος· ο Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής λαμβάνει την τελική απόφαση.

Σε κάθε περίπτωση, αν η έρευνα οδηγήσει σε διορθωτικές ενέργειες σύμφωνα με την τελική απόφαση της Επιτροπής Δεοντολογίας, η διοίκηση των εμπλεκόμενων υπηρεσιών/λειτουργιών ευθύνεται για την κατάρτιση προγράμματος διορθωτικών ενεργειών με στόχο την εξάλειψη των προβλημάτων που εντοπίστηκαν, και ο ΕΕ επιβλέπει την υλοποίησή του.

Ο ΕΕ διασφαλίζει την κατάρτιση εξαμηνιαίων εκθέσεων που υποβάλλονται στην Ελεγκτική Επιτροπή σχετικά με τις καταγγελίες που έχουν γίνει. Οι εκθέσεις περιέχουν φακέλους τυχόν «ανοικτών» καταγγελιών κατά την περίοδο αναφοράς, τυχόν καταγγελιών που αφορούν Σημαντικά Συμβάντα και προγραμματισμένους ελέγχους στο ετήσιο πρόγραμμα ελέγχων, τον αριθμό των αρχειοθετημένων καταγγελιών, καθώς και τα αποτελέσματα των υποθέσεων.

#### 5. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Όλα τα προσωπικά δεδομένα που σχετίζονται με την παρούσα Πολιτική θα υπόκεινται σε επεξεργασία από τα πρόσωπα που εμπλέκονται στη διαχείριση καταγγελιών σύμφωνα με τη Νομοθεσία περί Προσωπικών

Δεδομένων σε συνδυασμό με τις αρχές περί ιδιωτικότητας που αναφέρονται στον Κώδικα Δεοντολογίας του ΔΕΣΦΑ.

Οι μονάδες και θέσεις που εμπλέκονται στις διαδικασίες που διέπονται από το παρόν έγγραφο διασφαλίζουν, η κάθε μία εντός των συγκεκριμένων αρμοδιοτήτων της και κάνοντας χρήση και των αντίστοιχων συστημάτων πληροφορικής, την ικνηλασιμότητα 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 του 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.

## 6. ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η παρούσα Πολιτική προορίζεται να διανεμηθεί στον ευρύτερο δυνατό κύκλο. Προς αυτό το σκοπό, αποστέλλεται στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και σε όλους τους Ανθρώπους του ΔΕΣΦΑ. Επίσης αναρτάται στην ιστοσελίδα του ΔΕΣΦΑ με τρόπο που διασφαλίζει την ακεραιότητα, διαθεσιμότητα και προσβασιμότητά της από το κοινό.

Το Τμήμα Συμμόρφωσης, με την υποστήριξη της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού, ευθύνεται για τη δημιουργία εσωτερικού συστήματος ενημέρωσης και εκπαίδευσης με στόχο η παρούσα Πολιτική να γνωστοποιηθεί σε όλους τους Ανθρώπους του ΔΕΣΦΑ.

## 7. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ

Το Τμήμα Συμμόρφωσης 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.

Συγκεκριμένα, το Τμήμα Συμμόρφωσης προτείνει επικαιροποιήσεις και βελτιώσεις:

- βάσει των αποτελεσμάτων των ελέγχων που διενεργεί ο ΕΕ ή των πορισμάτων συγκεκριμένων καταγγελιών·
- στην περίπτωση μεταβολών της οργανωτικής δομής ή των επιχειρηματικών τομέων του ΔΕΣΦΑ·
- 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 στην 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 βάσει πρότασης του Τμήματος Συμμόρφωσης μετά από τη θετική γνώμη της Επιτροπής Δεοντολογίας .

## Παράρτημα: Ορισμοί

«**Ανώνυμη καταγγελία**» είναι καταγγελία στην οποία τα γενικά στοιχεία του καταγγέλλοντα δεν δίδονται και, σε κάθε περίπτωση, δεν είναι εφικτή η βεβαία διαπίστωσή τους.

Η «**Νομοθεσία για την Καταπολέμησης της Διαφθοράς**» περιλαμβάνει εθνική νομοθεσία σχετικά με την καταπολέμηση της διαφθοράς (Ποινικός Κώδικας, άρθρα 159-159Α για τη δωροδοκία πολιτικών αξιωματούχων, 235-236 για τη δωροδοκία δημοσίων υπαλλήλων, 237 για τη δωροδοκία μελών του δικαστικού σώματος, 237Α για την εμπορία επιρροής και τους μεσάζοντες, 237Β για τη δωροδοκία στον ιδιωτικό τομέα, Ν. 3023/2002, Ν. 4622/2019 Μέρος Δ, Κεφ. Γ, όπως κατά καιρούς τυχόν τροποποιούνται), καθώς και διεθνείς συμβάσεις που έχουν κυρωθεί σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία: (i) Σύμβαση του ΟΟΣΑ για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας Αλλοδαπών Δημοσίων Υπαλλήλων σε Διεθνείς Επιχειρηματικές Συναλλαγές (Παρίσι 1997)- (ii) Σύμβαση Ποινικού Δικαίου για τη Διαφθορά (Συμβούλιο της Ευρώπης, Στρασβούργο 1999)- (iii) Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών Κατά της Διαφθοράς (Merida 2003)- και (iv) Σύμβαση Αστικού Δικαίου για τη Διαφθορά, Συμβούλιο της Ευρώπης (1999).

### «**Βέλτιστες Πρακτικές κατά της Διαφθοράς**»

- U.S.A. Foreign Corrupt Practices Act (FCPA - Νόμος των ΗΠΑ για τη Διαφθορά στην Αλλοδαπή)
- U.S.A. Federal Sentencing Guidelines for Organizations (FSGO): Compliance and Ethics Program (ΗΠΑ - Οδηγίες για τις Κυρώσεις επί Οργανισμών, Πρόγραμμα Συμμόρφωσης και Δεοντολογίας)
- Νόμος περί Δωροδοκίας του Ηνωμένου Βασιλείου, 2010
- Διαδικασίες - Οδηγίες για το Νόμο περί Δωροδοκίας του Ηνωμένου Βασιλείου, 2010
- Παγκόσμιο Σύμφωνο Ηνωμένων Εθνών, 10η Αρχή.

Ο όρος «**Άνθρωποι του ΔΕΣΦΑ**» περιλαμβάνει το προσωπικό του ΔΕΣΦΑ και κάθε άλλο πρόσωπο το οποίο ενεργεί, για οιονδήποτε λόγο και ανεξαρτήτως του είδους της συμβατικής του σχέσης, στο όνομα ή για λογαριασμό του ΔΕΣΦΑ, εντός του πεδίου ευθύνης του και των καθηκόντων του.

Η «**Επιτροπή Δεοντολογίας**» είναι το εποπτικό όργανο που αποτελείται από τον Διευθυντή Νομικών Υπηρεσιών, Εταιρικής Διακυβέρνησης & Συμμόρφωσης, τον Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου & Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων, και τον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού.

«**ΕΕ**» είναι ο τομέας Εσωτερικού Ελέγχου.

Το **«Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου»** είναι όλα τα απαραίτητα ή χρήσιμα εργαλεία για τον χειρισμό, τη διαχείριση και τον έλεγχο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, με στόχο

- τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία περί εταιρειών και τις εταιρικές διαδικασίες
- την προστασία των περιουσιακών στοιχείων της εταιρείας και την αποτελεσματική διαχείριση των δραστηριοτήτων
- την παροχή επακριβών και ολοκληρωμένων λογιστικών και χρηματοοικονομικών πληροφοριών

Η **«Διοικητική Ομάδα»** είναι τα στελέχη του ΔΕΣΦΑ που αναλαμβάνουν τις λειτουργίες διαχείρισης, εκπροσώπησης και διοίκησης του ΔΕΣΦΑ.

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.

Οι **«Ιδιώτες Αντισυμβαλλόμενοι»** περιλαμβάνουν προμηθευτές, αναδόχους, υπεργολάβους και υπο-προμηθευτές, παρόχους, συμβούλους, επιχειρηματικούς συνεργάτες, και γενικά κάθε αντισυμβαλλόμενο από τον ιδιωτικό τομέα με τον οποίο ο ΔΕΣΦΑ σχετίζεται στα πλαίσια εμπορικών σχέσεων ή συνεργασιών για οιοδήποτε λόγο.

**«Καταγγελία»** είναι κάθε πληροφορία σχετική με πιθανές παραβάσεις, συμπεριφορές και πρακτικές που μπορούν να βλάψουν ή να εκθέσουν σε ζημία τον ΔΕΣΦΑ, ακόμη και ως προς την εικόνα του μόνο, και η οποία αφορά οιοδήποτε από τα εξής θέματα:

- μη συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και την Πολιτική κατά της Διαφθοράς·
- μη συμμόρφωση με άλλες πολιτικές και διαδικασίες της εταιρείας·
- 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 του εν γνώσει του αναφέρει εσφαλμένες ή παραπλανητικές πληροφορίες.

**«Σημαντικά Συμβάντα»** είναι παραβάσεις, συμπεριφορές και πρακτικές:

- στις οποίες εμπλέκονται μέλη των εταιρικών οργάνων του ΔΕΣΦΑ ή της Ομάδας Διοίκησης·
- οι οποίες αφορούν σημαντικά 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, εμπλεκόμενη εταιρεία, εμπλεκόμενα πρόσωπα/μονάδες, παρατυπία έναντι του συστήματος ελέγχου, κλπ.) και να αντληθούν χρησιμαευρήματα με τα διαθέσιμα ερευνητικά εργαλεία.







 **ΔΕΣΦΑ**  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΕΘΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ Α.Ε.