

---

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

(whistleblowing)

---

### Προοίμιο

Η Γενική Ταχυδρομική δεσμεύεται να διατηρεί το υψηλότερο επίπεδο ηθικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς, υιοθετώντας μια προσέγγιση μηδενικής ανοχής σε παράνομες ενέργειες σε βάρος του δημοσίου συμφέροντος και που κατά αποτέλεσμα ενδέχεται επιπλέον να επηρεάσουν αρνητικά τη φήμη και την αξιοπιστία της. Για το λόγο αυτό διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι, το Διοικητικό Συμβούλιο καθώς και τα Διευθυντικά στελέχη τηρούν την υποχρέωση συμμόρφωσης με τις επιταγές του νόμου, τους κανονισμούς, τις πολιτικές και διαδικασίες που έχει θεσπίσει η ΕΕ, η Βουλή των Ελλήνων και οι κατ'έξουσιοδότηση νόμου νομοθετούντες, εν γένει οι Εθνικές Αρχές και η Εταιρεία και ότι οι ενέργειές τους χαρακτηρίζονται από εντιμότητα, ακεραιότητα και υψηλές ηθικές αξίες.

Η Πολιτική αυτή για whistleblowing, έχει σκοπό την προώθηση της ευθύνης, της διαφάνειας και της επίλυσης προβλημάτων μέσω της αναφοράς ποινικής, αστικής παραβατικής συμπεριφοράς ή/και παραβατικών ηθικών συμπεριφορών στην εταιρεία.

Σκοπός της παρούσας είναι η διασφάλιση ενός ολοκληρωμένου πλαισίου προστασίας των προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις του ενωσιακού δικαίου και η ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1937 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2019, σχετικά με την προστασία των προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις του δικαίου της Ένωσης (L 305).

Αντικείμενο του παρόντος νόμου είναι η ίδρυση ενός συστήματος εσωτερικής αναφοράς παραβιάσεων και η προστασία των προσώπων που αναφέρουν τις εν λόγω παραβιάσεις, η οργάνωση της διαδικασίας υποβολής, παραλαβής και παρακολούθησης των αναφορών και οι κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παραβίασης του παρόντος.

Ειδικότεροι σκοποί της Πολιτικής αυτής είναι:

- Να παρέχουν έναν ασφαλή και εμπιστευτικό μηχανισμό για τους εργαζομένους, τους πελάτες και τους συνεργάτες της εταιρείας προκειμένου να αναφέρουν παραβατική συμπεριφορά.

- Να διασφαλίσουν ότι οι αναφορές (εσωτερικές και εξωτερικές) θα εξεταστούν σοβαρά και θα υπάρξει αντίδραση σε περιπτώσεις παραβατικής συμπεριφοράς.
- Να προστατεύσουν τους αναφέροντες από εκδίκηση ή αντιμετώπιση επειδή έκαναν την αναφορά τους.

Η Πολιτική θέτει τις αρχές και το πλαίσιο μέσω του οποίου η Εταιρεία λαμβάνει, αξιολογεί και διερευνά αναφορές σχετικά με παρατυπίες, παραλείψεις ή αδικήματα που τίθενται υπόψη των εργαζομένων, των πελατών, των προμηθευτών της ή οποιουδήποτε άλλου ενδιαφερόμενου μέρους.

### **I. Ο Υπεύθυνος Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.).**

Η εταιρεία ορίζει ένα στέλεχος της ως Υπεύθυνο Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.), και αρμοδίως το ανακοινώνει στις Αρχές, στους Υπαλλήλους, στους συνεργάτες και σε τρίτους. Δεν μπορούν να ορισθούν Υ.Π.Π.Α. υπάλληλοι α) κατά των οποίων εκκρεμεί ποινική δίωξη για οποιοδήποτε κακούργημα και για τα εγκλήματα της κλοπής, υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, πλαστογραφίας πιστοποιητικών, απιστίας δικηγόρου, απιστίας, δωροδοκίας, παράνομης βεβαίωσης ή είσπραξης δικαιωμάτων του Δημοσίου, παράβασης καθήκοντος, δυσφήμισης, συκοφαντικής δυσφήμισης, ψευδούς βεβαίωσης, υφαρπαγής ψευδούς βεβαίωσης, ψευδούς καταμήνυσης, υπεξαγωγής εγγράφων, για οποιοδήποτε έγκλημα σχετικά με την υπηρεσία, κατά της γενετήσιας ελευθερίας - αξιοπρέπειας ή οικονομικής εκμετάλλευσης της γενετήσιας ζωής, για παραβίαση της νομοθεσίας περί ναρκωτικών, λαθρεμπορίας και τυχερών παιχνιδιών, ή β) που έχουν καταδικαστεί σε οποιαδήποτε ποινή για κακούργημα ή για κάποιο από τα εγκλήματα της περ.(α).

### **II. Τα θέματα των καταγγελιών που εξετάζονται από τον Υ.Π.Π.Α. αφορούν σε:**

α) παραβιάσεις ενωσιακού δικαίου στους τομείς:

αα) των δημόσιων συμβάσεων, αβ) των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, προϊόντων και αγορών, καθώς και της πρόληψης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, αγ) της ασφάλειας και της συμμόρφωσης των προϊόντων, αδ) της ασφάλειας των μεταφορών, αε) της προστασίας του περιβάλλοντος, αστ) της προστασίας από την ακτινοβολία και της πυρηνικής ασφάλειας, αζ) της ασφάλειας των τροφίμων και των ζωοτροφών, καθώς και της υγείας και της καλής μεταχείρισης των ζώων, αη) της δημόσιας υγείας, αθ) της προστασίας των καταναλωτών, αι) της προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και της ασφάλειας των συστημάτων δικτύου και πληροφοριών,

β) παραβιάσεις που θίγουν τα οικονομικά συμφέροντα της Ένωσης του άρθρου 325 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Σ.Λ.Ε.Ε.) και τα ειδικότερα οριζόμενα στα σχετικά ενωσιακά μέτρα,  
γ) παραβιάσεις που σχετίζονται με την εσωτερική αγορά, όπως αναφέρεται στην παρ. 2 του άρθρου 26 της Σ.Λ.Ε.Ε., συμπεριλαμβανομένων των παραβιάσεων των κανόνων της Ένωσης περί ανταγωνισμού και κρατικών ενισχύσεων, καθώς και παραβιάσεων που αφορούν στην εσωτερική αγορά σχετικά με πράξεις που παραβαίνουν τους κανόνες για τη φορολογία των εταιρειών ή διακανονισμούς, σκοπός των οποίων είναι η διασφάλιση φορολογικού πλεονεκτήματος που ματαιώνει το αντικείμενο ή τον σκοπό της εφαρμοστέας νομοθεσίας περί φορολογίας εταιρειών.

### **III. Τρόπος υποβολής καταγγελίας/αναφοράς**

Η υποβολή καταγγελίας/αναφοράς μπορεί να γίνει είτε προφορικώς ή μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας προσβάσιμης και σε άτομα με αναπηρία, η οποία λειτουργεί στον διαδικτυακό τόπο της εταιρείας. Η προφορική αναφορά είναι δυνατό να υποβληθεί μέσω τηλεφώνου ή άλλων συστημάτων φωνητικών μηνυμάτων, καθώς και μέσω προσωπικής συνάντησης με τον Υ.Π.Π.Α. εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, κατόπιν αίτησης του αναφέροντος.

Γνωστοποιείται προς κάθε υπάλληλο ή οιονδήποτε συνεργάτη της εταιρείας με οιαδήποτε μορφή συνεργασίας ότι δύναται να υποβάλει αναφορά καταγγελία προφορικά στο τηλέφωνο ΧΧΧΧΧΧΧΧΧΧ, στο κινητό ΧΧΧΧΧΧ, στο γραφείο ΧΧΧΧΧ με προσωπική παρουσία και εγγράφως στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ΧΧΧΧΧΧΧΧ

### **IV. Διαχείριση της καταγγελίας – αναφοράς**

Ο Υ.Π.Π.Α. έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- α) παρέχει τις κατάλληλες πληροφορίες σχετικά με τη δυνατότητα υποβολής αναφοράς εντός του φορέα και κοινοποιεί τις τυχόν επικαιροποιημένες σχετικές πληροφορίες σε εμφανές σημείο της εταιρείας,
- β) παραλαμβάνει αναφορές σχετικά με παραβιάσεις,
- γ) βεβαιώνει την παραλαβή της αναφοράς στον αναφέροντα εντός προθεσμίας επτά (7) εργάσιμων ημερών από την ημέρα παραλαβής,
- δ) προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου να επιληφθούν της αναφοράς τα αρμόδια όργανα της εταιρείας ή/και οι αρμόδιοι κατά περίπτωση φορείς, ή περατώνει τη διαδικασία, με την αρχειοθέτηση της αναφοράς, αν είναι ακατάληπτη ή υποβάλλεται καταχρηστικά ή δεν περιέχει περιστατικά τα οποία να στοιχειοθετούν παραβίαση του ενωσιακού δικαίου ή δεν συντρέχουν σοβαρές ενδείξεις για τέτοια παραβίαση και κοινοποιεί τη σχετική απόφαση στον αναφέροντα ο οποίος, αν θεωρεί ότι δεν αντιμετωπίστηκε αποτελεσματικά, δύναται να την επανυποβάλλει στην Ε.Α.Δ., η οποία, ως εξωτερικός δίαυλος, ασκεί τις αρμοδιότητες του άρθρου 12 του ν. 4990/2022,

ε) διασφαλίζει την προστασία της εμπιστευτικότητας της ταυτότητας του αναφέροντος και κάθε τρίτου που κατονομάζεται στην αναφορά, εμποδίζοντας την πρόσβαση σε αυτή σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα,  
στ) παρακολουθεί τις αναφορές και διατηρεί επικοινωνία με τον αναφέροντα και, εφόσον απαιτείται, ζητεί περαιτέρω πληροφορίες από αυτόν,  
ζ) παρέχει ενημέρωση στον αναφέροντα για τις ενέργειες που αναλαμβάνονται μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα, το οποίο δεν υπερβαίνει τους τρεις (3) μήνες από τη βεβαίωση παραλαβής, ή αν δεν έχει αποσταλεί βεβαίωση στον αναφέροντα, τους τρεις (3) μήνες από το πέρας των επτά (7) εργάσιμων ημερών από την υποβολή της αναφοράς,  
η) παρέχει σαφείς και εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες για τις διαδικασίες υπό τις οποίες οι αναφορές μπορούν να υποβληθούν στην Ε.Α.Δ. και, κατά περίπτωση, σε δημόσιους φορείς ή θεσμικά και λοιπά όργανα ή οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και  
θ) σχεδιάζει και συντονίζει επιμορφωτικές δράσεις σχετικά με τη δεοντολογία και την ακεραιότητα, συμμετέχει στη χάραξη εσωτερικών πολιτικών για την ενίσχυση της ακεραιότητας και της διαφάνειας στην εταιρεία.  
Αν ο ορισθείς Υ.Π.Π.Α. εκτελεί και άλλα καθήκοντα, διασφαλίζεται ότι η άσκηση των καθηκόντων αυτών δεν επηρεάζει την ανεξαρτησία τους και δεν οδηγεί σε σύγκρουση συμφερόντων σε σχέση με τα καθήκοντα του.

Για τις ανάγκες της παρούσας διαδικασίας η εταιρεία και ο Υ.Π.Π.Α. είναι υπεύθυνοι επεξεργασίας κατ' άρθρο 15 παρ. 3 του ν.4990/2022 επομένως λαμβάνει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, ώστε, κατά την υποβολή και την παρακολούθηση των αναφορών, να συλλέγονται τα απαραίτητα αναγκαία και πρόσφορα για την επίτευξη των σκοπών του παρόντος δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία προφανώς δεν σχετίζονται με τον χειρισμό συγκεκριμένης αναφοράς, ή είναι υπερβολικά, δεν συλλέγονται, ή αν έχουν συλλεγεί τυχαία διαγράφονται αμελλητί. Κατά παρέκκλιση της περ. Α' της παρ. 1 του άρθρου 5, των άρθρων 12 και 13, των παρ. 1 έως 4 του άρθρου 14 και του άρθρου 34 του Γ.Κ.Π.Δ. δεν παρέχει σχετική ενημέρωση για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων στον αναφερόμενο και σε κάθε τρίτο πρόσωπο υπό την ιδιότητά του ως υποκειμένου των δεδομένων που κατονομάζεται στην αναφορά ή τα προσωπικά δεδομένα που προέκυψαν από μέτρα παρακολούθησης και ιδίως για την πηγή προέλευσης κατά την περ. στ' της παρ. 2 του άρθρου 14 του Γ.Κ.Π.Δ., κατ' εφαρμογή της παρ. 5 του άρθρου 14 του Γ.Κ.Π.Δ., σε συνδυασμό με το άρθρο 23 του Γ.Κ.Π.Δ., για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται και εφόσον κριθεί αναγκαίο για τον σκοπό της πρόληψης και της αντιμετώπισης προσπαθειών παρεμπόδισης της αναφοράς, παρακώλυσης, ματαίωσης ή καθυστέρησης των μέτρων παρακολούθησης, ιδίως όσον αφορά στις έρευνες, ή προσπαθειών ταυτοποίησης των αναφερόντων.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δύναται να μην ικανοποιήσει τα δικαιώματα που παρέχονται από τα άρθρα 15 έως 22 του Γ.Κ.Π.Δ., όταν ασκούνται από τα

αναφερόμενα και τρίτα πρόσωπα που κατονομάζονται στην αναφορά, ή προέκυψαν από μέτρα παρακολούθησης σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 5. Στις περιπτώσεις περιορισμού των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων που προβλέπονται στις παρ. 5 και 6, ο υπεύθυνος επεξεργασίας λαμβάνει όλα τα αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των δικαιωμάτων και των ελευθεριών των προσώπων. Όταν ο υπεύθυνος επεξεργασίας αρνείται την ικανοποίηση των δικαιωμάτων, χωρίς να ενημερώσει σχετικά με τον λόγο του περιορισμού, το υποκείμενο των δεδομένων δικαιούται να υποβάλλει καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Α.Π.Δ.Π.Χ.), η οποία μπορεί να ερευνήσει τη συνδρομή των προϋποθέσεων του περιορισμού των δικαιωμάτων και να ενημερώσει σχετικά το υποκείμενο, εφόσον η ενημέρωση αυτή δεν είναι επιζήμια για την εκπλήρωση των σκοπών αυτών.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας, σε περίπτωση παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, δεν προβαίνει σε ανακοίνωσή της κατά την παρ. 1 του άρθρου 34 του Γ.Κ.Π.Δ. προς το υποκείμενο των δεδομένων, εφόσον η ανακοίνωση αυτή μπορεί να αποβεί επιζήμια για τους επιδιωκόμενους σκοπούς του παρόντος και ενημερώνει σχετικά την Α.Π.Δ.Π.Χ., η οποία μπορεί, αφού ερευνήσει τη συνδρομή των λόγων που επικαλείται, να ζητήσει τη διενέργεια της ανακοίνωσης, εφόσον κρίνει ότι δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις για την παράλειψη της ανακοίνωσης. Ο Υ.Π.Π.Α. τηρεί αρχεία για κάθε αναφορά που παραλαμβάνουν, σύμφωνα με τις απαιτήσεις εμπιστευτικότητας που προβλέπονται. Οι αναφορές αποθηκεύονται για εύλογο και αναγκαίο χρονικό διάστημα, προκειμένου να είναι ανακτήσιμες και να τηρηθούν οι απαιτήσεις που επιβάλλονται από τον παρόντα, το ενωσιακό ή εθνικό δίκαιο και πάντως μέχρι την ολοκλήρωση κάθε έρευνας ή δικαστικής διαδικασίας που έχει εκκινήσει ως συνέπεια της αναφοράς σε βάρος του αναφερομένου, του αναφέροντος ή τρίτων προσώπων.

Όταν για την υποβολή αναφοράς χρησιμοποιείται τηλεφωνική γραμμή ή άλλο σύστημα τηλεφωνικών μηνυμάτων, επιτρέπεται η καταγραφή της συνομιλίας, εφόσον ο αναφέρων έχει νομίμως συγκατατεθεί. Οι αρμόδιοι φορείς των Κεφαλαίων Γ' και Δ' έχουν το δικαίωμα να τεκμηριώσουν την προφορική υποβολή αναφοράς είτε με καταγραφή της συνομιλίας σε σταθερή και ανακτήσιμη μορφή είτε με πλήρη και ακριβή μεταγραφή της συνομιλίας, που συντάσσεται από τα μέλη του προσωπικού τα οποία είναι υπεύθυνα για τον χειρισμό της αναφοράς, παρέχοντας στον αναφέροντα τη δυνατότητα να επαληθεύσει, να διορθώσει και να συμφωνήσει με τη μεταγραφή της συνομιλίας, υπογράφοντάς την.

Όταν για την υποβολή αναφοράς χρησιμοποιείται τηλεφωνική γραμμή ή άλλο σύστημα τηλεφωνικών μηνυμάτων χωρίς καταγραφή της συνομιλίας, ο Υ.Π.Π.Α. έχει το δικαίωμα να τεκμηριώσει την προφορική υποβολή αναφοράς με τη μορφή επακριβών πρακτικών της συνομιλίας, τα οποία συντάσσονται από τον ίδιο παρέχοντας στον αναφέροντα τη δυνατότητα να επαληθεύσει, να

διορθώσει και να συμφωνήσει με τα πρακτικά της συνομιλίας, υπογράφοντάς τα.

Όταν ένα πρόσωπο ζητήσει συνάντηση με τον Υ.Π.Π.Α. για να υποβάλει αναφορά σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 10 και την παρ. 1 του άρθρου 12, με την επιφύλαξη της συναίνεσης του αναφέροντος, τηρούνται πλήρη και επακριβή πρακτικά της συνάντησης σε σταθερή και ανακτήσιμη μορφή, είτε με καταγραφή της συνομιλίας σε σταθερή και ανακτήσιμη μορφή, είτε με ακριβή πρακτικά της συνάντησης, που συντάσσονται από τον Υ.Π.Π.Α. παρέχοντας στον αναφέροντα τη δυνατότητα να επαληθεύσει, να διορθώσει και να συμφωνήσει με τα πρακτικά της συνάντησης, υπογράφοντάς τα. Σε περίπτωση άρνησης υπογραφής των πρακτικών που προβλέπονται στις παρ. 2, 3 και 4, γίνεται σχετική μνεία από τον Υ.Π.Π.Α..

#### **V. Μέτρα προστασίας**

Οποιασδήποτε μορφής αντίποινα σε βάρος των προσώπων που αναφέρονται στο άρθρο 6 απαγορεύονται, συμπεριλαμβανομένων των απειλών και ενεργειών αντεκδίκησης. Απαγορεύονται, ιδίως, οι ακόλουθες μορφές αντιποίνων:

- α) παύση, απόλυση ή άλλα ισοδύναμα μέτρα,
- β) υποβιβασμός, παράλειψη ή στέρηση προαγωγής,
- γ) αφαίρεση καθηκόντων, αλλαγή τόπου εργασίας, μείωση μισθού, μεταβολή του ωραρίου εργασίας,
- δ) στέρηση κατάρτισης,
- ε) αρνητική αξιολόγηση επιδόσεων ή αρνητική επαγγελματική σύσταση,
- στ) επίπληξη, επιβολή πειθαρχικού ή άλλου μέτρου, περιλαμβανομένης χρηματικής ποινής,
- ζ) καταναγκασμός, εκφοβισμός, παρενόχληση ή περιθωριοποίηση,
- η) διάκριση ή άδικη αντιμετώπιση,
- θ) μη μετατροπή σύμβασης προσωρινής απασχόλησης σε μόνιμη,
- ι) μη ανανέωση ή πρόωρη διακοπή σύμβασης προσωρινής απασχόλησης,
- ια) σκόπιμη βλάβη, περιλαμβανομένης προσβολής της φήμης, ιδίως στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ή οικονομική ζημία, περιλαμβανομένης επιχειρηματικής ζημίας και απώλειας εισοδήματος,
- ιβ) καταχώριση σε λίστα ανεπιθύμητων ( μαύρη λίστα ), βάσει τομεακής ή κλαδικής επίσημης ή ανεπίσημης συμφωνίας, που μπορεί να συνεπάγεται ότι το πρόσωπο δεν πρόκειται να βρει θέση εργασίας στον τομέα ή στον κλάδο στο μέλλον,
- ιγ) πρόωρη διακοπή ή ακύρωση σύμβασης για εμπορεύματα ή υπηρεσίες,
- ιδ) ανάκληση ή ακύρωση διπλώματος ή αδειάς,
- ιε) παραπομπή για ψυχιατρική ή ιατρική παρακολούθηση,
- ιστ) άρνηση ή στέρηση παροχής εύλογων προσαρμογών σε άτομα με αναπηρία.

Η εταιρεία παραλαμβάνει, διερευνά και διαχειρίζεται κάθε καταγγελία με επαγγελματισμό και επιδεικνύει μηδενική ανοχή σε αναφορές που σχετίζονται με τη βία και παρενόχληση υιοθετεί δε ένα σύστημα που βασίζεται στην εμπιστοσύνη, την αμεροληψία και την προστασία για τον καταγγέλλοντα και τον Υ.Π.Π.Α..

Η Πολιτική αυτή αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της επιχειρησιακής διακυβέρνησης .

Η παρούσα Πολιτική έχει γνωστοποιηθεί σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της Γενικής Ταχυδρομικής και είναι διαθέσιμη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ό,τι δεν ρυθμίζεται εξαντλητικά στην παρούσα Πολιτική συμπληρώνεται από τον ν. 4990/2022 και τις κατ'έξουσιοδότηση εκδοθείσες και εκδοθησόμενες διατάξεις.