

Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών και Καταγγελιών  
T.E.A. Accenture

|                                                                 |          |
|-----------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ - ΣΚΟΠΟΣ .....</b>                        | <b>3</b> |
| 1.1. Σκοπός .....                                               | 3        |
| 1.2. Πεδίο εφαρμογής.....                                       | 3        |
| 1.3. Αναθεώρηση Πολιτικής .....                                 | 3        |
| 1.4. Έναρξη ισχύος .....                                        | 3        |
| <b>2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ .....</b>             | <b>4</b> |
| 2.1. Βασικές αρχές .....                                        | 4        |
| 2.2. Αναφορά Παρατυπιών, Παραλείψεων ή Αξιόποινων Πράξεων ..... | 4        |
| 2.3. Εμπιστευτικότητα / Ανωνυμία / Προστασία Αναφέροντος .....  | 5        |
| 2.4. Προστασία από Πράξεις Αντιποίνων .....                     | 6        |
| 2.5. Πλαίσιο διαχείρισης καταγγελιών.....                       | 6        |
| <b>3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ .....</b>                          | <b>6</b> |
| 3.1. Υπεύθυνος παραλαβής και παρακολούθησης.....                | 6        |
| 3.2. Ροή Ενεργειών.....                                         | 6        |

## 1. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ - ΣΚΟΠΟΣ

### 1.1. Σκοπός

Ως Πολιτική διαχείρισης επώνυμων και ανώνυμων αναφορών & καταγγελιών ορίζεται η εκούσια αποκάλυψη πληροφοριών, η οποία καταχωρίζεται στα αρχεία του Ταμείου και διενεργείται από πρόσωπο που έχει γνώση σοβαρών παρατυπιών, παραλείψεων ή άλλων αξιόποινων πράξεων – πραγματικών, πιθανών ή επικείμενων – εντός του Ταμείου, με σκοπό τη γνωστοποίησή τους σε αρμόδιο όργανο προς λήψη κατασταλτικών μέτρων.

Σκοπός της παρούσας Πολιτικής είναι η θέσπιση πλαισίου για τον **έγκαιρο εντοπισμό και τη διαχείριση παρατυπιών, παραλείψεων ή αξιόποινων πράξεων** στις λειτουργίες του Ταμείου. Επιπλέον, η Πολιτική διασφαλίζει τη συμμόρφωση με το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένου και του Ν. 5078/2023, άρθρο 35.

### 1.2. Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα πολιτική εφαρμόζεται στο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Προσωπικού με την επωνυμία "Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Προσωπικού Accenture – Ν.Π.Ι.Δ.", το οποίο θα αποκαλείται στο εξής χάριν συντομίας ως "ΤΕΑ Accenture".

### 1.3. Αναθεώρηση Πολιτικής

Η Πολιτική αναθεωρείται τουλάχιστον **κάθε τρία (3) έτη** ή όταν προκύπτουν σημαντικές αλλαγές στο νομοθετικό ή κανονιστικό πλαίσιο. Τυχόν τροποποιήσεις εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο και κοινοποιούνται στα εμπλεκόμενα πρόσωπα.

### 1.4. Έναρξη ισχύος

Η πολιτική που ακολουθεί, ως κάθε φορά τροποποιείται, ισχύει από την ημερομηνία έγκρισής της από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΤΕΑ Accenture.

## 2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

### 2.1. Βασικές αρχές

Βασική και απαράβατη αρχή της Πολιτικής Διαχείρισης Επώνυμων και Ανώνυμων Αναφορών και Καταγγελιών είναι η προστασία της εμπιστευτικότητας της ταυτότητας του αναφέροντος και κάθε τρίτου που κατονομάζεται στην αναφορά, εμποδίζοντας την πρόσβαση σε αυτή μη εξουσιοδοτημένων προσώπων και αποφεύγοντας ενέργειες που ενδεχομένως να έχουν ως αποτέλεσμα την αποκάλυψη της ταυτότητάς τους. Επιπροσθέτως, και εφόσον οι αναφέροντες είναι μέλη του Ταμείου, τους παρέχεται προστασία από τυχόν πράξεις αντιποίνων σε βάρος τους, υπό την προϋπόθεση ότι οι αναφορές γίνονται με καλή πίστη.

Οι αναφορές πραγματοποιούνται άνευ υπόσχεσης καταβολής ή ύπαρξης οιοδήποτε ανταλλάγματος, με κριτήριο την περιφρούρηση της εικόνας και της περιουσίας του Ταμείου και των μελών του, από παράτυπες ενέργειες του προσωπικού και των στελεχών του, οι οποίες πλήττουν το κύρος και τη φήμη του.

Για τους σκοπούς της παρούσας πολιτικής ισχύουν οι παρακάτω ορισμοί:

- Καταγγελία: Οποιαδήποτε προφορική ή γραπτή δήλωση δυσaráσκειας ή διαφωνίας, που εκφράζει ένα πρόσωπο και σχετίζεται με τη νομιμότητα της λειτουργίας, τις αποφάσεις ή τις συμπεριφορές εντός του Ταμείου.
- Καταγγέλλων: Κάθε φυσικό πρόσωπο που προβαίνει σε καταγγελία σχετικά με παραβιάσεις της νομοθεσίας και των κανονισμών του Ταμείου για τις οποίες έλαβε γνώση μέσω της εργασιακής του δραστηριότητας ή μέσω της ιδιότητας του υποψήφιου μέλους ή μέλους του Ταμείου.

### 2.2. Αναφορά Παρατυπιών, Παραλείψεων ή Αξιόποινων Πράξεων

Τη συλλογή και διερεύνηση των εμπιστευτικών αναφορών μελών ή υποψήφιων μελών του Ταμείου αναλαμβάνει αρμόδιο πρόσωπο ή πρόσωπα που ορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου, ενώ η τελική αξιολόγηση διενεργείται από το Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου.

Σε περίπτωση που κάποιο φυσικό πρόσωπο έχει αμφιβολίες σχετικά με την αναγκαιότητα αναφοράς παρατυπίας, παράλειψης ή αξιόποινης πράξης ή υποψίας αυτής, ή επιθυμεί διευκρινίσεις όσον αφορά την προστασία του ή άλλα ζητήματα που δεν καλύπτονται από την παρούσα Πολιτική, δύναται να απευθύνει τα ερωτήματά του στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου.

Το Ταμείο έχει θεσπίσει συγκεκριμένη διαδικασία για την παραλαβή και διαχείριση των αναφορών. Στο πλαίσιο αυτό, το Ταμείο θέτει στη διάθεση του αναφέροντος εναλλακτικούς τρόπους κατάθεσης της αναφοράς του, ως ακολούθως:

- Μέσω ειδικής φόρμας στον ιστότοπο
- Γραπτώς (έντυπα ή μέσω email στην ηλεκτρονική διεύθυνση: [admin@tea-accenture.gr](mailto:admin@tea-accenture.gr))

Το Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου είναι αρμόδιο για τη διαχείριση των αναφορών παρατυπίας, παράλειψης ή αξιόποινης πράξης που περιλαμβάνουν – ενδεικτικά και όχι περιοριστικά – τα ακόλουθα:

- Τη συμπεριφορά ή τις πράξεις στελεχών, μελών ή άλλων προσώπων που σχετίζονται με το Ταμείο.
- Την αθέτηση υποχρεώσεων ή δικαιωμάτων που απορρέουν από το καταστατικό ή την εσωτερική λειτουργία του Ταμείου.
- Παραπλανητική παρουσίαση δεδομένων.
- Παραβίαση των πολιτικών, κανονισμών και διαδικασιών του Ταμείου.
- Παραβίαση του νομοθετικού πλαισίου που διέπει τα ΤΕΑ.

### **2.3. Εμπιστευτικότητα / Ανωνυμία / Προστασία Αναφέροντος**

Το Ταμείο ενθαρρύνει τις επώνυμες αναφορές. Οι ανώνυμες αναφορές δυσχεραίνουν το έργο της αναλυτικής διερεύνησης, λόγω της δυσκολίας παροχής στοιχείων από έναν ανώνυμο αναφέροντα (π.χ. μέσω συνομιλίας ή συνάντησης για παροχή διευκρινίσεων κατά τη διάρκεια της διερεύνησης), καθώς και της αξιολόγησης της αξιοπιστίας της αναφοράς. Οι υποβαλλόμενες ανώνυμες αναφορές εξετάζονται αναλόγως του βαθμού τεκμηρίωσής τους και της δυνατότητας εντοπισμού της μη σύλληψης ενέργειας που περιγράφουν.

Το Ταμείο δεσμεύεται να διατηρήσει την εμπιστευτικότητα της ταυτότητας του αναφέροντος και κάθε τρίτου που κατονομάζεται στην αναφορά, και να μην πραγματοποιήσει ενέργειες που ενδεχομένως να έχουν ως αποτέλεσμα την αποκάλυψη της ταυτότητάς τους σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα. Οι βασικές αρχές που δεσμεύεται να ακολουθήσει το Ταμείο είναι:

- Αμεροληψία & Αντικειμενικότητα
- Εμπιστευτικότητα
- Διαφάνεια στη διαδικασία
- Δικαίωμα ακρόασης
- Έγκαιρη απάντηση
- Τεκμηρίωση και καταγραφή

Σημειώνεται ότι η αποκάλυψη της ταυτότητας του αναφέροντος ή κάθε τρίτου που συμπεριλαμβάνεται στην αναφορά ενδέχεται να απαιτηθεί από δικαστική ή νομική διαδικασία και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το εθνικό δίκαιο.

Η τήρηση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πραγματοποιείται βάσει των οριζόμενων στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

#### **2.4. Προστασία από Πράξεις Αντιποίνων**

Το Ταμείο δεσμεύεται να προστατεύσει αναφέροντες οι οποίοι, καλή τη πίστη, πραγματοποίησαν αναφορά, από τυχόν πράξεις αντιποίνων.

#### **2.5. Πλαίσιο διαχείρισης καταγγελιών**

Η διαχείριση των καταγγελιών γίνεται σύμφωνα με το ακόλουθο πλαίσιο:

- i. Το Ταμείο υποστηρίζει, μέχρι εναντίωσης, το τεκμήριο της αθωότητας τόσο για τον αναφερόμενο, όσο και για τον αναφέροντα.
- ii. Τα μέλη ή υποψήφια μέλη που υποβάλλουν αναφορά ή συμμετέχουν σε έρευνα ή διαδικασία, σύμφωνα με την παρούσα Πολιτική, εξακολουθούν να υπόκεινται στις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής της εργοδότης εταιρείας.
- iii. Το Ταμείο δεσμεύεται στην τήρηση του πλαισίου προστασίας του αναφέροντος και του αναφερόμενου (ισονομία) από αντίποινα, ακόμη και αν οι προβληθείσες καταγγελίες δεν είναι δυνατόν να επιβεβαιωθούν μετά από σχετική έρευνα.
- iv. Το παρόν πλαίσιο προστασίας από αντίποινα δεν απαλλάσσει οποιοδήποτε άτομο από πιθανή ευθύνη του σε περίπτωση προσωπικής ανάμιξης σε ενέργειες που αντιτίθενται στον Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής.

Ειδικότερα, στην περίπτωση που ο αναφέρων συμμετείχε στο γεγονός, δεν απαλλάσσεται των ευθυνών του, αλλά θα συνεκτιμηθεί η συνεισφορά του στην ανάδειξη και τη διερεύνηση παρατυπιών, παραλείψεων ή αξιόποινων πράξεων.

### **3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

#### **3.1. Υπεύθυνος παραλαβής και παρακολούθησης**

Το αρμόδιο όργανο του Ταμείου για την παραλαβή και την παρακολούθηση αναφορών και καταγγελιών είναι το Διοικητικό Συμβούλιο.

#### **3.2. Ροή Ενεργειών**

Η διαδικασία για τη διαχείριση ακολουθεί τα παρακάτω βήματα:

##### ***Βήμα 1: Υποχρεωτικά στοιχεία καταγγελίας:***

- Ονοματεπώνυμο και στοιχεία επικοινωνίας καταγγέλλοντος.
- Περιγραφή του περιστατικού/θέματος.
- Χρονική στιγμή και τόπος.
- Οποιαδήποτε αποδεικτικά στοιχεία (εάν υπάρχουν).

**Βήμα 2: Πρωτοκόλληση & Καταγραφή**

- Η καταγγελία λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου.
- Καταχωρείται σε ειδικό αρχείο «Μητρώου Καταγγελιών».

**Βήμα 3: Προκαταρκτική Εξέταση**

- Το Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου εξετάζει την καταγγελία.
- Εάν απαιτούνται πρόσθετα στοιχεία, ενημερώνεται ο καταγγέλλων εντός 5 εργάσιμων ημερών.

**Βήμα 4: Διερεύνηση**

- Διενεργείται πλήρης διερεύνηση των καταγγελλομένων περιστατικών.
- Όλα τα εμπλεκόμενα μέρη καλούνται να καταθέσουν απόψεις ή εξηγήσεις.
- Δύναται να ζητηθεί γνωμοδότηση από νομικό σύμβουλο του Ταμείου.

**Βήμα 5: Απόφαση**

Το Διοικητικό Συμβούλιο καταρτίζει τελικό πόρισμα εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ολοκλήρωση της διερεύνησης.

**Βήμα 6: Ενημέρωση Καταγγέλλοντος**

Ο καταγγέλλων ενημερώνεται εγγράφως για το αποτέλεσμα και τα ενδεχόμενα μέτρα.

**Χρόνος Απόκρισης**

- Επιβεβαίωση παραλαβής: εντός 7 εργάσιμων ημερών.
- Πλήρης απάντηση: εντός 30 ημερολογιακών ημερών (εκτός αν συντρέχουν εξαιρετικοί λόγοι).

**Αρχεία & Τήρηση Δεδομένων**

- Όλες οι καταγγελίες και οι σχετικές αποφάσεις φυλάσσονται με ασφάλεια για τουλάχιστον 5 έτη.
- Η διαχείριση προσωπικών δεδομένων γίνεται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR).

**Βήμα 7: Επανεξέταση – Ένσταση**

Ο καταγγέλλων έχει δικαίωμα υποβολής ένστασης εντός 10 ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης της απόφασης.

Η παρούσα πολιτική εγκρίθηκε στη συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου του TEA Accenture στις 18/12/2025.