

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2023

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	<u>Σελίδα</u>
A. Γενικά	3
α. Σκοπός-πλαίσιο	3
β. Πεδίο εφαρμογής.....	3
γ. Ορισμοί	4
δ. Βασικές Αρχές της Πολιτικής	4
B. Σχετικά με την Πλατφόρμα Αναφορών/Καταγγελιών	5
Γ. Αντικείμενο Αναφορών - Καταγγελιών	5
Δ. Διαχείριση της Αναφοράς-Καταγγελίας από τη ΣΟΛ Crowe	6
α. Εμπιστευτικότητα- Αωνυμία	6
β. Προστασία Αναφέροντος και Αναφερόμενου.....	7
γ. Διαδικασία υποβολής αναφοράς/καταγγελίας	8
δ. Αξιολόγηση της πληροφορίας - Λήψη μέτρων.....	9
ε. Τήρηση αρχείου- αξιοποίηση δεδομένων.....	11
στ. Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων-Διαγραφή δεδομένων	11
E. Οδηγίες προς το Άτομο που συντάσσει μία Αναφορά.....	12
Πιθανοί Κίνδυνοι και Συνέπειες κατά την υποβολή μίας Αναφοράς/Καταγγελίας.....	12
α. Κοινωνικός Αντίκτυπος	13
β. Κίνδυνοι χρήσης Τεχνολογίας.....	14
ΣΤ. Έγκριση και Επικαιροποίηση της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών	15

A. Γενικά

α. Σκοπός-πλαίσιο

Σκοπός της παρούσας πολιτικής είναι η δημιουργία και διασφάλιση ενός ολοκληρωμένου πλαισίου υποβολής αναφορών και καταγγελιών μέσω ανεξάρτητου διαύλου προστασίας των προσώπων που προβαίνουν σε αναφορά ή καταγγελία, λαμβανομένου υπόψη του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου υποβολής αναφορών (Ν.4990/2022-ΦΕΚ Α' 210/11.11.2022).

Αντικείμενο της παρούσας πολιτικής, είναι η διαχείριση των αναφορών και καταγγελιών, επώνυμων ή ανώνυμων, σχετικά με πράξεις ή παραλείψεις και συμπεριφορές που αντίκεινται στις πολιτικές και διαδικασίες της Εταιρείας, της ισχύουσας νομοθεσίας αλλά και τους άτυπους κανόνες ηθικής.

Η παρούσα πολιτική, αποτελεί μέσο για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, του κύρους και της φήμης της ΣΟΛ Crowe και συμβάλλει στην αναγνώριση κινδύνων και τη λήψη κατάλληλων διορθωτικών μέτρων. Για τους σκοπούς της παρούσας πολιτικής, ο όρος «δίκτυο ΣΟΛ Crowe» αναφέρεται στις εταιρείες «**ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΟΡΚΩΤΟΙ ΛΟΓΙΣΤΕΣ Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών**» και «**ΣΟΛ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ Α.Ε.**».

Για την εξυπηρέτηση του προαναφερόμενου σκοπού, η ΣΟΛ Crowe επέλεξε να χρησιμοποιήσει έναν ανεξάρτητο δίαυλο διαχείρισης των πληροφοριών, μέσω του οποίου θα επιτυγχάνεται η συνέπεια προς τις βασικές αρχές της εν λόγω πολιτικής, οι οποίες αναφέρονται παρακάτω.

Για τους παραπάνω λόγους, η ΣΟΛ Crowe επέλεξε να χρησιμοποιήσει ηλεκτρονική πλατφόρμα αναφορών/καταγγελιών (στο εξής «πλατφόρμα») που υποστηρίζεται από εξωτερικό Πάροχο, η οποία δίνει τη δυνατότητα ανώνυμης αναφοράς αλλά και κωδικοποιημένης επικοινωνίας του Αναφέροντος με το Λήπτη.

Η πλατφόρμα, εφαρμόζει τις προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 1937/26.11.2019 σχετικά με την προστασία των προσώπων που αναφέρουν παραβάσεις του δικαίου της Ε.Ε και παρέχει ένα ασφαλές εργαλείο για την υποβολή αναφορών.

β. Πεδίο εφαρμογής

Οι θεσπιζόμενες διαδικασίες καθορίζουν τον τρόπο που λαμβάνεται και αξιολογείται μία αναφορά ή καταγγελία από

- το Προσωπικό,
- τους Μετόχους,
- τα Στελέχη της Εταιρείας,

- τα μέλη Διοικήσεως,
- τους Πελάτες,
- τους Προμηθευτές και
- οποιονδήποτε Τρίτο

που κατέχει στοιχεία ή πληροφορίες αναφορικά με παράτυπες ή παράνομες ενέργειες που έχουν διαπραχθεί ή πρόκειται να διαπραχθούν, αφορούν τη ΣΟΛ Crowe και σχετίζονται με πράξεις ή παραλείψεις και συμπεριφορές που αντίκεινται στις πολιτικές και διαδικασίες της Εταιρείας, της ισχύουσας νομοθεσίας αλλά και τους άτυπους κανόνες ηθικής.

γ. Ορισμοί

1. **«Αναφορά»:** η προφορική ή γραπτή ή μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας παροχή πληροφοριών, δηλώσεων ή ισχυρισμών που δε συνοδεύεται από αποδεικτικά στοιχεία, σχετικά με των πολιτικών και διαδικασιών της Εταιρείας, της νομοθεσίας και των κανόνων ηθικής συμπεριφοράς.
2. **«Καταγγελία»:** οποιαδήποτε ανακοίνωση, δήλωση, η οποία υποστηρίζεται από εύλογα αποδεικτικά στοιχεία ότι μέλος της ΣΟΛ Crowe διέπραξε ή ενδέχεται να διαπράξει παράβαση των πολιτικών και διαδικασιών της Εταιρείας, της νομοθεσίας και των κανόνων ηθικής συμπεριφοράς.
3. **«Αναφερόμενος»:** φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο κατονομάζεται στην αναφορά/καταγγελία ως πρόσωπο στο οποίο αποδίδεται η παραβίαση ή που σχετίζεται με το πρόσωπο στο οποίο αποδίδεται η παραβίαση που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος.
4. **«Αναφέρων»:** το φυσικό πρόσωπο, που προβαίνει σε αναφορά/καταγγελία, παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με παραβιάσεις, τις οποίες απέκτησε στο πλαίσιο της εργασιακής, μετοχικής ή συναλλακτικής σχέσης με τη ΣΟΛ Crowe.

δ. Βασικές Αρχές της Πολιτικής

Οι βασικές Αρχές που διέπουν την Πολιτική της ΣΟΛ Crowe, ως προς την υποβολή αναφορών και καταγγελιών είναι οι εξής:

- i) Εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων
- ii) σεβασμός και τήρηση της ανωνυμίας
- iii) η τήρηση πρωτοκόλλου και φύλαξη της αναφοράς για εύλογο χρόνο

- iv) η συλλογή και διερεύνηση όλων των απαιτούμενων τεκμηρίων και πληροφοριών, με σκοπό την καλύτερη διαχείριση της αναφοράς/καταγγελίας
- v) η προστασία από κακόβουλες ενέργειες αυτών που καλόπιστα προβαίνουν σε αναφορά ή καταγγελία

B. Σχετικά με την Πλατφόρμα Αναφορών/Καταγγελιών

Η πλατφόρμα τελεί υπό το πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Οδηγίας για την προστασία των μαρτύρων δημοσίου συμφέροντος.

Ο Αναφέρων ενθαρρύνεται να υποβάλλει αναφορά ή καταγγελία σχετική με την δράση της ΣΟΛ Crowe μέσω της πλατφόρμας. Οι υποβληθείσες αναφορές αποστέλλονται σε ένα εξουσιοδοτημένο μέλος της ΣΟΛ Crowe, το οποίο ορίζεται ως «Υπεύθυνος Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών» (στο εξής Υ.Π.Π.Α.).

Γ. Αντικείμενο Αναφορών - Καταγγελιών

Οι αναφορές/καταγγελίες πραγματοποιούνται υπό την προϋπόθεση ότι υπάρχει ειλικρινής και εύλογη πεποίθηση πως έχει διαπραχθεί ή είναι πιθανό να διαπραχθεί αξιόποινη πράξη ή παράπτωμα.

Η ΣΟΛ Crowe ενθαρρύνει το Προσωπικό της, τους Εταίρους, τα Στελέχη, τους Πελάτες, τους Προμηθευτές και οποιονδήποτε Τρίτο που κατέχει στοιχεία ή πληροφορίες σχετικά με αξιόποινες πράξεις, παράνομες συμπεριφορές, πράξεις ή παραλείψεις που αντιτίθενται στους κανονισμούς και τις πολιτικές της ΣΟΛ Crowe, να προβαίνουν σε σχετική αναφορά.

Ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά παραδείγματα περιπτώσεων αναφοράς/καταγγελίας, είναι:

- ❖ πράξεις που ενέχουν στοιχεία βαριάς αμέλειας, υποψία απάτης ή διαφθοράς
- ❖ Προσφορά ή αποδοχή δωροδοκίας
- ❖ νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, χρηματοδότηση της τρομοκρατίας,
- ❖ πράξεις που πλήττουν το σκοπό και τη φήμη της ΣΟΛ Crowe
- ❖ πράξεις έρχονται σε σύγκρουση με τα συμφέροντα της ΣΟΛ Crowe
- ❖ σοβαρές παραβάσεις πολιτικών και διαδικασιών, με κίνδυνο πρόκλησης οικονομικής ζημίας
- ❖ σοβαρές παρατυπίες ή και ουσιώδεις παραβάσεις που αφορούν την παροχή υπηρεσιών της ΣΟΛ Crowe

- ❖ πράξεις που προσβάλλουν αναμφισβήτητα τους κανόνες ηθικής και δεοντολογίας του λογιστικοελεγκτικού επαγγέλματος
- ❖ κλοπή, υπεξαίρεση, κατάχρηση περιουσιακών στοιχείων της ΣΟΛ Crowe
- ❖ πλαστογραφία, παραβίαση εμπιστευτικότητας και προσωπικών δεδομένων
- ❖ πράξεις που θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια των εργαζομένων της ΣΟΛ Crowe
- ❖ Πράξεις επιζήμιες για το περιβάλλον
- ❖ Εκφοβισμός, διακριτική μεταχείριση, κατάχρηση εξουσίας, ανάρμοστη συμπεριφορά και κάθε είδους παρενόχληση

Αναφορές/καταγγελίες που σχετίζονται με τη βία και την παρενόχληση στον εργασιακό χώρο, περιγράφονται στην εγκεκριμένη από τη διοίκηση της ΣΟΛ Crowe σχετική «**πολιτική πρόληψης και αντιμετώπισης της βίας και παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο**» και διευθετούνται σύμφωνα με τις προβλέψεις της συγκεκριμένης πολιτικής.

Θέματα που αφορούν σε **διαφωνίες εργασιακής σχέσης** και σε **παράπονα Πελατών ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών** από τη ΣΟΛ Crowe, **δεν** αποτελούν αντικείμενο της παρούσας πολιτικής, αλλά αντιμετωπίζονται από τη **Διεύθυνση Προσωπικού και το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών**, αντίστοιχα με βάση άλλες πολιτικές που έχουν εγκριθεί από τη διοίκηση ΣΟΛ Crowe.

Δ. Διαχείριση της Αναφοράς-Καταγγελίας από τη ΣΟΛ Crowe

α. Εμπιστευτικότητα- Ανωνυμία

Οι επώνυμες αναφορές ενθαρρύνονται προκειμένου να στοιχειοθετηθεί μία παράβαση αλλά δεν απαιτούνται. Οι ανώνυμες αναφορές καθιστούν τη διερεύνηση των αναφερόμενων ζητημάτων αρκετά δύσκολη και σε κάποιες περιπτώσεις αδύνατη, λόγω της δυσκολίας συγκέντρωσης τεκμηρίων αλλά και της δυσκολίας αξιολόγησης της αξιοπιστίας της αναφοράς. Σε κάθε περίπτωση όμως, οι ανώνυμες αναφορές/καταγγελίες αξιολογούνται, λαμβάνοντας υπόψη τη σοβαρότητα του θέματος και την πιθανότητα επιβεβαίωσης της αναφοράς/καταγγελίας από ανεξάρτητες και αξιόπιστες πηγές.

Στις περιπτώσεις που ο Αναφέρων επιλέξει **να μην είναι ανώνυμος**, τηρείται η εμπιστευτικότητα και προστατεύεται η ταυτότητα του υποβάλλοντος την αναφορά.

Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και κάθε είδους πληροφορίες που οδηγούν, άμεσα ή έμμεσα, στην ταυτοποίηση του αναφέροντος, δεν αποκαλύπτονται σε οποιονδήποτε άλλον πέρα από τα εξουσιοδοτημένα μέλη του προσωπικού που είναι αρμόδια να λαμβάνουν, ή να παρακολουθούν τις αναφορές, εκτός αν συγκατατεθεί σχετικά ο αναφέρων. Προς τον σκοπό αυτόν, τα πρόσωπα που είναι προκαθορισμένα και απαραίτητα για τη διερεύνηση της υπόθεσης λαμβάνουν τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, όπως τεχνικές

ψευδωνυμοποίησης, κατά την παρακολούθηση της αναφοράς και την επικοινωνία με τις αρμόδιες αρχές.

Οι αναφορές γνωστοποιούνται μόνο σε πρόσωπα που είναι προκαθορισμένα και απαραίτητα για τη διερεύνηση της υπόθεσης και τα οποία δεσμεύονται εκ των καθκόντων τους να τηρούν κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας.

Η πλατφόρμα καταγγελίας δίνει στους Αναφέροντες τη δυνατότητα να παρέχουν πλήρεις, μερικές ή καθόλου πληροφορίες προσωπικής ταυτοποίησης.

Όταν ο αναφέρων **επιθυμεί να παραμείνει ανώνυμος**, αυτό γίνεται απόλυτα σεβαστό και επιτυγχάνεται εάν δεν αποκαλύψει τα προσωπικά του στοιχεία στην αναφορά.

Η αναφορά σε ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, βάσει του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου, (π.χ. φυλετικά στοιχεία, καταγωγή, πολιτικό φρόνημα, σεξουαλική ζωή) πρέπει να αποφεύγεται.

«**Καταγγελία**» μπορεί να θεωρηθεί μόνο η επώνυμη αναφορά. Στην περίπτωση καταγγελίας, θα πρέπει ο Αναφέρων να το δηλώσει ρητά στις σημειώσεις της πλατφόρμας και θα πρέπει να συμπληρώσει τα προσωπικά του στοιχεία, άλλως πρόκειται για απλή αναφορά και θα αξιολογηθεί ανάλογα από την Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών.

Σημειώνεται ότι ενδέχεται να απαιτηθεί η αποκάλυψη της ταυτότητας του αναφέροντος εάν η υπόθεση πάρει τη δικαστική οδό. Σε κάθε περίπτωση όμως, το άτομο που έχει υποβάλλει την αναφορά ή την καταγγελία έχει ενημερωθεί σχετικά και λαμβάνεται η συγκατάθεσή του για τη διαχείριση της αναφοράς/καταγγελίας του.

β. Προστασία Αναφέροντος και Αναφερόμενου

Ο ΣΟΛ Crowe δεσμεύεται αφενός να προστατεύσει το άτομο που υποβάλλει μία αναφορά ή καταγγελία από πιθανές αρνητικές επιπτώσεις και αφετέρου ουδέν μέτρο να ληφθεί εναντίον του Αναφέροντος στην περίπτωση που δεν αποδειχθεί παραβίαση ή παράβαση.

Στην περίπτωση που το πρόσωπο που κάνει την αναφορά/καταγγελία ανήκει στο προσωπικό της ΣΟΛ Crowe, η Εταιρεία δεσμεύεται να το προστατεύσει από πράξεις αντιποίνων σχετικά με τη θέση του ή και την επαγγελματική του εξέλιξη, από οποιαδήποτε διάκριση ή δυσμενή μεταχείριση εξαιτίας της αναφοράς /καταγγελίας του αλλά και από πράξεις ή συμπεριφορές προερχόμενες από το τμήμα που λαμβάνει και επεξεργάζεται τις αναφορές/καταγγελίες.

Σε περίπτωση που η αναφορά/καταγγελία αποδειχθεί μη αξιολογήσιμη ή δεν οδηγήσει σε συγκέντρωση ικανών τεκμηρίων για να αποτελέσει βάση για περαιτέρω ενέργειες, δε θα υπάρξουν επιπτώσεις για το πρόσωπο που προέβη στην αναφορά/καταγγελία.

Στην περίπτωση που ο Αναφέρων συμμετείχε σε πράξη που αναφέρεται/καταγγέλλεται, δεν απαλλάσσεται των ευθυνών του αλλά η συνεισφορά του στην περαιτέρω διερεύνηση της υπόθεσης, θα συνεκτιμηθεί.

Τα άτομα που περιλαμβάνονται στις αναφορές/καταγγελίες (Αναφερόμενοι), έχουν το δικαίωμα να ενημερωθούν για το παράπτωμα για το οποίο τους αποδίδεται στις αναφορές/καταγγελίες, για τα άτομα που διαχειρίζονται τα δεδομένα της αναφοράς/καταγγελίας καθώς και για το δικαίωμά τους να κληθούν σε απολογία. Εάν όμως, κριθεί ότι υπάρχει κίνδυνος η παραπάνω ενημέρωση να παρακωλύσει τη διερεύνηση της υπόθεσης και τη συγκέντρωση των απαιτούμενων τεκμηρίων, η ενημέρωση των Αναφερόμενων αναβάλλεται μέχρι να εξαιρεθεί αυτός ο κίνδυνος.

Εάν η αναφορά/καταγγελία κριθεί αβάσιμη ή μη αξιολογήσιμη, το άτομο που θίγεται (Αναφερόμενος) δε θα ενημερωθεί για την ύπαρξη αναφοράς/ καταγγελίας εις βάρος του, εκτός εάν υπάρχει σχετική νομική υποχρέωση.

γ. Διαδικασία υποβολής αναφοράς/καταγγελίας

Η αναφορά/καταγγελία υποβάλλεται διαδικτυακά, μέσω της ανεξάρτητης πλατφόρμας, με τους εξής τρόπους:

- ❖ Κάνοντας κλικ στο «Whistle2SOL» στο κεντρικό site της ΣΟΛ Crowe και επιλέγοντας το εικονίδιο «**ελεγκτικές υπηρεσίες**» όταν το θέμα αφορά τη «ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΟΡΚΩΤΟΙ ΛΟΓΙΣΤΕΣ Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών» (ΣΟΛ Crowe) ή το εικονίδιο «**συμβουλευτικές υπηρεσίες**» όταν το θέμα αφορά τη «ΣΟΛ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ Α.Ε.» ή
- ❖ Πληκτρολογώντας το σύνδεσμο <https://whistle2sol.disclosers.eu/#/> για τις ελεγκτικές υπηρεσίες και
- ❖ Πληκτρολογώντας το σύνδεσμο <https://whistle2solconsulting.disclosers.eu/#/> για τις συμβουλευτικές υπηρεσίες

Οι υπάλληλοι, οι ελεγκτές και τα στελέχη της ΣΟΛ Crowe, μπορούν να κάνουν την αναφορά/καταγγελία τους, κάνοντας κλικ στο «Whistle2SOL» **στο portal** της ΣΟΛ Crowe (ισχύει για τις ενδοεταιρικές αναφορές/καταγγελίες).

Μπαίνοντας ο Αναφέρων στην πλατφόρμα, του ζητείται να συμπληρώσει ένα ερωτηματολόγιο στο οποίο εκθέτει τα περιστατικά που στοιχειοθετούν την παράνομη, καταχρηστική συμπεριφορά, ενέργεια ή παράλειψη και του δίνεται η δυνατότητα να επισυνάψει έγγραφα και αρχεία υποστηρικτικά της αναφοράς/καταγγελίας του.

Στην πλατφόρμα δηλώνει επίσης εάν η αναφορά/καταγγελία του θα γίνει επώνυμα ή ανώνυμα.

Κατά την αποστολή της αναφοράς/καταγγελίας, ο Αναφέρων λαμβάνει έναν 16ψήφιο αριθμητικό κωδικό, ο οποίος πρέπει να κρατείται, για να μπορεί να διατηρεί την πρόσβαση στην αναφορά του, να επαληθεύει την απάντηση του Υ.Π.Π.Α. και να επικοινωνεί μαζί του, απαντώντας σε αιτήματα για διευκρινίσεις ή περαιτέρω πληροφορίες.

Η αναφορά/καταγγελία, παραλαμβάνεται από τον Υπεύθυνο Παραλαβής και Παρακολούθησης της Αναφοράς (Υ.Π.Π.Α.), ο οποίος αξιολογεί τη σημαντικότητα της αναφοράς και απαντά στον αποστολέα της αναφοράς/καταγγελίας, σε εύλογο χρόνο.

Ο Υ.Π.Π.Α., δύναται να χειριστεί την αναφορά, εάν κριθεί αναγκαίο, με άλλες υπηρεσίες της ΣΟΛ Crowe, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο κεφάλαιο «διαχείριση αναφορών/καταγγελιών».

Η πλατφόρμα επιτρέπει τον ανώνυμο διάλογο του αναφέροντος/καταγγέλλοντος με το αρμόδιο στέλεχος.

Οποιαδήποτε έκφραση ένστασης, διαμαρτυρίας, παραπόνου που εκφράζεται εκτός της αναφερόμενης διαδικασίας και σχετίζεται με την υποβολή αναφορών/καταγγελιών που αποτελούν αντικείμενο της παρούσας πολιτικής, δεν αναγνωρίζεται και δεν λαμβάνεται υπόψη.

δ. Αξιολόγηση της πληροφορίας - Λήψη μέτρων

Για την αξιολόγηση και περαιτέρω διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών, έχει συσταθεί σε κάθε μία εκ των εταιρειών του δικτύου ΣΟΛ Crowe, 3μελής **Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών**.

Για τις ελεγκτικές υπηρεσίες (εταιρεία ΣΟΛ Crowe) η Επιτροπή αποτελείται από τους/τις:

1. Την Υπεύθυνη τμήματος Διαχείρισης Κινδύνων που ορίζεται και ως Υπεύθυνη Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α) της ΣΟΛ Crowe
2. Ένα Μέλος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων και νομική Σύμβουλο της ΣΟΛ Crowe
3. Ένα μέλος της Νομικής Υπηρεσίας της ΣΟΛ Crowe

Για τις συμβουλευτικές υπηρεσίες (εταιρεία ΣΟΛ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ Α.Ε.), η Επιτροπή αποτελείται από :

1. Το Γενικό Διευθυντή της ΣΟΛ Συμβουλευτικής και Διευθυντή παροχής Φορολογικών Υπηρεσιών, που ορίζεται και Υπεύθυνος Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α)
2. Το Διευθυντή παροχής Υπηρεσιών Risk Management

3. Το Νομικό Σύμβουλο της Εταιρείας

Τόσο οι Υ.Π.Π.Α όσο και οι Επιτροπές, αναφέρονται απευθείας στις αντίστοιχες Διοικήσεις των εταιρειών του δικτύου ΣΟΛ Crowe.

Οι Επιτροπές των εταιρειών του δικτύου ΣΟΛ Crowe είναι ανεξάρτητες ως προς τη διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών και τηρούν το απόρρητο του αναφέροντος. Εξαιρέση αποτελούν οι αναφορές/καταγγελίες για θέματα που αφορούν και τις δύο εταιρείες. Στην περίπτωση αυτή, η περαιτέρω διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών γίνεται με τη συνεργασία των Υ.Π.Π.Α των εταιρειών του δικτύου, μέσω της πλατφόρμας αναφορών/καταγγελιών.

Για κάθε υποβαλλόμενη αναφορά/καταγγελία τηρείται φυσικό έντυπο αρχείο, με τα πλήρη στοιχεία της αναφοράς/καταγγελίας, το ιστορικό και την τύχη της αναφοράς (διευθέτηση, ενημέρωση εποπτικής ή άλλης αρχής, απόρριψη).

Από την παραλαβή της αναφοράς/καταγγελίας, ο Υ.Π.Π.Α., θα επιβεβαιώσει τη λήψη της, εντός 7 ημερών από την υποβολή.

Η αναφορά/καταγγελία αξιολογείται και ελέγχεται από την Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών με διερεύνηση των θιγόμενων θεμάτων και αναθέτει την υπόθεση στα αρμόδια τμήματα για περαιτέρω έρευνα.

Στις περιπτώσεις που η υπόθεση κρίνεται σοβαρή, ενημερώνεται το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας που αφορά η αναφορά/καταγγελία.

Στις περιπτώσεις που στην αναφορά/καταγγελία εμπλέκεται άτομο που συμμετέχει στην Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών, ή μέλος της Διοικήσεως των εταιρειών της ΣΟΛ Crowe ή άτομο που συμμετέχει στη διαδικασία διερεύνησης, το άτομο αυτό εξαιρείται της διαδικασίας και αντικαθίσταται.

Οι Επιτροπές Αξιολόγησης Αναφορών τηρούν αρχείο με τα αποτελέσματα των ερευνών των υποθέσεων και ενημερώνουν ετησίως τα Δ.Σ. των εταιρειών της ΣΟΛ Crowe, για τις αναφορές/καταγγελίες που έχουν χειριστεί στη διάρκεια της περιόδου. Για τους σκοπούς της παρούσας πολιτικής, ως «περίοδος» ορίζεται το διάστημα από 1^η Οκτωβρίου ενός έτους έως την 30^η Σεπτεμβρίου του επόμενου έτους.

Κύριο μέλημα της ΣΟΛ Crowe, για λόγους διασφάλισης του Αναφέροντος, είναι η διακριτικότητα, η εχεμύθεια και η αποφυγή όποιας επικοινωνίας μαζί του μέσω άλλων, μη ασφαλών διαύλων.

Υπάρχει περίπτωση ο έλεγχος μιας αναφοράς ή καταγγελίας να απαιτεί πρόσθετες πληροφορίες και για το λόγο αυτό είναι πολύ πιθανό να ζητηθούν αυτές από το άτομο που κάνει την αναφορά/καταγγελία.

Στην περίπτωση που το άτομο που κάνει μία αναφορά μπορεί να μην έχει ή να μη θέλει να αποκαλύψει την πρόσβασή του σε πληροφορίες που κρίνονται σημαντικές, μπορεί να είναι σε θέση να βοηθήσει τον Υ.Π.Π.Α, ενημερώνοντάς τον για το πού βρίσκεται η πληροφορία. Στην περίπτωση που η αναφορά κρίνεται μη αξιολογήσιμη, απορρίπτεται.

Εάν μία αναφορά/καταγγελία αφορά σοβαρές παρατυπίες ή αξιόποινες πράξεις που χρήζουν την ενημέρωση εποπτικών ή άλλων αρχών, η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών προβαίνει στις κατά νόμο ενέργειες, αφού ενημερωθεί η Διοίκηση της εταιρείας που σχετίζεται με την αναφορά.

Σημειώνεται ότι κατά τη δικαστική ή άλλη νομική διαδικασία που ακολουθείται για τη διερεύνηση μίας υπόθεσης, μπορεί να απαιτηθεί από τον Αναφέροντα να αποκαλύψει την ταυτότητά του.

Εάν μια αναφορά/καταγγελία διαπιστώνεται ότι γίνεται καταχρηστικά ή κακόβουλα δεν διερευνάται περαιτέρω.

ε. Τήρηση αρχείου- αξιοποίηση δεδομένων

Η ΣΟΛ Crowe τηρεί αρχείο των πάσης φύσεως αναφορών/καταγγελιών σε έντυπη μορφή. Ηλεκτρονικά, η αναφορά/καταγγελία παρακολουθείται μέσω της πλατφόρμας. Δεν τηρούνται ηλεκτρονικά αρχεία σε άλλους αποθηκευτικούς χώρους πλην της πλατφόρμας.

Το έντυπο αρχείο φυλάσσεται για 5 έτη από την ημερομηνία υποβολής της αναφοράς/καταγγελίας.

Ο χρόνος διατήρησης των αρχείων μπορεί να διαφοροποιηθεί προς τα επάνω, εάν αυτό ορίζεται ρητά από νόμο ή άλλη υποχρεωτική διάταξη.

Επίσης, τηρείται σε ανωνυμοποιημένη μορφή αρχείο κατά κατηγορία αναφορών/καταγγελιών για στατιστικούς λόγους και για την αντιμετώπιση από τη ΣΟΛ Crowe, επαναλαμβανόμενων παραβατικών φαινομένων και τη λήψη μέτρων προστασίας.

στ. Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων-Διαγραφή δεδομένων

Κάθε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων της παρούσας πολιτικής, ακολουθεί τα προβλεπόμενα από την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Τα προσωπικά δεδομένα των εμπλεκόμενων προσώπων σε μία αναφορά/καταγγελία προστατεύονται και υπόκεινται σε επεξεργασία μόνο για τους σκοπούς της εξακρίβωσης του βάσιμου της αναφοράς/καταγγελίας.

Η ΣΟΛ Crowe 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.

Στην περίπτωση που η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών επιλέξει να μην ενημερώσει άμεσα για το περιεχόμενο μίας αναφοράς/καταγγελίας, εμπλεκόμενα άτομα, με σκοπό να αποφευχθεί η παρακώλυση της έρευνας, θα πρέπει να αναφέρονται στο φάκελο της υπόθεσης οι λόγοι της καθυστέρησης.

Πρόσβαση στα έγγραφα που σχετίζονται με μία αναφορά/καταγγελία έχουν αποκλειστικά:

- α) τα εξουσιοδοτημένα άτομα να διερευνήσουν το περιστατικό
- β) τα άτομα που περιλαμβάνονται στην αναφορά
- γ) οι μάρτυρες
- δ) όποιος έχει έννομο συμφέρον, συνεπεία της αναφοράς/καταγγελίας.

Η έγκριση και έκταση της πρόσβασης αποφασίζεται από την Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών. Τα στοιχεία του Αναφέροντος και τυχόν μαρτύρων, αποκρύπτονται κατά την πρόσβαση τρίτων στα αρχεία της αναφοράς/καταγγελίας, εκτός εάν ο Αναφέρων ή/και οι μάρτυρες έχουν συγκατατεθεί θετικά ρητώς και εγγράφως, ή εάν αποδειχθεί ότι η αναφορά/καταγγελία είναι κακόβουλη.

E. Οδηγίες προς το Άτομο που συντάσσει μία Αναφορά

Πιθανοί Κίνδυνοι και Συνέπειες κατά την υποβολή μίας Αναφοράς/Καταγγελίας

Κατά την υποβολή ευαίσθητων πληροφοριών, πρέπει να λάβετε υπόψη τους κινδύνους που σχετίζονται με την σκοπούμενη αναφορά/καταγγελία σας, καθώς ενδέχεται να υποβληθείτε σε αντίποινα από πρόσωπα που δεν τους αρέσουν όσα έχετε να πείτε.

Για το λόγο αυτό, πρέπει να λάβετε όλα τα δυνατά μέτρα, για να διατηρήσετε την ανωνυμία σας.

Πρέπει να συνειδητοποιήσετε τον **κοινωνικό αντίκτυπο** και τους **τεχνολογικούς κινδύνους** και να λάβετε τα κατάλληλα μέτρα για να προστατεύσετε τον εαυτό σας. Οι πιο

αποτελεσματικές στρατηγικές προστασίας εξαρτώνται από τις ιδιομορφίες της εκάστοτε αναφοράς/καταγγελίας, ιδίως σε ό,τι αφορά τον κοινωνικό αντίκτυπο.

α. Κοινωνικός Αντίκτυπος

Πριν από την υποβολή οποιωνδήποτε πληροφοριών, θα πρέπει να σκεφτείτε τι θα συμβεί "μετά" την αποστολή τους και τότε τα γεγονότα που σχετίζονται με τις πληροφορίες που υποβάλατε θα υποπέσουν στην προσοχή των ΜΜΕ.

Κάνετε στον εαυτό σας τις ακόλουθες ερωτήσεις, για να κατανοήσετε τον πραγματικό κίνδυνο:

- Έχουν άλλοι άνθρωποι, εκτός από εσάς, πρόσβαση στις πληροφορίες που πρόκειται να υποβάλετε;
- Εάν οι υποβληθείσες πληροφορίες φτάσουν στο κοινό, θα σας ρωτήσει κάποιος κάτι για αυτές;
- Είστε πραγματικά πρόθυμοι και έτοιμοι να αντιμετωπίσετε όλο το «άγχος» μιας εσωτερικής ή εξωτερικής διερεύνησης σχετικά με την υποβολή;
- Είστε έτοιμοι να χειριστείτε πιθανή αρνητική δημοσιότητα εξαιτίας παραπληροφόρησης;

Θα πρέπει να εξετάσετε την υποβολή αναφοράς ή καταγγελίας στην πλατφόρμα, μόνο όταν θα έχετε κατανοήσει πλήρως και σκεφθεί καλά τα παραπάνω ζητήματα.

Από την άποψη του κοινωνικού αντίκτυπου, θα πρέπει να προσπαθήσετε να λάβετε προφυλάξεις όπως οι εξής:

- Πριν υποβάλετε μια αναφορά/καταγγελία, μην αποκαλύψετε την πρόθεσή σας σε κανέναν
- Αφού υποβάλετε μια αναφορά/καταγγελία, μην το πείτε σε κανέναν
- Εάν δημοσιοποιηθούν ειδήσεις στα μέσα μαζικής ενημέρωσης σχετικά με την αναφορά/καταγγελία σας, να είστε πολύ προσεκτικοί όταν εκφράζετε την άποψή σας επ' αυτού.
- Βεβαιωθείτε ότι δεν υπάρχουν συστήματα επιτήρησης (κάμερες κ.λπ.) στον τόπο όπου λαμβάνετε και υποβάλλετε τις πληροφορίες.
- Μην αναζητήσετε σε μηχανές αναζήτησης ή σε ιστοσελίδες μέσω μαζικής ενημέρωσης τις πληροφορίες που υποβάλατε, καθόσον αυτό θα αποκαλύψει ότι ήδη τις γνωρίζατε.
- Εξετάστε το ενδεχόμενο η οικογένειά σας, οι φίλοι σας ή οι συνάδελφοί σας να βρίσκονται σε κίνδυνο.

β. Κίνδυνοι χρήσης Τεχνολογίας

Πρέπει να είστε ενήμερος για το γεγονός ότι, ενώ χρησιμοποιείτε έναν υπολογιστή και το διαδίκτυο για την ανταλλαγή πληροφοριών, οι περισσότερες από τις ενέργειές σας αφήνουν ίχνη (αρχεία) που θα μπορούσαν να οδηγήσουν έναν ερευνητή να εντοπίσει πού είστε και ποιος είστε.

Για το λόγο αυτό, πρέπει να λάβετε υπόψη τις στρατηγικές περιορισμού των κινδύνων και να υιοθετήσετε πολύ συγκεκριμένες προφυλάξεις, για να αποφύγετε να αφήνετε τεχνολογικά ίχνη σχετικά με τη δράση σας.

Μπορείτε να αφήσετε ίχνη του υπολογιστή σας κατά την:

- διερεύνηση των πληροφοριών που πρέπει να υποβληθούν
- απόκτηση των πληροφοριών που πρέπει να υποβληθούν
- ανάγνωση αυτής της ιστοσελίδας
- υποβολή πληροφοριών σε εμάς
- ανταλλαγή δεδομένων με τους αποδέκτες της υποβολής σας.

Όλες αυτές οι ενέργειες μπορεί να αφήσουν ίχνη που θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλειά σας, αλλά με μερικά τεχνολογικά βήματα προστασίας, μπορείτε να ελαχιστοποιήσετε τους κινδύνους.

Η πολυπλοκότητα των σύγχρονων συστημάτων πληροφορικής και δικτύων σημαίνει ότι η πλήρης κατανόηση των τεχνολογικών κινδύνων που συνδέονται με την υποβολή μιας γνωστοποίησης μπορεί να είναι δύσκολη.

Παρόλο που καμία τεχνολογία δεν μπορεί να προσφέρει πλήρη εγγύηση ασφαλείας, υπάρχουν αναγνωρισμένες διαδικασίες για τον μετριασμό των κινδύνων.

Ακολουθώντας αυστηρά τις διαδικασίες και συμβουλές που αναφέρονται παρακάτω, θα είστε αρκετά ασφαλείς:

- Υποβάλλετε πληροφορίες χρησιμοποιώντας το λογισμικό Ανώνυμης Περιήγησης στο Διαδίκτυο Tor Browser Bundle (είναι εύκολο, χρησιμοποιήστε το!).
- Χρησιμοποιήστε ασφαλές ηλεκτρονικό μέσο (H/Y, tablet, κινητό) για την αποστολή της πληροφορίας.
- Διατηρήστε το αποδεικτικό της υποβολής σας ασφαλές μέρος και καταστρέψτε τις σχετικές πληροφορίες, όταν δεν τις χρειάζεστε πια.

- Μην κρατάτε αντίγραφο των πληροφοριών που υποβάλατε.
- Ενώσω συλλέγετε τις πληροφορίες που πρέπει να υποβληθούν, προσπαθήστε να βεβαιωθείτε ότι δεν αφήνετε ίχνη που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε εσάς (π.χ. αν χρησιμοποιείτε αρχεία από συσκευή USB, για να κάνετε μια αναφορά, μετά την ολοκλήρωση της υποβολής σας, διαγράψτε τα αρχεία και γεμίστε τη συσκευή με αβλαβή αρχεία).
- Να γνωρίζετε ότι μπορεί να υπάρχουν «πληροφορίες μεταδεδομένων» σε ορισμένα από τα δεδομένα που υποβάλλετε.
- Εξετάστε τη μετατροπή όλων των δεδομένων που στέλνετε σε μορφή pdf.

ΣΤ. Έγκριση και Επικαιροποίηση της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών

Η παρούσα Πολιτική έχει εγκριθεί από τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιρειών της ΣΟΛ Crowe.

Κάθε τροποποίηση στο κείμενο της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών, γίνεται μόνο κατόπιν έγκρισης από τις διοικήσεις των εταιρειών του δικτύου ΣΟΛ Crowe και αυτόματα συνεπάγεται κωδικοποίηση του κειμένου της.