

# Αναλυτικός Οδηγός του Ν.4990/2022 για το Whistleblowing στην Ελλάδα

Σταχυολογώντας τα βασικά σημεία του Ν.4990/2002, όπως προέκυψαν από την ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας της ΕΕ για το Whistleblowing

# Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή .....	3
Οι απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Οδηγίας για το Whistleblowing .....	4
Ελληνική Νομοθεσία για το whistleblowing .....	7
Συμβουλές για τη συμμόρφωση με την Εθνική Νομοθεσία για το Whistleblowing .....	12
Τι θα πρέπει να έχετε υπόψιν κατά τη δημιουργία ενός καναλιού αναφορών .....	13
Επιλέγοντας το σωστό κανάλι αναφορών .....	15
Τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα γνωστών Whistleblow καναλιών .....	17
Ψηφιακά συστήματα whistleblowing systems and η Οδηγία της ΕΕ για το whistleblowing .....	21
Πως να υλοποιήσετε το δικό σας σύστημα Whistleblowing .....	23
Συμβουλές για την επικοινωνία .....	26
Συστάσεις ανάγνωσης .....	29
Συμπερασματικά .....	29
Σχετικά με τον όμιλο EQS .....	31



# Οι απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Οδηγίας για το Whistleblowing



Η Ευρωπαϊκή Οδηγία για το Whistleblowing, απαιτεί από εταιρείες και δημόσιους φορείς, οι οποίοι απασχολούν περισσότερους από 250 υπαλλήλους, καθώς και περιφέρειες/δήμους με περισσότερους από 10.000 κατοίκους, να δημιουργήσουν αξιόπιστα συστήματα whistleblowing καθώς και άλλες δικλίδες ασφαλείας. Οργανισμοί, οι οποίοι απασχολούν από 50 έως 249 εργαζόμενους, έχουν λάβει προθεσμία μέχρι το τέλος του 2023 να ολοκληρώσουν αυτή τη διαδικασία.

**Σημαντική σημείωση:** η νομοθεσία προχωρά ένα βήμα παραπάνω από την προστασία μόνο των εργαζόμενων. Η προστασία επεκτείνεται σε κάθε σχετιζόμενο ενδιαφερόμενο, όπως άτομα που έχουν αιτηθεί εργασία, πρώην υπαλλήλους, γνωστά πρόσωπα του whistleblower και δημοσιογράφους. Όλα αυτά τα άτομα προστατεύονται από μορφές αντιποίνων, όπως η απόλυση και η υποβάθμιση.

Ενώ η προστασία ισχύει μόνο για αναφορές παραπτωμάτων που σχετίζονται με τη νομοθεσία της ΕΕ, όπως φορολογική απάτη, ξέπλυμα βρώμικου χρήματος, παραβιάσεις προστασίας δεδομένων, περιβαλλοντικές παραβιάσεις και ούτω καθεξής, οι εθνικοί νομοθέτες ενθαρρύνθηκαν να επεκτείνουν την οδηγία στο εθνικό δίκαιο. Αυτή η τάση έχει ήδη παρατηρηθεί σε Πανευρωπαϊκό επίπεδο κατά τη διαδικασία ενσωμάτωσης της οδηγίας στις εθνικές νομοθεσίες.

Σύμφωνα με τη νέα Οδηγία, ο καταγγέλλων μπορεί αρχικά να επιλέξει εάν η αναφορά θα γίνει εσωτερικά εντός της εταιρείας ή απευθείας στην αντίστοιχη και αρμόδια εποπτική αρχή. Εάν η αναφορά δεν λάβει απάντηση ή εάν ο καταγγέλλων πιστεύει, ότι είναι προς το δημόσιο συμφέρον, μπορεί επίσης να απευθυνθεί απευθείας στο κοινό, δημοσιοποιώντας την υπόθεση. Και στις δύο περιπτώσεις, παρέχεται προστασία στον καταγγέλλοντα. Συνιστάται στις εταιρείες να συγκεντρώνουν τις εσωτερικές αναφορές για να αποφύγουν πιθανές κυρώσεις ή ζημιά στη φήμη τους εάν οι καταγγέλλοντες δεν επιλέξουν το εσωτερικό κανάλι αναφορών.

Εκτός από τα βασικά σημεία που περιγράφονται παραπάνω, άλλες σημαντικές πτυχές της Οδηγίας είναι οι εξής:

- Οργανισμοί με περισσότερους από 50 υπαλλήλους υποχρεούνται να δημιουργήσουν κατάλληλα εσωτερικά κανάλια αναφοράς.
- Οι καταγγέλλοντες θα πρέπει να μπορούν να υποβάλλουν αναφορές γραπτώς μέσω ενός διαδικτυακού (online) συστήματος, ταχυδρομικά ή προφορικά μέσω της χρήσης τηλεφωνικής γραμμής επικοινωνίας ή συστήματος τηλεφωνητή. Οι εταιρείες πρέπει να διασφαλίζουν, ότι η ταυτότητα του καταγγέλλοντος παραμένει εμπιστευτική ανεξάρτητα από το κανάλι που χρησιμοποιείται.
- Όλα τα προσωπικά δεδομένα πρέπει να συμμορφώνονται κατά GDPR.
- Οι οργανισμοί πρέπει να ορίσουν ένα κατάλληλο άτομο για να λαμβάνει και να παρακολουθεί τις αναφορές εσωτερικά.

- Η παραλαβή της αναφοράς πρέπει να επιβεβαιωθεί στον καταγγέλλοντα εντός επτά ημερών, ενώ πρέπει να ενημερωθεί για οποιαδήποτε ενέργεια ελήφθη εντός τριών μηνών, καθώς και για την κατάσταση της εσωτερικής έρευνας και το αποτέλεσμα της.
- Οι εταιρείες υποχρεούνται να παρέχουν πληροφορίες για την εσωτερική διαδικασία υποβολής αναφορών καθώς και για το(τα) κανάλι(α) αναφοράς στην αντίστοιχη αρχή.
- Όλες οι αναφορές πρέπει να αποθηκεύονται σε ασφαλή τοποθεσία, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως αποδεικτικά στοιχεία όπου χρειάζεται.
- Μπορεί να χρησιμοποιηθεί ένα κοινόχρηστο κανάλι αναφορών σε εταιρείες, οι οποίες απασχολούν από 50 έως 250 υπαλλήλους για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της Οδηγίας.
- Προβλέπονται διατάξεις σύμφωνα με τις οποίες οι εταιρείες που παρεμποδίζουν τη διαδικασία υποβολής αναφορών θα αντιμετωπίζουν κυρώσεις. Το ίδιο ισχύει για την αδυναμία ή αποτυχία διατήρησης της ανωνυμίας του καταγγέλλοντος ή για εφαρμογή αντιποίνων από τον εργοδότη.

Οι δικλείδες ασφαλείας της νέας νομοθεσίας αποσκοπούν στο να ενθαρρύνουν τους καταγγέλλοντες να αναφέρουν παραβάσεις των εταιρειών και στέλνουν το μήνυμα ότι δεν έχουν τίποτα να φοβηθούν, στην περίπτωση που αποφασίσουν να μιλήσουν ή να προβούν σε αποκαλύψεις. Αν και η οδηγία ωφελεί σίγουρα τους καταγγέλλοντες, πρέπει να ειπωθεί, ότι έχει επίσης σημαντικά πλεονεκτήματα για τους οργανισμούς. Η εφαρμογή αποτελεσματικών μέτρων υποβολής καταγγελιών και η ενσωμάτωση μιας σταθερής κουλτούρας ανοικτής ομιλίας ενθαρρύνει τους υπαλλήλους και άλλους βασικούς ενδιαφερόμενους να εκφράζουν τις ανησυχίες τους εσωτερικά. Αυτό επιτρέπει στους οργανισμούς να εντοπίζουν και να εξαλείφουν τον κίνδυνο σε πρώιμο στάδιο, μειώνοντας έτσι τις πιθανότητες σοβαρής οικονομικής ζημίας ή βλάβης στη φήμη. Επιπλέον, η λήψη τέτοιων μέτρων επιτρέπει σε μια εταιρεία να δημιουργήσει μια θετική εικόνα διαφάνειας και εμπιστοσύνης, απαραίτητο στοιχείο μιας υγιούς εταιρικής κουλτούρας.



# Ελληνική Νομοθεσία για το whistleblowing



Στις 11 Νοεμβρίου 2022, η Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (Α/210) δημοσίευσε το Νόμο 4990, ο οποίος ενσωματώνει στο Ελληνικό Εθνικό δίκαιο την Οδηγία της ΕΕ για το whistleblowing (ΕΕ 2019/1937). Το πεδίο εφαρμογής των μέτρων περιλαμβάνει τη θέσπιση ολοκληρωμένου συστήματος προστασίας οποιουδήποτε προσώπου καταγγέλλει παραβάσεις του δικαίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ισχύει για τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Δημόσιες συμβάσεις.
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, προϊόντα, αγορές και πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.
- Ασφάλεια και συμμόρφωση προϊόντων.
- Ασφάλεια μεταφορών.
- Προστασία του περιβάλλοντος.
- Δημόσια υγεία.
- Ασφάλεια για τα πυρηνικά και την ακτινοβολία.
- Ασφάλεια τροφίμων και μεταχείριση ζώων.
- Προστασία των καταναλωτών.
- Προστασία απορρήτου και προσωπικών δεδομένων.
- Προστασία δικτύων και πληροφοριακών συστημάτων.
- Παραβιάσεις που ενδέχεται να βλάψουν τα οικονομικά συμφέροντα της ΕΕ.
- Παραβιάσεις που σχετίζονται με την εσωτερική αγορά (ανταγωνισμός, φορολογία, προνομιακή μεταχείριση).

Ο Νόμος δεν εφαρμόζεται σε θέματα που σχετίζονται με την εθνική άμυνα ή την ασφάλεια και σέβεται τις ισχύουσες διατάξεις, σχετικά με διαβαθμισμένες πληροφορίες, ιατρικό ή νομικό απόρρητο ή οποιοδήποτε γεγονός ή διαδικασία που θεωρούνται εμπιστευτικά.





## Ο ρόλος του Υπεύθυνου Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (ΥΠΠΑ)

Οι φορείς του δημόσιου τομέα που απασχολούν τουλάχιστον 50 άτομα υποχρεούνται να διορίσουν Υπεύθυνο Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (ΥΠΠΑ). Σε περιπτώσεις φορέων του δημόσιου τομέα με έως 49 υπαλλήλους, τα καθήκοντα ΥΠΠΑ ανατίθενται στον Σύμβουλο Ακεραιότητας (Ν.4795/2021 άρθρο 23) ή στον ΥΠΠΑ του εποπτικού υπουργείου εάν δεν έχει διοριστεί Σύμβουλος Ακεραιότητας. Στην περίπτωση των δήμων με πληθυσμό κάτω των 10.000 κατοίκων ή που απασχολούν έως και 49 άτομα (συμπεριλαμβανομένων οποιουδήποτε άλλου εποπτευόμενου οργανισμού ή νομικής οντότητας), τα καθήκοντα ΥΠΠΑ ανατίθενται στον Σύμβουλο Ακεραιότητας ή στον ΥΠΠΑ του νομού στον οποίο ανήκει ο δήμος. Ακόμα και αν έχει διοριστεί Σύμβουλος Ακεραιότητας ή ΥΠΠΑ, ο καταγγέλλων έχει το δικαίωμα να υποβάλει αναφορά απευθείας στην Εθνική Αρχή Διαφάνειας (ΕΑΔ).

Οποιοσδήποτε οργανισμός του ιδιωτικού τομέα, ο οποίος απασχολεί 50 ή περισσότερους υπαλλήλους πρέπει να διορίσει έναν ΥΠΠΑ ενώ οποιοσδήποτε οργανισμός του ιδιωτικού τομέα με έως και 49 υπαλλήλους έχει το δικαίωμα να διορίσει έναν. Σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει ΥΠΠΑ, η αναφορά υποβάλλεται στην Εθνική Αρχή Διαφάνειας. Οι φορείς του ιδιωτικού τομέα που δραστηριοποιούνται στον χρηματοπιστωτικό τομέα ή τις μεταφορές ή οι περιβαλλοντικές οντότητες που λειτουργούν με εγκεκριμένους περιβαλλοντικούς όρους (οι οποίοι μπορεί να προκαλέσουν ζημιά στο περιβάλλον και τη δημόσια υγεία), πρέπει να ορίσουν έναν ΥΠΠΑ ανεξάρτητα από τον αριθμό των εργαζομένων. Ο ΥΠΠΑ μπορεί να είναι ένα κοινό πρόσωπο μεταξύ δύο οργανισμών, οι οποίοι απασχολούν από 50 έως 249 υπαλλήλους.

Ο ρόλος του ΥΠΠΑ παραμένει ενεργός για δύο ημερολογιακά έτη, ξεκινώντας από το έτος κατά το οποίο ο οργανισμός απασχολούσε 50 υπαλλήλους. Ο ΥΠΠΑ παραμένει στη θέση του/της για ένα έτος, εκτός εάν υπάρχει περίπτωση που αφορά ειδικές περιστάσεις. Ο διορισμός του ΥΠΠΑ επιβεβαιώνεται από την τοπική Επιθεώρηση Εργασίας και κοινοποιείται στην ΕΑΔ για στατιστικούς λόγους.



## Εσωτερική Αναφορά

Η εσωτερική αναφορά μπορεί να υποβληθεί γραπτά, προφορικά ή μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η οποία είναι προσβάσιμη από τον ιστότοπο του δημόσιου ή ιδιωτικού φορέα. Η προφορική αναφορά μπορεί να υποβληθεί μέσω τηλεφώνου ή άλλων συστημάτων φωνητικών μηνυμάτων, καθώς και μέσω προσωπικής συνάντησης με τον ΥΠΠΑ σε εύλογο χρονικό διάστημα, κατόπιν αιτήματος του καταγγέλλοντος.

Μετά τη λήψη μιας αναφοράς, ο ΥΠΠΑ πρέπει να στείλει επιβεβαίωση στον καταγγέλλοντα εντός επτά εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής της αναφοράς. Πρέπει επίσης να διασφαλίσει την ανωνυμία του καταγγέλλοντος και να διαβιβάσει την αναφορά στα πρόσωπα που είναι αρμόδια για τη διερεύνηση της βάσει της εσωτερικής πολιτικής.

## Εξωτερική Αναφορά

Η Εθνική Αρχή Διαφάνειας ορίζεται ως αρμόδια αρχή για κάθε εξωτερική αναφορά. Τα άτομα που εμπλέκονται στην επεξεργασία της αναφοράς πρέπει να εκπαιδευτούν ανάλογα και η ΕΑΔ δημοσιεύει ετήσιες εκθέσεις. Οι εξωτερικές αναφορές υποβάλλονται με τον ίδιο τρόπο όπως και οι εσωτερικές αναφορές.

Ο ΥΠΠΑ πρέπει να ενημερώσει τον καταγγέλλοντα σχετικά με την πρόοδο της αναφοράς και τις ενέργειες που έγιναν εντός τριών μηνών από την αποστολή της επιβεβαίωσης παραλαβής. Σε περιπτώσεις που δεν υπήρξε επιβεβαίωση παραλαβής, το άτομο πρέπει να ενημερωθεί εντός προθεσμίας τριών μηνών από τις επτά εργάσιμες ημέρες από την υποβολή της αναφοράς.

## Συστήματα Αναφορών

Προσωπικά δεδομένα και οποιεσδήποτε πληροφορίες, οι οποίες οδηγούν άμεσα ή έμμεσα, στην ταυτοποίηση του καταγγέλλοντος, δεν θα πρέπει να αποκαλύπτονται σε κανέναν άλλο εκτός από τα μέλη του προσωπικού που είναι εξουσιοδοτημένα να λαμβάνουν ή να παρακολουθούν την αναφορά (εκτός εάν ο καταγγέλλων συναινεί). Για το σκοπό αυτό, οι οργανισμοί πρέπει να λαμβάνουν τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, όπως τεχνικές ψευδωνυμοποίησης και κρυπτογράφηση κατά την παρακολούθηση της αναφοράς και την επικοινωνία με τις αρμόδιες αρχές.

Οποιαδήποτε βιομηχανική ή εμπορική εμπιστευτική πληροφορία πρέπει να προστατεύεται. Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πρέπει να σέβεται τον GDPR, τυχόν αποφάσεις της Ελληνικής Αρχής Προστασίας Δεδομένων, τους εθνικούς Νόμους 4624/2019 και 3471/2006, καθώς και άλλες διατάξεις που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.

Οι αναφορές αποθηκεύονται μέχρι να ολοκληρωθεί η έρευνα από τα εμπλεκόμενα πρόσωπα, μέρη ή φορείς.

## Προθεσμίες

Οι επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, οι οποίες απασχολούν από 50 έως 249 εργαζόμενους πρέπει να συμμορφωθούν με την υποχρέωση δημιουργίας εσωτερικού καναλιού αναφοράς έως τις 17 Δεκεμβρίου 2023 και να ενημερώσουν σχετικά τους αρμόδιους εποπτικούς φορείς εντός δύο μηνών.

Οι επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, οι οποίες απασχολούν περισσότερους από 249 υπαλλήλους πρέπει να συμμορφωθούν με την υποχρέωση δημιουργίας εσωτερικού καναλιού αναφοράς εντός έξι μηνών από τη δημοσίευση του Νόμου (11 Μαΐου 2023) και να ενημερώσουν τους αρμόδιους εποπτικούς φορείς εντός περαιτέρω εξαμήνου.

Οι φορείς του δημόσιου τομέα πρέπει επίσης να συμμορφωθούν με την υποχρέωση δημιουργίας εσωτερικού καναλιού εντός έξι μηνών και η ΕΑΔ πρέπει να είναι έτοιμη να λαμβάνει αναφορές εντός 9 μηνών



**Konstantinos Paniozoglou**

[kpaniozoglou@priority.com.gr](mailto:kpaniozoglou@priority.com.gr)  
Managing Consultant, Priority

**PRIORITY**

## PRIORITY SA

Η PRIORITY SA ιδρύθηκε το 1995 και έχει καθιερωθεί ως μία από τις κορυφαίες εταιρείες συμβούλων διαχείρισης και διακυβέρνησης, πληροφορικής και εκπαίδευσης στην Ελλάδα με εξειδίκευση στη βελτιστοποίηση διαδικασιών, τη συμμόρφωση με κανονιστικές απαιτήσεις και πιστοποιήσεις, τις υπηρεσίες IT Governance (Cyber Security, Business Continuity, GDPR, ITSM, Data Management), την υιοθέτηση κριτηρίων ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία και Διακυβέρνηση), την αυτοματοποίηση εταιρικών διαδικασιών με εξειδικευμένες λύσεις λογισμικού, την υποβολή & διαχείριση επενδυτικών σχεδίων (Προγράμματα ΕΣΠΑ, Αναπτυξιακός Νόμος, Ταμείο Ανάκαμψης) και τη διαχείριση και ωρίμανση δημοσίων έργων.

Με γραφεία σε Αθήνα και Λευκωσία και περισσότερα από 80 εξειδικευμένα στελέχη, έχει ολοκληρώσει με επιτυχία περισσότερα από 4.000 έργα σε ένα ευρύ πελατολόγιο 1.300 εταιρειών (συμπεριλαμβανομένων 44 από τις 100 κορυφαίες εταιρείες του Forbes), με μέσο ρυθμό ανάπτυξης 26% τα τελευταία τέσσερα χρόνια. Το 2021 έκλεισε με έσοδα άνω των 3,5 εκατ. ευρώ. Από το 2005 αναπτύσσει το δικό της ιδιόκτητο λογισμικό αυτοματισμού επιχειρηματικών διαδικασιών eQualSuite, το οποίο εξελίσσεται και επεκτείνεται συνεχώς. Σήμερα διαθέτει ένα ευρύ φάσμα λύσεων λογισμικού, όπου κυριαρχεί η πλατφόρμα eQualSuite, η μοναδική ελληνική λύση Διακυβέρνησης, Κινδύνου και Συμμόρφωσης (GRC), ενώ εκπροσωπεί διεθνείς οίκους λογισμικού στους τομείς του Cyber Security, Business Process Management, Vendor Management, Low Code και Business Automation, Cyber Security Awareness και Training κλπ

# Συμβουλές για τη συμμόρφωση με την Εθνική Νομοθεσία για το Whistleblowing



# Τι θα πρέπει να έχετε υπόψιν κατά τη δημιουργία ενός καναλιού αναφορών

Ένα σύστημα υποβολής αναφορών επιτρέπει στους υπαλλήλους και σε άλλους ενδιαφερόμενους (ασκούμενους, εκπαιδευόμενους, πρώην εργαζόμενους, εργολάβους, κ.λπ.) να χρησιμοποιούν αξιόπιστα κανάλια για να αναφέρουν αδικοπραγίες σε όλες τις περιπτώσεις που παραβιάζεται ο Νόμος, συμπεριλαμβανομένης της απάτης, του ξεπλύματος χρήματος, της διαφθοράς, των διακρίσεων στο χώρο εργασίας και της σεξουαλικής παρενόχλησης. Για τη λήψη της απόφασης επιλογής ενός συστήματος αναφορών, είτε για πρώτη φορά είτε για την επανεξέταση των υφιστάμενων ρυθμίσεων, είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη διάφορες παράμετροι:

## **Εκπλήρωση των απαιτήσεων της Οδηγίας της ΕΕ και των Εθνικών υποχρεώσεων:**

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η Οδηγία της ΕΕ για το Whistleblowing έχει αυστηρές απαιτήσεις για τους οργανισμούς και είναι σημαντικό να υλοποιηθεί ένα σύστημα αναφορών, το οποίο να ικανοποιεί όλες τις απαιτήσεις, καθώς επίσης και ορισμένες νέες Εθνικές υποχρεώσεις. Τα σύγχρονα ψηφιακά συστήματα αναφορών «όλα σε ένα» προσφέρουν την πιο ολοκληρωμένη δυνατή προστασία και πληρούν όλα τα σημεία στη λίστα ελέγχου της Οδηγίας της ΕΕ.

**Αναμενόμενος όγκος αναφορών:** Εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το μέγεθος της εταιρείας, τον τομέα, την οργανωτική δομή και πολλούς άλλους παράγοντες. Σύμφωνα με την Έκθεση Whistleblowing 2021, κατά το έτος 2020 ελήφθησαν κατά μέσο όρο 34 αναφορές από συστήματα αναφορών στη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ελβετία και το Ηνωμένο Βασίλειο, με μεγαλύτερους και διεθνούς ενεργούς οργανισμούς να λαμβάνουν υψηλότερο όγκο.

**Η σωστή εταιρική κουλτούρα:** Είναι σημαντικό τα ανώτατα και ανώτερα επίπεδα διοίκησης να στηρίζουν την προσπάθεια εφαρμογής ενός συστήματος αναφορών. Είναι επίσης σημαντικό να δημιουργηθεί μια κουλτούρα, όπου οι εργαζόμενοι αισθάνονται ελεύθεροι να αναφέρουν παραπτώματα και παραβιάσεις.

**Συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων:** Η απόφαση να εισαχθεί ένα σύστημα αναφορών τείνει να επηρεάσει πολλά τμήματα σε έναν οργανισμό. Έχοντας υπόψη αυτή τη διαπίστωση, είναι σημαντικό όλοι οι ενδιαφερόμενοι να συμμετέχουν στο έργο όσο το δυνατόν νωρίτερα. Ιδανικά, η διοίκηση θα πρέπει να συμμετέχει στις επικοινωνίες, το τμήμα προμηθειών θα αξιολογεί τις προτάσεις, ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων θα διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τον GDPR και το τμήμα IT θα επενδύει πόρους για τη λειτουργία και τη συντήρηση του συστήματος, τηρώντας τα υψηλότερα πρότυπα ασφαλείας..

**Εισαγωγή διαδικασιών:** Μόλις ένας οργανισμός εφαρμόσει το σύστημα, οι αρμόδιοι υπάλληλοι και τα τμήματα πρέπει να προετοιμαστούν για τη λήψη και επεξεργασία των εισερχομένων αναφορών. Ως εκ τούτου, ένα άτομο ή μια ομάδα θα πρέπει να οριστεί για την επεξεργασία και διαχείριση αναφορών. Θα πρέπει να καθοριστεί εάν η διαχείριση των αναφορών θα γίνεται από μια ομάδα κεντρικά ή εάν η ευθύνη πρέπει να κατανεμηθεί ανά θέμα ή περιοχή, ποιος αντικαθιστά τον ΥΠΠΑ σε περίπτωση απουσίας του. Επίσης θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η δυνατότητα εφαρμογής της αρχής διπλού ελέγχου για την αποφυγή ακατάλληλου χειρισμού των αναφορών και εάν ο οργανισμός διαθέτει επαρκή νομική εμπειρία και πόρους για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων εσωτερικά.

# Επιλέγοντας το σωστό κανάλι αναφορών

Οι εταιρείες, οι οποίες επιδιώκουν να εισαγάγουν ένα σύστημα αναφορών, έχουν στη διάθεση τους διάφορα κανάλια, τα οποία εμφανίζουν πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα. Για να αποφασίσετε εάν μια δεδομένη πλατφόρμα είναι κατάλληλη για έναν οργανισμό, είναι σημαντικό να απαντήσετε σε πολλές ερωτήσεις. .

- Ποια βασικά ζητήματα αναμένεται να λάβουν τις περισσότερες ειδοποιήσεις και πού πρέπει να ελαχιστοποιηθεί ο κίνδυνος;
- Μπορούν όλοι οι εργαζόμενοι να υποβάλουν αναφορές ή μόνο ένα συγκεκριμένο τμήμα του οργανισμού; Επιτρέπεται επίσης σε εξωτερικούς ενδιαφερόμενους να υποβάλλουν αναφορές;
- Επιτρέπεται η ανώνυμη αναφορά;
- Ποιες γλώσσες θα χρησιμοποιήσουν οι εργαζόμενοι για να υποβάλουν αναφορές;
- Πρέπει το σύστημα αναφορών να είναι διαθέσιμο όλο το εικοσιτετράωρο;
- Πρέπει το σύστημα να είναι προσβάσιμο εκτός του οργανισμού;

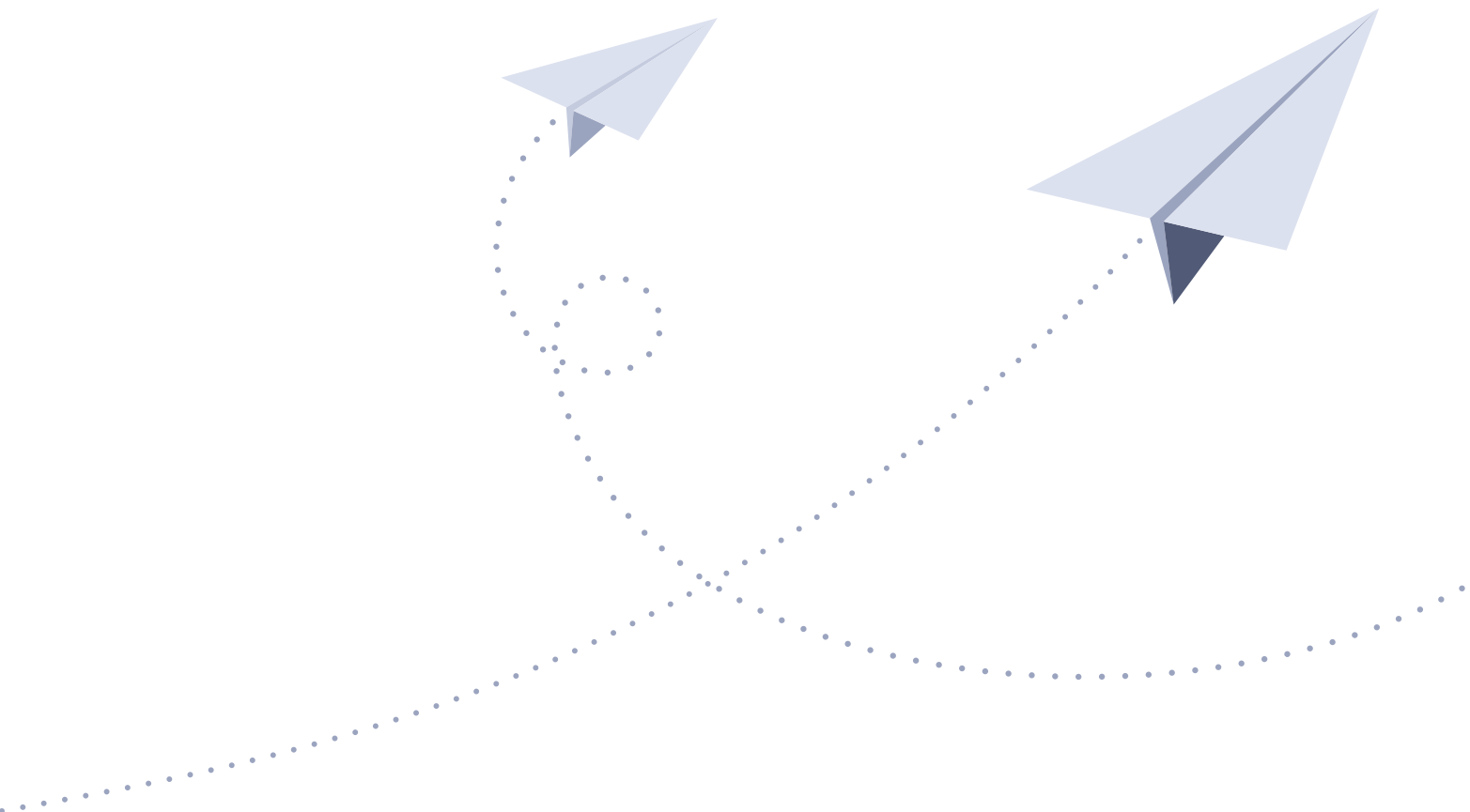
Όταν πρόκειται για το ζήτημα της επέκτασης του συστήματος αναφορών σε εξωτερικούς ενδιαφερόμενους, πολλά εξαρτώνται από τη δομή, τις δραστηριότητες και την εταιρική κουλτούρα του οργανισμού σε διάφορες χώρες. Στο Ηνωμένο Βασίλειο, για παράδειγμα, διπλάσιες εταιρείες επιτρέπουν την υποβολή εξωτερικών αναφορών από ό,τι στη Γερμανία και οι οργανισμοί εκεί έχουν επιβεβαιώσει ότι η πρακτική τους παρέιχε πολύτιμες πληροφορίες που διαφορετικά θα έχαναν.

Η ανωνυμία είναι μια άλλη σημαντική πτυχή της επιλογής του σωστού συστήματος αναφορών, αφού ο φόβος του παραγκωνισμού ή των αντιποίνων αποθαρρύνει πολλούς πιθανούς καταγγέλλοντες. Η Έκθεση Whistleblowing του 2021 διαπίστωσε ότι περίπου οι μισές αρχικές αναφορές που ελήφθησαν σε εταιρείες στη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ελβετία και το Ηνωμένο Βασίλειο το 2020 υποβλήθηκαν ανώνυμα.

Η επιλογή της ανώνυμης αναφοράς μειώνει το όριο αναστολής για εκείνα τα άτομα που επιδιώκουν να αποκαλύψουν παραβιάσεις, ενώ μελέτες έχουν δείξει ότι πολλοί ανώνυμοι καταγγέλλοντες αργότερα αποκαλύπτουν την ταυτότητά τους σε μεταγενέστερο στάδιο, όταν αισθάνονται ασφαλείς.

Η αναζήτηση ενός συστήματος με πολλές δυνατότητες διαλόγου και επικοινωνίας είναι ελκυστική για πολλούς οργανισμούς, δεδομένου ότι οι καταγγέλλοντες την πρώτη φορά δεν παρέχουν πάντα τις απαραίτητες πληροφορίες για τη σωστή παρουσίαση όλων των γεγονότων σε μια υπόθεση. Σε ορισμένες περιπτώσεις, το άτομο μπορεί να έχει αποδεικτικά στοιχεία με τη μορφή ηχογραφήσεων ή εγγράφων, τα οποία μπορούν να διευκολύνουν σημαντικά μια έρευνα. Ως εκ τούτου, η ευκαιρία να αναζητήσετε εμπιστευτικό διάλογο με το εν λόγω άτομο και να κάνετε περαιτέρω ερωτήσεις προσθέτει ακόμη μεγαλύτερη αξία σε ένα σύστημα αναφορών.

Τέλος, όσον αφορά το ζήτημα της προσβασιμότητας, η Οδηγία της ΕΕ για την Ψηφιακή Προσβασιμότητα απαιτεί από τους δημόσιους φορείς εντός της ΕΕ να κάνουν τους ιστότοπους και τις εφαρμογές τους προσβάσιμες από κινητές συσκευές. Αυτό μπορεί να αποδειχθεί εξαιρετικά επωφελές για τις εταιρείες, ειδικά εκείνες με υψηλή γλωσσική ποικιλομορφία ή διαφορετικά επίπεδα εκπαίδευσης.





# Τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα γνωστών Whistleblow καναλιών

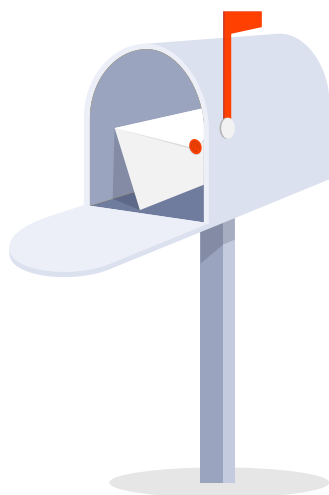
Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, τα κανάλια αναφορών έχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Τα τελευταία χρόνια, το ψηφιακό κανάλι αναφορών έχει καθιερωθεί ως η πιο αποτελεσματική λύση, καθώς προσφέρει τα περισσότερα οφέλη και παραμένει η μόνη επιλογή που εγγυάται πλήρη ανωνυμία για όσους αποκαλύπτουν παραβιάσεις. Μπορεί να επεκταθεί όπου απαιτείται και παραμένει κατάλληλο τόσο για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις όσο και για μεγάλους πολυεθνικούς οργανισμούς. Ένα ψηφιακό σύστημα μπορεί επίσης να συμπληρωθεί από άλλα κανάλια, όπως τηλεφωνική γραμμή επικοινωνίας ή ηλεκτρονική αλληλογραφία (email).

## Ταχυδρομικό κουτί

Ένα κουτί στο κτίριο του οργανισμού όπου οι αναφορές υποβάλλονται με τη μορφή γράμματος

### Πλεονεκτήματα

- Γρήγορη και φθηνή εγκατάσταση
- Προσβάσιμο όταν δεν είναι δυνατή η πρόσβαση σε άλλα κανάλια επικοινωνίας



### Μειονεκτήματα

- Η αναφορά πρέπει να χρονομετρηθεί σωστά για να τηρηθούν οι χρονικές απαιτήσεις
- Οι χειρόγραφες υποβολές μπορεί να βοηθήσουν στον εντοπισμό του πληροφοριοδότη
- Οι ανώνυμες αναφορές έχουν μικρότερες πιθανότητες για διάλογο
- Δεν είναι δυνατή μια κεντροκοιμημένη λύση και διαχείριση

# Email

Ένας κεντρικός λογαριασμός email όπου λαμβάνονται οι αναφορές

## Πλεονεκτήματα

- Γρήγορη και φθηνή εγκατάσταση
- Τα μηνύματα μπορούν να υποβληθούν ανά πάσα στιγμή
- Δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας

## Μειονεκτήματα

- Η ανωνυμία δεν είναι εγγυημένη, καθώς όλα τα email μπορούν να εντοπιστούν
- Δεν είναι δυνατή η ασφαλής μεταφορά εγγράφων ή θα πρέπει να υλοποιηθούν επιπρόσθετοι μηχανισμοί ασφάλειας
- Έλλειψη κάποιου δομημένου τρόπου συλλογής της πληροφορίας και γλώσσες
- Η διαχείριση προσωπικών δεδομένων δημιουργεί επιβάρυνση λόγω των κανονισμών περί απορρήτου



# Τηλεφωνική γραμμή

Κεντρική ή πολλαπλές τηλεφωνικές γραμμές όπου μπορούν να καλέσουν οι καταγγέλλοντες. Μπορεί να είναι είτε εσωτερική λύση είτε εξωτερικό τηλεφωνικό κέντρο

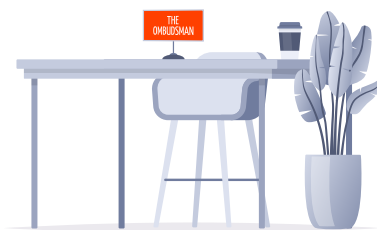
## Πλεονεκτήματα

- Ο προσωπικός διάλογος με τον καταγγέλλοντα μπορεί να μειώσει τις αναστολές
- Ο συνομιλητής μπορεί να αντλήσει πληροφορίες με δομημένο τρόπο
- Κατάλληλο για άτομα με δυσκολίες ανάγνωσης και γραφής



## Μειονεκτήματα

- Απειλείται η ανωνυμία (η φωνή οδηγεί σε συμπεράσματα ακόμα και όταν ο αριθμός είναι κρυμμένος)
- Τα τηλεφωνικά κέντρα συχνά δεν είναι διαθέσιμα όλο το εικοσιτετράωρο
- Προβλήματα σύνδεσης ή ήχου μπορεί να προκαλέσουν σφάλματα στον τηλεφωνητή
- Μπορεί να είναι ακριβό
- Ένα τηλεφώνημα απαιτεί περισσότερη προσπάθεια



# Διαμεσολαβητής

Ένα εξωτερικό και ανεξάρτητο πρόσωπο, το οποίο λαμβάνει την αναφορά κατ' ιδίαν.

## Πλεονεκτήματα

- Υπό διερεύνηση η νομική επάρκεια
- Ένας εξωτερικός φορέας αυξάνει την εμπιστοσύνη
- Αρκετά αποδοτικό όταν υπάρχει έλλειψη εσωτερικών πόρων

## Μειονεκτήματα

- Δεν υπάρχει ανωνυμία όταν η επικοινωνία γίνεται μέσω τηλεφώνου ή mail
- Θέματα γλώσσας ειδικά σε πολυεθνικούς οργανισμούς
- Δεν παρέχεται νομική προστασία στον διαμεσολαβητή

# Ψηφιακό σύστημα whistleblowing

Μια διαδικτυακή (online) πλατφόρμα για καταγγέλλοντες, όπου μπορούν να υποβάλλονται αναφορές (με συνημμένα αρχεία) τόσο εμπιστευτικά όσο και/ή ανώνυμα ανεξάρτητα από την ώρα και τον τόπο.

## Πλεονεκτήματα

- Το μόνο κανάλι που εγγυάται την ανωνυμία, ακόμη και κατά τη διάρκεια του διαλόγου
- Δεν υπάρχουν περιορισμοί σχετικά με τη διαθεσιμότητα και τις γλώσσες
- Καθοδηγούμενη διαδικασία υποβολής αναφοράς
- Ασφαλής διαδικτυακή μετάδοση αποδεικτικών στοιχείων
- Πλήρης συμμόρφωση με τους κανονισμούς προστασίας δεδομένων (όπως ο GDPR)
- Ασφαλής τεκμηρίωση όλων των ειδοποιήσεων, μηνυμάτων και αρχείων από τον πληροφοριοδότη
- Σχόλια σε ξένες γλώσσες μπορούν να μεταφραστούν απευθείας στο σύστημα από πιστοποιημένους agents
- Αποκεντρωμένη επεξεργασία των ειδοποιήσεων μέσω της έννοιας του ρόλου και των δικαιωμάτων καθώς και αυτόματη δρομολόγηση των ειδοποιήσεων
- Δυνατότητα σύνδεσης με άλλα κανάλια αναφορών όπως τηλεφωνική γραμμή επικοινωνίας

## Μειονεκτήματα

- Ο καταγγέλλων πρέπει να καταγράψει τα δεδομένα πρόσβασης για να διατηρείται ο διάλογος
- Η εγκατάσταση του συστήματος μπορεί να πάρει χρόνο στην περίπτωση εξαιρετικά εξατομικευμένων και πολύγλωσσων συστημάτων



# Ψηφιακά συστήματα whistleblowing systems and η Οδηγία της ΕΕ για το whistleblowing

Η τεχνολογία έχει αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται το whistleblowing και νέες ψηφιακές λύσεις έχουν επιτρέψει στις εταιρείες να εφαρμόσουν ασφαλή κανάλια υποβολής αναφορών με ελάχιστο κόστος και προσπάθεια. Επιπλέον τα υψηλά επίπεδα αυτοματισμού έχουν μειώσει τις ανθρώπινες διαδικασίες, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους.

Τα ψηφιακά κανάλια whistleblowing, όπως η EQS, εκτός από τη συμμόρφωση με τις διατάξεις προστασίας δεδομένων όπως ο GDPR, ικανοποιούν όλες τις απαιτήσεις που θέτει η Οδηγία της ΕΕ για το whistleblowing καθώς επίσης οι Εθνικοί Νόμοι.

Απαιτήσεις της Οδηγίας	EQS Integrity Line
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Απαίτηση για δημιουργία καναλιών υποβολής εσωτερικών αναφορών και παρακολούθησης (Άρθρο 8 παρ. Ι, ΙΧ)</li><li>○ Υποβολή αναφορών γραπτώς ή προφορικώς ή και των δύο (Άρθο 9(II))</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Υποβολή γραπτής αναφοράς</li><li>● Υποβολή αναφοράς μέσω τηλεφώνου</li><li>● Συντονισμός ενεργειών για τη διερεύνηση της αναφοράς</li><li>● Παγκόσμια διαθεσιμότητα 24/7</li><li>● Υποβολή αναφοράς σε περισσότερες από 80 γλώσσες</li><li>● Παραμόρφωση φωνής για ηχητικά μηνύματα</li><li>● Ενημέρωση του whistleblower πριν την ηχογράφηση</li><li>● Εμπιστοσύνη μέσω της διαφανούς επεξεργασίας δεδομένων έναντι των καταγγελιών</li></ul>

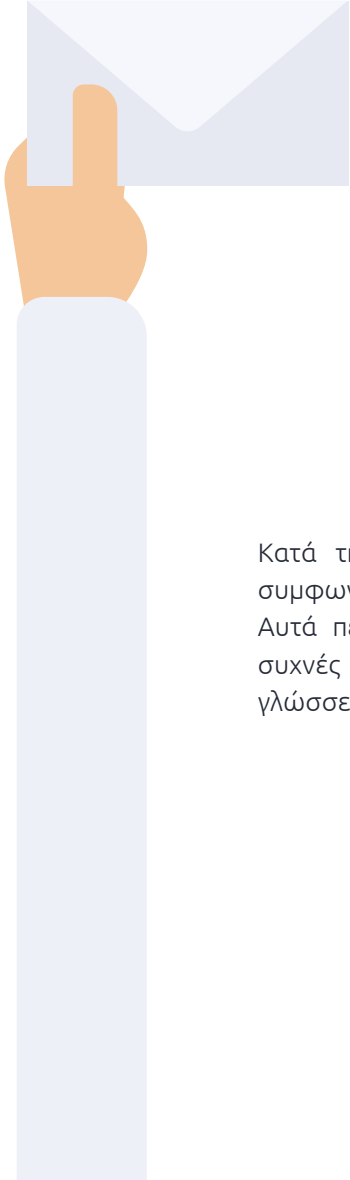
- Διασφάλιση της εμπιστευτικότητας του Whistleblower and των σχετιζόμενων με τον Whistleblower ατόμων (Άρθρο 9(l) (a), Άρθρο 16(l))
  - Συμφωνία εμπιστευτικότητας
  - Αποδεδειγμένη ασφάλεια πρόσβασης (υψηλότερο επίπεδο IT ασφάλειας, σύγχρονοι αλγόριθμοι κρυπτογράφησης και υψηλής ασφάλειας data centres)
  - Πιστοποίηση ISO 27001
  - Ευελιξία στην απόδοση δικαιωμάτων και ρόλων με βάση της ανάγκες του οργανισμού
  - Ψευδοανωνυμοποίηση/ Ανωνυμοποίηση σε πλήρη συμμόρφωση με τις διατάξεις προστασίας δεδομένων
  - Συστάσεις προς τους whistleblowers με σκοπό τη διασφάλιση της ανωνυμίας
- 
- Επιβεβαίωση παραλαβής της αναφοράς και αποστολή σχολίων εντός χρονικών ορίων (Άρθρο 9(l)(b), (f))
  - Ασφαλής διάλογος μέσω της θυρίδας ασφαλούς επικοινωνίας
  - Μηνύματα κειμένου τα οποία διευκολύνουν την επικοινωνία και τις ειδοποιήσεις για τους whistleblowers
  - Δυνατότητα επαναυποβολής για την τήρηση των χρονικών ορίων
- 
- Επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σε συμφωνία με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό GDPR και των προηγούμενων Οδηγιών (Άρθρο 17)
  - Απαγόρευση συλλογής μη σχετικών δεδομένων ή αυτόματη /άμεση διαγραφή
  - Πιστοποιημένο Whistleblowing Σύστημα για την ασφάλεια Δεδομένων (EU GDPR)
  - Πλήρως προσαρμοσμένο στις εκάστοτε εθνικές απαιτήσεις
  - Οι βασικές ρυθμίσεις συμμορφώνονται πλήρως με το GDPR
  - Οι κατηγορίες των αναφορών και προκαθορισμένες ερωτήσεις δεν επιτρέπουν τη συλλογή με σχετικών δεδομένων
- 
- Τεκμηρίωση όλων των εισερχόμενων αναφορών σύμφωνα με τις υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας (Άρθρο 18)
  - Διατήρηση των δεδομένων έως ότου εκπληρωθούν οι απαιτήσεις της Οδηγίας/Ένωσης/εθνικού δικαίου
  - Επανελέγχος, διόρθωση & επιβεβαίωση της απομαγνητοφωνημένης τηλεφωνικής αναφοράς από τον καταγγέλλοντα
  - Ασφαλής τεκμηρίωση
  - Μέτρηση της αποτελεσματικότητας μέσω λεπτομερών εκθέσεων και στατιστικών
  - Μία υπόθεση μπορεί να αρχειοθετηθεί για συγκεκριμένη περίοδο μετά την ανωνυμοποίηση της
  - Επανελέγχος, διόρθωση και επιβεβαίωση χάρη στον διάλογο με τον πληροφοριοδότη



Πως να υλοποιήσετε το  
δικό σας σύστημα



# WHISTLE BLOWING



Κατά τη διαδικασία υλοποίησης, πρέπει να συμφωνηθούν εσωτερικά ορισμένα σημεία. Αυτά περιλαμβάνουν επεξηγηματικά κείμενα, συχνές ερωτήσεις, κατηγορίες αναφορών, γλώσσες και δικαιώματα πρόσβασης.

?

!

**Καθορισμός επεξηγηματικών κειμένων και ερωτήσεων:** Είναι σημαντικό να καθοριστούν οι ερωτήσεις που πρέπει να τεθούν σε έναν πιθανό πληροφοριοδότη, ώστε να μπορούν να συλλεχθούν όσο το δυνατόν περισσότερες σχετικές πληροφορίες. Αυτά τα βήματα είναι απλά στην περίπτωση που υιοθετείται ένα ψηφιακό σύστημα καταγγελίας, καθώς συνοδεύεται από κείμενα και πρότυπα, τα οποία που μπορούν να επεξεργαστούν ως βασικά. Είναι σημαντικό να προσθέσουμε, ότι όταν ένας οργανισμός καθορίζει τις ερωτήσεις, ο αριθμός θα πρέπει να διατηρείται σε χαμηλά επίπεδα, ώστε οι άνθρωποι να μην φοβούνται ή να αποτρέπονται από το να εκφράζουν τις ανησυχίες τους. Αξίζει επίσης να έχετε κατά νου ότι οι αναφορές περιέχουν προσωπικά δεδομένα, που σημαίνει ότι υπόκεινται σε κανονισμούς προστασίας δεδομένων όπως ο GDPR. Οι περισσότεροι πάροχοι συστημάτων αναφορών παρέχουν όλα τα απαραίτητα έγγραφα για να διασφαλίσουν ότι πληρούνται οι νομικές απαιτήσεις.

**Καθορισμός κατηγοριών αναφορών:** Οι οργανισμοί μπορούν να καθορίσουν τις δικές τους κατηγορίες αναφορών. Εάν δεν καθοριστούν κατηγορίες, μειώνεται το όριο αναστολής για πολλούς καταγγέλλοντες. Εάν μια εταιρεία αποφασίσει να δημιουργήσει κατηγορίες, μπορεί να βοηθήσει στην περαιτέρω επεξεργασία. Μερικά παραδείγματα τυπικών κατηγοριών περιλαμβάνουν δωροδοκία, διαφθορά και μίζες, προβλήματα με την ασφάλεια δεδομένων και IT, ξέπλυμα χρήματος και διακρίσεις ή παρενόχληση.



**Γλώσσες/χώρες:** Οι γλώσσες μπορεί να αποδειχθούν προβληματικές για τα παραδοσιακά κανάλια αναφορών, όπως η τηλεφωνική γραμμή επικοινωνίας. Αντιθέτως οποιαδήποτε γλώσσα μπορεί να ενσωματωθεί στα σύγχρονα συστήματα αναφορών. Εταιρείες με ευρεία διεθνή δραστηριότητα μπορούν με αυτόν τον τρόπο να προσφέρουν ένα σύστημα σε όλες τις απαιτούμενες γλώσσες με ελάχιστη προσπάθεια. Είναι επίσης σημαντικό να συμμορφώνεστε με τις ειδικές απαιτήσεις κάθε χώρας. Για παράδειγμα, δεν επιτρέπουν όλες οι χώρες την υποβολή ανώνυμης αναφοράς.

**Δικαιώματα πρόσβασης και κλιμάκωση:** Όταν χρησιμοποιείτε ένα ψηφιακό σύστημα, στην περίπτωση που εμπλέκονται ευαίσθητα δεδομένα, τα δικαιώματα πρόσβασης μπορούν να καθοριστούν με βάση την αρχή της «ελάχιστης γνώσης», ενώ τα επίπεδα κλιμάκωσης μπορούν επίσης να οριστούν όπως επιθυμείτε. Για παράδειγμα, εάν ο υπεύθυνος της υπόθεσης δεν έχει αντιδράσει σε μια καταγγελία εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου







**Η δοκιμαστική φάση:** Μόλις ολοκληρωθεί η υλοποίηση από τον πάροχο, ο οργανισμός θα πρέπει να πραγματοποιήσει μια εσωτερική δοκιμή με το νέο σύστημα αναφορών, ελέγχοντας εάν εμπλέκονται τα σωστά άτομα, εάν τα κείμενα αποθηκεύονται στις αντίστοιχες γλώσσες και εάν οι ειδοποιήσεις έχουν σταλεί σωστά.

**Έκδοση:** Εάν στη συνέχεια αποφασιστεί ότι όλα λειτουργούν σωστά, τότε το σύστημα είναι έτοιμο για χρήση σε παραγωγή. Θα πρέπει να υπάρχει ένας υπερ-σύνδεσμος (link) σε όλα τα σχετικά σημεία εντός του οργανισμού, όπως το intranet, τον ιστότοπο και τον κώδικα δεοντολογίας. Θα πρέπει επίσης να εμφανίζεται σε καμπάνιες ή σε πίνακες ανακοινώσεων για τη δημιουργία ευαισθητοποίησης, ένα θέμα που θα καλύψουμε πιο προσεκτικά στην επόμενη ενότητα.



# Συμβουλές για την επικοινωνία

Πάρα πολλοί οργανισμοί έχουν παραδεχτεί ότι το μεγαλύτερο λάθος που έχουν κάνει με το σύστημα υποβολής αναφορών τους, είναι η αποτυχία να το επικοινωνήσουν αποτελεσματικά. Τα κανάλια αναφοράς μπορούν να αποδειχθούν αποτελεσματικά μόνο εάν οι εργαζόμενοι τα χρησιμοποιούν ουσιαστικά και αυτό δεν απαιτεί απλώς μία καλή επικοινωνία. Χρειάζεται επίσης τακτική επικοινωνία. Ως αρχικό βήμα, η διοίκηση ή οι διευθυντές θα πρέπει να συμμετέχουν στην επικοινωνιακή εκστρατεία και θα πρέπει να δοθεί έμφαση στην ανάδειξη των πλεονεκτημάτων του συστήματος υποβολής αναφορών. Εκτός από το ότι εμφανίζεται η διοίκηση να υποστηρίζει την πρωτοβουλία, δείχνει επίσης στους εργαζομένους ότι οι αναφορές τους θα συμβάλουν στην προώθηση της επιτυχίας του οργανισμού.

Η "εσωτερική υποβολή αναφορών" είναι μια ακαρτογράφητη περιοχή για πολλούς εργαζομένους και αυτό σημαίνει ότι πρέπει να ληφθούν υπόψη πολλά πράγματα. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να καθησυχάζονται ότι η αναφορά δεν ισοδυναμεί με «μαρτυρία» ή «καταγγελία», ενώ θα πρέπει να απαλειφθούν οι φόβοι για πιθανές κυρώσεις. Για να επιτευχθεί αυτό, πρέπει να σταλεί ένα σύντομο και περιεκτικό μήνυμα σχετικά με τον σκοπό του συστήματος υποβολής αναφορών.

Ιδανικά, οι επικοινωνίες σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνονται θα πρέπει να πραγματοποιούνται εντός του ευρύτερου πλαισίου συμμόρφωσης, το οποίο θα πρέπει να παρέχει τη διαβεβαίωση ότι ο οργανισμός επιθυμεί να εφαρμόσει προληπτικά μέτρα και να οικοδομήσει μια αποτελεσματική κουλτούρα συμμόρφωσης. Επομένως, συνιστάται ιδιαίτερα το σύστημα υποβολής αναφορών να συμπεριληφθεί στον κώδικα δεοντολογίας του οργανισμού και οι εργαζόμενοι να ενθαρρύνονται να το χρησιμοποιούν.



## Πως να γνωστοποιήσετε το σύστημα αναφορών σας

Υπάρχουν αρκετά μέσα επικοινωνίας, τα οποία θα πρέπει να αξιοποιηθούν για τη γνωστοποίηση του συστήματος αναφορών και την ενημέρωση των εργαζομένων, όπως το περιοδικό των εργαζομένων, το σύστημα συνομιλίας (chat), το ιστολόγιο (blog) ή το ενημερωτικό δελτίο (newsletter). Ακόμη και πριν από την έναρξή του, οι ομάδες θα πρέπει να ενημερώνονται για την κατάσταση υλοποίησης, να αναφέρονται παραδείγματα από άλλες εταιρείες, παραδείγματα περιστατικών που φέρνουν στο φως οι καταγγέλλοντες και συνεντεύξεις τόσο με εσωτερικούς όσο και με εξωτερικούς εμπειρογνώμονες.

Φυσικά, τα διαθέσιμα κανάλια και μέσα εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τον ίδιο τον οργανισμό καθώς και από την υπάρχουσα επικοινωνιακή στρατηγική του. Ωστόσο, για την καλύτερη δημιουργία ευαισθητοποίησης τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά, οι ακόλουθες μορφές επικοινωνίας θα πρέπει να χρησιμοποιούνται όπου είναι δυνατόν:

- Φυλλάδια
- Αφίσες
- Μπροσούρες
- Βίντεο
- Ενημερωτικό δελτίο
- Πανό
- Δώρα/επιβραβεύσεις
- Καμπάνιες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- Ενημέρωση κατά το onboarding του εργαζόμενου
- Δελτίο τύπου

Επιπλέον, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε κάποια γνωστά κανάλια ενημέρωσης όπως:

- Intranet
- Ιστοσελίδα του οργανισμού
- Πίνακας ανακοινώσεων/videowalls
- (Εσωτερικό) Newsletter
- Περιοδικό εργαζομένων
- Ενημερωτικές εκδηλώσεις
- Συνέντευξη Τύπου

Συνιστάται η δημιουργία μιας ειδικής ενότητας στον ιστότοπό σας, σχετικά με τη συμμόρφωση και την προστασία του whistleblower, όπου συγκεντρώνονται όλες οι σχετικές πληροφορίες, όπως ο κώδικας δεοντολογίας (με ευδιάκριτο άμεσο σύνδεσμο προς το σύστημα υποβολής αναφορών). Εάν παραχωρηθεί πρόσβαση στο σύστημα σε τρίτους, όπως προμηθευτές, είναι επίσης χρήσιμο να τους παρέχεται το κατάλληλο υλικό για δημοσίευση στους ιστότοπούς τους.

Το Whistleblowing θα πρέπει επίσης να ενσωματωθεί στις διαδικασίες του Ανθρώπινου Δυναμικού και η συμμόρφωση θα πρέπει να αποτελεί μόνιμο κριτήριο κάθε αξιολόγησης των εργαζομένων. Η εμπιστοσύνη μπορεί επίσης να ενισχυθεί μέσω της ύπαρξης μιας ρήτρας στη σύμβαση εργασίας εργαζομένων, σύμφωνα με την οποία παρέχεται στο άτομο η ανωνυμία ή η ελευθερία από κυρώσεις.

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, πολλοί οργανισμοί κάνουν το λάθος να επικοινωνούν μόνο για το σύστημα υποβολής αναφορών κατά τη στιγμή της έναρξης λειτουργίας, με αποτέλεσμα οι παλαιοί υπάλληλοι να το ξεχνούν και οι νέοι συνεργάτες να μην το μαθαίνουν. Η επικοινωνία θα πρέπει να διεξάγεται σε τακτική βάση ως μέρος των μαθημάτων κατάρτισης και, κυρίως, κατά την εισαγωγή νέων εργαζομένων. Θα πρέπει επίσης να υπάρχει εξέχουσα θέση στον κώδικα δεοντολογίας. Κατά τη διάρκεια των ετήσιων αξιολογήσεων, το προσωπικό θα πρέπει να ερωτάται σε ποιο βαθμό είναι ενήμερο για το σύστημα και τα αποτελέσματα θα πρέπει να καθορίσουν εάν χρειάζονται περαιτέρω μέτρα επικοινωνίας. Τέλος, στην περίπτωση που δοθεί πρόσβαση σε εξωτερικούς συνεργάτες, θα πρέπει επίσης να προγραμματίζονται τακτικές εκστρατείες για την προώθησή του. Η ύπαρξη μιας ρήτρας στο NDA ή στις συμβάσεις συνεργασίας, βοηθά επίσης στην ανάπτυξη της εμπιστοσύνης.



# Συμπερασματικά

Καθώς σταδιακά αυξάνεται ο αριθμός των κρατών που ενσωματώνουν την Οδηγία της ΕΕ για το whistleblowing, οι καταγγέλλοντες σε ολόκληρη την ήπειρο λαμβάνουν επιτέλους μια ολοκληρωμένη και ενιαία προστασία κατά τη φάση υποβολής καταγγελιών. Δεδομένου ότι τα νέα μέτρα καθιστούν υποχρεωτική την εφαρμογή συστημάτων αναφορών για εταιρείες, δημόσιους φορείς και περιφέρειες/δήμους σε όλη την Ευρώπη με περισσότερους από 50 υπαλλήλους, είναι επιτακτική ανάγκη οι οργανισμοί να δράσουν τώρα προκειμένου να πληρούν τις απαιτήσεις της Οδηγίας 2019/1937 της ΕΕ.

Τα προληπτικά βήματα προς αυτή την κατεύθυνση θα διασφαλίσουν ότι οι εταιρείες είναι έτοιμες να συμμορφωθούν με την Οδηγία, ανεξάρτητα από το εάν η διαδικασία ενσωμάτωσης έχει ολοκληρωθεί ή όχι. Αυτό θα βοηθούσε επίσης τους οργανισμούς να εντοπίζουν έγκαιρα τους κινδύνους και να αποτρέπουν σοβαρές οικονομικές ζημιές ή ζημιές στη φήμη.

Η αποτυχία δημιουργίας κατάλληλων εσωτερικών καναλιών αναφοράς θα μπορούσε να οδηγήσει τον καταγγέλλοντα να επικοινωνήσει με τις αρμόδιες αρχές ή ακόμη και να δημοσιοποιήσει μια υπόθεση, κάτι που θα μπορούσε να αποδειχθεί εξαιρετικά επιζήμιο για τους οργανισμούς. Είναι επομένως σημαντικό, παράλληλα με τη διάθεση των κατάλληλων καναλιών, να γίνεται η σωστή ενημέρωση και εκπαίδευση, ώστε οι εργαζόμενοι να τα γνωρίζουν και να τα χρησιμοποιούν.

Από όλες τις πιθανές λύσεις, τα κανάλια ψηφιακής αναφοράς παραμένουν βέλτιστη πρακτική, επειδή είναι τα μόνα συστήματα που πληρούν όλες τις απαιτήσεις για ασφαλή, ανώνυμη και συμβατή με τον GDPR επικοινωνία, πλήρως συμμορφωμένα με την Οδηγία της ΕΕ. Η διαδικασία υλοποίησης είναι επίσης απλή, ενώ η διαδικασία υποβολής αναφοράς είναι γρήγορη και αποτελεσματική. Επιπλέον, ο χειρισμός των αναφορών μπορεί να πραγματοποιηθεί εσωτερικά, ενώ η αυτοματοποίηση επιτρέπει την εξοικονόμηση χρόνου και πόρων.

Για περισσότερες πληροφορίες ή διενέργεια DEMO μπορείτε να επικοινωνήσετε: [info@priority.com.gr](mailto:info@priority.com.gr)

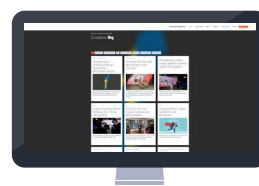
## Συστάσεις ανάγνωσης



Whistleblower protection for businesses  
- How to implement an effective whistleblowing system



Whistleblowing Report 2021



EQS Compliance Blog



**INTEGRITY LINE**

# EQS Integrity Line

Trust Europe's leading provider of digital whistleblowing systems

Meet all legal requirements and benefit from a user-friendly reporting channel for whistleblowers and compliance officers.

Your benefits at a glance:

- Tailored to the requirements of your company — for SMEs, large corporations or public sector organisations
- Compliant with local and international regulations, e.g. EU Whistleblowing Directive
- Fulfills highest security and data protection standards
- Multiple language coverage for international use
- Protected whistleblower channel with anonymous dialogue function
- Easy and secure case management
- Over 2,500 satisfied clients around the world
- Part of the digital compliance platform EQS Compliance COCKPIT

**Find out more and book a free demo:**

[www.integrityline.com](http://www.integrityline.com)

# Σχετικά με τον όμιλο EQS

Από την ίδρυσή του το 2000, ο Όμιλος EQS έχει υποστηρίξει αρκετές χιλιάδες εταιρείες σε όλο τον κόσμο για την εκπλήρωση πολύπλοκων απαιτήσεων συμμόρφωσης.

Το EQS Compliance COCKPIT, το οποίο βασίζεται σε τεχνολογία cloud, ομαδοποιεί σε μια πλατφόρμα τα πιο σημαντικά βήματα για τη συμμόρφωση στους τομείς της προστασίας των καταγγελλόντων και του χειρισμού των υποθέσεων, της διαχείρισης πολιτικών, των διαδικασιών έγκρισης, των συγκρούσεων συμφερόντων, της διαχείρισης καταλόγων εμπιστευτικών πληροφοριών και των υποχρεώσεων δημοσίευσης εκθέσεων. Εξοπλίζει τα στελέχη, τα οποία ασχολούνται με θέματα συμμόρφωσης, με απλές ροές εργασιών, αυτοματοποιημένες διαδικασίες, προηγμένα αναλυτικά στοιχεία και σαφείς αναφορές, με σκοπό τη διευκόλυνση της καθημερινής τους εργασίας. Εκτός από τα προϊόντα συμμόρφωσης, ο Όμιλος EQS προσφέρει επίσης ψηφιακές λύσεις για επενδυτικές σχέσεις και ESG.

Σήμερα, ο Όμιλος EQS εκπροσωπείται στις μεγαλύτερες χρηματοοικονομικές πρωτεύουσες του κόσμου με περίπου 600 υπαλλήλους. Επισκεφτείτε τον ιστότοπο για να μάθετε περισσότερα: [www.eqs.com](http://www.eqs.com)



TRANSPARENCY  
CREATES  
**TRUST**

---

**EQS** GROUP

[www.eqs.com](http://www.eqs.com)