
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ (WHISTLEBLOWING POLICY)

TMEΔE MICROFINANCE SOLUTIONS



Έγκριση	
Ανώτατο εγκριτικό όργανο:	Διοικητικό Συμβούλιο
Ημερομηνία έγκρισης:	Σεπτέμβριος 2025

Ιστορικό Εκδόσεων		
Έκδοση	Έγκριση από	Ημερομηνία Έγκρισης
2.0	Διοικητικό Συμβούλιο	Σεπτέμβριος 2025

Περιεχόμενα

1. Σκοπός.....	3
2. Ρυθμιστικό Πλαίσιο	4
4. Πεδίο Εφαρμογής	4
5. Αντικείμενο Αναφορών.....	5
6. Προστασία της Ανωνυμίας.....	5
7. Υπεύθυνος Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.).....	6
8. Αρμοδιότητες Υπευθύνου Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.)6	
9. Διαδικασίες Υποβολής Αναφορών	6
10. Εξέταση Αναφορών.....	7
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Error! Bookmark not defined.
Βεβαίωση και Προσωπική Δέσμευση.....	Error! Bookmark not defined.

1. Σκοπός

Η παρούσα Πολιτική καθορίζει τις αρχές και το πλαίσιο λειτουργίας βάσει του οποίου το

ΤΜΕΔΕ Microfinance Solutions (εφεξής το 'Ίδρυμα') λαμβάνει, επεξεργάζεται και διερευνά επώνυμες και ανώνυμες αναφορές/ καταγγελίες για παρατυπίες, παραλείψεις ή άλλες αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψη του Προσωπικού, ή λοιπών τρίτων προσώπων (π.χ. πελάτες, προμηθευτές).

2. Ρυθμιστικό Πλαίσιο

Η Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών-Καταγγελιών (εφεξής η «Πολιτική») έχει καταρτισθεί σε εφαρμογή των προβλεπόμενων διατάξεων της Πράξεως του Διοικητή της Τραπεζής της Ελλάδος (Π.Δ.Τ.Ε.) 2577/9.3.2006 με θέμα «Πλαίσιο αρχών λειτουργίας και κριτηρίων αξιολόγησης της οργάνωσης και των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου των πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων και σχετικές αρμοδιότητες των διοικητικών τους οργάνων», όπως ισχύει και του Ν.4990/2022 για την προστασία προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις ενωσιακού δικαίου, της ΚΥΑ 47312/2023 (Εξειδίκευση της διαδικασίας υποβολής, παραλαβής και παρακολούθησης της αναφοράς σε φορείς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα κατά το άρθρο 10 του ν. 4990/2022), Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ)2019/1937 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Οκτωβρίου 2019 (L305).

3. Γενικές Αρχές

Η παρούσα Πολιτική αποτελεί μέσο για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, του κύρους και της φήμης του Ίδρυματος. Συμβάλλει στην αναγνώριση των κινδύνων και στη λήψη κατάλληλων διορθωτικών μέτρων (π.χ. ενδυνάμωση του συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, έγκαιρο εντοπισμό περιστατικών απάτης ή άλλων σοβαρών παραβάσεων, επιβολή κυρώσεων κατά των υπευθύνων, ενημέρωση των αρμόδιων Αρχών, όπως ορίζεται).

Εξασφαλίζοντας ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης και ασφάλειας για το προσωπικό, τους πελάτες και τους προμηθευτές της, το Ίδρυμα ενθαρρύνει την υποβολή αναφορών «καλή τη πίστει» για παράνομες πράξεις ή σοβαρά αδικήματα που υποπίπτουν στην αντίληψή τους.

Βασική και απαράβατη αρχή της Πολιτικής είναι η προστασία της ανωνυμίας και της αρχής της εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων των προσώπων που υποβάλλουν τέτοιες αναφορές και, εφόσον είναι υπάλληλοι του Ίδρυματος, η μη διακύβευση της παρούσας θέσεως τους ή της μελλοντικής επαγγελματικής εξελίξεώς τους.

Η διαδικασία υποβολής αναφορών αποσκοπεί στην ενδυνάμωση της διαφάνειας, η οποία ενθαρρύνει την αναφορά περιστατικών που εγείρουν υποψία για σοβαρές παραβάσεις των διαδικασιών και των πολιτικών του Ίδρυματος, καθώς και στην αποκάλυψη περιστατικών απάτης, διαφθοράς, εξαναγκασμού ή άλλων παραβάσεων. Οι αναφορές πραγματοποιούνται με κριτήριο τη συμμόρφωση και τήρηση του Θεσμικού και Κανονιστικού Πλαισίου (Π.Δ.Τ.Ε. 2577/9.3.2006 και του Ν.4990/2022) αφενός, και αφετέρου την ανάγκη διασφάλισης των συμφερόντων του Ίδρυματος, των Μετόχων και των Πελατών του, χωρίς την υπόσχεση καταβολής ή υπάρξεως οποιουδήποτε ανταλλάγματος προς τον υποβάλλοντα την αναφορά.

4. Πεδίο Εφαρμογής

Η διαδικασία υποβολής αναφορών / καταγγελιών αφορά:

- (α) τα μέλη του Δ.Σ. και τα πρόσωπα που ασκούν διευθυντικά καθήκοντα,
- (β) το προσωπικό του Ίδρυματος, και
- (γ) οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο (λ.χ. φυσικά και νομικά πρόσωπα που συνεργάζονται με το Ίδρυμα στο πλαίσιο συμβάσεων εργασίας, πελάτες, προμηθευτές), που κατέχει

απόδειξη ή/και πληροφορία σχετικά με παράτυπες ή παράνομες ενέργειες (που έχουν ήδη διαπραχθεί ή πρόκειται να διαπραχθούν) και αφορούν το Ίδρυμα.

5. Αντικείμενο Αναφορών

Οι αναφορές πραγματοποιούνται υπό την προϋπόθεση της ειλικρινούς και εύλογης πεποίθησής ότι έχει διαπραχθεί ή είναι πιθανό να διαπραχθεί αξιόποινη πράξη ή παράπτωμα. Το προσωπικό, ή τρίτοι (πελάτες, προμηθευτές κ.λπ.) του Ιδρύματος ενθαρρύνονται να υποβάλλουν αναφορές για αξιόποινες πράξεις, ύποπτα περιστατικά παράνομης συμπεριφοράς, περιστατικά κακοδιαχείρισης ή σοβαρών παρατυπιών - παραλείψεων σε σχέση με τους κανονισμούς, την πολιτική και τις διαδικασίες του Ιδρύματος. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Πράξεις που ενέχουν στοιχεία βαρείας αμέλειας, υποψία απάτης ή διαφθοράς
- Πράξεις που πλήττουν τον σκοπό και τη φήμη του Ιδρύματος.
- Πράξεις που έρχονται σε σύγκρουση με τα συμφέροντα του Ομίλου
- Σοβαρές παραβάσεις πολιτικών και διαδικασιών, με κίνδυνο προκλήσεως οικονομικής ζημίας
- Σοβαρές παρατυπίες, καθώς και ουσιώδεις παραβάσεις οι οποίες αφορούν την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών και την άσκηση επενδυτικών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος
- Πράξεις που προσβάλλουν αναμφισβήτητα τους κανόνες ηθικής και δεοντολογίας
- Πράξεις που θέτουν σε κίνδυνο την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων.
- Προσφορά ή αποδοχή δωροδοκίας
- Πράξεις επιζήμιες προς το περιβάλλον.

Τα παράπονα πελατών αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από το Ίδρυμα, δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας Πολιτικής.

6. Προστασία της Ανωνυμίας

Οποιοσδήποτε εργαζόμενος ή τρίτος (πελάτης, προμηθευτής, συνεργάτης) δύναται να υποβάλλει γραπτά επώνυμη ή ανώνυμη αναφορά. Σε κάθε περίπτωση, προϋπόθεση είναι η αναφορά «καλή τη πίστει», δηλαδή η κατηγορηματική πίστη στην ορθότητα των αναφερόμενων περιστατικών. Οι εν λόγω αναφορές προστατεύονται από οποιοσδήποτε ενέργειες αντεκδικήσεως ή αντιποίνων και συγκεκριμένα:

- Τηρείται η εμπιστευτικότητα και προστατεύεται η ταυτότητα του υποβάλλοντος την αναφορά, για τις περιπτώσεις στις οποίες ο αποστολέας έχει επιλέξει να μην είναι ανώνυμος.
- Οι αναφορές γνωστοποιούνται μόνον σε προκαθορισμένα πρόσωπα, τα οποία κρίνονται απαραίτητα για τη διερεύνηση της υποθέσεως και δεσμεύονται εκ των καθηκόντων τους να τηρούν τους κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας. Με τον τρόπο αυτό, τα πρόσωπα τα οποία αποτελούν αντικείμενο της αναφοράς προστατεύονται μέχρι να ολοκληρωθεί η εξέταση των αληθινών περιστατικών.
- Στις περιπτώσεις επώνυμων αναφορών/καταγγελιών το όνομα του αναφέροντος θα είναι γνωστό μόνον στον ΥΠΠΑ και εφόσον εμπλέκονται κι άλλα στελέχη στην διερεύνηση της υπόθεσης η αναφορά θα τους κοινοποιείται με ψευδώνυμο (του αναφέροντος).

Το Ίδρυμα διασφαλίζει ότι το πρόσωπο που υποβάλλει την αναφορά προστατεύεται κατάλληλα από πιθανές αρνητικές επιπτώσεις, όπως για παράδειγμα πράξεις αντιποίνων, άλλου είδους διάκριση ή οποιουδήποτε είδους δυσμενή μεταχείριση. Περαιτέρω διασφαλίζεται ότι το πρόσωπο για το οποίο έχει γίνει η αναφορά αφενός

προστατεύεται από πιθανές αρνητικές επιπτώσεις, και αφετέρου ουδέν μέτρο λαμβάνεται εναντίον του, στην περίπτωση που δεν αποδειχθεί παραβίαση. Επιπλέον, και στην περίπτωση που κατόπιν έρευνας αποδειχθεί παραβίαση και ληφθούν μέτρα εναντίον του προσώπου, το Ίδρυμα δεσμεύεται να τον/την προστατεύσει από ακούσιες αρνητικές επιπτώσεις, πέραν των μέτρων τα οποία θα ληφθούν από τους αρμόδιους.

Σημειώνεται ότι η αποκάλυψη της ταυτότητας του αναφέροντος ενδέχεται να απαιτηθεί κατά την δικαστική ή άλλη νομική διαδικασία, στο πλαίσιο διερευνήσεως της υποθέσεως.

7. Υπεύθυνος Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.)

Ως Υπεύθυνος παραλαβής και παρακολούθησης των αναφορών/καταγγελιών ορίζεται ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ιδρύματος.

8. Αρμοδιότητες Υπευθύνου Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.)

Ο Υ.Π.Π.Α. οφείλει να:

- ασκεί τα καθήκοντά του με ακεραιότητα, αντικειμενικότητα, αμεροληψία, διαφάνεια και κοινωνική υπευθυνότητα,
- να σέβεται και τηρεί τους κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας για θέματα για τα οποία έλαβε γνώση κατά την άσκηση των καθηκόντων του,
- απέχει από τη διαχείριση συγκεκριμένων υποθέσεων, δηλώνοντας κώλυμα, εφόσον συντρέχει περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων.

9. Διαδικασίες Υποβολής Αναφορών

Η αναφορά μπορεί να υποβληθεί μέσω οποιουδήποτε από τους παρακάτω διαύλους αναφοράς / επικοινωνίας:

- Μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας που διαθέτει το Ίδρυμα για την υποβολή επώνυμων ή ανώνυμων αναφορών.
- Τηλεφωνικά, στο τηλ. 2107102744. Οι τηλεφωνικές αναφορές καταγράφονται και υποβάλλονται προς αξιολόγηση στον Υπεύθυνο Παραλαβής & Παρακολούθησης Αναφορών (ΥΠΠΑ).
- Μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στο e-mail: whistleblowing@microfinancetmede.gr
- Ταχυδρομικά, στη Διεύθυνση Παλαιών Πατρών Γερμανού 3-5, 105 61, Αθήνα, σε φάκελο που φέρει την ένδειξη "υπ' όψη του Υπευθύνου Παραλαβής & Παρακολούθησης Αναφορών (ΥΠΠΑ)" ή "Αναφορά του Ν.4990/2022".
- Μέσω συνάντησης με τον Υπεύθυνο Παραλαβής & Παρακολούθησης Αναφορών (ΥΠΠΑ), κατόπιν αίτησης του αναφέροντος, καλώντας στο 2107102744.

Οι αναφορές, προκειμένου να διευκολυνθεί η έρευνα και η ορθή αξιολόγησή τους, δύνανται να περιλαμβάνουν ενδεικτικώς και όχι περιοριστικά τα εξής:

- Τα γεγονότα που προκάλεσαν την υποψία/ανησυχία, με αναφορά σε ονόματα, ημερομηνίες, έγγραφα και τοποθεσίες
- Τον λόγο που οδήγησε στην υποβολή της αναφοράς.

Όλες οι αναφορές που λαμβάνονται, εξετάζονται προσεκτικά με πνεύμα απόλυτης εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας και διασφαλίζοντας την αντικειμενικότητα, από τον Υ.Π.Π.Α. και μπορεί να παραπέμψει, όποτε απαιτείται, την υπόθεση για διερεύνηση στον Εσωτερικό Ελεγκτή του Ιδρύματος.

Ειδικότερα, σε αναφορές που εμπεριέχουν υπόνοια Απάτης, διαφθοράς ή και

δωροδοκίας ο Υ.Π.Π.Α. συλλέγει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία, δεδομένα της υπόθεσης και παραπέμπει την αναφορά στον Εσωτερικό Ελεγκτή του Ιδρύματος για περαιτέρω διερεύνηση και διαχείριση της υπόθεσης.

Επισημαίνεται ότι δεν αναμένεται η αναφορά να αποδεικνύει τις ενδεχόμενες ανησυχίες/υποψίες του αναφέροντος, ωστόσο προτρέπεται να αναφέρονται όλες οι διαθέσιμες πληροφορίες, ώστε να διευκολύνεται η διερεύνηση της υποθέσεως.

10. Εξέταση Αναφορών

Όλες οι αναφορές που λαμβάνονται εξετάζονται προσεκτικά, με πνεύμα απόλυτης εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας και διασφαλίζοντας την αντικειμενικότητα, από τον Υ.Π.Π.Α. Συγκεκριμένα, ο Υ.Π.Π.Α.:

- βεβαιώνει την παραλαβή της αναφοράς στον αναφέροντα εντός προθεσμίας επτά (7) εργάσιμων ημερών από την ημέρα παραλαβής ανεξάρτητα από τον τρόπο υποβολής της,
- δεν υποχρεούται στην ενημέρωση παραλαβής της αναφοράς της περ. γ' της παρ. 2 του άρθρου 10 του ν. 4990/2022, όπου ελλείπει απαραίτητων στοιχείων επικοινωνίας του αναφέροντα η ενημέρωση αυτή καθίσταται αδύνατη,
- εξετάζει αν το θέμα εμπίπτει στη δικαιοδοσία του, λαμβάνοντας υπόψη τη σοβαρότητά του και εάν περιλαμβάνει αρκετές πληροφορίες που επιτρέπουν την περαιτέρω διερεύνηση,
- μπορεί να παραπέμψει, όποτε απαιτείται, την υπόθεση για διερεύνηση στον Εσωτερικό Ελεγκτή του Ιδρύματος,
- μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση στο τμήμα που αφορά το αντικείμενο της αναφοράς,
- 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.

11. Αρχαιοθέτηση καταγγελίας

Ο Υ.Π.Π.Α. δύναται να περατώνει τη διαδικασία εξέτασης της αναφοράς, με την αρχειοθέτησή της, αν αυτή αξιολογηθεί ότι 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. Η σχετική απόφαση κοινοποιείται στον αναφέροντα ο οποίος, αν θεωρεί ότι η αναφορά του δεν αντιμετωπίστηκε αποτελεσματικά, έχει την επιπρόσθετη δυνατότητα να υποβάλει την αναφορά υποβάλλει στην Εθνική Αρχή Διαφάνειας (Ε.Α.Δ.).

12. Τήρηση αρχείου

Ο Υ.Π.Π.Α. του Ιδρύματος τηρεί αρχείο είτε σε ηλεκτρονική είτε σε έγχαρτη μορφή, το οποίο για κάθε αναφορά/καταγγελία εμπεριέχει τουλάχιστον τα εξής στοιχεία:

- αριθμός, θέμα, κατηγορία και προέλευση,
- πληροφορίες σχετικά με τη διερεύνηση κάθε αναφοράς/καταγγελίας καθώς και τα έγγραφα που σχετίζονται με αυτή,
- το τελικό αποτέλεσμα της διερεύνησης και των ενεργειών που έχουν υλοποιηθεί.

Οι αναφορές αποθηκεύονται για εύλογο και αναγκαίο χρονικό διάστημα, προκειμένου να είναι ανακτήσιμες και να τηρηθούν οι απαιτήσεις που επιβάλλονται από την ισχύουσα νομοθεσία 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.

13. Προσωπικά δεδομένα

Κάθε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων υπό την παρούσα Πολιτική πραγματοποιείται σύμφωνα με την σχετική εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Τα δεδομένα όλων των εμπλεκόμενων προστατεύονται και υπόκεινται σε επεξεργασία με μόνο σκοπό να εξακριβωθεί η βασιμότητα ή μη της συγκεκριμένης αναφοράς/καταγγελίας και να διερευνηθεί το συγκεκριμένο περιστατικό.

14. Ενημέρωση Προσωπικού

Το σύνολο του Προσωπικού θα λάβει ενυπόγραφα γνώση της παρούσας Πολιτικής. Παρατίθεται σχετικό Παράρτημα στο τέλος της παρούσης.

15. Έγκριση και αναθεώρηση της Πολιτικής

Η Παρούσα Πολιτική εγκρίνεται από το Δ.Σ. του Ιδρύματος, επισκοπείται σε ετήσια βάση .