

**Ημερίδες Εργασίας του ΟΟΣΑ με τίτλο  
«Προστασία των Πληροφοριοδοτών Δημοσίου Συμφέροντος: Οδεύοντας προς  
ένα αποτελεσματικό πλαίσιο προστασίας στην Ελλάδα»**

**Αθήνα, 25/10/2017**

**Τοποθέτηση ΣΕΒ στην ενότητα:  
«Ο ρόλος των εμπορικών και των επαγγελματικών ενώσεων στην προστασία  
των πληροφοριοδοτών δημοσίου συμφέροντος»  
(Αυγή Οικονομίδου, Associate Advisor,  
Τομέας Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος & Ρυθμιστικών Πολιτικών, ΣΕΒ)**

Κυρίες και κύριοι καλημέρα σας,

Εκ μέρους του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών σας ευχαριστούμε θερμά για την πρόσκληση και τη δυνατότητα που μας δίνετε να συμμετάσχουμε στις εργασίες που διοργανώνετε αυτές τις τρεις ημέρες, οι οποίες είναι αφιερωμένες στο ιδιαίτερο σημαντικό θέμα της προστασίας των πληροφοριοδοτών δημοσίου συμφέροντος στις ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Ελπίζουμε με την ολοκλήρωση των εργασιών να βρισκόμαστε όλοι ένα βήμα πιο κοντά σε κάποιους βασικούς στόχους: α) στην αναγνώριση της ανάγκης και της αξίας ανάπτυξης καναλιών καταγγελίας σε ένα οργανισμό, β) στη διάδοση των καλών πρακτικών και των κατευθυντήριων γραμμών που οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθήσουν, γ) στην ουσιαστική προστασία των πληροφοριοδοτών ώστε να νιώσουν ασφαλείς και να προβούν σε μια καταγγελία και δ) επιτρέψτε μου να χρησιμοποιήσω τη λέξη, στην απενοχοποίηση των καταγγελιών σε όλα τα επίπεδα, τόσο στις επιχειρήσεις όσο και στη δημόσια διοίκηση, αλλά και στην κοινή γνώμη και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης.

Στη σημερινή μας ομιλία **θα κινηθούμε σε τέσσερις βασικούς άξονες:**

- 1) Γιατί είναι σημαντικό για τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν κανάλια καταγγελίας;
- 2) Ποια είναι η υφιστάμενη κατάσταση στις επιχειρήσεις; Ποιες είναι οι σκέψεις των στελεχών όταν εντοπίζουν ένα ύποπτο συμβάν;
- 3) Τί πρέπει να κάνουν οι επιχειρήσεις και με ποιο τρόπο πρέπει να οργανωθούν;
- 4) Υπάρχει ρόλος για τις επιχειρηματικές οργανώσεις και ποιος είναι αυτός;

Ξεκινάμε με τον **πρώτο άξονα**: Γιατί είναι σημαντικό για τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν κανάλια καταγγελίας;

Γιατί, οι βέλτιστες πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς βασίζονται διεθνώς στο **τρίπτυχο πρόληψη-εντοπισμός-αντιμετώπιση** και τα κανάλια καταγγελίας ανήκουν στην παράμετρο του εντοπισμού. Επιτρέψτε μου, πολύ σύντομα, να πω δύο λόγια για το τρίπτυχο αυτό συνολικά.

Με την έννοια «πρόληψη» αναφερόμαστε: α) στην έμπρακτη δέσμευση της ανώτατης διοίκησης μιας επιχείρησης για μηδενική ανοχή σε φαινόμενα διαφθοράς (αυτό που είναι γνωστό ως zero tolerance), β) στην αναγνώριση και ιεράρχηση των κινδύνων που μπορεί να προκύψουν, γ) στην ανάπτυξη κανονισμών και διαδικασιών με βάση τη χαρτογράφηση των κινδύνων, δ) στην υιοθέτηση ενός Κώδικα Δεοντολογίας και ε) στην πραγματοποίηση στοχευμένων σχετικών εκπαιδευτικών δράσεων.

Ο «εντοπισμός» περιλαμβάνει την ανάπτυξη καναλιών καταγγελίας, στα οποία σήμερα θέλουμε να επικεντρωθούμε, καθώς και το σχεδιασμό και την υλοποίηση, τακτικών και έκτακτων, ελέγχων για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των πολιτικών και διαδικασιών της επιχείρησης.

Τέλος, η «αντιμετώπιση» περιλαμβάνει την διερεύνηση των καταγγελιών, την απόδοση των συνεπειών κατά των παραβατών και των εμπλεκομένων, καθώς και την επικοινωνιακή διαχείριση της αντιμετώπισης των φαινομένων διαφθοράς.

Έχοντας κάνει αυτή τη σύντομη εισαγωγή για τις βέλτιστες πρακτικές, θεωρούμε σημαντικό να τονίσουμε το εξής σημείο: κατά τη γνώμη μας, η ανάπτυξη καναλιών καταγγελίας δεν αποτελεί απλά το μέσο εντοπισμού ενός φαινομένου διαφθοράς, αλλά λειτουργεί και προληπτικά, υπό την έννοια ότι ένα άτομο θα σκεφτεί δύο φορές να προβεί σε μία πράξη διαφθοράς, εάν γνωρίζει ότι μια επιχείρηση έχει τους κατάλληλους μηχανισμούς στους οποίους – ενδέχεται – να καταγγεληθεί μια ύποπτη συμπεριφορά.

Ακόμα, οι έρευνες δείχνουν ότι **τα κανάλια καταγγελίας στις επιχειρήσεις αποτελούν το πιο βασικό μέσο εντοπισμού φαινομένων διαφθοράς**. Ενδεικτικά, στην τελευταία έρευνα του Ινστιτούτου κατά της Απάτης (Report to the nations on occupational fraud and abuse, 2016), **4 στις 10 περιπτώσεις απάτης αποκαλύπτονται χάρη σε μια καταγγελία / πληροφορία**. Μάλιστα, η «απόσταση» από τους άλλους τρόπους εντοπισμού είναι αρκετή. Ο εσωτερικός έλεγχος λαμβάνει ποσοστό 17%, η εποπτεία του προϊσταμένου στις δράσεις των στελεχών του 14%, ενώ σχεδόν 6% των περιπτώσεων αποκαλύπτονται κατά λάθος.

**Αυτά τα στοιχεία επιβεβαιώνουν, κατά τη γνώμη μας, την ανάγκη ανάπτυξης καναλιών καταγγελίας στις ιδιωτικές επιχειρήσεις.**

Συνεχίζουμε με το **δεύτερο άξονα**: Ποια είναι η υφιστάμενη κατάσταση στις επιχειρήσεις; Ποιες είναι οι σκέψεις των στελεχών / οιονεί πληροφοριοδοτών;

Κάποια βασικά στοιχεία που διευκολύνουν τη συζήτηση και τις σκέψεις μας:

Σύμφωνα με την έρευνα της ΕΥ για την εταιρική απάτη του 2015<sup>1</sup>, μόλις το 24% των επιχειρήσεων διεθνώς έχει αναπτύξει σύστημα καταγγελιών. Στην Ελλάδα το ποσοστό θεωρούμε ότι είναι χαμηλότερο.

Στην αντίστοιχη έρευνα της εταιρείας του 2017<sup>2</sup>, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι τα στελέχη των επιχειρήσεων αντιμετωπίζουν με «σκεπτικισμό», το λιγότερο, την αναφορά περιστατικών διαφθοράς. Ειδικότερα, 1 στα 2 στελέχη επιχειρήσεων απάντησε ότι έχει εισπράξει/νιώσει πίεση προκειμένου να μην αποκαλύψει τις ανησυχίες του για κάποιο περιστατικό ή πληροφορία πιθανής απάτης και το 56% εξ αυτών τελικά δηλώνει ότι αποφάσισε να μην προχωρήσει σε κάποια καταγγελία.

Ποιοι είναι οι λόγοι που οδηγούν τα στελέχη σε αυτήν την απόφαση; Τα αποτελέσματα για την Ελλάδα δείχνουν ότι το 53% δηλώνει ότι φοβάται για την προσωπική του ασφάλεια, το 42% ότι ανησυχεί για τη μελλοντική εξέλιξη στην εταιρεία που εργάζεται, το 28% ότι ανησυχεί για τη μελλοντική του προοπτική σε άλλη εταιρεία, ενώ το 19% δηλώνει ότι διστάζει λόγω αλληλεγγύης προς τους συναδέλφους του. Όλες αυτές οι απαντήσεις εκφράζουν τις ανησυχίες του μέσου στελέχους μιας επιχείρησης και νομίζω ότι εκφράζουν «λογικούς» προβληματισμούς, στους οποίους ο καθένας από εμάς νιώθει ότι μπορεί να δει τον εαυτό του.

**Κατά τη γνώμη μας, όλα αυτά τα ποσοστά και τα νούμερα μπορούμε να τα συνοψίσουμε σε μία απλή πρόταση, ότι δηλαδή υπάρχει μεγάλο περιθώριο βελτίωσης του τρόπου προώθησης και αξιοποίησης των καναλιών καταγγελίας στις επιχειρήσεις και αυτό πρέπει να μετατραπεί σε ευκαιρία.**

Στο σημείο αυτό, ερχόμαστε στον **τρίτο άξονα** της τοποθέτησής μας: τί πρέπει να κάνουν οι επιχειρήσεις, με ποιο τρόπο πρέπει να οργανωθούν;

Η ανάπτυξη καναλιών καταγγελίας σε μια επιχείρηση προσφέρει τη δυνατότητα σε ένα εργαζόμενο, αλλά και σε ένα τρίτο/εξωτερικό μέρος (π.χ. έναν πελάτη, έναν προμηθευτή, έναν πολίτη), να μπορεί να καταγγείλει κάποια συμβάντα που υποπίπτουν στην αντίληψή του και θεωρεί ότι είναι σε αντίθεση με τον κώδικα δεοντολογίας, ή/και την επιχειρηματική ηθική, ή/και τη νομοθεσία. Οι καταγγελίες θα πρέπει να μπορούν να γίνουν, είτε επώνυμα είτε ανώνυμα, μέσω του συνόλου των διαθέσιμων καναλιών: τηλεφωνική γραμμή, fax, email και ηλεκτρονική φόρμα. Κάθε

<sup>1</sup> ΕΥ, "Fraud and corruption - the easy option for growth?" Europe, Middle East, India and Africa Fraud Survey 2015

<sup>2</sup> ΕΥ, "Human instinct machine logic", Europe, Middle East, India and Africa Fraud Survey 2017

επιχείρηση ανάλογα με το μέγεθος και τις οικονομικές της δυνατότητες μπορεί να προσαρμοστεί αναλόγως.

**Τρεις βασικές προϋποθέσεις** εξασφαλίζουν, κατά τη γνώμη μας, την επιτυχή λειτουργία των καναλιών καταγγελίας:

1<sup>η</sup> προϋπόθεση: Η κατάλληλη ενημέρωση των στελεχών μιας επιχείρησης και η παρότρυνση για την αξιοποίηση των εργαλείων που έχουν στη διάθεσή τους. Δράσεις δηλαδή ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης του συνόλου των εργαζομένων.

2<sup>η</sup> προϋπόθεση: Η ανάπτυξη των απαιτούμενων πολιτικών και διαδικασιών ως προς το χειρισμό των καταγγελιών, καθώς είναι προφανές ότι δεν αρκεί απλώς η ύπαρξη καναλιών για καταγγελίες αλλά απαιτείται και η ορθή διαχείριση αυτών.

Στη χτεσινή ημέρα δόθηκε μεγάλη έμφαση στο σημείο αυτό, καθώς επιχειρήσεις παρουσίασαν αναλυτικά το δικό τους case study, οπότε δεν θα μπω σε λεπτομέρειες. Πολύ συνοπτικά μόνο, θα σημειώσω ότι εννοούμε εδώ το πώς μια επιχείρηση θα διαχειριστεί μια καταγγελία από τη στιγμή που τη λαμβάνει. Τον τρόπο που θα την αναθέσει και θα πραγματοποιήσει μια αρχική αξιολόγηση, ένα «φιλτράρισμα» βάσει κάποιων κριτηρίων. Γιατί είναι σημαντικό αυτό; Γιατί είναι συχνό το φαινόμενο οι καταγγελίες που λαμβάνονται να μην αφορούν τελικά σε πιθανή περίπτωση διαφθοράς, αλλά σε άλλα θέματα, όπως δυσφήμιση, παράπονα πελατών ή παράπονα των εργαζομένων. Στη συνέχεια, στον τρόπο που η επιχείρηση θα διερευνήσει την καταγγελία και θα καταλήξει σε ένα πόρισμα. Και τέλος, στον τρόπο που θα επιβάλλει τις προβλεπόμενες κυρώσεις, οι οποίες μπορεί να περιλαμβάνουν ενέργειες όπως: απλή σύσταση για συμμόρφωση, μη εξέλιξη σε ανώτερες θέσης ευθύνης, μετακίνηση σε άλλη Διεύθυνση ή και απομάκρυνση από την επιχείρηση. Είναι σημαντικό εδώ να πούμε ότι το τελικό πόρισμα ενδέχεται να μη σχετίζεται με την επιβολή κάποιας ποινής, αλλά να συνεπάγεται αλλαγή / βελτίωση μιας υφιστάμενης διαδικασίας στην επιχείρηση.

3<sup>η</sup> προϋπόθεση: Η προστασία των προσώπων που προβαίνουν σε μια καταγγελία και η τήρηση της εμπιστευτικότητας των στοιχείων τους. Είναι προφανές ότι δεν είναι δυνατόν να λειτουργήσει αποτελεσματικά το όποιο κανάλι καταγγελίας εάν τα στελέχη ενός οργανισμού λειτουργούν σε καθεστώς φόβου, ότι θα χάσουν τη δουλειά τους ή ότι δεν θα προαχθούν ποτέ, ή ότι θα είναι «δαχτυλοδεικτούμενοι» από τους υπόλοιπους συναδέλφους κ.λπ.

**Και οι τρεις προϋποθέσεις είναι εξίσου απαραίτητες και μία λέξη «κλειδί» θεωρούμε ότι σχετίζεται μαζί τους: η λέξη «εμπιστοσύνη».**

Ερχόμαστε στον **τέταρτο και τελευταίο άξονα**: υπάρχει ρόλος για τις επιχειρηματικές οργανώσεις και ποιος είναι αυτός;

Κατά τη γνώμη μας, ο ρόλος των επιχειρηματικών οργανώσεων στην καλή λειτουργία των καναλιών καταγγελίας των επιχειρήσεων μπορεί να είναι ένας ρόλος συμβουλευτικός.

Μια καταγγελία για διαφθορά σε μια ιδιωτική επιχείρηση είναι ένα εσωτερικό ζήτημα, το οποίο πρέπει η ίδια η επιχείρηση να διαχειριστεί. Η διερεύνηση και το πόρισμα επί μιας καταγγελίας δεν είναι κάτι που μπορεί «να στο κάνει κάποιος άλλος για σένα». Περιλαμβάνει ευαίσθητα στοιχεία της επιχείρησης, των εργαζομένων, απαιτεί γνώση και ενδεχομένως ανασχεδιασμό των εσωτερικών διαδικασιών και άλλα πολλά που συνεπάγονται τη διαχείριση της υπόθεσης εσωτερικά.

Αυτό που μπορεί να κάνει, και κάνει, μία επιχειρηματική οργάνωση όπως ο ΣΕΒ είναι να καθοδηγήσει, ενημερώσει και να εξηγήσει στην επιχειρηματική κοινότητα τί πρέπει να κάνει, πώς να το κάνει και γιατί είναι σημαντικό να το κάνει. Να συμβάλλει δηλαδή, βάζοντας τις βάσεις ώστε οι επιχειρήσεις να τοποθετήσουν τα κανάλια καταγγελιών και τη διαχείριση των πληροφοριοδοτών στη θέση που τους αξίζει.

Παράλληλα, στις περιπτώσεις εκείνες που μια καταγγελία για διαφθορά ξεπερνά τα όρια μιας επιχείρησης, για παράδειγμα εμπλέκει στελέχη της δημόσιας διοίκησης (όπως μια περίπτωση απαίτησης χρηματισμού), οι επιχειρηματικές οργανώσεις έχουν πάλι ρόλο να παίξουν. Ένα ρόλο καθοδήγησης.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, προσπαθούμε να ενθαρρύνουμε τις επιχειρήσεις-μέλη μας να μην διστάσουν και να προχωρήσουν σε καταγγελία στις αρμόδιες αρχές που υπάρχουν. Γιατί παρά τα όποια προβλήματα, οι αρχές αυτές υπάρχουν και προσπαθούν για το καλύτερο. Αναφέρω ενδεικτικά, Γενική Γραμματεία Καταπολέμησης της Διαφθοράς, Διεύθυνση Εσωτερικών Υποθέσεων της Ελληνικής Αστυνομίας, Ειδική Γραμματεία Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος, Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, αλλά και οι εποπτικές αρχές, Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και Τράπεζα της Ελλάδος.

Από την πλευρά μας, ως επιχειρηματική οργάνωση, προσπαθούμε να παρακολουθούμε τις εξελίξεις και να ασκούμε στη δημόσια διοίκηση την απαιτούμενη «πίεση» προκειμένου και το νομικό πλαίσιο να βελτιωθεί και να επιτευχθεί εξορθολογισμός των καναλιών καταγγελίας και «ξεκαθάρισμα», επιτρέψτε μου να πω, των αρμοδιοτήτων να γίνει, ώστε να απλοποιηθεί/διευκολυνθεί η όλη διαδικασία και να επιτυγχάνονται ουσιαστικά αποτελέσματα.

Ολοκληρώνοντας, θα θέλαμε να κρατήσετε πέντε σημεία: 1<sup>ον</sup>) τα κανάλια καταγγελίας είναι απαραίτητα σε μια επιχείρηση, 2<sup>ον</sup>) δεν αποτελούν μόνο μέσο εντοπισμού, αλλά έμμεσα και πρόληψης, 3<sup>ον</sup>) η εμπιστοσύνη αποτελεί τη λέξη-κλειδί για τους πληροφοριοδότες, 4<sup>ον</sup>) καταγγελίες δίχως σωστές δομές για τη διαχείρισή τους είναι



«δώραν άδωρον» και 5<sup>ον</sup>) είναι ευθύνη όλων, των επιχειρήσεων, των εκπροσώπων τους, της δημόσιας διοίκησης, της κοινωνίας των πολιτών και των λοιπών εμπλεκομένων, να διαδώσουν τη «**δύναμη**» των πληροφοριοδοτών και την ανάγκη προστασίας τους.

Σας ευχαριστούμε πολύ.