

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ  
ΑΝΑΦΟΡΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

	Σελ.
<b>I. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ</b> .....	3
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	3
1.1 Σκοπός .....	3
1.2 Ρυθμιστικό Πλαίσιο .....	3
1.3 Πεδίο Εφαρμογής και Υποχρέωση Υποβολής Αναφορών .....	3
2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ .....	3
3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΝΑΦΟΡΩΝ .....	4
4. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΝΩΝΥΜΙΑΣ .....	4
<b>II. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ</b> .....	5
1. ΛΗΨΗ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ .....	5
2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ .....	6

## **I. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ**

### **1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

#### **1.1 Σκοπός**

Η παρούσα Πολιτική καθορίζει τις αρχές και το πλαίσιο λειτουργίας βάσει του οποίου η Τράπεζα και οι Εταιρίες του Ομίλου (εφεξής «Ο Όμιλος») λαμβάνει, επεξεργάζεται και διερευνά επώνυμες και ανώνυμες αναφορές για σοβαρές παρατυπίες, παραλείψεις ή άλλες αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψη του Προσωπικού, Πελατών ή Προμηθευτών.

Ο Όμιλος δεσμεύεται για τη διασφάλιση ανώτατου επιπέδου ηθικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς και τη μηδενική ανοχή σε παράνομες ή παράτυπες ενέργειες, οι οποίες πλήττουν το κύρος και τη φήμη του.

#### **1.2 Ρυθμιστικό Πλαίσιο**

Η Πολιτική Αναφορών (εφεξής η «Πολιτική») έχει καταρτισθεί σε εφαρμογή των προβλεπόμενων διατάξεων της Πράξεως του Διοικητού 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.

#### **1.3 Πεδίο Εφαρμογής και Υποχρέωση Υποβολής Αναφορών**

Η παρούσα Πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις Εταιρίες του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των Εταιριών με έδρα στο εξωτερικό, στις οποίες ενδέχεται να απαιτείται προσαρμογή σε επιμέρους θέματα λόγω τοπικού κανονιστικού πλαισίου.

Η διαδικασία υποβολής αναφορών αφορά όλο το Προσωπικό, όλους τους Πελάτες, καθώς και οποιονδήποτε παρέχει υπηρεσίες στην Τράπεζα και στις Εταιρίες του Ομίλου και έχει σχεδιασθεί έτσι ώστε να λειτουργεί συμπληρωματικά με τα αναφερόμενα στον Οργανισμό Προσωπικού και τις σχετικές Εγκυκλίους της Τραπεζής, όσον αφορά τα γενικά καθήκοντα των Υπαλλήλων.

Πιο συγκεκριμένα, η υποχρέωση υποβολής επώνυμων ή ανώνυμων αναφορών αφορά τα πιο κάτω πρόσωπα που σχετίζονται με τον Όμιλο:

- Τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου
- Τους Διευθυντές
- Τα πρόσωπα που ασκούν Διοικητικά Καθήκοντα
- Το μόνιμο και προσωρινό Προσωπικό
- Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα που συνεργάζονται με την Τράπεζα στο πλαίσιο συμβάσεων εργασίας
- Τους Προμηθευτές
- Τους Πελάτες
- Οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο που κατέχει απόδειξη ή/και πληροφορία σχετικά με παράτυπες ή παράνομες ενέργειες (που έχουν ήδη διαπραχθεί ή πρόκειται να διαπραχθούν) και αφορούν τον Όμιλο.

## **2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ**

Η παρούσα Πολιτική αποτελεί μέσο για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, του κύρους και της φήμης της Τραπεζής και των Εταιριών του Ομίλου. 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).

**ALPHA BANK**

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ**

---

Εξασφαλίζοντας ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης και ασφάλειας για το Προσωπικό, τους Πελάτες και τους Προμηθευτές της, η Τράπεζα 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 της Τραπέζης ή των Εταιριών του Ομίλου, η μη διακύβευση της παρούσας θέσεώς τους ή της μελλοντικής επαγγελματικής εξέλιξής τους.

Οι αναφορές πραγματοποιούνται με κριτήριο τη συμμόρφωση και τήρηση του Θεσμικού και Κανονιστικού Πλαισίου (Π.Δ.Τ.Ε. 2577/9.3.2006) αφενός, και αφετέρου την ανάγκη διασφάλισης των συμφερόντων της Τραπέζης, των Εταιριών του Ομίλου, των Μετόχων και των Πελατών της, χωρίς την υπόσχεση καταβολής ή υπάρξεως οποιουδήποτε ανταλλάγματος προς τον υποβάλλοντα την αναφορά.

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 της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου, καθώς και στην αποκάλυψη περιστατικών απάτης, διαφθοράς, εξαναγκασμού ή άλλων παραβάσεων.

### **3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΝΑΦΟΡΩΝ**

Οι αναφορές πραγματοποιούνται υπό την προϋπόθεση της ειλικρινούς και εύλογης πεπειθίσεως ότι έχει διαπραχθεί ή είναι πιθανό να διαπραχθεί αξιόποινη πράξη ή παράπτωμα. Το Προσωπικό, οι Πελάτες ή οι Προμηθευτές της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου ενθαρρύνονται να υποβάλλουν αναφορές για αξιόποινες πράξεις, ύποπτα περιστατικά παράνομης συμπεριφοράς, περιστατικά κακοδιαχειρίσεως ή σοβαρών παρατυπιών - παραλείψεων σε σχέση με τους κανονισμούς, την πολιτική και τις διαδικασίες της Τραπέζης, καθώς και σε σχέση με τη χρηματοοικονομική πληροφόρηση και την κατάρτιση των Οικονομικών Καταστάσεων της Τραπέζης και του Ομίλου. Ενδεικτικώς αναφέρονται:

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

Διαφωνίες που αφορούν εργασιακές σχέσεις πρέπει να αντιμετωπίζονται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Οργανισμό Προσωπικού της Τραπέζης.

Επιπροσθέτως, για τα παράπονα Πελατών αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τις Εταιρίες του Ομίλου, η διαχείριση πραγματοποιείται από τα αρμόδια δίκτυα εξυπηρέτησεως Πελατών και δεν αποτελεί αντικείμενο της παρούσας Πολιτικής.

### **4. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΝΩΝΥΜΙΑΣ**

Οι ανώνυμες αναφορές μπορούν να υποβληθούν τηλεφωνικώς, εγγράφως, μέσω τηλεομοιοτυπίας (telefax), μέσω αποστολής μηνύματος (sms) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). 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 αντεκδίκησεως ή αντιποίνων και συγκεκριμένα:

**ALPHA BANK**

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ**

---

- 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.

Ο Όμιλος διασφαλίζει ότι το πρόσωπο που υποβάλλει την αναφορά προστατεύεται κατάλληλα από πιθανές αρνητικές επιπτώσεις, όπως για παράδειγμα πράξεις αντιποίνων, άλλου είδους διάκριση ή οποιοδήποτε είδους δυσμενή μεταχείριση, καθώς και ότι κανένα Μέλος της «Επιτροπής Αξιολογήσεως Αναφορών» δεν θα στοχοποιήσει τον αναφέροντα.

Επίσης, ο Όμιλος διασφαλίζει 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, η Τράπεζα 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.

## **II. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ**

### **1. ΛΗΨΗ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ**

Οι αναφορές, προκειμένου να διευκολυνθεί η έρευνα και η ορθή αξιολόγησή τους, δύναται 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.

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

Η έγγραφη αναφορά αποστέλλεται, για λόγους ανεξαρτησίας, στον Διευθυντή της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως του Ομίλου, ο οποίος είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση των Μελών της Επιτροπής Αξιολογήσεως Αναφορών.

Η αναφορά πραγματοποιείται στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ως κάτωθι:

- Τηλεφωνικά, τηλ. +30 210 326 2480
- Μέσω τηλεομοιοτυπίας (telefax) +30 210 326 2481
- Μέσω μηνύματος (sms) +30 697 330 0006
- Με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στη διεύθυνση [whistleblowing@alpha.gr](mailto:whistleblowing@alpha.gr)
- Εγγράφως μέσω ταχυδρομείου, στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Σοφοκλέους 11, 105 59 ΑΘΗΝΑ), υπ' όψιν του Εντεταλμένου Γενικού Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Τα ως άνω δίκτυα επικοινωνίας λειτουργούν αποκλειστικώς ως «γραμμές» επικοινωνίας αναφορών, και είναι διαθέσιμα καθ' όλες τις ημέρες και ώρες της εβδομάδας. Οι τηλεφωνικές αναφορές απαντώνται από αυτόματο τηλεφωνητή, καταγράφονται και υποβάλλονται στην Επιτροπή Αξιολογήσεως Αναφορών από τον Διευθυντή της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως του Ομίλου.

Τα ως άνω εφαρμόζονται σε όλες τις Εταιρίες του Ομίλου. Σε περίπτωση που, λόγω του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου της χώρας, η επικοινωνία πρέπει να πραγματοποιηθεί σε τοπικό επίπεδο, ο

**ALPHA BANK****ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ**

---

Διευθυντής της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως του Ομίλου και ο Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου πρέπει να έχουν άμεση ενημέρωση σε κάθε περίπτωση. Πρόσβαση σε στοιχεία αναφορών δίδεται αποκλειστικά και μόνον στους αρμόδιους Λειτουργούς, υπό τους όρους που περιγράφονται στο επόμενο κεφάλαιο της παρούσας Πολιτικής και μόνον για λόγους διαχειρίσεως των υποβαλλόμενων αναφορών.

**2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ**

Σε επίπεδο Τραπέζης, η Επιτροπή Αξιολογήσεως Αναφορών λαμβάνει γνώση όλων των υποβαλλόμενων αναφορών από τον Διευθυντή της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως του Ομίλου. Αναφορικά με τις Εταιρίες του Ομίλου, στο εσωτερικό και το εξωτερικό, και εφόσον ο υποβάλλων την αναφορά έχει υποβάλει την αναφορά σε τοπικό δίκτυο, ο Διευθυντής της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως του Ομίλου ενημερώνεται από τους αρμόδιους Υπεύθυνους των Εταιριών του Ομίλου και ενημερώνει ακολούθως την Επιτροπή Αξιολογήσεως Αναφορών. Στη συνέχεια, η Επιτροπή Αξιολογήσεως Αναφορών πραγματοποιεί αρχική διερεύνηση των θιγόμενων ζητημάτων και αναθέτει την υπόθεση στις αρμόδιες Μονάδες του Ομίλου για περαιτέρω έρευνα. Η Επιτροπή Αξιολογήσεως Αναφορών ενημερώνει για κάθε αναφορά την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου, η οποία δύναται να παρέχει περαιτέρω οδηγίες.

Η Επιτροπή Αξιολογήσεως Αναφορών απαρτίζεται από τον Διευθυντή της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως του Ομίλου, τον Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου, τον Επικεφαλής Νομικών Υπηρεσιών και τον Γραμματέα του Διοικητικού Συμβουλίου και συνεδριάζει υπό την προεδρία του Διευθυντού της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως του Ομίλου.

Εάν η αναφορά σχετίζεται με Μέλος της Επιτροπής Αξιολογήσεως Αναφορών ή Μέλος αυτής έχει σύγκρουση συμφερόντων, τότε το Μέλος αυτό θα απέχει από τη συνεδρίαση και θα αντικαθίσταται από τον/την Αναπληρωτή του/της. Οι αποφάσεις λαμβάνονται ομόφωνα.

Η Επιτροπή Αξιολογήσεως Αναφορών αποφασίζει εάν οι αναφορές αφορούν σοβαρές παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις και παραπέμπει κατά περίπτωση τις υποθέσεις για τυχόν περαιτέρω απαιτούμενες ενέργειες στις αρμόδιες Μονάδες της Τραπέζης ή για έρευνα στη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου.

Τα πρακτικά της Επιτροπής Αξιολογήσεως Αναφορών και τα αποτελέσματα τόσο των αρχικών όσο και των τελικών ερευνών των υποθέσεων γνωστοποιούνται στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου.

Η Επιτροπή Αξιολογήσεως Αναφορών δύναται να χειρισθεί θέματα τα οποία έχουν προκύψει εκτός της παρούσας διαδικασίας, εφόσον για τα εν λόγω θέματα απαιτείται ανεξάρτητη διαχείριση. Τέτοια θέματα μπορεί να προκύψουν, μεταξύ άλλων, μέσω καταγγελιών από τις Εποπτικές Αρχές ή μέσω της διαδικασίας υποβολής παραπόνων Πελατών, Προμηθευτών και Υπαλλήλων, προερχόμενα από διαφορετικούς διαύλους επικοινωνίας.