

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ
ΑΝΑΦΟΡΩΝ**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελ.
I. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	3
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
1.1 Σκοπός	3
1.2 Ρυθμιστικό Πλαίσιο	3
1.3 Ορισμοί	3
1.4 Πεδίο Εφαρμογής και Υποχρεώσεις	4
2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	4
3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	4
4. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΝΩΝΥΜΙΑΣ	5
II. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	6
1. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	6
2. ΛΗΨΗ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	7
3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	7
III. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ – ΕΓΚΡΙΣΗ, ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ	8

I. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Σκοπός

Η παρούσα Πολιτική (εφεξής η «Πολιτική») καθορίζει τις γενικές αρχές και το πλαίσιο λειτουργίας βάσει του οποίου οι Εταιρείες της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. (εφεξής «ο Όμιλος») λαμβάνουν, επεξεργάζονται και διερευνούν αναφορές για παρατυπίες, παραλείψεις ή άλλες αξιόποινες πράξεις που υποπίπτουν στην αντίληψη του Προσωπικού, Πελατών, Προμηθευτών ή άλλων ενδιαφερομένων μερών.

Η Πολιτική εκδίδεται από τον Όμιλο, ο οποίος αναθέτει στις Εταιρείες του την εφαρμογή της.

Οι Εταιρείες του Ομίλου υιοθετούν την Πολιτική, τηρώντας την αρχή της αναλογικότητας και λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος, τη νομική μορφή, τη φύση και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων, διασφαλίζοντας συνεχώς τις κατάλληλες ρυθμίσεις διακυβέρνησης.

Οι Πολιτικές Αναφορών των Εταιρειών του Ομίλου με έδρα στο εξωτερικό ευθυγραμμίζονται με την εθνική νομοθεσία.

Η Πολιτική και τυχόν τροποποιήσεις της, προτείνονται από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου, επικυρώνονται από την Επιτροπή Ελέγχου του Ομίλου και εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο του Ομίλου.

Οι Εταιρείες του Ομίλου δεσμεύονται για τη διασφάλιση ανώτατου επιπέδου ηθικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς και τη μηδενική ανοχή σε παράνομες ή αντίθετες προς τη διακυβέρνηση ενέργειες, οι οποίες θα μπορούσαν να πλήξουν τη φήμη και την αξιοπιστία του.

1.2 Ρυθμιστικό Πλαίσιο

Η Πολιτική Αναφορών (εφεξής η «Πολιτική») συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου, όπως αυτές αποτυπώνονται στις προβλεπόμενες διατάξεις της Πράξης του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος ΠΔ/ΤΕ 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», καθώς και στην Οδηγία (ΕΕ) 2019/1937 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «σχετικά με την προστασία των προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις του δικαίου της Ένωσης» η οποία ενσωματώθηκε στο εθνικό δίκαιο με τον Ν.4990/2022.

1.3 Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας Πολιτικής, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

Αναφορά είναι η παροχή πληροφοριών, προφορικώς ή γραπτώς, σχετικά με παραβάσεις, ή η ανησυχία σχετικά με πραγματική ή δυνητική παράβαση.

Αναφέρων είναι το φυσικό πρόσωπο, το οποίο αναφέρει ή αποκαλύπτει πληροφορίες, τις οποίες απέκτησε στο πλαίσιο των εργασιακών δραστηριοτήτων του, σχετικά με παραβάσεις.

Αναφερόμενο Πρόσωπο είναι το πρόσωπο κατά του οποίου έχει γίνει καταγγελία, το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο κατονομάζεται στην αναφορά ως πρόσωπο, στο οποίο αποδίδεται η παράβαση ή με το οποίο σχετίζεται το εν λόγω πρόσωπο.

Αντίποινα είναι κάθε άμεση ή έμμεση πράξη ή παράλειψη, η οποία λαμβάνει χώρα σε εργασιακό πλαίσιο, με αφορμή την αναφορά, και η οποία προκαλεί ή ενδέχεται να προκαλέσει αδικαιολόγητη ζημία στον αναφέροντα. Τα αντίποινα δύναται να περιλαμβάνουν ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά, παρενόχληση, διακριτική μεταχείριση, ακατάλληλη αξιολόγηση της απόδοσης, πάγωμα ή προσαρμογή του μισθού, ανάθεση εργασίας, υποβιβασμό, διακοπή απασχόλησης ή στέρηση προαγωγής.

Ανατροφοδότηση είναι η παροχή ενημέρωσης στο πρόσωπο που υποβάλλει την αναφορά σχετικά με τα μέτρα που προβλέπεται να ληφθούν.

Παράβαση είναι η πράξη ή η παράλειψη που είναι παράνομη και σχετίζεται με πράξεις και τομείς που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής.

Με τον όρο **καλή τη πίστει** νοείται η αδιαμφισβήτητη πίστη στην αλήθεια των αναφερόμενων περιστατικών, δηλαδή το γεγονός ότι ο αναφέρων εύλογα πιστεύει ότι οι διαβιβαζόμενες πληροφορίες είναι αληθινές, βάσει εύλογων γεγονότων ή/και περιστάσεων που επιτρέπουν την υπόθεση ότι η αναφορά είναι επαρκώς τεκμηριωμένη.

1.4 Πεδίο Εφαρμογής και Υποχρεώσεις

Οι διαδικασίες υποβολής αναφορών αφορούν όλο το Προσωπικό του Ομίλου, καθώς και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που σχετίζονται με την Τράπεζα και τις Εταιρείες του Ομίλου, και έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να λειτουργούν συμπληρωματικά με τα αναφερόμενα στον Οργανισμό Προσωπικού, τις Πολιτικές και τις Διαδικασίες της Εταιρείας, όσον αφορά τα γενικά καθήκοντα των Υπαλλήλων.

2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Η Πολιτική αποτελεί μέσο για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, της εσωτερικής διακυβέρνησης και της φήμης της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου. Συμβάλλει στην αναγνώριση των κινδύνων και στη λήψη των κατάλληλων διορθωτικών μέτρων, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, της ενδυνάμωσης του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, του εκ των προτέρων εντοπισμού περιστατικών απάτης ή άλλων σοβαρών παραβάσεων, της εφαρμογής των κατάλληλων μέτρων έναντι των υπευθύνων και, όταν απαιτείται, της ενημέρωσης των αρμόδιων Αρχών, ανάλογα με την περίπτωση.

Εξασφαλίζοντας ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης και ασφάλειας για το Προσωπικό, τους Πελάτες και τους Προμηθευτές της, η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου ενθαρρύνουν την υποβολή αναφορών «καλή τη πίστει» για παράνομες πράξεις ή σοβαρά αδικήματα που υποπίπτουν στην αντίληψή τους.

Απαράβατη αρχή της Πολιτικής είναι η προστασία της ανωνυμίας και της εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων των προσώπων που υποβάλλουν αναφορές και, σε περίπτωση που είναι Υπάλληλοι της Τράπεζας ή των Εταιρειών του Ομίλου, η διασφάλιση ότι οι επαγγελματικές τους αξιολογήσεις γίνονται και θα γίνονται αμερόληπτα.

Οι αναφορές υποβάλλονται αφενός στο πλαίσιο της συμμόρφωσης και τήρησης του σχετικού ισχύοντος θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου (Πράξη Διοικητή Τράπεζας της Ελλάδος ΠΔ/ΤΕ 2577/9.3.2006, Οδηγία (ΕΕ) 2019/1937 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου “σχετικά με την προστασία των προσώπων που αναφέρουν παραβάσεις του δικαίου της Ένωσης”, η οποία ενσωματώθηκε στο εθνικό δίκαιο με τον Ν.4990/2022) και αφετέρου για τη διασφάλιση των συμφερόντων της Τράπεζας, των Εταιρειών του Ομίλου και των λοιπών ενδιαφερομένων μερών, χωρίς την υπόσχεση καταβολής ή ύπαρξης οποιουδήποτε ανταλλάγματος προς τον αναφέροντα.

Η διαδικασία υποβολής αναφορών αποσκοπεί στην ενίσχυση της διαφάνειας, η οποία ενθαρρύνει την αναφορά περιστατικών που οδηγούν σε παραβάσεις των Διαδικασιών και των Πολιτικών της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου, καθώς και την αναφορά περιστατικών απάτης, διαφθοράς, εξαναγκασμού ή άλλων παραβάσεων.

3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Οι αναφορές υποβάλλονται υπό την προϋπόθεση της ειλικρινούς και εύλογης πεποίθησης ότι έχει διαπραχθεί ή ενδέχεται να διαπραχθεί αξιόποινη πράξη ή παράπτωμα. Το Προσωπικό, οι Πελάτες και οι Προμηθευτές της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου ενθαρρύνονται να αναφέρουν αξιόποινες πράξεις, ύποπτα περιστατικά παράνομης συμπεριφοράς, περιστατικά κακοδιαχείρισης ή σοβαρές παραλείψεις σε σχέση με τους Κανονισμούς, τις Πολιτικές και τις Διαδικασίες, καθώς και τη χρηματοοικονομική πληροφόρηση και την κατάρτιση των ενοποιημένων Οικονομικών Καταστάσεων. Οι περιπτώσεις που πρέπει να αναφέρονται περιλαμβάνουν:

- Πράξεις που ενέχουν στοιχεία βαρείας αμέλειας, υποψία απάτης ή διαφθοράς.

- Παραβάσεις του ισχύοντος νομικού και κανονιστικού πλαισίου, με εξαίρεση το νομικό πλαίσιο που αναφέρεται α) στην προστασία των διαβαθμισμένων πληροφοριών, β) στην προστασία του νομικού και ιατρικού επαγγελματικού απορρήτου, γ) στο απόρρητο των δικαστικών συσκέψεων, δ) στους κανόνες της ποινικής διαδικασίας.
- Πράξεις που πλήττουν τον σκοπό και τη φήμη της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου.
- Πράξεις που έρχονται σε σύγκρουση με τα συμφέροντα της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένης της πιθανής παράβασης των αρχών που προβλέπονται στην Πολιτική Αποφυγής Σύγκρουσης Συμφερόντων.
- Σοβαρές παραβάσεις των Πολιτικών και Διαδικασιών.
- Σοβαρές παρατυπίες ή παραβάσεις, οι οποίες αφορούν την παροχή όλων των τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων, καθώς και την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών και την άσκηση επενδυτικών δραστηριοτήτων.
- Πράξεις που αναμφισβήτητα προσβάλλουν τους κανόνες ηθικής και δεοντολογίας της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου, όπως αποτυπώνονται στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου.
- Πράξεις που θέτουν σε κίνδυνο την υγεία και ασφάλεια του Προσωπικού.
- Παραβάσεις των προβλέψεων της Πολιτικής Πρόληψης Διαφθοράς και Δωροδοκίας.
- Πράξεις επιζήμιες προς το περιβάλλον.
- Παραβάσεις της Πολιτικής Πρόληψης Κατάχρησης της Αγοράς όσον αφορά την κατάχρηση προνομιακών πληροφοριών, την παράνομη ανακοίνωση προνομιακών πληροφοριών και τη χειραγώγηση της αγοράς.
- Παραβάσεις των διαδικασιών καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.
- Παραβάσεις της εμπιστευτικότητας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.
- Κάθε είδους παρενόχληση (π.χ. σεξουαλική, φυλετική, θρησκευτική, ταυτότητας φύλου κ.λπ.), καθώς και κατάχρηση εξουσίας.

Τα παράπονα των πελατών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τις Εταιρείες του Ομίλου διαχειρίζονται από τις αρμόδιες Μονάδες Εξυπηρέτησης Πελατών και δεν εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής.

4. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΝΩΝΥΜΙΑΣ

Οι αναφορές μπορούν να υποβληθούν τηλεφωνικώς, εγγράφως, ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Κατόπιν αίτησης του αναφέροντος, οι αναφορές μπορούν να υποβληθούν μέσω προσωπικής συνάντησής του με τον Πρόεδρο ή τον Γραμματέα της Επιτροπής Αξιολόγησης Αναφορών.

Σε κάθε περίπτωση, προϋπόθεση είναι η αναφορά «καλή τη πίστει», δηλαδή η πίστη ως προς την ορθότητα των αναφερόμενων περιστατικών. Οι αναφέροντες προστατεύονται από οποιοσδήποτε ενέργειες αντεκδίκησης ή αντιποίνων, ως εξής:

- Διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα και προστατεύεται η ταυτότητα του αναφέροντος, εφόσον έχει επιλέξει να μην είναι ανώνυμος.
- Πρόσωπα, τα οποία υποβάλλουν αναφορά ή προβαίνουν σε δημόσια αποκάλυψη σχετικά με παραβιάσεις ανωνύμως, αλλά στη συνέχεια ταυτοποιούνται και υφίστανται αντίποινα, δικαιούνται να λάβουν την προστασία που προβλέπεται.
- Οι υποβαλλόμενες αναφορές γνωστοποιούνται μόνο σε προκαθορισμένα πρόσωπα, τα οποία κρίνονται απαραίτητα για τη διεξαγωγή έρευνας και δεσμεύονται εκ των καθκόντων τους να τηρούν τους κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας. Η τήρηση των ανωτέρω έχει επίσης ως αποτέλεσμα την προστασία της ταυτότητας των αναφερόμενων προσώπων.

Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου διασφαλίζουν ότι ο αναφέρων προστατεύεται κατάλληλα από πιθανές αρνητικές επιπτώσεις, όπως απειλές ή απόπειρες αντιποίνων, διακρίσεις ή οποιοδήποτε είδος δυσμενούς μεταχείρισης. Ειδικότερα, όταν η αναφορά αναφέρεται σε Προϊστάμενο του αναφέροντος και ο Προϊστάμενος προτείνει την απόλυση του αναφέροντος, η εν λόγω πρόταση αξιολογείται από Διευθυντή Διεύθυνσης διαφορετικό από αυτόν που αξιολογεί τον αναφέροντα.

Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου διασφαλίζουν ότι τα αναφερόμενα πρόσωπα προστατεύονται πλήρως από ενδεχόμενες αρνητικές επιπτώσεις, στην περίπτωση όπου η αξιολόγηση της αναφοράς

δεν αποκαλύπτει παράβαση της Πολιτικής. Ακόμα και στην περίπτωση που η έρευνα αποφανθεί παράβαση και ληφθούν μέτρα κατά των αναφερόμενων προσώπων, διασφαλίζεται η προστασία τους από ακούσιες αρνητικές επιπτώσεις, ανεξαρτήτως των πιθανών κυρώσεων που θα επιβληθούν από τα αρμόδια όργανα.

Η αποκάλυψη της ταυτότητας του αναφέροντος ενδέχεται να απαιτηθεί κατά τη δικαστική ή άλλη νομική διαδικασία, στο πλαίσιο διερεύνησης της αντίστοιχης υπόθεσης. Ειδικότερα, ο αναφέρων ενημερώνεται προτού αποκαλυφθεί η ταυτότητά του, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή υπονομεύει τις σχετικές έρευνες ή τις δικαστικές διαδικασίες. Κατά την ενημέρωση του αναφέροντος, η Εταιρεία παρέχει εξηγήσεις για την αποκάλυψη των συγκεκριμένων εμπιστευτικών στοιχείων.

Ο Όμιλος λαμβάνει όλα τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Κάθε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων υπό την παρούσα Πολιτική πραγματοποιείται σύμφωνα με τη σχετική εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Τα δεδομένα όλων των εμπλεκομένων προστατεύονται και υπόκεινται σε επεξεργασία με μόνο σκοπό να εξακριβωθεί η βασιμότητά τους. Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου τηρεί σε ηλεκτρονική μορφή, αρχείο με τις απαραίτητες προδιαγραφές ασφαλείας, το οποίο περιλαμβάνει όλες τις υποβαλλόμενες αναφορές, καθώς και τα αντίστοιχα έγγραφα που σχετίζονται με αυτές.

II. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

1. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Όταν μία Εταιρεία του Ομίλου έχει συστήσει Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών, η εν λόγω Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την αξιολόγηση και τον χειρισμό των αναφορών και την πρόταση μέτρων που κρίνει αναγκαία. Στις Εταιρείες του Ομίλου που δεν έχουν συστήσει Επιτροπή, οι υποβαλλόμενες αναφορές χειρίζονται από την Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών του Ομίλου.

Η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών απαρτίζεται από τα ακόλουθα Μέλη:

- Πρόεδρος: ο Επικεφαλής Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Μέλη: ο Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου
ο Επικεφαλής Ανθρωπίνου Δυναμικού
ο διορισμένος Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών

Ο Πρόεδρος ορίζει ένα Μέλος της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης ως Γραμματέα της Επιτροπής.

Η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών συνεδριάζει κάθε δύο μήνες, ή νωρίτερα εφόσον κριθεί αναγκαίο, κατόπιν πρόσκλησης του Προέδρου αυτής. Κατά τη συζήτηση ή την αξιολόγηση των αναφορών, η Επιτροπή δύναται να ζητήσει τη συμμετοχή ή τη συνδρομή Μέλους της Διοίκησης ή τυχόν άλλου Υπαλλήλου, ανάλογα με την περίπτωση.

Η Επιτροπή βρίσκεται σε απαρτία όταν παρίστανται τουλάχιστον τρία Μέλη της. Οι αποφάσεις λαμβάνονται ομόφωνα. Όταν δεν μπορεί να ληφθεί ομόφωνη απόφαση, η υπόθεση παραπέμπεται στην Επιτροπή Ελέγχου.

Όταν μία αναφορά σχετίζεται με Μέλος της Επιτροπής Αξιολόγησης Αναφορών ή Μέλος αυτής έχει σύγκρουση συμφερόντων αντίστοιχη με την υπό εξέταση αναφορά, τότε το εν λόγω Μέλος θα απέχει από τη συζήτηση και την ψηφοφορία.

Ο Γραμματέας της Επιτροπής τηρεί αρχείο με τα αποτελέσματα των ερευνών που έχει διεξάγει η Επιτροπή για τις υποβληθείσες αναφορές.

Σε τριμηνιαία βάση, ο Πρόεδρος της Επιτροπής Αξιολόγησης Αναφορών συντάσσει απολογισμό δραστηριοτήτων για την ενημέρωση της Επιτροπής Ελέγχου σχετικά με τις υποβληθείσες αναφορές που διαχειρίστηκε κατά τη διάρκεια της υπό εξέταση περιόδου. Σε κάθε περίπτωση, η Επιτροπή Ελέγχου ενημερώνεται εγκαίρως για κάθε σημαντικό γεγονός.

Η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών του Ομίλου ενημερώνεται για όλες τις αναφορές που υποβάλλονται στις Εταιρείες του Ομίλου. Αντίστοιχη ενημέρωση λαμβάνει χώρα από τον επικεφαλής Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας, ως Προέδρου της Επιτροπής Αξιολόγησης Αναφορών της Εταιρείας, και περιλαμβάνει σύντομη περιγραφή και αξιολόγηση των υποθέσεων και τυχόν μέτρων που ελήφθησαν.

Η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών δύναται να χειρισθεί θέματα, τα οποία έχουν προκύψει εκτός του πεδίου εφαρμογής της Πολιτικής, εφόσον για τα εν λόγω θέματα απαιτείται ανεξάρτητη διαχείριση. Τέτοια θέματα μπορεί να προκύψουν, μεταξύ άλλων, μέσω της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων, κατόπιν αιτημάτων των Εποπτικών Αρχών ή μέσω παραπόνων Πελατών, Προμηθευτών και Προσωπικού, προερχόμενα από διαφορετικούς διαύλους επικοινωνίας.

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4990/2022, οι Εταιρίες του Ομίλου αναθέτουν τις αρμοδιότητες παραλαβής και παρακολούθησης των υποβαλλόμενων αναφορών στον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου.

2. ΛΗΨΗ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Προκειμένου να διευκολυνθεί η ορθή έρευνα και αξιολόγηση των υποβαλλόμενων αναφορών, οι αναφέροντες προτρέπονται να παρέχουν όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των γεγονότων που προκάλεσαν την υποψία/ανησυχία σχετικά με την αναφορά, αναφέροντας την ημερομηνία και τη φύση του γεγονότος, το (τα) όνομα (-τα) του (των) εμπλεκόμενου (-ων) προσώπου (-ων), καθώς και πιθανών μαρτύρων, ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων εγγράφων και τοποθεσιών.

Οι αναφορές μπορούν να υποβληθούν είτε τηλεφωνικά στον αριθμό +30 210 326 2480 όπου απαντώνται από αυτόματο τηλεφωνητή και καταγράφονται, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στη διεύθυνση whistleblowing@alpha.gr, είτε εγγράφως, μέσω ταχυδρομείου, υπόψη του Υπεύθυνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου. Τα ως άνω δίκτυα επικοινωνίας λειτουργούν αποκλειστικά για την παραλαβή αναφορών, και είναι διαθέσιμα καθ' όλες τις ημέρες και ώρες της εβδομάδας. Όλες οι αναφορές υποβάλλονται στην Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών από τον Γραμματέα της Επιτροπής.

Κατόπιν αίτησης του αναφέροντος, η αναφορά μπορεί επίσης να υποβληθεί μέσω προσωπικής συνάντησης με ένα Μέλος και τον Γραμματέα της Επιτροπής. Στην περίπτωση αυτή, η Επιτροπή διασφαλίζει ότι, με τη συγκατάθεση του αναφέροντος, η συνομιλία καταγράφεται σε σταθερή και ανακτήσιμη μορφή.

3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Η διαδικασία χειρισμού των αναφορών περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

- Η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών αποφασίζει αν η υποβαλλόμενη αναφορά αφορά παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις. Στην περίπτωση αυτή, η Επιτροπή παραπέμπει κατά περίπτωση την αναφορά για τυχόν περαιτέρω απαιτούμενες ενέργειες στις αρμόδιες Μονάδες της Εταιρείας του Ομίλου ή για τη διενέργεια έρευνας στη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου. Στη συνέχεια, η Επιτροπή αποφασίζει για το αν θα κλείσει την υπόθεση ή θα ενημερώσει τη Διοίκηση της Εταιρείας του Ομίλου για τις διαπιστωθείσες παραβάσεις.
- Όταν διαπιστώνεται ότι ένας Λειτουργός παραβιάζει τους Εσωτερικούς Κανονισμούς, τις Πολιτικές και τις Διαδικασίες του Ομίλου, η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών παραπέμπει την υπόθεση με σκοπό τη λήψη απόφασης για την επιβολή μέτρων, ως εξής:
 - i. Στο Διοικητικό Συμβούλιο, με την υποστήριξη και τις προτάσεις της Επιτροπής Ελέγχου, όταν το αναφερόμενο πρόσωπο είναι μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής
 - ii. Στην Εκτελεστική Επιτροπή, όταν το αναφερόμενο πρόσωπο είναι Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής, Ανώτερος Διευθυντής ή Διευθυντής
 - iii. Στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, σε κάθε άλλη περίπτωση.
- Η Επιτροπή αναθέτει σε ένα από τα Μέλη της ή στον Γραμματέα να παρακολουθεί τις αναφορές, να επικοινωνεί με τον αναφέροντα και, εφόσον κριθεί απαραίτητο, να ζητήσει περαιτέρω πληροφορίες και να ενημερώσει για την πρόοδο της αναφοράς του.

- Σε περίπτωση που η αναφορά έχει υποβληθεί επώνυμα, το εξουσιοδοτημένο Μέλος της Επιτροπής βεβαιώνει την παραλαβή της αναφοράς εντός επτά (7) ημερών από την υποβολή της.

Μετά την ολοκλήρωση της υπόθεσης, ο εξουσιοδοτημένος αρμόδιος Λειτουργός ενημερώνει τον αναφέροντα για την απόφαση που ελήφθη σχετικά με την αναφορά του. Μία υπόθεση θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί όταν έχει ληφθεί οριστική απόφαση από την Επιτροπή, όταν η απόφασή της είναι να κλείσει την υπόθεση, ή σε κάθε άλλη περίπτωση, όταν έχουν ολοκληρωθεί οι ενέργειες της αρμόδιας Μονάδας της Τράπεζας ή της Εταιρείας του Ομίλου. Η σχετική ανατροφοδότηση προς τον αναφέροντα παρέχεται το αργότερο τρεις (3) μήνες από τη βεβαίωση παραλαβής της αναφοράς ή, εάν δεν έχει αποσταλεί βεβαίωση στον αναφέροντα, τρεις (3) μήνες από τη λήξη του επταημέρου μετά την υποβολή της αναφοράς.

Πρόσβαση σε στοιχεία αναφορών δίδεται αποκλειστικά στους αρμόδιους Λειτουργούς, και μόνο για τους σκοπούς της διαχείρισης των υποβαλλόμενων αναφορών.

III. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ - ΕΓΚΡΙΣΗ, ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ

Με μέριμνα της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η Πολιτική Αναφορών κοινοποιείται στο Προσωπικό και αναρτάται στον ιστότοπο της Εταιρείας του Ομίλου σε ξεχωριστή, εύκολα αναγνωρίσιμη και προσβάσιμη ενότητα. Οι πληροφορίες περιλαμβάνουν τις διαδικασίες που ισχύουν για την αναφορά μίας υπόθεσης, συμπεριλαμβανομένου του υποδείγματος και του τρόπου με τον οποίο η Εταιρεία του Ομίλου μπορεί να ζητήσει από τον αναφέροντα να διευκρινίσει στοιχεία της αναφοράς ή να παράσχει πρόσθετες πληροφορίες, τη χρονική προθεσμία απάντησης στον αναφέροντα και τον τύπο και το περιεχόμενο της απάντησης, καθώς και το είδος της παρακολούθησης των αναφορών.

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου είναι υπεύθυνη για την αξιολόγηση και την ετήσια επισκόπηση της Πολιτικής και, εφόσον κριθεί αναγκαίο, προτείνει τροποποιήσεις στην Επιτροπή Ελέγχου, προκειμένου να αναγνωρίζονται οι αλλαγές του αντίστοιχου κανονιστικού πλαισίου και να βελτιώνεται συνεχώς η επιχειρησιακή αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα.