



ALPHA BANK

Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ
ΑΝΑΦΟΡΩΝ**



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
1. ΣΚΟΠΟΣ.....	3
2. ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	3
3. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	3
B. ΠΟΛΙΤΙΚΗ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	4
1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ.....	4
2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	4
3. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΝΩΝΥΜΙΑΣ	5
Γ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ.....	6
1. ΛΗΨΗ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ.....	6
2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	6

**A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ****1. ΣΚΟΠΟΣ**

Η παρούσα Πολιτική καθορίζει τις αρχές και το πλαίσιο λειτουργίας βάσει του οποίου η Alpha Bank Cyprus Ltd (εφεξής «η Τράπεζα») λαμβάνει, επεξεργάζεται και διερευνά επώνυμες και ανώνυμες αναφορές για σοβαρές παρατυπίες, παραλήψεις ή άλλες αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψη του Προσωπικού, Πελατών ή Προμηθευτών.

Η Τράπεζα 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 της.

2. ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η Πολιτική Αναφορών (εφεξής η «Πολιτική») έχει καταρτισθεί σύμφωνα με την Οδηγία της Κεντρική Τράπεζας της Κύπρου προς τα Πιστωτικά Ιδρύματα σχετικά με τις Ρυθμίσεις Διακυβέρνησης και Διαχείρισης και σύμφωνα με την Πολιτική του Ομίλου (Εγκύκλιος αριθ.79/16.10.2018).

3. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

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 έχει σχεδιασθεί έτσι ώστε να λειτουργεί συμπληρωματικά με τα αναφερόμενα στο Εγχειρίδιο Προσωπικού και τις σχετικές Εγκυκλίους της Τραπέζης, όσον αφορά τα γενικά καθήκοντα των Υπαλλήλων.

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

- 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 την Τράπεζα.

**B. ΠΟΛΙΤΙΚΗ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ****1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ**

Η παρούσα Πολιτική αποτελεί μέσο για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, του κύρους και της φήμης της Τραπέζης. 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, 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, η μη διακύβευση της παρούσας θέσεώς τους ή της μελλοντικής επαγγελματικής εξελίξεώς τους.

Οι αναφορές πραγματοποιούνται με κριτήριο τη συμμόρφωση και τήρηση του Θεσμικού και Κανονιστικού Πλαισίου αφενός, και αφετέρου την ανάγκη διασφάλισης των συμφερόντων της Τραπέζης, 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 καθώς και στην αποκάλυψη περιστατικών απάτης, διαφθοράς, εξαναγκασμού ή άλλων παραβάσεων.

2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Οι αναφορές πραγματοποιούνται υπό την προϋπόθεση της ειλικρινούς και εύλογης πεποιθήσεως ότι έχει διαπραχθεί ή είναι πιθανό να διαπραχθεί αξιόποινη πράξη ή παράπτωμα. Το Προσωπικό, οι Πελάτες ή οι Προμηθευτές της Τραπέζης 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. 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 ζημίας
- 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 στο Εγχειρίδιο Προσωπικού της Τραπέζης.

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

**3. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΝΩΝΥΜΙΑΣ**

Οι αναφορές μπορούν να υποβληθούν τηλεφωνικώς ή εγγράφως, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), μέσω Εσωτερικής Αλληλογραφίας ή μέσω Ταχυδρομείου. 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 αντεκδίκησης 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.

Η Τράπεζα 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, η Τράπεζα 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 διερεύνησεως της υποθέσεως.

**Γ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ****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 προτρέπεται 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 της Τραπέζης, ο οποίος είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση των Μελών της Επιτροπής Αξιολογήσεως Αναφορών.

Η αναφορά πραγματοποιείται στον Διευθυντή της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως και Πρόεδρο της Επιτροπής Αξιολογήσεως Αναφορών, ως κάτωθι:

- Τηλεφωνικά, τηλ. +357 22880588
- Με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στη διεύθυνση whistleblowing@alpha.com.cy
- Εγγράφως μέσω ταχυδρομείου, στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως υπ' όψιν του Διευθυντού της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Τραπέζης (ALPHA BANK CYPRUS LTD, Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως, Λεωφόρος Λεμεσού 3, 2112 Λευκωσία, ΚΥΠΡΟΣ), αναγράφοντας στον ενσφράγιστο φάκελο που θα περιλαμβάνει την αναφορά την λέξη «ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ».
- Εγγράφως με εσωτερική αλληλογραφία. Η αναφορά μπορεί να αποσταλεί σε κλειστό φάκελο στον οποίο θα αναφέρεται ευδιάκριτα η λέξη «ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ», υπ' όψιν του Διευθυντού της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Τραπέζης.

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 της Τραπέζης.

2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Η Επιτροπή Αξιολογήσεως Αναφορών, ταυτόχρονα με τον Διευθυντή Κανονιστικής Συμμορφώσεως του Ομίλου, λαμβάνουν γνώση όλων των υποβαλλόμενων αναφορών από τον Διευθυντή της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Τραπέζης. Στη συνέχεια, η Επιτροπή Αξιολογήσεως Αναφορών πραγματοποιεί αρχική διερεύνηση των θιγόμενων ζητημάτων και αναθέτει την υπόθεση στις αρμόδιες Διευθύνσεις/ Μονάδες της Τραπέζης για περαιτέρω έρευνα. Η Επιτροπή Αξιολογήσεως Αναφορών ενημερώνει για κάθε αναφορά την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης και την Επιτροπή Αξιολογήσεως Ανώνυμων Αναφορών του Ομίλου, οι οποίες δύναται να παρέχουν περαιτέρω οδηγίες.

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

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.