



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ
ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ/
ΠΑΡΑΒΙΑΣΕΩΝ
ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ
(WHISTLEBLOWING) ΤΗΣ
ΤΡΑΠΕΖΑΣ & ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

Μάιος 2023

Περιεχόμενα

Ορισμοί	4
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
2. ΣΚΟΠΟΣ	9
3. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	11
4. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	12
5. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ (Υ.Π.Π.Α.)	14
6. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	15
7. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	16
8. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΤΗΝ ΑΝΑΦΟΡΑ	21
9. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	23

Έγκριση	
Ανώτατο εγκριτικό όργανο:	Διοικητικό Συμβούλιο
Ημερομηνία έγκρισης:	26.05.2023

Ιστορικότητα Εκδόσεων		
Έκδοση	Εγκρίθηκε από	Ημερομηνία έγκρισης
1.0	Διοικητικό Συμβούλιο	24.10.2013
2.0	Διοικητικό Συμβούλιο	20.02.2015
3.0	Διοικητικό Συμβούλιο	29.11.2018



Ορισμοί

Όμιλος ΕΤΕ	<ul style="list-style-type: none"> ○ Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. και οι εταιρείες του Ομίλου της που εδρεύουν είτε στην Ελλάδα είτε στο εξωτερικό.
Τράπεζα	<ul style="list-style-type: none"> ○ Όλες οι Κεντρικές Υπηρεσίες και τα Καταστήματα της Ε.Τ.Ε.
Μονάδα	<ul style="list-style-type: none"> ○ Αυτοτελής διοικητική οντότητα της Τράπεζας ή/και εταιρείας του Ομίλου, η οποία αναφέρεται σε Ανώτατο Στέλεχος της Διοίκησης και διακρίνεται σε: <ul style="list-style-type: none"> - Μονάδα της Διοίκησης (Κεντρική Υπηρεσία) και - Μονάδα του Δικτύου (Κατάστημα).
Προσωπικό	<ul style="list-style-type: none"> ○ Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη, οι εργαζόμενοι της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου και εν γένει όλα τα πρόσωπα που απασχολούνται στον Όμιλο ΕΤΕ είτε με σύμβαση εργασίας είτε άλλως (π.χ. Σύμβουλοι Διοίκησης, Ειδικοί Συνεργάτες, Προσωπικό εταιρειών συνεργαζόμενων με την Τράπεζα ή τις εταιρείες του Ομίλου).
Αναφορά Δυσλειτουργίας/Παραβιάσεων Νομοθεσίας (Whistleblowing)	<p>Προφορική ή γραπτή ή μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας ανώνυμη ή επώνυμη καλόπιστη παροχή πληροφοριών σχετικά με περιστατικό ή περιστατικά που ανακάλυψε ο αναφέρων και τα οποία υποδηλώνουν την ύπαρξη «σοβαρής παρατυπίας».</p>
Αναφέρων	<p>Το φυσικό πρόσωπο που προβαίνει σε αναφορά παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με σοβαρές παραβιάσεις της νομοθεσίας/παρατυπίες,</p>
Ποιοι μπορούν να υποβάλουν αναφορές	<p>Αναφορές δυσλειτουργίας/παραβίασης νομοθεσίας κατά την παρούσα πολιτική μπορούν να υποβάλλουν:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Το προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου (όπως αυτό ορίζεται ανωτέρω), συμπεριλαμβανομένων: <ul style="list-style-type: none"> • εργαζόμενων, που παρέχουν στην Τράπεζα ή σε εταιρεία του Ομίλου υπηρεσίες για τις οποίες λαμβάνουν αμοιβή, ανεξάρτητα από το αν η απασχόλησή τους είναι πλήρης ή μερική, ή είναι αποσπασμένοι από άλλον φορέα, • εθελοντών και αμειβόμενων ή μη αμειβόμενων ασκούμενων, • πρόσωπα των οποίων η εργασιακή σχέση έχει λήξει για οποιονδήποτε λόγο, συμπεριλαμβανομένης της

	<p>συνταξιοδότησης, καθώς και πρόσωπα των οποίων η εργασιακή σχέση δεν έχει ακόμη ξεκινήσει (σε περιπτώσεις που πληροφορίες σχετικά με παραβιάσεις έχουν αποκτηθεί κατά τη διάρκεια της διαδικασίας πρόσληψης ή σε άλλο στάδιο διαπραγμάτευσης πριν από τη σύναψη σύμβασης)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ οι Μέτοχοι της Τράπεζας ○ οι Προμηθευτές της Τράπεζας και του Ομίλου και οποιοδήποτε πρόσωπο εργάζεται υπό την εποπτεία και τις οδηγίες τους, ○ οι Πελάτες της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και ○ κάθε Ενδιαφερόμενο Τρίτο Μέρος (ανεξάρτητα από το εάν έχει ή είχε εργασιακή σχέση με την Τράπεζα ή τον Όμιλο).
<p>Δυσλειτουργία/Σοβαρή παρατυπία/Παραβίαση Νομοθεσίας</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Παράτυπη δραστηριότητα ή παράλειψη που σχετίζεται με αθέτηση εσωτερικών πολιτικών και διαδικασιών, Κανόνων Δεοντολογίας ή παραβίαση του εθνικού και ευρωπαϊκού νομικού και κανονιστικού Πλαισίου. <p>Ενδεικτικά, η αθέτηση μπορεί να σχετίζεται με:</p> <ul style="list-style-type: none"> - λογιστικοελεγκτικές πρακτικές και υποβολή οικονομικών αναφορών (ήτοι οικονομικό παράπτωμα, εσωτερικές δικλίδες ασφαλείας, υποβολή έκθεσης δαπανών) - επαγγελματική ακεραιότητα (ήτοι δωροδοκία, πλαστογραφία/παραποίηση εγγράφων, απάτη, διαφθορά, σύγκρουση συμφερόντων, θέματα με πελάτες) - την Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την καταπολέμηση της Δωροδοκίας, τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της ΕΤΕ, την Πολιτική για την αποτροπή της Κατάχρησης της Αγοράς της Τράπεζας και του Ομίλου, την Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων, καθώς και τις λοιπές πολιτικές και κανονισμούς που διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας, - χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, προϊόντα και αγορές, καθώς και την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, - την προστασία των καταναλωτών, - την προστασία της εμπιστευτικότητας, του απορρήτου και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και

	<p>την ασφάλεια του δικτύου και των πληροφοριακών συστημάτων,</p> <ul style="list-style-type: none"> - την προστασία του περιβάλλοντος, - παραβιάσεις των δημοσίων συμβάσεων, των κανόνων ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των πράξεων που παραβαίνουν τους κανόνες για τη φορολογία των επιχειρήσεων, το περιβάλλον, την υγεία και την ασφάλεια - κατάχρηση /υπεξαίρεση εταιρικών περιουσιακών στοιχείων
<p>Καλή πίστη</p>	<p>Η πίστη ότι τα αναφερόμενα περιστατικά είναι ορθά, δηλαδή ο αναφέρων εύλογα και έντιμα θεωρεί ότι η πληροφορία που έχει κοινοποιηθεί είναι αληθής. Η καλή πίστη τεκμαίρεται ότι υφίσταται, εκτός εάν (και έως ότου) αποδειχθεί το αντίθετο.</p>
<p>Αντίποινα</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση πράξη ή απειλή πράξης ή παράλειψη σε βάρος του αναφέροντος, η οποία γίνεται λόγω της αναφοράς ή της δημόσιας αποκάλυψης, συμβαίνει εντός του εργασιακού πλαισίου, και προκαλεί ή ενδέχεται να προκαλέσει αδικαιολόγητη ζημία στον αναφέροντα ή να τον θέσει σε μειονεκτική θέση, συμπεριλαμβανομένης μεταξύ άλλων της παρενόχλησης, των διακρίσεων, της αρνητικής αξιολόγησης ή οποιασδήποτε άλλης εκδικητικής πράξης. Αντίποινα αποτελούν, ενδεικτικά, τα ακόλουθα: παύση, απόλυση ή άλλα ισοδύναμα μέτρα, ○ υποβιβασμός, παράλειψη ή στέρηση προαγωγής, αφαίρεση καθηκόντων, αλλαγή τόπου εργασίας, μείωση μισθού, μεταβολή του ωραρίου εργασίας, ○ στέρηση κατάρτισης, ○ αρνητική αξιολόγηση επιδόσεων ή αρνητική επαγγελματική σύσταση, ○ επίπληξη, επιβολή πειθαρχικού ή άλλου μέτρου, περιλαμβανομένης χρηματικής ποινής ○ καταναγκασμός, εκφοβισμός, παρενόχληση ή περιθωριοποίηση, ○ διάκριση ή άδικη αντιμετώπιση, ○ μη μετατροπή σύμβασης προσωρινής απασχόλησης σε μόνιμη, ○ μη ανανέωση ή πρόωρη διακοπή σύμβασης προσωρινής απασχόλησης,

	<ul style="list-style-type: none"> ○ σκόπιμη βλάβη, περιλαμβανομένης προσβολής της φήμης, ιδίως στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ή οικονομική ζημία, περιλαμβανομένης επιχειρηματικής ζημίας και απώλειας εισοδήματος, ○ καταχώριση σε λίστα ανεπιθύμητων («μαύρη λίστα»), βάσει τομεακής ή κλαδικής επίσημης ή ανεπίσημης συμφωνίας, που μπορεί να συνεπάγεται ότι το πρόσωπο δεν πρόκειται να βρει θέση εργασίας στον τομέα ή στον κλάδο στο μέλλον, ○ πρόωρη διακοπή ή ακύρωση σύμβασης για εμπορεύματα ή υπηρεσίες όταν αυτό λαμβάνει χώρα εξαιτίας της υποβαλλόμενης αναφοράς, ○ παραπομπή για ψυχιατρική ή ιατρική παρακολούθηση, ○ άρνηση ή στέρηση παροχής εύλογων προσαρμογών σε άτομα με αναπηρία.
<p>Απόρρητο/ Εμπιστευτικότητα της ταυτότητας</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Στις περιπτώσεις που η αναφορά είναι επώνυμη, η ταυτότητα του αναφέροντος κρατείται εμπιστευτική από τον αποδέκτη των πληροφοριών έναντι του/των προσώπου/-ων που ενδεχομένως εμπλέκονται στη δυσλειτουργία/παραβίαση/σοβαρή παρατυπία που αναφέρεται και χρησιμοποιείται μόνο στις περιπτώσεις όπου είναι απολύτως αναγκαίο.
<p>Ανωνυμία</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Η κατάσταση κατά την οποία η ταυτότητα της πηγής των πληροφοριών δεν είναι γνωστή στον αποδέκτη.
<p>Δημόσια αποκάλυψη</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Η απευθείας διάθεση πληροφοριών στο κοινό σχετικά με παραβιάσεις νομοθεσίας.
<p>Υπεύθυνος Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Το πρόσωπο που ορίζεται στο άρθρο 9 του Ν. 4990/2022 περί «Προστασίας προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις ενωσιακού δικαίου», με τις αρμοδιότητες που ρητά καθορίζονται στο άρθρο 10 του ίδιου Νόμου.

1



Εισαγωγή

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. (εφεξής η «Τράπεζα» ή η «ΕΤΕ») αποδίδει πρωταρχική σημασία στη διασφάλιση των υψηλότερων προτύπων δεοντολογίας, ηθικής και νόμιμης επιχειρηματικής συμπεριφοράς της, ενώ αναμένει όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της, τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη, οι υπάλληλοι της, καθώς και των θυγατρικών εταιρειών της να πληρούν υψηλές προδιαγραφές προσωπικής και επαγγελματικής ακεραιότητας και να αποφεύγουν κάθε συμπεριφορά που θα μπορούσε να έχει δυσμενή αντίκτυπο στη λειτουργία και στη φήμη της Τράπεζας και του Ομίλου.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΤΕ, αναγνωρίζοντας την πρωταρχική σημασία της ύπαρξης σύννομων, σαφών και επικαιροποιημένων διαδικασιών τόσο για την υποβολή αναφορών όσο και για την προστασία των αναφερόντων, υιοθέτησε με την από **29.11.2018** απόφαση του Διοικητικού της Συμβουλίου την «Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) της Τράπεζας και του Ομίλου» (σε επικαιροποίηση της προηγούμενης εγκριθείσας την 24.10.2013 Πολιτικής και σε συνέχεια της ύπαρξης καθιερωμένων ρυθμίσεων υποβολής αναφοράς δυσλειτουργιών/παραβιάσεων), προκειμένου να παρέχει καθοδήγηση στο Προσωπικό της σχετικά με την καλόπιστη αναφορά περιστατικού ή περιστατικών για τα οποία έλαβε γνώση κατά την άσκηση των καθηκόντων του ή σε σχέση με τα καθήκοντά του και τα οποία υποδηλώνουν την ύπαρξη δυσλειτουργίας/παραβίασης νομοθεσίας/σοβαρής παρατυπίας, και διακηρύσσει τη διασφάλιση της **πλήρους εμπιστευτικότητας και προστασίας** των αναφερόντων, ως μέρος της συνολικής της ευθύνης προς το Προσωπικό, τους μετόχους και τους πελάτες της.

Περαιτέρω, με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση των υφιστάμενων διαδικασιών για την υποβολή αναφορών και την προστασία των αναφερόντων σε συμμόρφωση και με τις διατάξεις του Ν. 4990/2002 περί «Προστασίας προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις Ενωσιακού Δικαίου», το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΤΕ στις **26.05.2023** προέβη, κατόπιν πρότασης της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας του Δ.Σ., στην υιοθέτηση της παρούσας Πολιτικής.

Για την εκπόνηση και την αναθεώρηση της παρούσας Πολιτικής έχουν ληφθεί υπόψη τα ακόλουθα, καθώς και άλλα ευρωπαϊκά¹ και διεθνή² εργαλεία, κατευθυντήριες γραμμές και βέλτιστες πρακτικές:

- ▶ Ν. 4990/2022 για την προστασία προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις ενωσιακού δικαίου – Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1937 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου

¹ Σύσταση αρ. 7/30.4.2014 της Επιτροπής Υπουργών του Συμβουλίου της Ευρώπης για την προστασία των μαρτύρων δημοσίου συμφέροντος (whistleblowers), Ψήφισμα 2171(2017) της Κοινοβουλευτικής Συνέλευσης του Συμβουλίου της Ευρώπης στις 21 Ιουνίου 2017, Κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με την καταγγελία δυσλειτουργιών (http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1326_en.htm)

² Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών κατά της Διαφθοράς του 2004, στην οποία είναι συμβαλλόμενα μέρη όλα τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Σχέδιο δράσης της G20 κατά της Διαφθοράς, Έκθεση Μαρτίου 2016 του ΟΟΣΑ: «Αποτελεσματική Προστασία Πληροφοριοδοτών Δημοσίου Συμφέροντος»

και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2019 (L 305) και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις, που προβλέπει την ίδρυση συστήματος εσωτερικής και εξωτερικής αναφοράς παραβιάσεων ενωσιακού δικαίου, προστασία των προσώπων που αναφέρουν τις εν λόγω παραβιάσεις, οργάνωση της διαδικασίας υποβολής, παραλαβής και παρακολούθησης των αναφορών και τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παραβίασής του.

- ▶ ΠΔ/ΤΕ 2577/2006, όπως ισχύει, όπου μεταξύ άλλων ορίζεται ότι πρέπει να διασφαλίζεται η υποβολή ανώνυμων αναφορών, καθώς και η προστασία των υπαλλήλων που μέσω αυτών των αναφορών ενημερώνεται το Διοικητικό Συμβούλιο για σοβαρές παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψή τους, Άρθρο 63 του Ν. 4261/2014, δυνάμει του οποίου ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία το Άρθρο 71 της Οδηγίας (ΕΕ) 2013/36 και σύμφωνα με το οποίο τα ιδρύματα οφείλουν να διαθέτουν κατάλληλες διαδικασίες προκειμένου να αναφέρουν οι υπάλληλοί τους, εσωτερικά μέσω ενός συγκεκριμένου, ανεξάρτητου και αυτόνομου δικτύου, ενδεχόμενες ή πραγματικές παραβάσεις των διατάξεων του Ν. 4261/2014 και του Κανονισμού (ΕΕ) 575/2013,
- ▶ Άρθρο 32 του Κανονισμού (ΕΕ) 596/2014 για την κατάχρηση της αγοράς, σύμφωνα με το οποίο οι εργοδότες που συμμετέχουν σε δραστηριότητες που υπάγονται στο ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπει την παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών οφείλουν να διαθέτουν κατάλληλες εσωτερικές διαδικασίες, ώστε να μπορούν οι υπάλληλοί τους να αναφέρουν παραβάσεις του παρόντος Κανονισμού, σε συνδυασμό με την Εκτελεστική Οδηγία 2015/2392, που περιλαμβάνει τους τρόπους αναφοράς και παρακολούθησης των αναφορών και των μέτρων για την προστασία των εργαζομένων με σύμβαση εργασίας, καθώς και μέτρων για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα³;
- ▶ Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών⁴.

2



Σκοπός

Μέσω της παρούσας Πολιτικής, η Τράπεζα επιδιώκει:

- ▶ να τονίσει την πρωταρχική σημασία που αποδίδει στην αναφορά αθέμιτων πρακτικών που υποπίπτουν στην αντίληψη του Προσωπικού, υιοθετώντας τις σχετικές υφιστάμενες διαδικασίες σε επίπεδο Πολιτικής,
- ▶ να ενθαρρύνει το Προσωπικό να αναλαμβάνει πρωτοβουλία και να αναφέρει καλόπιστα κάθε πληροφορία για την ενδεχόμενη ύπαρξη δυσλειτουργιών/σοβαρών

³ Βλ. Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Αποτροπή της Κατάχρησης Αγοράς

⁴ Βλ. Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα)

παρατυπιών/παραβιάσεων νομοθεσίας που υποπίπτουν στην αντίληψή του κατά την άσκηση των καθηκόντων του, διασφαλίζοντας ότι οι εν λόγω πληροφορίες θα διευρυνθούν μεαντικειμενικότητα και εμπιστευτικότητα,

- ▶ να ενδυναμώσει την εμπιστοσύνη του Προσωπικού στις θεσπισθείσες διαδικασίες υποβολής αναφορών και στην προστασία των καλόπιστων αναφερόντων, παρέχοντας τη διαβεβαίωση ότι, όταν και εάν χρειαστεί να αναφέρουν κάποια δυσλειτουργία/σοβαρή παρατυπία/παραβίαση νομοθεσίας, θα τους παρασχεθεί η μέγιστη προστασία και εμπιστευτικότητα, εάν είναι επιθυμητό, χωρίς να υποστούν κανενός είδους αντίποινα. Η παρούσα Πολιτική αναμένεται να συμβάλει σημαντικά:
- ▶ στην εναρμόνιση των διαδικασιών της Τράπεζας με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο,
- ▶ στην επικαιροποίηση και τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών λειτουργίας της Τράπεζας, ώστε να ανταποκρίνονται στις τρέχουσες εξελίξεις και τις ανάγκες της,
- ▶ στην εγκαθίδρυση αποτελεσματικών εσωτερικών διαδικασιών και οργανωτικών δομών της Τράπεζας, για την προληπτική αντιμετώπιση και διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με τη συμμόρφωσή της με το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο,
- ▶ στην ενδυνάμωση των υφιστάμενων διαδικασιών υποβολής αναφορών και συλλογής στοιχείων, τη μείωση του κινδύνου διπλής υποβολής αναφορών σε εποπτικές αρχές και τον σχεδιασμό ξεκάθαρων γραμμών διοικητικής αναφοράς,
- ▶ στην περαιτέρω ενίσχυση του πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης και την ανάδειξη της αναφοράς δυσλειτουργιών/σοβαρών παρατυπιών/παραβιάσεων νομοθεσίας ως μηχανισμού χρηστής διακυβέρνησης,
- ▶ στην αποτελεσματικότερη διαχείριση των καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων,
- ▶ στην πρόληψη και αντιμετώπιση των δυνητικά επιζήμιων συνεπειών από ενδεχόμενες επιλήψιμες ενέργειες μελών του Προσωπικού της,
- ▶ στην αποφυγή επιβολής κυρώσεων σε βάρος της Τράπεζας ή/και μελών του Προσωπικού της λόγω μη συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο,
- ▶ στην πρόληψη και αποφυγή λανθασμένων ενεργειών και παρατυπιών που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τη φήμη και τα συμφέροντα της Τράπεζας, των μετόχων και των πελατών της, καθώς και
- ▶ στη ενδυνάμωση της νοοτροπίας κανονιστικής συμμόρφωσης στο στελεχιακό δυναμικό της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της, ως πρότυπο εταιρικής συμπεριφοράς και μέτρο ενίσχυσης της εταιρικής ταυτότητας.

 **Πεδίο εφαρμογής**

Η παρούσα Πολιτική:

- ▶ Καθιερώνει τις βασικές αρχές για την υποβολή αναφορών σχετικά με σοβαρές παρατυπίες που εντοπίζονται στο εσωτερικό της Τράπεζας και του Ομίλου.

Τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιρειών του Ομίλου υποχρεούνται να υιοθετήσουν αντίστοιχες Πολιτικές, προκειμένου να εναρμονιστούν με τις αρχές της παρούσας Πολιτικής, προσαρμοσμένες καταλλήλως στη φύση, το εύρος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων τους, λαμβάνοντας υπόψη και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο της χώρας/τομέα λειτουργίας τους.

- ▶ Ισχύει για όλα τα μέλη του Δ.Σ., τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη, τους εργαζόμενους της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου και εν γένει όλα τα πρόσωπα που απασχολούνται στον Όμιλο είτε με σύμβαση εργασίας είτε άλλως (π.χ. Σύμβουλοι Διοίκησης, Ειδικοί Συνεργάτες, Προσωπικό εταιρειών συνεργαζόμενων με την Τράπεζα ή τις εταιρείες του Ομίλου), καθώς και για όλους τους μετόχους, τους πελάτες, τους προμηθευτές και οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο τρίτο μέρος υποβάλλει καλόπιστα αναφορά. Αναλυτικά τα πρόσωπα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής αναφέρονται παραπάνω στους ορισμούς, στην ενότητα «Ποιοι μπορούν να υποβάλουν αναφορές».
- ▶ Καλύπτει όλες τις δραστηριότητες της Τράπεζας και του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό, συμπεριλαμβανομένων όλων των εργασιών που διεξάγονται από οποιαδήποτε Μονάδα της Τράπεζας, από θυγατρική ή συνδεδεμένη εταιρεία, εκπρόσωπο, σύμβουλο ή τρίτο μέρος που ενεργεί για λογαριασμό ή σε συνεργασία με την Τράπεζα και τον Όμιλο.
- ▶ Συμπληρώνει το πλαίσιο αρχών και κανόνων ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου, όπως αυτό διαμορφώνεται ιδίως από σχετικούς όρους των Κανονισμών ή/και Συμβάσεων Εργασίας, τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας, καθώς και υφιστάμενες Πολιτικές της Τράπεζας και του Ομίλου (π.χ. Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Μέλη του ΔΣ, Ανώτατα Στελέχη και Συνδεδεμένα Μέρη της ΕΤΕ, Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας, Πολιτική για την αποτροπή της Κατάχρησης της Αγοράς), θεσπίζοντας αρχές για την υποβολή αναφορών από Μέλη του Προσωπικού που εντοπίζουν ή υποψιάζονται σοβαρές παρατυπίες ή παραβιάσεις του εθνικού και ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου στην Τράπεζα. Στην περίπτωση που σε Πολιτικές της Τράπεζας και του Ομίλου προβλέπονται συγκεκριμένοι κανόνες για την υποβολή αναφορών για παραβάσεις, οι εν λόγω κανόνες εξακολουθούν να ισχύουν, ενώ η παρούσα Πολιτική λειτουργεί συμπληρωματικά με πρόσθετους κανόνες και δικλείδες ασφαλείας, ευθυγραμμίζοντάς τους σε ένα υψηλό επίπεδο προστασίας, διατηρώντας παράλληλα την ιδιαιτερότητά τους.

Εξαιρούνται του πεδίου εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής οι καταγγελίες που εμπίπτουν στο πλαίσιο της εγκεκριμένης Πολιτικής Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών

Περιστατικών Βίας και Παρενόχλησης της Τράπεζας. Τα εν λόγω περιστατικά που σχετίζονται με οποιαδήποτε μορφή βίας και παρενόχλησης που εκδηλώνεται κατά τη διάρκεια της εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της βίας και παρενόχλησης λόγω φύλου και της σεξουαλικής παρενόχλησης αναφέρονται σύμφωνα με τις διαδικασίες και εξετάζονται και παρακολουθούνται από τα όργανα που προβλέπονται στην εν λόγω Πολιτική.

4



Διακυβέρνηση

(i) Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας είναι υπεύθυνο για:

- ▶ την έγκριση και περιοδική αναθεώρηση της παρούσας Πολιτικής, κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας και με πρόταση της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και
- ▶ την εποπτεία εφαρμογής της.

Η Πολιτική τίθεται σε ισχύ με την έκδοση της σχετικής Πράξης Διοίκησης, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας έγκρισης, όπως περιγράφεται παραπάνω.

Η εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής υπόκειται σε κεντρικό και ανεξάρτητο εσωτερικό έλεγχο και αναθεώρηση, όπως ασκείται από τη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον πλάνο ελέγχων της εν λόγω Μονάδας .

(ii) Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής & Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου

Η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου:

- ▶ είναι υπεύθυνη για την καθιέρωση και τη διαρκή παρακολούθηση της εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής και των διαδικασιών με τις οποίες υποβάλλονται, εμπιστευτικά ή ακόμα και ανώνυμα, αναφορές του Προσωπικού ή/και τρίτων σχετικά με παρατυπίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής και χρήζουν διερεύνησης,
- ▶ αξιολογεί ανά τακτά χρονικά διαστήματα την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα της παρούσας Πολιτικής και είναι αρμόδια για την υποβολή εισήγησης προς το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας αναφορικά με την αναθεώρησή της, μετά από πρόταση της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, για παράδειγμα, ανάλογα με τυχόν αλλαγές στο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο ή οργανωτικές αλλαγές που μπορεί να απαιτούν την επικαιροποίηση της Πολιτικής.,
- ▶ παρακολουθεί και ελέγχει τις διαδικασίες βάσει των οποίων υποβάλλονται επώνυμα ή ανώνυμα καταγγελίες σχετικά με ενδεχόμενες παραβάσεις στη διαδικασία συλλογής, επεξεργασίας και γνωστοποίησης οικονομικών στοιχείων, συμπεριλαμβανομένων και καταγγελιών που αφορούν λογιστικοελεγκτικά θέματα ή θέματα εσωτερικών οικονομικών ελέγχων,

- ▶ ελέγχει τις σχετικές αναφορές που υποβάλλονται από τη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου,
- ▶ ελέγχει σημαντικές περιπτώσεις ανάρμοστης συμπεριφοράς που σχετίζονται με μέλη του Δ.Σ., μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής και τα λοιπά μέλη του προσωπικού και λαμβάνει τα απαιτούμενα διορθωτικά μέτρα κατόπιν σχετικών εισηγήσεων της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες κανονισμούς/ εσωτερικό πλαίσιο συμπεριφοράς που ακολουθεί η Τράπεζα.

Κατά την άσκηση των καθηκόντων της η Επιτροπή συνεργάζεται με τις υπόλοιπες Επιτροπές του Δ.Σ., όπως κατά περίπτωση ενδεχομένως απαιτείται (για παράδειγμα μπορεί να απαιτηθεί ενημέρωση της Επιτροπής Ελέγχου σε περίπτωση που η καταγγελία αφορά λογιστικοελεγκτικά θέματα).

(iii) Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου

Στο πλαίσιο της παρούσας Πολιτικής, η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου:

- ▶ συνδράμει το Διοικητικό Συμβούλιο και την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας στη διαμόρφωση, εφαρμογή και αναθεώρηση της Πολιτικής, όποτε απαιτείται,
- ▶ παρακολουθεί το θεσμικό πλαίσιο σχετικά με την αναφορά δυσλειτουργιών/σοβαρών παρατυπιών/παραβιάσεων νομοθεσίας και υποβάλλει προτάσεις στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας, με σκοπό την εναρμόνιση της Πολιτικής με τις κανονιστικές εξελίξεις,
- ▶ γνωστοποιεί την Πολιτική στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου και διασφαλίζει την υιοθέτηση αντίστοιχων Πολιτικών Αναφοράς Δυσλειτουργιών από τις θυγατρικές της, λαμβάνοντας υπόψη τις εθνικές διατάξεις των χωρών λειτουργίας τους, καθώς και τη φύση, το μέγεθος και την οργάνωση κάθε θυγατρικής,
- ▶ καθιερώνει διαδικασίες / συστήματα υποβολής – σε εμπιστευτική πάντα βάση ή ακόμα και ανώνυμα - αναφορών από μέλη του Προσωπικού ή/και από τρίτα μέρη σχετικά με δυσλειτουργίες ή/και σοβαρές παρατυπίες/παραβιάσεις νομοθεσίας που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής και χρήζουν διερεύνησης,
- ▶ παρέχει κατευθυντήριες οδηγίες σχετικά με την Πολιτική και την εφαρμογή της στις Μονάδες Κανονιστικής Συμμόρφωσης των εταιρειών του Ομίλου,
- ▶ λειτουργεί ως **Γραφείο Αναφοράς**, υπό την εποπτεία και τον συντονισμό του Υπεύθυνου Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών την (Υ.Π.Π.Α.), συνδράμοντάς τον στην εκπλήρωση των καθηκόντων του όπως αναλύονται στην επόμενη ενότητα.



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

Η Τράπεζα ορίζει ως **Υπεύθυνο Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών** (εφεξής «Υ.Π.Π.Α.») τον Επικεφαλής της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου.

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

Το έργο του **Υ.Π.Π.Α.** συνδράμει η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία λειτουργώντας ως **Γραφείο Αναφοράς**, υπό την εποπτεία και τον συντονισμό του:

- ο παρέχει τις κατάλληλες πληροφορίες σχετικά με τη δυνατότητα υποβολής αναφοράς εντός της Τράπεζας και κοινοποιεί τις σχετικές πληροφορίες σε εμφανές σημείο στην εταιρική ιστοσελίδα της Τράπεζας,
- ο παραλαμβάνει αναφορές σχετικά με παραβιάσεις που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας πολιτικής και του νομικού πλαισίου,
- ο ενημερώνει τον αναφέροντα (σχετικά με την παραλαβή της αναφοράς του εντός διαστήματος **επτά (7) εργάσιμων ημερών** από την ημέρα παραλαβής της,
- ο προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου να επιληφθούν της αναφοράς τα αρμόδια όργανα της Τράπεζας ή οι αρμόδιοι κατά περίπτωση εποπτικοί φορείς,
- ο υποβάλλει προς έλεγχο στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας τις σημαντικότερες υποθέσεις δυσλειτουργιών/σοβαρών παρατυπιών/παραβιάσεων νομοθεσίας και προτείνει διορθωτικά μέτρα,
- ο διασφαλίζει την προστασία της εμπιστευτικότητας της ταυτότητας του αναφέροντος και κάθε τρίτου που κατονομάζεται στην αναφορά, εμποδίζοντας την πρόσβαση σε αυτή από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα,
- ο παρακολουθεί τις αναφορές και διατηρεί επικοινωνία με τον αναφέροντα και, εφόσον απαιτείται, ζητά περαιτέρω πληροφορίες από αυτόν,
- ο 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 της αναφοράς.

- ο υποβάλλει σε τακτική - ετήσια βάση αναφορά/ πληροφορίες στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής & Κουλτούρας σχετικά με την εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής.

Στο πλαίσιο της παρούσας Πολιτικής, ο **Υ.Π.Π.Α.** αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, μέσω της αρμόδιας Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας του Δ.Σ., ενώ σε περίπτωση που εντοπίζονται σοβαρές παραβιάσεις, οι οποίες δύναται να επισύρουν αστικές, διοικητικές ή ποινικές κυρώσεις για την Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου της ή για την ανώτατη διοίκηση της Τράπεζας ή εταιρείας του Ομίλου, ο **Υ.Π.Π.Α.** ενημερώνει σχετικά το Δ.Σ. μέσω της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας του Δ.Σ.

6



Γενικές αρχές

- ▶ Το σύνολο του Προσωπικού έχει ηθικό καθήκον να αναφέρει σοβαρές παρατυπίες / κανονιστικές παραβιάσεις και ως εκ τούτου συνδράμει την Τράπεζα προκειμένου να τις ανιχνεύει και να τις ερευνά. Το καθήκον αυτό διαφυλάσσεται μέσω της ισχυρής προστασίας που προσφέρεται στους αναφέροντες που ενεργούν με καλή πίστη.
- ▶ Σε περίπτωση που υποπέσει στην αντίληψη μέλους του Προσωπικού οποιαδήποτε σοβαρή παρατυπία που οφείλεται σε ενέργειες (ή παραλείψεις) άλλου μέλους του Προσωπικού της Τράπεζας και που επηρεάζει την κανονική λειτουργία και τα συμφέροντα της Τράπεζας, οφείλει να την αναφέρει χωρίς αναβολή στον **Υ.Π.Π.Α.**, μέσω της διαδικασίας υποβολής αναφορών που περιγράφεται αναλυτικά κατωτέρω.
- ▶ Το Προσωπικό μπορεί να επιλέγει μεταξύ των διαθέσιμων διαύλων υποβολής αναφορών για να αναφέρει κάποια δυσλειτουργία/σοβαρή παρατυπία/κανονιστική παραβίαση, παρακάμπτοντας εάν το επιθυμεί σε κάθε περίπτωση εντελώς την ιεραρχία. Οι δίαυλοι υποβολής αναφορών έχουν σχεδιαστεί, συσταθεί και λειτουργούν με τρόπο που διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα της ταυτότητας του αναφέροντος και αποτρέπεται η πρόσβαση σε μη εξουσιοδοτημένα μέλη του Προσωπικού.
- ▶ Η εξέταση των αναφορών πραγματοποιείται με τρόπο που διασφαλίζει την αντικειμενικότητα και εμπιστευτικότητα, ενώ παράλληλα λαμβάνεται μέριμνα ώστε σε περίπτωση ύπαρξης σύγκρουσης συμφερόντων στο πρόσωπο που εξετάζει την αναφορά, οι πληροφορίες της αναφοράς να διερευνώνται από άλλο πρόσωπο.
- ▶ Η επιβολή αντιποίνων σε βάρος των αναφερόντων δεν είναι ανεκτή. **Οι αναφέροντες προστατεύονται και η ταυτότητά τους παραμένει εμπιστευτική, και μη προσβάσιμη σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.** Τυχόν υποβληθείσες αναφορές δεν περιλαμβάνονται στον ατομικό φάκελο του αναφέροντος που τηρείται από την αρμόδια Μονάδα Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, δίνεται δε ιδιαίτερη προσοχή κατά

τη διαδικασία αξιολόγησης και προαγωγών του Προσωπικού ώστε να διασφαλιστεί ότι οι αναφέροντες δεν υφίστανται δυσμενείς συνέπειες στη σταδιοδρομία τους.

- ▶ Η Τράπεζα στηρίζει τους αναφέροντες που επιθυμούν να αλλάξουν θέση εργασίας επειδή φοβούνται ευλόγως τυχόν εχθρικές αντιδράσεις από το άμεσο εργασιακό τους περιβάλλον.
- ▶ Για την υποβοήθηση του Προσωπικού που αμφιβάλλει για το κατά πόσον ορισμένα γεγονότα πρέπει ή όχι να αναφερθούν, καθιερώνεται εμπιστευτική και αμερόληπτη καθοδήγηση και στήριξη στους (ενδεχόμενους) αναφέροντες από τη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου.
- ▶ Οι δολίως υποβληθείσες αναφορές, που αποσκοπούν στο να βλάψουν την ακεραιότητα ή τη φήμη άλλου προσώπου, απαγορεύονται. Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα σέβεται το δικαίωμα υπεράσπισης των προσώπων που εμπλέκονται σε οποιαδήποτε αναφορά.

Επισημαίνεται, τέλος, ότι η συμμόρφωση με τις αρχές και τους κανόνες που θεσπίζει η Τράπεζα αποτελεί υποχρέωση κάθε μέλους του Προσωπικού, αποτελεί δε ηθικό καθήκον του Προσωπικού να αναφέρει τυχόν παράβαση αυτών, προς τον σκοπό της προστασίας των συμφερόντων των εργαζομένων, των μετόχων και των πελατών.

7



Διαδικασία υποβολής αναφορών

(i) Ποιοι μπορούν να υποβάλλουν αναφορές

Η Τράπεζα ενθαρρύνει την υποβολή αναφορών σχετικά με δυσλειτουργίες/σοβαρές παρατυπίες/παραβιάσεις που υποπίπτουν στην αντίληψη του Προσωπικού, των Μετόχων, των Πελάτων, των Προμηθευτών της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και οποιουδήποτε άλλου ενδιαφερόμενου τρίτου μέρους.

(ii) Περιστατικά για τα οποία υποβάλλεται αναφορά

Δεδομένου ότι η διαδικασία υποβολής αναφορών αναγνωρίζεται ευρέως ως ένα σημαντικό εργαλείο για την ανίχνευση δυσλειτουργιών/σημαντικών παρατυπιών/παραβιάσεων νομοθεσίας, είναι σημαντικό το Προσωπικό να κατανοεί πλήρως τις περιπτώσεις που οφείλει ηθικά να υποβάλλει αναφορά.

Εξαιρέσεις

Δεν μπορεί να θεωρηθεί ως αναφορά δυσλειτουργίας/σημαντικής παρατυπίας/παραβίασης νομοθεσίας, κατά την έννοια της παρούσας Πολιτικής, κάθε είδους υποβαλλόμενη αναφορά. Συγκεκριμένα, δεν διερευνώνται περαιτέρω από τον **Υ.Π.Π.Α.** αναφορές που διαπιστώνεται ότι αφορούν σε:

- ο πληροφορίες που έχουν ήδη δημοσιοποιηθεί (π.χ. άρθρα εφημερίδων, ιστοσελίδα της Τράπεζας κλπ.),

- αβάσιμα περιστατικά, φήμες και διαδόσεις,
- ζητήματα με ασήμαντο χαρακτήρα,
- διαφωνίες για θέματα που δεν παραβιάζουν το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο ή δεν αποτελούν ηθικά ανάρμοστη συμπεριφορά ή δεν συντρέχουν σοβαρές ενδείξεις που να στοιχειοθετούν παραβίαση,
- μη καλόπιστες αναφορές, όπως όσες γίνονται καταχρηστικά (π.χ. όταν επαναλαμβάνονται αποσκοπώντας στην αποδιοργάνωση Μονάδας της Τράπεζας ή τη δυσφήμιση του αναφερόμενου προσώπου κλπ.) και όσες γίνονται κακόβουλα, επιπόλαια ή με δυνητικά δυσφημιστικό σκοπό (δηλαδή ψευδείς ή ανεπιβεβαίωτες κατηγορίες με στόχο να βλάψουν την ακεραιότητα ή την υπόληψη άλλου προσώπου),
- ακατάλληπτες αναφορές,
- περιπτώσεις για τις οποίες έχει κινηθεί προανακριτική ή δικαστική διαδικασία,

Διευκρινίζεται ότι, τα παράπονα πελατείας σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, τα προϊόντα της Τράπεζας ή την ποιότητα της εξυπηρέτησης, καθώς και τυχόν ερωτήματα/απορίες για τη λειτουργία μίας υπηρεσίας (π.χ. i-bank), δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής.

Επίσης, δεν διερευνώνται περαιτέρω από τον **Υ.Π.Π.Α.** αναφορές που παραλαμβάνονται και αφορούν σε περιστατικά βίας και παρενόχλησης που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οικείας Πολιτικής της Τράπεζας. Οι εν λόγω αναφορές, εάν υποβληθούν μέσω των διαύλων αναφοράς που προβλέπονται στην παρούσα Πολιτική, διαβιβάζονται αμελλητί από τον Υ.Π.Π.Α. στο αρμόδιο όργανο της Τράπεζας και η διαχείρισή τους πραγματοποιείται σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζεται στην Πολιτική Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών Περιστατικών Βίας και Παρενόχλησης της Τράπεζας ή ο καταγγέλλων παραπέμπεται ανάλογα στο αρμόδιο όργανο, ενώ ο Υ.Π.Π.Α. δεν ενημερώνεται για την πορεία ή έκβαση της καταγγελίας.

(iii) Τρόπος υποβολής αναφορών

Οποιοδήποτε μέλος του Προσωπικού ή τρίτο μέρος μπορεί να υποβάλει αναφορά **ανώνυμα** ή **επώνυμα** σχετικά με εικαζόμενη παρατυπία/παραβίαση, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα Πολιτική μέσω οποιουδήποτε από τους παρακάτω διαύλους αναφοράς :

- μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας που διαθέτει η Τράπεζα για την υποβολή επώνυμων ή ανώνυμων αναφορών.
- προφορικά καλώντας στην αποκλειστική τηλεφωνική γραμμή αναφοράς δυσλειτουργιών που διαθέτει η Τράπεζα. Επισημαίνεται ότι, οι τηλεφωνικές αναφορές απαντώνται από αυτόματο τηλεφωνητή, καταγράφονται και υποβάλλονται προς αξιολόγηση στο Γραφείο Αναφοράς.

Οι ανωτέρω δίαυλοι επικοινωνίας λειτουργούν αποκλειστικώς ως «γραμμές» επικοινωνίας αναφορών, και είναι διαθέσιμοι καθ' όλες τις ημέρες και ώρες της εβδομάδας.

- μέσω της αποστολής γραπτής επιστολής στην ταχυδρομική διεύθυνση της Τράπεζας, όπου έχει την έδρα ο **Υπεύθυνος Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.)**

Συνάντηση με τον Υ.Π.Π.Α.

Κατόπιν αιτήματος του αναφέροντος, η αναφορά μπορεί επίσης να υποβληθεί μέσω συνάντησης με φυσική παρουσία με τον **Υ.Π.Π.Α.** εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Στην περίπτωση αυτή διασφαλίζεται, με την επιφύλαξη της συναίνεσης του αναφέροντος, ότι τηρούνται πλήρη και επακριβή πρακτικά της συνάντησης σε σταθερή και ανακτήσιμη μορφή, είτε με καταγραφή της συνομιλίας σε σταθερή και ανακτήσιμη μορφή, είτε με ακριβή πρακτικά της συνάντησης, που συντάσσονται από τα αρμόδια Στελέχη του Γραφείου Αναφοράς τα οποία είναι υπεύθυνα για τον χειρισμό της αναφοράς, παρέχοντας στον αναφέροντα τη δυνατότητα να επαληθεύσει, να διορθώσει και να συμφωνήσει με τα πρακτικά της συνάντησης, υπογράφοντάς τα.

Σε οποιαδήποτε περίπτωση άρνησης της υπογραφής των πρακτικών, γίνεται σχετική μνεία από τον συντάκτη του πρακτικού.

Τα ακριβή στοιχεία επικοινωνίας για την υποβολή αναφορών μέσω των διαύλων υποβολής αναφορών της ΕΤΕ είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (Αρχική Σελίδα/Ο Όμιλος/Δράσεις ESG/Εταιρική Διακυβέρνηση/Whistleblowing – Αναφορές).

Σημειώνεται ότι έχει ληφθεί κάθε σχετικό τεχνικό και οργανωτικό μέτρο για τη διασφάλιση της ανωνυμίας και της ασφάλειας των δεδομένων σε όλη τη διαδικασία υποβολής, λήψης και επεξεργασίας των αναφορών.

Κατόπιν απόφασης της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής & Κουλτούρας του Δ.Σ. και στο πλαίσιο της παρούσας Πολιτικής, η Τράπεζα μπορεί περαιτέρω να εξετάσει την συνεργασία με εξωτερικούς φορείς στο πλαίσιο των ρυθμίσεων υποβολής αναφορών που εφαρμόζει, π.χ. δυνατότητα ανώνυμης, εμπιστευτικής υποβολής αναφορών, λαμβάνοντας σε κάθε περίπτωση υπόψη τις διατάξεις του εκάστοτε ισχύοντος νομικού και κανονιστικού πλαισίου, συμπεριλαμβανομένου του πλαισίου για την προστασία και τη διαχείριση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

(iv) Εξέταση αναφορών από τον Υ.Π.Π.Α.

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. με τη συνδρομή του Γραφείου Αναφοράς:

- βεβαιώνει την παραλαβή της αναφοράς στον αναφέροντα εντός προθεσμίας επτά (7) εργάσιμων ημερών από την ημέρα παραλαβής,
- 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 στη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου,

- ο μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση στη Μονάδα που αφορά το αντικείμενο της αναφοράς/παραπόνου ή σε τυχόν άλλη αρμόδια Μονάδα,
- ο μπορεί να αποφασίσει να διεξαγάγει τη δική τους έρευνα.
- ο 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,

Κατά την επεξεργασία των αναφορών, αξιολογείται η ακρίβεια και η σπουδαιότητα των πληροφοριών που λαμβάνονται, προκειμένου να σταθμιστεί εάν υπάρχουν σημαντικοί λόγοι που επιβάλλουν την περαιτέρω έρευνα και την ανάληψη διορθωτικών ενεργειών.

Οι πληροφορίες μπορούν να παρέχονται ανώνυμα, ενώ συνιστάται επιπλέον ο αναφέρων να μην γνωστοποιεί σε άλλα άτομα λεπτομέρειες των θεμάτων που ανέφερε, καθώς αυτό μπορεί να επιδράσει αρνητικά σε οποιαδήποτε μεταγενέστερη έρευνα ή στην εμπιστευτικότητα.

Τονίζεται ότι όλες οι υποβαλλόμενες αναφορές θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με απόλυτη εχεμύθεια από όλες τις εμπλεκόμενες Μονάδες της Τράπεζας.

Επισημαίνεται ότι, προς τον σκοπό αποφυγής σύγκρουσης συμφερόντων, τυχόν αναφορές που εμπλέκουν μέλος του Προσωπικού της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου ή τον ίδιο τον **Υ.Π.Π.Α.** διαβιβάζονται απευθείας στον Γενικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, ενώ τυχόν αναφορές που εμπλέκουν τον Γενικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου διαβιβάζονται στη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου.

Αρχειοθέτηση 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 κανονιστικού πλαισίου ή των πολιτικών και των εσωτερικών κανονισμών της Τράπεζας και του Ομίλου 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.) σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο κεφάλαιο «Διαδικασία υποβολής εξωτερικής αναφοράς στην Εθνική Αρχή Διαφάνειας» κατωτέρω.

(v) Έλεγχος αναφορών από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής & Κουλτούρας του Δ.Σ.

Η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής & Κουλτούρας του Δ.Σ. ελέγχει όπως μπορεί να απαιτηθεί σημαντικές υποθέσεις παρατυπιών που παραλαμβάνονται από τους διαθέσιμους διαύλους υποβολής αναφορών, αξιολογεί περαιτέρω αυτές τις υποθέσεις και εξετάζει εάν τα διορθωτικά μέτρα είναι επαρκή ή ενδέχεται να απαιτούνται επιπρόσθετα μέτρα, κατόπιν σχετικής εισήγησης του Υ.Π.Π.Α.. Για τη διενέργεια της περαιτέρω αξιολόγησης ενός θέματος και των απαιτούμενων ερευνών, η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας του Δ.Σ. έχει την ευχέρεια συγκρότησης ειδικής ομάδας.

Κατά την άσκηση των καθηκόντων της η Επιτροπή συνεργάζεται με τις υπόλοιπες Επιτροπές του Δ.Σ. όπως κατά περίπτωση ενδεχομένως απαιτείται (για παράδειγμα με την Επιτροπή Ελέγχου εάν η καταγγελία αφορά λογιστικοελεγκτική παρατυπία).

(vi) Διαδικασία παρακολούθησης – Παροχής ενημέρωσης στον Αναφέροντα

Ο Υ.Π.Π.Α. με τη συνδρομή του Γραφείου Αναφοράς, και σε συνεργασία με τις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας, παρακολουθεί την εξέταση της αναφοράς και τη λήψη διορθωτικών ενεργειών που απαιτούνται (όπως κατά περίπτωση κριθεί απαραίτητο).

Περαιτέρω, ο Υ.Π.Π.Α. ενημερώνει τον αναφέροντα μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα, το οποίο δεν υπερβαίνει τους **τρεις (3) μήνες** από τη βεβαίωση παραλαβής της αναφοράς, σχετικά με τις ενέργειες που προβλέπονται ή ελήφθησαν σε συνέχεια της αναφοράς (για παράδειγμα, κλείσιμο λόγω ελλείψεως αποδεικτικών στοιχείων ή για άλλο λόγο, έναρξη εσωτερικής έρευνας και ενδεχομένως τα ευρήματά της ή/και τα μέτρα που ελήφθησαν για να αντιμετωπιστεί το ζήτημα, παραπομπή σε αρμόδια αρχή για περαιτέρω έρευνα) στο βαθμό που οι εν λόγω πληροφορίες δεν επηρεάζουν την έρευνα και δεν θίγουν τα δικαιώματα των εμπλεκόμενων προσώπων.

(vii) Τήρηση αρχείου αναφορών

Η Τράπεζα τηρεί αρχείο για κάθε αναφορά που παραλαμβάνει, σύμφωνα με τις ανωτέρω απαιτήσεις εμπιστευτικότητας. 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.

(viii) Υποβολή αναφορών προς την Εθνική Αρχή Διαφάνειας (Ε.Α.Δ.)

Σε περίπτωση που ο αναφέρων θεωρήσει ότι δεν αντιμετωπίστηκε αποτελεσματικά η αναφορά του από την ΕΤΕ, δύναται να την υποβάλει απευθείας στην Εθνική Αρχή Διαφάνειας (Ε.Α.Δ.). Ειδικότερα, η εν λόγω αναφορά μπορεί να υποβληθεί εγγράφως ή ηλεκτρονικά μέσω των διαύλων αναφοράς που έχει διαθέσιμα η Εθνική Αρχή Διαφάνειας και τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν από πρόσωπα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής, ενδεικτικά μέσω email, ταχυδρομικά ή αυτοπροσώπως. Πληροφορίες για την υποβολή αναφοράς στην Ε.Α.Δ. είναι διαθέσιμες

επίσης στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.nbg.gr Αρχική Σελίδα /Ο Όμιλος/Δράσεις ESG /Εταιρική Διακυβέρνηση/Whistleblowing – Αναφορές).

8



Προστασία του υποβάλλοντος την αναφορά

Στο πλαίσιο της υποχρέωσης της Τράπεζας να λαμβάνει υπόψη τα συμφέροντα του Προσωπικού της, με βάση την αρχή της λογοδοσίας, είναι απαραίτητο να διασφαλιστεί ότι η Τράπεζα παρέχει στους αναφέροντες τη μεγαλύτερη δυνατή εμπιστευτικότητα και τους προστατεύει από αντίποινα, ως αποτέλεσμα της αναφοράς τους.

Η Τράπεζα δεν θα ανεχτεί αντίποινα σε βάρος οποιουδήποτε καλόπιστα εκφράζει ανησυχίες για παραβίαση του ευρωπαϊκού ή εθνικού δικαίου, καθώς και για παραβίαση δεοντολογίας, παράνομη συμπεριφορά, ή οποιαδήποτε άλλη δυσλειτουργία/σοβαρή παρατυπία.. Κάθε μέλος του Προσωπικού που αναφέρει μια σοβαρή παρατυπία, υπό την προϋπόθεση ότι αυτό γίνεται με καλή πίστη και σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας Πολιτικής, πρέπει να προστατεύεται από τυχόν πράξεις αντιποίνων. Σε περίπτωση λήψης μέτρων κατά του αναφέροντος που ενδέχεται να θεωρούνται ως «αντίποινα», το βάρος της απόδειξης ως προς τη νομιμότητα των μέτρων φέρει ο λαμβάνων τα μέτρα αυτά, δεν αναμένεται δε να αποδείξει ο αναφέρων το άδικο των εν λόγω μέτρων.

Περαιτέρω, ο αναφέρων δεν χάνει την προστασία του απλώς και μόνο επειδή η καλόπιστη ανησυχία του αποδείχθηκε αβάσιμη. Τυχόν αναφορά που αξιολογείται ως αβάσιμη /μη σκόπιμο ή/και μη εφικτό να διερευνηθεί μπορεί τελικά να αρχειοθετηθεί σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας Πολιτικής. Σε κάθε περίπτωση, ο αναφέρων απολαμβάνει την εκχωρούμενη από την Τράπεζα προστασία και το δικαίωμα να μην υποστεί αντίποινα. Η Τράπεζας επίσης θα διασφαλίσει την προστασία των αναφερόντων που προβαίνουν σε δημόσια αποκάλυψη.

Τα ακόλουθα ειδικά μέτρα προστασίας ισχύουν:

(i) Εμπιστευτικότητα της ταυτότητας του αναφέροντος

Η προστασία των προσώπων που ανέφεραν σοβαρή παρατυπία με καλή πίστη διασφαλίζεται από το γεγονός ότι η ταυτότητά τους παραμένει απόρρητη/εμπιστευτική.

Αυτό σημαίνει ότι τα στοιχεία τους δεν θα αποκαλυφθούν στο πρόσωπο που ενδεχομένως εμπλέκεται στις αναφερθείσες παρανομίες ή σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο, εκτός εάν ο αναφέρων επιτρέψει προσωπικά την αποκάλυψη της ταυτότητάς του ή εάν αυτό απαιτείται στο πλαίσιο προ της ασκήσεως ένδικης προσφυγής ή δικαστικής διαδικασίας. Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις, η Τράπεζα είναι αποφασισμένη να διατηρήσει την ταυτότητα του πληροφοριοδότη ως απόρρητη/εμπιστευτική. Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και κάθε είδους πληροφορίες που οδηγούν, άμεσα ή έμμεσα, στην ταυτοποίηση του αναφέροντος, δεν αποκαλύπτονται σε οποιονδήποτε άλλον πέρα από τα εξουσιοδοτημένα μέλη του προσωπικού που είναι αρμόδια να λαμβάνουν, ή να παρακολουθούν τις αναφορές, εκτός αν έχει συναινέσει σχετικά ο αναφέρων. Προς τον σκοπό αυτόν, η Τράπεζα λαμβάνει τα

κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, όπως τεχνικές ψευδωνυμοποίησης αν αυτό απαιτείται, κατά την παρακολούθηση της αναφοράς και την επικοινωνία με τις αρμόδιες αρχές.

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η ταυτότητα του αναφέροντος και κάθε άλλη πληροφορία μπορεί να αποκαλύπτεται μόνο στις περιπτώσεις που απαιτείται από το ενωσιακό ή εθνικό δίκαιο, στο πλαίσιο ερευνών αρμόδιων αρχών ή στο πλαίσιο δικαστικών διαδικασιών, και εφόσον αυτή κρίνεται αναγκαία για την εξυπηρέτηση των σκοπών του παρόντος ή για τη διασφάλιση των υπερασπιστικών δικαιωμάτων του αναφερομένου.

Τονίζεται δε, ότι η υποβληθείσα αναφορά δεν περιλαμβάνεται στον υπηρεσιακό φάκελο του μέλους του Προσωπικού που τηρείται από τη Μονάδα Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου.

(ii) Κινητικότητα

Αν το μέλος του Προσωπικού επιθυμεί να μετακινηθεί σε άλλη υπηρεσία της Τράπεζας προκειμένου να προστατεύσει τον εαυτό του από πιθανές εχθρικές αντιδράσεις στο περιβάλλον εργασίας του, τότε η Τράπεζα θα λάβει τα δέοντα μέτρα για να διευκολύνει μια τέτοια μετακίνηση.

(iii) Αξιολόγηση και προώθηση

Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνεται ώστε η υποβολή αναφορών να μην επιφέρει καθ' οιονδήποτε τρόπο δυσμενείς συνέπειες κατά τη διαδικασία αξιολόγησης και προαγωγών του Προσωπικού. Προς το σκοπό αυτό, αφενός μεν διασφαλίζεται η ανωνυμία του αναφέροντος έναντι τυχόν λοιπών εμπλεκόμενων Μονάδων, οι δε υποβαλλόμενες αναφορές δεν περιλαμβάνονται στον υπηρεσιακό φάκελο του μέλους του Προσωπικού που τηρείται από τη Μονάδα Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, ενώ παράλληλα επισημαίνεται ότι για την υποβολή αναφοράς από μέλος του Προσωπικού δεν απαιτείται η τήρηση της ιεραρχίας.

(iv) Ανωνυμία

Στο πλαίσιο της παρούσας Πολιτικής, η Τράπεζα παρέχει στο Προσωπικό τη δυνατότητα να υποβάλει αναφορά διατηρώντας την ανωνυμία του. Ωστόσο, προκειμένου η Τράπεζα να είναι σε θέση να εφαρμόσει τα μέτρα προστασίας που προσφέρει, το μέλος του Προσωπικού θα πρέπει να αποκαλύψει στην υποβαλλόμενη αναφορά του την ταυτότητά του και να τηρήσει τις διαδικασίες που περιγράφονται ανωτέρω. Η προστασία που προσφέρεται ελαχιστοποιεί την αναγκαιότητα για ανωνυμία. Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να διασφαλίσει πως δεν χρησιμοποιείται καμία μέθοδος για την ταυτοποίηση των αναφερόντων, εφόσον επιλέξουν να παραμείνουν ανώνυμοι, ενώ επίσης δίνει σε κάθε αναφορά έναν εμπιστευτικό κωδικό ταυτοποίησης, με τον οποίο μπορούν η Τράπεζα και ο αναφέρων να επικοινωνούν μέσω των παραπάνω διαύλων υποβολής αναφορών.

(v) Κυρώσεις για εκείνους που λαμβάνουν μέτρα αντιποίνων

Κανένα μέλος του Προσωπικού δεν μπορεί να χρησιμοποιεί τη θέση του για να εμποδίσει άλλα μέλη του Προσωπικού να αναφέρουν σοβαρές παρατυπίες. Οποιαδήποτε μορφή

αντιποίνων που λαμβάνονται από μέλος του Προσωπικού εναντίον του αναφέροντος απαγορεύεται. Η Τράπεζα εξετάζει κάθε ισχυρισμό σχετικά με αντίποινα και όπου απαιτείται η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου σε συνεργασία με τη Μονάδα Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου λαμβάνουν ειδικά μέτρα, συμπεριλαμβανομένων πειθαρχικών ενεργειών, λαμβάνοντας υπόψη τον σχετικό νομοθετικό και εσωτερικό πλαίσιο στο οποίο υπόκειται η Τράπεζα. Όταν μέλος του Προσωπικού θεωρεί ότι έχει πέσει θύμα αντιποίνων, ως αποτέλεσμα της αποκάλυψης μιας σοβαρής παρατυπίας, δικαιούται να ζητήσει τα προστατευτικά μέτρα που θεσπίζονται με την παρούσα Πολιτική. Τα σχετικά αιτήματα απευθύνονται στη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, μέσω των διαύλων που προβλέπονται στην παρούσα Πολιτική.

(vi) Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων

Οποιαδήποτε επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων βάσει της παρούσας Πολιτικής γίνεται σύμφωνα με την Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680, καθώς και τις διατάξεις του Ν.4990/2022 αναφορικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

9



Εκπαίδευση και Υποστήριξη

Η Τράπεζα αναπτύσσει εκπαιδευτικά προγράμματα επικεντρωμένα σε θέματα αναφοράς δυσλειτουργιών/σοβαρών παρατυπιών/παραβιάσεων νομοθεσίας προκειμένου να διασφαλίσει ότι η παρούσα Πολιτική γνωστοποιείται δεόντως σε όλο το Προσωπικό και να ενισχύσει την ευαισθητοποίηση και την επαγρύπνηση του Προσωπικού, ενώ κατά την πρόσληψη, το προσωπικό ενημερώνεται για τις ρυθμίσεις της Τράπεζας σχετικά με την αναφορά δυσλειτουργιών (whistleblowing).

Επιπλέον, η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου παρέχει εμπιστευτική και αμερόληπτη καθοδήγηση και υποστήριξη στο Προσωπικό της Τράπεζας, προκειμένου να το βοηθήσει ιδιαίτερα σε περιπτώσεις που μέλος του Προσωπικού αμφιβάλλει για το αν ορισμένα γεγονότα πρέπει να αναφερθούν σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας Πολιτικής.

Η καθοδήγηση του Προσωπικού σε πρώιμο στάδιο συμβάλλει επίσης στην αποφυγή υποβολής απερίσκεπτων αναφορών που θα μπορούσαν να είναι επιζήμιες για τα συμφέροντα και τη φήμη της Τράπεζας.