



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ

Νοέμβριος 2018

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Σελ.

1	ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ	3
1.1	ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ.....	3
1.2	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.....	3
1.3	ΟΡΙΣΜΟΣ.....	3
1.4	ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	3
2	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ	5
2.1	ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ.....	5
2.2	ΑΥΤΟ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ.....	5
2.3	ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΕΩΝ / ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ.....	6
2.4	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ.....	6
2.5	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ.....	7
2.5.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ.....	7
2.5.2	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ.....	7
3	ΕΠΙ ΜΕΡΟΥΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ	8
3.1	ΠΑΡΟΧΗ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΕΩΣ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ.....	8
3.2	ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΕ ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ.....	8
3.3	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ.....	8
3.4	ΕΚΔΟΣΗ ΟΔΗΓΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ.....	9
3.5	ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ.....	9
3.6	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.....	9
3.7	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΧΡΗΣΗ ΑΓΟΡΑΣ.....	9
3.8	ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	9
3.9	ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ.....	10
3.10	ΑΝΑΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ.....	10
3.11	ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΝΩΝΥΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ (WHISTLE-BLOWING).....	10
3.12	ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ.....	10
3.13	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ.....	10
4	ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΤΟΛΗ ΤΗΣ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΠΑΡΑΝΟΜΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	11
5	ΠΑΡΟΧΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΣΕ ΑΡΧΕΣ	11

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ

1.1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Η Πολιτική Κανονιστικής Συμμορφώσεως καθορίζει τις γενικές αρχές που εφαρμόζονται για τον εντοπισμό και περιορισμό του κινδύνου που απορρέει από την αδυναμία συμμορφώσεως με τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου.

Η Πολιτική Κανονιστικής Συμμορφώσεως υπόκειται σε ετήσια αναθεώρηση, καταρτίζεται από τη Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως και εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου.

1.2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η Πολιτική Κανονιστικής Συμμορφώσεως εφαρμόζεται από το σύνολο του Προσωπικού της Εταιρίας. Η Εταιρία έχει αναπτύξει κατάλληλη οργανωτική δομή με σαφείς ρόλους και αρμοδιότητες, σχετικά με τις δραστηριότητες Κανονιστικής Συμμορφώσεως, για τις Μονάδες και το Προσωπικό.

Η μη συμμόρφωση με την πολιτική και τις διαδικασίες της Εταιρίας αποτελεί πειθαρχικό παράπτωμα.

1.3. ΟΡΙΣΜΟΣ

Κανονιστική Συμμόρφωση ορίζεται η λειτουργία της Εταιρίας, η οποία εντοπίζει και αξιολογεί τον κίνδυνο από τη μη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο, ενημερώνει τη Διοίκηση της Εταιρίας ως προς τον βαθμό Κανονιστικής Συμμορφώσεως και προτείνει τις κατάλληλες ενέργειες και διαδικασίες για τον περιορισμό του κινδύνου.

Ως κίνδυνος μη συμμορφώσεως ορίζεται ο κίνδυνος αποδυναμώσεως του επιχειρηματικού μοντέλου, της φήμης και της οικονομικής καταστάσεως της Εταιρίας, που απορρέει από την αδυναμία συμμορφώσεως με τη νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του, τις κανονιστικές πράξεις διάφορων Αρχών, τις βέλτιστες πρακτικές, τον Κώδικα Δεοντολογίας που έχει εφαρμογή σε διάφορες δραστηριότητες, καθώς και τις εσωτερικές διαδικασίες της Εταιρίας.

Η Εταιρία δεν αποδέχεται ενέργειες που αντίκεινται στις διατάξεις που διέπουν τη λειτουργία της. Τέτοιου είδους περιπτώσεις αναφέρονται στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου.

1.4. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η λειτουργία της Κανονιστικής Συμμορφώσεως θεσμοθετείται από την Π.Δ.Τ.Ε. 2577/2006, ως ένας εκ των τριών πυλώνων του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου.

Η λειτουργία της Εταιρίας σύμφωνα με τις διατάξεις του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου αποτελεί ευθύνη κάθε Λειτουργού ξεχωριστά. Το πλαίσιο ευθύνης κάθε Μονάδας περιγράφεται κατωτέρω.

Η Εταιρία έχει δομήσει τη λειτουργία της Κανονιστικής Συμμορφώσεως σε τρία επίπεδα ελέγχου:

- 1ο επίπεδο ελέγχου: Οι επιχειρησιακές Μονάδες της Εταιρίας, οι οποίες έχουν την ευθύνη εφαρμογής της Πολιτικής και των διαδικασιών Κανονιστικής Συμμορφώσεως.
- 2ο επίπεδο ελέγχου: Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως, η οποία είναι υπεύθυνη να εντοπίζει και να αξιολογεί τον κίνδυνο κανονιστικής συμμορφώσεως στην Εταιρία και να ενημερώνει κατάλληλα τη Διοίκηση της. Προτείνει τα κατάλληλα μέτρα για την αντιμετώπιση των αδυναμιών και καταρτίζει την απαιτούμενη Πολιτική και διαδικασίες.
- 3ο επίπεδο ελέγχου: Η Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία είναι αρμόδια να ελέγχει τα

ALPHA ΑΣΤΙΚΑ ΑΚΙΝΗΤΑ **ΜΟΝΑΔΑ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ**

δύο προηγούμενα επίπεδα ελέγχου, προκειμένου να επιβεβαιώνει ότι το πλαίσιο διαδικασιών Κανονιστικής Συμμορφώσεως είναι επαρκές και εφαρμόζεται ορθά. Τα συμπεράσματα των ελέγχων αναφέρονται στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου και στη Γενική Διεύθυνση.

Το **Διοικητικό Συμβούλιο** της Εταιρίας έχει την τελική ευθύνη για την εποπτεία της στρατηγικής Κανονιστικής Συμμορφώσεως όπως αυτή καθορίζεται σε επίπεδο Ομίλου Alpha Bank και εξειδικεύεται στις δραστηριότητες της Εταιρίας, καθώς και την παρακολούθηση της εφαρμογής της. Αυτό επιτυγχάνεται με διάφορους τρόπους, όπως, ενδεικτικά:

- Ενημέρωση για τους κινδύνους κανονιστικής συμμορφώσεως.
- Έγκριση της στρατηγικής της Εταιρίας για τον περιορισμό των κινδύνων κανονιστικής συμμορφώσεως.
- Παρακολούθηση της εφαρμογής της στρατηγικής, μέσω αναφορών που υποβάλλονται από τη Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Εταιρίας.
- Διορισμός και παύση του Υπευθύνου Κανονιστικής Συμμορφώσεως.

Η **Επιτροπή Ελέγχου** συνδράμει το Διοικητικό Συμβούλιο στην άσκηση των αρμοδιοτήτων του, μέσω της παρακολούθησής του έργου της Μονάδας Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Εταιρίας, της επισκοπήσεως και εισηγήσεως προς έγκριση της αντίστοιχης Πολιτικής και της αναλύσεως των αναφορών που υποβάλλονται από τη Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως.

Ο **Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμορφώσεως** της Εταιρίας αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, ενημερώνει τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, στον οποίο υπάγεται οργανικά, και είναι ανεξάρτητος από Μονάδες με εκτελεστικές αρμοδιότητες.

Ο **Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Εταιρίας** είναι υπεύθυνος για:

- την ανάπτυξη και αναθεώρηση της Πολιτικής και των διαδικασιών Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Εταιρίας,
- την αξιολόγηση του βαθμού συμμορφώσεως της Εταιρίας ως προς τις απαιτήσεις του νομικού και κανονιστικού πλαισίου και των εσωτερικών διαδικασιών, καθώς και την παροχή σχετικής ενημερώσεως στη Διοίκηση της Εταιρίας,
- την εποπτεία του Προσωπικού το οποίο εκτελεί εργασίες που άπτονται της Κανονιστικής Συμμορφώσεως και τη διασφάλιση της επαρκούς εκπαίδευσής και συνεχούς ενημερώσεώς του σχετικά με τις εξελίξεις στο αντικείμενο,
- τη συνεχή παρακολούθηση των τάσεων, βέλτιστων πρακτικών, νόμων και κανονισμών σε θέματα Κανονιστικής Συμμορφώσεως, και
- την ενημέρωση της Επιτροπής Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου, της Τραπέζης της Ελλάδος και άλλων εποπτικών Αρχών σχετικά με θέματα Κανονιστικής Συμμορφώσεως.

Η **Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως** της Εταιρίας υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και αναφέρεται στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου. Είναι Μονάδα διοικητικά ανεξάρτητη και διασφαλίζει την αποτροπή συγκρούσεως συμφερόντων κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων της. Έχει τη δυνατότητα απρόσκοπτης προσβάσεως σε όλα τα στοιχεία και πληροφορίες που είναι απαραίτητα για την εκπλήρωση της αποστολής της.

Από τη Διοίκηση της Εταιρίας διασφαλίζεται ότι διατίθενται οι απαραίτητοι πόροι για την επιτέλεση των αρμοδιοτήτων της Μονάδας Κανονιστικής Συμμορφώσεως.

Το Προσωπικό της Μονάδας είναι επαρκώς καταρτισμένο και διαθέτει την απαιτούμενη εμπειρία για την εκτέλεση των καθηκόντων του.

Οι **Επιχειρησιακές Μονάδες της Εταιρίας** οφείλουν να ενημερώνονται για τους κινδύνους κανονιστικής συμμορφώσεως και να μεριμνούν για την υλοποίηση των σχετικών διαδικασιών. Η Διοίκηση της Εταιρίας είναι υπεύθυνη για τη διαμόρφωση κοινής αντιλήψεως στο Προσωπικό αναφορικά με την Κανονιστική Συμμόρφωση, επισημαίνοντας την αναγκαιότητα τηρήσεως των διαδικασιών για τον περιορισμό του κινδύνου κανονιστικής συμμορφώσεως και την αποφυγή ενεργειών που αντίκεινται στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ

Η ορθή ανάπτυξη του προγράμματος Κανονιστικής Συμμορφώσεως αποτελεί τη βάση για την επιτυχή εφαρμογή της στρατηγικής Κανονιστικής Συμμορφώσεως, συμπεριλαμβανομένης της εξοικειώσεως και της εκπαιδεύσεως του Προσωπικού με αυτήν.

Η πολιτική και οι διαδικασίες Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Εταιρίας παρέχουν κατευθύνσεις για τις σχετικές δραστηριότητες, διασφαλίζοντας:

- α) την ανάπτυξη κατάλληλου προγράμματος Κανονιστικής Συμμορφώσεως, βάσει των κινδύνων που αντιμετωπίζουν η Εταιρία, και
- β) την επαρκή παρακολούθηση και θεραπεία των γεγονότων που προκύπτουν από τη μη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

2.1. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως καταγράφει το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο, το οποίο διέπει τη λειτουργία της Εταιρίας, τις υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτό και τις συνέπειες από τη μη συμμόρφωση.

Παράλληλα, διενεργεί ανάλυση χάσματος, προκειμένου να προσδιορίσει τον βαθμό συμμορφώσεως της Εταιρίας με αυτό.

2.2. ΑΥΤΟ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ

- Η Εταιρία προσδιορίζει τους κινδύνους κανονιστικής συμμορφώσεως, μέσω των αξιολογήσεων που διενεργούνται σε περιοδική βάση, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Μονάδες της Εταιρίας και του Ομίλου εξασφαλίζοντας την έγκαιρη διαχείρισή τους.
- Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Εταιρίας εφαρμόζει τις μεθοδολογίες αυτο-αξιολογήσεως κινδύνων για τον προσδιορισμό και την αποτελεσματική διαχείριση του κανονιστικού κινδύνου της Εταιρίας, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων της Τραπέζης.
- Η αξιολόγηση των κινδύνων κανονιστικής συμμορφώσεως που σχετίζεται με νέες δραστηριότητες αποτελεί μέρος του σχεδιασμού και της διαδικασίας εφαρμογής τους, ήτοι της συνολικής αξιολογήσεως που διενεργεί η Εταιρία για συγκεκριμένες συναλλαγές, προϊόντα ή επιχειρησιακές λειτουργίες.

Κατά την αξιολόγηση των κινδύνων κανονιστικής συμμορφώσεως λαμβάνονται υπ' όψιν τα κάτωθι:

- Οι συνθήκες της αγοράς και το οικονομικό περιβάλλον δραστηριοποιήσεως
- Η σύνθεση του πελατολογίου
- Τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες
- Η γεωγραφική έκταση επιχειρηματικής δραστηριοποιήσεως
- Ο βαθμός συμμορφώσεως της Εταιρίας με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο

ALPHA ΑΣΤΙΚΑ ΑΚΙΝΗΤΑ

ΜΟΝΑΔΑ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ

- Τα δίκτυα προωθήσεως των προϊόντων και υπηρεσιών
- Η πολυπλοκότητα των συναλλαγών
- Ο βαθμός καταρτίσεως και ευαισθητοποιήσεως του Προσωπικού
- Ιστορικά στοιχεία κανονιστικών παραβάσεων

Αφού καταγραφούν οι κίνδυνοι κανονιστικής συμμορφώσεως, λαμβάνεται υπ' όψιν η επάρκεια και αποτελεσματικότητα των σημείων ελέγχου και των διαδικασιών και κατά πόσον αυτές επιτυγχάνουν τον περιορισμό των κινδύνων. Καταγράφεται ο υπολειπόμενος κίνδυνος, μετά την εφαρμογή των διαδικασιών και των σημείων ελέγχου.

Αναλόγως της σημασίας των κινδύνων και των σημείων ελέγχου που έχουν τεθεί σε εφαρμογή, αναδεικνύονται οι αδυναμίες, με τον βαθμό κρισιμότητας κάθε μίας. Η αξιολόγηση των κινδύνων υποβάλλεται στην Επιτροπή Ελέγχου, μαζί με το ετήσιο πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμορφώσεως.

2.3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΕΩΝ/ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ

Η Εταιρία διαθέτει σύστημα εσωτερικού ελέγχου το οποίο συμβάλλει στην αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων κανονιστικής συμμορφώσεως.

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως διενεργεί επισκοπήσεις/ελέγχους με σκοπό την:

- αξιολόγηση του βαθμού συμμορφώσεως με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις εσωτερικές διαδικασίες
- αξιολόγηση της επάρκειας των υφιστάμενων σημείων ελέγχου
- ενημέρωση της Διοικήσεως της Εταιρίας αναφορικά με τους κινδύνους κανονιστικής συμμορφώσεως και την υποβολή προτάσεων για τον περιορισμό των κινδύνων και την συμμόρφωση με τις εκάστοτε απαιτήσεις.

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Εταιρίας ενοποιεί όλα τα επιμέρους θέματα που προκύπτουν και ενημερώνει σχετικά την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου και τη Διοίκηση της Εταιρίας.

Έλεγχοι Κανονιστικής Συμμορφώσεως

Η Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου, βάσει των αρμοδιοτήτων της, δύναται να ζητήσει τη διενέργεια ελέγχων Κανονιστικής Συμμορφώσεως, αναθέτοντάς τους στον Εσωτερικό Ελεγκτή ή στον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Εταιρίας.

2.4. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ

Το πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Εταιρίας αποτελεί βασικό τμήμα του ευρύτερου πλαισίου διαχειρίσεως κινδύνων, το οποίο, μέσω των κατάλληλων ελεγκτικών μηχανισμών, προωθεί τις αρχές της Εταιρίας.

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Εταιρίας καταρτίζει ετήσιο πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμορφώσεως, το οποίο έχει ως στόχο τον περιορισμό των κινδύνων μη Κανονιστικής Συμμορφώσεως που έχουν εντοπισθεί, την προσαρμογή στις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις και τη λήψη πρωτοβουλιών για την προσαρμογή σε επερχόμενες αλλαγές του ρυθμιστικού πλαισίου.

Το ετήσιο πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμορφώσεως επισκοπείται από την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου και υποβάλλεται από αυτήν στο Διοικητικό Συμβούλιο προς έγκριση. Για τις προτεραιότητες του Προγράμματος ενημερώνεται ο Διευθύνων Σύμβουλος

Για την κατάρτιση του προγράμματος Κανονιστικής Συμμορφώσεως λαμβάνονται υπ' όψιν τα εξής:

- Η ευρύτερη στρατηγική της Εταιρίας
- Οι αδυναμίες που προκύπτουν από την αξιολόγηση των κινδύνων μη Κανονιστικής Συμμορφώσεως
- Αδυναμίες που έχουν εντοπισθεί από πορίσματα εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων
- Αδυναμίες που έχουν εντοπισθεί από την εφαρμογή μηχανισμών ελέγχου της Μονάδας
- Κανονιστικοί κίνδυνοι που προκύπτουν από παράπονα Πελατών
- Ο βαθμός κατάρτισεως και ευαισθητοποιήσεως του Προσωπικού
- Επικείμενες αλλαγές στο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο

Η υλοποίηση του προγράμματος Κανονιστικής Συμμορφώσεως παρακολουθείται μέσω περιοδικών αναφορών, οι οποίες υποβάλλονται στην Επιτροπή Ελέγχου, για την ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου, και στη Διοίκηση της Εταιρίας.

Σε περίπτωση έκτακτων γεγονότων, για τα οποία απαιτείται άμεση ενημέρωση, υποβάλλονται έκτακτες αναφορές, εκτός των περιοδικών.

Σε περίπτωση ιδιαζουσών συνθηκών (π.χ. έκτακτες μεταβολές του ρυθμιστικού πλαισίου, μεταβολή συνθηκών της αγοράς, εκτεταμένες αλλαγές στην σύνθεση του Προσωπικού, κ.λπ.), είναι δυνατή η αναθεώρηση των στόχων του ετήσιου προγράμματος. Η αναθεώρηση των στόχων τεκμηριώνεται πλήρως και υποβάλλεται προς έγκριση στην Επιτροπή Ελέγχου και στη Διοίκηση της Εταιρίας.

2.5. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ

- Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως συνεργάζεται με τις Μονάδες Νομικών Υπηρεσιών, Διαχείρισεως Κινδύνων και Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρίας για την αξιολόγηση των αναφορών που συντάσσουν οι Επιθεωρητές, οι Ορκωτοί Ελεγκτές, οι εποπτικές Αρχές κ.ά. και για την παρακολούθηση των διορθωτικών ενεργειών.
- Η αξιολόγηση και παρακολούθηση των αναφορών ελέγχου πραγματοποιείται σε τακτική βάση και αφορά τα ευρήματα κανονιστικής συμμορφώσεως, όπως προκύπτουν από τις εκθέσεις των εσωτερικών και εξωτερικών Ελεγκτών, καθώς και των εποπτικών Αρχών.

2.5.1. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ

Η αξιολόγηση και παρακολούθηση των αναφορών ελέγχου πραγματοποιείται ως εξής:

- Η Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου ενημερώνει τη Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Εταιρίας για τα ευρήματα κινδύνων κανονιστικής συμμορφώσεως.
- Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως αξιολογεί τα αποτελέσματα του ελέγχου.
- Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως εκπονεί και υλοποιεί σχέδια δράσεως σε συνεργασία με τη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρίας.

2.5.2. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ

Η αξιολόγηση και παρακολούθηση των αναφορών ελέγχου πραγματοποιείται ως εξής:

- Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως επισκοπεί τα ευρήματα των ελέγχων και αξιολογεί τυχόν κινδύνους κανονιστικής συμμορφώσεως.
- Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως προτείνει τα κατάλληλα σχέδια δράσεως για την εξάλειψη των αδυναμιών και παρακολουθεί την υλοποίησή τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΕΠΙ ΜΕΡΟΥΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ

3.1. ΠΑΡΟΧΗ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΕΩΣ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως παρέχει καθοδήγηση στις Μονάδες της Εταιρίας, αναφορικά με την αποτελεσματική προσαρμογή των εργασιών στις απαιτήσεις του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου.

3.2. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΕ ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Ο ρόλος της Μονάδας Κανονιστικής Συμμορφώσεως στη διαχείριση των καταγγελιών που υποβάλλονται από Πελάτες σε εποπτικές Αρχές συνίσταται στα εξής:

- Παραλαβή των παραπόνων και αξιολόγησή τους.
- Επικοινωνία με τις αρμόδιες Μονάδες και συγκέντρωση της απαραίτητης πληροφορήσεως, προκειμένου να συνταχθεί πλήρης απάντηση προς τις Αρχές.
- Απάντηση στις εποπτικές Αρχές, εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών.
- Αξιολόγηση τυχόν κανονιστικών κινδύνων που προκύπτουν από τα παράπονα που υποβάλλονται, ενημέρωση των αρμόδιων Μονάδων της Εταιρίας και υποβολή αντίστοιχων προτάσεων διορθωτικών ενεργειών για την αντιμετώπισή τους.
- Επισκόπηση των παραπόνων που υποβάλλονται απευθείας στην Εταιρία, προκειμένου να εντοπίσει τυχόν κινδύνους κανονιστικής συμμορφώσεως, οι οποίοι απορρέουν από τα παράπονα που διατυπώνονται, να ενημερώσει τις αρμόδιες Μονάδες της Εταιρίας και να προτείνει τα κατάλληλα μέτρα αντιμετώπισης. Για τον σκοπό αυτόν, στις περιπτώσεις που απαιτείται, ζητά πρόσθετη πληροφόρηση για επιμέρους παράπονα και τον τρόπο επιλύσεώς τους.

Τα στοιχεία που αφορούν καταγγελίες Πελατών και τους αντίστοιχους κινδύνους περιλαμβάνονται στις περιοδικές αναφορές που υποβάλλονται από τη Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως.

3.3. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως είναι αρμόδια για την επικοινωνία με τις εποπτικές Αρχές και την παροχή κάθε ζητούμενης πληροφορίας. Με τη συμμετοχή εκπροσώπων της σε διατραπεζικές επιτροπές ενημερώνεται για τις επικείμενες εξελίξεις και συμμετέχει στη διαμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου.

Παράλληλα, αναπτύσσει κατάλληλους μηχανισμούς ελέγχου προκειμένου να:

- πραγματοποιείται αναλυτική καταγραφή του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία της Εταιρίας, των υποχρεώσεων που απορρέουν, καθώς και των συνεπειών της μη συμμορφώσεως,
- ενημερώνονται οι αρμόδιες Μονάδες αναφορικά με τις υποχρεώσεις τους,
- γίνεται διεξοδική καταγραφή των υποχρεώσεων υποβολής αναφορών της Εταιρίας,
- παρακολουθείται η εμπρόθεσμη υποβολή τους και παρέχεται η σχετική βεβαίωση στη Διοίκηση της Εταιρίας,
- εντοπίζονται και να αναφέρονται στη Διοίκηση της Εταιρίας τυχόν αποκλίσεις,
- διασφαλίζεται η συνέπεια και η σχετικότητα των αναφορών που υποβάλλονται.

3.4. ΕΚΔΟΣΗ ΟΔΗΓΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως εκδίδει οδηγίες και διαδικασίες για θέματα αρμοδιότητάς της.

3.5. ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως μεριμνά για την υιοθέτηση του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου Alpha Bank, από την Εταιρία. Ο Κώδικας Δεοντολογίας περιγράφει τις βασικές αρχές και αξίες στις οποίες η Εταιρία στηρίζει τη λειτουργία της, καθώς και τη συμπεριφορά του Προσωπικού, η οποία θεωρείται αποδεκτή σύμφωνα με τις αρχές αυτές.

Η Εταιρία επιδεικνύει μηδενική ανοχή σε θέματα αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς και αυτό γνωστοποιείται με σαφήνεια προς το Προσωπικό, τους Πελάτες και κάθε τρίτον.

3.6. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως είναι υπεύθυνη για τη διασφάλιση της επαρκούς εκπαίδευσής όλων των Λειτουργών και της εξοικειώσεώς τους με θέματα Κανονιστικής Συμμορφώσεως. Για την αξιολόγηση της επάρκειας της εκπαίδευσής λαμβάνονται υπ' όψιν τα εξής:

- Κίνδυνοι μη Κανονιστικής Συμμορφώσεως που συνδέονται με τα καθήκοντα κάθε Λειτουργού
- Προηγούμενη εμπειρία και εκπαίδευση

3.7. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΧΡΗΣΗ ΑΓΟΡΑΣ

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως μεριμνά για την κατάρτιση των κατάλληλων πολιτικών και διαδικασιών, για τη συμμόρφωση με τις διατάξεις του ελληνικού και διεθνούς πλαισίου προστασίας καταναλωτών.

Παράλληλα, αξιολογεί τον βαθμό συμμορφώσεως με αυτές και προτείνει τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα, σε περίπτωση αποκλίσεων.

Με τον όρο κατάχρηση αγοράς περιγράφονται ενέργειες που οδηγούν στη στρέβλωση της αγοράς με αθέμιτες πρακτικές. Κατάχρηση αγοράς μπορεί να επέλθει με την κατάχρηση προνομιακής πληροφορήσεως ή τη χειραγώγηση της αγοράς.

Η Εταιρία έχει θεσπίσει ειδικούς κανόνες οι οποίοι διέπουν τη συμπεριφορά των Μελών της Διοικήσεως και όλων των εργαζομένων που έχουν πρόσβαση, λόγω του αντικειμένου εργασίας τους, σε εμπιστευτικές πληροφορίες.

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως διασφαλίζει, μέσω των κατάλληλων διαδικασιών, ότι η πληροφόρηση που παρέχεται σε κάθε Λειτουργό είναι εκείνη που απαιτείται για την άσκηση των καθηκόντων του.

3.8. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως παρακολουθεί τις εξελίξεις στο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο αναφορικά με την εταιρική διακυβέρνηση, αξιολογεί τον βαθμό συμμορφώσεως της Εταιρίας με τους κανόνες εταιρικής διακυβερνήσεως και προτείνει τις απαραίτητες προσαρμογές, σε περιπτώσεις που διαπιστώνονται αποκλίσεις.

3.9. ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως επισκοπεί τις προδιαγραφές νέων προϊόντων ή τροποποιήσεων παλαιών, καθώς και τις διαδικασίες της Εταιρίας και γνωμοδοτεί σχετικά προκειμένου να διασφαλίσει ότι η παροχή προϊόντων δεν έρχεται σε αντίθεση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

3.10. ΑΝΑΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως αξιολογεί τις συνεργασίες, προκειμένου να:

- επιβεβαιώσει ότι έχουν τηρηθεί οι εσωτερικές διαδικασίες και οι απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου
- εκτιμήσει την ανάγκη για υποβολή αναφορών στις Εποπτικές Αρχές
- αιτηθεί εγκρίσεων από τις Εποπτικές Αρχές, στις περιπτώσεις που αυτό απαιτείται.

3.11. ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΝΩΝΥΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ (Whistleblowing)

Κάθε Λειτουργός, πελάτης ή συναλλασσόμενος υποχρεούται να αναφέρει γεγονότα που συνιστούν παράβαση νόμων, κανονισμών ή εσωτερικών διαδικασιών. Για τον λόγο αυτόν, η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως εισηγείται στην Επιτροπή Ελέγχου τη διαδικασία για την υποβολή ανώνυμων αναφορών, με την οποία προστατεύεται η ανωνυμία και διασφαλίζεται η προστασία του καλόπιστου καταγγέλλοντος.

3.12. ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

Η Εταιρία υιοθετεί πρότυπα και αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας, προκειμένου να εντοπίζει με τρόπο αποτελεσματικό, να διαχειρίζεται και να παρακολουθεί καταστάσεις συγκρούσεως συμφερόντων που ενδεχομένως αναφύονται στο πλαίσιο της παροχής προϊόντων και υπηρεσιών, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του κανονιστικού πλαισίου και των βέλτιστων πρακτικών. Το Προσωπικό της Εταιρίας υποχρεούται να αποφεύγει καταστάσεις που ενδέχεται να οδηγήσουν σε συγκρουόμενα συμφέροντα και να επηρεάσουν την κρίση και τις επιχειρηματικές αποφάσεις του, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως μεριμνά για την έκδοση και επικαιροποίηση της Πολιτικής Αποφυγής Συγκρούσεως Συμφερόντων, την ενημέρωση του Προσωπικού και την αποτελεσματική αντιμετώπιση τέτοιου είδους καταστάσεων (π.χ. πολιτική αποδοχής δώρων, διαδικασίες για την ανάθεση έργων σε τρίτους, κ.λπ.).

Η Εταιρία υιοθετεί πλαίσιο για την παρακολούθηση και αξιολόγηση των συναλλαγών που διενεργεί με Πρόσωπα που χαρακτηρίζονται ως «Συνδεδεμένα Μέρη». Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως μεριμνά για την έκδοση και επικαιροποίηση της αντίστοιχης Πολιτικής, για την έκδοση οδηγιών εφαρμογής της και για την παρακολούθηση του βαθμού τηρήσεως των οδηγιών αυτών.

3.13. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως αξιολογεί τον κίνδυνο που προκύπτει από τη μη συμμόρφωση με τις διατάξεις για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, ενημερώνει την Επιτροπή Ελέγχου και εισηγείται την ενδεδειγμένη δράση. Για τον σκοπό αυτό, συνεργάζεται με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων Ομίλου (GDPO), από τον οποίο αντλεί την απαραίτητη πληροφόρηση (π.χ. εκτίμηση κινδύνου, σχέδιο δράσεως, κ.λπ.), για τη διαμόρφωση σαφούς εικόνας του κανονιστικού κινδύνου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΤΟΛΗ ΤΗΣ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΠΑΡΑΝΟΜΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Η Εταιρία, αναγνωρίζοντας τους κινδύνους που απορρέουν από ενέργειες/δραστηριότητες ξεπλύματος χρήματος και χρηματοδοτήσεως της τρομοκρατίας, και τις πιθανές συνέπειες αυτών, καθώς και τη σπουδαιότητα καταπολεμήσεως του οικονομικού εγκλήματος, έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Πολιτική για την πρόληψη και καταστολή της χρησιμοποίησεως του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, εγκεκριμένη από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας, έχοντας λάβει υπ' όψιν τα προβλεπόμενα από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, τις συστάσεις της Ομάδας Χρηματοοικονομικής Δράσεως (Financial Action Task Force – F.A.T.F.), το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και την Πολιτική του Ομίλου Alpha Bank.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – ΠΑΡΟΧΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΣΕ ΑΡΧΕΣ

Το επαγγελματικό απόρρητο αφορά την υποχρέωση της Εταιρίας και συνεπώς των εργαζομένων σε αυτήν όσον αφορά την τήρηση της επαγγελματικής εχεμύθειας (άρθρο 371 του Ποινικού Κώδικα). Συνοπτικά συνίσταται στην υποχρέωση των Στελεχών και Λειτουργών της Εταιρίας να μην αποκαλύπτουν στοιχεία των συναλλασσομένων με την Εταιρία, τα οποία περιέρχονται σε γνώση τους στο πλαίσιο ασκήσεως της επιχειρηματικής δραστηριότητάς της, ιδίως πληροφορίες αναφορικά με τις συναλλαγές τους και τις οικονομικές και επαγγελματικές υποθέσεις τους. Το τραπεζικό απόρρητο περιλαμβάνει περαιτέρω την ειδικότερη υποχρέωση διαφυλάξεως του απορρήτου των καταθέσεων, η οποία θεμελιώνεται στο νομοθετικό διάταγμα αριθ. 1059/1971, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει σήμερα.

Το επαγγελματικό απόρρητο αίρεται σε εξαιρετικές περιπτώσεις, βάσει ειδικών διατάξεων νόμου, έναντι των προβλεπόμενων στον νόμο εποπτικών, δικαστικών, εισαγγελικών, φορολογικών και άλλων Αρχών και φορέων, αλλά και έναντι ιδιωτών υπό τις ειδικές προϋποθέσεις που ορίζονται στον νόμο. Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμορφώσεως μεριμνά για την έκδοση κατάλληλων διαδικασιών και οδηγιών προς εφαρμογή από το Προσωπικό.

