



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Πολιτική Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών Περιστατικών Βίας και Παρενόχλησης της Τράπεζας

Η παρούσα Πολιτική εγκρίθηκε σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 23 παράγραφος 1 του Ν. 4808/2021, ισχύει δε μέχρι την αναθεώρηση ή αντικατάστασή της με Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας.

Περιεχόμενα

1	Εισαγωγή.....	4
1.1	Σκοπός	5
1.2	Πεδίο Εφαρμογής	5
1.3	Διακυβέρνηση Πολιτικής	6
1.4	Εταιρείες του Ομίλου.....	7
2	Είδη Καταγγελιών και προβλεπόμενη διαδικασία διαχείρισής τους.....	8
2.1	Άτυπη καταγγελία	8
2.2	Επίσημη καταγγελία.....	8
2.2.1	Αρμόδια Όργανα	9
2.2.2	Υποβολή Επίσημων Καταγγελιών	11
3	Διαδικασία Διερεύνησης Καταγγελιών	13
3.1	Διερεύνηση καταγγελιών.....	13
3.2	Προστασία ατόμων που υποβάλλουν καταγγελία αλλά και ατόμων που περιλαμβάνονται σε καταγγελίες.....	14
3.3	Αναφορά πράξεων που συνιστούν αντίποινα.....	15
3.4	Συνέπειες επί διαπίστωσης απαράδεκτων συμπεριφορών ή παραβάσεων .	16
3.5	Κακόβουλες καταγγελίες	17
4	Εμπιστευτικότητα - Ανωνυμία	18
5	Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.....	19
6	Ενημέρωση για την Πολιτική Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών – Συνεργασία με τις Αρμόδιες Αρχές	20

1 Εισαγωγή

Η ανάπτυξη ενός εργασιακού περιβάλλοντος το οποίο σέβεται, προωθεί και διασφαλίζει το δικαίωμα κάθε προσώπου στην εργασία χωρίς βία και παρενόχληση, αποτελεί δέσμευση και προτεραιότητα για τον Όμιλο Εταιρειών της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (εφεξής «Όμιλος»).

Προς την κατεύθυνση αυτή και, προκειμένου να υλοποιηθεί κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο η δέσμευση του Ομίλου για την αντιμετώπιση και – τελικά – την εξάλειψη της βίας και της παρενόχλησης στον χώρο εργασίας, η Τράπεζα θέτει σε εφαρμογή την παρούσα Πολιτική **Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών για Περιστατικά Βίας και Παρενόχλησης**, με την οποία παρέχει καθοδήγηση σχετικά με την καλόπιστη αναφορά περιστατικού ή περιστατικών βίας και παρενόχλησης στην εργασία.

Γενικά, η Τράπεζα ενθαρρύνει όλους όσους περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής (βλ. παράγραφο [1.2](#)) να αναφέρουν κάθε μορφής βία και παρενόχληση που εκδηλώνεται κατά τη διάρκεια της εργασίας, είτε συνδέεται με αυτή είτε προκύπτει από αυτή, συμπεριλαμβανομένης της βίας και παρενόχλησης λόγω φύλου και της σεξουαλικής παρενόχλησης, αμέσως μόλις υποπέσει στην αντίληψή τους. Οι εν λόγω αναφορές μπορούν να γίνονται επώνυμα ή ανώνυμα μέσω των θεσπισθέντων Διαύλων Εσωτερικών Καταγγελιών (βλ. παράγραφο [2](#)).

Αντίστοιχα, η Τράπεζα δεσμεύεται, τόσο μέσα από την παρούσα Πολιτική όσο και μέσω των λοιπών διαδικασιών της, στη διασφάλιση της πλήρους εμπιστευτικότητας και προστασίας του καταγγέλλοντος. Όλες οι καταγγελίες θα λαμβάνονται σοβαρά υπόψη και θα διερευνώνται με πλήρη αντικειμενικότητα και ανεξαρτησία. Η Τράπεζα διαβεβαιώνει ότι όσοι προβαίνουν σε καταγγελίες θα προστατεύονται από τυχόν αντίποινα, καθώς και ότι τα προσωπικά δεδομένα όλων των εμπλεκόμενων μερών θα προστατεύονται μέσω της εφαρμογής των απαραίτητων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφαλείας.

Σημειώνεται ότι, για την εκπόνηση της παρούσας Πολιτικής έχουν ληφθεί υπόψη οι διατάξεις της υπ' αριθμ. 190 Διεθνούς Σύμβασης Εργασίας για την εξάλειψη της βίας και της παρενόχλησης στον κόσμο της εργασίας, η οποία κυρώθηκε με το άρθρο 1 του Ν. 4808/2021, καθώς και οι διατάξεις του Μέρους II (άρθρα 3 – 23) του Ν. 4808/2021, περί υιοθέτησης μέτρων και ρυθμίσεων για την παρενόχληση και τη βία στην εργασία.

1.1 Σκοπός

Σκοπός της παρούσας Πολιτικής είναι:

- **να οριστούν οι αρχές και το πλαίσιο διαχείρισης από την Τράπεζα εσωτερικών καταγγελιών για περιστατικά βίας και παρενόχλησης** τόσο στους χώρους εργασίας, όσο και σε χώρους που σχετίζονται με εταιρικές συναντήσεις, συνέδρια και εκδηλώσεις συνδεδεμένες με την εργασία, είτε στις εγκαταστάσεις της Τράπεζας είτε εκτός, στο πλαίσιο εφαρμογής και της Πολιτικής κατά της Βίας και της Παρενόχλησης της Τράπεζας και του Ομίλου,
- **να ενθαρρυνθούν όλοι όσοι περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής** (βλ. παράγραφο [1.2](#)) **να προβαίνουν σε καταγγελίες σε περίπτωση που υποπέσει στην αντίληψή τους ή υποστούν οι ίδιοι οποιασδήποτε μορφής βία και παρενόχληση** που εκδηλώνεται κατά τη διάρκεια της εργασίας, είτε συνδέεται με αυτή είτε προκύπτει από αυτή, συμπεριλαμβανομένης της βίας και παρενόχλησης λόγω φύλου και της σεξουαλικής παρενόχλησης,
- **να υπάρξει διαβεβαίωση ότι η διαχείριση από την Τράπεζα των εσωτερικών καταγγελιών για περιστατικά βίας και παρενόχλησης αλλά και η διερεύνηση των σχετικών περιστατικών θα γίνεται με πλήρη αντικειμενικότητα και εμπιστευτικότητα,**
- **να υπάρξει διαβεβαίωση ότι τα προσωπικά δεδομένα των εμπλεκομένων μερών θα προστατεύονται, και**
- **ότι όσοι προβαίνουν σε εσωτερικές καταγγελίες θα προστατεύονται** από τυχόν αντίποινα.

1.2 Πεδίο Εφαρμογής

Στην παρούσα Πολιτική υπάγεται:

- το σύνολο των προσώπων τα οποία παρέχουν στην Τράπεζα υπηρεσίες βάσει σύμβασης ή σχέσης εξαρτημένης εργασίας οποιασδήποτε μορφής,

- τα μέλη του Διοικητικού της Συμβουλίου,
- οι παρέχοντες υπηρεσίες στην Τράπεζα με συμβάσεις έμμισθης εντολής, ανεξαρτήτων υπηρεσιών ή έργου, προσωρινής ή πλήρους απασχόλησης,
- οι πρακτικώς ασκούμενοι και μαθητευόμενοι στην Τράπεζα,
- οι υποψήφιοι εργαζόμενοι στην Τράπεζα,
- οι εργαζόμενοι των οποίων η σχέση εργασίας με την Τράπεζα έχει λήξει,
- οι εργαζόμενοι τρίτων εταιρειών οι οποίοι παρέχουν τις υπηρεσίες τους στους χώρους της Τράπεζας σε εκπλήρωση σύμβασης έργου που έχει συνάψει η τελευταία με τον εργοδότη τους.

1.3 Διακυβέρνηση Πολιτικής

Η παρούσα Πολιτική εγκρίνεται και αναθεωρείται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας, έπειτα από σχετική εισήγηση της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών του Δ.Σ. (ΕΑΔΑ).

Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου είναι αρμόδια για την επεξεργασία και υποβολή σχετικών εισηγήσεων.

Πριν την έγκριση ή αναθεώρησή της, η Πολιτική υπόκειται σε διαβούλευση με την αντιπροσωπευτικότερη συνδικαλιστική οργάνωση του προσωπικού της Τράπεζας.

Η Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου συνδράμει τη Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου ως προς την κατάρτιση της παρούσας Πολιτικής.

Η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και η αρμόδια λειτουργία κάθε Εταιρείας του Ομίλου, ελέγχουν σύμφωνα με τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητές τους την ορθή εφαρμογή της Πολιτικής.

1.4 Εταιρείες του Ομίλου

Οι Εταιρείες του Ομίλου οφείλουν να υιοθετήσουν αντίστοιχη Πολιτική, λαμβάνοντας υπόψη τις αρχές που ορίζονται στην παρούσα, προσαρμοσμένες κατάλληλα στη φύση, το εύρος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων τους, καθώς και στο Κανονιστικό και Νομικό περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένης οποιασδήποτε κλαδικής και επιχειρησιακής ΣΣΕ) της χώρας (ή των χωρών) που δραστηριοποιούνται.

Αποτελεί βασική ευθύνη κάθε Εταιρείας του Ομίλου να συμμορφώνεται με τις εκάστοτε εθνικές διατάξεις. Η Τράπεζα, ως μητρικό πιστωτικό ίδρυμα του Ομίλου, παρέχει καθοδήγηση μέσω της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου για την υιοθέτηση της παρούσας Πολιτικής από κάθε Εταιρεία του Ομίλου. Επίσης παρέχει τη συγκατάθεσή της μέσω της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου για την υιοθέτηση της Πολιτικής Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών για Περιστατικά Βίας και Παρενόχλησης, κάθε Εταιρείας του Ομίλου καθώς και για μεταγενέστερες τροποποιήσεις της.

2 Είδη Καταγγελιών και προβλεπόμενη διαδικασία διαχείρισής τους

Οι καταγγελίες διακρίνονται σε **άτυπες** και **επίσημες**.

2.1 Άτυπη καταγγελία

Άτυπη καταγγελία μπορεί να υποβληθεί προφορικά, μόνο από τον παθόντα περιστατικού βίας ή/και παρενόχλησης και αφορά, κατά την κρίση του καταγγέλλοντος, περιστατικά ήσσονος σημασίας τα οποία μπορούν να αντιμετωπιστούν με συζήτηση ή/και προφορικές συστάσεις προς το δράστη. Η καταγγελία υποβάλλεται αποκλειστικά **στον/στην Πρόεδρο της Επιτροπής Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών** (βλ. παράγραφο [2.2.1](#)), ο οποίος είναι αρμόδιος να ερευνήσει τις συνθήκες υπό τις οποίες έλαβε χώρα το περιστατικό, να καλέσει το δράστη ή και άλλα πρόσωπα προκειμένου να διακριβώσει τα πραγματικά περιστατικά και να απευθύνει σχετικές συστάσεις. Σε περίπτωση που ο Πρόεδρος της Επιτροπής Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών (εναλλακτικά):

- ο κρίνει ότι το περιστατικό δεν είναι ήσσονος σημασίας και απαιτείται η λήψη περαιτέρω μέτρων ως προς το δράστη,
- ο διαπιστώνει ότι ο φερόμενος ως δράστης είναι υπότροπος, ή
- ο κρίνει ότι δεν είναι σε θέση να μεσολαβήσει για την αποτελεσματική επίλυση του προβλήματος,

υποδεικνύει στον καταγγέλλοντα να υποβάλει επίσημη (ανώνυμη ή επώνυμη, σύμφωνα και με τα παρακάτω) καταγγελία. Στην τελευταία περίπτωση, η μη υποβολή επίσημης καταγγελίας εκ μέρους του καταγγέλλοντα θεωρείται ανάκληση της άτυπης καταγγελίας.

2.2 Επίσημη καταγγελία

Επίσημη καταγγελία, ανώνυμη ή επώνυμη, είναι δυνατό να υποβληθεί **μόνο εγγράφως** σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο [2.2.2](#) ενώ, για τη διερεύνησή της εμπλέκονται τα αρμόδια όργανα ως περιγράφονται στην παράγραφο [2.2.1](#).

2.2.1 Αρμόδια Όργανα

Τα όργανα διαχείρισης επισήμων καταγγελιών είναι, αναλόγως της ιδιότητας του φερόμενου ως δράστη του περιστατικού βίας και παρενόχλησης, τα εξής:

- **Η Επιτροπή Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών**, η οποία είναι αρμόδια για τη διαχείριση και διερεύνηση περιστατικών βίας και παρενόχλησης στα οποία ο φερόμενος ως δράστης είναι πρόσωπο το οποίο **δεν** έχει την ιδιότητα του μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου ή του Ανώτατου Στελέχους της Τράπεζας (επιπέδου Βοηθού Γενικού Διευθυντή ή υψηλότερου).

Η Επιτροπή αποτελείται από:

- ο Τον/την **Γενικό Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου** ως Πρόεδρο
- ο Τον/την **Γενικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου**, και
- ο Τον/την **Γενικό Διευθυντή Λιανικής Τραπεζικής**

Η Επιτροπή βρίσκεται σε απαρτία εφόσον παρίστανται τουλάχιστον δύο (2) μέλη της, εκ των οποίων ένα (1) είναι ο Πρόεδρος. Οι αποφάσεις της Επιτροπής λαμβάνονται κατά πλειοψηφία, σε περίπτωση δε ισοψηφίας υπερισχύει η ψήφος του Προέδρου.

- **Το Πειθαρχικό Συμβούλιο Ανώτατης Διοίκησης¹** το οποίο είναι αρμόδιο για τη διαχείριση και διερεύνηση περιστατικών βίας και παρενόχλησης στα οποία ο φερόμενος ως δράστης είναι πρόσωπο το οποίο φέρει την ιδιότητα του Ανώτατου Στελέχους της Τράπεζας (επιπέδου Βοηθού Γενικού Διευθυντή ή Γενικού Διευθυντή) ή, σε περίπτωση που συντρέχει περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων στο πρόσωπο ενός από τα μέλη της Επιτροπής Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών.

¹ σύμφωνα με την από 28.03.2019 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΤΕ.

- **Η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής & Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου** είναι αρμόδια για τη διαχείριση και διερεύνηση περιστατικών βίας και παρενόχλησης, στα οποία ο φερόμενος ως δράστης είναι πρόσωπο το οποίο φέρει την ιδιότητα μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.

Τα παραπάνω όργανα διαχείρισης εσωτερικών καταγγελιών έχουν τις εξής αρμοδιότητες:

- **εξετάζουν το παραδεκτό των καταγγελιών** που έρχονται σε γνώση τους από όλους τους θεσπισμένους διαύλους εσωτερικών καταγγελιών της Τράπεζας,
- **διερευνούν τις καταγγελίες ή φροντίζουν για τη διερεύνησή τους μέσω εξουσιοδοτημένων στελεχών** (κυρίως από το χώρο της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου) ή εξωτερικών συμβούλων,
- **επικοινωνούν με τον καταγγέλλοντα**, εφόσον χρειαστεί,
- **λαμβάνουν κάθε πρόσφορο μέσο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων** των υποκειμένων που εμπλέκονται στις καταγγελίες,
- **εισηγούνται προς τα αρμόδια όργανα σύμφωνα με τις πειθαρχικές διαδικασίες της Τράπεζας** τη λήψη κατάλληλων μέτρων, σε περίπτωση που διαπιστωθούν παραβάσεις ή απαράδεκτες συμπεριφορές.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών τηρεί Αρχείο των επίσημων καταγγελιών που έχουν υποβληθεί, σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Τα παραπάνω αρμόδια όργανα για την εξέταση καταγγελιών, ανάλογα με τη σοβαρότητα της κάθε καταγγελίας και την έκβαση της σχετικής διερεύνησής της (π.χ. διαπιστωμένο περιστατικό βίας και παρενόχλησης), προβαίνουν σε ενημέρωση της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής & Κουλτούρας του Δ.Σ.

2.2.2 Υποβολή Επίσημων Καταγγελιών

Κάθε επίσημη καταγγελία, ανώνυμη ή επώνυμη, θα πρέπει προκειμένου να θεωρείται έγκυρη, να υποβάλλεται αποκλειστικά μέσω των ακόλουθων διαύλων:

- **Μέσω αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** (email) στην ηλεκτρονική διεύθυνση: saynotoviolence@nbg.gr, διαχειριστής της οποίας είναι ο/η Πρόεδρος της Επιτροπής Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών.
- **Μέσω ειδικού διαδικτυακού συνδέσμου** (hyperlink) στην ιστοσελίδα του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας (<https://groupnbg.sharepoint.com/:u:/r/sites/HumanResources>) η οποία είναι προσβάσιμη διαδικτυακά μέσω υπολογιστή ή κινητής συσκευής και έχει ως αποδέκτη της πληροφορίας τον/την Πρόεδρο της Επιτροπής Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών.
- **Ταχυδρομικώς**, στη διεύθυνση «Αιόλου 86, ΤΚ 10559, Αθήνα», με συστημένη, απόρρητη επιστολή προς «τον/την Πρόεδρο της Επιτροπής Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών».
- **Με υποβολή επώνυμης καταγγελίας**, απευθείας στον Πρόεδρο της Επιτροπής Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών.

Γενικές κατευθύνσεις και οδηγίες για την υποβολή των επίσημων εσωτερικών καταγγελιών έχουν ως εξής:

- η επίσημη καταγγελία θα πρέπει να γίνεται εγγράφως, είτε επώνυμα, είτε ανώνυμα,
- η καταγγελία θα πρέπει να γίνεται με καλή πίστη και χωρίς καθυστέρηση, αμέσως μόλις το περιστατικό βίας ή παρενόχλησης γίνει αντιληπτό,
- η καταγγελία θα πρέπει να είναι σαφής, ορισμένη και να περιέχει όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες και λεπτομέρειες, προκειμένου να καταστεί ευκολότερη η διερεύνησή της,
- η καταγγελία θα πρέπει να περιλαμβάνει το όνομα του ατόμου (ή των ατόμων) το οποίο ενδέχεται να διενήργησε πράξη βίας ή παρενόχλησης, την ημερομηνία/χρονική

περίοδο και τόπο όπου έλαβε χώρα η πράξη, το είδος της πράξης και όσο το δυνατόν πιο αναλυτική περιγραφή της,

- δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ειδικών κατηγοριών (υπό την έννοια του άρθρου 9 παρ. 1 του Κανονισμού 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου) και άλλες ευαίσθητες πληροφορίες που δεν σχετίζονται με την πράξη βίας ή παρενόχλησης δεν θα πρέπει να περιλαμβάνονται στην καταγγελία²,
- στην περίπτωση επώνυμης καταγγελίας, ο καταγγέλλων θα πρέπει να είναι διαθέσιμος να παράσχει περαιτέρω πληροφορίες, εφόσον του ζητηθούν,
- καταγγελίες για περιστατικά τα οποία αποτελούν ήδη, κατά το χρόνο υποβολής, αντικείμενο δικαστικής διερεύνησης θα καταγράφονται, αλλά δεν θα εξετάζονται, με σχετική ενημέρωση του καταγγέλλοντος.

² Ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ειδικών κατηγοριών θεωρούνται, σύμφωνα με το άρθρο 9 παρ. 1 του Κανονισμού 2016/679, δεδομένα τα οποία αποκαλύπτουν τη φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις ή τη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, καθώς και γενετικά δεδομένα, βιομετρικά δεδομένα με σκοπό την αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση προσώπου, δεδομένα που αφορούν την υγεία ή δεδομένα που αφορούν τη σεξουαλική ζωή φυσικού προσώπου ή τον γενετήσιο προσανατολισμό.

3 Διαδικασία Διερεύνησης Καταγγελιών

3.1 Διερεύνηση καταγγελιών

Κάθε καταγγελία, είτε επώνυμη, είτε ανώνυμη θα αντιμετωπίζεται από το αρμόδιο όργανο με τη δέουσα προσοχή. Η καταγγελία διαβιβάζεται στο αρμόδιο όργανο από τον/την Πρόεδρο της Επιτροπής Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών, αμέσως μετά την παραλαβή της, προκειμένου να διεξαχθεί έρευνα για τα περιστατικά που περιέχονται σε αυτή στο συντομότερο δυνατό χρόνο.

Όπου κρίνεται απαραίτητο και ανάλογα με το περιεχόμενο της καταγγελίας, το αρμόδιο όργανο μπορεί να ζητά και να λαμβάνει επιπλέον υποστήριξη από άλλα στελέχη της Τράπεζας, ιδίως από τη Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και από εξωτερικούς συμβούλους.

Η έρευνα ολοκληρώνεται το αργότερο **εντός ενός (1) μήνα** για τα περιστατικά που διερευνώνται από την Επιτροπή Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών³ και **εντός τριών (3) μηνών**⁴ για τα περιστατικά που διερευνώνται από το Πειθαρχικό Συμβούλιο ή την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής & Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου.

Το αρμόδιο όργανο ενημερώνει, εφόσον πρόκειται για επώνυμη καταγγελία, τον καταγγέλλοντα για την παραλαβή της το αργότερο εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της, καθώς και – σε κάθε περίπτωση – για το αποτέλεσμα της διερεύνησης, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος μετά την ολοκλήρωσή της. Η ενημέρωση του καταγγέλλοντος γίνεται πάντοτε εγγράφως (συμπεριλαμβανομένου του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) από τον/την Πρόεδρο του αρμοδίου οργάνου, ή από ανάλογα εξουσιοδοτημένο στέλεχος. Μοναδική εξαίρεση στα περί έγγραφης ενημέρωσης του καταγγέλλοντος για την

³ Με δυνατότητα παράτασης μέχρι δύο επιπλέον μηνών έπειτα από τεκμηριωμένη απόφαση της Επιτροπής Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών.

⁴ Με δυνατότητα παράτασης μέχρι δύο επιπλέον μηνών έπειτα από τεκμηριωμένη απόφαση του Πειθαρχικού Συμβουλίου Ανώτατης Διοίκησης ή της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής & Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου.

έκβαση της διερεύνησης αποτελεί η περίπτωση όπου ο καταγγέλλων δηλώνει στην (επώνυμη) καταγγελία ότι δεν επιθυμεί έγγραφη ενημέρωση.

Ο καταγγέλλων μπορεί, κατά τη διάρκεια της διερεύνησης, να ανακαλέσει την καταγγελία. Ανάκληση μπορεί να λάβει χώρα μόνο σε επώνυμες καταγγελίες και πάντοτε εγγράφως (συμπεριλαμβανομένου του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφόσον επαληθεύεται ότι πρόκειται για ηλεκτρονική διεύθυνση που διαχειρίζεται/χρησιμοποιεί ο καταγγέλλων). Το κατά περίπτωση αρμόδιο όργανο για τη διερεύνηση της καταγγελίας μπορεί να αποφασίσει τη συνέχιση της διερεύνησης ανεξάρτητα, ιδίως σε περιπτώσεις καταγγελιών για σοβαρά περιστατικά τα οποία, κατά την κρίση της Τράπεζας, πρέπει να αντιμετωπιστούν ανεξαρτήτως της βούλησης του καταγγέλλοντα ή εφόσον από τα στοιχεία προκύπτουν σοβαρές ενδείξεις ότι η καταγγελία ήταν (ή ενδέχεται να ήταν) κακόβουλη.

3.2 Προστασία ατόμων που υποβάλλουν καταγγελία αλλά και ατόμων που περιλαμβάνονται σε καταγγελίες

Η Τράπεζα προστατεύει τόσο τα άτομα που υποβάλλουν καταγγελία όσο και τα άτομα τα οποία περιλαμβάνονται σε καταγγελίες. Η διερεύνηση πραγματοποιείται με πλήρη εχεμύθεια και τηρώντας το απόρρητο σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, κατά το μέτρο του δυνατού, προκειμένου να αποφεύγεται τόσο ο στιγματισμός όσο και η «θυματοποίηση» ατόμων.

Τα άτομα τα οποία περιλαμβάνονται στις καταγγελίες έχουν το δικαίωμα να ενημερωθούν άμεσα για το παράπτωμα για το οποίο κατηγορούνται και για τα πρόσωπα που διαχειρίζονται τα περιλαμβανόμενα στις καταγγελίες δεδομένα. Ωστόσο, εφόσον υπάρχει σοβαρός κίνδυνος ότι η παραπάνω ενημέρωση θα μπορούσε να παρακωλύσει τη διερεύνηση της υπόθεσης και τη συλλογή των απαραίτητων αποδεικτικών στοιχείων, η ενημέρωση των ατόμων που περιλαμβάνονται στην καταγγελία μπορεί να αναβληθεί μέχρις ότου πάψει να υφίσταται αυτός ο κίνδυνος, κατά την κρίση του αρμόδιου οργάνου.

Αντίστοιχα, η Τράπεζα προστατεύει κάθε πρόσωπο που καλόπιστα καταγγέλλει περιστατικά βίας και παρενόχλησης. Στο πλαίσιο αυτό, απαγορεύεται ρητά κάθε είδους αρνητική συμπεριφορά σε βάρος οποιουδήποτε έχει πραγματοποιήσει εσωτερική καταγγελία, ακόμα και εάν η καταγγελία του αποδειχθεί, εκ των υστέρων, εσφαλμένη.

Συγκεκριμένα, η Τράπεζα διασφαλίζει τη μη ύπαρξη αντιποίνων στην περίπτωση που οποιοσδήποτε καλόπιστα καταγγείλει περιστατικά βίας και παρενόχλησης, ενώ δεσμεύεται ότι τα πρόσωπα που έχουν υποβάλει εσωτερική καταγγελία δεν θα υποστούν παρενόχληση ή περιθωριοποίηση, εκφοβισμό ή απειλές και άδικη μεταχείριση ως αποτέλεσμα της καταγγελίας τους, (π.χ. απόλυση, αβάσιμη αρνητική αξιολόγηση, μη παροχή αδειάς, αποκλεισμό από εκπαιδευτικά σεμινάρια, μη έγκριση εξόδων κ.ο.κ.). Επιπλέον, σε περίπτωση που ο καταγγέλλων εκφράσει επιθυμία να του παρασχεθεί ειδική προστασία από τυχόν αντίποινα (π.χ. μετακίνηση σε άλλο τμήμα ή αλλαγή ωραρίου απασχόλησης), η Τράπεζα θα εξετάζει μέσω του αρμόδιου οργάνου τη δυνατότητα ικανοποίησης του σχετικού αιτήματος, εντός των εκάστοτε υφιστάμενων δυνατοτήτων της.

Αντίστοιχα, δεν επιτρέπεται βλαπτική μεταβολή των όρων της σύμβασης εργασίας ως αποτέλεσμα της καταγγελίας (π.χ. διαθεσιμότητα, υποβιβασμός ή στέρηση προαγωγής, μείωση μισθού, αλλαγή τόπου εργασίας, μετακίνηση, διαφοροποίηση καθηκόντων, μεταβολή ωραρίου εργασίας κλπ.), εκτός εάν η μεταβολή αυτή (π.χ. μεταβολή τόπου ή χρόνου παροχής της εργασίας) αποσκοπεί στην προστασία του καταγγέλλοντος.

Επιπλέον, το ίδιο επίπεδο προστασίας ισχύει και για τρίτα πρόσωπα που συνδέονται με τους καταγγέλλοντες και θα μπορούσαν να υποστούν αντίποινα σε εργασιακό πλαίσιο, όπως συνάδελφοι ή συγγενείς των καταγγελλόντων.

Τέλος, σε περίπτωση που ο καταγγέλλων είναι εξωτερικός συνεργάτης ή μέλος του προσωπικού εξωτερικού συνεργάτη, η πρόωρη διακοπή ή ακύρωση της σύμβασής του με την Τράπεζα ως αποτέλεσμα της καταγγελίας δεν επιτρέπεται.

Εφόσον πάντως διαπιστώνεται – κατά την τεκμηριωμένη κρίση του σχετικού οργάνου – κακόβουλη εσωτερική καταγγελία, η παραπάνω προστασία παύει να παρέχεται.

3.3 Αναφορά πράξεων που συνιστούν αντίποινα

Οποιαδήποτε πράξη αντιποίνων θα πρέπει να αναφέρεται άμεσα στον/στην Πρόεδρο της Επιτροπής Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών μέσω των παραπάνω Διαύλων Επικοινωνίας, ο οποίος και θα διαβιβάζει τη σχετική αναφορά στο αρμόδιο όργανο διερεύνησης καταγγελιών.

Το εν λόγω όργανο με τη σειρά του θα διερευνά το θέμα και θα προτείνει τη λήψη μέτρων για την επίλυσή του. Αν από την έρευνα προκύψει ότι πράγματι υπήρξαν αντίποινα, θα λαμβάνεται κάθε πρόσφορο μέτρο σε βάρος αυτού που τα διέπραξε, ενώ το βάρος της απόδειξης ότι οι ενέργειές του δεν σχετίζονται με την καταγγελία στην οποία προέβη ο καταγγέλλων έχει αυτός ο οποίος κατηγορείται ότι διέπραξε τα αντίποινα (αντιστροφή βάρους απόδειξης).

3.4 Συνέπειες επί διαπίστωσης απαράδεκτων συμπεριφορών ή παραβάσεων

Ανάλογα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το αρμόδιο για τη διερεύνηση των εσωτερικών καταγγελιών όργανο προτείνει προς τα αρμόδια όργανα της Τράπεζας (Διοικητικό Συμβούλιο, Διευθύνων Σύμβουλος, κλπ.) διορθωτικές, πειθαρχικές ή/και άλλες ενέργειες. Οι ενέργειες αυτές μπορούν να περιλαμβάνουν (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά):

- σύσταση συμμόρφωσης,
- μεταβολή θέσης, ωραρίου, τόπου ή τρόπου παροχής της εργασίας του δράστη,
- πειθαρχικές κυρώσεις σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό Εργασίας,
- καταγγελία της σχέσης απασχόλησης ή συνεργασίας του δράστη με την Τράπεζα ή/και τις εταιρείες του Ομίλου,
- δικαστικές ενέργειες (αστικής ή/και ποινικής φύσης) σε βάρος του δράστη.

Σε περίπτωση που ο δράστης πράξης βίας ή/και παρενόχλησης είναι πρόσωπο το οποίο παρέχει τις υπηρεσίες του στους χώρους της Τράπεζας σε εκπλήρωση σύμβασης έργου που έχει συνάψει η τελευταία με τον εργοδότη τους, η Τράπεζα δύναται να ζητήσει από τον εργοδότη του την οριστική απομάκρυνσή του από τους χώρους της. Μη ικανοποίηση, εντός εύλογου χρόνου του αιτήματος της Τράπεζας από τον εργοδότη του δράστη, θα αποτελεί σπουδαίο λόγο αζήμιας καταγγελίας από πλευράς της Τράπεζας της σύμβασης που συνδέει τα δύο μέρη.

3.5 Κακόβουλες καταγγελίες

Εάν μια καταγγελία τεκμηριωμένα αποδειχθεί κακόβουλη, εφόσον ο καταγγελλόμενος το αιτηθεί, μπορεί να ενημερωθεί για την ταυτότητα του καταγγέλλοντος προκειμένου να ασκήσει τα νόμιμα δικαιώματά του.

Καταγγελίες οι οποίες αποδεικνύεται ότι είναι τεκμηριωμένα κακόβουλες θα ερευνώνται περαιτέρω κατά την κρίση της Τράπεζας, τόσο ως προς τα κίνητρα, όσο και ως προς τους εμπλεκόμενους, προκειμένου να αποκαθίσταται η τάξη με κάθε νόμιμο τρόπο και μέσο.

4 Εμπιστευτικότητα - Ανωνυμία

Η Τράπεζα δεσμεύεται ότι θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια και θα λάβει κάθε πρόσφορο μέτρο ώστε να προστατεύσει την ταυτότητα τόσο του καταγγέλλοντος όσο και των ατόμων που περιλαμβάνονται στις καταγγελίες, και θα χειριστεί κάθε υπόθεση με πλήρη εμπιστευτικότητα και εχεμύθεια.

Σε περίπτωση που η καταγγελία είναι επώνυμη, η ταυτότητα του καταγγέλλοντος δεν θα αποκαλύπτεται σε κανέναν άλλον πέρα από τα εξουσιοδοτημένα άτομα που είναι αρμόδια να λαμβάνουν, να παρακολουθούν και να διερευνούν τις καταγγελίες, δηλαδή τα μέλη του (κατά περίπτωση) οργάνου διαχείρισης εσωτερικών καταγγελιών και τους τυχόν εξειδικευμένους εξωτερικούς συμβούλους ή/και άλλα στελέχη της Τράπεζας, που έχουν κληθεί ειδικά για τη διερεύνηση συγκεκριμένου περιστατικού.

Κατ' εξαίρεση, στην περίπτωση επώνυμης καταγγελίας, η ταυτότητα του καταγγέλλοντος θα αποκαλύπτεται εάν (εναλλακτικά):

- συναινεί ο καταγγέλλων για την αποκάλυψη της ταυτότητας του,
- απαιτείται από τον Νόμο η αποκάλυψη της ταυτότητας του καταγγέλλοντος,
- η καταγγελία εμπεριέχει αποδεδειγμένα δόλο και έχει χαρακτηριστεί ως κακόβουλη,
- η αποκάλυψη της ταυτότητας θεωρείται αναγκαία για την πρόληψη ή τη μείωση απειλής προς την ασφάλεια του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας ή/και των συνεργατών της.

5 Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Κάθε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα υπό την παρούσα Πολιτική πραγματοποιείται σύμφωνα με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία που ισχύει για τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα καθώς και την Πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της Τράπεζας. Τα δεδομένα όλων των εμπλεκόμενων προστατεύονται και υπόκεινται σε επεξεργασία αποκλειστικά και μόνο σε σχέση με την εκάστοτε καταγγελία και με μόνο σκοπό να εξακριβωθεί η βασιμότητα ή μη της καταγγελίας και να διερευνηθεί το συγκεκριμένο περιστατικό.

Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ειδικών κατηγοριών και άλλα δεδομένα που δεν σχετίζονται άμεσα με την καταγγελία δεν λαμβάνονται υπόψη και διαγράφονται.

Η Τράπεζα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σύμφωνα με τις οικείες πολιτικές της.

Πρόσβαση στα δεδομένα που περιλαμβάνονται στις καταγγελίες μπορούν να έχουν μόνο όσοι εμπλέκονται στη διαχείριση και διερεύνηση του περιστατικού, δηλαδή τα μέλη του (κατά περίπτωση) αρμοδίου οργάνου, καθώς και τυχόν εξειδικευμένοι εξωτερικοί σύμβουλοι ή/και άλλα στελέχη της Τράπεζας, που έχουν κληθεί ειδικά για τη διερεύνηση συγκεκριμένου περιστατικού.

Τα δεδομένα διαγράφονται σε εύλογο χρονικό διάστημα από την ολοκλήρωση της έρευνας που ξεκίνησε με βάση την καταγγελία – η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα τήρησης σχετικού αρχείου για στατιστικούς σκοπούς, για σκοπούς εκτίμησης κινδύνου, για την ενημέρωση των εποπτικών, ρυθμιστικών, δικαστικών ή άλλων σχετικών Αρχών, ή για την επίλυση μελλοντικών διαφορών, σύμφωνα με την κείμενη Νομοθεσία αλλά και την επιχειρησιακή της πρακτική.

6 Ενημέρωση για την Πολιτική Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών – Συνεργασία με τις Αρμόδιες Αρχές

Η Τράπεζα, δια του/της Προέδρου της Επιτροπής Διαχείρισης Εσωτερικών Καταγγελιών, διασφαλίζει ότι όλοι οι εργαζόμενοι ενημερώνονται σχετικά με το περιεχόμενο της παρούσας Πολιτικής. Η ενημέρωση, πέραν της ανάρτησης στο σύστημα Εγκυκλίων (intranet) της Τράπεζας, θα πραγματοποιείται διαχρονικά μέσω της αποστολής ενημερωτικού υλικού, email ή με κάθε άλλο πρόσφορο τρόπο.

Επιπλέον, η Τράπεζα θα μεριμνήσει ώστε όλοι οι υφιστάμενοι και μελλοντικοί εξωτερικοί συνεργάτες να δεσμεύονται να προβαίνουν σε αντίστοιχη ενημέρωσή τους αλλά και του προσωπικού τους σχετικά με την συγκεκριμένη Πολιτική. Η εν λόγω ενημέρωση θα γίνεται σύμφωνα με τις υποδείξεις και με τη βοήθεια υλικού που θα τους παράσχει η Τράπεζα και με κάθε πρόσφορο μέσο, όπως email, αποστολή ενημερωτικού υλικού κ.α.

Η Τράπεζα διασφαλίζει τη συνεργασία και παροχή κάθε σχετικής πληροφορίας στις αρμόδιες εποπτικές, διοικητικές και δικαστικές Αρχές, εφόσον ζητηθεί.