



ΕΘΝΙΚΗ Asset Management
Α.Ε.Δ.Α.Κ.

**ΚΩΔΙΚΑΣ
ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ & ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ
ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ASSET MANAGEMENT Α.Ε.Δ.Α.Κ.
CODE OF ETHICS**



Κανονιστική Συμμόρφωση της Εθνικής Asset Management
Α.Ε.Δ.Α.Κ.

Ιανουάριος 2017

Αγαπητοί συνεργάτες,

Η Εθνική Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. θεωρεί θεμελιώδες στοιχείο της εταιρικής της κουλτούρας την τήρηση του εκάστοτε ισχύοντος κανονιστικού και νομοθετικού πλαισίου, των διεθνών πρακτικών καθώς και των προτύπων και κανόνων ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας.

Η τήρηση των αρχών ηθικής και δεοντολογίας συνδέεται αναπόσπαστα με τη δυναμική και την αξιοπιστία της Εταιρείας μας αλλά και την επιτυχημένη μακρόχρονη πορεία μας.

Για τη φιλοσοφία μας, η τήρηση του παρόντος Κώδικα δεν είναι πολυτέλεια, αλλά αναγκαιότητα προκειμένου να διατηρηθεί η φήμη, το κύρος και η αξιοπιστία του ονόματός μας σε παγκόσμια κλίμακα, και να αποτραπεί τυχόν έκθεση της Εταιρείας μας και του Ομίλου της Ε.Τ.Ε. σε συναφείς κινδύνους.

Έχοντας υψηλή συνείδηση των ευθυνών μας σε μια κοινωνία που συνεχώς αλλάζει, κατανοούμε το ρόλο μας στη δημιουργία πρακτικών και κανόνων επιχειρησιακής ηθικής και προτύπων επαγγελματικής συμπεριφοράς και ανταποκρινόμαστε αποτελεσματικά. Αναμορφώσαμε τον Κώδικα Αρχών και Δεοντολογίας μας ώστε να ανταποκρίνεται πλήρως στις νέες απαιτήσεις της εποχής και να καταστήσει σαφές ότι η Εταιρεία διαχειρίζεται τις υποθέσεις της με τρόπο που ικανοποιεί τις βασικές αρχές της διαφάνειας, συνέπειας και υπευθυνότητας (λογοδοσίας).

Ο Κώδικας αποτελεί και ένα συνδεδετικό στοιχείο με την εταιρική μας ιστορία για όλους τους νέους υπαλλήλους, πελάτες και συνεργάτες ώστε να κατανοήσουν και να αφομοιώσουν την εταιρική μας παράδοση και φιλοσοφία. Πιστεύουμε ότι δεν αφήνει καμία αμφιβολία για τις Αρχές που καθορίζουν την επιχειρησιακή μας ηθική και την επαγγελματική μας συμπεριφορά. Το νέο κλίμα της παγκόσμιας διαφάνειας καθιστά αναγκαίο οι Αρχές μας να γίνουν σαφώς κατανοητές από όλους. Όλοι όσοι σχετίζονται με τις δραστηριότητες της Εταιρείας, πρέπει να γνωρίζουν τις επιχειρηματικές μας αρχές και να συμπεριφέρονται ανάλογα.

Η Εθνική Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. θεωρεί ως αυτοσκοπό τη διατήρηση του κύρους και της αξιοπιστίας του ονόματός της σε παγκόσμια κλίμακα, και η πιστή εφαρμογή του Κώδικα Αρχών αποτελεί το πρώτο βασικό εργαλείο για την υλοποίησή του.

Είναι ευθύνη όλων μας στην Εταιρεία να λειτουργούμε σύμφωνα με υψηλά ηθικά πρότυπα συμπεριφοράς. Αυτό δεν αποτελεί πρόσκαιρο σκοπό αλλά μια αέναη διαδικασία που απαιτεί συνεχή επαγρύπνηση και ενεργή συμμετοχή. Και το παραμικρό λάθος από οποιαδήποτε αιτία μπορεί να έχει πολύ εκτεταμένες δυσμενείς συνέπειες. Δεν πρέπει να λησμονείται ότι είμαστε πάντα στο επίκεντρο της δημοσιότητας λόγω του ηγετικού μας ρόλου.

Η Εταιρεία δίνει τη μεγαλύτερη σημασία στην ανοικτή και διαφανή επικοινωνία με τους πελάτες, τους υπαλλήλους, τους μετόχους, τους συνεργάτες, όπως επίσης και με την κοινωνία όπου δραστηριοποιείται.

Στη διάρκεια της μακρόχρονης ιστορίας της η Εταιρεία έχει κατηγορηματικά εκφράσει τη δέσμευσή της για ακεραιότητα και διατήρηση υψηλού επιπέδου ηθικής συμπεριφοράς σε όλες τις εργασίες της Εταιρείας, και υπόσχεται ότι θα προσπαθεί πάντα να παραμένει πιστή στις Αρχές της.

Με εκτίμηση

Ευστράτιος Σαραντινός
Ο Διευθύνων Σύμβουλος
Εθνική Asset Management A.E.Δ.Α.Κ.



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	I. Η εφαρμογή του Κώδικα είναι ευθύνη όλων μας	5
II. Οι βασικές αξίες μας και οι αρχές δεοντολογίας		6
	III. Αξία και σεβασμός στους πελάτες μας	10
IV. Εμπιστοσύνη στο προσωπικό μας		18
	V. Συνεργάτες - Τρίτοι	28
VI. Μέτοχοι της εταιρείας μας		29
	VII. Συνεισφορά στην Κοινωνία - Σεβασμός στο περιβάλλον	32
VIII. Εφαρμογή - Αναθεώρηση του Κώδικα		33

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ
ASSET MANAGEMENT A.E.Δ.Α.Κ.**

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Εθνικής Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. (στο εξής «ο Κώδικας»), θέτει με σαφήνεια τις ηθικές αρχές και αξίες καθώς τους συναφείς κανόνες που οριοθετούν τη δράση του προσωπικού και της Διοίκησης. Παράλληλα παρέχει τις απαιτούμενες κατευθυντήριες οδηγίες για τη λήψη σωστών αποφάσεων σε συμμόρφωση με τους κανόνες εταιρικής διακυβέρνησης και το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Ο Κώδικας αποτελεί σημαντικής αξίας σημείο αναφοράς για το σύνολο των στελεχών και υπαλλήλων της Εθνικής Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. (εφεξής «η Εταιρεία»), συμβάλλοντας ουσιαστικά στην προστασία των συμφερόντων των εργαζομένων, των πελατών και των μετόχων με βάση τις καταγεγραμμένες δομές διακυβέρνησης ενώ παράλληλα η τήρηση των προτύπων που θέτει διασφαλίζει τη διατήρηση και ενδυνάμωση της αξιοπιστίας, της φερεγγυότητας και της φήμης της Εταιρείας.



Ι. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΕΙΝΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΟΛΩΝ ΜΑΣ

*Ο Κώδικας αφορά
στα μέλη ΔΣ,
το προσωπικό μας
& κάθε
συνεργάτη*

Ο παρών Κώδικας, ο οποίος έχει εγκριθεί από τα αρμόδια όργανα της Εταιρείας, και ειδικότερα από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας, αφορά σε όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα ανώτατα και ανώτερα Διευθυντικά Στελέχη και τους εργαζόμενους της Εταιρείας, στο εσωτερικό ή το εξωτερικό, με οποιαδήποτε μορφής σχέση εργασίας, καθώς και κάθε τρίτο που συνεργάζεται με την Εταιρεία είτε παρέχοντας υπηρεσίες είτε στο πλαίσιο εκτέλεσης έργου (συμπεριλαμβανομένων συνεργατών, διαμεσολαβητών, πρακτόρων, και οποιωνδήποτε άλλων προσώπων με τα οποία διατηρούμε συνεργασία στο πλαίσιο συμβάσεων εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing) ή άλλου είδους συμφωνιών).

Συνεπώς, αν και οι διατάξεις του Κώδικα δεν αποτελούν στο σύνολό τους απόρροια νόμου, αποτελεί ευθύνη όλων μας η κατανόηση της δομής και των αρχών του και η ορθή εφαρμογή τους σε κάθε δραστηριότητα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας.

*Το ΔΣ της
Εταιρείας υιοθετεί
ανάλογο Κώδικα
με τον Κώδικα
της Τράπεζας και
του Ομίλου E.T.E*

Καθώς η Εταιρεία αποτελεί θυγατρική εταιρεία του Ομίλου της E.T.E., το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας υιοθετεί τον εν λόγω Κώδικα, σε εναρμόνιση με τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου της E.T.E. και με σκοπό την υιοθέτηση κοινών αρχών σε επίπεδο Ομίλου E.T.E., προσαρμοσμένο στο εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο, τις ιδιαιτερότητες και τα συναλλακτικά ήθη της χώρας στην οποία η Εταιρεία δραστηριοποιείται, με την προϋπόθεση ότι θα παραμένει σε ισχύ το περιεχόμενο των βασικών αξιών του και θα εγκριθεί από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου.

*Η κατανόηση και
η τήρηση του
Κώδικα αποτελεί
ευθύνη όλων μας*

Επίσης οι επικεφαλής των Διευθύνσεων της Εταιρείας θα πρέπει να φροντίζουν καταρχήν για την κατανόηση των απαιτήσεων του Κώδικα καθώς και για την τήρηση και την εποπτεία της ορθής εφαρμογής των αρχών και των αξιών που περιγράφονται σε αυτόν, ενώ παράλληλα να διασφαλίζουν ότι οι επιχειρηματικές διαδικασίες και πρακτικές ενισχύουν τον Κώδικα και δημιουργούν πρότυπα επαγγελματισμού και επιχειρησιακής ηθικής.

Οι εργαζόμενοι της Εταιρείας, οφείλουν επίσης να επιδεικνύουν υπεύθυνη και ηθική συμπεριφορά και να ακολουθούν με συνέπεια τόσο το πνεύμα όσο και τον σκοπό του παρόντος Κώδικα, σε κάθε δε περίπτωση που έχουν κάποιο ερώτημα αναφορικά με το περιεχόμενό του θα πρέπει να απευθύνονται στον Επικεφαλής της Διεύθυνσής τους ή/και στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας.

*Δημοσιοποίηση
του Κώδικα –
διαφάνεια*

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (www.nbgam.gr), στην ελληνική και αγγλική γλώσσα. Επιπρόσθετα, υπάρχει η δυνατότητα να ζητηθεί στα σημεία εξυπηρέτησης της Εταιρείας. Μέσω της δημοσιοποίησης αυτής η Εταιρεία επιδιώκει την ενίσχυση της διαφάνειας, καθώς παρέχεται η δυνατότητα σε κάθε ενδιαφερόμενο να λάβει γνώση και να αξιολογήσει τον πυρήνα των αξιών, κανόνων και αρχών που διέπουν τη λειτουργία της Εταιρείας.

**II. ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ***Οι πελάτες και τα
συμφέροντα των
μετόχων είναι στο
επίκεντρο κάθε
δραστηριότητάς
μας*

Η Εταιρεία αναγνωρίζει ότι η διαχρονική επιτυχία της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας στηρίζεται κατά κύριο λόγο στη λειτουργία μας με βάση τις αξίες και τις αρχές τις οποίες αποδέχεται και εφαρμόζει κάθε εργαζόμενος. Επίσης είναι αντιληπτό ότι το κύρος και η φήμη της Εταιρείας μας εξαρτάται, μεταξύ άλλων, από τον βαθμό στον οποίο ανταποκρίνεται στον ευρύτερο κοινωνικό της ρόλο, ο οποίος προϋποθέτει την κατανόηση των χαρακτηριστικών και των αναγκών των επιμέρους κοινωνικών ομάδων και την επιθυμία για την ικανοποίηση αυτών εντός ενός πλαισίου που διέπεται από διαχρονικές αξίες. Βασική αρχή της φιλοσοφίας μας είναι ότι οι πελάτες μας είναι στο επίκεντρο κάθε δραστηριότητας της Εταιρείας, και παράλληλα πρεσβεύουμε ότι η ικανοποίηση των μετόχων και το ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον για τους υπαλλήλους μας συμβάλλουν στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση της πελατείας. Σε όλους τους τομείς δραστηριοποίησής της, η Εταιρεία ενεργεί, στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής της ευθύνης, με βάση τις εξής αξίες και αρχές δεοντολογίας:

1. Ακεραιότητα και εντιμότητα*Ακεραιότητα &
Εντιμότητα*

Η Εταιρεία έχει εκφράσει τη δέσμευσή της για ακεραιότητα και διατήρηση υψηλού επιπέδου ηθικής συμπεριφοράς σε όλες τις εργασίες. Η εντιμότητα θεωρείται το επίκεντρο κάθε επαγγελματικής σχέσης και για τον λόγο αυτό απαιτείται η συμπεριφορά των υπαλλήλων να μην αφήνει καμία αμφιβολία ως προς το ήθος και την ακεραιότητά της.

2. Σεβασμός και Ειλικρίνεια προς τους πελάτες μας

Η Εταιρεία ακολουθεί επιχειρηματικές πρακτικές που διέπονται από υψηλές ηθικές αξίες και αποδίδουν πρωτεύουσα σημασία στην άσκηση των δραστηριοτήτων της με σεβασμό, ειλικρίνεια, αξιοπιστία, εντιμότητα, συνέπεια, ισότιμη αντιμετώπιση, αντικειμενικότητα καθώς και αμεροληψία προς τους πελάτες μας.

*Σεβασμός και
ειλικρίνεια προς
τους πελάτες μας*

Η εμπιστοσύνη, η προώθηση των συμφερόντων τους καθώς και η ικανοποίησή τους αποτελεί βασικό στόχο κάθε δραστηριότητας και ενέργειας.

Παρέχουμε στους πελάτες μας σαφή, πλήρη και έγκαιρη ενημέρωση σε όλα τα στάδια της επιχειρηματικής σχέσης για τα προϊόντα μας και τις προσδοκώμενες ωφέλειες καθώς και τους πιθανούς κινδύνους λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικότερες ανάγκες τους αφού προηγουμένως εξετάσουμε το προφίλ τους και τις προσδοκίες τους.

3. Υψηλό επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού και ποιότητας υπηρεσιών

Το υψηλό επίπεδο του ανθρώπινου δυναμικού μας και των προσφερόμενων προϊόντων/υπηρεσιών στους πελάτες της Εταιρείας μας αποτελεί βασική επιδίωξή μας. Η δημιουργία ανταγωνιστικών «προτάσεων αξίας» (value for money), σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες συνθήκες της αγοράς, στοχεύει στην ικανοποίηση των πελατών και την εμπέδωση πνεύματος εμπιστοσύνης και συνεργασίας.

*Προσωπικό
υψηλού επιπέδου,
μέγιστο επίπεδο
ποιότητας
υπηρεσιών*

Η Εταιρεία μεριμνά για την ύπαρξη καταρτισμένου προσωπικού καθώς και της κατάλληλης τεχνολογικής υποδομής που αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες για τη συνεχή αναβάθμιση της ποιοτικής εξυπηρέτησης της πελατείας μας.

Ο επαγγελματισμός θεωρείται απαραίτητο στοιχείο κάθε εργαζόμενου δεδομένου ότι αποτελεί το μέσο που θα διασφαλίσει την υψηλού επιπέδου παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες μας.

4. Ομαδικό πνεύμα συνεργασίας

Σε όλο το φάσμα των εργασιών μας κατανοούμε ότι συμμετέχοντας σε ομάδες μπορούμε να επιτύχουμε καλύτερα αποτελέσματα σε σύγκριση με το να ενεργούμε ατομικά. Χωρίς να μειώνεται η ανεξαρτησία κάθε υπαλλήλου, καθορίζοντας ρόλους και αρμοδιότητες υιοθετούμε ομαδικό πνεύμα στις συνεργασίες μας με στόχο την ανταλλαγή απόψεων και γνώσεων και χρήση διαφορετικών προοπτικών για τον ίδιο σκοπό.

*Υιοθετώντας
πνεύμα ομαδικής
συνεργασίας και
δρώντας
προληπτικά
προηγούμεστε
των εξελίξεων*

5. Δρώντας Προληπτικά προηγούμεστε των εξελίξεων

Μέσω της εμπειρίας και της ομαδικής συνεργασίας καταβάλλουμε προσπάθεια να προηγούμεστε των εξελίξεων στον τομέα των δραστηριοτήτων μας πάντα με σύνεση και σταθερότητα. Το ανθρώπινο δυναμικό της Εταιρείας μας έχει τη δυνατότητα να προτείνει τεκμηριωμένα νέες ιδέες, οι οποίες εξετάζονται και αξιολογούνται από τον εκάστοτε αρμόδιο χώρο.

*Κοινωνική Ευθύνη
μέσω της
προώθησης
ανθρώπινων
αξιών*

6. Διαφάνεια στις σχέσεις μας

Οι σχέσεις της Εταιρείας μας με όλους όσους συναλλάσσεται χαρακτηρίζονται από διαφάνεια, επιδιώκοντας ορθή, ισότιμη, έγκαιρη, τακτική, αξιόπιστη και προσιτή σε όλους πληροφόρηση σχετικά με ζητήματα που τους αφορούν (όπως δομές και πολιτικές διακυβέρνησης, οικονομικά αποτελέσματα, ποσοτικά και ποιοτικά ζητήματα σχετικά με τους εργαζόμενους και άλλους συνεργαζόμενους, συμβατικούς όρους κλπ). Οι έγκαιρα δημοσιοποιημένες οικονομικές καταστάσεις περιέχουν μια συνεπή-περιοδική παρουσίαση της συνολικής χρηματοοικονομικής κατάστασης της Εταιρείας, η οποία υποστηρίζεται από την παροχή επαρκούς πληροφόρησης σχετικά με την αποδοτικότητα και τις προοπτικές της.

Η πληροφόρηση αυτή βοηθά τους συναλλασσόμενους με την Εταιρεία να κατανοήσουν την οργάνωση και τις δραστηριότητες της Εταιρείας στις κοινωνίες όπου δραστηριοποιείται και τις πολιτικές που εκάστοτε υιοθετούνται.

7. Εταιρική Δέσμευση

Η Εταιρεία μας δεσμεύεται για την επίτευξη αποτελεσμάτων που έχουν θετικό αντίκτυπο τόσο στα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) δηλαδή στους μετόχους, τους πελάτες, τους εργαζομένους και εν γένει στο κοινωνικό σύνολο.

8. Υψηλό Επίπεδο Εταιρικής Διακυβέρνησης και Συμμόρφωσης

Η Εταιρεία μας λειτουργεί μέσα σε ένα αποτελεσματικό πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης, μέσω της καθιέρωσης ενός συνολικού συστήματος δικαιωμάτων, διαδικασιών και ελέγχων, εναρμονισμένο με τις διατάξεις του Ελληνικού, Ευρωπαϊκού και Διεθνούς νομικού και κανονιστικού πλαισίου, καθώς και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές, και έχοντας ως στόχο την προστασία των συμφερόντων όλων των παραγόντων που μετέχουν στην εταιρική δραστηριότητα (stakeholders).

Βασική προτεραιότητα της Εταιρείας μας αποτελεί η δημιουργία αξίας για τους μετόχους σε συνδυασμό με κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές, δράσεις και πρωτοβουλίες.

*Αποτελεσματικό
πλαίσιο εταιρικής
διακυβέρνησης*

9. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Η Εταιρεία μας προσβλέπει σε ανάληψη υψηλού επιπέδου κοινωνικής ευθύνης, μέσα από την τήρηση και την προώθηση των ανθρώπινων αξιών αλλά και των κοινωνικών, πνευματικών και πολιτιστικών αξιών των χωρών στις οποίες η Εταιρεία δραστηριοποιείται. Η Εταιρεία μας

*Κοινωνική ευθύνη
μέσω της
προώθησης
ανθρώπινων
αξιών*

φροντίζει ώστε η κοινωνική της δράση να βρίσκεται πάντα σε αρμονία και με τα συμφέροντα των μετόχων της. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία ως θυγατρική του Ομίλου Ε.Τ.Ε. εναρμονίζεται με το πλαίσιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου Ε.Τ.Ε., το οποίο προσδιορίζει τους βασικούς άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου και καθορίζει τις δράσεις της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου της στο χώρο αυτό.

Είναι κοινή πεποίθηση ότι ο σεβασμός του περιβάλλοντος και η εφαρμογή ανάλογης ρεαλιστικής Περιβαλλοντικής Πολιτικής αποτελούν θεμελιώδη κανόνα ορθής εταιρικής συμπεριφοράς και συνεισφοράς των επιχειρήσεων στην αειφόρο ανάπτυξη και την αντιμετώπιση των προβλημάτων κλιματικής αλλαγής.

*Ενισχύουμε την
περιβαλλοντική
συνείδηση*

Η Εταιρεία μας, σε εναρμονισμό με τον Όμιλο της Ε.Τ.Ε., προβαίνει σε σχετικές ενέργειες αναφορικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη και την προστασία του περιβάλλοντος, ενισχύοντας την περιβαλλοντική συνείδηση του προσωπικού της και εμμέσως των μετόχων και της πελατείας της. Παρακολουθεί και βελτιώνει συνεχώς το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα, ακολουθεί τη σχετική νομοθεσία, θέτει στόχους με βάση τα αντίστοιχα κριτήρια, αξιολογεί τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της στο περιβάλλον και παρακολουθεί τις διεθνείς τάσεις. Το πρόγραμμα περιβαλλοντικής διαχείρισης επικεντρώνεται στην εξοικονόμηση φυσικών πόρων, τον εξορθολογισμό των επαγγελματικών μετακινήσεων, την αποτελεσματική διαχείριση άχρηστων υλικών, την εφαρμογή περιβαλλοντικών κριτηρίων στις προμήθειες και την εφαρμογή κανόνων για την ανάλυση και την εκτίμηση περιβαλλοντικών κινδύνων στις διαδικασίες των χρηματοδοτήσεων.



III. ΑΞΙΑ & ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ

Πρωταρχικό μέλημα της Εταιρείας μας αποτελεί ο σεβασμός και το ενδιαφέρον στις σχέσεις με τους πελάτες μας.

▪ Πρωταρχικό μας μέλημα: η εξυπηρέτηση της πελατείας μας

Πρωταρχικό μας μέλημα:

Η άρτια εξυπηρέτηση των πελατών μας και η ικανοποίηση των αναγκών τους

Οι πελάτες της Εταιρείας μας αποτελούν το επίκεντρο των δραστηριοτήτων της. Οι υπηρεσίες παρέχονται σε όλους τους πελάτες με την ίδια πληρότητα, ποιότητα και σωστή συμπεριφορά. Η Εταιρεία διασφαλίζει ότι όλοι οι πελάτες απολαμβάνουν ίσης μεταχείρισης και ίσου βαθμού προστασίας των συμφερόντων τους.

Στο πλαίσιο αυτό μεριμνά για τον σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων με βάση τα κοινά χαρακτηριστικά που οριοθετούν τις ομάδες πελατών και την αποφυγή τυχόν διακριτικής μεταχείρισης αυτών. Οι όροι που περιλαμβάνονται στα προϊόντα / υπηρεσίες είναι σαφείς, κατανοητοί και μη καταχρηστικοί.

Παράλληλα, λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα για τη φυσική προστασία των πελατών σε περίπτωση που υπάρχει τυχόν παρουσία τους στους χώρους της Εταιρείας.

Στο πλαίσιο εξυπηρέτησης των πελατών μας οι εργαζόμενοι κατανοούν ότι πρέπει να:

- ✓ τηρούν τις εκάστοτε ισχύουσες νομικές και κανονιστικές υποχρεώσεις εφαρμόζοντας απαρέγκλιτα τους σχετικούς κώδικες συμπεριφοράς και δεοντολογίας
- ✓ έχουν ως κύριο μέλημα την προώθηση των συμφερόντων των πελατών
- ✓ ενημερώνουν με σαφήνεια, υπευθυνότητα και υπομονή τους πελάτες για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες της Εταιρείας, καθώς και για τις κατά περίπτωση ενδεδειγμένες ενέργειες για τη σωστή διεκπεραίωση των συναλλαγών τους
- ✓ καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διασφάλιση της πληρότητας και ακρίβειας των κατά περίπτωση χορηγούμενων στοιχείων / πληροφοριών σε πελάτες, άλλες υπηρεσιακές Μονάδες, Εταιρείες του Ομίλου, Εποπτικές, Ανεξάρτητες και λοιπές Αρχές
- ✓ επιδεικνύουν ευαισθησία στη διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ανάγκες ή ατόμων που χρήζουν ιδιαίτερης μεταχείρισης

▪ Τήρηση εμπιστευτικότητας και απορρήτου

Η Εταιρεία μας λαμβάνοντας τα απαραίτητα μέτρα για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών, δεσμεύεται για την προστασία των εμπιστευτικών πληροφοριών που αφορούν στους πελάτες και τους συναλλασσόμενους και τη χρήση αυτών αποκλειστικά και μόνο για τον σκοπό για τον οποίο παρέχονται.

*Τηρούμε την
εμπιστευτικότητα
και το απόρρητο
συναλλαγών
πελατών μας*

Ως «Εμπιστευτικές» θεωρούνται οι πληροφορίες που περιέρχονται σε γνώση των υπαλλήλων, με άμεσο ή έμμεσο τρόπο, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους και δύνανται να αφορούν στην Εταιρεία, στην Τράπεζα και τον Όμιλο (όπως διάφορα έγγραφα, στοιχεία και δεδομένα, μέθοδοι και διαδικασίες που ακολουθεί η Εταιρεία για τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της, οικονομικά στοιχεία, υποθέσεις), σε πελάτες (όπως συναλλαγές, οικονομική κατάσταση, προσωπικά δεδομένα προστατευόμενα κατά τον Ν.2472/97, όπως ισχύει) και λοιπά εμπλεκόμενα πρόσωπα (όπως διαμεσολαβητές, πάροχοι στο πλαίσιο εξωτερικής ανάθεσης δραστηριοτήτων).

Κάθε Εμπιστευτική Πληροφορία αντιμετωπίζεται με τη δέουσα εχεμύθεια και εφαρμόζονται αυστηρά οι νόμοι και κανονισμοί που σχετίζονται με την τήρηση του επαγγελματικού απορρήτου.

Για την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικής ζωής του προσωπικού, κάθε συνεργάτη και τυχόν τρίτων δεν επιτρέπεται η μη εξουσιοδοτημένη χρήση βίντεο, μαγνητοφώνησης ή με άλλο τρόπο καταγραφή και τήρηση δεδομένων. Σημειώνεται ότι στην Εταιρεία πραγματοποιείται επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των εργαζομένων εκείνων που αναφέρονται στην θεσπισμένη Πολιτική Λειτουργίας και Χρήσης Πληροφοριακών Συστημάτων Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Συστημάτων Μαγνητοφώνησης Τηλεφωνικών Συνδιαλέξεων και Επεξεργασίας Δεδομένων από Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές). Η ανωτέρω Πολιτική αποσκοπεί στην ενημέρωση των εργαζομένων στην Εταιρεία, τα δεδομένα των οποίων αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας, αναφορικά με τα πληροφοριακά συστήματα επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, που τηρούνται στην Εταιρεία, τον σκοπό της επεξεργασίας των δεδομένων και τα σχετικά δικαιώματα των εργαζομένων έναντι της Εταιρείας, η οποία είναι υπεύθυνη για την επεξεργασία αυτή.

Κατά συνέπεια, η Εταιρεία θεσπίζει διαδικασίες και εφαρμόζει συστήματα τα οποία συμβάλλουν στην ελεγχόμενη ροή της πληροφόρησης ώστε αυτή:

- ✓ να κοινοποιείται στα καθ' ύλην αρμόδια πρόσωπα και μόνον έως του βαθμού που κρίνεται απαραίτητο για την άσκηση των καθηκόντων τους. Στις περιπτώσεις που η Εταιρεία στο πλαίσιο αναθέσεων έργων κατ' εντολή και για λογαριασμό της πρέπει να επεκτείνει τον κύκλο των προσώπων στα οποία θα γνωστοποιηθούν Εμπιστευτικές Πληροφορίες, λαμβάνει κάθε απαραίτητο μέτρο συμπεριλαμβανομένης και της σύναψης σχετικής σύμβασης εμπιστευτικότητας, προκειμένου οι εμπλεκόμενοι στο εκάστοτε έργο να είναι ενήμεροι για τον εμπιστευτικό χαρακτήρα και την απαγόρευση εκμετάλλευσης των πληροφοριών αυτών
- ✓ να αποτρέπεται η πρόσβαση από αναρμόδιους υπαλλήλους ή/και στελέχη σε διαβαθμισμένη πληροφόρηση

Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται από την Εταιρεία κατά τη διενέργεια των συναλλαγών, αναφορικά με την τήρηση του απορρήτου αυτών. Οι κάθε μορφής συναλλαγές είναι απόρρητες και ως εκ τούτου στοιχεία συναλλαγών δίνονται μόνο στους ίδιους τους μεριδιούχους και λοιπούς πελάτες της Εταιρείας και κατ' εξαίρεση σε τρίτους κατόπιν άρσης του απορρήτου εφόσον συντρέχουν ρητά οι προβλεπόμενες από τον νόμο προϋποθέσεις.

Εξαίρεση από την εν λόγω υποχρέωση τήρησης της εμπιστευτικότητας των δεδομένων αποτελούν οι περιπτώσεις που η παροχή στοιχείων απαιτείται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου για σκοπούς ελέγχου ή/και έρευνας ή από τις Διευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης και Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου ή/και της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας ή/και από τις Εποπτικές ή άλλες αρμόδιες Αρχές. Στην τελευταία περίπτωση πραγματοποιείται σχετική έγγραφη ενημέρωση της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας αναφορικά με τα στοιχεία που αποστέλλονται.

▪ Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του προσωπικού, των πελατών μας και των μετόχων

Η Εταιρεία αναγνωρίζει και δίνει πρωταρχική σημασία στην υποχρέωση συμμόρφωσης της με την ισχύουσα νομοθεσία όσον αφορά στην προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως αυτά ρυθμίζονται από την θεσπισμένη Πολιτική Λειτουργίας και Χρήσης Πληροφοριακών Συστημάτων Επεξεργασίας

*Προστατεύουμε
τα δεδομένα του
προσωπικού, των
πελατών μας, των
μετόχων και κάθε
 τρίτων*

Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Συστημάτων Μαγνητοφώνησης Τηλεφωνικών Συνδιαλέξεων και Επεξεργασίας Δεδομένων από Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές) της Εταιρείας, καθώς και από την υφιστάμενη Πολιτική του Ομίλου της ΕΤΕ αναφορικά με τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Στο πλαίσιο αυτό συλλέγονται και διαχειρίζονται συγκεκριμένες πληροφορίες, οι οποίες αφορούν το προσωπικό, τους μετόχους, τους πελάτες με τους οποίους διατηρούν οποιασδήποτε μορφής επιχειρηματική σχέση, σε πρόσωπα με τα οποία διατηρούν σχέση συνεργασίας καθώς και σε τρίτους στο πλαίσιο οποιασδήποτε άλλης σχέσης, πέραν των ανωτέρω αναφερόμενων.

Συγκεκριμένα, οι εν λόγω πληροφορίες:

- ✓ Συλλέγονται με τρόπο θεμιτό και νόμιμο
- ✓ Συλλέγονται για καθορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς.
- ✓ Τηρούνται με ασφάλεια και μόνο για το χρονικό διάστημα που προβλέπεται για την πραγματοποίηση των σκοπών της συλλογής και επεξεργασίας τους

Κατά συνέπεια, η Εταιρεία θεσπίζει διαδικασίες και εφαρμόζει συστήματα τα οποία συμβάλλουν στην ελεγχόμενη ροή της πληροφόρησης ώστε αυτή:

- ✓ Να κοινοποιείται στα καθ' ύλην αρμόδια πρόσωπα και μόνον έως του βαθμού που κρίνεται απαραίτητο για την άσκηση των καθηκόντων τους. Στις περιπτώσεις που η Εταιρεία πρέπει να επεκτείνει τον κύκλο των προσώπων στα οποία θα γνωστοποιηθούν εμπιστευτικές πληροφορίες, λαμβάνει κάθε απαραίτητο μέτρο συμπεριλαμβανομένης και της σύναψης σχετικής σύμβασης εμπιστευτικότητας, προκειμένου οι τρίτοι στους οποίους κατ' εξαίρεση κοινοποιούνται πληροφορίες να είναι ενήμεροι για τον εμπιστευτικό χαρακτήρα και την απαγόρευση εκμετάλλευσης των πληροφοριών αυτών
- ✓ Να αποτρέπεται η πρόσβαση από αναρμόδιους υπαλλήλους ή/και στελέχη σε διαβαθμισμένη πληροφόρηση

Οι υπάλληλοί μας κατανοούν ότι πρέπει να:

- ✓ διαφυλάττουν τις πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα του προσωπικού, των πελατών και των μετόχων
- ✓ χρησιμοποιούν τις εμπιστευτικές πληροφορίες μόνο για τον σκοπό που συλλέχθηκαν

- ✓ εξασφαλίζουν ότι η χρήση του μηχανολογικού εξοπλισμού (υπολογιστών, τηλεφώνων, φαξ και λοιπών συσκευών) πραγματοποιείται μόνο από εξουσιοδοτημένα άτομα, ακόμα και σε περίπτωση ολιγόλεπτης απουσίας τους από τη θέση εργασίας.
- ✓ φυλάσσουν με ασφάλεια τους κωδικούς πρόσβασής τους στα συστήματα της Εταιρείας και σε καμία περίπτωση να μην αποκαλύπτουν τους κωδικούς τους σε τρίτα άτομα
- ✓ τηρούν εχεμύθεια στις συναλλαγές και εργασίες της Εταιρείας και να εφαρμόζουν όλα τα προβλεπόμενα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζονται κατά τις συναλλαγές τα συμφέροντά της, η περιουσία της ή οι εμπιστευμένες σ' αυτήν αξίες
- ✓ μην παρέχουν στοιχεία του πελάτη σε τρίτα πρόσωπα, ακόμα και αν αυτά ζητούνται από το οικογενειακό περιβάλλον του, εκτός και αν υπάρχει σχετική εξουσιοδότηση
- ✓ μην συζητούν μεγαλόφωνα υποθέσεις και στοιχεία πελατών σε χώρους της Εταιρείας, στους οποίους ενδέχεται να υπάρχει παρουσία πελατών
- ✓ μην χρησιμοποιούν τις εμπιστευτικές πληροφορίες των πελατών με αθέμιτο τρόπο
- ✓ φροντίζουν ώστε να μην υπάρχουν εκτεθειμένα και ορατά από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, στα γραφεία στοιχεία, έγγραφα, φάκελοι, εκτυπώσεις καθώς και να διασφαλίζουν ότι οι εν λόγω εμπιστευτικές πληροφορίες είναι απόλυτα ασφαλείς όταν φεύγουν από τα γραφεία τους (π.χ. κλειδωμένες σε συρτάρια)
- ✓ φροντίζουν ώστε να μην βρίσκονται στην οπτική γωνία πελατών ή/και τρίτων οι οθόνες των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Να σβήνουν τις οθόνες όταν απομακρύνονται οι χειριστές τους από τα μηχανήματα, ακόμα και εάν η απουσία τους είναι ολιγόλεπτη
- ✓ καταστρέφουν εντελώς όσα έγγραφα περιέχουν εμπιστευτικές πληροφορίες και απαιτείται η καταστροφή τους με βάση τις σχετικές εγκυκλίους για την ασφαλή καταστροφή εγγράφων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα
- ✓ ζητούν τη συνδρομή της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας σε περίπτωση που κάποιος τρίτος εκ παραδρομής τους γνωστοποιήσει μη ζητηθείσα εμπιστευτική πληροφορία
- ✓ λαμβάνουν τη συγκατάθεση του πελάτη – φυσικού προσώπου όπου αυτή απαιτείται για τη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων

- ✓ γνωστοποιούν στον πελάτη – φυσικό πρόσωπο με τρόπο κατανοητό τα δικαιώματά του περί ενημέρωσης, πρόσβασης και αντίρρησης.
- ✓ μην προωθούν ενημερωτικά ή διαφημιστικά έντυπα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα σε περίπτωση άρνησης παροχής συγκατάθεσης του πελάτη – φυσικού προσώπου.
- ✓ μην προβαίνουν σε επεξεργασία δεδομένων συγγενικών ή τρίτων προσώπων χωρίς την προηγούμενη συγκατάθεσή τους.
- ✓ μην επεξεργάζονται προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα πελατών εκτός του δικτύου της Εταιρείας (π.χ. σε προσωπικούς υπολογιστές).
- ✓ παραδώσουν όλες τις πληροφορίες που περιλαμβάνουν προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα πελατών στους επικεφαλής τους κατά τη λήξη της συνεργασίας τους με την Εταιρεία
- ✓ επιδεικνύουν εχεμύθεια και να προστατεύουν την εμπιστευτικότητα κάθε στοιχείου ή πληροφορίας που αφορά στην Εταιρεία ή σε πελάτες τους από σκόπιμη ή ακούσια αποκάλυψή τους σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα ακόμα και μετά τη λήξη της πρόσβασης στις πληροφορίες αυτές ή/και τη λήξη της σύμβασης εργασίας τους με την Εταιρεία.

■ Διαφήμιση

Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στη διαφήμιση

Στο πλαίσιο της ανοικτής και διαφανούς επικοινωνίας με τους πελάτες της, η Εταιρεία φροντίζει όπως κάθε διαφήμιση είναι σύμφωνη με τις εκάστοτε ισχύουσες νομικές διατάξεις, ευπρεπής στο πλαίσιο της κρατούσας αντίληψης περί ηθικής, αληθής, σαφής, χωρίς υπερβολές.

Η διαφήμισή μας γίνεται με σκοπό την αντικειμενική πληροφόρηση του κοινού σχετικά με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας. Είναι λοιπόν ειλικρινής, δεν δημιουργεί αναληθείς εντυπώσεις ιδιαίτερα ευνοϊκών όρων, προϋποθέσεων και ωφελημάτων και είναι σε γλώσσα εύκολα κατανοητή. Δεν προσβάλλει τα χρηστά ήθη, δεν εκμεταλλεύεται την άγνοια ή το φόβο του κοινού, δεν αναφέρεται υποτιμητικά ή δυσφημιστικά για τον ανταγωνισμό, δεν είναι απομίμηση διαφημίσεων τρίτων. Η Εταιρεία φροντίζει όπως κάθε διαφήμιση διενεργείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Πολιτική Διαφήμισης της Εταιρείας και δεν βασίζεται σε αναληθείς, ανακριβείς ή παραπλανητικές πληροφορίες.

Δεν επιτρέπεται η απευθείας προώθηση διαφημιστικών μηνυμάτων σε πελάτες που έχουν δηλώσει την αντίθεσή τους σε αυτό με έγγραφη αίτηση κατά την έναρξη της συνεργασίας ή μεταγενέστερα. Η Εταιρεία συμμορφώνεται πλήρως με το θεσμικό πλαίσιο για την προώθηση πωλήσεων αγαθών και υπηρεσιών.

Διαχειριζόμαστε αποτελεσματικά τα παράπονα των πελατών μας με στόχο την άμεση επίλυσή τους και την βελτίωση των υπηρεσιών μας

▪ Διαχείριση παραπόνων πελατών μας

Με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων που σχετίζονται με τα παράπονα των πελατών μας, τη βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και την εξωδικαστική επίλυση τυχόν διαφορών, η Εταιρεία έχει υιοθετήσει Πολιτική Διαχείρισης/Αντιμετώπισης Παραπόνων/Καταγγελιών Πελατείας. Κάθε προφορική ή γραπτή έκφραση διαμαρτυρίας και υπόδειξη ή σχόλιο αναφορικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, τυγχάνει άμεσης διερεύνησης και απάντησης ώστε να εδραιώνεται πνεύμα εμπιστοσύνης και να αντιμετωπίζονται εγκαίρως τυχόν προβλήματα των μεριδιούχων και των λοιπών πελατών με την Εταιρεία μας.

Στο πλαίσιο αυτό, όλοι οι εργαζόμενοι υποχρεούνται να:

- ✓ διερευνούν τυχόν παράπονα και να χειρίζονται αναφορές πελατών με επιμέλεια και χωρίς διάκριση
- ✓ ανταποκρίνονται με προσοχή σε τυχόν παράπονο πελάτη, επιδεικνύοντας ευγένεια και κατανόηση
- ✓ καταβάλλουν προσπάθεια και να εξαντλούν κάθε δυνατότητα άμεσης διευθέτησης του παραπόνου και εξυπηρέτησης του πελάτη
- ✓ μην αντιδρούν με τον πελάτη, αλλά να παρέχουν προσήκουσες και επαρκείς εξηγήσεις
- ✓ διατηρούν χαμηλούς τόνους και να παροτρύνουν τον πελάτη ώστε να μην δημιουργούνται εντυπώσεις οι οποίες θα μπορούσαν να έχουν αρνητικό αντίκτυπο στη φήμη της Εταιρείας
- ✓ μην εκλαμβάνουν σε προσωπικό επίπεδο τυχόν δυσαρέσκεια του πελάτη
- ✓ καθοδηγούν τον πελάτη σε περίπτωση μη ικανοποίησής του αναφορικά με τη διαδικασία υποβολής γραπτού παραπόνου

▪ Τήρηση των διατάξεων για την πρόληψη νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες & χρηματοδότησης της τρομοκρατίας

Η Εταιρεία μας αναγνωρίζει την ανάγκη υιοθέτησης και εφαρμογής αποτελεσματικών μέτρων για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (εφεξής «ΞΧ/ΧΤ»). Οι πράξεις αυτές είναι αντίθετες προς τις αρχές και αξίες που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής

δραστηριότητάς μας και ως εκ τούτου για την αντιμετώπιση των φαινομένων ΞΧ/ΧΤ, η Εταιρεία μας:

Τηρούμε τις διατάξεις για την πρόληψη και την Καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας

- ✓ έχει υιοθετήσει Πολιτική για την Πρόληψη και Καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας – Πολιτική Αποδοχής Νέων Πελατών
- ✓ προβαίνει στην έκδοση των απαραίτητων οδηγιών και διαδικασιών σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις και μεριμνά για την επικαιροποίηση αυτών
- ✓ εγκαθιστά επαρκή πληροφοριακά συστήματα προκειμένου να ανιχνεύονται, να παρακολουθούνται και να αξιολογούνται συναλλαγές και πελάτες υψηλού κινδύνου
- ✓ συνεργάζεται και ανταλλάσσει πληροφορίες με τις Εποπτικές και Ανεξάρτητες Αρχές και τα αρμόδια πολιτειακά όργανα
- ✓ δεν εκτελεί συναλλαγές για τη νομιμότητα των οποίων υπάρχουν επιφυλάξεις ή συναλλαγές με φυσικά ή νομικά πρόσωπα / οντότητες, όταν αυτό απαγορεύεται από διατάξεις εποπτικών, δικαστικών και άλλων Αρχών
- ✓ παρέχει στο προσωπικό συνεχή εκπαίδευση για την πρόληψη και αντιμετώπιση αυτών των θεμάτων και συμμορφώνεται πλήρως με τους σχετικούς νόμους και τις κανονιστικές αποφάσεις



IV. ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΑΣ

Η Εταιρεία μας δεσμεύεται στη διαρκή εξασφάλιση βέλτιστων συνθηκών εργασίας, αναγνωρίζοντας τη συμβολή των εργαζομένων στην επίτευξη των στόχων μας.

▪ Διαρκής στόχος της Εταιρείας η ίση μεταχείριση προς κάθε μέλος του προσωπικού μας

Η Εταιρεία:

Ενδιαφερόμαστε για τη συνεχή ανάπτυξη και εκπαίδευση του προσωπικού μας

- ✓ μεριμνά για την ισότιμη και αξιοκρατική διαχείριση του προσωπικού της ως προς την αξιολόγηση της απόδοσης κάθε μέλους, τις προαγωγές και τις αμοιβές.
- ✓ διασφαλίζει καλές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας, σεβόμενη την ισορροπία μεταξύ του εργασιακού χρόνου και της προσωπικής ζωής των εργαζομένων, με στόχο την παροχή ίσων ευκαιριών.
- ✓ πιστεύει στη διαρκή βελτίωση των δεξιοτήτων του προσωπικού της και, παράλληλα με τις εξελισσόμενες λειτουργικές ανάγκες, οργανώνει σημαντικά προγράμματα επιμόρφωσης, εκπαίδευσης και ανάπτυξης του. Στο πλαίσιο αυτό προϋπολογίζει ικανοποιητικά κονδύλια σχετικά με διαφαινόμενες εκπαιδευτικές ανάγκες και καλύπτει τα έξοδα του προσωπικού της για την παρακολούθηση σεμιναρίων.

Η φιλοσοφία της Εταιρείας έχει ως βασικό άξονά της το σεβασμό της προσωπικότητας κάθε εργαζομένου. Η προστασία της ανθρώπινης αξιοπρέπειας αποτελεί θεμελιώδη αρχή και ως εκ τούτου διαρκής επιδίωξη της Εταιρείας αποτελεί η διαμόρφωση ενός αρμονικού εργασιακού περιβάλλοντος. Προς το σκοπό αυτό, η Εταιρεία:

- ✓ Απορρίπτει κάθε μορφή κοινωνικού αποκλεισμού.
- ✓ Παρέχει ίσες ευκαιρίες για προαγωγές και επαγγελματική σταδιοδρομία ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, θρησκείας, εθνικότητας.
- ✓ Εφαρμόζει ένα πλαίσιο αξιολόγησης απόδοσης, προαγωγών και αμοιβών του προσωπικού το οποίο διέπεται από όρους αξιοκρατίας και αμεροληψίας.
- ✓ Σχεδιάζει και υλοποιεί δράσεις, συστήματα ανάπτυξης και κινήτρων με στόχο την προσέλκυση, επιλογή και περαιτέρω αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

- ✓ Επενδύει στην εκπαίδευση του προσωπικού με τη χρήση σύγχρονων μεθόδων καθώς και την ανάπτυξη του μέσω εκπαιδευτικών δράσεων ανά θέση εργασίας, ώστε να διασφαλίζεται η αξιοποίηση του μέγιστου των δυνατοτήτων του, καθώς και η έγκαιρη και ομαλή προσαρμογή του στις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις για νέες γνώσεις, δεξιότητες και ειδικεύσεις σε ένα ταχύτατα μεταβαλλόμενο επιχειρησιακό περιβάλλον.
- ✓ Δεν χρησιμοποιεί καμία μορφή καταναγκαστικής εργασίας.
- ✓ Δεν αποδέχεται οποιουδήποτε είδους προσβολή της προσωπικότητας (πχ. ηθική, σεξουαλική ή άλλου είδους παρενόχληση, εκφοβισμό, διωγμό κλπ) ή άνιση μεταχείριση λόγω εθνικότητας, φυλετικής προέλευσης, φύλου, οικογενειακής κατάστασης, θρησκευτικών ή πολιτικών πεποιθήσεων ή φυσικών αδυναμιών.

Σημειώνεται ότι η Διοίκηση της Εταιρείας διατηρεί το δικαίωμα να μην αποδεχτεί στο Προσωπικό της οποιοδήποτε άτομο έχει καταδικαστεί ποινικά με τελεσίδικη και αμετάκλητη δικαστική απόφαση ή έχει απολυθεί από άλλη επιχείρηση του χρηματοπιστωτικού τομέα λόγω σημαντικής παράβασης όρων ανάλογων με αυτούς που εμπεριέχονται στον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας της.

▪ Φροντίζουμε για ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον

Η υγεία και η ασφάλεια στους χώρους εργασίας αποτελούν για την Εταιρεία ύψιστη προτεραιότητα, με σκοπό να καταστεί ασφαλής η εργασία, να βελτιωθεί η ποιότητα της επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων και να προληφθούν συναφείς κίνδυνοι.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία προβαίνει στη διενέργεια τακτικών ελέγχων για θέματα αφενός επάρκειας και καταλληλότητας των υπάρχοντων μέσων ασφαλείας και αφετέρου τήρησης των συνθηκών υγιεινής στους χώρους εργασίας ενώ παράλληλα έχει αναπτύξει και σχέδια αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών.

Περαιτέρω, η Εταιρεία δεσμεύεται να:

- ✓ συμμορφώνεται με τις κανονιστικές διατάξεις σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας
- ✓ μεριμνά για τη δημιουργία ασφαλούς και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος για το σύνολο του προσωπικού εστιάζοντας σε θέματα πρόληψης του εργασιακού κινδύνου όταν αυτός είναι υψηλός

Δίνουμε σημασία στην ασφάλεια του εργασιακού μας περιβάλλοντος

- ✓ εξασφαλίζει την ύπαρξη προστατευτικής υποδομής και εξοπλισμού και τεχνικών αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών
- ✓ εκπαιδεύει τους εργαζομένους για τις προβλεπόμενες ενέργειες ιδίως σε περίπτωση φυσικών καταστροφών και να καταρτίζει προγράμματα προληπτικής δράσης για την πυρασφάλεια και την αντιμετώπιση κρίσεων
- ✓ πραγματοποιεί διαβουλεύσεις με το προσωπικό για ζητήματα που σχετίζονται με την ασφάλεια και υγεία στην εργασία
- ✓ προνοεί και δρα προληπτικά με σκοπό την μείωση του εργασιακού κινδύνου, όπου απαιτείται.

▪ Στοχεύουμε στη διατήρηση άριστης επαγγελματικής συμπεριφοράς

Κατά την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων, οι εργαζόμενοι της Εταιρείας κάθε επιπέδου ευθύνης και μορφής απασχόλησης οφείλουν να τηρούν τους ακόλουθους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς:

*Αντιμετωπίζουμε
τους πελάτες μας
με σεβασμό και
επαγγελματική
συμπεριφορά*

- ✓ Να απευθύνονται στους πελάτες στον πληθυντικό, με ηρεμία και ευγένεια.
- ✓ Να έχουν ως στόχο τη γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών.
- ✓ Να παρέχουν ακριβή, σαφή ενημέρωση προς τους πελάτες για θέματα που αφορούν την προστασία και την προώθηση των οικονομικών και περιουσιακών τους συμφερόντων.
- ✓ Να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διευθέτηση τυχόν παρεξηγήσεων ή διαφορών που ανακύπτουν με τους πελάτες. Στην περίπτωση που αυτή δεν καταστεί δυνατή να ενημερώνουν τους πελάτες για τις εσωτερικές διαδικασίες της Εταιρείας για την υποβολή υποδείξεων ή παραπόνων.
- ✓ Να εφαρμόζουν ισότιμη και αντικειμενική μεταχείριση και να μην κάνουν διακρίσεις στους πελάτες (πχ. σύμφωνα με το φύλο, την εθνικότητα, το θρήσκευμα, την οικονομική/περιουσιακή κατάσταση κλπ).
- ✓ Να μη διεκπεραιώνουν προσωπικές τους υποθέσεις ενώπιον της πελατείας.
- ✓ Να μην χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την αποκάλυψη ευαίσθητων θεμάτων της Εταιρείας και την παροχή αρνητικών σχολίων για συναδέλφους, πελάτες, προμηθευτές κλπ.

- ✓ Να μην καπνίζουν στους χώρους εξυπηρέτησης των πελατών, κατ' εφαρμογήν των εν ισχύ νομοθετικών διατάξεων και των σχετικών εγκύκλιων οδηγιών.
- ✓ Να μην καταναλώνουν αλκοόλ ή άλλες ουσίες στον εργασιακό χώρο.
- ✓ Να είναι ευπρεπώς ενδεδυμένοι στον εργασιακό χώρο και να αποφεύγουν εμφανίσεις που δε συνάδουν με τη σοβαρότητα του επαγγέλματός τους.
- ✓ Να προσαρμόζονται στις πραγματικές συνθήκες που επιβάλλουν οι ανάγκες της εργασίας τους.
- ✓ Να διατηρούν καλό πνεύμα συνεργασίας με τους συναδέλφους τους για την αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση των εργασιών που τους ανατίθενται.
- ✓ Να μην προβαίνουν σε καμία ανεπιθύμητη συμπεριφορά που μπορεί να θεωρηθεί ως εχθρική, κακόβουλη, προσβλητική, ταπεινωτική ή που να συμβάλλει στην υποβάθμιση των συναδέλφων τους.
- ✓ Να συμμορφώνεται με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις εκάστοτε σχετικές οδηγίες της Εταιρείας.

▪ Προστατεύουμε την περιουσία της Εταιρείας

Το Προσωπικό της Εταιρείας οφείλει να προστατεύει τα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας από καταστροφή ή από ανεπίτρεπτη χρήση.

Κάθε εργαζόμενος οφείλει στο πλαίσιο των καθηκόντων/αρμοδιοτήτων του:

- ✓ Να εξετάζει κάθε αγορά, πώληση ή συναλλαγή για λογαριασμό της Εταιρείας, με αντικειμενικά κριτήρια, προστατεύοντας τα συμφέροντά τους.
- ✓ Να εξασφαλίζει πλήρη διαφάνεια κατά την επιλογή των αγαθών και υπηρεσιών, διαφυλάσσοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη φήμη της Εταιρείας και ακολουθώντας τις σχετικές διαδικασίες που προβλέπονται από Κανονισμούς, Εγκυκλίους και Σχετικές Οδηγίες.
- ✓ Να μη χρησιμοποιεί για προσωπικούς σκοπούς τα περιουσιακά στοιχεία και τον εξοπλισμό που έχει θέσει στη διάθεσή του η Εταιρεία.
- ✓ Να μην εγκαθιστά ή χρησιμοποιεί λογισμικά, εκτός αυτών που έχει εγκαταστήσει η υπηρεσία, για την ασφάλεια των μηχανογραφικών συστημάτων της Εταιρείας.

*Διαφυλάττουμε
με κάθε τρόπο
την περιουσία της
Εταιρείας*

- ✓ Να χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο (Internet) για θέματα υπηρεσιακά ή συνδεδεμένα με την άσκηση των υπηρεσιακών του καθηκόντων, χωρίς να θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια των συστημάτων της Εταιρείας. Στο πλαίσιο αυτό, απαγορεύεται η πρόσβαση του Προσωπικού σε κοινωνικά δίκτυα από τα Συστήματα της Εταιρείας χωρίς την προηγούμενη έγγραφη άδεια του αρμοδίου στελέχους ασφαλείας.
- ✓ Να εξασφαλίζει ότι η χρήση του μηχανολογικού εξοπλισμού (υπολογιστών, τηλεφώνων, φαξ και λοιπών συσκευών) πραγματοποιείται μόνο από εξουσιοδοτημένα άτομα, ακόμα και σε περίπτωση ολιγόλεπτης απουσίας του από τη θέση εργασίας.
- ✓ Να φυλάσσει με ασφάλεια τους κωδικούς πρόσβασης του στα συστήματα της Εταιρείας και σε καμία περίπτωση να μην αποκαλύπτει τους κωδικούς του σε τρίτα άτομα.
- ✓ Να τηρεί εχεμύθεια στις συναλλαγές και εργασίες της Εταιρείας και να εφαρμόζει όλα τα προβλεπόμενα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζονται κατά τις συναλλαγές τα συμφέροντά της, η περιουσία της ή οι εμπιστευμένες σ' αυτήν αξίες.

Δικαιώματα Πνευματικής και Διανοητικής Ιδιοκτησίας όπως εμπορικά σήματα, ονόματα χώρου (domain names), λογότυπα, εγκύκλιοι, Πολιτικές, διαδικασίες, βάσεις δεδομένων, Εκδόσεις της Εταιρείας, κλπ. συγκαταλέγονται στα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας που πρέπει να προστατεύονται από ανεπίτρεπτη χρήση ή καταστροφή.

Κάθε εργαζόμενος οφείλει:

- ✓ Να διασφαλίζει ότι οποιαδήποτε χρήση περί προβολής του εμπορικού σήματος και των διακριτικών γνωρισμάτων καθώς και των λοιπών δικαιωμάτων πνευματικής και διανοητικής ιδιοκτησίας της Εταιρείας, της Τράπεζας και του Ομίλου συμβαδίζει με τα όσα προβλέπονται από Κανονισμούς, Εγκυκλίου και Σχετικές Οδηγίες.
- ✓ Να μην επιτρέπει τη χρήση της επωνυμίας ή του σήματος της Εταιρείας και των διακριτικών γνωρισμάτων, των ονομάτων χώρου (domain names) της Εταιρείας χωρίς την προγενέστερη έγκριση της αρμόδιας Διεύθυνσης.
- ✓ Να αναφέρει στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας κάθε υποψία κακής χρήσης των πνευματικών δικαιωμάτων της Εταιρείας.

▪ Απορρίπτουμε κάθε πράξη δωροδοκίας - δωροληψίας

Η Εταιρεία λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για την πρόληψη και αποτροπή ενεργειών που σχετίζονται με δωροδοκία ή δωροληψία. Γι' αυτό το λόγο η Εταιρεία, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην υφιστάμενη Πολιτική του Ομίλου της Ε.Τ.Ε. αναφορικά με την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας, στοχεύει:

- ✓ Στην υιοθέτηση ξεκάθαρων αρχών και κανόνων για την αποτροπή της δωροδοκίας.
- ✓ Στην ευαισθητοποίηση του Προσωπικού της Εταιρείας σε τρόπο ώστε να διαθέτει την ικανότητα ν' αναγνωρίσει και ν' αποφύγει ή ν' αποτρέψει ενέργειες συνδεδεμένες με δωροδοκία/δωροληψία.
- ✓ Στην προτροπή αναφοράς υπονοιών με τη δημιουργία υπηρεσιακών διαύλων επικοινωνίας που διασφαλίζουν την προστασία των ατόμων και την εμπιστευτικότητα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistle Blowing) της Εταιρείας.
- ✓ Στην ενδυνάμωση της άμεσης λήψης μέτρων κατά των ατόμων που εμπλέκονται σε δωροδοκία, λαμβανομένου υπόψη ότι η Εταιρεία επιδεικνύει μηδενική ανοχή σε πράξεις διαφθοράς.

*Απέχουμε από
οποιαδήποτε
πράξη
δωροδοκίας-
δωροληψίας*

Ως δωροδοκία νοείται η προσφορά, υπόσχεση, παραχώρηση, υποβολή αιτήματος ή αποδοχή ενός προνομίου ως αντάλλαγμα ενέργειας που θεωρείται παράνομη, ανήθικη ή καταχρηστική.

Η πρόληψη, η αποτροπή και η αναφορά συναφών περιπτώσεων αποτελεί ευθύνη όλων των στελεχών, των υπαλλήλων και των συνεργατών της Εταιρείας.

Κάθε εργαζόμενος, προκειμένου να προασπίσει την καλή φήμη της Εταιρείας, της Τράπεζας και του Ομίλου της, οφείλει:

- ✓ Να μη δέχεται δώρα με τη μορφή χρημάτων (ανεξαρτήτως ποσού) ή υλικών αγαθών (ταξίδια, διαμονή σε ξενοδοχεία, εκπώσεις σημαντικού ύψους για αγορές αγαθών κλπ). Της απαγόρευσης εξαιρούνται διαφημιστικά δώρα μικρής αξίας, όπως για παράδειγμα είδη γραφείου με εταιρικό λογότυπο, συμβολικά δώρα για τα Χριστούγεννα, το Πάσχα ή την ονομαστική εορτή, τα οποία θεωρούνται παραδοσιακά και κοινωνικά αποδεκτά. Σε κάθε περίπτωση η αξία του δώρου δεν πρέπει να υπερβαίνει τα € 250 ή το ισόποσο σε άλλο νόμισμα. Εφόσον το δώρο είναι μεγαλύτερης αξίας και ο πελάτης επιμένει, ο εργαζόμενος αποδέχεται το δώρο με την υποχρέωση να το αναφέρει άμεσα στον Επικεφαλής της Διεύθυνσής του.

- ✓ Να μην προσφέρει ή να μην υποσχεθεί οικονομικό ή άλλο όφελος σε οποιοδήποτε πρόσωπο, προκειμένου να το δελεάσει για να ενεργήσει αντικοινωνικά ή να το ανταμείψει για αντικοινωνική ενέργεια / δραστηριότητα.
- ✓ Να μη χρησιμοποιεί την υπαλληλική του ιδιότητα για την εξασφάλιση οποιουδήποτε είδους πλεονεκτημάτων ή ωφελειών εντός/εκτός της υπηρεσίας του.
- ✓ Να ζητάει την έγκριση από τον Επικεφαλής της Διεύθυνσης για την προσφορά σε πελάτη πρόσκλησης σε γεύμα / δείπνο ή για την παρακολούθηση αθλητικών ή καλλιτεχνικών εκδηλώσεων.

Η απαγόρευση δωροδοκίας και δωροληψίας ισχύει για τους εργαζόμενους της Εταιρείας καθώς επίσης για τους συνεργάτες και τους παρόχους στους οποίους έχει γίνει εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων στο πλαίσιο συμφωνίας outsourcing. Σε οποιαδήποτε περίπτωση υπάρχουν υπόνοιες ότι δεν τηρούνται τα ως άνω αναφερόμενα, θα πρέπει να υποβάλλεται αναφορά στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας.

▪ **Λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα για την Αποτροπή Σύγκρουσης Συμφερόντων**

Η Εταιρεία προσδίδει ιδιαίτερη σημασία και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για τη διαχείριση περιπτώσεων που συνιστούν ή ενδέχεται να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους.

Ενδεικτικά, τέτοιες περιπτώσεις ενδέχεται να εμφανιστούν όταν υφίσταται απόκλιση μεταξύ:

- ✓ των συμφερόντων της Εταιρείας και των συμφερόντων των λοιπών εμπλεκόμενων μερών (πελατών, μετόχων, εργαζομένων κλπ),
- ✓ των συμφερόντων της Εταιρείας και της Τράπεζας ή/και των Εταιρειών του Ομίλου της,
- ✓ των συμφερόντων μελών της ίδιας ομάδας (όπως υφιστάμενοι ή δυνητικοί πελάτες).

Με σκοπό την αποτροπή πραγματικών ή δυνητικών περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων, η Εταιρεία λαμβάνει τα ακόλουθα μέτρα:

- ✓ Καταρτίζει πολιτικές και διαδικασίες εντοπισμού και διαχείρισης των ως άνω καταστάσεων. Έχει υιοθετήσει: (i) την Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη της Εταιρείας για τον έλεγχο και τη διαχείριση των πραγματικών ή ενδεχόμενων συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ της ίδιας και

Λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων

των ανώτατων διευθυντικών στελεχών της καθώς και (ii) την Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων που καθορίζει το πλαίσιο για την αποφυγή, τον εντοπισμό και τη διαχείριση της σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ της Εταιρείας και των πελατών της, καθώς και μεταξύ των ιδίων των πελατών κατά την διαχείριση συλλογικών χαρτοφυλακίων και κατά την παροχή επενδυτικών ή/και παρεπόμενων υπηρεσιών.

- ✓ Υιοθετεί κανόνες που έχουν ως ιδιαίτερο χαρακτηριστικό τους τη διαφάνεια και βασίζονται σε αντικειμενικά κριτήρια.
- ✓ Εφαρμόζει μηχανισμούς και συστήματα ελέγχου για την πρόληψη τυχόν ζημιών και την αντιμετώπιση τους.

Γνωστοποιεί με σαφήνεια στον πελάτη τη γενική φύση της σύγκρουσης συμφερόντων και τις πηγές της, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ισχύον νομοθετικό/κανονιστικό πλαίσιο και στην ισχύουσα Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων της Εταιρείας.

Ο κάθε εργαζόμενος στο πλαίσιο της αποφυγής περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων οφείλει:

- ✓ Να αναφέρει άμεσα οποιοδήποτε ίδιον συμφέρον ή συγγενούς του το οποίο μπορεί να δημιουργήσει σύγκρουση με τα συμφέροντα της Εταιρείας ή τον εμποδίζει να εκτελέσει κατάλληλα τα καθήκοντά του. Σε αυτές τις περιπτώσεις να μην θεωρεί το προσωπικό του συμφέρον, οικονομικό ή άλλο, υπέρτερο από αυτό του πελάτη ή της Εταιρείας.
- ✓ Να γνωστοποιεί οποιαδήποτε συγγενική σχέση με συναδέλφους ή πελάτες προκειμένου να αποφευχθεί πιθανή/ ενδεχόμενη περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων.
- ✓ Να μη δημιουργεί κοινά ή αμοιβαία οικονομικά συμφέροντα με τους πελάτες και τους συνεργάτες της Εταιρείας, γιατί έτσι δημιουργείται κίνδυνος σύγκρουσης καθηκόντων που μπορεί να επισύρει σε βάρος του πειθαρχικές και νομικές κυρώσεις. Να μη δανείζει ούτε να δανείζεται από τους πελάτες της Εταιρείας χρηματικά ποσά.
- ✓ Να μη μεσολαβεί σε αγοραπωλησίες, μεταβιβάσεις και γενικά οικονομικές ή άλλες συναλλαγές που πραγματοποιούνται μεταξύ των πελατών της Εταιρείας, ακόμη και όταν μεταξύ των συμβαλλομένων μερών υπάρχουν συγγενικά πρόσωπα ούτε να προωθεί εργασίες σε όφελος επιχειρήσεων που δεν ανήκουν στην Εταιρεία.

- ✓ Να μεταχειρίζεται αντικειμενικά τους πελάτες, αποφεύγοντας την ευνοϊκή μεταχείριση ορισμένων προσώπων ή την αποθάρρυνση της συνεργασίας με άλλους χωρίς βάσιμο αντικειμενικό λόγο.
- ✓ Να μην προσφέρει αλλότριες υπηρεσίες (π.χ. λογιστικές, διαχειριστικές κτλ.) και προϊόντα σε πελάτες, συνεργάτες της Εταιρείας ή τρίτους, με ή χωρίς αμοιβή, χωρίς προηγούμενη έγκριση των εντεταλμένων οργάνων, προκειμένου να αποφευχθούν πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων.
- ✓ Να μη συμμετέχει σε επιτροπές ή Διοικητικά Συμβούλια πελατών, συνεργατών της Εταιρείας ή τρίτων, με ή χωρίς αμοιβή, χωρίς προηγούμενη έγκριση των εντεταλμένων οργάνων, προκειμένου να αποφευχθούν πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων.
- ✓ Να μην προμηθεύεται από πελάτες της Εταιρείας διάφορα είδη με ευνοϊκότερους όρους από αυτούς της αγοράς και να μη δημιουργεί με την ενέργειά του αυτή υποχρεώσεις (δόσεις, συναλλαγματικές κτλ.) στις οποίες δε θα μπορεί να ανταποκριθεί.
- ✓ Να μην κάνει κακή χρήση τυχόν ειδικών ευνοϊκών όρων που παρέχει η Εταιρεία στο Προσωπικό της για ορισμένες συναλλαγές (όπως παροχή δανείων ευκολίας κτλ.).
- ✓ Να μην προσφεύγει στη συνδρομή των πελατών της Εταιρείας για την επιτυχή έκβαση κάθε είδους εκδηλώσεων που δεν εντάσσονται σε τυχόν πρόγραμμα επιχορηγήσεων της Εταιρείας.
- ✓ Να μην αναλαμβάνουν υποχρεώσεις είτε απευθείας είτε ως εγγυητές, εφόσον αδυνατούν να τις εκπληρώσουν από τα εισοδήματα ή την περιουσία τους.
- ✓ Να μην επωφελούνται από την υπαλληλική τους ιδιότητα, προκειμένου να εξασφαλίσουν πλεονεκτήματα ή άλλα οφέλη για τον εαυτό τους ή τους οικείους τους

▪ Δεσμευόμαστε στην αποφυγή εκμετάλλευσης εσωτερικής πληροφόρησης

Επιπλέον στο πλαίσιο αποφυγής της χρησιμοποίησης της εμπιστευτικής πληροφόρησης απαγορεύεται στους εργαζόμενους:

- ✓ Η διενέργεια συναλλαγών αγοράς / πώλησης ή πώλησης / επαναγοράς του ίδιου χρηματοπιστωτικού μέσου (μετοχές, παράγωγα επί μετοχών και εταιρικά ομόλογα κατά την ίδια ημέρα (intraday transaction), διότι οι συναλλαγές του προσωπικού πρέπει να έχουν επενδυτικό και όχι κερδοσκοπικό χαρακτήρα.

*Προστατεύουμε
κάθε εσωτερική ή
προνομιακή
πληροφόρηση
στο πλαίσιο των
αρμοδιοτήτων
μας*

- ✓ Εφόσον ασκούν δραστηριότητες ή συμμετέχουν σε δραστηριότητες που ενδέχεται να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων ή έχουν λόγω της δραστηριότητας ή των καθηκόντων που ασκούν για λογαριασμό της Εταιρείας πρόσβαση σε προνομιακές πληροφορίες ή σε άλλες εμπιστευτικές πληροφορίες, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην Πολιτική Διενέργειας Προσωπικών Συναλλαγών της Εταιρείας, η χρησιμοποίηση προνομιακών/εμπιστευτικών πληροφοριών που κατέχουν προκειμένου να διενεργήσουν Προσωπικές Συναλλαγές σε χρηματοπιστωτικά μέσα στα οποία αφορούν οι πληροφορίες αυτές.
- ✓ Εφόσον ασκούν συγκεκριμένα Διευθυντικά/Εποπτικά Καθήκοντα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην Πολιτική Διενέργειας Προσωπικών Συναλλαγών της Εταιρείας, η πραγματοποίηση συναλλαγών επί χρηματοπιστωτικών μέσων εισηγμένων εταιρειών του Ομίλου της Ε.Τ.Ε. σε οποιαδήποτε οργανωμένη αγορά για χρονικό διάστημα 30 ημερών πριν την ημερομηνία ανακοίνωσης των τριμηνιαίων οικονομικών καταστάσεων ή/και την ημερομηνία σύγκλησης της τακτικής ή έκτακτης γενικής συνέλευσης των Μετόχων της Ε.Τ.Ε., εφ' όσον έχει προσδιοριστεί, διαφορετικά από την ημέρα προσδιορισμού μέχρι και την ημέρα συνεδρίασεως της Γενικής Συνέλευσης.

Η Εταιρεία παρακολουθεί τις Προσωπικές Συναλλαγές εργαζομένων της που πληρούν ορισμένα κριτήρια, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην Πολιτική Διενέργειας Προσωπικών Συναλλαγών της Εταιρείας.

▪ **Επικοινωνούμε με εκπροσώπους των Μ.Μ.Ε. σύμφωνα με τις ισχύουσες διαδικασίες**

Μόνο το κατά περίπτωση καθορισμένο προσωπικό της Εταιρείας μπορεί να επικοινωνεί με εκπροσώπους των Μ.Μ.Ε., να εξουσιοδοτεί ή να στέλνει επιστολές ή άλλες παρόμοιες κοινοποιήσεις για δημοσίευση στα μέσα ενημέρωσης εκ μέρους ή εξ ονόματος της Εταιρείας.

*Επικοινωνούμε με
τα ΜΜΕ βάση
οδηγιών και όχι
αυτοβούλως*

Στο πλαίσιο αυτό, οι εργαζόμενοι οφείλουν να αποφεύγουν να απευθύνονται προφορικά στα Μ.Μ.Ε. ως εκπρόσωποι της Εταιρείας, να δίνουν συνεντεύξεις ή να γράφουν άρθρα και να μην προβαίνουν σε δημοσιεύσεις, ανακοινώσεις και εν γένει δηλώσεις (γραπτές/προφορικές) σχετικά με την Εταιρεία και τις δραστηριότητές της χωρίς προηγούμενη έγκριση της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας.



V. ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ / ΤΡΙΤΟΙ

▪ Διατηρούμε διαφανείς και κανονιστικά αποδεκτές συνεργασίες

Διαφάνεια και κανονιστική συμμόρφωση στις σχέσεις μας με τρίτους

Η Εταιρεία αναγνωρίζει ότι η ανταγωνιστικότητα και η απόλυτη επιτυχία ενός οργανισμού είναι το αποτέλεσμα ομαδικότητας και περιλαμβάνει συνεισφορά και από τρίτους όπως συνεργάτες, προμηθευτές, επενδυτές κ.ά. Ο σεβασμός των δικαιωμάτων, η προστασία και η ισότιμη μεταχείριση όλων των φορέων που συνεργάζονται με την Εταιρεία αποτελούν μέρος της εταιρικής της κουλτούρας/πρακτικής.

Οι αποφάσεις για την επιλογή αυτών των συνεργατών λαμβάνονται με αυστηρά αλλά ακριβοδίκαια κριτήρια, τηρώντας τις εκάστοτε ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις και απαιτήσεις. Η αξιοπιστία, η ακεραιότητα, η έντιμη συμπεριφορά, η αμεροληψία, η ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών, οι τιμολογιακές πολιτικές, η συνέπεια και ο συνετός τρόπος διαχείρισης μιας επιχείρησης, αποτελούν προαπαιτούμενα από την Εταιρεία για την έναρξη αλλά και τη διατήρηση μιας συνεργασίας.

Η Εταιρεία αναγνωρίζει ότι η οικονομική και κοινωνική της απόδοση μπορεί να επηρεαστεί από τις πρακτικές των συνεργατών της και γι' αυτό το λόγο απαιτεί από αυτούς να σέβονται τις Αρχές και τις Αξίες της, να συμμορφώνονται με αυτές και να έχουν ανάλογες πολιτικές και διαδικασίες.

Κατά τη σύναψη επιχειρηματικών συμφωνιών με τρίτους, η Εταιρεία διασφαλίζει τα ακόλουθα:

- ✓ Την τήρηση του ισχύοντος Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας.
- ✓ Την αξιολόγηση της εμπειρίας, της φήμης και της εν γένει εικόνας των τρίτων μερών – συνεργατών.
- ✓ Την κατανόηση των παρεχόμενων από τρίτα μέρη υπηρεσιών καθώς και των μεθόδων πληρωμής και ανταμοιβής αυτών.
- ✓ Την αξιολόγηση των περιπτώσεων που ενδείκνυται η συνεργασία με τρίτα μέρη.
- ✓ Την παρακολούθηση και τον εντοπισμό τυχόν προβλημάτων στην εν γένει δραστηριότητα του τρίτου μέρους κατά τη διενέργεια συναλλαγών.

- ✓ Πλήρη διαφάνεια κατά την επιλογή των συνεργατών της, εφαρμόζοντας αυστηρά και αντικειμενικά κριτήρια, όπως προβλέπονται ενδεικτικά στο ευρύτερο πλαίσιο προμηθειών του Ομίλου της ΕΤΕ, το οποίο έχει υιοθετήσει η Εταιρεία.
- ✓ Ίσες ευκαιρίες σε όλους τους ενδιαφερόμενους που επιδιώκουν συνεργασία.
- ✓ Τήρηση των όρων των συμβάσεων που συνάπτει με τους συνεργάτες- τρίτους και διασφαλίζει την έγκαιρη επίλυση τυχόν διαφορών με αυτούς.



VI. ΜΕΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΜΑΣ

Σεβόμαστε τους μετόχους μας

▪ Δίδουμε αξία στον μέτοχο

Η Εταιρεία προβαίνει σε κατάλληλες επενδυτικές επιλογές, με συνετές επιχειρηματικές αποφάσεις, που λαμβάνονται με την απαιτούμενη ευελιξία και οικονομική ακεραιότητα, στοχεύοντας στην καλύτερη δυνατή απόδοση για την προώθηση των συμφερόντων των Μετόχων της.

Η Εταιρεία υιοθετεί πρακτικές που εξασφαλίζουν υψηλό επίπεδο εταιρικής διακυβέρνησης, δομές και πολιτικές που δημιουργούν πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς και επιχειρησιακής ηθικής και συντελούν στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και στη θεμελίωση της εμπιστοσύνης των Μετόχων της.

Ειδικότερα, η Εταιρεία:

- ✓ Στοχεύει στην αύξηση της κερδοφορίας και στη βελτίωση της αποδοτικότητας της Εταιρείας, προς όφελος των Μετόχων της.
- ✓ Επιδιώκει να παρέχει στο επενδυτικό κοινό ορθή, πλήρη και έγκαιρη πληροφόρηση για την οικονομική κατάσταση και τα οικονομικά αποτελέσματα της Εταιρείας.
- ✓ Διαφυλάσσει τα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας, προβαίνοντας σε επενδύσεις στους τομείς των δραστηριοτήτων της και προσπαθώντας να περιορίζει το κόστος λειτουργίας της Εταιρείας.
- ✓ Σχεδιάζει σαφείς γραμμές αναφοράς, εποπτείας και ελέγχου και φροντίζει ώστε τα όργανα της Εταιρείας να μη δρουν ανεξέλεγκτα, εξασφαλίζοντας κατ' αυτόν τον τρόπο διαφάνεια έναντι των Μετόχων της.

▪ Υιοθετούμε αποτελεσματικό περιβάλλον Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η Εταιρεία μας:

- ✓ Προάγει τη συνέχεια, τη συνέπεια και την αποτελεσματικότητα του τρόπου λειτουργίας του Διοικητικού Συμβουλίου, των συλλογικών οργάνων Διοίκησης, αλλά και γενικότερα της διακυβέρνησης της Εταιρείας.
- ✓ Μεριμνά για την ύπαρξη της κατάλληλης υποδομής για την εφαρμογή των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης που περιλαμβάνει: όργανα διοίκησης με σαφείς και διακριτούς ρόλους, αρμοδιότητες και υποχρεώσεις, σύστημα εσωτερικού ελέγχου και αμφίδρομη επικοινωνία τόσο με το εξωτερικό όσο και με το εσωτερικό περιβάλλον.
- ✓ Ακολουθεί τις οδηγίες των ευρωπαϊκών, διεθνών και εθνικών εποπτικών αρχών θεσπίζοντας τις κατάλληλες διαδικασίες αποτελεσματικής λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και ενημερώνοντας σε συνεχή βάση το προσωπικό της.

Συμμορφώνεται και εφαρμόζει τις κείμενες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις. Η επιχειρηματική στρατηγική της Εταιρείας μας χαράσσεται μόνο εντός των ορίων που επιτάσσει ο νόμος.

▪ Εφαρμόζουμε αποτελεσματικό Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (Σ.Ε.Ε.)

Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας αποτελεί σύνολο κατάλληλων, επαρκών και αποτελεσματικών ελεγκτικών μηχανισμών και διαδικασιών με τους οποίους διασφαλίζεται η τήρηση των εσωτερικών διαδικασιών και των υποχρεώσεων που απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο καθώς και η συνεπής υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής.

Στο πλαίσιο της εύρυθμης λειτουργίας, εποπτείας και αξιολόγησης του Σ.Ε.Ε. στην Εταιρεία, ενυπάρχουν και λειτουργούν οι τρεις βασικές λειτουργίες, ήτοι: ο εσωτερικός έλεγχος (internal audit function), η διαχείριση κινδύνων (risk management function) και η κανονιστική συμμόρφωση (compliance function).

*Προτεραιότητα
στην ύπαρξη
αποτελεσματικού
Συστήματος
Εσωτερικού
ελέγχου μέσω της
ανάπτυξης
ισχυρών
λειτουργιών
Κανονιστικής
Συμμόρφωσης,
Διαχείρισης
Κινδύνων και
Εσωτερικού
Ελέγχου*

Ο ρόλος του Σ.Ε.Ε. είναι ουσιώδης καθώς αποτελεί ένα σύνολο ελεγκτικών μηχανισμών και διαδικασιών που καλύπτει σε συνεχή βάση κάθε δραστηριότητα και ενέργεια.

Η επιτυχής και αποτελεσματική λειτουργία του Σ.Ε.Ε. διασφαλίζει:

- ✓ τη συνεπή υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής,
- ✓ την αναγνώριση και αντιμετώπιση των πάσης φύσεως κινδύνων που συνδέονται με τις δραστηριότητες της Εταιρείας,
- ✓ την πληρότητα και αξιοπιστία των οικονομικών και επιχειρηματικών πληροφοριών,
- ✓ τη συμμόρφωση με το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τους εσωτερικούς κανόνες, τους κανονισμούς, τις εγκεκριμένες πολιτικές και διαδικασίες,
- ✓ την πρόληψη λανθασμένων ενεργειών και τον εντοπισμό παρατυπιών.
- ✓ την ανάπτυξη συστήματος ελεγκτικών μηχανισμών, προσαρμοσμένων στην έκταση και την πολυπλοκότητα των εργασιών τους καθώς και συνεργειών μεταξύ των αρμόδιων Διοικητικών Μονάδων.
- ✓ την αξιολόγηση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος από εξωτερικούς ελεγκτές.
- ✓ τη λεπτομερή καταγραφή διαδικασιών σχετικών προς τη λειτουργία του συστήματος και τις Επιχειρησιακές Μονάδες που την υποστηρίζουν.



VII. ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Οι αξίες που καθορίζονται στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου της Ε.Τ.Ε., στον οποίο ανήκει η Εταιρεία, είναι:

Σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Πλήρης συμμόρφωση με αποφάσεις που απαγορεύουν συνεργασία με χώρες, επιχειρήσεις ή πρόσωπα που υποθάλπουν τη βία και την τρομοκρατία

Σεβασμός για το περιβάλλον.

Αναπόσπαστο κομμάτι καλής εταιρικής συμπεριφοράς αποτελεί η υιοθέτηση και εφαρμογή συγκεκριμένων πολιτικών για το περιβάλλον στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής ευθύνης

Κοινωνική συνεισφορά

Ο Όμιλος υποστηρίζει τις προσπάθειες αντιμετώπισης διεθνών προβλημάτων κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης και συνεισφέρει στην κοινωνική συνοχή και ανάπτυξη των χωρών όπου δραστηριοποιείται

Συμβολή στις τέχνες, στον πολιτισμό και στην παιδεία

Μέσω της ενίσχυσης και προβολής των πολιτιστικών αξιών και δράσεων στο χώρο της Τέχνης και της παιδείας της κάθε χώρας στην οποία δραστηριοποιούνται

Ανεξαρτησία:

η Εταιρική Κοινωνική Δράση της Τράπεζας είναι ανεξάρτητη από τα επιμέρους συμφέροντα πελατών, μετόχων ή τρίτων, επιχορήγηση ή κάθε μορφής άμεση/έμμεση στήριξη πολιτικών οργανισμών/κομμάτων κάθε δε σχετική χρηματοδότηση ακολουθεί το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο

Στο πιο πάνω πλαίσιο ο Όμιλος της Ε.Τ.Ε., στον οποίο ανήκει η Εταιρεία:

*Ανάπτυξη
οικολογικής
συνείδησης και
περιβαλλοντικής
ευαισθησίας*

- ✓ Συμβάλλει στην ανάδειξη της εθνικής κληρονομιάς και αναλαμβάνει τη χορηγία πνευματικών έργων και πολιτιστικών εκδηλώσεων.
- ✓ Ενισχύει προγράμματα που προάγουν τον αθλητισμό.
- ✓ Υποστηρίζει εν γένει το έργο αναγνωρισμένων κοινωνικών φορέων και οργανώσεων του δημόσιου βίου.

- ✓ Παρέχει υποστήριξη σε προγράμματα έρευνας, ανάπτυξης και δημιουργίας υποδομών με στόχο την ποιότητα της ανθρώπινης ζωής.
- ✓ Λειτουργεί με όρους που δεν θίγουν την άμεση ή μακρόχρονη ανταγωνιστική ικανότητα της Τράπεζας και του Ομίλου.

Ενθαρρύνει την κοινωνική, πνευματική και καλλιτεχνική ζωή και μεριμνά για τη διαφύλαξη και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς της Ελλάδας αλλά και των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται.

Επιπλέον στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής της ευθύνης η Εταιρεία, ως θυγατρική εταιρεία του Ομίλου της Ε.Τ.Ε.:

- ✓ Δεσμεύεται να είναι περιβαλλοντικά υπεύθυνη εταιρικός πολίτης και να αναλαμβάνει, όπου υπάρχει η δυνατότητα, τυχόν πρωτοβουλίες ενάντια στην κλιματική αλλαγή.
- ✓ Ενθαρρύνει τη διατήρηση, την ανακύκλωση και τα προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας και υλών και γενικότερα δράσεις για την προστασία και διαφύλαξη του φυσικού περιβάλλοντος.
- ✓ Εκτιμά περιβαλλοντικούς κινδύνους που τυχόν ανακύπτουν στις επενδυτικές διαδικασίες.
- ✓ Ενημερώνει και ευαισθητοποιεί εργαζόμενους και πελάτες.
- ✓ Αξιολογεί τους προμηθευτές λαμβάνοντας υπόψη, όπου είναι εφικτό, και περιβαλλοντικά κριτήρια.



VIII. ΕΦΑΡΜΟΓΗ - ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

▪ Εφαρμόζουμε κάθε αρχή του Κώδικα

Κάθε εργαζόμενος της Εταιρείας οφείλει να σέβεται και να τηρεί απαρέγκλιτα τον παρόντα Κώδικα. Υποχρέωση όλων, ανεξαρτήτως βαθμού ή/ και θέσης ή μορφής παρεχόμενης υπηρεσίας, αποτελεί η αποτροπή ενεργειών οι οποίες ενδέχεται να μη συνάδουν με τις δεσμεύσεις που η Εταιρεία αναλαμβάνει με τον παρόντα Κώδικα.

Οι εργαζόμενοι έχουν στη διάθεσή τους πολλούς τρόπους για να απευθύνουν ερωτήματα σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα ή να αναφέρουν πιθανές παραβάσεις, χωρίς βεβαίως τον κίνδυνο επιβολής οποιασδήποτε κύρωσης σε βάρος τους ως αποτέλεσμα της υποβολής αναφοράς:

- ✓ Δικαιούνται να εκφράζουν τους προβληματισμούς τους και να αναφέρουν ζητήματα σχετικά με τον Κώδικα στους ιεραρχικά ανωτέρους τους. Αποτελεί ευθύνη όλων των ανώτερων διοικητικών στελεχών η εποπτεία της ορθής εφαρμογής και η παροχή οδηγιών ως προς τη διαδικασία αντιμετώπισης κάθε μορφής παραβάσεων του Κώδικα.
- ✓ Οφείλουν ν' αναφέρουν άμεσα στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας οποιοδήποτε ζήτημα /πληροφόρηση σχετίζεται με πιθανή παράβαση της αρχής της μηδενικής ανοχής ως προς τη δωροδοκία και τη διαφθορά, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην εγκριθείσα από το Διοικητικό Συμβούλιο Πολιτική Αναφορών Δυσλειτουργιών (whistleblowing).

Η Εταιρεία εξετάζει τις υποβαλλόμενες αναφορές, λαμβάνει διορθωτικά μέτρα και σε περίπτωση που κριθεί ότι υπάρχει σχετική παράβαση δύναται να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες.

Επισημαίνεται ότι η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για να προστατεύσει την ταυτότητα οποιοδήποτε εργαζομένου αναφέρει με καλή πίστη πιθανή παράβαση του εν λόγω Κώδικα.

■ **Αναθεώρηση Κώδικα**

Οι Διευθύνσεις της Εταιρείας επανεξετάζουν τον Κώδικα, κατόπιν εισήγησης της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας, οποτεδήποτε απαιτηθεί, τουλάχιστον όμως ανά τριετία, προκειμένου να διασφαλίζεται η καταλληλότητά του αναφορικά με τις αρχές που υιοθετεί και τους κανόνες που εφαρμόζει η Εταιρεία μας. Σε περίπτωση αναθεώρησης υποβάλλεται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας προς έγκριση, κατόπιν σχετικής εισήγησης των προσώπων που διευθύνουν τις εργασίες της Εταιρείας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ισχύον νομοθετικό / κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της Εταιρείας.

Ανάγκη αναθεώρησης του Κώδικα μπορεί να προκύψει, ενδεικτικά, στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- εισαγωγής νέων κανόνων και αρχών ή/και σημαντικών μεταβολών στο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που ρυθμίζει τη λειτουργία της Εταιρείας ή

- νέων διεθνών βέλτιστων πρακτικών αναφορικά με θέματα του ευρύτερου χρηματοπιστωτικού κλάδου.

Σε περίπτωση τροποποίησης του Κώδικα, η Εταιρεία μεριμνά για την άμεση γνωστοποίηση του αναθεωρημένου κειμένου στο προσωπικό με κάθε πρόσφορο τρόπο (λ.χ. ενδεικτικά μέσω του intranet – εκπαιδευτικών διαδικασιών/σεμιναρίων).