



Κανονιστική Συμμόρφωση

Ιούλιος 2016

Αγαπητοί συνεργάτες,

Η Εθνική Χρηματιστηριακή (εφεξής Εταιρεία) 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 της 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 Εταιρεία 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
Αθανάσιος Χρυσοφίδης

Ο Διευθύνων Σύμβουλος



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	I. Η εφαρμογή του Κώδικα είναι ευθύνη όλων μας	4
II. Οι βασικές αξίες μας και οι αρχές δεοντολογίας		5
	III. Αξία και σεβασμός στους πελάτες μας	9
IV. Εμπιστοσύνη στο προσωπικό μας		16
	V. Συνεργάτες - Τρίτοι	25
VI. Μέτοχος της Εταιρείας μας		27
	VII. Συνεισφορά στην Κοινωνία - Σεβασμός στο περιβάλλον	30
VIII. Εφαρμογή - Αναθεώρηση του Κώδικα		32

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΗΣ
ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Εταιρείας (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 ανά χώρα στην οποία διατηρεί δραστηριότητα.

Ο Κώδικας αποτελεί σημαντικής αξίας σημείο αναφοράς για το σύνολο των στελεχών και υπαλλήλων της Εταιρείας μας, 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 μας.



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 το Διοικητικό Συμβούλιο, 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 μορφή σχέση εργασίας, καθώς και κάθε τρίτο που συνεργάζεται με την Εταιρεία μας 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.

*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.

*Δημοσιοποίηση
του Κώδικα –
διαφάνεια*

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 Διεύθυνσης τους ή /και στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (www.nbgsecurities.com) στην ελληνική και αγγλική γλώσσα. Επιπρόσθετα, υπάρχει η δυνατότητα να ζητηθεί στα σημεία εξυπηρέτησης της Εταιρείας στο εσωτερικό και εξωτερικό. 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 μας 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 μας ακολουθεί επιχειρηματικές πρακτικές που διέπονται από υψηλές ηθικές αξίες και αποδίδουν πρωτεύουσα σημασία στην άσκηση των δραστηριοτήτων τους με σεβασμό, ειλικρίνεια, αξιοπιστία, εντιμότητα, συνέπεια, ισότιμη αντιμετώπιση, αντικειμενικότητα καθώς και αμεροληψία προς τους πελάτες μας.

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

Σεβασμός και ειλικρίνεια προς τους πελάτες μας

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 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.

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.

*Προσωπικό
υψηλού επιπέδου,
μέγιστο επίπεδο
ποιότητας
υπηρεσιών*

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.

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.

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

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, 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

*Κοινωνική Ευθύνη
μέσω της
προώθησης
ανθρώπινων αξιών*

κοινωνίες όπου δραστηριοποιείται και τις πολιτικές που εκάστοτε υιοθετούνται.

- **Εταιρική Δέσμευση**

Η Εταιρεία 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.

- **Υψηλό Επίπεδο Εταιρικής Διακυβέρνησης και Συμμόρφωσης**

Η Εταιρεία 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.

- **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 φροντίζει ώστε η κοινωνική της δράση να βρίσκεται πάντα σε αρμονία και με τα συμφέροντα των μετόχων της. Στο πλαίσιο αυτό, υιοθετεί Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η οποία προσδιορίζει τους βασικούς άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εταιρείας και καθορίζει τις δράσεις της Εταιρείας 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 αιεφόρο ανάπτυξη και την αντιμετώπιση των προβλημάτων κλιματικής αλλαγής.

Η Εταιρεία μας εφαρμόζει συστηματικά πολιτικές που έχουν χαραχθεί για τη βιώσιμη ανάπτυξη και την προστασία του περιβάλλοντος, ενισχύοντας την περιβαλλοντική συνείδηση του προσωπικού της και εμμέσως των μετόχων και της πελατείας τους. Παρακολουθεί και βελτιώνει συνεχώς το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα, ακολουθούν τη σχετική νομοθεσία, θέτουν στόχους με βάση τα αντίστοιχα κριτήρια, αξιολογούν τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων τους στο περιβάλλον και παρακολουθούν τις διεθνείς τάσεις. Το Πρόγραμμα Περιβαλλοντικής

*Αποτελεσματικό
πλαίσιο εταιρικής
διακυβέρνησης*

*Κοινωνική ευθύνη
μέσω της
προώθησης
ανθρώπινων αξιών*

*Ενισχύουμε την
περιβαλλοντική*

συνείδηση

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 αποτελούν 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 συναλλασσόμενους 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 τόσο για τη φυσική προστασία των πελατών κατά την παρουσία τους στους χώρους της Εταιρείας όσο και για τη φύλαξη και την ασφάλεια των περιουσιακών στοιχείων τους.

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 τις προσφερόμενες 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 τραπεζικού απορρήτου

Η Εταιρεία 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.

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 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, συνδεδεμένοι αντιπρόσωποι, 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 και τραπεζικού 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.

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

*Τηρούμε την
εμπιστευτικότητα
και το τραπεζικό
απόρρητο
συναλλαγών
πελατών μας*

συναλλαγών, αναφορικά με την τήρηση των διατάξεων του Ν.Δ. 1059/71 «Περί του απορρήτου των τραπεζικών καταθέσεων» όπως εκάστοτε ισχύει. Οι κάθε μορφής καταθέσεις είναι απόρρητες και ως εκ τούτου στοιχεία καταθέσεων δίνονται μόνο στους ίδιους τους δικαιούχους των λογαριασμών και κατ' εξαίρεση σε τρίτους κατόπιν άρσης του τραπεζικού 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 ή/και από τις Εποπτικές ή άλλες αρμόδιες Αρχές. Στην τελευταία περίπτωση πριν την παροχή οιαδήποτε στοιχείου ή πληροφορίας προβλέπεται προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

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

Η Εταιρεία αναγνωρίζει και δίνει πρωταρχική σημασία στην υποχρέωση συμμόρφωσης της ίδιας με την ισχύουσα νομοθεσία όσον αφορά στην προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα υιοθετώντας την Πολιτική Διαχείρισης Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

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

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 στους χώρους υποδοχής και αναμονής του κοινού, καθώς και στις αίθουσες συναλλαγών
- ✓ μην χρησιμοποιούν τις εμπιστευτικές πληροφορίες των πελατών με αθέμιτο τρόπο
- ✓ φροντίζουν ώστε να μην υπάρχουν εκτεθειμένα και ορατά από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, στα γραφεία και τα γκισέ συναλλαγής, 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 των πελατών οι οθόνες των ηλεκτρονικών υπολογιστών που υποστηρίζουν διάφορες συναλλαγές. 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 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 (πχ. για την εξέταση πιστοληπτικής ικανότητας).
- ✓ 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 τη Εταιρεία
- ✓ επιδεικνύουν εχεμύθεια και να προστατεύουν την εμπιστευτικότητα κάθε στοιχείου ή πληροφορίας που αφορά στην Εταιρεία ή σε πελάτες της 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

Στο πλαίσιο της ανοικτής και διαφανούς επικοινωνίας με τους πελάτες τους, η Εταιρεία φροντίζει όπως κάθε διαφήμιση είναι σύμφωνη με τις εκάστοτε ισχύουσες νομικές διατάξεις, ευπρεπής στο πλαίσιο της κρατούσας αντίληψης περί ηθικής, αληθούς, σαφούς, 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 δεν προωθεί τις

Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στη διαφήμιση

πολιτικές της με 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.

■ 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 Παραπόνων 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 πελατών και των συναλλασσόμενων με την Εταιρεία.

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 αντιδικούν 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 δυσaréσκεια του πελάτη
- καθοδηγούν τον πελάτη σε περίπτωση μη ικανοποίησής του αναφορικά με τη διαδικασία υποβολής γραπτού παραπόνου προς τον αρμόδιο Τομέα της Εταιρείας

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

Η Εταιρεία αναγνωρίζει την ανάγκη υιοθέτησης και εφαρμογής αποτελεσματικών μέτρων για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας

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

(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 την Καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας – Πολιτική Αποδοχής Νέων Πελατών
- ✓ προβαίνει στην έκδοση των απαραίτητων οδηγιών και κατευθυντήριων γραμμών 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 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

- ✓ αναπτύσσει αξιολογικό σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, προαγωγών και αμοιβών του προσωπικού της
- ✓ 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 οργανώνει σημαντικά προγράμματα επιμόρφωσης, εκπαίδευσης και ανάπτυξής του. Στο πλαίσιο αυτό καλύπτει τα έξοδα του προσωπικού της για την παρακολούθηση σεμιναρίων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

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 αξιολογικό σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης, των προαγωγών και των αμοιβών προσωπικού.
- ✓ 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 ανάπτυξή του με τη διαμόρφωση πλάνου εκπαίδευσης 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.

Δίνουμε σημασία στην ασφάλεια του εργασιακού μας περιβάλλοντος

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία προβαίνει στη διενέργεια τακτικών ελέγχων για θέματα αφενός επάρκειας και καταλληλότητας των υπαρχόντων 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 με την εφαρμογή προγραμμάτων πρόληψης του εργασιακού κινδύνου
- ✓ 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
- ✓ καταρτίζει προγράμματα και δράσεις που στοχεύουν τόσο στην πρόληψη του εργασιακού κινδύνου όσο και στην υποστήριξη των

εργαζομένων σε περιπτώσεις εμφάνισης περιστατικών βίας (ληστείες και λεκτική / σωματική βία).

■ **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 κατά τη διάρκεια των συναλλαγών 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 υποδοχής και αναμονής του κοινού καθώς και τις αίθουσες συναλλαγών, 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 συμμορφώνονται 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 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 της
- ✓ Να εξασφαλίζει πλήρη διαφάνεια κατά την επιλογή των αγαθών και υπηρεσιών, διαφυλάσσοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη φήμη της 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.
- ✓ 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

Διαφυλάττουμε με κάθε τρόπο την περιουσία της Εταιρείας

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 συμβαδίζει με τις σχετικές διαδικασίες που προβλέπονται από Κανονισμούς, Εγκυκλίους 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 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 έχει υιοθετήσει την Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας, η οποία 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.

Ως δωροδοκία νοείται η προσφορά, υπόσχεση, παραχώρηση, υποβολή αιτήματος ή αποδοχή ενός προνομίου ως αντάλλαγμα ενέργειας που

Απέχουμε από
οποιαδήποτε
πράξη
δωροδοκίας-
δωροληψίας

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, οφείλει:

- ✓ Να μη δέχεται δώρα με τη μορφή χρημάτων (ανεξαρτήτως ποσού) ή υλικών αγαθών (ταξίδια, διαμονή σε ξενοδοχεία, εκπτώσεις 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 Διεύθυνσης του.
- ✓ Να μην προσφέρει ή να μην υποσχεθεί οικονομικό ή άλλο όφελος σε οποιοδήποτε πρόσωπο, προκειμένου να το δελεάσει για να ενεργήσει αντικανονικά ή να το ανταμείψει για αντικανονική 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

- **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 εμπλεκομένων μερών (πελατών, μετόχων, εργαζομένων κλπ),
- ✓ των συμφερόντων της Εταιρείας,
- ✓ 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 των ανώτατων/ανώτερων 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 παροχή επενδυτικών 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.

Λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων

Γνωστοποιεί με σαφήνεια στον πελάτη τη γενική φύση της σύγκρουσης συμφερόντων και τις πηγές της, προτού αναλάβει την παροχή επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών.

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 τραπεζικές ή άλλες 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 των ειδικών ευνοϊκών όρων που παρέχει η Εταιρεία στο Προσωπικό της για ορισμένα είδη συναλλαγών και λογαριασμών (όπως παροχή δανείων ευκολίας κτλ) και ιδίως να μην τους χρησιμοποιεί εικονικά για όφελος τρίτων μη δικαιούχων.
- ✓ Να μην προσφεύγει στη συνδρομή των πελατών της Εταιρείας για την επιτυχή έκβαση κάθε είδους εκδηλώσεων που δεν εντάσσονται στο 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
- ✓ Η διενέργεια χρηματιστηριακών συναλλαγών με αντικείμενο μετοχές της Εταιρείας ή άλλα συνδεδεμένα με αυτές χρηματοπιστωτικά μέσα ή κινητές αξίες, εφόσον έχουν πρόσβαση σε προνομιακές πληροφορίες.
- ✓ Εφόσον ασκούν Διευθυντικά/Εποπτικά Καθήκοντα, η πραγματοποίηση συναλλαγών επί χρηματοπιστωτικών μέσων εισηγμένων εταιρειών του Ομίλου ΕΤΕ 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.
- ✓ Εφόσον κατέχουν τη θέση του Διαπραγματευτή (trader), η πραγματοποίηση συναλλαγών για το ίδιο χαρτοφυλάκιο της Εταιρείας, οφείλουν να αναφέρουν ανά τρίμηνο όλες τις προσωπικές συναλλαγές που διενήργησαν κατά το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.
- ✓ Εφόσον εμπλέκονται σε αναλύσεις ή αναδοχές, οφείλουν να συμμορφώνονται με όλους τους νόμους και τους κανονισμούς που τους αφορούν. Στην περίπτωση που έχουν εμπλακεί στη σχεδίαση και διάθεση νέας έκδοσης χρηματοπιστωτικών μέσων δεν επιτρέπεται να εγγραφούν στην έκδοση αυτή ούτε να καταρτίσουν συναλλαγές στους συγκεκριμένους τίτλους ή σε σχετικούς με αυτούς κατά τη διάρκεια της ευαίσθητης περιόδου.

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

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

Μόνο το 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 βάσει
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.



V. ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ / ΤΡΙΤΟΙ

Διαφάνεια και κανονιστική συμμόρφωση στις σχέσεις μας με τρίτους

■ Διατηρούμε διαφανείς και κανονιστικά αποδεκτές συνεργασίες

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.
- ✓ Τη διαμόρφωση διαδικασίας για την παρακολούθηση των συναλλαγών και της εν γένει δραστηριότητας του τρίτου μέρους.
- ✓ Πλήρη διαφάνεια κατά την επιλογή των συνεργατών της, εφαρμόζοντας αυστηρά και αντικειμενικά κριτήρια, όπως προβλέπονται ενδεικτικά στους Κανονισμούς Προμηθειών και

Τεχνικών Έργων της Εταιρείας.

- ✓ 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. ΜΕΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΜΑΣ

■ Δίδουμε αξία στον μέτοχο

Σεβόμαστε
τους
μετόχους μας

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 του Μετόχου 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 του Μετόχου της.

■ Υιοθετούμε αποτελεσματικό περιβάλλον Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η Εταιρεία μας:

- ✓ Έχει θεσπίσει Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της και περιγράφει αναλυτικά τη δομή και την πολιτική εταιρικής διακυβέρνησης, 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, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και, κυρίως, στις χώρες στις οποίες αναπτύσσει τις δραστηριότητές της Η επιχειρηματική στρατηγική της Εταιρείας 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, ενυπάρχουν και λειτουργούν οι τρεις βασικές λειτουργίες, ήτοι: η εσωτερική επιθεώρηση (internal audit function), η διαχείριση κινδύνων (risk management function) και η κανονιστική συμμόρφωση (compliance function).

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.

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

Εσωτερικού
Ελέγχου

- ✓ Δημιουργούν πράσινα τραπεζικά προϊόντα/υπηρεσίες.



VII. ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Οι αξίες που καθορίζονται στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου ΕΤΕ μέλος του οποίου είναι και η Εθνική Χρηματιστηριακή 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 ΕΤΕ 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 Εταιρείας 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

Ανάπτυξη
οικολογικής
συνείδησης και
περιβαλλοντικής
ευαισθησίας

Στο πιο πάνω πλαίσιο ο Όμιλος μας του οποίου η εταιρεία μας αποτελεί μέλος:

- ✓ 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 Εταιρείας.

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:

- ✓ Δεσμεύεται να είναι περιβαλλοντικά υπεύθυνοι εταιρικοί πολίτες και αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες ενάντια στην κλιματική αλλαγή.
- ✓ Ενθαρρύνει τη διατήρηση, την ανακύκλωση και τα προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας και υλών.
- ✓ Εφαρμόζει μοντέλα ανάλυσης και εκτίμησης των περιβαλλοντικών κινδύνων στις επενδυτικές και πιστοδοτικές διαδικασίες.
- ✓ Στηρίζει δράσεις για την προστασία και διαφύλαξη του φυσικού περιβάλλοντος.
- ✓ Ενημερώνει και ευαισθητοποιεί εργαζόμενους και πελάτες.
- ✓ Αξιολογεί τους προμηθευτές λαμβάνοντας υπόψη και περιβαλλοντικά κριτήρια.



VIII. ΕΦΑΡΜΟΓΗ - ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

■ Εφαρμόζουμε κάθε αρχή του Κώδικα

Κάθε εργαζόμενος της Εταιρείας της 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 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 επιβάλλει κυρώσεις επιφυλασσομένη της εφαρμογής του ισχύοντα Εσωτερικού Κανονισμού Εργασίας.

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.

Η παραβίαση του παρόντος Κώδικα εξετάζεται σε συνδυασμό με τις διατάξεις του Κανονισμού Εργασίας και ενδέχεται να οδηγήσει σε πειθαρχικές κυρώσεις σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες της Εταιρείας.

- **Αναθεώρηση Κώδικα**

Η Εκτελεστική Επιτροπή επανεξετάζει τον Κώδικα, κατόπιν εισήγησης της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, 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 και σε περίπτωση αναθεώρησης εισηγείται σχετικά στο Διοικητικό Συμβούλιο 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 των πιστωτικών ιδρυμάτων και χρηματοπιστωτικών οργανισμών ή
- νέων διεθνών βέλτιστων πρακτικών αναφορικά με θέματα του τραπεζικού και 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. μέσω του intranet – εκπαιδευτικών διαδικασιών/σεμιναρίων).