



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ  
ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ  
ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ & ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου

Σεπτέμβριος 2020



## Μήνυμα

Από τον κ. Παύλο Μυλωνά,  
Διευθύνοντα Σύμβουλο

Αγαπητοί συνάδελφοι και συνεργάτες,

Σε όλη τη διάρκεια της μεγάλης ιστορικής της διαδρομής της, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος κατέβαλλε κάθε δυνατή προσπάθεια να λειτουργεί σύμφωνα με τα υψηλότερα πρότυπα ηθικής συμπεριφοράς. Προς αυτή την κατεύθυνση, ο αναθεωρημένος Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας καθορίζει τις αρχές και τις αξίες που αποτελούν τη βάση της εταιρικής κουλτούρας του Ομίλου ΕΤΕ, εναρμονισμένους πάντα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Καθώς η Τράπεζα έχει μπει δυναμικά σε τροχιά αλλαγής και εξέλιξης, και δεδομένων των ραγδαίων εξελίξεων στον χρηματοπιστωτικό τομέα και στην κοινωνία γενικότερα, ο κάθε ένας από εμάς επιβάλλεται να σκέφτεται και να δρα με τρόπο που να αντικατοπτρίζει τις επιχειρηματικές αρχές και αξίες της Τράπεζας. Λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις και τη νέα εποχή στην οποία έχει εισέλθει η Τράπεζα με την έναρξη του Προγράμματος Μετασχηματισμού, διεξήχθη μία εκτεταμένη έρευνα για τον επαναπροσδιορισμό των Στόχων και των Αξιών της Τράπεζας, κατά την οποία εξετάστηκαν πληροφορίες που παρείχαν τόσο το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας και τα εκτελεστικά όργανα της Διοίκησης, όσο και πελάτες της Τράπεζας, με στόχο τη διατήρηση των παραδοσιακών και μακροχρόνιων αξιών και των σχέσεων εμπιστοσύνης αλλά και την υιοθέτηση αναδυόμενων αξιών που θα ανταποκρίνονται με ευελιξία και αμεσότητα στις νέες ανάγκες των πελατών.

Στόχος της Τράπεζας και του Ομίλου είναι να αποτελεί την πρώτη επιλογή για τους πελάτες, τους εργαζόμενους, τους μετόχους, καθώς και να συνεχίσει να συνεισφέρει στην κοινωνία. Ο Κώδικας δεν είναι δυνατόν να καλύπτει όλες τις περιπτώσεις, και είναι αλήθεια ότι η ηθική συμπεριφορά δεν είναι κάτι που επιτυγχάνεται απλά και αβίαστα. Είναι απαραίτητο να καλλιεργείται σε όλα τα επίπεδα της Τράπεζας και του Ομίλου.

Η κατανόηση και η συμμόρφωση με τον Κώδικα αποτελεί ατομική ευθύνη. Το προσωπικό ενθαρρύνεται να θέτει προς συζήτηση οποιοδήποτε ερώτημα ή ζήτημα προκύπτει σχετικά με τον Κώδικα και τις διαδικασίες που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο. Σε περίπτωση που έρθετε αντιμέτωποι με οποιοδήποτε δίλημμα, παράβαση ή προβληματισμό, μη διστάσετε να το αναφέρετε ή να αναζητήσετε καθοδήγηση, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες από την Τράπεζα διαδικασίες.

Η τήρηση των αρχών που καθορίζονται από τον Κώδικα και η καλλιέργεια αξιών όπως η ακεραιότητα, η ειλικρίνεια, η διαφάνεια, η αξιοπιστία, η ανοιχτή επικοινωνία και η λογοδοσία αποτελούν το κλειδί για την ενδυνάμωση της παρουσίας της Τράπεζας στην ελληνική οικονομία και κοινωνία, την ενίσχυση των σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς και τη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που προωθεί τη συνεργασία, την εμπιστοσύνη και την αξιοκρατία.

Με τιμή,

Παύλος Μυλωνάς,

Διευθύνων Σύμβουλος

## Περιεχόμενα

### 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Σχετικά με τον Κώδικα	03
1.2. Ποιον αφορά;	03
1.3. Γιατί τον χρειαζόμαστε;	03
1.4. Δημοσίευση του Κώδικα	03
1.5. Αναθεώρηση του Κώδικα	04

### 2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

2.1 Οι αξίες που μας ενώνουν	05
2.2 Οι κοινές μας ευθύνες	06
2.2.1. Στον χώρο εργασίας	06
2.2.2. Η σχέση με τους πελάτες	14
2.2.3. Η σχέση με τα ενδιαφερόμενα και τα τρίτα μέρη	20
2.2.4. Η σχέση με το κοινωνικό σύνολο και το περιβάλλον	23
2.2.5. Εμπιστευτικότητα και Προσωπικά Δεδομένα	24

### 3. ΕΠΙΓΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΥΘΥΝΩΝ ΣΑΣ

3.1. Αντιμετώπιση προβληματισμών	28
3.2. Εφαρμογή του Κώδικα	28

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα I - Ποιες οι απαιτήσεις σε σχέση με τον Κώδικα	29
Παράρτημα II - Πολιτικές της ΕΤΕ	30
Παράρτημα III - Ενδεικτικές Ερωταπαντήσεις σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα	31
Παράρτημα IV - Εργαλείο Λήψης Αποφάσεων	32

# ETHICS



# 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

---

## 1.1. Σχετικά με τον Κώδικα

Από την ίδρυσή της το 1841, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος έχει διαδραματίσει κομβικό ρόλο στην ελληνική οικονομία και κοινωνία. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα έχει δεσμευτεί να τηρεί και να προωθεί αρχές και αξίες υψηλού ηθικού επιπέδου.

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Εθνικής Τράπεζας και του Ομίλου μας (εφεξής «ο Κώδικας»), που έχει εγκριθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο, θέτει με σαφήνεια τις ηθικές αρχές και αξίες καθώς και τους κανόνες συμπεριφοράς που υιοθετούνται από την Τράπεζα και τον Όμιλο.

## 1.2. Ποιον αφορά;

Ο παρών Κώδικας ισχύει για όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα Ανώτερα Διοικητικά στελέχη και τους υπαλλήλους της Τράπεζας, ανεξάρτητα από την εργασιακή σχέση τους με την Τράπεζα, καθώς και κάθε τρίτο μέρος που συνεργάζεται με την Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου, είτε στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών είτε εκτέλεσης έργου (συμπεριλαμβανομένων συνεργατών, πωλητών, διαμεσολαβητών, αντιπροσώπων και οποιουδήποτε άλλου φορέα που συνεργάζεται με την Εθνική Τράπεζα στο πλαίσιο εξωτερικής ανάθεσης ή συμφωνιών άλλου είδους).

## 1.3. Γιατί τον χρειαζόμαστε;

Ο Κώδικας αποτελεί πολύτιμο σημείο αναφοράς, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην προστασία των συμφερόντων των εργαζομένων, των πελατών και των μετόχων με βάση τις καταγεγραμμένες δομές διακυβέρνησης και ενισχύοντας παράλληλα τη διατήρηση και ενδυνάμωση της αξιοπιστίας, της φερεγγυότητας και της φήμης της Τράπεζας και του Ομίλου.

Παράλληλα, παρέχει τις απαιτούμενες κατευθυντήριες οδηγίες για τη λήψη σωστών αποφάσεων, σε συμμόρφωση με τους κανόνες εταιρικής διακυβέρνησης και το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο των χωρών όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος. Οι εταιρείες του Ομίλου υποχρεούνται, συνεπώς, να εφαρμόζουν έναν αντίστοιχο Κώδικα, προσαρμοσμένο στο εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Είναι σημαντικό οι απαιτήσεις του Κώδικα να γίνονται κατανοητές καθώς και να τηρούνται και να εφαρμόζονται σωστά οι αρχές και οι αξίες που ορίζονται σε αυτόν.

Η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου μπορεί να απαντήσει σε οποιοδήποτε ερώτημα προκύψει σχετικά με το περιεχόμενο του Κώδικα.

## 1.4. Δημοσίευση του Κώδικα

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)), στην ελληνική και αγγλική γλώσσα. Επίσης θα είναι διαθέσιμος και στα Καταστήματα/σημεία εξυπηρέτησης της ΕΤΕ. Με αυτόν τον τρόπο, η Τράπεζα 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 του Ομίλου μας.

Σημειώνεται ότι στην περίπτωση που οι διατάξεις του Κώδικα είναι αυστηρότερες σε σχέση με αυτές του ισχύοντος νομοθετικού και ρυθμιστικού πλαισίου, υπερισχύουν οι διατάξεις του Κώδικα.

## 1.5. Αναθεώρηση του Κώδικα

Η Εκτελεστική Επιτροπή επανεξετάζει τον Κώδικα, κατόπιν εισήγησης της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, οποτεδήποτε απαιτηθεί, τουλάχιστον όμως ανά τριετία, προκειμένου να διασφαλίζεται η καταλληλότητά του αναφορικά με τις αρχές που υιοθετεί και τους κανόνες που εφαρμόζει ο Όμιλος, καθώς και με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Σχετική εισήγηση υποβάλλεται στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας του ΔΣ της ΕΤΕ.

Σε περίπτωση τροποποίησης του Κώδικα, η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου μερμούν για την άμεση γνωστοποίηση του αναθεωρημένου κειμένου στο προσωπικό με κάθε πρόσφορο τρόπο (λ.χ. μέσω του intranet – εκπαιδευτικών διαδικασιών/σεμιναρίων).



## 2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Ο Κώδικας καθορίζει τις βασικές αξίες και αρχές που πρέπει να τηρούν η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου, καθώς και τους τομείς στους οποίους πρέπει να τηρούνται πρότυπα ηθικής συμπεριφοράς.

### 2.1. Οι Αξίες που μας Ενώνουν

Βασική προτεραιότητα της Τράπεζας είναι να επιδείξει τη μέγιστη δυνατή προσοχή απέναντι στους πελάτες, τους υπαλλήλους της και στην κοινωνία, στην οποία ασκεί τις δραστηριότητές της. Η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου έχουν επίγνωση της ευθύνης τους να σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα, δηλαδή να αποφεύγουν την παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων των άλλων και να αντιμετωπίζουν τις επιπτώσεις αυτών όπου προκύπτουν.

Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου δίνουν μεγάλη έμφαση στη διαφύλαξη και τήρηση βασικών αξιών υψίστου επιπέδου. Στο πλαίσιο του μετασχηματισμού και της αλλαγής της εταιρικής κουλτούρας της Τράπεζας και του Ομίλου, και με στόχο τη συνεχή δημιουργία αξίας σε όλες τις πτυχές της σχέσης μας με πελάτες, εργαζόμενους και με την κοινωνία, οι ακόλουθες 4 βασικές αξίες τοποθετούνται στον πυρήνα του συστήματος αξιών της Τράπεζας και του Ομίλου:

#### Ανθρώπινη

- Επιδεικνύει πάντα ειλικρινές ενδιαφέρον και σεβασμό για τους άλλους
- Ενθαρρύνει συστηματικά την ομαδική εργασία και την αλληλοϋποστήριξη
- Συνδυάζει τη χαρά με την εργασία

#### Αξίопιστη

- Τηρεί τα πλέον υψηλά πρότυπα ηθικής και επαγγελματικής δεοντολογίας
- Λαμβάνει αποφάσεις με ακεραιότητα και διαχειρίζεται τους κινδύνους με σύνεση
- Ενθαρρύνει τη διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων που βασίζονται στην εμπιστοσύνη

#### Αποτελεσματική

- Αναλαμβάνει την ευθύνη και δρα εγκαίρως και αποφασιστικά
- Παρέχει σταθερά απλές και πελατοκεντρικές λύσεις
- Δίνει έμφαση στην έγκαιρη ανταπόκριση κινητοποιώντας άλλους να δράσουν γρήγορα

#### Αναπτυξιακή

- Επιδιώκει την υλοποίηση φιλοδοξιών και αντιμετωπίζει με αποφασιστικότητα τις προκλήσεις του σήμερα
- Διασφαλίζει βιώσιμη ανάπτυξη μέσα από πρωτοποριακές ιδέες και καινοτόμες λύσεις
- Μεριμνά για την ανάπτυξη των ικανοτήτων του προσωπικού με δίκαιο και διαφανή τρόπο

Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου εκφράζουν τη δέσμευσή τους να τηρούν και να προωθούν αξίες όπως η ακεραιότητα, η υπευθυνότητα, η ειλικρίνεια, η διαφάνεια, η εμπιστοσύνη, η ισότητα και τα υψηλά ηθικά πρότυπα σε όλες τις λειτουργίες.

Η κουλτούρα της Τράπεζας και του Ομίλου πρέπει να αξιολογείται βάσει των παραπάνω χαρακτηριστικών. Κάθε μέλος του Προσωπικού είναι προσωπικά υπεύθυνο για την προστασία της καλής φήμης της Τράπεζας και για την εκτέλεση των εργασιών του με τρόπο που διασφαλίζει τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις υποχρεώσεις της και την τήρηση των παραπάνω αξιών.

## 2.2. Οι Κοινές μας Ευθύνες

Η βαθιά επίγνωση των ευθυνών μας στο πλαίσιο μιας διαρκώς μεταβαλλόμενης κοινωνίας είναι απαραίτητη ώστε να μπορούμε να ανταποκριθούμε στον ρόλο που διαδραματίζουμε στην ανάπτυξη της δραστηριότητας της Τράπεζας με ηθικό τρόπο τηρώντας αξίες και αρχές υψίστου επιπέδου.

Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου δίνουν μεγάλη έμφαση στη σημασία που έχει η επίγνωση εκ μέρους κάθε μέλους του Προσωπικού των ευθυνών του απέναντι στους συναδέλφους, τους πελάτες και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

### 2.2.1. Στον χώρο εργασίας

#### Λογοδοσία - Υπευθυνότητα

Το Διοικητικό Συμβούλιο, δίνοντας τον τόνο σε επίπεδο Ανώτατης Διοίκησης, στοχεύει στην ενίσχυση της ατομικής λογοδοσίας και του αισθήματος ευθύνης των Διοικητικών Συμβούλων, των Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών και άλλων προσώπων που κατέχουν καίριες θέσεις αλλά και του προσωπικού στο σύνολό του, και στην θέσπιση υψηλότερων προτύπων συμπεριφοράς σε όλη την Τράπεζα και τον Όμιλο.

Για την επίτευξη του σκοπού αυτού θα πρέπει να εφαρμοστούν οι ακόλουθες αρχές:

- Τα Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη και τα πρόσωπα που κατέχουν καίριες θέσεις είναι κατάλληλοι για τους ρόλους τους, λογοδοτούν και αναλαμβάνουν την ευθύνη για τις ενέργειες του προσωπικού τους και τη διεξαγωγή των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους.
- Το πλαίσιο διακυβέρνησης της Τράπεζας υποστηρίζει και συμβάλλει στην εκπλήρωση των ρόλων και των ευθυνών των Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών.
- Η συνολική διοικητική δομή και οι γραμμές αναφοράς της Τράπεζας είναι σαφείς και διαφανείς.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η υπευθυνότητα και η λογοδοσία της Ανώτερης Διοίκησης της Τράπεζας, η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Τράπεζας:

- Εποπτεύει τις προσπάθειες της Ανώτερης Διοίκησης να αναπτύξει μία κουλτούρα ήθους και συμμόρφωσης εντός της Τράπεζας και του Ομίλου, να ενισχύσει την εσωτερική κουλτούρα ήθους και την ακεραιότητα της επιχείρησης και να αποθαρρύνει τυχόν ανήθικες συμπεριφορές.

- Εποπτεύει την κατηγοριοποίηση και σαφή κατανομή των αρμοδιοτήτων στα Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη, ώστε να διασφαλιστεί η λογοδοσία της Ανώτερης Διοίκησης όσον αφορά τη συμπεριφορά, τις ενέργειες και την επάρκειά της.
- Παρέχει γνωμοδοτήσεις σε ζητήματα ηθικής που αφορούν μέλη του ΔΣ ή της Εκτελεστικής Επιτροπής, συμπεριλαμβανομένων ζητημάτων που προβλέπονται στους Κώδικες Ηθικής της Τράπεζας ή σε σχετικές διατάξεις, κατά τη διάρκεια της θητείας τους.
- Επανεξετάζει και εποπτεύει την Ανώτερη Διοίκηση σχετικά με την εφαρμογή και την αποτελεσματικότητα των πρωτοβουλιών της Τράπεζας σε θέματα ηθικής και κουλτούρας, συμπεριλαμβανομένης της εκπαίδευσης για την ηθικά ορθή λήψη αποφάσεων και τις διαδικασίες αναφοράς και επίλυσης ζητημάτων ηθικής συμπεριφοράς.

### Διαφορετικότητα - Σεβασμός στην Προσωπικότητα



Σε όλο το φάσμα των εργασιών μας είναι αντιληπτό ότι με την ομαδική εργασία μπορούμε να πετύχουμε πολύ περισσότερα αποτελέσματα από ότι με την ατομική εργασία. Χωρίς να περιορίζει την ανεξαρτησία των εργαζομένων, και καθορίζοντας ρόλους και ευθύνες, η Τράπεζα προάγει την ισότητα, τη διαφορετικότητα, τον σεβασμό και το ομαδικό πνεύμα σε ένα θετικό και ικανοποιητικό εργασιακό περιβάλλον.

Η φιλοσοφία της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου έχει ως βασικό άξονά της το σεβασμό της προσωπικότητας κάθε εργαζομένου. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα δεν ανέχεται κανενός είδους διάκριση ή προσβλητική συμπεριφορά έναντι της προσωπικότητας κάποιου (για παράδειγμα, ηθική, σεξουαλική ή άλλη μορφή παρενόχλησης, εκφοβισμού, δίωξης και άλλες) ή κοινωνικό αποκλεισμό ή άνιση μεταχείριση λόγω εθνικότητας, φυλής, χρώματος, εθνοτικής ή κοινωνικής καταγωγής, ιδιότητας μέλους εθνικής μειονότητας, περιουσίας, γέννησης, αναπηρίας, ηλικίας, σεξουαλικού προσανατολισμού, φύλου, γενετικών χαρακτηριστικών, οικογενειακής κατάστασης, θρησκευτικών ή πολιτικών πεποιθήσεων ή σωματικών αναπηριών, καθεστώτος βετεράνου ή ιθαγένειας, ή εγκυμοσύνης.

Αντίθετα, η Τράπεζα εκτιμά ιδιαίτερα τις ιδέες και την οπτική των εργαζομένων από διαφορετικό υπόβαθρο που διαθέτουν ποικίλα ταλέντα και χαρακτηριστικά, τα οποία συμβάλλουν στην ανάπτυξη της επιχειρηματικής δραστηριότητας, και διασφαλίζει ότι παρέχονται ίσες ευκαιρίες στους εργαζόμενους. Η Τράπεζα στοχεύει στην εφαρμογή μέτρων που διασφαλίζουν ίσες ευκαιρίες για τα δύο φύλα, μεταξύ άλλων όσον αφορά τις προοπτικές σταδιοδρομίας και τη βελτίωση της εκπροσώπησης του φύλου που υποεκπροσωπείται στις διοικητικές θέσεις.



Η προσέγγιση της Τράπεζας αναφορικά με τη διαφορετικότητα επικεντρώνεται, μεταξύ άλλων, στα παρακάτω:

- στην προσέλκυση, πρόσληψη και διατήρηση διαφορετικών ταλέντων
- στην επιδίωξη προσέλκυσης πολυπολιτισμικών πελατών
- στην ενίσχυση της φήμης και της επιρροής στην κοινότητα.

### Ίση μεταχείριση - Ομαδικό πνεύμα



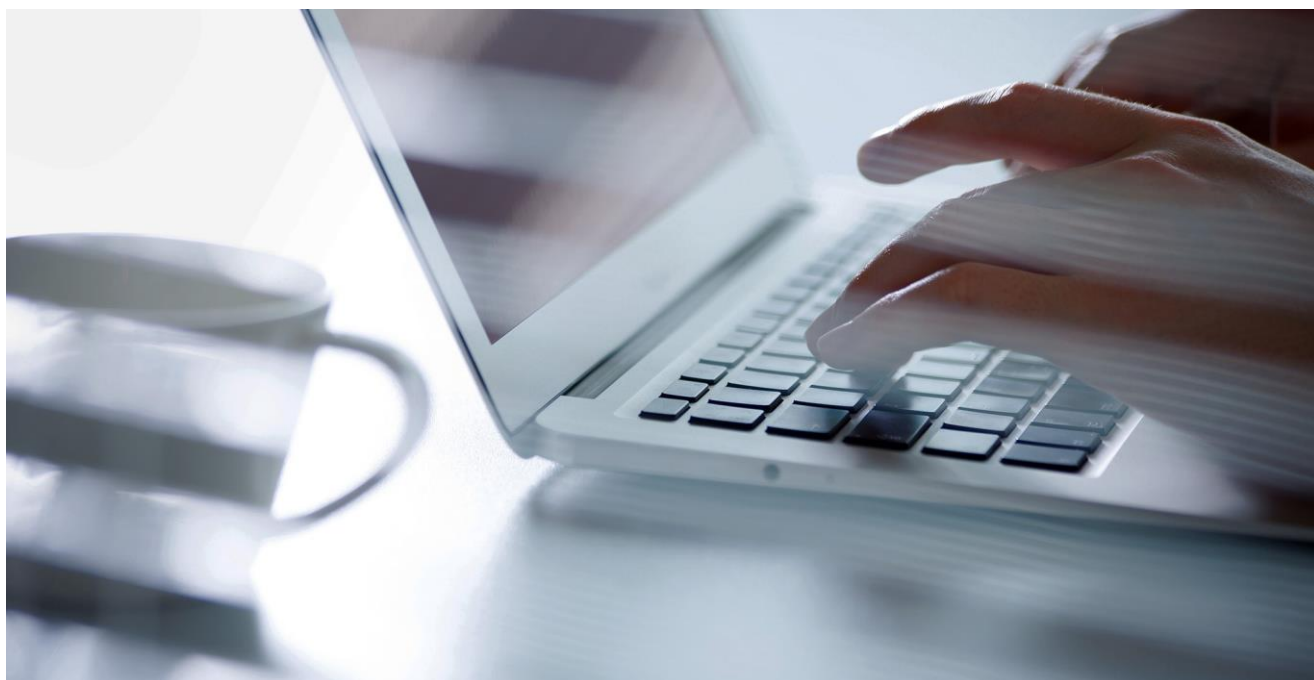
Προκειμένου να διασφαλιστεί η ίση μεταχείριση όλων των μελών του προσωπικού, η Τράπεζα αναπτύσσει ένα αξιοκρατικό σύστημα για την αξιολόγηση της απόδοσης, των προαγωγών και της αμοιβής του προσωπικού, και υποστηρίζει τη συνεχή βελτίωση των δεξιοτήτων του προσωπικού, διεξάγοντας σημαντικά προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης για την επαγγελματική τους ανάπτυξη.

Σχεδιάζει και υλοποιεί δράσεις, συστήματα ανάπτυξης και κινήτρων με στόχο την προσέλκυση, επιλογή και περαιτέρω αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Επιπλέον, η Τράπεζα σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων της να οργανώνονται και να συσπειρώνονται σε συνδικαλιστικά σωματεία και συνεργάζεται στενά με τα συνδικάτα των εργαζομένων.

Αξιοποιώντας την εμπειρία και προάγοντας το ομαδικό πνεύμα η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου καταβάλλουν προσπάθεια να προηγούνται των εξελίξεων στον τομέα των δραστηριοτήτων τους με σύνεση και συνέπεια. Το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζάς μας ενθαρρύνεται να προτείνει τεκμηριωμένα νέες ιδέες, οι οποίες εξετάζονται και αξιολογούνται από το εκάστοτε αρμόδιο τμήμα.

## Εκπαίδευση



Η εκπαίδευση του προσωπικού διεξάγεται με τη χρήση σύγχρονων μεθόδων που εξειδικεύονται 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.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Εθνική Τράπεζα διασφαλίζει ότι λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα ώστε να επιτρέπεται η συμμετοχή του προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα επιμόρφωσης και ανάπτυξης στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

## Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον

Η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου παρέχουν ευχάριστες και ασφαλείς συνθήκες εργασίας, με σεβασμό στην ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής.

Η υγεία και η ασφάλεια στον χώρο εργασίας παραμένουν προτεραιότητα για την Τράπεζα και τις εταιρείες του Ομίλου, με δέσμευση για την εξασφάλιση ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος. Η Τράπεζα έχει δεσμευτεί να συμμορφώνεται με τις κανονιστικές διατάξεις σε θέματα υγείας και ασφάλειας, παρέχοντας ένα ασφαλές και υγιές εργασιακό περιβάλλον για το σύνολο του προσωπικού μέσω της υλοποίησης προγραμμάτων για την πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, καθώς και μέσω της παροχής προστατευτικής υποδομής και εξοπλισμού και τεχνικών αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα διενεργεί τακτικούς ελέγχους για να διασφαλίσει την επάρκεια και την καταλληλότητα των υφιστάμενων προτύπων υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας, μεριμνώντας για τη σχετική εκπαίδευση και διαβούλευση με τους υπαλλήλους σε σχετικά θέματα, ενώ έχει επίσης καταρτίσει σχέδια για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, που στοχεύουν τόσο στην πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, όσο και στην υποστήριξη των εργαζομένων σε περιπτώσεις βίαιων περιστατικών (ληστείες και λεκτική/σωματική κακοποίηση).

## Προστασία των περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου

Το προσωπικό της Τράπεζας οφείλει να προστατεύει τα περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου από ζημιές ή μη εξουσιοδοτημένη χρήση είτε από το ίδιο το προσωπικό είτε από τρίτα μέρη. Αυτή η υποχρέωση αφορά επίσης τα Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας, όπως εμπορικά σήματα, ονόματα τομέα, λογότυπα, Εγκυκλίους, Πολιτικές, διαδικασίες, βάσεις δεδομένων και εκδόσεις της Τράπεζας.

Σε αυτό το πλαίσιο όλοι οι εργαζόμενοι οφείλουν να εξασφαλίζουν πλήρη διαφάνεια κατά την επιλογή των αγαθών και υπηρεσιών, διαφυλάσσοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη φήμη του Ομίλου και ακολουθώντας τις σχετικές διαδικασίες που προβλέπονται από Κανονισμούς, Εγκυκλίους και Σχετικές Οδηγίες.

Επιπλέον, οι εργαζόμενοι οφείλουν να διασφαλίζουν ότι ο εξοπλισμός πληροφορικής χρησιμοποιείται μόνο από εξουσιοδοτημένα άτομα και αποκλειστικά για επαγγελματική χρήση, ενώ θα πρέπει να τηρούν εχεμύθεια στις συναλλαγές και τις εργασίες της Τράπεζας 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.

Ειδικά όσον αφορά τα Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας, κάθε υπάλληλος πρέπει να διασφαλίζει ότι η χρήση τους συμμορφώνεται με τις σχετικές διαδικασίες που ορίζονται στους Κανονισμούς, στις Εγκυκλίους και στις Σχετικές Οδηγίες και ότι επιδιώκεται προηγούμενη έγκριση από την αρμόδια Διεύθυνση. Προς αυτή την κατεύθυνση, κάθε εργαζόμενος πρέπει να αναφέρει στη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου κάθε υποψία αθέμιτης χρήσης των πνευματικών δικαιωμάτων της Τράπεζας και του Ομίλου.



## Τήρηση των διατάξεων για την Πρόληψη Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες & Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας

Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου μας αναγνωρίζουν την ανάγκη υιοθέτησης και εφαρμογής αποτελεσματικών μέτρων για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (AML/CFT, εφεξής «ΞΧ/ΧΤ»). Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα διαθέτει μια Πολιτική για την Καταπολέμηση ΞΧ/ΧΤ - Πολιτική για την Αποδοχή Νέων Πελατών και παρέχει στο προσωπικό πρόσβαση σε συνεχή εκπαίδευση για την πρόληψη και τον χειρισμό των εν λόγω θεμάτων και συμμορφώνεται πλήρως με τους σχετικούς νόμους και τις σχετικές κανονιστικές αποφάσεις.

Για το σκοπό αυτό η Τράπεζα:

- Εγκαθιστά επαρκή πληροφοριακά συστήματα προκειμένου να ανιχνεύονται, να παρακολουθούνται και να αξιολογούνται συναλλαγές και πελάτες υψηλού κινδύνου.
- Συνεργάζεται και ανταλλάσσει πληροφορίες με εποπτικές αρχές και φορείς.
- 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 πρόσβαση σε σχετική συνεχή εκπαίδευση.
- Συμμορφώνεται πλήρως με τους σχετικούς νόμους και τις κανονιστικές αποφάσεις.

## Απόρριψη κάθε πράξης δωροδοκίας - δωροληψίας

Περαιτέρω, η Τράπεζα καταβάλλει κάθε προσπάθεια για να εμποδίζει και να αποτρέπει ενέργειες που σχετίζονται με δωροδοκία των στελεχών και των εργαζόμενων του Ομίλου, καθώς επίσης των συνεργατών και των παρόχων στους οποίους έχει γίνει εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων στο πλαίσιο συμφωνιών outsourcing.

Για το σκοπό αυτό, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει μια Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας, η οποία καθορίζει τις σχετικές αρχές και τους κανόνες, με στόχο:

- Την υιοθέτηση ξεκάθαρων αρχών και κανόνων για την αποτροπή της δωροδοκίας.
- Την αύξηση της ευαισθητοποίησης του προσωπικού του Ομίλου ώστε να διαθέτει την ικανότητα να αναγνωρίσει και να αποφύγει ή να αποτρέψει ενέργειες συνδεδεμένες με δωροδοκία/δωροληψία.
- Την 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 (Whistleblowing) της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Την άμεση λήψη αυξημένων μέτρων κατά των ατόμων που εμπλέκονται σε δωροδοκία, λαμβανομένου υπόψη ότι ο Όμιλος επιδεικνύει μηδενική ανοχή σε πράξεις διαφθοράς.

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

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

- Να μη δέχεται δώρα με τη μορφή χρημάτων (ανεξαρτήτως ποσού) ή υλικών αγαθών (ταξίδια, διαμονή σε ξενοδοχεία, εκπτώσεις σημαντικού ύψους για αγορές αγαθών κ.λπ.).

Της απαγόρευσης εξαιρούνται διαφημιστικά δώρα μικρής αξίας, όπως για παράδειγμα είδη γραφείου με εταιρικό λογότυπο, συμβολικά δώρα για τα Χριστούγεννα, το Πάσχα ή 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 Μονάδας του ή στον Επικεφαλής της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου.

- Να μην προσφέρει ή να μην υπόσχεται οικονομικό ή άλλο όφελος σε οποιοδήποτε πρόσωπο, προκειμένου να το δελεάσει για να ενεργήσει αντικανονικά ή να το ανταμείψει για αντικανονική ενέργεια/δραστηριότητα.
- Να μην 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 πρόσκληση πελάτη σε γεύμα/δείπνο ή για την παρακολούθηση αθλητικών ή καλλιτεχνικών εκδηλώσεων κατόπιν πρόσκλησης από πελάτη.

Εάν ο αποδέκτης των παραπάνω δώρων/ωφελημάτων/πλεονεκτημάτων είναι ο Επικεφαλής της Μονάδας, υποχρεούται να προβεί στη σχετική αναφορά στον Επικεφαλής της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης ή στον Γενικό Διευθυντή ή τον Βοηθό Γενικό Διευθυντή στην εποπτεία του οποίου υπάγεται. Εάν ο παραλήπτης είναι ο Επικεφαλής της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης, θα πρέπει να αναφέρει άμεσα το συμβάν στον Γενικό Διευθυντή στην εποπτεία του οποίου υπάγεται.

Σε οποιαδήποτε περίπτωση υπάρχουν υπόνοιες ότι δεν τηρούνται τα ως άνω αναφερόμενα, θα πρέπει να υποβάλλεται αναφορά στη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου.





Ιδιαίτερα λαμβάνοντας υπόψη ότι η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου απασχολούν δικηγόρους κατά τη διάρκεια της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας, είναι επιτακτική ανάγκη όλοι οι δικηγόροι (εσωτερικοί ή εξωτερικοί) που παρέχουν υπηρεσίες στην Τράπεζα και τις εταιρείες του Ομίλου να τηρούν τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας και να αποφεύγουν οποιεσδήποτε περιστάσεις που μπορεί να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων. Σημειώνεται ότι το νομικό επάγγελμα στην Ελλάδα διέπεται από τον Κώδικα περί Δικηγόρων (Ν. 4194/2013) και από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Νομικού Επαγγέλματος.

Όλοι οι δικηγόροι που απασχολούνται από τον Όμιλο παρέχοντας νομικές υπηρεσίες είτε βάσει σταθερής ετήσιας αμοιβής, είτε βάσει έργου/υπόθεσης, είτε στο πλαίσιο πρακτικής άσκησης, θα πρέπει να τηρούν:

- τις αρχές του παρόντος Κώδικα, καθώς και της Πολιτικής Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων της ΕΤΕ και του Κανονισμού Λειτουργίας της Διεύθυνσης Νομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και του Ομίλου
- τις απαιτήσεις γνωστοποίησης, σχετικά με οποιεσδήποτε περιπτώσεις ή περιστάσεις που ενδέχεται να οδηγήσουν σε πιθανή σύγκρουση συμφερόντων. Πρόσθετες γνωστοποιήσεις, σε περίπτωση που οι ίδιοι ή τα μέλη του ιδιωτικού γραφείου τους ή τα μέλη της οικογένειάς τους αναλαμβάνουν νομικές υποθέσεις για λογαριασμό της Τράπεζας ή των θυγατρικών της Τράπεζας

Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, αλλά και μετά την εκτέλεση αυτών, οι νομικοί συνεργάτες λαμβάνουν κάθε δέουσα μέριμνα για να αποφύγουν εξωδικαστικές ή δικαστικές συγκρούσεις συμφερόντων και να τηρούν το απόρρητο και την εμπιστευτικότητα κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, λαμβάνοντας παράλληλα κάθε μέτρο για την αποφυγή αποκάλυψης εμπιστευτικών πληροφοριών σε τρίτους. Οι νομικοί συνεργάτες που συνεργάζονται με την Τράπεζα και τον Όμιλο, σε οποιοδήποτε επίπεδο, αναμένεται να επιδεικνύουν ευαισθησία κατά τον χειρισμό υποθέσεων.

Για τον σκοπό αυτό, οι δικηγόροι (εσωτερικοί ή εξωτερικοί), όταν αναλαμβάνουν τα καθήκοντά τους, θα παρέχουν υπογεγραμμένη δήλωση στην οποία θα δηλώνουν ότι δεν προκύπτει σύγκρουση συμφερόντων όσον αφορά υποθέσεις που έχουν αναλάβει και θα διαβεβαιώνουν ότι δεν συντρέχει κίνδυνος φήμης για την Τράπεζα και τον Όμιλο, που να απορρέει από αυτές τις υποθέσεις. Μπορεί να επιβληθούν σχετικοί έλεγχοι από την Τράπεζα και τον Όμιλο κατά τη συνεργασία με εξωτερικά δικηγορικά γραφεία. Κατά συνέπεια, συνάπτονται σχετικές συμφωνίες εμπιστευτικότητας, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι νομικοί συνεργάτες, στους οποίους αποκαλύπτονται κατ' εξαίρεση πληροφορίες αυτού του είδους, ενημερώνονται για τον εμπιστευτικό χαρακτήρα και τους περιορισμούς κατά τη χρήση αυτών των πληροφοριών.

## Δημοσιοποίηση στα μέσα ενημέρωσης και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Σε ότι αφορά την εκπροσώπηση στα Μ.Μ.Ε., μόνο το καθορισμένο προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου μπορεί να επικοινωνεί με εκπροσώπους των Μ.Μ.Ε., να εξουσιοδοτεί ή να στέλνει επιστολές ή άλλες παρόμοιες ανακοινώσεις προς δημοσίευση στα μέσα ενημέρωσης εκ μέρους ή εξ ονόματος της Τράπεζας και του Ομίλου της. Στο πλαίσιο αυτό, οι εργαζόμενοι οφείλουν να αποφεύγουν να απευθύνονται προφορικά στα Μ.Μ.Ε. ως εκπρόσωποι της Τράπεζας και του Ομίλου, να δίνουν συνεντεύξεις ή να γράφουν άρθρα και να προβαίνουν σε δημοσιεύσεις, ανακοινώσεις και εν γένει δηλώσεις (γραπτές/προφορικές) σχετικά με τον Όμιλο και τις δραστηριότητές του χωρίς προηγούμενη έγκριση της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας & του Ομίλου.

Κατά συνέπεια, οι εργαζόμενοι πρέπει να επιδεικνύουν ευθυκρισία όταν χρησιμοποιούν μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ιστότοπους στο διαδίκτυο ή εμπλέκονται σε σχετική διαδικτυακή δραστηριότητα και να διασφαλίζουν ότι δεν αποκαλύπτονται εμπιστευτικές πληροφορίες της Τράπεζας και του Ομίλου, εκτός εάν εξουσιοδοτηθούν να το πράξουν.

Ερωτήματα που αφορούν τα μέσα ενημέρωσης και λαμβάνονται κατά τη διάρκεια της εργασίας των μελών του προσωπικού πρέπει να παραπέμπονται αμέσως στο Γραφείο Τύπου ή στη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας & του Ομίλου.

## Συμμετοχή σε πολιτικά κόμματα, οργανώσεις, ενώσεις και φόρουμ

Η Εθνική Τράπεζα σέβεται τα δικαιώματα των εργαζομένων της ως πολιτών για συμμετοχή σε πολιτικές ή κοινωνικές δραστηριότητες. Ωστόσο, τέτοιες δραστηριότητες δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να επηρεάζουν τα καθήκοντα των εργαζομένων, ούτε να δημιουργούν τις προϋποθέσεις για οποιαδήποτε σύγκρουση συμφερόντων. Πριν προχωρήσουν στην αποδοχή διορισμού ως υποψήφιοι βουλευτές σε πολιτικό κόμμα ή στο διοικητικό όργανο ενός οργανισμού, ένωσης ή φόρουμ οποιουδήποτε τύπου, οι εργαζόμενοι ενημερώνουν τους προϊστάμενούς τους και προβαίνουν στις απαραίτητες ενέργειες, αναλόγως την περίπτωση, ζητώντας εγκρίσεις από τους αρμόδιους φορείς της Τράπεζας, σύμφωνα με τους κανονισμούς της Τράπεζας και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Κατά συνέπεια, πριν από τη συμμετοχή τους ως ομιλητές σε συνέδρια ή συμπόσια, οι εργαζόμενοι ενημερώνουν τους προϊσταμένους τους και ζητούν εγκρίσεις όπως προαναφέρθηκε.

### 2.2.2. Η σχέση με τους πελάτες

#### Διασφάλιση άριστης επαγγελματικής συμπεριφοράς - Κατάλληλη εκπροσώπηση της Τράπεζας

Όλα τα μέλη του προσωπικού πρέπει να γνωρίζουν ότι η φήμη της Τράπεζας και του Ομίλου μπορεί να επηρεαστεί από τη συμπεριφορά του προσωπικού της. Η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου διασφαλίζουν ότι η σχέση τους με τους πελάτες διέπεται από αξίες, όπως σεβασμός, ειλικρίνεια, εμπιστοσύνη, ακρίβεια, διαφάνεια, αξιοπιστία, τιμιότητα, συνέπεια, ίση μεταχείριση, αντικειμενικότητα και αμεροληψία.

Η Τράπεζα και ο Όμιλος μεριμνούν για την κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού καθώς και την ύπαρξη της κατάλληλης τεχνολογικής υποδομής που αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες για τη συνεχή αναβάθμιση της ποιοτικής εξυπηρέτησης της πελατείας. Ο επαγγελματισμός θεωρείται απαραίτητο στοιχείο κάθε εργαζόμενου δεδομένου ότι αποτελεί το μέσο που θα διασφαλίσει την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου προς τους πελάτες μας.

## Ίση μεταχείριση των πελατών

Οι πελάτες αποτελούν το επίκεντρο των δραστηριοτήτων της Τράπεζας και του Ομίλου. Οι υπηρεσίες παρέχονται σε όλους τους συναλλασσόμενους με την ίδια πληρότητα, ποιότητα και σωστή συμπεριφορά. Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα 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. Η Τράπεζα σέβεται το δικαίωμα ιδιοκτησίας των πελατών της, παρέχοντας προγράμματα που εξασφαλίζουν βιώσιμες λύσεις (διευθετήσεις/διευκολύνσεις) και τηρεί τον Κώδικα Συμπεριφοράς σύμφωνα με τον Νόμο 4224/2013.

## Πρόληψη σύγκρουσης συμφερόντων

Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου προσδίδουν ιδιαίτερη σημασία και λαμβάνουν 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 του Ομίλου και εκείνων των άλλων εμπλεκόμενων μερών (πελάτες, μέτοχοι, εργαζόμενοι κ.λπ.),
- των συμφερόντων της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου,
- των συμφερόντων μελών της ίδιας ομάδας (όπως υφιστάμενοι ή δυνητικοί πελάτες).

Για το σκοπό αυτό, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει:

- (i) την Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα μέλη του ΔΣ, τα Ανώτερα Στελέχη και άλλα Συνδεδεμένα Μέρη της ΕΤΕ για τον έλεγχο και τη διαχείριση των πραγματικών ή ενδεχόμενων συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ της ίδιας και των ανώτατων/ανώτερων διευθυντικών στελεχών της,
- (ii) την Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων που καθορίζει το πλαίσιο για τον εντοπισμό και τη διαχείριση της σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ της Τράπεζας, του Ομίλου και των πελατών της, καθώς και μεταξύ των ιδίων των πελατών κατά την παροχή επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών και δραστηριοτήτων διανομής ασφαλίσεων, συμπεριλαμβανομένων των ασφαλιστικών επενδυτικών προϊόντων.
- (iii) την Πολιτική για τους Συνδεδεμένους Πιστούχους (Connected Borrowers) με την οποία καθορίζονται οι σχέσεις με τους Συνδεδεμένους Πιστούχους.

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

- Υιοθετεί κανόνες που διέπονται από διαφάνεια και βασίζονται σε αντικειμενικά κριτήρια.
- Εφαρμόζει μηχανισμούς και συστήματα ελέγχου για την πρόληψη και την αντιμετώπιση τυχόν ζημιών.
- Αποκαλύπτει με σαφήνεια στον πελάτη τη γενική φύση ή/και τις πηγές των συγκρούσεων συμφερόντων και τα μέτρα που έχουν ληφθεί για τον μετριασμό αυτών των κινδύνων πριν από την παροχή επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών ή πριν από τη σύναψη του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.



Στο πλαίσιο της αποφυγής περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων, κάθε εργαζόμενος οφείλει:

- Να γνωστοποιεί/αναφέρει άμεσα στον Επικεφαλής της Διεύθυνσης οποιοδήποτε ίδιον συμφέρον ή συμφέρον συγγενικού του προσώπου το οποίο μπορεί να οδηγήσει σε σύγκρουση με τα συμφέροντα του Ομίλου ή τον εμποδίζει να εκτελέσει δεόντως τα καθήκοντά του. Εάν το συμφέρον αυτό αφορά στον Επικεφαλής της Διεύθυνσης, τότε ο τελευταίος προβαίνει στην ίδια γνωστοποίηση/αναφορά στον Γενικό Διευθυντή ή στον Βοηθό Γενικό Διευθυντή στην εποπτεία του οποίου υπάγεται.
- Να γνωστοποιεί οποιαδήποτε συγγενική σχέση με συναδέλφους ή πελάτες προκειμένου να αποφευχθεί πιθανή σύγκρουση συμφερόντων.
- Να μην δημιουργεί κοινά ή αμοιβαία οικονομικά συμφέροντα με πελάτες και συνεργάτες του Ομίλου.
- Να μην μεσολαβεί σε αγοραπωλησίες, μεταβιβάσεις και γενικά οικονομικές ή άλλες συναλλαγές που πραγματοποιούνται μεταξύ των πελατών του Ομίλου, ακόμη και όταν μεταξύ των συμβαλλομένων μερών υπάρχουν συγγενικά πρόσωπα, ούτε να προωθεί τραπεζικές ή άλλες εργασίες σε όφελος επιχειρήσεων που δεν ανήκουν στην Τράπεζα και τον Όμιλό της.
- 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 άλλες υπηρεσίες (π.χ. λογιστικές, διοικητικές κ.λπ.) και προϊόντα που δεν εμπίπτουν στο πεδίο των καθηκόντων του εντός της Εθνικής Τράπεζας σε πελάτες, συνεργάτες της Τράπεζας ή τρίτα μέρη, με ή χωρίς αμοιβή, χωρίς προηγούμενη έγκριση των εξουσιοδοτημένων φορέων, για την αποφυγή πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων.
- Να μην συμμετέχει σε Επιτροπές ή Διοικητικά Συμβούλια πελατών, συνεργατών της Τράπεζας ή τρίτων, με ή χωρίς αμοιβή, χωρίς προηγούμενη έγκριση των εντεταλμένων οργάνων, προκειμένου να αποφευχθούν πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων.
- Να μην προμηθεύεται από πελάτες του Ομίλου διάφορα είδη με ευνοϊκότερους όρους από αυτούς της αγοράς και να μην δημιουργεί με την ενέργειά του αυτή υποχρεώσεις (δόσεις, συναλλαγματικές κ.λπ.) στις οποίες δε θα μπορεί να ανταποκριθεί.
- Να μην κάνει κακή χρήση των ειδικών ευνοϊκών όρων που παρέχει η Τράπεζα στο Προσωπικό της για ορισμένα είδη συναλλαγών και λογαριασμών (όπως παροχή δανείων κ.λπ.) και ιδίως να μην τους χρησιμοποιεί εικονικά για όφελος τρίτων μη δικαιούχων.
- Να μην προσφεύγει στη συνδρομή των πελατών για την επιτυχή έκβαση οποιουδήποτε είδους εκδήλωσης, εκτός από αυτές που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο του πρόγραμμα χορηγιών του Ομίλου.
- Να μην αναλαμβάνει υποχρεώσεις είτε απευθείας είτε ως εγγυητής, εφόσον αδυνατεί να τις εκπληρώσει από τα εισοδήματα ή την περιουσία του.
- Να μην επωφελείται από την υπαλληλική του ιδιότητα, προκειμένου να εξασφαλίσει πλεονεκτήματα ή άλλα οφέλη για τον εαυτό του ή τους οικείους του.

## **Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ηθικής και Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Τράπεζας**

Η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Τράπεζας εποπτεύει θέματα συμπεριφοράς και εξετάζει εσωτερικές πολιτικές και κατευθυντήριες γραμμές δεοντολογίας, όπως

πελατειακές σχέσεις, πολιτικές που σχετίζονται με πωλήσεις και προσφορά προϊόντων, διάρθρωση προμηθειών, με σκοπό να διασφαλίζει τη δίκαιη μεταχείριση των πελατών (σχεδιασμός και καταλληλότητα προϊόντων/υπηρεσιών, διαδικασίες πωλήσεων, διαφάνεια αμοιβών, ικανοποίηση/παράπονα κ.α.) και να διασφαλίζει ότι η Τράπεζα διεξάγει τις δραστηριότητές της με ορθό τρόπο. Εξετάζει επίσης σημαντικές περιπτώσεις ανάρμοστης συμπεριφοράς και συγκρούσεων συμφερόντων που σχετίζονται με μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής και άλλο προσωπικό και ενεργεί ως πειθαρχικό όργανο σε τρίτο επίπεδο, για εξαιρετικές περιπτώσεις που διαβιβάζονται από τα αρμόδια όργανα της Τράπεζας, και όπως προβλέπεται από ρυθμίσεις των πειθαρχικών οργάνων ανώτατης διοίκησης.

### Αποτροπή εκμετάλλευσης εσωτερικής πληροφόρησης

Στο πλαίσιο τήρησης της Πολιτικής του Ομίλου της ΕΤΕ για την πρόληψη της κατάχρησης αγοράς, οι εργαζόμενοι:

- οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη τους ότι οι επενδύσεις του προσωπικού της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου πρέπει να έχουν επενδυτικό και όχι κερδοσκοπικό χαρακτήρα.

απαγορεύεται να διεξάγουν συναλλαγές σχετικά με μετοχές ή χρεωστικούς τίτλους των εισηγμένων εταιρειών της Τράπεζας/Ομίλου ή με παράγωγα ή άλλα χρηματοοικονομικά μέσα που συνδέονται με αυτές, εάν χρησιμοποιούν

- εμπιστευτικές πληροφορίες.

απαγορεύεται να διεξάγουν συναλλαγές σχετικά με μετοχές ή χρεωστικούς τίτλους εισηγμένων εταιρειών του Ομίλου ή με παράγωγα ή άλλα χρηματοοικονομικά μέσα που συνδέονται με αυτά κατά τη διάρκεια κλειστής περιόδου 30

- ημερολογιακών ημερών πριν από την ανακοίνωση ενδιάμεσης χρηματοοικονομικής έκθεσης ή ετήσιας έκθεσης και τη σύγκληση της τακτικής ή έκτακτης γενικής συνέλευσης, εάν ασκούν διευθυντικά/εποπτικά καθήκοντα.

οφείλουν να αναφέρουν ανά τρίμηνο όλες τις προσωπικές συναλλαγές που πραγματοποιούν σε χρηματοοικονομικά μέσα που σχετίζονται με το ίδιο χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας ή των Εταιρειών του Ομίλου, εάν κατέχουν τη θέση του

- διαπραγματευτή (trader) που πραγματοποιεί συναλλαγές για το ίδιο χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας ή των εταιρειών του Ομίλου.

Το προσωπικό Επενδυτικής Τραπεζικής που δραστηριοποιείται στην παροχή χρηματοοικονομικών συμβουλών (συμπεριλαμβανομένων χρηματοοικονομικών συμβουλών σχετικών με συγχωνεύσεις και εξαγορές, ιδιωτικοποιήσεις,

- εκθέσεις γνωμοδότησης εύλογης αξίας), στην έκδοση μετοχών/ομολόγων (συμπεριλαμβανομένων αναδοχών, εκδόσεων ομολόγων, δημοσίων προσφορών, ιδιωτικών τοποθετήσεων) και σε εταιρικές αναδιαρθρώσεις καθώς και Αναλυτές και τυχόν άλλα πρόσωπα που συμμετέχουν στην διεξαγωγή ερευνών στον τομέα των επενδύσεων πρέπει να συμμορφώνεται με όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς, καθώς και με τα προβλεπόμενα για τα Πρόσωπα που έχουν πρόσβαση σε εσωτερική πληροφόρηση.

### Διαφάνεια και Αξιοπιστία

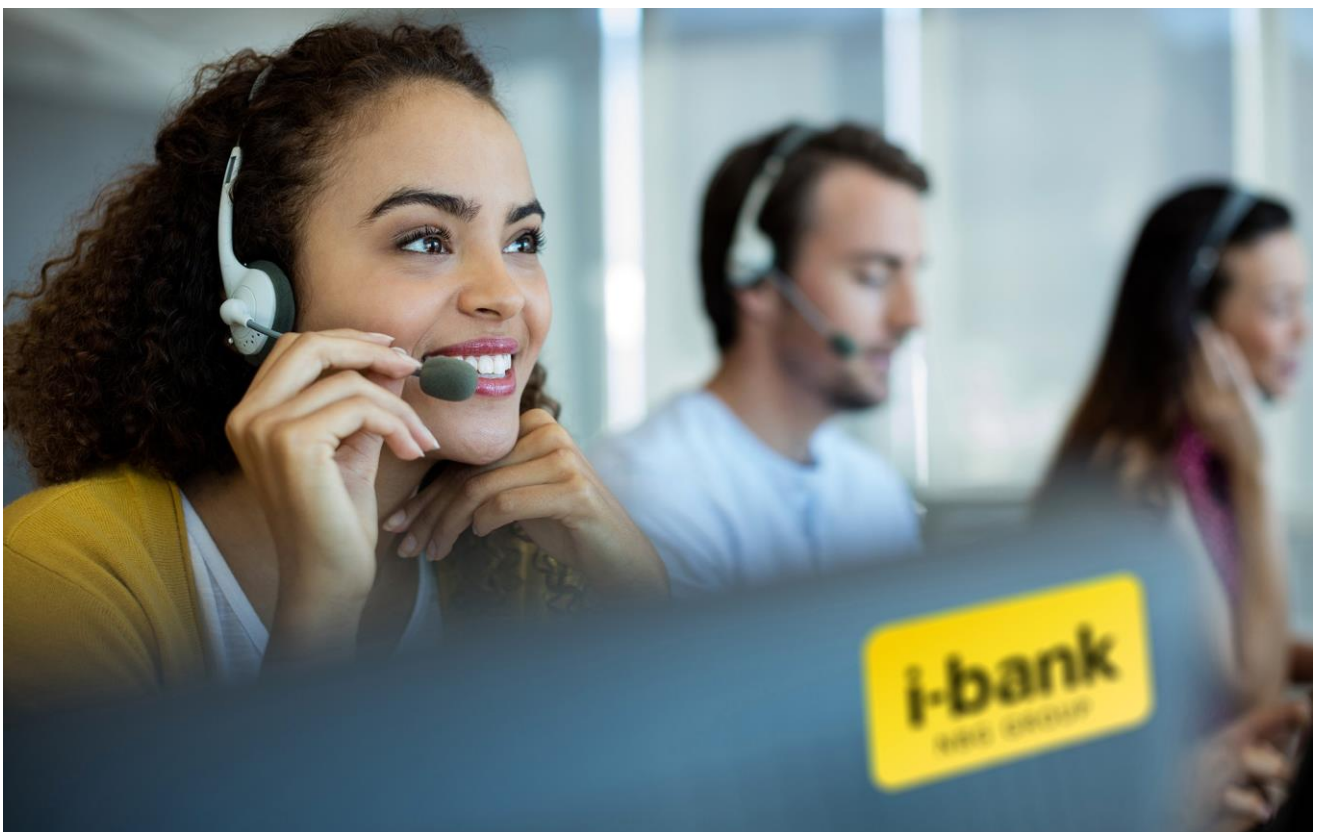
Οι σχέσεις της Τράπεζας με όλα τα συναλλασσόμενα μέρη χαρακτηρίζονται από διαφάνεια, αντανακλώντας την προσπάθειά της για ορθή, ισότιμη, έγκαιρη, τακτική, αξιόπιστη και προσιτή σε όλους πληροφόρηση σχετικά με ζητήματα ενδιαφέροντος (όπως δομές και πολιτικές διακυβέρνησης, οικονομικά αποτελέσματα, ποσοτικά και ποιοτικά ζητήματα σχετικά με τους εργαζόμενους και άλλους συνεργαζόμενους, συμβατικούς όρους κ.λπ.). Οι έγκαιρα δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις περιλαμβάνουν μια αξιόπιστη και περιοδική παρουσίαση της συνολικής χρηματοοικονομικής κατάστασης του Ομίλου, ενώ συνοδεύονται από επαρκή πληροφόρηση σχετικά με την αποδοτικότητα και τις προοπτικές του.

Η πληροφόρηση αυτή βοηθά τους συναλλασσόμενους με την Τράπεζα να κατανοήσουν την οργάνωση και τις δραστηριότητες του Ομίλου όπου αυτός δραστηριοποιείται και τις πολιτικές που υιοθετούνται.

Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο της ανοικτής και διαφανούς επικοινωνίας με τους πελάτες τους, η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου φροντίζουν ώστε κάθε διαφήμιση προϊόντων ή υπηρεσιών τους να είναι σύμφωνη με τις εκάστοτε ισχύουσες νομικές διατάξεις, ευπρεπής στο πλαίσιο της κρατούσας αντίληψης περί ηθικής, αληθής, σαφής, σε απλή και κατανοητή γλώσσα, και χωρίς υπερβολές.

Δεν επιτρέπεται η απευθείας προώθηση διαφημιστικών μηνυμάτων σε πελάτες που έχουν δηλώσει εγγράφως την αντίθεσή τους σε αυτό, είτε κατά την έναρξη της συνεργασίας τους με την Τράπεζα ή μεταγενέστερα. Η Τράπεζα και ο Όμιλος συμμορφώνονται πλήρως με το κανονιστικό πλαίσιο για την προώθηση πωλήσεων αγαθών και υπηρεσιών.

Επιπλέον, απαγορεύεται αυστηρά στους εργαζομένους να επιδιώκουν υπερβολικές απολαβές και να εφαρμόζουν επιθετικές, παραπλανητικές, άδικες ή καταχρηστικές πρακτικές πωλήσεων. Επιπρόσθετα, οι εργαζόμενοι, καθώς και οποιοδήποτε τρίτο μέρος που ενδεχομένως εμπλέκονται, δεν πρέπει να παραποιούν αρχεία, να ανοίγουν εικονικούς λογαριασμούς και να πλαστογραφούν αιτήσεις ή να αλλοιώνουν αποτελέσματα με οποιονδήποτε τρόπο προς όφελος δικό τους, άλλων υπαλλήλων ή πελατών.



## Εξυπηρέτηση Πελατών

Σε επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών, οι εργαζόμενοι του Ομίλου πρέπει να τηρούν τους ακόλουθους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και οφείλουν:

- Να απευθύνονται στους πελάτες στον πληθυντικό, με ήρεμο, υπομονετικό και ευγενικό τρόπο και να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών.

- Να παρέχουν άμεσες και ολοκληρωμένες υπηρεσίες και σαφείς πληροφορίες στους πελάτες καθώς και ορθή και υπεύθυνη καθοδήγηση σε θέματα που αφορούν την προστασία και την προώθηση των οικονομικών και περιουσιακών τους συμφερόντων.

- Να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διευθέτηση τυχόν παρανοήσεων ή διαφορών που μπορεί να ανακύψουν κατά τη διάρκεια των συναλλαγών με τους πελάτες. Εάν αυτή η διευθέτηση δεν είναι δυνατή, ενημερώνουν τους πελάτες σχετικά με τις εσωτερικές διαδικασίες που εφαρμόζει η Τράπεζα όσον αφορά την υποβολή προτάσεων ή παραπόνων και καθοδηγούν τον πελάτη σχετικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνου στον αρμόδιο Τομέα της Τράπεζας ή της εταιρείας του Ομίλου.
- Να μεταχειρίζονται τους πελάτες με τρόπο αμερόληπτο και αντικειμενικό και να μην κάνουν διακρίσεις μεταξύ αυτών (π.χ. με βάση το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα, το θρήσκευμα, την οικονομική/περιουσιακή κατάσταση, κ.λπ.).
- Να μην διεκπεραιώνουν προσωπικές τους υποθέσεις ενώπιον της πελατείας.
- Να μην χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για τη δημοσιοποίηση ευαίσθητων θεμάτων της Τράπεζας και για τη διατύπωση αρνητικών σχολίων για συναδέλφους, πελάτες, προμηθευτές κ.α..
- Να μην καπνίζουν στους χώρους υποδοχής και αναμονής του κοινού καθώς και τις αίθουσες συναλλαγών, κατ' εφαρμογή των εν ισχύ νομοθετικών διατάξεων και των σχετικών εγκύκλιων οδηγιών της Τράπεζας.
- 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 συμμορφώνονται με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις εκάστοτε σχετικές οδηγίες της Τράπεζας.
- Να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διασφάλιση της πληρότητας και ακρίβειας των κατά περίπτωση χορηγούμενων στοιχείων/πληροφοριών σε πελάτες, άλλες Μονάδες της ΕΤΕ, Εταιρείες του Ομίλου, Εποπτικές, Ανεξάρτητες και λοιπές Αρχές.
- Να επιδεικνύουν ευαισθησία στη διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ανάγκες ή ατόμων που χρήζουν ιδιαίτερης μεταχείρισης.

Παράλληλα, λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα τόσο για τη φυσική προστασία των πελατών κατά την παρουσία τους στους χώρους της Τράπεζας όσο και για τη φύλαξη και την ασφάλεια των περιουσιακών στοιχείων τους (περιεχόμενο θυρίδων, κ.λπ.).

### **Διαχείριση Παραπόνων Πελατών**

Με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων που σχετίζονται με τα παράπονα των πελατών, τη βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και την εξωδικαστική επίλυση τυχόν διαφορών, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας.

Κάθε προφορική ή γραπτή έκφραση διαμαρτυρίας και πρόταση 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 Τράπεζα και τον Όμιλο.

### 2.2.3. Η σχέση με τα ενδιαφερόμενα και τα τρίτα μέρη

Η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου δεσμεύονται για την επίτευξη αποτελεσμάτων που έχουν θετικό αντίκτυπο σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) δηλαδή στους μετόχους, τους πελάτες, τους εργαζομένους και εν γένει στο κοινωνικό σύνολο, με στόχο την αειφόρο ανάπτυξη.

#### Δημιουργία αξίας για τους ενδιαφερόμενους

Η Τράπεζα και ο Όμιλος προβαίνουν σε κατάλληλες επενδυτικές επιλογές, με συνετές επιχειρηματικές αποφάσεις, που λαμβάνονται με την απαιτούμενη ευελιξία και οικονομική ακεραιότητα, στοχεύοντας στην καλύτερη δυνατή απόδοση και την προστασία των συμφερόντων των Μετόχων της.

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

Η Τράπεζα διαθέτει υπηρεσία εξυπηρέτησης Μετόχων η οποία έχει την ευθύνη της άμεσης, ορθής και ισότιμης πληροφόρησης των Μετόχων σχετικά με την άσκηση των δικαιωμάτων τους με βάση το νόμο και το καταστατικό της Τράπεζας. Άμεση προτεραιότητα του Ομίλου είναι να διασφαλίσει ότι οι Μέτοχοι είναι πλήρως και εγκαίρως ενημερωμένοι όχι μόνο για τις υποχρεώσεις τους αλλά και για τα δικαιώματά τους.

Προς το σκοπό αυτό, η Τράπεζα:

- Στοχεύει στην αύξηση της κερδοφορίας και στη βελτίωση της αποδοτικότητας του Ομίλου, εστιάζοντας στην μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και αειφόρο ανάπτυξή της, προς όφελος αυτών που την εμπιστεύονται επενδύοντας στη μετοχή της.
- Επιδιώκει να παρέχει στο επενδυτικό κοινό ορθή, πλήρη και έγκαιρη πληροφόρηση για την οικονομική κατάσταση και τα οικονομικά αποτελέσματα του Ομίλου.
- Διαφυλάσσει τα περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου της, προβαίνοντας σε επενδύσεις στους τομείς των δραστηριοτήτων της και προσπαθώντας να περιορίζει το κόστος λειτουργίας της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Σχεδιάζει σαφείς γραμμές αναφοράς, εποπτείας και ελέγχου και φροντίζει ώστε τα όργανα του Ομίλου να μη δρουν ανεξέλεγκτα, εξασφαλίζοντας κατ' αυτόν τον τρόπο διαφάνεια έναντι των Μετόχων της.
- Διευκολύνει τη συμμετοχή των Μετόχων στη Γενική Συνέλευση.
- Φροντίζει για την επαρκή πληροφόρηση των Μετόχων για τη λήψη αποφάσεων από τη Γενική Συνέλευση.
- Παρουσιάζει στους Μετόχους την Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Διακυβέρνησης, η οποία συμπεριλαμβάνει και σχετική Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης.

## Προάγοντας διαφανείς επιχειρηματικές σχέσεις

Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι η ανταγωνιστικότητα και η απόλυτη επιτυχία ενός οργανισμού είναι το αποτέλεσμα ομαδικότητας και απαιτεί συνεισφορά και από τρίτους όπως συνεργάτες, προμηθευτές, επενδυτές κ.ά. Η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου σέβονται τα δικαιώματα και προστατεύουν και διασφαλίζουν την ισότιμη μεταχείριση όλων των φορέων που συνεργάζονται με την Τράπεζα και τον Όμιλο της.

Η επιλογή συνεργατών γίνεται βάσει αυστηρών αλλά δίκαιων κριτηρίων, τηρώντας τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις και απαιτήσεις, που βασίζονται σε βασικά κριτήρια, όπως αξιοπιστία, ακεραιότητα, ειλικρίνεια, αμεροληψία, υψηλή ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών, τιμολογιακές πολιτικές, συνέπεια και σύνεση στη διαχείριση μιας επιχείρησης.

Η Τράπεζα απαιτεί από τους συνεργάτες της να σέβονται τις Αρχές και τις Αξίες της, να συμμορφώνονται με αυτές και να υιοθετούν αντίστοιχες δικές τους πολιτικές και διαδικασίες.

Κατά τη σύναψη επιχειρηματικών συμφωνιών με τρίτους, η Τράπεζα 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 δραστηριοτήτων τρίτων μερών που επηρεάζουν την Τράπεζα.
- Την πλήρη διαφάνεια κατά την επιλογή των συνεργατών της, εφαρμόζοντας αυστηρά και αντικειμενικά κριτήρια, όπως προβλέπονται ενδεικτικά στην Πολιτική Προμηθειών της Τράπεζας και του Ομίλου και σε αντίστοιχες πολιτικές, όπως π.χ. σε αυτήν της Εξωτερικής Ανάθεσης της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Ίσες ευκαιρίες σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που επιδιώκουν συνεργασία με την Τράπεζα και τον Όμιλο.
- Τήρηση των όρων των συμβάσεων που συνάπτει με τους συνεργάτες – τρίτα μέρη και έγκαιρη επίλυση τυχόν διαφορών με αυτούς.



Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου 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.

Η ομαλή λειτουργία, επίβλεψη και αξιολόγηση του Σ.Ε.Ε. εντός του Ομίλου βασίζεται στις ακόλουθες βασικές λειτουργίες, δηλαδή: λειτουργία επιθεώρησης, διαχείρισης κινδύνων, κανονιστικής συμμόρφωσης, εσωτερικού ελέγχου. Η Συντονιστική Επιτροπή Εσωτερικών Ελεγκτικών Μηχανισμών της Τράπεζας επιβλέπει το συντονισμό και την επίτευξη συνεργιών μεταξύ των προαναφερθεισών μονάδων ελέγχου για να εξασφαλίσει την αποτελεσματική εποπτεία.

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 - αντιμετώπιση των πάσης φύσεως κινδύνων που συνδέονται με τις δραστηριότητες της Τράπεζας
- 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 συνεργιών 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.

Για την ομαλή λειτουργία του Σ.Ε.Ε., η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας του ΔΣ της ΕΤΕ ενημερώνει την Επιτροπή Ελέγχου σε σχέση με άλλα ζητήματα δεοντολογίας ή ηθικής συμπεριφοράς που διαχειρίζεται η Επιτροπή Ελέγχου και συμβουλεύει την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του ΔΣ κατά την παρακολούθηση και ανάλυση των νομικών κινδύνων και των κινδύνων φήμης που είναι ουσιαστικοί για την Τράπεζα. Παράλληλα εποπτεύει την διαχείριση του κινδύνου συμμόρφωσης και δεοντολογίας για το προσωπικό της Τράπεζας, και αξιολογεί την αποτελεσματικότητα της διαχείρισης από την Τράπεζα του κινδύνου συμμόρφωσης.

Η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας, η Επιτροπή Ελέγχου και η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του ΔΣ της Εθνικής Τράπεζας συνεργάζονται, όπου ενδείκνυται και σύμφωνα με τους Κανονισμούς Λειτουργίας των Επιτροπών του ΔΣ, σε θέματα συμπεριφοράς ή δεοντολογίας, για την εποπτεία της αποτελεσματικής εφαρμογής του Σ.Ε.Ε., καθώς και την τήρηση των προτύπων ηθικής συμπεριφοράς και συμμόρφωσης.

### Τρεις Γραμμές Άμυνας

Στο πλαίσιο της χρηστής εταιρικής διακυβέρνησης, η Τράπεζα και ο Όμιλος συμμορφώνονται με το μοντέλο των Τριών Γραμμών Άμυνας, το οποίο αποτελείται από τις επιχειρηματικές δραστηριότητες (πρώτη γραμμή άμυνας) που αναλαμβάνουν κινδύνους και είναι υπεύθυνες για την άμεση λειτουργική τους διαχείριση και σε μόνιμη βάση, την ανεξάρτητη διαχείριση κινδύνων και τη λειτουργία κανονιστικής συμμόρφωσης (δεύτερη γραμμή άμυνας) και τη λειτουργία επιθεώρησης (τρίτη γραμμή άμυνας).

Μεγάλη έμφαση δίνεται στο πλαίσιο λογοδοσίας που διέπει τη λειτουργία των επιχειρηματικών μονάδων, οι οποίες, ως πρώτη γραμμή άμυνας, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση ισχυρής διαχείρισης κινδύνων και συμμόρφωσης εντός της Τράπεζας και του Ομίλου.

### 2.2.4. Η σχέση με την κοινότητα και το περιβάλλον

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

Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου προσβλέπουν 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 Τράπεζα δραστηριοποιείται, λαμβάνοντας υπόψη τα διεθνή πρότυπα και παρακολουθώντας διαρκώς τις εξελίξεις σε ζητήματα κανονιστικά, βέλτιστων πρακτικών και τάσεων.

### Πολιτικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) και Πολιτικές Περιβάλλοντος, Κοινωνίας και Διακυβέρνησης (ESG)

Η Τράπεζα φροντίζει ώστε η κοινωνική και περιβαλλοντική της δράση να βρίσκεται πάντα σε αρμονία με τα συμφέροντα των μετόχων της και των ενδιαφερόμενων μερών. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα υιοθετεί την Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που εφαρμόζεται και από τον Όμιλο, η οποία προσδιορίζει τους βασικούς άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και των δράσεων Περιβάλλοντος, Κοινωνίας και Διακυβέρνησης (ESG) που θα λαμβάνει η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου της.

Η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου εφαρμόζουν συστηματικά πολιτικές που έχουν αναπτυχθεί για τους σκοπούς της βιώσιμης ανάπτυξης και της ενσωμάτωσης παραγόντων ESG, ενισχύοντας την κοινωνική και περιβαλλοντική συνείδηση του προσωπικού της και εμμέσως των μετόχων, των προμηθευτών, των πελατών και των λοιπών ενδιαφερόμενων μερών. Στοχεύουν επίσης στην προσέλκυση κοινωνικά υπεύθυνων εταίρων, επενδυτών, πελατών και εργαζόμενων. Σε αυτό το πλαίσιο, δίνεται έμφαση στην προώθηση της βιώσιμης χρηματοδότησης και των επενδύσεων, της «πράσινης» τραπεζικής, ανταποκρινόμενη στο αυξανόμενο ενδιαφέρον της κοινωνίας και των πελατών για υπηρεσίες και προϊόντα που συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και τη βιώσιμη ανάπτυξη.





Η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου παρακολουθούν και βελτιώνουν συνεχώς το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα, τηρούν το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο, θέτουν στόχους με βάση τα αντίστοιχα κριτήρια, αξιολογούν τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων τους στο περιβάλλον και παρακολουθούν 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 χρηματοδότησης.

Η Τράπεζα και ο Όμιλος επικεντρώνονται στις «κοινωνικές επενδύσεις», εντοπίζοντας νέες ευκαιρίες στην ανάπτυξη προγραμμάτων και υποδομών που θα βελτιώσουν την ποιότητα ζωής και θα αυξήσουν την ικανότητα της κοινότητας για βιώσιμη ανάπτυξη.

## 2.2.5. Εμπιστευτικότητα και Προσωπικά Δεδομένα

### Τήρηση της Εμπιστευτικότητας

Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των εμπιστευτικών πληροφοριών που αφορούν τους πελάτες και τους συναλλασσόμενους και για τη χρήση αυτών αποκλειστικά και μόνο για τον σκοπό για τον οποίο παρέχονται. «Εμπιστευτικές» ορίζονται οι πληροφορίες που κοινοποιούνται στους εργαζόμενους, είτε άμεσα είτε έμμεσα, κατά τη διάρκεια της εργασίας τους και οι οποίες ενδεχομένως αφορούν την Τράπεζα και τον Όμιλο, πελάτες και άλλα συνδεδεμένα άτομα, όπως ορίζονται από το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Όλα τα μέλη του Προσωπικού έχουν καθήκον τήρησης εμπιστευτικότητας ως προς την εργασία τους και τις πληροφορίες που ενδεχομένως χειρίζονται και διατηρούν. Κάθε εμπιστευτική πληροφορία αντιμετωπίζεται με τη δέουσα εχεμύθεια και οι νόμοι και κανονισμοί που σχετίζονται με την τήρηση του επαγγελματικού και τραπεζικού απορρήτου πρέπει να εφαρμόζονται αυστηρά. Απαγορεύεται η μη εξουσιοδοτημένη χρήση βίντεο, ηχογραφήσεων ή άλλης μορφής εγγραφής ή αποθήκευσης δεδομένων.

Στο πλαίσιο της προσπάθειας διασφάλισης της ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικής ζωής των εργαζομένων, των συνεργατών και των τρίτων μερών, η Τράπεζα έχει θεσπίσει διαδικασίες και εφαρμόζει συστήματα που επιτρέπουν την ελεγχόμενη ροή πληροφοριών, έτσι ώστε οι πληροφορίες να γνωστοποιούνται στα αρμόδια άτομα, και μόνο στο βαθμό που κρίνεται απαραίτητο στο πλαίσιο της άσκησης των καθηκόντων τους, αποτρέποντας την πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες από μη εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους ή/και στελέχη. Κατά την εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τις διατάξεις του ισχύοντος νόμου για το απόρρητο των τραπεζικών καταθέσεων.

Σε εναρμόνιση με τον Κανονισμό για την Εισαγωγή - Τροποποίηση - Κατάργηση Προϊόντων και Υπηρεσιών της Εθνικής Τράπεζας, εφίσταται η προσοχή σε όλους τους υπαλλήλους που ασχολούνται με διαδικασίες εισαγωγής νέων και τροποποίησης/κατάργησης υφιστάμενων προϊόντων/υπηρεσιών, ώστε να γνωρίζουν τις διατάξεις του παρόντος Κώδικα και να συμμορφώνονται αναλόγως με τις διατάξεις περί εμπιστευτικότητας.

Εξαίρεση από την εν λόγω υποχρέωση τήρησης της εμπιστευτικότητας των δεδομένων αποτελούν οι περιπτώσεις που η παροχή στοιχείων απαιτείται από τις Μονάδες της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου - Επιθεώρησης της Τράπεζας και του Ομίλου για σκοπούς ελέγχου ή/και έρευνας ή από τις Μονάδες της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου ή/και από τις Εποπτικές ή άλλες αρμόδιες Αρχές. Στην τελευταία περίπτωση πριν την παροχή οποιουδήποτε στοιχείου ή πληροφορίας προβλέπεται προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου.

### Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η Τράπεζα αναγνωρίζει και προσδίδει ιδιαίτερη σημασία στην υποχρέωση της ίδιας και των εταιρειών του Ομίλου να συμμορφώνονται με την ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με την προστασία των ατόμων από την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, και έχει υιοθετήσει για το σκοπό αυτό μία Πολιτική για τη Διαχείριση Προσωπικών Δεδομένων της Τράπεζας και του Ομίλου, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο [ειδικά τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 (Γενικός Κανονισμός Προσωπικών Δεδομένων) και τον Νόμο 4624/2019].

Σε αυτό το πλαίσιο, η Εθνική Τράπεζα συλλέγει και διαχειρίζεται συγκεκριμένες πληροφορίες που αφορούν το προσωπικό (με σχέση εξαρτημένης εργασίας ή άλλη σύμβαση), τους μετόχους, δυνητικούς πελάτες, πελάτες, δανειολήπτες ή άλλους δανειστές των δανειοληπτών, εγγυητές και γενικά όλους τους τύπους ατόμων που διατηρούν οποιουδήποτε είδους επιχειρηματική σχέση με την Εθνική Τράπεζα, προμηθευτές και άλλα πρόσωπα που συνεργάζονται με την Εθνική Τράπεζα.

Συγκεκριμένα, οι εν λόγω πληροφορίες:

- συλλέγονται με δίκαιο και νόμιμο τρόπο, με τη συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων, όπου απαιτείται,
- συλλέγονται για συγκεκριμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και υπόκεινται σε θεμιτή και νόμιμη επεξεργασία βάσει αυτού του σκοπού,
- τηρούνται με ασφάλεια και μόνο για το χρονικό διάστημα που προβλέπεται για την εκπλήρωση των σκοπών της συλλογής και επεξεργασίας τους

Κατά συνέπεια, η Τράπεζα έχει θεσπίσει διαδικασίες και εφαρμόζει συστήματα τα οποία συμβάλλουν στην ελεγχόμενη ροή των πληροφοριών ώστε αυτές:

- να κοινοποιούνται στα καθ' ύλην αρμόδια πρόσωπα και μόνον στο βαθμό που κρίνεται απαραίτητο για την άσκηση των καθηκόντων τους. Στις περιπτώσεις που η Τράπεζα 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 να διασφαλιστεί ότι τα τρίτα μέρη στα οποία κατ' εξαίρεση κοινοποιούνται πληροφορίες είναι ενήμερα για τον εμπιστευτικό χαρακτήρα και την περιορισμένη χρήση των πληροφοριών αυτών.
- να αποτρέπεται η πρόσβαση από μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό σε εμπιστευτικές πληροφορίες.

Τυχόν ερωτήματα ή προβληματισμοί σχετικά με την ασφάλεια των πληροφοριών θα πρέπει να αναφέρονται στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO) της Τράπεζας.

Οι υπάλληλοί μας κατανοούν ότι οφείλουν:

- να διαφυλάττουν τις εμπιστευτικού χαρακτήρα πληροφορίες που σχετίζονται με το προσωπικό, τους πελάτες και τους μετόχους.
- να χρησιμοποιούν τις εμπιστευτικές πληροφορίες μόνο για τον σκοπό που συλλέχθηκαν αρχικά,
- να 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 την θέση εργασίας,
- να φυλάσσουν με ασφάλεια τους κωδικούς πρόσβασής τους στα συστήματα της Τράπεζας και σε καμία περίπτωση να μην αποκαλύπτουν τους κωδικούς τους σε τρίτα άτομα,
- να τηρούν εχεμύθεια σε σχέση με τις συναλλαγές και εργασίες της Τράπεζας και να εφαρμόζουν όλα τα προβλεπόμενα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζονται κατά τις συναλλαγές τα συμφέροντα, η περιουσία της Τράπεζας ή οι εμπιστευμένες σ' αυτήν αξίες,
- να μην παρέχουν στοιχεία του πελάτη σε τρίτα μέρη, ακόμα και αν αυτά ζητούνται από το οικογενειακό περιβάλλον του, εκτός και αν υπάρχει σχετική εξουσιοδότηση,
- να μην συζητούν μεγαλόφωνα υποθέσεις και στοιχεία πελατών στους χώρους υποδοχής και αναμονής του κοινού, καθώς και στις αίθουσες συναλλαγών,
- να μην χρησιμοποιούν εμπιστευτικές πληροφορίες που σχετίζονται με πελάτες με αθέμιτο τρόπο,
- να φροντίζουν ώστε να μην υπάρχουν εκτεθειμένα και ορατά από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, στα γραφεία και τα γκισέ συναλλαγής, στοιχεία, έγγραφα, φακέλοι, εκτυπώσεις κλπ. καθώς και να διασφαλίζουν ότι οι εν λόγω εμπιστευτικές πληροφορίες είναι απόλυτα ασφαλείς όταν φεύγουν από τα γραφεία τους (π.χ. κλειδωμένες σε συρτάρι),
- να φροντίζουν ώστε να μην βρίσκονται στο οπτικό πεδίο 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.

- να 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,
- να ζητούν τη συνδρομή της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου σε περίπτωση που κάποιος τρίτος εκ παραδρομής τους γνωστοποιήσει μη ζητηθείσα εμπιστευτική πληροφορία,
  - να λαμβάνουν τη συγκατάθεση του πελάτη – φυσικού προσώπου όπου αυτή απαιτείται για τη συλλογή, τήρηση και
- επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων,
- να ενημερώνουν τους πελάτες - φυσικά πρόσωπα για τα δικαιώματά τους, σύμφωνα με τις διατάξεις της Πολιτικής
- και σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο,
- να τηρούν το αίτημα πρόσβασης κάθε υποκειμένου δεδομένων και, εάν απαιτείται, να συμβουλευονται τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO),
- να μην προωθούν ενημερωτικά ή διαφημιστικά έντυπα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα σε περίπτωση άρνησης παροχής συγκατάθεσης του πελάτη – φυσικού προσώπου,
- να μην προβαίνουν σε επεξεργασία δεδομένων συγγενικών ή τρίτων προσώπων χωρίς την προηγούμενη
- συγκατάθεσή τους (π.χ. για την εξέταση πιστοληπτικής ικανότητας),
- να μην επεξεργάζονται προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα πελατών εκτός του δικτύου της Τράπεζας (π.χ. σε
- προσωπικούς υπολογιστές),
- να παραδώσουν όλες τις πληροφορίες που περιλαμβάνουν προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα πελατών στους
- επικεφαλής τους κατά τη λήξη της συνεργασίας τους με τη Τράπεζα,
- να επιδεικνύουν εχεμύθεια και να προστατεύουν την εμπιστευτικότητα κάθε στοιχείου ή πληροφορίας που αφορά
- στην Τράπεζα, σε εταιρείες του Ομίλου 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 Τράπεζα.

Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO) παρέχει οδηγίες για θέματα προστασίας δεδομένων στις Μονάδες και το δίκτυο καταστημάτων και λειτουργεί ως αρμόδιος επικοινωνίας με τις εποπτικές αρχές σε θέματα που σχετίζονται με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, και συνεργάζεται με τις αρχές σε οποιοδήποτε άλλο θέμα.



### 3. ΕΠΙΓΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΥΘΥΝΩΝ ΣΑΣ

Κάθε εργαζόμενος της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου της οφείλει να σέβεται και να τηρεί απαρέγκλιτα τον παρόντα Κώδικα. Υποχρέωση όλων των εργαζομένων, ανεξαρτήτως βαθμού ή/και θέσης ή μορφής παρεχόμενης υπηρεσίας, αποτελεί η επαγρύπνηση σε ότι αφορά τις ευθύνες που απορρέουν από τον παρόντα Κώδικα, καθώς και η αποτροπή ενεργειών οι οποίες ενδέχεται να μη συνάδουν με τις δεσμεύσεις που ο Όμιλος αναλαμβάνει με τον εν λόγω Κώδικα.

#### 3.1. Αντιμετώπιση Προβληματισμών

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:

- Οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να εκφράσουν τους προβληματισμούς τους και να αναφέρουν ζητήματα που σχετίζονται με τον Κώδικα στους προϊστάμενούς τους, καθώς και στην αρμόδια Διεύθυνση (π.χ. Λειτουργιών & Στήριξης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου), ανάλογα με τη φύση του υπό εξέταση ζητήματος και με τις διαδικασίες που ισχύουν κάθε φορά. Η εποπτεία της ορθής εφαρμογής και η παροχή οδηγιών ως προς τη διαδικασία αντιμετώπισης κάθε μορφής παραβάσεων του Κώδικα αποτελεί ευθύνη όλων των ανώτερων διοικητικών στελεχών.
- Η Τράπεζα ενθαρρύνει την αναφορά τυχόν υπονοιών για παραβάσεις δημιουργώντας εσωτερικά κανάλια επικοινωνίας για να διασφαλίσει την προστασία των ατόμων και την τήρηση εμπιστευτικότητας, σύμφωνα με τα κανάλια αναφοράς (π.χ. με επιστολή, email, φαξ ή το intranet της Τράπεζας) που θεσπίστηκαν από την Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) της Τράπεζας και του Ομίλου.

Οι εν λόγω αναφορές μπορούν να παραμείνουν ανώνυμες και λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλιστεί ότι δεν χρησιμοποιείται καμία μέθοδος για τον προσδιορισμό της ταυτότητας του ατόμου που αναφέρει υπόνοιες για παράβαση, σύμφωνα με τις διατάξεις της Πολιτικής Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing).

Η Τράπεζα διασφαλίζει ότι τα αντίποινα δεν γίνονται ανεκτά εναντίον όσων εκφράζουν, με καλή πίστη, ανησυχίες σχετικά με δεοντολογικές παραβάσεις, παράνομη συμπεριφορά, σεξουαλική ή άλλη μορφή παρενόχλησης, διάκριση, ανάρμοστη συμπεριφορά στο χώρο εργασίας ή οποιοδήποτε άλλο ζήτημα που σχετίζεται με τον παρόντα Κώδικα, ακόμη και αν οι ανησυχίες αυτές αποδεικνύονται αβάσιμες. Εάν ένας υπάλληλος πιστεύει ότι υφίσταται αντίποινα, θα πρέπει να το αναφέρει σύμφωνα με τις διατάξεις της Πολιτικής Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) και, κατά συνέπεια, ενδέχεται να ληφθούν ειδικά μέτρα, συμπεριλαμβανομένων πειθαρχικών μέτρων, εναντίον οποιουδήποτε μέλους της υπηρεσίας επιβάλλει αντίποινα.

Σε κάθε περίπτωση, οι εργαζόμενοι που επιθυμούν να θίξουν ζητήματα που απορρέουν από τον παρόντα Κώδικα μπορούν να επικοινωνήσουν με τις ακόλουθες Διευθύνσεις:

- Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου
- Διεύθυνση Λειτουργιών & Στήριξης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου

Σε περίπτωση υποβολής αναφοράς δυσλειτουργιών, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την ακόλουθη διεύθυνση

#### 3.2. Εφαρμογή του Κώδικα

Η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΤΕ εποπτεύει την εφαρμογή του παρόντος Κώδικα.

## Παράρτημα I

### Ποιες οι απαιτήσεις σε σχέση με τον Κώδικα

#### Ποιες οι απαιτήσεις από όλους μας;

##### A. Συμμορφωνόμαστε με τον Κώδικα και το κανονιστικό πλαίσιο

- Να διαβάσετε και να κατανοήσετε με σαφήνεια τον Κώδικα.
- Να συμμορφωθείτε με τον Κώδικα και τις εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες της Τράπεζας.
- Να επιδεικνύετε ευθυκρισία και κριτική σκέψη.
- Να αποφεύγετε ανάρμοστες συμπεριφορές.
- Όπου απαιτείται, να ενημερώνετε/ζητάτε προηγούμενη έγκριση από τον αρμόδιο φορέα, σύμφωνα με τον Κώδικα και τις εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες της Τράπεζας.
- Να εκφράζετε τυχόν προβληματισμούς και να αναφέρετε ζητήματα που σχετίζονται με τον Κώδικα στον προϊστάμενό σας/στην αρμόδια Διεύθυνση ανά περίπτωση (π.χ. Ανθρώπινου Δυναμικού, Εταιρικής Διακυβέρνησης), σύμφωνα με τη φύση του υπό εξέταση ζητήματος και με τις διαδικασίες που ισχύουν κάθε φορά.
- Να λαμβάνετε υπόψη ότι τυχόν πραγματικές ή ύποπτες περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με τον Κώδικα θα αντιμετωπίζονται μεταξύ των αρμόδιων φορέων διαχείρισης και της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού, σύμφωνα με την Πειθαρχική διαδικασία της Τράπεζας.

##### B. Εξέταση Ενεργειών και Αναζήτηση Καθοδήγησης

- Εάν έχετε αμφιβολίες για κάποια συμπεριφορά, χρησιμοποιήστε το [Εργαλείο Λήψης Αποφάσεων](#) παρακάτω.
- Εάν εξακολουθείτε να είστε αβέβαιοι, ζητήστε καθοδήγηση. Μπορείτε να ζητήσετε βοήθεια από:
  - τον προϊστάμενό σας
  - τη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, ακόμα και στην περίπτωση που δεν είστε βέβαιοι εάν ορισμένα περιστατικά υπόκεινται σε αναφορά σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα ή της Πολιτικής Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) της Τράπεζας και του Ομίλου.

#### Ποιες οι απαιτήσεις από τη Διοίκηση;

##### A. Προωθούμε κουλτούρα ήθους και συμμόρφωσης

Η Ανώτερη Διοίκηση πρέπει πάντα να αποτελεί πρότυπο κατάλληλης συμπεριφοράς. Σε αυτό το πλαίσιο, ως Ανώτερο Διοικητικό Στέλεχος, θα πρέπει να:

- Βεβαιωθείτε ότι το προσωπικό υπό την εποπτεία σας κατανοεί τις ευθύνες του βάσει του Κώδικα και άλλων πολιτικών του Ομίλου.
- Ενθαρρύνετε τη συμμόρφωση με τον Κώδικα στον τομέα ευθύνης σας, δίνοντας το παράδειγμα.
- Συζητήστε με τους υπαλλήλους σας και επισημάνετε τη σημασία της δεοντολογικής συμπεριφοράς και της συμμόρφωσης.
- Αποτρέψτε τυχόν παραβιάσεις του Κώδικα από εκείνους που εποπτεύετε.
- Εξετάστε τη συμπεριφορά των εργαζομένων σε σχέση με τον Κώδικα και άλλες πολιτικές κατά την αξιολόγησή τους.
- Ποτέ μην ενθαρρύνετε ή κατευθύνετε τους υπαλλήλους να επιδιώκουν την επίτευξη επιχειρηματικών αποτελεσμάτων εις βάρος της τήρησης των κανόνων δεοντολογικής συμπεριφοράς ή συμμόρφωσης με τον Κώδικα ή το κανονιστικό πλαίσιο.
- Καλλιεργήστε και επιβλέψτε την υιοθέτηση μίας Κουλτούρας Ηθικής και Συμμόρφωσης σε κάθε ενέργειά σας σύμφωνα με τον Κώδικα, το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και τα υψηλότερα πρότυπα δεοντολογίας και συμπεριφοράς.

##### B. Απάντηση σε Ερωτήσεις και Προβληματισμούς

- Ακούστε προσεκτικά οποιαδήποτε ερώτηση σχετικά με τον Κώδικα και την εφαρμογή του.
- Ζητήστε διευκρινίσεις και πρόσθετες πληροφορίες, όποτε κρίνεται απαραίτητο.
- Ζητήστε βοήθεια εάν τη χρειάζεστε και ειδικά όταν ο υπάλληλος γεγείρει προβληματισμό που ενδεχομένως χρειαστεί περαιτέρω έρευνα.

## Παράρτημα II

### Πολιτικές της ΕΤΕ

Κατά την αντιμετώπιση ζητημάτων του παρόντος Κώδικα, ενδέχεται να γίνεται αναφορά στις ακόλουθες Πολιτικές που καλύπτουν σχετικά θέματα:

- Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας
- Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) της Τράπεζας και του Ομίλου
- Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Αντιμετώπιση της Απάτης
- Πολιτική του Ομίλου για την Πρόληψη και Καταπολέμηση της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας
- Κανονισμός για την Πρόληψη και την Προστασία της Υγείας και της Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας
- Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας
- Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων
- Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη
- Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Πρόληψη της Κατάχρησης Αγοράς
- Πολιτική για τους Συνδεδεμένους Πιστούχους (Connected Borrowers)
- Πολιτική Προμηθειών της Τράπεζας και του Ομίλου
- Κανονισμός για την Εισαγωγή - Τροποποίηση - Κατάργηση Προϊόντων και Υπηρεσιών της Εθνικής Τράπεζας
- Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) του Ομίλου
- Κώδικας Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών
- Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
- Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών της ΕΤΕ

Σε κάθε περίπτωση, και ανάλογα με το υπό εξέταση ζήτημα, οι εργαζόμενοι μπορούν επίσης να συμβουλευονται, ανάλογα με την περίπτωση, άλλες πολιτικές της Εθνικής Τράπεζας, οι οποίες δημοσιεύονται και είναι προσβάσιμες στο Intranet της Τράπεζας.

## Παράρτημα III

### Ενδεικτικές Ερωταπαντήσεις σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα

**Ερώτημα:** Μια ομάδα υπαλλήλων, στην οποία συμμετέχετε, υιοθέτησε μία στρατηγική για ένα έργο η οποία απέτυχε. Σε ποιες ενέργειες πρέπει να προβείτε;

**Απάντηση:** Τα μέλη της ομάδας πρέπει να αναλάβουν από κοινού την ευθύνη για αυτήν την αποτυχία, αντί να επιρρίπτουν ευθύνες σε μεμονωμένα μέλη της ομάδας από φόβο.

**Ερώτημα:** Ένας πελάτης σας προσφέρει ένα δώρο για τη σωστή και άμεση εξυπηρέτησή του. Σε ποιες ενέργειες πρέπει να προβείτε;

**Απάντηση:** Θα πρέπει να αρνηθείτε την παραλαβή του και να ενημερώσετε ευγενικά τον πελάτη ότι σύμφωνα με τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας δεν μπορείτε να το αποδεχτείτε. Εάν ο πελάτης επιμένει και εάν το δώρο θεωρείται παραδοσιακά και κοινωνικά αποδεκτό και η αξία του είναι μικρότερη από €250, μπορείτε να αποδεχτείτε το δώρο, αλλά πρέπει να το αναφέρετε αμέσως στον Επικεφαλής της Μονάδας σας ή στον Επικεφαλής της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου.

**Ερώτημα:** Αναφέρατε, με καλή πίστη, ένα περιστατικό μέσω των διαθέσιμων καναλιών αναφοράς δυσλειτουργιών και τώρα υφίστασθε αντίποινα. Σε ποιες ενέργειες πρέπει να προβείτε;

**Απάντηση:** Θα πρέπει να το αναφέρετε σύμφωνα με τις διατάξεις της Πολιτικής Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing), ώστε να ληφθούν ειδικά μέτρα, συμπεριλαμβανομένων πειθαρχικών ενεργειών, κατά αυτών των αντιποίνων.

**Ερώτημα:** Έχετε διάφορα έγγραφα και εκτυπώσεις πελατών που εξυπηρετήθηκαν κατά τη διάρκεια της ημέρας στο γραφείο σας, όταν ένας συνάδελφος ζητά να εξυπηρετήσετε έναν νέο πελάτη. Σε ποιες ενέργειες πρέπει να προβείτε;

**Απάντηση:** Πρέπει να μετακινήσετε όλα τα έγγραφα άλλων πελατών από το γραφείο σας και να τα ασφαλίσετε κατάλληλα, διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητα και την προστασία των δεδομένων τους, πριν από την εξυπηρέτηση του νέου πελάτη.

**Ερώτημα:** Θέλετε να συμμετάσχετε ως ομιλητής σε συνέδριο. Σε ποιες ενέργειες πρέπει να προβείτε;

**Απάντηση:** Πριν από τη συμμετοχή σας σε αυτό, πρέπει να ενημερώσετε τους προϊστάμενους σας και να ζητήσετε έγκριση από τη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας & του Ομίλου.

Σε κάθε περίπτωση, το Πρόγραμμα ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning) του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και Ομίλου περιλαμβάνει λεπτομερή παραδείγματα και περιπτώσεις για την καλύτερη κατανόηση της εφαρμογής του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου.



## Παράρτημα IV

### Εργαλείο λήψης αποφάσεων

Όταν σας ζητείται να λάβετε μια απόφαση και δεν είστε σίγουροι αν η πορεία δράσης σας είναι σύμφωνη με τον παρόντα Κώδικα, το ακόλουθο εργαλείο λήψης αποφάσεων μπορεί να σας βοηθήσει να κάνετε το σωστό.



Η απόφασή σας φαίνεται να συμμορφώνεται με τον Κώδικα, ωστόσο μπορείτε πάντα να αναζητήσετε πρόσθετη καθοδήγηση.



Ζητήστε καθοδήγηση από τους προϊστάμενους σας και τις αρμόδιες Διευθύνσεις, σύμφωνα με τις Πολιτικές και τις Διαδικασίες της Τράπεζας.



Μην προχωρήσετε, καθώς αυτή η ενέργεια θα μπορούσε να οδηγήσει σε σοβαρές συνέπειες.