



# ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ & ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΗΣ **CREDIABANK**

ΠΟΛΙ-74.1/20.11.2025



# Πίνακας Περιεχομένων

Ιστορικό Εγγράφου	4
Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ.	5
Μήνυμα Διευθύνουσας Συμβούλου	6
Εισαγωγή - Οι αρχές της CrediaBank	7-8

<b>1. Διαχείριση Πελατών</b>		
1.1	Γενικές αρχές	9
1.2	Υποχρεώσεις	9-11
1.3	Μέτοχοι - Επενδυτές	11-12

<b>2. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων</b>		
2.1	Συλλογή και Επεξεργασία Δεδομένων	13
2.2	Συναίνεση και Δικαιώματα Υποκειμένων	13
2.3	Ασφάλεια Δεδομένων	13
2.4	Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση	14
2.5	Εμπιστευτικότητα και Ακεραιότητα	14
2.6	Συμμόρφωση με τη Νομοθεσία	14

<b>3. Ξέπλυμα Χρήματος και Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας</b>	15
---	----

<b>4. Προσωπικό</b>		
4.1	Γενικές Αρχές	16
4.2	Συναλλαγές του προσωπικού	16
4.3	Επώνυμη ή Ανώνυμη Αναφορά Παραλείψεων, Παράνομων Δραστηριοτήτων και Παραβιάσεων των Κανονισμών (Whistleblowing)	17
4.4	Δωροδοκία – Χρηματισμός – Δωροληψία – Συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια	18
4.5	Ενασχόληση με Άλλη Εργασία	18
4.6	Απασχόληση συγγενικών προσώπων	19
4.7	Συμμετοχή σε κοινωνικές και άλλες δραστηριότητες	19
4.8	Συμμετοχή σε πολιτικούς σχηματισμούς, συλλόγους και φόρουμ	19
4.9	Σύγκρουση συμφερόντων	19
4.10	Νομικοί συνεργάτες	20
4.11	Προστασία και σεβασμός της περιουσίας και των παρεχόμενων πόρων του Ομίλου	20
4.12	Καθορισμός των σχέσεων με τους προμηθευτές (Suppliers Relationships)	21

<b>4.</b>		
<b>Προσωπικό</b>		
4.13	Εκπροσώπηση του Ομίλου στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	21
4.14	Συμμετοχή στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης – Social Media	22
4.15	Επαγγελματική Συμπεριφορά	22
4.16	Τήρηση ασφάλειας στον εργασιακό χώρο	23
4.17	Πολιτική κατά της βίας, της παρενόχλησης και κάθε είδους διακρίσεων	23
4.18	Λογοδοσία και Υπευθυνότητα Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών	24
4.19	Αντίληψη Κινδύνου (Risk Awareness)	25
4.20	Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plan – BCP)	25
<hr/>		
<b>5.Εκχώρηση Δικαιωμάτων</b>		26
<hr/>		
<b>6.Προσφορά στην κοινωνία</b>		26-27
<hr/>		
<b>7. Εφαρμογή του Κώδικα</b>		28
<hr/>		
<b>8. Έγκριση και Αναθεώρηση του Κώδικα</b>		29
<hr/>		

# Ιστορικό

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ	ΑΡΜΟΔΙΟΣ
1	27/08/2008	Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας		Εγκύκλιος Προέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου 89/27-08-2008	
2	15/06/2009	Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας		Εγκύκλιος Προέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου 107/15-06-2009	
3	18/07/2019	Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας		Εγκύκλιος 4373/197/18.07.2019	
4	20/11/2025	Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας	Δ.Σ. 1498/30.10.2025	Εγκύκλιος 5045/10/223/20.11.2025	Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Εταιρικής Διακυβέρνησης

# Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ.

Αγαπητοί συνάδελφοι και συνεργάτες,

Η CrediaBank είναι μια τράπεζα που βρίσκεται δίπλα στον άνθρωπο και ενισχύει τις δυνατότητες του. Χτίζουμε καθημερινά σχέσεις εμπιστοσύνης με τους ανθρώπους, χάρη στο αίσθημα ευθύνης και προσήλωσης στις αρχές της διαφάνειας και της ενισχυμένης διακυβέρνησης με το οποίο εργαζόμαστε, παραμένοντας παράλληλα πιστοί στα πρότυπα ηθικής συμπεριφοράς που μας ενώνουν.

Προτεραιότητα μας είναι κάθε ανάγκη που αφορά στους μετόχους, τους πελάτες, τους συνεργάτες και βέβαια τους ανθρώπους μας. Σε ένα περιβάλλον που συνεχώς εξελίσσεται και μας φέρνει μπροστά σε νέες προκλήσεις, ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζάς αποτελεί σημείο αναφοράς και αποτυπώνει τη συλλογική μας δέσμευση για τη διατήρηση ενός σύγχρονου, αλλά και ταυτόχρονα ηθικού τραπεζικού ιδρύματος που θέτει τον άνθρωπο στο επίκεντρο.

Η δύναμή μας πηγάζει από την εμπιστοσύνη που μας δείχνουν οι πελάτες και οι συνεργάτες μας. Με την τήρηση των Αρχών, όπως αυτές αποτυπώνονται εδώ, αλλά και όλων όσων μας ενώνουν, συνεχίζουμε να εργαζόμαστε με συνέπεια και υπευθυνότητα, ώστε η Τράπεζά μας να αποτελεί παράδειγμα ήθους και επαγγελματισμού στον τραπεζικό κλάδο.

## Κωνσταντίνος Ηροδότου

Πρόεδρος Δ.Σ



**“ Προτεραιότητα μας είναι κάθε ανάγκη που αφορά στους μετόχους, τους πελάτες, τους συνεργάτες και βέβαια τους ανθρώπους μας. ”**

# Μήνυμα Διευθύνουσας Συμβούλου

Αγαπητοί συνάδελφοι,

Στην CrediaBank, ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας είναι κάτι περισσότερο από έναν οδηγό για τις καθημερινές δραστηριότητες, αλληλεπιδράσεις, επαφές και τις επαγγελματικές μας σχέσεις. Είναι το θεμέλιο της εταιρικής μας ηθικής, που εκφράζει τη δέσμευσή μας στην ακεραιότητα, τον σεβασμό και την ανάληψη ευθύνης ανεξάρτητα του ρόλου και της θέσης μας. Είναι μία συλλογική προσπάθεια, που υπογραμμίζει τα πρότυπα συμπεριφοράς, τα όρια, τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα όλων μας.

Η δημιουργία και η τήρηση ενός τέτοιου Κώδικα είναι μια ουσιαστική δέσμευση για την προώθηση της διαφάνειας και του σεβασμού σε κάθε δραστηριότητά μας. Κάθε ένας από εμάς καλείται να αναλάβει την ευθύνη της εφαρμογής αυτών των αρχών, εξασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο ένα αξιοκρατικό περιβάλλον εργασίας που προάγει την εμπιστοσύνη και τη συνεργασία.

Με στόχο την τήρηση του ισχύοντος νομικού και κανονιστικού πλαισίου, έχουμε έναν επικαιροποιημένο και σύγχρονο κώδικα, που διαπνέεται από αξιοπιστία και σεβασμό. Η σε βάθος κατανόησή του και η τήρησή του από όλους μας, είναι το πρωταρχικό στάδιο για την ισορροπία, τη διαφάνεια και την ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον μας.

Σας ενθαρρύνω να αφιερώσετε χρόνο για να διαβάσετε τον Κώδικα και να τον χρησιμοποιείτε ως σημείο αναφοράς και σύμβουλο στην καθημερινή σας εργασία αλλά και σε οποιαδήποτε άλλη, μπορεί

να επηρεάσει άμεσα ή έμμεσα την CrediaBank, την Τράπεζα στην οποία όλοι χαράζουμε την επαγγελματική μας πορεία.

Η δέσμευση όλων μας σε αυτές τις αρχές είναι αυτό που μας διαφοροποιεί και μας καθιστά μια αξιόπιστη επιλογή για τον πελάτη.

Σας ευχαριστώ για τη συνεχή σας υποστήριξη και τη δέσμευσή σας στην αριστεία.

**Ελένη Βρεττού**

Διευθύνουσα Σύμβουλος



**Η δέσμευση όλων μας σε αυτές τις αρχές είναι αυτό που μας διαφοροποιεί και μας καθιστά μια αξιόπιστη επιλογή για τον πελάτη.**

# Εισαγωγή

INTRODUCTION

Για την CrediaBank θεμελιώδες στοιχείο της εταιρικής της κουλτούρας αποτελεί η τήρηση του ισχύοντος κανονιστικού και νομοθετικού πλαισίου, των διεθνών βέλτιστων πρακτικών, καθώς και των προτύπων και κανόνων ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας που συνδέονται αναπόσπαστα με τη δυναμική και την αξιοπιστία της.

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας περιλαμβάνει τις βασικές αρχές και τους Κανόνες, οι οποίοι καθορίζουν τον Εσωτερικό Κανονισμό και τις Πολιτικές της CrediaBank, με βάση το ισχύον τραπεζικό ρυθμιστικό πλαίσιο. Με βάση τις αρχές αυτές η Διοίκηση και το σύνολο του προσωπικού της Τράπεζας ασκούν τα καθήκοντά τους.

Οι Γενικές Αρχές που εμπεριέχονται στον Κώδικα βασίζονται στις Αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης και αποτυπώνουν τις έννοιες της ακεραιότητας, της αμεροληψίας, της υγιούς επιχειρηματικότητας, του επαγγελματισμού, της διαφάνειας, της κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της ομαδικής εργασίας και της ευθύνης συμμόρφωσης στο νομοθετικό-κανονιστικό πλαίσιο.

## **Ο Κώδικας απευθύνεται :**

- α) στα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου των εταιρειών του Ομίλου,
- β) στα Διευθυντικά στελέχη και στην Ανώτερη Διοίκηση των εταιρειών του Ομίλου,
- γ) σε όλους τους υπαλλήλους του Ομίλου,
- δ) στα πρόσωπα που απασχολούνται στον Όμιλο με σχέση σύμβασης έργου,
- ε) στα πρόσωπα που απασχολούνται στον Όμιλο σε θέσεις συμβούλων, και
- στ) σε τρίτα μέρη που συναλλάσσονται με την CrediaBank και τις άλλες εταιρείες του Ομίλου.

Τα παραπάνω (α)–(ε) πρόσωπα λαμβάνουν τον Κώδικα κι αφού κατανοήσουν πλήρως το περιεχόμενό του και τον αποδεχθούν, υπογράφουν τη δήλωση δέσμευσης του παραρτήματος Ι.

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος στο κοινό στην ελληνική γλώσσα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.crediabank.com](http://www.crediabank.com)), ενώ μπορεί να ζητηθεί και στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου. Με αυτόν τον τρόπο, κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερωθεί για τις αξίες, τις αρχές και τους κανόνες λειτουργίας του Οργανισμού και να τους αξιολογήσει.

# Οι Αρχές της **CrediaBank**

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της CrediaBank και των εταιριών του Ομίλου, αποσαφηνίζει τις αρχές δεοντολογίας της Τράπεζας και ορίζει το πλαίσιο της συμπεριφοράς των εργαζομένων και της Διοίκησης σε αντιστοιχία με τους κανόνες εταιρικής διακυβέρνησης και το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Ο Κώδικας αποτελεί σημείο αναφοράς για το σύνολο των στελεχών και υπαλλήλων της Τράπεζας και των θυγατρικών της, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην προστασία των συμφερόντων των μετόχων, των πελατών και των εργαζομένων της, και με βάση τις καταγεγραμμένες δομές διακυβέρνησης, ενώ παράλληλα η τήρηση των αρχών που θέτει διασφαλίζει τη διατήρηση και ενδυνάμωση της αξιοπιστίας, της φερεγγυότητας και της φήμης της Τράπεζας και των εταιριών του Ομίλου της.

Οι βασικές αρχές δεοντολογίας που διέπουν το σύνολο των δραστηριοτήτων της Τράπεζας και του Ομίλου με γνώμονα την ανάπτυξη και τα συμφέροντα του Οργανισμού, τον σεβασμό στον πελάτη, ο οποίος αποτελεί το επίκεντρο κάθε δραστηριότητάς του και την κοινωνική συνεισφορά είναι:

Η διαφάνεια,

Η αντικειμενικότητα,

Η εχεμύθεια,

Η συνετή ανάληψη κινδύνων,

Η ακεραιότητα και η αμεροληψία, και

Ο υγιής ανταγωνισμός.

# 1. Διαχείριση Πελατών

## 1.1 Γενικές αρχές

Η εμπιστοσύνη και η ικανοποίηση των πελατών αποτελούν βασικά σημεία αναφοράς των παρεχόμενων υπηρεσιών στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων του Ομίλου. Οι πελάτες αντιμετωπίζονται ισότιμα, αμερόληπτα, με διαφάνεια και με σεβασμό των αναγκών και των συμφερόντων τους.

- Υποστηρίζεται η πλήρης, σωστή και έγκαιρη πληροφόρηση των πελατών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου,
- Εξετάζονται τυχόν παράπονα και καταγγελίες πελατών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, με ενσυναίσθηση και αντικειμενικότητα, σκοπεύοντας στην ταχεία και αποτελεσματική διερεύνησή τους, σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων του Ομίλου,
- Υιοθετούνται οι τεχνολογικές εξελίξεις με σκοπό τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του Ομίλου και την ανάδειξη της καινοτομίας.

Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας συναλλάσσονται με τους πελάτες με διαφάνεια, ειλικρίνεια και εχεμύθεια, ενώ παρέχουν τις υπηρεσίες προς εκείνους με την ίδια πληρότητα, ποιότητα και σωστή συμπεριφορά, χωρίς οποιαδήποτε διαφορετική μεταχείριση, ανάλογα με την εθνικότητα, τη θρησκεία, το φύλο, την οικονομική κατάσταση ή την επαγγελματική τους ιδιότητα.

Οι Αρχές και οι Κανόνες που αναφέρονται στον συγκεκριμένο Κώδικα στοχεύουν στη διαρκή αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών από τους εργαζόμενους της Τράπεζας, οι υποχρεώσεις των οποίων δεν εξαντλούνται με την απλή τήρησή τους, αλλά και με την παράλληλη, ακριβή εφαρμογή των διατάξεων του εκάστοτε ισχύοντος Κανονισμού Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας της CrediaBank καθώς και των ισχυόντων Εγκυκλίων, Υπηρεσιακών Σημειωμάτων και Οδηγιών.

## 1.2 Υποχρεώσεις

**Κάθε εργαζόμενος στην Τράπεζα έχει, μεταξύ άλλων, υποχρέωση να:**

- Συνομιλεί με ήρεμο, ευχάριστο και ευγενικό τρόπο με τους πελάτες, προσφέροντάς τους υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, σύμφωνα με τα πρότυπα εξυπηρέτησης και τις αξίες της Τράπεζας.
- Ενημερώνει με σαφήνεια, υπευθυνότητα, πληρότητα και υπομονή τους πελάτες για τις προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα, καθώς και για τις κατά περίπτωση κατάλληλες ενέργειες για τη σωστή διεκπεραίωση των συναλλαγών τους.

- Καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών.
- Απευθύνεται ευπρεπώς και στον πληθυντικό στους πελάτες και αποφεύγει την υπερβολική οικειότητα ή εκφράσεις και χειρονομίες που δεν ταιριάζουν στην επαγγελματική του θέση.
- Λειτουργεί χωρίς προκαταλήψεις απέναντι σε όλους ανεξαιρέτως τους πελάτες, και με ιδιαίτερη προσοχή και ευαισθησία στις συναλλαγές με ευπαθείς ομάδες (άτομα με ειδικές ανάγκες και χρόνια νοσήματα, ηλικιωμένους, εγκύους, κ.λπ.).
- Επιβεβαιώνει ότι ο πελάτης έχει κατανοήσει πλήρως όσα του έχουν αναφερθεί και δεν έχει κατευθυνθεί ή ενθαρρυνθεί να αναλάβει κινδύνους, τους οποίους δεν μπορεί να αντιμετωπίσει, εφόσον εμφανιστούν. Επιτρέπεται δε να συμβουλευτεί τον πελάτη μόνο τηρώντας τις καταγεγραμμένες διαδικασίες της Τράπεζας.
- Φροντίζει για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών, σύμφωνα με τις πολιτικές και διαδικασίες της Τράπεζας, καθώς και για την προστασία του τραπεζικού απορρήτου.
- Αποθαρρύνει την παραμονή φίλων και συγγενών του στους εργασιακούς χώρους κατά τη διάρκεια των συναλλαγών, καθώς και μετά την ολοκλήρωσή τους.

### **Επίσης, κάθε εργαζόμενος έχει, μεταξύ άλλων, υποχρέωση να μην:**

- Δημιουργεί κοινά ή αμοιβαία οικονομικά συμφέροντα με τους πελάτες της Τράπεζας, καθώς δημιουργείται κίνδυνος σύγκρουσης καθηκόντων, ο οποίος μπορεί να οδηγήσει σε πειθαρχικές και νομικές κυρώσεις σε βάρος του.
- Δανείζει ή δανείζεται σε/από πελάτες της Τράπεζας χρηματικά ποσά.
- Πραγματοποιεί τραπεζικές εργασίες ή οποιασδήποτε μορφής διευκολύνσεις εκτός του ισχύοντος θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου.
- Καπνίζει στους χώρους συναλλαγών, υποδοχής-αναμονής του κοινού, όπως προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία, ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας και οι σχετικές Εγκύκλιοι της Τράπεζας.
- Διεκπεραιώνει προσωπικές του υποθέσεις ενώπιον των πελατών.
- Μεσολαβεί σε οικονομικές ή άλλες συναλλαγές που πραγματοποιούνται μεταξύ των πελατών της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων και των συναλλαγών όπου οι συμβαλλόμενοι είναι συγγενικά πρόσωπα.
- Προμηθεύεται από πελάτες της Τράπεζας διάφορα είδη με ευνοϊκότερους όρους από αυτούς της αγοράς και να μην δημιουργεί υποχρεώσεις (δόσεις, συναλλαγματικές κτλ.) στις οποίες δεν θα μπορεί να ανταποκριθεί.
- Προσφεύγει στη συνδρομή των πελατών της Τράπεζας για την επιτυχή έκβαση εξωτραπεζικών εκδηλώσεων.
- Συμμετέχει άμεσα ή έμμεσα (με παρένθετα πρόσωπα) σε πλειστηριασμούς εκποίησης κινητής ή ακίνητης περιουσίας οφειλετών της Τράπεζας, καθώς και σε οποιαδήποτε σχετική ενέργεια που θα μπορούσε να δημιουργήσει δυσμενή συνέπεια ή αντίκτυπο στην αξιοπιστία και στη φήμη της Τράπεζας. Εξαιρούνται οι περιπτώσεις κατά τις οποίες η Τράπεζα καλεί ως ενδιαφερόμενο να συμμετάσχει σε τυχόν διαδικασία και το Προσωπικό, σύμφωνα με τις ισχύουσες διαδικασίες της αρμόδιας Μονάδας της Τράπεζας.

Επίσης, οι εργαζόμενοι της Τράπεζας (δηλαδή όλα τα πρόσωπα στα οποία απευθύνεται ο συγκεκριμένος Κώδικας) έχουν, μεταξύ των άλλων, τόσο κατά τη διάρκεια της εργασίας τους στην Τράπεζα, όσο και μετά τη λήξη της για οποιονδήποτε λόγο, τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

Να μην αποκαλύπτουν σε οποιοδήποτε τρίτο, ούτε να κάνουν χρήση με οποιοδήποτε τρόπο, οποιασδήποτε πληροφορίας ή στοιχείου σχετικά με:

- Την επιχείρηση,
- Τις εργασίες,
- Τα προϊόντα,
- Τις επιχειρηματικές, διοικητικές, και οικονομικές μεθόδους και πρακτικές,
- Την έρευνα και την ανάπτυξη,
- Τις μελλοντικές προθέσεις και τα επιχειρηματικά σχέδια,
- Τα εμπορικά απόρρητα, λογαριασμούς και οικονομικά στοιχεία,
- Τους καταλόγους πελατών,
- Την πολιτική, υποθέσεις και συναλλαγές της Τράπεζας, συγγενικών ή θυγατρικών προς αυτή εταιριών,
- Η οποιοδήποτε πελάτη της, τα οποία έμαθαν ως εργαζόμενοι στην Τράπεζα και γενικά θα πρέπει να καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για να εμποδίσουν την πρόσβαση τέτοιων πληροφοριών σε τρίτους, με εξαίρεση εάν, και κατά το μέτρο, που το αντίθετο είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των καθηκόντων τους όπως αυτά καθορίζονται κάθε φορά από την Τράπεζα ή το νόμο.

Τέλος, κατά τη διάρκεια της απασχόλησης τους στην Τράπεζα, οι εργαζόμενοι θα πρέπει να συμμορφώνονται πλήρως, κατά την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, στην οποία προχωρούν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, με ό,τι ορίζουν κάθε φορά οι ισχύουσες διατάξεις, καθώς και οι σχετικές πολιτικές και διαδικασίες της Τράπεζας.

### **1.3 Μέτοχοι - Επενδυτές**

Η Τράπεζα προχωρά 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 μακροπρόθεσμων συμφερόντων της Τράπεζας.

Επίσης, παρέχεται στο επενδυτικό κοινό, σωστή, πλήρης και έγκαιρη πληροφόρηση για την οικονομική κατάσταση και τα οικονομικά αποτελέσματα της Τράπεζας.

Σε επίπεδο Τράπεζας, υιοθετούνται πρακτικές που διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο εταιρικής διακυβέρνησης, δομές και πολιτικές που δημιουργούν πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς και επιχειρησιακής ηθικής και συντελούν στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και στην ισχυροποίηση της εμπιστοσύνης των Μετόχων.

Η Τράπεζα διαθέτει υπηρεσία εξυπηρέτησης Μετόχων η οποία έχει την ευθύνη της άμεσης, σωστής και ισότιμης πληροφόρησης των Μετόχων σχετικά με την άσκηση των δικαιωμάτων τους με βάση το νόμο και το καταστατικό της. Προτεραιότητα της Τράπεζας είναι οι Μέτοχοι να είναι πλήρως και έγκαιρα πληροφορημένοι, όχι μόνο για τις υποχρεώσεις τους αλλά και για τα δικαιώματά τους.

## **Ειδικότερα, η Τράπεζα:**

- Στοχεύει στην αύξηση της κερδοφορίας και στη βελτίωση της αποδοτικότητας προς όφελος αυτών που την εμπιστεύονται επενδύοντας στη μετοχή της,
- Διαφυλάσσει τα περιουσιακά στοιχεία της προχωρώντας σε επενδύσεις στους τομείς δραστηριοτήτων της και προσπαθώντας να περιορίσει το κόστος λειτουργίας της,
- Σχεδιάζει σαφείς γραμμές αναφοράς, εποπτείας και ελέγχου και φροντίζει ώστε τα αρμόδια όργανα να δρουν σε ορισμένο πλαίσιο, εξασφαλίζοντας διαφάνεια έναντι των Μετόχων της και φροντίζοντας η Γενική Συνέλευση των Μετόχων να έχει σαφή ενημέρωση για τις δραστηριότητες σε επίπεδο Τράπεζας,
- Διευκολύνει τη συμμετοχή των Μετόχων στη Γενική Συνέλευση,
- Φροντίζει για την επαρκή πληροφόρηση των Μετόχων σε ό,τι αφορά τη λήψη αποφάσεων από τη Γενική Συνέλευση,
- Παρουσιάζει στους Μετόχους την Ετήσια Οικονομική Εκθεση, στην οποία συμπεριλαμβάνεται και η Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης.

## **Επίσης η Τράπεζα:**

- Έχει υιοθετήσει τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, αναρτημένο στην ιστοσελίδα της, ο οποίος 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 Τράπεζας και του Ομίλου.
- Φροντίζει για τη δημιουργία του κατάλληλου πλαισίου για την εφαρμογή των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης, η οποία 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.
- Ενσωματώνει τις οδηγίες των διεθνών, ευρωπαϊκών και εθνικών εποπτικών αρχών εφαρμόζοντας τις κατάλληλες διαδικασίες αποτελεσματικής λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και ενημερώνοντας σε συνεχή βάση τους εργαζομένους της.

## 2. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Τράπεζα μας δεσμεύεται για την προστασία των προσωπικών δεδομένων του προσωπικού, των πελατών, των προμηθευτών και των μετόχων, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ιδιωτικότητας και της ασφάλειας των δεδομένων.

Το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού μας είναι επιφορτισμένο να ενημερώνεται και να λειτουργεί με επιμέλεια και συμμόρφωση προς την ισχύουσα νομοθεσία που αφορά την προστασία των δεδομένων και το σχετικό ρυθμιστικό πλαίσιο.

Στην ιστοσελίδα της Τράπεζας μπορεί κάποιος να αναζητήσει εύκολα τα ενημερωτικά έντυπα για τους Πελάτες, του Προμηθευτές, τους Μετόχους, τα Μέλη του Δ.Σ, τους επισκέπτες, τους απασχολούμενους ή υποψηφίους προς εργασία.

Παράλληλα, είναι αναρτημένα τα έντυπα για το Σύστημα Βιντεοεπιτήρησης και για το πρόγραμμα παροχής Πρωτοβάθμιας Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης.

Αναλυτικότερα, εφαρμόζουμε τα ακόλουθα μέτρα:

### 2.1 Συλλογή και Επεξεργασία Δεδομένων

Η συλλογή προσωπικών δεδομένων πραγματοποιείται μόνο για νόμιμους, σαφώς καθορισμένους και νόμιμους σκοπούς.

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων γίνεται με διαφάνεια, δικαιοσύνη και κατάλληλο τρόπο, περιοριζόμενη μόνο στα δεδομένα που είναι απαραίτητα για τους σκοπούς της Τράπεζας.

### 2.2 Συναίνεση και Δικαιώματα Υποκειμένων

Η Τράπεζα λαμβάνει τη σαφή και ρητή συναίνεση των υποκειμένων για την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων, εκτός αν υπάρχει άλλη νομική βάση για την επεξεργασία. Διευκολύνονται τα δικαιώματα των υποκειμένων για πρόσβαση, διόρθωση, διαγραφή και περιορισμό της επεξεργασίας των δεδομένων τους, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR).

### 2.3 Ασφάλεια Δεδομένων

Εφαρμόζονται τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων από απώλεια, κλοπή, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, αλλοίωση ή καταστροφή.

Τα μέτρα ασφαλείας αναθεωρούνται και επικαιροποιούνται τακτικά για να διασφαλίζεται η συνεχής προστασία των δεδομένων.

## 2.4 Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση

Όλο το προσωπικό εκπαιδεύεται και ενημερώνεται τακτικά για τις υποχρεώσεις τους σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Πρωθείται η ευαισθητοποίηση για τα ζητήματα ιδιωτικότητας και ασφάλειας δεδομένων μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων και ενημερωτικών δράσεων.

## 2.5 Εμπιστευτικότητα και Ακεραιότητα

Όλες οι πληροφορίες που αφορούν τα προσωπικά δεδομένα αντιμετωπίζονται με απόλυτη εμπιστευτικότητα. Διασφαλίζεται η ακεραιότητα των δεδομένων καθ' όλη τη διάρκεια της επεξεργασίας τους.

## 2.6 Συμμόρφωση με τη Νομοθεσία

Ο Οργανισμός μας συμμορφώνεται πλήρως με την ισχύουσα εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων, συμπεριλαμβανομένου του GDPR.

Τυχόν παραβιάσεις προσωπικών δεδομένων γνωστοποιούνται άμεσα στις αρμόδιες αρχές και στα υποκείμενα των δεδομένων, όπως ορίζεται από το νόμο.

Με την υιοθέτηση αυτών των αρχών, διασφαλίζεται η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των ενδιαφερομένων μερών, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη και την αξιοπιστία της στις σχέσεις της με το προσωπικό, τους πελάτες, τους προμηθευτές και τους μετόχους.

Όλα τα παραπάνω αποτυπώνονται στην Πολιτική για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, την οποία η Τράπεζά μας έχει θεσπίσει και τηρεί.

### 3. Ξέπλυμα Χρήματος και Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας

#### Οι εργαζόμενοι του Ομίλου οφείλουν να:

- Τηρούν σχολαστικά και πλήρως τις πολιτικές και τις οδηγίες για την πρόληψη και την αποτροπή ξέπλυματος χρήματος και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, καθώς και το γενικότερο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο,
- Μη βοηθούν ή συνεργούν με οποιονδήποτε πελάτη, ο οποίος ενέχεται με οποιονδήποτε τρόπο στο «ξέπλυμα χρήματος», προερχόμενο από εγκληματική δραστηριότητα
- Αναφέρουν στη Μονάδα AML & Παροχής Στοιχείων κάθε ύποπτο πελάτη για «ξέπλυμα χρήματος» ή σχετική συναλλαγή, σύμφωνα με τις πολιτικές και τις διαδικασίες του Ομίλου (Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης και AML).

# 4. Προσωπικό

## 4.1 Γενικές Αρχές

Η ανάπτυξη και η διατήρηση εργαζομένων υψηλής ποιότητας, αποτελεί πρωταρχικό μέλημα της CrediaBank. Η διαχείριση των θεμάτων που αφορούν στο ανθρώπινο δυναμικό της, πραγματοποιείται με αξιοκρατικά συστήματα και διαδικασίες. Για το σκοπό αυτό η Τράπεζα:

- Εφαρμόζει αξιοκρατικό σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, προαγωγών και αμοιβών του Προσωπικού. Στόχος είναι να αναγνωρίζεται και να επιβραβεύεται η προσπάθεια που καταβάλλει κάθε εργαζόμενος.
- Επενδύει στη διαρκή βελτίωση των δεξιοτήτων του Προσωπικού και ενθαρρύνει τη δια βίου εκπαίδευση και επιμόρφωσή του, οργανώνοντας προγράμματα επιμόρφωσης και ανάπτυξης του και παρέχοντας εκπαιδευτικές ευκαιρίες με βάση την εκάστοτε ισχύουσα πολιτική.
- Διασφαλίζει καλές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας, παρέχοντας ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες σε όλους, με στόχο την επίτευξη ισορροπίας μεταξύ του εργασιακού χρόνου και της προσωπικής ζωής των εργαζομένων.
- Προωθεί την πολυμορφία σε ό,τι αφορά (ενδεικτικά): το φύλο, την ηλικία και την εθνικότητα.
- Σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα και δεν επιτρέπει οποιασδήποτε μορφής κοινωνικό αποκλεισμό.

## 4.2 Συναλλαγές του προσωπικού

- Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας επιτρέπεται να τηρούν στην Τράπεζα κοινούς λογαριασμούς μόνο με τις/τους συζύγους, τους συγγενείς (εξ αίματος μέχρι 4ου βαθμού ή εξ αγχιστείας μέχρι 3ου βαθμού), καθώς και με πρόσωπα με τα οποία συμβιώνουν σε ελεύθερη ένωση. Σε περίπτωση ανοίγματος ή συνέχισης τήρησης λογαριασμού με πρόσωπα που δεν περιλαμβάνονται στις παραπάνω κατηγορίες, απαιτείται η λήψη προηγούμενης έγκρισης από τον προϊστάμενο του μέλους του προσωπικού που αιτείται την έγκριση και στη συνέχεια η παροχή άδειας από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης.
- Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας δεν επιτρέπεται να πραγματοποιούν οποιαδήποτε πράξη επί των δικών τους λογαριασμών (ενδεικτικά αναφέρονται: άνοιγμα λογαριασμού, μεταφορές μεταξύ λογαριασμών δικών του και τρίτων προσώπων, ρευστοποιήσεις επενδυτικών προϊόντων, προσθήκη συνδικαιούχων κλπ.), καθώς επίσης και οποιαδήποτε εγχρήματη συναλλαγή γίνεται προς ίδιο όφελος, μέσω των συστημάτων της Τράπεζας στα οποία έχουν πρόσβαση στο πλαίσιο

της εργασίας τους. Η απαγόρευση ισχύει και για οποιαδήποτε εγγρήματη συναλλαγή γίνεται από μέλος του Προσωπικού σε λογαριασμούς ή/και χαρτοφυλάκια με επενδυτικά προϊόντα στα οποία είναι συνδικαιούχος. Δεν επιτρέπεται, επίσης, το άνοιγμα/τήρηση λογαριασμού από κοινού με πελάτες ή/και προμηθευτές.

- Η πραγματοποίηση των εγγρήματων συναλλαγών επιβάλλεται να πραγματοποιείται μέσω των επίσημων καναλιών εκτέλεσης συναλλαγών (κατάστημα, ATM, e-banking & m-banking).
- Το Προσωπικό της Τράπεζας που απασχολείται στις Γενικές Διευθύνσεις Πίστης, Διαχείρισης Κινδύνων, Χρηματαγορών και τυχόν άλλους χώρους που λόγω της θέσης και των καθηκόντων του έχει ή μπορεί να αποκτήσει προνομιακή πληροφόρηση κατά τις διατάξεις της νομοθεσίας της Κεφαλαιαγοράς, υποχρεούται να τηρεί τους κανονισμούς και τις διαδικασίες της Τράπεζας για την κατάχρηση αγοράς και να γνωστοποιεί εγγράφως στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της CrediaBank τυχόν επενδυτικές θέσεις που ήδη κατέχει σε τίτλους εισηγμένων εταιρειών εμπλεκόμενων με οποιονδήποτε τρόπο με προτάσεις εξαγοράς (Δήλωση Παραρτήματος II).
- Οι υπάλληλοι, ή πρόσωπα που βρίσκονται σε συγκρίσιμες θέσεις, συμπεριλαμβανομένων των αντιπροσώπων και των διανομέων, στους οποίους έχουν ανατεθεί καθήκοντα που σχετίζονται με τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2024/1624 σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή για τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, τον κανονισμό (ΕΕ) 2023/1113 περί στοιχείων που συνοδεύουν τις μεταφορές χρηματικών ποσών και ορισμένων κρυπτοστοιχείων αλλά και κάθε διοικητική πράξη που εκδίδεται από οποιονδήποτε εποπτικό φορέα, ενημερώνουν τον υπεύθυνο της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης σχετικά με οποιαδήποτε ιδιωτική ή επαγγελματική σχέση τους με τους πελάτες ή πιθανούς πελάτες της Τράπεζας και δεν τους ανατίθενται καθήκοντα που σχετίζονται με τη συμμόρφωση αυτής σε σχέση με τους εν λόγω πελάτες.

#### **4.3 Επώνυμη ή Ανώνυμη Αναφορά Παραλείψεων, Παράνομων Δραστηριοτήτων και Παραβιάσεων των Κανονισμών (Whistleblowing)**

Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας πρέπει να είναι σε εγρήγορση για την πιθανότητα απάτης, κλοπής ή άλλης παράνομης δραστηριότητας, η οποία μπορεί να βλάψει την Τράπεζα ή τους πελάτες της. Η παράλειψη εργαζόμενου να αναφέρει παράνομη δραστηριότητα, παραβίαση κανονισμών ή και υποψία απάτης, αποτελεί παράπτωμα και θα αντιμετωπίζεται ως τέτοιο.

Στο πλαίσιο της επιχειρηματικής διαφάνειας και εμπιστοσύνης, σύμφωνα με βέλτιστα πρότυπα επιχειρηματικής δεοντολογίας, ο Όμιλος εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Επώνυμων και Ανώνυμων Αναφορών Whistleblowing και διαθέτει σύστημα με διαύλους υποβολής και παρακολούθησης αναφορών περιστατικών που αφορούν παραβίαση των Πολιτικών και Διαδικασιών της Τράπεζας ή και της ισχύουσας νομοθεσίας (π.χ. απάτη, διαφθορά, κλοπή, υπεξαίρεση, ξέπλυμα χρήματος, παραποίηση λογιστικών εγγράφων και οικονομικών καταστάσεων), με οργανωτικά και τεχνικά μέσα που εξασφαλίζουν την εμπιστευτικότητα και το απόρρητο των πληροφοριών.

Ο εργαζόμενος, ο οποίος αντιλαμβάνεται μια τέτοια ενέργεια ή παραβίαση ή πληροφορία, μπορεί να υποβάλει αναφορά επώνυμα ή ανώνυμα, μέσω πιστοποιημένης πλατφόρμας, στην ηλεκτρονική διεύθυνση που η Τράπεζα έχει δημιουργήσει για το σκοπό αυτό (whistleblowing@atticabank.gr), ταχυδρομικά, ή τηλεφωνικά σε ειδική τηλεφωνική γραμμή αυτοματοποιημένης καταγραφής που λειτουργεί 24/07/365.

Οι αναφορές που υποβάλλονται, ανεξαρτήτως του καναλιού υποβολής, παραλαμβάνονται αποκλειστικά και μόνο από τον Υ.Π.Π.Α., ο οποίος συγκαλεί την Επιτροπή Αξιολόγησης Επωνύμων και Ανωνύμων Αναφορών (Whistleblowing) για την αξιολόγηση και διερεύνησή τους. Με την ολοκλήρωση των απαιτούμενων ενεργειών ο ΥΠΠΑ ενημερώνει τον αναφέροντα σχετικά με το πόρισμα της Επιτροπής.

Η λήψη οποιονδήποτε μέτρων εναντίον μελών του Προσωπικού οι οποίοι καλόπιστα ανέφεραν παράπονα ή περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με τον Κώδικα ή ακόμα και υποψίες παράνομης συμπεριφοράς, απαγορεύεται από τον Όμιλο, ο οποίος και παρέχει προστασία του αναφέροντα από πάσης φύσεως πιθανά μέτρα αντιποίνων.

#### **4.4 Δωροδοκία – Χρηματισμός – Δωροληψία – Συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια**

Δεν επιτρέπεται σε οποιονδήποτε εργαζόμενο του Ομίλου, καθώς και σε συγγενή πρώτου βαθμού, να εμπλακεί σε θέματα δωροδοκίας/χρηματισμού οποιασδήποτε μορφής είτε άμεσα είτε έμμεσα. Η δωροδοκία ορίζεται ως «οποιαδήποτε προσφορά ή αποδοχή οποιουδήποτε δώρου, χρημάτων, δανείου, προμήθειας, ανταμοιβής ή άλλου προνομίου ή οφέλους από ή προς οποιοδήποτε πρόσωπο ως κίνητρο για τη μη σωστή διεξαγωγή των εργασιών του Ομίλου, ιδιαίτερα, όταν η προσφορά ή αποδοχή οποιουδήποτε δώρου είναι δόλια, παράνομη ή παραβιάζει την εμπιστευτικότητα».

Η δωροληψία ή η εξασφάλιση προσωπικού οφέλους από οποιοδήποτε πελάτη ή άτομο ή οργανισμό που συνεργάζεται ή θέλει να συνάψει συνεργασία με τον Όμιλο, δεν επιτρέπεται. Εξαιρούνται οι περιπτώσεις επαγγελματικών δώρων μικρής αξίας (έως €100), όπως είδη γραφείου που φέρουν το λογότυπο του πελάτη, τα οποία αποδεδειγμένα προσφέρονται στο πλαίσιο των τοπικών συναλλακτικών ηθών για λόγους ευπρέπειας. Οποιαδήποτε δώρα που δεν εμπίπτουν στην παραπάνω κατηγορία πρέπει να αναφέρονται γραπτά στον Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Προσωπικές δραστηριότητες, οι οποίες δημιουργούν εξαρτήσεις και ενδεχομένως εμποδίζουν την απρόσκοπτη άσκηση των επαγγελματικών υποχρεώσεων των εργαζομένων του Ομίλου, θα πρέπει να αποφεύγονται καθώς δεν θεωρούνται αποδεκτές και δεν προάγουν τις αρχές της. Ειδικότερα, η συστηματική συμμετοχή των εργαζομένων σε τυχερά παιχνίδια με στόχο το χρηματικό όφελος απαγορεύεται και αποτελεί παράπτωμα που φέρει κυρώσεις.

#### **4.5 Ενασχόληση με Άλλη Εργασία**

Δεν επιτρέπεται στους εργαζόμενους του Ομίλου, να απασχολούνται ολικά ή μερικά, για λογαριασμό άλλου προσώπου, να ασκούν επιχειρηματική δραστηριότητα για δικό τους λογαριασμό, ή /και η συμμετοχή στη διαχείριση επιχειρήσεων ή τα Διοικητικά συμβούλια εταιρειών παρά μόνο εφόσον λάβουν την απαραίτητη έγκριση της Διοίκησης της Τράπεζας / Θυγατρικής εταιρείας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην εκάστοτε ισχύουσα Πολιτική – Διαδικασία Εξωτραπεζικών Δραστηριοτήτων του Ομίλου. Ειδικά οι δικηγόροι και οι Σύμβουλοι εξαιρούνται της υποχρέωσης προηγούμενης έγκρισης ενασχόλησης με άλλη εργασία, υπό τον όρο ότι οφείλουν να απέχουν από εργασίες ως προς τις οποίες συντρέχει συνθήκη σύγκρουσης συμφερόντων με την Τράπεζα.

## 4.6 Απασχόληση συγγενικών προσώπων

Μέσα στο σύνολο των τμημάτων της Τράπεζάς μας, ενδέχεται να απασχολούνται πρόσωπα με συγγενικούς δεσμούς, είτε πρόκειται για εξ αίματος είτε εξ αγχιστείας συγγένεια.

Για την αποφυγή συγκρούσεων και εντάσεων αλλά και για την απόλυτη τήρηση των εσωτερικών αξιοκρατικών διαδικασιών, προβλέπουμε τη μη τοποθέτηση συγγενών υπαλλήλων σε θέσεις που επηρεάζονται άμεσα, ελέγχονται απευθείας ή έχουν άμεση επαφή στο ίδιο αντικείμενο. Έτσι, αποφεύγουμε τυχόν εσωτερικές συγκρούσεις συμφερόντων, διαπροσωπικές κρίσεις ή ειδική μεταχείριση εργαζομένου.

## 4.7 Συμμετοχή σε κοινωνικές και άλλες δραστηριότητες

Δεν επιτρέπεται σε οποιονδήποτε εργαζόμενο της Τράπεζας να συμμετέχει σε σωματεία, συνδέσμους, οργανώσεις κ.λπ., που οι δραστηριότητές τους συγκρούονται ή βλάπτουν τη φήμη της.

## 4.8 Συμμετοχή σε πολιτικούς σχηματισμούς, συλλόγους και φόρουμ

Οι άνθρωποί μας είναι το σπουδαιότερο κομμάτι της Τράπεζάς μας. Η κοινωνική τους δράση εντός και εκτός του πλαισίου εργασίας επηρεάζει και την εταιρική μας εικόνα.

Όπως αναφέρεται και παραπάνω, η συμμετοχή σε δράσεις, οργανώσεις και ενέργειες κοινωνικού αντικειμένου είναι σημαντικές αλλά πρέπει να ελέγχεται η ποιότητα και η αξιοπιστία τους για αποφυγή αρνητικής εμπλοκής.

Θέλοντας να συγκεκριμενοποιήσουμε τις περιπτώσεις ενασχόλησης με κοινωνικοπολιτικές δράσεις, οφείλουμε να διακρίνουμε τα εξής:

- Η Τράπεζά μας ενθαρρύνει και επικροτεί ενασχόληση των στελεχών του σε φιλανθρωπικές και εθελοντικές δράσεις κοινωνικής αλληλεγγύης, πρόνοιας, στήριξης ευάλωτων κοινωνικών ομάδων ή προστασίας του περιβάλλοντος.
- Ο κάθε εργαζόμενος είναι ελεύθερος να επιλέξει την ενασχόλησή του με τα κοινά μέσω των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης ή των πολιτικών κομμάτων, με τρόπο τέτοιο που με υπευθυνότητα και προσοχή εκφράζει τις προσωπικές του θέσεις και απόψεις.
- Όλες οι παραπάνω δραστηριότητες θα πρέπει να ασκούνται με τρόπο που δεν επηρεάζεται η άσκηση των επαγγελματικών υποχρεώσεων και εξασφαλίζεται η αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.
- Για κάθε τέτοια συμμετοχή ή εμπλοκή σε πολιτική παράταξη με σχετική υποψηφιότητα, για κάθε ενασχόληση με κοινωνική οργάνωση/ένωση ή συμμετοχή σε συνέδριο/φόρουμ, ενδείκνυται η ενημέρωση των προϊσταμένων και των υπευθύνων, τόσο για το εγκριτικό μέρος, όσο και για τις ενημερώσεις που αφορούν τη διασφάλιση της εταιρικής εικόνας.

## 4.9 Σύγκρουση συμφερόντων

Η CrediaBank και οι εταιρείες του Ομίλου της παρέχουν ένα ευρύ φάσμα επενδυτικών και τραπεζικών υπηρεσιών. Κατά συνέπεια στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της, ενδέχεται να

δημιουργηθούν τακτικές ή έκτακτες καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων, οι οποίες είναι επιζήμιες για τα συμφέροντα των πελατών.

Με σκοπό την αποτροπή πραγματικών ή δυνητικών περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων, ο Όμιλος καταρτίζει πολιτικές και διαδικασίες εντοπισμού και διαχείρισης των παραπάνω καταστάσεων. Ειδικότερα, στο πλαίσιο αυτό έχουν υιοθετηθεί: (i) η Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Δ.Σ., Ανώτατων Στελεχών και Προσωπικού Ομίλου για τον έλεγχο και τη διαχείριση των πραγματικών ή ενδεχόμενων συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ του Ομίλου και των ανώτατων/ανώτερων διευθυντικών στελεχών του καθώς και (ii) η Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων (Οδηγία MiFID II), η οποία καθορίζει το πλαίσιο για την αποφυγή, τον εντοπισμό και τη διαχείριση της σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της, καθώς και μεταξύ των ιδίων των πελατών κατά την παροχή επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών (iii) η Πολιτική για πρόσωπα με ειδική σχέση με την Τράπεζα με την οποία καθορίζεται το πλαίσιο διενέργειας συναλλαγών της Τράπεζας και το προσωπικό της.

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου λαμβάνουν την Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων κατά την πρόσληψη τους, την οποία οφείλουν να διαβάσουν και αφού την κατανοήσουν πλήρως, να την αποδεχθούν, υπογράφοντας σχετική δήλωση.

#### **4.10 Νομικοί συνεργάτες**

Στην Τράπεζά μας απασχολούνται δικηγόροι και νομικοί σύμβουλοι (εσωτερικοί ή εξωτερικοί) που παρέχουν υπηρεσίες στην Τράπεζα και στις εταιρείες του Ομίλου κι οφείλουν να τηρούν τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας και να αποφεύγουν οποιεσδήποτε ενέργειες που μπορεί να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων.

Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους αλλά και μετά την εκτέλεση αυτών, οι νομικοί συνεργάτες οφείλουν να τηρούν απόλυτα το απόρρητο και την εμπιστευτικότητα των υποθέσεων και να επιδεικνύουν ευαισθησία και έλεγχο κατά τον χειρισμό κάθε υπόθεσης.

Εγγράφως προς τη Γενική Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών δεσμεύονται για όλα τα παραπάνω και βεβαιώνουν την τήρηση όλων των προβλεπόμενων κανόνων και δικλείδων.

#### **4.11 Προστασία και σεβασμός της περιουσίας και των παρεχόμενων πόρων του Ομίλου**

Τα μέλη του Προσωπικού οφείλουν να προστατεύουν τα περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου και τον διαθέσιμο εξοπλισμό από καταστροφή ή ανεπιθύμητη χρήση, ακολουθώντας παράλληλα τους κανόνες ασφαλείας.

Οι παρεχόμενες μηχανογραφικές εφαρμογές, υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, διαδικτύου, συσκευές τηλεφώνου, φαξ, ηλεκτρονικοί υπολογιστές και άλλα μηχανήματα, χρησιμοποιούνται μόνο από εξουσιοδοτημένα άτομα για επαγγελματικούς σκοπούς. Οποιαδήποτε προσωπική χρήση θα πρέπει να είναι ελάχιστη, και στο πλαίσιο των αρχών και της ηθικής του Ομίλου.

Συγκεκριμένα δεν επιτρέπεται από τα μέλη του Προσωπικού:

- Η τοποθέτηση και χρήση λογισμικών προγραμμάτων, που δεν έχουν εγκριθεί/αγοραστεί από τον Όμιλο, σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές του Ομίλου, για την ασφάλεια των μηχανογραφικών συστημάτων και την αποφυγή νομικών υποχρεώσεων του Ομίλου που μπορεί να προκύψουν από τυχόν παραβιάσεις των αδειών χρήσης.

- Η χρησιμοποίηση του διαδικτύου για θέματα εκτός της υπηρεσίας, που δεν συνδέονται με την άσκηση των υπηρεσιακών καθηκόντων.

#### **4.12 Καθορισμός των σχέσεων με τους προμηθευτές (Suppliers Relationships)**

Με στόχο να διασφαλιστεί η επιλογή αξιόπιστων συνεργατών και η τήρηση των απαιτούμενων ισορροπιών, έχουμε ορίσει αναλυτικές και ξεχωριστές προβλέψεις για τις σχέσεις του ανθρώπινου δυναμικού μας με τους προμηθευτές και παρόχους υπηρεσιών.

Βαρύνουσα σημασία για την εσωτερική λειτουργία μας φέρουν τα κριτήρια επιλογής προμηθευτών και συνεργατών ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, τη νομιμότητα των διαδικασιών τους, την καταλληλότητα ως προς το αντικείμενο και την οικονομική τους κατάσταση.

Για την αποφυγή δημιουργίας προβλημάτων από τις σχέσεις και τις ισορροπίες με προμηθευτές, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει συγκεκριμένες παραμέτρους για τον καθορισμό των σχέσεων προσωπικού και προμηθευτών-συνεργατών.

Συνοπτικά:

- Φροντίζουμε να μην επηρεάζεται η κρίση μας για νέες συνεργασίες από προσωπικές σχέσεις και συναναστροφές.
- Ελέγχουμε προσεκτικά και με αντικειμενικά κριτήρια τον συνεργάτη που πρέπει να επιλέξουμε.
- Απορρίπτουμε προμηθευτές οι οποίοι έχουν δώσει δείγματα μη τήρησης της νομιμότητας ή μη καλής εκτέλεσης των υπηρεσιών τους.
- Δεν αποδεχόμαστε τυχόν δώρα ή γενικότερα προσωπικές συναλλαγές στελεχών μας με προμηθευτές.
- Ακολουθούμε τις προκαθορισμένες διαδικασίες για την ανάθεση υπηρεσίας και έναρξη συνεργασίας.
- Δείχνουμε την πρέπουσα προσοχή σε ζητήματα εχεμύθειας, διακριτικότητας και αυξημένου επαγγελματισμού σε κάθε επικοινωνία και σχέση με προμηθευτή-συνεργάτη, όπως ισχύει σε όλες τις συνδιαλλαγές μας.

#### **4.13 Εκπροσώπηση του Ομίλου στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης**

Για την εκπροσώπηση της Τράπεζας και του Ομίλου στα ΜΜΕ υπεύθυνη είναι η Γενική Διεύθυνση Marketing & Εταιρικής Επικοινωνίας. Ερωτήματα δημοσιογράφων ή άλλων εκπροσώπων του Τύπου σχετικά με τις εργασίες, τις δραστηριότητες ή την παρουσία του Ομίλου θα πρέπει να προωθούνται σε αυτή.

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου για να πραγματοποιούν δημόσιες εμφανίσεις, συνεντεύξεις, ομιλίες ή να αρθρογραφούν στα ΜΜΕ και στο διαδίκτυο επί θεμάτων που αφορούν την Τράπεζα και τον Όμιλό της, το τραπεζικό και το χρηματοπιστωτικό σύστημα, αλλά και συναφή με όλα τα παραπάνω οικονομικά θέματα, πρέπει να τηρούν όσα προβλέπονται στην Πολιτική Εταιρικής Επικοινωνίας – Media Relations – Social Media.

Στο πλαίσιο της ανοικτής και διάφανης επικοινωνίας με τους πελάτες τους, η Τράπεζα και οι εταιρείες

του Ομίλου φροντίζουν ώστε κάθε διαφήμιση να είναι σύμφωνη με τις ισχύουσες νομικές διατάξεις, ευπρεπής στο πλαίσιο της κρατούσας αντίληψης περί ηθικής, αληθούς, σαφούς, χωρίς υπερβολές.

Η διαφήμιση γίνεται με σκοπό την πληρέστερη ενημέρωση του κοινού σχετικά με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα. Είναι λοιπόν ειλικρινής, δεν δημιουργεί λανθασμένες 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. Ο Όμιλος της CrediaBank δεν προωθεί τις πολιτικές των εταιρειών του με ψευδείς, 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 Τράπεζα και ο Όμιλος συμμορφώνονται πλήρως με το θεσμικό πλαίσιο για την προώθηση πωλήσεων αγαθών και υπηρεσιών.

#### **4.14 Συμμετοχή στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης – Social Media**

Σε μια εποχή που χαρακτηρίζεται από την τεχνολογική επανάσταση και την προηγμένη κοινωνική δικτύωση, η συμμετοχή της Τράπεζάς μας στα Social Media κρίνεται αναγκαία. Στόχος είναι η ενημέρωση του κοινού και η προσέλκυση εν δυνάμει πελατών, προωθώντας τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας. Οι αρμόδιες Μονάδες έχουν την ευθύνη για την υπεύθυνη και αισθητικά άρτια παρουσία της Τράπεζας στα μέσα, τηρώντας πάντοτε τις αρχές και την εταιρική μας κουλτούρα.

Την ίδια στιγμή, αναγνωρίζουμε απόλυτα το δικαίωμα του καθενός από την ομάδα μας να συμμετέχει στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με προσωπικούς λογαριασμούς. Είναι απαραίτητο η παρουσία μας σε αυτά να μη δημιουργεί οποιοδήποτε πρόβλημα στην άσκηση των εταιρικών καθηκόντων μας ή στην εταιρική εικόνα. Συνιστούμε την προσεκτική και ασφαλή χρήση των social media εκτός ωραρίου και με απόλυτη προσεκτικότητα.

Συμπερασματικά, η συμμετοχή στα Social Media προσφέρει μια σημαντική ευκαιρία για την επικοινωνία και την αλληλεπίδραση με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ωστόσο, οι εργαζόμενοι του Οργανισμού μας οφείλουν να ακολουθούν συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για να προστατεύουν την εταιρική φήμη και να διασφαλίζουν την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών.

Είναι σημαντική μία ξεχωριστή αναφορά στην Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Εμπιστευτικότητας:

- Είναι απαραίτητο να αποφεύγουμε με κάθε τρόπο τη δημοσιοποίηση οποιωνδήποτε εμπιστευτικών πληροφοριών σχετικά με την Τράπεζά μας, τους πελάτες της ή τους συναδέλφους.
- Παράλληλα, πρέπει να λαμβάνουμε όλα τα απαιτούμενα μέτρα για την προστασία των δεδομένων και την αποτροπή της διαρροής τους μέσω των Social Media.

#### **4.15 Επαγγελματική Συμπεριφορά**

Με σκοπό τη διαρκή αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών από τους εργαζόμενους του Ομίλου και τη διατήρηση υψηλού επιπέδου επαγγελματικής συμπεριφοράς σε όλες τις συναλλαγές και σχέσεις, τόσο με πελάτες όσο και με συναδέλφους, κάθε εργαζόμενος οφείλει να:

- Συμπεριφέρεται με ήθος, ευγένεια και αξιοπρέπεια. Θα πρέπει να απευθύνεται στους συνεργάτες του με την ίδια ευγένεια που πρέπει ή απαιτεί να του συμπεριφέρονται.
- Συμβάλλει στη δημιουργία ενός υγιούς και ήρεμου εργασιακού περιβάλλοντος, αποφεύγοντας την κακή χρήση των τηλεφωνικών ή άλλων συσκευών στο χώρο εργασίας.
- Φροντίζει για την αξιοπρεπή εμφάνισή του σε σχέση με τον υπηρεσιακό του χώρο και την εργασία του.
- Αναγνωρίζει ότι η αναγκαιότητα συμβίωσης διαφορετικών χαρακτήρων προϋποθέτει την επίδειξη πνεύματος προσαρμογής, διαλλακτικότητας και συμβατικότητας.

Απαγορεύονται σχόλια προς συναδέλφους, πελάτες, επισκέπτες και συνεργάτες, σχετικά με: την φυλετική προέλευση, την υπηκοότητα, το θρήσκευμα, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την ηλικία, τις πολιτικές πεποιθήσεις, τη συμμετοχή σε συνδικαλιστικές οργανώσεις, την οικογενειακή κατάσταση, την εγκυμοσύνη και τυχόν ειδικές ανάγκες, στο πλαίσιο αποφυγής οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης ή σεξουαλικής παρενόχλησης στο χώρο εργασίας και για την επίτευξη της αρμονικής συμβίωσης των εργαζομένων του Ομίλου.

Η παρατήρηση από Προϊστάμενο προς υφιστάμενο, θα πρέπει να γίνεται ιδιαιτέρως και με διακριτικότητα.

Αναγνωρίζοντας ότι η επιτυχία της Τράπεζας και του Ομίλου μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση των αποδοχών των εργαζομένων και με βάση τη θέλησή του να εργασθεί ως μέλος ομάδας, η οποία επιδιώκει να είναι καλύτερη στον τομέα των δραστηριοτήτων της, κάθε εργαζόμενος οφείλει να:

- Αναπτύσσει πρωτοβουλίες για την καλύτερη αντιμετώπιση των αναγκών των καθημερινών εργασιών, με γνώμονα το συμφέρον της επιχείρησης, εντός των ορίων της νομιμότητας και της ιεραρχίας, και να μην είναι απλός παθητικός αποδέκτης οδηγιών,
- Προσαρμόζεται γρήγορα στις πραγματικές συνθήκες που επιβάλλουν οι ανάγκες της εργασίας του,
- Μην δυστροπεί με τα καθήκοντα που του ανατίθενται, ιδιαίτερα όταν αυτά υπαγορεύονται από τις περιστάσεις ή από τις ανάγκες να μη βρεθούν σε κίνδυνο τα συμφέροντα του Ομίλου.

#### **4.16 Τήρηση ασφάλειας στον εργασιακό χώρο**

Η υγεία και η ασφάλεια στον χώρο εργασίας αποτελούν δέσμευση για τον Όμιλο και παραμένει προτεραιότητα η εξασφάλιση ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος συμμορφούμενο με τις νομοκανονιστικές διατάξεις.

Κύριος στόχος του Ομίλου είναι η διασφάλιση της επάρκειας και της καταλληλότητας των υφιστάμενων προτύπων υγείας και ασφάλειας στον εργασιακό χώρο, με στόχο την πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου και την προστασία των εργαζομένων σε περιπτώσεις περιστατικών βίας (ληστείες, λεκτική/σωματική κακοποίηση). Η Τράπεζα εφαρμόζει σχετικές εκπαιδευτικές δράσεις για τους εργαζομένους και καταρτίζει σχέδια αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, ενώ το Προσωπικό δεσμεύεται να συνεισφέρει και να συμμορφώνεται με τις σχετικές οδηγίες, που αποσκοπούν στην ολοκληρωμένη προστασία του.

#### **4.17 Πολιτική κατά της βίας, της παρενόχλησης και κάθε είδους διακρίσεων**

Στην Τράπεζά μας είναι απολύτως καταδικαστέα κάθε συμπεριφορά βίας και παρενόχλησης.

Η εργασιακή μας κουλτούρα δεν χωρά φαινόμενα διακρίσεων και απρεπών συμπεριφορών.

Για εμάς στην CrediaBank, πάγια προτεραιότητα είναι η προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ο σεβασμός στις ατομικές ελευθερίες. Δεν αφήνουμε κανένα περιθώριο και δείχνουμε μηδενική ανοχή σε οποιοδήποτε περιστατικό εκφοβισμού, καταπίεσης ή διάκρισης, είτε αφορά το ανθρώπινο δυναμικό μας είτε σχετίζεται με τους πελάτες μας.

Βασιζόμενοι στις Αρχές και τους Κανόνες του Οργανισμού προβλέπονται διαδικασίες για καταγγελίες τυχόν άσεμνων συμπεριφορών.

Η δράση μας και οι πρωτοβουλίες που έχουμε ήδη αναλάβει αποδεικνύουν τον έμπρακτο σεβασμό μας στην Ισότητα, τη Συμπερίληψη και τη Διαφορετικότητα. Ενδεικτικά, η CrediaBank ήταν η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που προσχώρησε στη Χάρτα Διαφορετικότητας για τις ελληνικές επιχειρήσεις, έχοντας ενσωματώσει τα κριτήρια του ESG (Environmental, Social and Governance) και της εταιρικής υπευθυνότητας στις λειτουργίες της.

#### **4.18 Λογοδοσία και Υπευθυνότητα Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών**

Οι ανώτεροι διοικητικοί υπάλληλοι της Τράπεζάς μας δεσμεύονται να λειτουργούν με τον υψηλότερο βαθμό ηθικής και επαγγελματισμού, εξασφαλίζοντας ότι οι ενέργειες τους είναι πάντα προς το συμφέρον των πελατών, των Μετόχων και των εργαζομένων.

Ειδικότερα, τα ανώτερα διοικητικά στελέχη μας:

- Είναι υπεύθυνα για τις αποφάσεις και τις πράξεις τους και οφείλουν να παρέχουν σαφή και ακριβή αναφορά για τις δραστηριότητές τους στο Διοικητικό Συμβούλιο και τους μετόχους. Οποιαδήποτε απόφαση ή δράση πρέπει να είναι τεκμηριωμένη και διαφανής, παρέχοντας τα απαραίτητα στοιχεία και αναφορές που υποστηρίζουν τις ενέργειές τους, οι οποίες μπορούν να είναι παράδειγμα ή έμπνευση προς το λοιπό προσωπικό.
- Πρέπει να ενεργούν με γνώμονα το γενικό συμφέρον της Τράπεζας, αποφεύγοντας οποιαδήποτε ενέργεια που θα μπορούσε να δημιουργήσει σύγκρουση συμφερόντων. Η υπευθυνότητά τους επεκτείνεται στη διατήρηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών, στην εφαρμογή των πολιτικών και διαδικασιών της τράπεζας και στην προώθηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που σέβεται τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των εργαζομένων.

Οι ηθικές αρχές και αξίες πρέπει να καθοδηγούν τις πράξεις τους, διασφαλίζοντας ότι οι αποφάσεις λαμβάνονται με διαφάνεια, ακεραιότητα και δικαιοσύνη. Πρέπει να δρουν ως πρότυπα ηθικής συμπεριφοράς για το υπόλοιπο Προσωπικό της τράπεζας.

Παράλληλα, έχουν την ευθύνη να εντοπίζουν, να αξιολογούν και να διαχειρίζονται τους κινδύνους που μπορεί να επηρεάσουν την Τράπεζα, προωθώντας στρατηγικές που διασφαλίζουν τη βιωσιμότητα και την σταθερότητα της Τράπεζας.

Η δέσμευση των ανώτερων διοικητικών στελεχών στη λογοδοσία και την υπευθυνότητα είναι κρίσιμη για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών, των μετόχων και των εργαζομένων, καθώς και για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της Τράπεζας.

#### 4.19 Αντίληψη Κινδύνου (Risk Awareness)

Η κατανόηση και η διαχείριση των κινδύνων αποτελεί θεμελιώδη παράγοντα για τη διασφάλιση της σταθερότητας και της αξιοπιστίας της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου μας.

Εχουμε αναλάβει τη δέσμευση να ενσωματώσουμε την αντίληψη κινδύνου σε όλες τις πτυχές της λειτουργίας μας, από τη λήψη αποφάσεων έως τις καθημερινές συναλλαγές και υπηρεσίες.

Τα στελέχη μας υποχρεούνται να:

- Εντοπίζουν, να αξιολογούν και να αναφέρουν πιθανούς κινδύνους που διαβλέπουν ότι μπορεί να επηρεάσουν την ποιότητα της δουλειάς.
- Λαμβάνουν αποφάσεις με βάση μια τεκμηριωμένη κατανόηση των κινδύνων, διασφαλίζοντας την ακεραιότητα και την ασφάλεια των πελατών και της τράπεζας.
- Υιοθετούν και να τηρούν προληπτικά μέτρα και διαδικασίες για τον περιορισμό πιθανών κινδύνων και κρίσεων.
- Συμμετέχουν σε τακτικές εκπαιδεύσεις για την ανάπτυξη δεξιοτήτων αναγνώρισης και διαχείρισης κινδύνων και κρίσεων.

#### 4.20 Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plan – BCP)

Ο βασικός σκοπός του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας είναι να διασφαλίσει την ικανότητα της Τράπεζάς μας να συνεχίσει τις βασικές της λειτουργίες κατά τη διάρκεια και μετά από μια κρίση ή κίνδυνο. Αυτό περιλαμβάνει την προστασία των συμφερόντων των πελατών, των μετόχων, των υπαλλήλων και του κοινού γενικότερα. Παράλληλα, στόχος είναι η προστασία της φήμης, της αξιοπιστίας και της βιωσιμότητάς της Τράπεζας.

Είμαστε απόλυτα ευαισθητοποιημένοι ως προς τον κίνδυνο εμφάνισης απρόβλεπτων γεγονότων, έκτακτων κρίσεων ή ακραίων καταστάσεων τα οποία μπορεί να παρεμποδίσουν την ασφαλή λειτουργία μας.

Εχουμε δεσμευθεί να έχουμε όλες τις λειτουργίες και τους μηχανισμούς ώστε να είμαστε σε θέση να περιορίσουμε κάθε επίπτωση που μπορεί να παρουσιαστεί εξαιτίας έκτακτων κρίσεων, απρόβλεπτων καταστάσεων ή επικίνδυνων περιστατικών με σκοπό:

- Να μην εκτεθεί σε κίνδυνο το ανθρώπινο δυναμικό μας.
- Να μην επηρεαστεί η εξυπηρέτηση των πελατών μας.
- Να διασφαλίζουμε τη φήμη και την εταιρική εικόνα της Τράπεζάς μας.
- Να περιορίζουμε και να αποφεύγουμε τυχόν οικονομικές ή λειτουργικές επιπτώσεις.
- Να εξασφαλιστεί η συνεχιζόμενη λειτουργία μας.

Για την απόλυτη διασφάλιση της Επιχειρησιακής Συνέχειας, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρηματικής Συνέχειας (Business Continuity Management System (BCMS)).

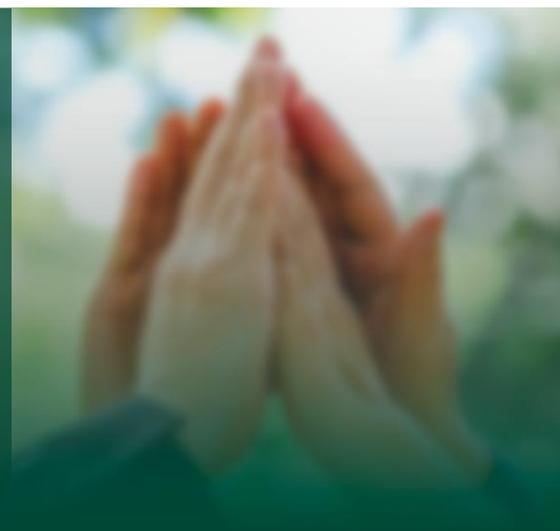
Η ενσωμάτωση των στοιχείων του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας στον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, αποτυπώνει τη διαμόρφωση της κουλτούρας προετοιμασίας και ανθεκτικότητας, διασφαλίζοντας την ικανότητα του Οργανισμού να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά σε οποιαδήποτε διακοπή λόγω μιας κρίσης ή έκτακτης ανάγκης.

## 5. Εκχώρηση Δικαιωμάτων



Το Προσωπικό του Ομίλου της CrediaBank της εκχωρεί από τώρα και στο εξής κάθε δικαίωμα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας που σχετίζεται με ατομική ή ομαδική εργασία ή δραστηριότητά του στην Τράπεζα, όπως εφεύρεση, ανακάλυψη, βελτίωση, μέθοδος κ.α.

## 6. Προσφορά στην Κοινωνία



**Πεποίθηση του Ομίλου της CrediaBank είναι ότι η μακροπρόθεσμη επιτυχία και η ενίσχυση της αξίας του είναι συνυφασμένες με την ανάπτυξη και την ευημερία της κοινωνίας εντός της οποίας δραστηριοποιείται. Για το λόγο αυτό, μεταξύ άλλων:**

- Μεριμνά για τη δημιουργία και υλοποίηση κατάλληλου προγράμματος εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Υποστηρίζει την κοινωνική, πνευματική και καλλιτεχνική ζωή και φροντίζει για τη διαφύλαξη και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς, επιχορηγεί πνευματικά έργα, καλλιτεχνικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις και συμβάλλει στην ανάπτυξη του αθλητισμού.
- Συμμορφώνεται με τις αποφάσεις που επιβάλλουν να μη συνεργάζεται με χώρες, εταιρείες ή άτομα που περιλαμβάνονται:

- Στους καταλόγους προσώπων ή οντοτήτων υποκείμενων σε περιοριστικά μέτρα οι οποίοι εκδίδονται βάσει Κανονισμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Αποφάσεων του Συμβουλίου Ασφαλείας του ΟΗΕ, ή
- Σε εγχώριους καταλόγους από τις αρμόδιες αστυνομικές και δικαστικές αρχές, που περιέχουν πρόσωπα ή οντότητες που έχουν διαπράξει εγκληματικές δραστηριότητες
- Στους καταλόγους προσώπων ή οντοτήτων υποκείμενων σε περιοριστικά μέτρα που εκδίδονται από το OFAC (Office of Foreign Assets Control) και που προέρχονται από χώρες οι οποίες δεν εφαρμόζουν επαρκώς τις συστάσεις της FATF.
- Δεν ενισχύει άμεσα ή έμμεσα (με μορφή χορηγίας ή δωρεάς) πολιτικά κόμματα και Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.

Ο Όμιλος της CrediaBank, με αίσθημα ευθύνης απέναντι στον άνθρωπο, τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και το περιβάλλον, και αναγνωρίζοντας ότι οι επιχειρηματικές πρακτικές θα έχουν καλύτερα αποτελέσματα σε ένα εύρωστο και υγιές περιβάλλον, αναπτύσσει κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις, μεριμνά για το ανθρώπινο δυναμικό και το εργασιακό περιβάλλον, την κοινωνική και πολιτιστική ζωή του τόπου. Ειδικότερα, οι αξίες που καθορίζονται στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου της Τράπεζας είναι οι ακόλουθες:

- Σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και πλήρης συμμόρφωση με αποφάσεις που απαγορεύουν συνεργασία με χώρες, επιχειρήσεις ή πρόσωπα που υποθάλπουν τη βία και την τρομοκρατία.
- Σεβασμός για το περιβάλλον, υιοθέτηση και εφαρμογή συγκεκριμένων πολιτικών για το περιβάλλον στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής ευθύνης (ενδεικτικά, εξοικονόμηση ενέργειας, περιορισμός της χρήσης χαρτιού, μείωση της κατανάλωσης νερού, ανακύκλωση).
- Κοινωνική συνεισφορά, με την υποστήριξη της προσπάθειας αντιμετώπισης διεθνών προβλημάτων κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης.
- Συμβολή στις τέχνες, στον πολιτισμό και στην παιδεία μέσω της ενίσχυσης και προβολής των πολιτιστικών αξιών στους τομείς δράσης που δραστηριοποιείται.
- Σεβασμός στη διαφορετικότητα δίνοντας ίσα δικαιώματα σε άντρες και γυναίκες, στις εθνικές - θρησκευτικές και φυλετικές μειονότητες.

## 7. Εφαρμογή του Κώδικα



Κάθε εργαζόμενος της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου της οφείλει να σέβεται και να τηρεί απαρέγκλιτα τον συγκεκριμένο Κώδικα. Υποχρέωση όλων, ανεξαρτήτως θέσης/ρόλου ή μορφής παρεχόμενης υπηρεσίας, αποτελεί η αποτροπή ενεργειών οι οποίες ενδέχεται να μη συνάδουν με τις δεσμεύσεις που ο Όμιλος αναλαμβάνει με τον συγκεκριμένο Κώδικα.

Οποιοδήποτε μέλος του Προσωπικού χρειάζεται συμβουλή ή καθοδήγηση για οποιαδήποτε πρόνοια του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας, μπορεί να επικοινωνεί με τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης ή με τη Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού. Οι εργαζόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήματα σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα στις συγκεκριμένες Διευθύνσεις ή να αναφέρουν πιθανές παραβάσεις, χωρίς βεβαίως τον κίνδυνο επιβολής οποιασδήποτε κύρωσης σε βάρος τους ως αποτέλεσμα της υποβολής αναφοράς.

Επισημαίνεται ότι ο Όμιλος λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για να προστατεύσει την ταυτότητα οποιουδήποτε εργαζομένου αναφέρει με καλή πίστη πιθανή παράβαση του συγκεκριμένου Κώδικα.

Υπεύθυνη για την παρακολούθηση της εφαρμογής του Κώδικα και συμμόρφωσης του προσωπικού με αυτόν είναι η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης, η οποία και διενεργεί τακτικούς ή έκτακτους ελέγχους αναφορικά με την τήρηση των αρχών του παρόντος, σε όλα τα επίπεδα και τις λειτουργίες του Ομίλου, ακολουθώντας τις προβλεπόμενες Διαδικασίες. Επιπλέον συνεργάζεται με τη Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού για τις διαδικασίες εκπαίδευσης και ενημέρωσης του Προσωπικού ως προς τον Κώδικα. Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού φροντίζει ο συγκεκριμένος Κώδικας να συμπεριλαμβάνεται στα έντυπα γνωριμίας που λαμβάνουν οι νεοπροσληφθέντες και να υπογράφεται.

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

## 8. Εγκριση και Αναθεώρηση του Κώδικα



Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας και κάθε τροποποίησή – συμπλήρωσή του τίθεται σε ισχύ και υιοθετείται από τα Διοικητικά Συμβούλια των θυγατρικών εταιρειών της Τράπεζας.

Ο Κώδικας επανεξετάζεται σε ετήσια βάση, προκειμένου να διασφαλίζεται η καταλληλότητά του αναφορικά με τις αρχές που υιοθετεί και τους κανόνες που εφαρμόζει ο Όμιλος και σε περίπτωση αναθεώρησης η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης εισηγείται σχετικά στην Εκτελεστική Επιτροπή και στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.

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

- Καθιέρωσης νέων κανόνων και αρχών ή/και σημαντικών μεταβολών στο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που ρυθμίζει τη λειτουργία των πιστωτικών ιδρυμάτων και χρηματοπιστωτικών οργανισμών, ή
- Καθιέρωσης νέων διεθνών βέλτιστων πρακτικών αναφορικά με θέματα του τραπεζικού και του ευρύτερου χρηματοπιστωτικού κλάδου.

Σε ετήσια βάση, η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου μεριμνούν για την γνωστοποίηση και αποδοχή του Κώδικα στο προσωπικό.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ CREDIABANK ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

**Τόπος:**

**Ημερομηνία:**

Ο / Η υπογεγραμμένος / η (πλήρες ον/μο) \_\_\_\_\_

δηλώνω ότι παρέλαβα ένα αντίτυπο του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της CrediaBank το οποίο μελέτησα, κατανόησα πλήρως και αποδέχομαι το περιεχόμενό του. Θα παρακολουθώ τις τυχόν τροποποιήσεις του και θα γνωστοποιώ όλες τις συναλλαγές και τις δραστηριότητές μου όπως και όποτε προβλέπεται.

**Ο/Η ΥΠΕΥΘΥΝΩΣ ΔΗΛΩΝ/ΟΥΣΑ**

.....

**(Υπογραφή)**

**ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ  
ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ  
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ & ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

**Τόπος: ..... Ημερομηνία:.....**

Ο / Η υπογεγραμμένος / η (πλήρες ον/μο) \_\_\_\_\_

δηλώνω ότι κατέχω τις ακόλουθες επενδυτικές θέσεις σε τίτλους εισηγμένων εταιρειών οι οποίες σχετίζονται καθ' οιονδήποτε τρόπο με προτάσεις εξαγοράς είτε ως αντικείμενα εξαγοράς είτε ως υποψήφιες αγοράστριες ή πωλήτριες είτε συνδεδεμένες εταιρείες:

A/A	Ημερομηνία κτήσης	Είδος/περιγραφή τίτλου	Ποσότητα

**Ο/Η ΔΗΛΩΝ/ΟΥΣΑ**

.....

**(Υπογραφή)**

