



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ,
ΙΣΟΤΗΤΑΣ & ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Σκοπός και Εύρος.....	3
1.1 Σκοπός.....	3
1.2 Εύρος.....	4
1.3 Αποδέκτες.....	5
1.4 Διακυβέρνηση.....	6
2. Ορισμοί – Συντομογραφίες.....	7
2.1 Ορισμοί.....	7
2.2 Συντομογραφίες.....	9
3. Κανονιστικό και Θεσμικό Πλαίσιο.....	10
4. Εμπλεκόμενοι Ρόλοι.....	11
5. Οι Δεσμεύσεις μας.....	16
5.1 Γενικές αρχές.....	16
5.1.1 Εργαζόμενοι.....	17
5.1.2 Πελάτες.....	18
5.1.3 Προμηθευτές & Συνεργάτες.....	18
5.1.4 Κοινωνία.....	18
6. Πυλώνες Εφαρμογής.....	20
6.1 Προσλήψεις χωρίς Αποκλεισμούς.....	20
6.2 Εκπαίδευση & Ευαισθητοποίηση.....	21
6.3 Ευημερία εργαζομένων.....	22
6.4 Ισότητα Φύλων & Ηγεσία.....	23
6.5 Συμπεριληπτική Εξυπηρέτηση Πελατών.....	24
6.6 Μηχανισμοί Παραπόνων.....	24
6.7 Μηχανισμοί Καταγγελιών (Whistleblowing).....	24
6.8 Δείκτες Παρακολούθησης (KPIs).....	25
6.9 Επικοινωνία & Διαφάνεια.....	27

1. Σκοπός και Εύρος

1.1 Σκοπός

Η παρούσα Πολιτική Διαφορετικότητας, Ισότητας & Συμπερίληψης («Πολιτική») καθορίζει τις αρχές και το πλαίσιο μέσω του οποίου ο Όμιλος διασφαλίζει ένα εργασιακό περιβάλλον ίσων ευκαιριών, σεβασμού και αξιοκρατίας προς όλους τους εργαζόμενους.

Επιπλέον, η Πολιτική στοχεύει στην καλλιέργεια αξιών και πρωτοβουλιών συμπερίληψης που υποστηρίζουν την επιχειρηματική ηθική, την καινοτομία, τη βιώσιμη ανάπτυξη & ESG στρατηγική, την κοινωνική ευθύνη και την εμπιστοσύνη στους εργαζόμενους, τους πελάτες, την κοινωνία.

Ο Όμιλος αναγνωρίζει τη διαφορετικότητα, την ισότητα και τη συμπερίληψη ως θεμελιώδεις αξίες υπεύθυνης και βιώσιμης λειτουργίας και, μέσω των αρχών εταιρικής διακυβέρνησης και δεοντολογίας που έχει υιοθετήσει, προωθεί, μεταξύ άλλων, τις έννοιες της ακεραιότητας, της αμεροληψίας, της διαφάνειας, της αντικειμενικότητας, της κοινωνικής υπευθυνότητας, του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της ανοιχτής επικοινωνίας & ανταλλαγής απόψεων και ιδεών.

Η Πολιτική ευθυγραμμίζεται πλήρως με τη Δήλωση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του Ομίλου, η οποία βρίσκεται σε ισχύ, και θέτει τις θεμελιώδεις δεσμεύσεις του Οργανισμού για την προάσπιση της αξιοπρέπειας, της ελευθερίας και των δικαιωμάτων κάθε ατόμου.

1.2 Εύρος

Η Πολιτική εφαρμόζεται:

- σε όλους τους εργαζομένους, ανεξαρτήτως σχέσης εργασίας,
- στα μέλη Διοίκησης και Διοικητικού Συμβουλίου,
- σε υποψήφιους εργαζομένους,
- σε συνεργάτες, προμηθευτές και εξωτερικούς παρόχους υπηρεσιών.

Η Πολιτική λειτουργεί σε συνδυασμό και εφαρμόζεται παράλληλα και κατ' ελάχιστον με τις κατωτέρω συναφείς πολιτικές που έχει αναπτύξει ο Όμιλος:

- Πολιτική Βιωσιμότητας
- Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης & Λειτουργίας
- Πολιτική Διαχείρισης Περιβαλλοντικών Κινδύνων, Κοινωνικών Κινδύνων και Κινδύνων Διακυβέρνησης (Πολιτική ESG Κινδύνων)
- Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Ομίλου
- Πολιτική Διαχείρισης Ανώνυμων Αναφορών/ Καταγγελιών (Whistleblowing)
- Πολιτική & Διαδικασία κατά της βίας και παρενόχλησης
- Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας
- Πολιτικές Ανθρώπινου Δυναμικού

1.3 Αποδέκτες

Η παρούσα Πολιτική απευθύνεται και κοινοποιείται σε:

- Όλους τους εργαζομένους του Ομίλου, ανεξαρτήτως θέσης, αρμοδιότητας ή σχέσης εργασίας.
- Όλα τα στελέχη και μέλη της Διοίκησης, τα οποία φέρουν πρόσθετη ευθύνη εφαρμογής και προώθησης των αρχών της Πολιτικής,
- Υποψήφιους εργαζομένους, οι οποίοι ενημερώνονται για τις αρχές ισότητας και συμπερίληψης που διέπουν τις διαδικασίες πρόσληψης και την εν γένει λειτουργία του Ομίλου.
- Συνεργάτες, προμηθευτές και εξωτερικούς παρόχους, οι οποίοι στο πλαίσιο της συνεργασίας τους με τον Όμιλο, καλούνται να ευθυγραμμίζονται με τις αρχές που πρεσβεύει ο Όμιλος σε θέματα διαφορετικότητας, ίσης μεταχείρισης και ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
- Όλα τα μέλη του Ομίλου, καθώς η Πολιτική εφαρμόζεται σε επίπεδο Ομίλου.

1.4 Διακυβέρνηση

Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο εγκρίνει την παρούσα Πολιτική και φέρει τη συνολική ευθύνη εποπτείας της εφαρμογής της. Διασφαλίζει την ευθυγράμμισή της με τις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης και τη στρατηγική κατεύθυνση του Ομίλου και ενημερώνεται, μέσω των αρμόδιων επιτροπών του, για την αποτελεσματικότητα της Πολιτικής σε ζητήματα Διαφορετικότητας, Ισότητας και Συμπερίληψης.

Μονάδα Βιωσιμότητας

Η Μονάδα Βιωσιμότητας είναι αρμόδια για την εποπτεία και αναθεώρηση της παρούσας Πολιτικής. Παρακολουθεί σχετικούς δείκτες απόδοσης και συμμόρφωσης (KPIs), συντονίζει τη συγκέντρωση και ανάλυση της σχετικής πληροφόρησης και διασφαλίζει την ενσωμάτωση των στοιχείων αυτών στο πλαίσιο των εταιρικών αναφορών βιωσιμότητας του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένης της Έκθεσης Βιωσιμότητας και λοιπών κανονιστικών ή εποπτικών αναφορών, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Εισηγείται την αναθεώρηση της Πολιτικής όταν απαιτείται, λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον κανονιστικό και θεσμικό πλαίσιο.

Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή των αρχών της παρούσας Πολιτικής στο σύνολο των λειτουργιών και πρακτικών ανθρώπινου δυναμικού. Διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά της είναι ευθυγραμμισμένες με τις αρχές της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Η παρούσα Πολιτική αναθεωρείται ετησίως ή όποτε απαιτείται σε εναρμόνιση με το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο.

2. Ορισμοί – Συντομογραφίες

2.1 Ορισμοί

Αρχή της Ίσης Μεταχείρισης

Ο *N. 4443/2016* ενσωματώνει στο ελληνικό δίκαιο Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θεσπίζοντας το πλαίσιο για την εφαρμογή της Αρχής της Ίσης Μεταχείρισης. Σύμφωνα με τον νόμο, απαγορεύεται η όποια μορφή διάκρισης, για λόγους φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, ιδιαίτερα στους τομείς της απασχόλησης, της εργασίας, της υγείας, της παιδείας και της πρόσβασης σε αγαθά και υπηρεσίες.

Ισότητα (Equity)

Η ισότητα αναφέρεται στην δίκαιη μεταχείριση όλων των ατόμων, ανεξαρτήτως των προσωπικών ή κοινωνικών χαρακτηριστικών τους. Προϋποθέτει ότι όλοι έχουν τις ίδιες ευκαιρίες και δικαιώματα και τυγχάνουν δίκαιης αντιμετώπισης σε όλες τις πτυχές της ζωής τους, συμπεριλαμβανομένης της εργασίας και της εκπαίδευσης.

Συμπερίληψη (Inclusion)

Ως συμπερίληψη ορίζεται η συνύπαρξη όλων των ατόμων μέσα στο κοινωνικό σύνολο με τρόπο αρμονικό και χωρίς διακρίσεις. Αποτελεί μια ενεργή προσπάθεια ώστε κάθε άτομο να αισθάνεται ότι ανήκει και μπορεί να συμμετέχει πλήρως σε μια ομάδα, κοινότητα, οργανισμό ή κοινωνία.

Διαφορετικότητα (Diversity)

Ο όρος διαφορετικότητα αναφέρεται στην αναγνώριση, τον σεβασμό και την εκτίμηση των μοναδικών χαρακτηριστικών κάθε ατόμου, καθώς και στη συνύπαρξη ατόμων με διαφορετικά έμφυτα ή επίκτητα γνωρίσματα. Οι βασικοί πυλώνες της διαφορετικότητας περιλαμβάνουν το φύλο, την ηλικία, την εθνοτική ή κοινωνική προέλευση, τη θρησκεία, την αναπηρία, το σεξουαλικό προσανατολισμό.

Βία και Παρενόχληση

Ο όρος βία και παρενόχληση αναφέρεται σε μορφές συμπεριφοράς, πράξεις, πρακτικές ή απειλές που έχουν σκοπό, οδηγούν ή ενδέχεται να οδηγήσουν σε σωματική, ψυχολογική, σεξουαλική ή οικονομική βλάβη, είτε εκδηλώνονται μεμονωμένα είτε επαναλαμβανόμενα.

Διακρίσεις

Ως διάκριση νοείται κάθε άμεση ή έμμεση άνιση μεταχείριση προσώπων ή ομάδων προσώπων λόγω προστατευόμενων χαρακτηριστικών, όπως λόγω φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου μεταχείριση λιγότερο ευνοϊκή από αυτήν της οποίας τυγχάνει, έτυχε ή θα ετύγχανε άλλο

πρόσωπο, σε ανάλογη κατάσταση σύμφωνα με την ισχύουσα εθνική και ευρωπαϊκή αντιδιακριτική νομοθεσία (Ν. 4443/2016).

2.2 Συντομογραφίες

DEI	Diversity, Equity, Inclusion
ESG	Environmental, Social & Governance
HR	Human Resources (Ανθρώπινο Δυναμικό)
Χάρτα Διαφορετικότητας	Η Χάρτα Διαφορετικότητας είναι πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που αποσκοπεί στην προώθηση της διαφορετικότητας, της ισότητας και των ίσων ευκαιριών στις επιχειρήσεις, φορείς και οργανισμούς. Στην Ελλάδα λειτουργεί από το 2019 και στόχος της είναι να αποτελέσει εργαλείο δέσμευσης για τις επιχειρήσεις, φορείς και οργανισμούς, ενθαρρύνοντας την υιοθέτηση πρακτικών που προάγουν την ισότητα και το σεβασμό στη διαφορετικότητα σε κάθε εργασιακό περιβάλλον.
UN Global Compact	Η μεγαλύτερη παγκόσμια πρωτοβουλία για την εταιρική βιωσιμότητα. Το United Nations Global Compact (Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών), καλεί τις επιχειρήσεις να αναλάβουν ουσιαστική δράση για την προώθηση των Δέκα Αρχών και των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs), ενισχύοντας τη συνεργασία και την καινοτομία.

3. Κανονιστικό και Θεσμικό Πλαίσιο

Ο Όμιλος εναρμονίζεται πλήρως και συμμορφώνεται με το ισχύον εθνικό, ευρωπαϊκό και εποπτικό κανονιστικό πλαίσιο, και ιδίως με:

- Το ελληνικό εργατικό και αντιδιακριτικό δίκαιο, καθώς και τη σχετική νομοθεσία σε θέματα ισότητας, ανθρωπίνων δικαιωμάτων, εξάλειψης των διακρίσεων και ίσης μεταχείρισης.
- Τη σχετική εθνική νομοθεσία για τη βία και παρενόχληση στην εργασία, συμπεριλαμβανομένων του Ν. 4808/2021 και του Π.Δ. 62/2025.
- Την Οδηγία (ΕΕ) 2019/1937 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την προστασία των προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις του δικαίου της Ένωσης, καθώς και την ενσωμάτωσή της στην ελληνική έννομη τάξη με τον Ν. 4990/2022.
- Την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής υπ' αριθ. 243/2/07.07.2025 της Τράπεζας της Ελλάδος, η οποία επικαιροποιεί το θεσμικό πλαίσιο εσωτερικής διακυβέρνησης των πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων, σε ευθυγράμμιση με τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EBA/GL/2021/05).
- Το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό και εποπτικό πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης, όπως αυτό καθορίζεται από τις σχετικές πράξεις και κατευθυντήριες γραμμές της Τράπεζας της Ελλάδος, ιδίως σε θέματα εσωτερικής διακυβέρνησης, εταιρικής κουλτούρας και καταλληλότητας των οργάνων διοίκησης.
- Το ευρωπαϊκό πλαίσιο βιώσιμης χρηματοδότησης και τις αρχές ESG, όπως αυτές αποτυπώνονται στο ισχύον κανονιστικό περιβάλλον της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ενσωματώνονται στις υποχρεώσεις εταιρικής διακυβέρνησης και μη χρηματοοικονομικής πληροφόρησης του Ομίλου.

- Τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΒΑ) σχετικά με την εταιρική κουλτούρα, την καταλληλότητα (fit and proper) των μελών διοίκησης και τα θέματα εσωτερικής διακυβέρνησης.
- Τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (GDPR), τον Ν. 4624/2019, καθώς και τις πράξεις (αποφάσεις, οδηγίες, κατευθυντήριες γραμμές) του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων και της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Καθώς και με τη Δήλωση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του Ομίλου, η οποία ευθυγραμμίζεται με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα (όπως οι Κατευθυντήριες Αρχές του ΟΗΕ για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, οι Θεμελιώδεις Συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας και ο Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης) και θέτει το γενικό πλαίσιο σεβασμού της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, της ίσης μεταχείρισης και της μη διάκρισης σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του Ομίλου.

4. Εμπλεκόμενοι Ρόλοι

Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο εγκρίνει την παρούσα Πολιτική και, σε συνεργασία με την Ανώτατη Διοίκηση, θέτει τον τόνο από την κορυφή. Διασφαλίζει ότι οι αρχές της Πολιτικής λαμβάνονται υπόψη στο πλαίσιο της στρατηγικής, της εταιρικής κουλτούρας και της λειτουργίας του Ομίλου και δεσμεύεται να ενεργεί σύμφωνα με τις αρχές για τα ανθρώπινα δικαιώματα, όπως αυτές αποτυπώνονται στη Δήλωση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του Ομίλου και στο πλαίσιο των αρχών υπεύθυνης λειτουργίας.

Ανώτατη Διοίκηση

Η Ανώτατη Διοίκηση υποστηρίζει την εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής και θέτει τον τόνο από την κορυφή, συμβάλλοντας στη διαμόρφωση και ενίσχυση συμπεριληπτικής κουλτούρας σε όλον τον Οργανισμό. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, μεριμνά για την επάρκεια των αναγκαίων πόρων, εργαλείων και οργανωτικών πλαισίων, ώστε οι αρχές της Πολιτικής να μπορούν να εφαρμόζονται αποτελεσματικά. Μέσω της συμπεριφοράς και των αποφάσεών της, αποτελεί υπόδειγμα συμπεριληπτικής ηγεσίας, σύμφωνα με τις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης και υπεύθυνης λειτουργίας.

Επιτροπή ESG

Η Επιτροπή ESG λειτουργεί ως όργανο στρατηγικής κατεύθυνσης και εποπτείας σε θέματα βιωσιμότητας. Στο πλαίσιο αυτό, εξετάζει και εγκρίνει τις ενέργειες που αφορούν τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, στον βαθμό που αυτές εντάσσονται στο πλαίσιο της στρατηγικής ESG του Ομίλου, και ενημερώνεται για την πρόοδο υλοποίησής τους.

Μονάδα Βιωσιμότητας

Η Μονάδα Βιωσιμότητας συμβάλλει στην εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής μέσω του συντονισμού των εμπλεκόμενων μονάδων. Διαμορφώνει και παρέχει κατευθυντήριες γραμμές για ενέργειες σχετικές με τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη που εντάσσονται στη στρατηγική ESG του Ομίλου, λαμβάνοντας υπόψη διεθνώς αναγνωρισμένα πλαίσια και βέλτιστες πρακτικές. Επίσης, επιβλέπει τη συνοχή και ευθυγράμμιση των σχετικών ενεργειών με την εγκεκριμένη ESG στρατηγική και

συγκεντρώνει τη σχετική πληροφόρηση στο πλαίσιο των προβλεπόμενων εταιρικών και θεσμικών αναφορών.

Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων

Η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων παρακολουθεί το συνολικό προφίλ κινδύνου του Ομίλου, λαμβάνοντας υπόψη κινδύνους που σχετίζονται με θέματα Διαφορετικότητας, Ισότητας και Συμπερίληψης, στον βαθμό που αυτοί εκδηλώνονται μέσα από ζητήματα εταιρικής κουλτούρας, κοινωνικών επιπτώσεων και κινδύνων ESG. Στο πλαίσιο αυτό, ενσωματώνει σχετικούς παράγοντες στις πολιτικές, τα πλαίσια και τις μεθοδολογίες διαχείρισης κινδύνων, που χρησιμοποιούνται για την αναγνώριση, την αξιολόγηση της σημαντικότητας και τη μέτρηση των κινδύνων.

Παράλληλα, καταρτίζει και υποβάλλει τακτικές αναφορές με την κατάλληλη πληροφόρηση προς τα αρμόδια όργανα διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένης της Επιτροπής ESG, της Εκτελεστικής Επιτροπής, της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων και του Διοικητικού Συμβουλίου, σύμφωνα με το ισχύον πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου.

Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού είναι αρμόδια για τον συντονισμό, την εφαρμογή και την επικοινωνία της παρούσας Πολιτικής στο εργασιακό περιβάλλον. Αναπτύσσει και εφαρμόζει πολιτικές, διαδικασίες και πρακτικές ανθρώπινου δυναμικού που προάγουν τις αρχές της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης, ιδίως σε θέματα προσλήψεων χωρίς αποκλεισμούς, αξιοκρατικής αξιολόγησης, επαγγελματικής ανάπτυξης και εκπαίδευσης.

Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα και δράσεις ευαισθητοποίησης σε θέματα συμπερίληψης, προσβασιμότητας, καταπολέμησης της βίας και της παρενόχλησης, διαχείρισης ασυνείδητων προκαταλήψεων και ανάπτυξης συμπεριληπτικής ηγεσίας. Παράλληλα, διαχειρίζεται αναφορές, παράπονα και καταγγελίες που σχετίζονται με διακρίσεις, παρενόχληση ή παραβίαση δικαιωμάτων, σύμφωνα με τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, καθώς και τις ισχύουσες Πολιτικές κατά της Βίας και Παρενόχλησης και Διαχείρισης Επώνυμων και Ανώνυμων Αναφορών και Καταγγελιών (Whistleblowing).

Επιπλέον, μεριμνά για την καταγραφή και τήρηση των σχετικών στοιχείων και δεικτών, στο μέτρο που της αναλογεί, και παρέχει την απαιτούμενη πληροφόρηση προς τις αρμόδιες εσωτερικές μονάδες και εποπτικούς φορείς, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης παρέχει κανονιστική καθοδήγηση ως προς τις υποχρεώσεις του Ομίλου σε θέματα αναφορικά με την ίση μεταχείριση, την απαγόρευση των διακρίσεων και την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων χωρίς να υποκαθιστά τις επιχειρησιακές μονάδες ως προς τη διαχείριση περιστατικών.

Παράλληλα, διασφαλίζει τη λειτουργία και την εφαρμογή των προβλεπόμενων μηχανισμών αναφοράς παραβάσεων, σύμφωνα με την ισχύουσα Πολιτική Διαχείρισης Επώνυμων και Ανώνυμων Αναφορών και Καταγγελιών (Whistleblowing), και υποστηρίζει τη διαχείριση σχετικών θεμάτων συμμόρφωσης που ενδέχεται να ανακύψουν στο πλαίσιο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής.

Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου αξιολογεί το βαθμό εφαρμογής των προβλέψεων της παρούσας Πολιτικής και ελέγχει την αποτελεσματικότητα των μηχανισμών αναφοράς παραπόνων και καταγγελιών, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών grievance και whistleblowing. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, υποβάλλει ευρήματα και εισηγήσεις βελτίωσης προς τις αρμόδιες μονάδες.

Επικεφαλής Ομάδων

Οι Επικεφαλής Ομάδων εφαρμόζουν ενεργά την παρούσα Πολιτική στον τομέα ευθύνης τους και διασφαλίζουν την ίση και δίκαιη μεταχείριση όλων των μελών των ομάδων τους. Ενθαρρύνουν κουλτούρα συνεργασίας, σεβασμού και συμπερίληψης και λειτουργούν ως σημείο αναφοράς για την ενσωμάτωση των αρχών της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης στην καθημερινή εργασία. Παράλληλα, αναγνωρίζουν και αντιμετωπίζουν άμεσα συμπεριφορές που έρχονται σε αντίθεση με τις αρχές της Πολιτικής και υποστηρίζουν τη συμμετοχή των μελών της ομάδας τους σε εκπαιδεύσεις και δράσεις που σχετίζονται με θέματα DEI.

Όλοι οι Εργαζόμενοι

Όλοι οι εργαζόμενοι οφείλουν να σέβονται και να εφαρμόζουν τις αρχές της παρούσας Πολιτικής και να συμβάλλουν ενεργά στη δημιουργία και διατήρηση ενός ασφαλούς, αξιοπρεπούς και συμπεριληπτικού εργασιακού περιβάλλοντος. Υποχρεούνται να αναφέρουν περιστατικά ή συμπεριφορές που παραβιάζουν τις αρχές της ισότητας, της προσβασιμότητας ή της συμπερίληψης, μέσω των προβλεπόμενων υφιστάμενων

μηχανισμών αναφοράς, είτε ανώνυμα είτε επώνυμα. Παράλληλα, συμμετέχουν σε σχετικές εκπαιδεύσεις και δράσεις ευαισθητοποίησης, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών του Ομίλου για την προώθηση της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης.

5. Οι Δεσμεύσεις μας

5.1 Γενικές αρχές

Ο Όμιλος δεσμεύεται να λειτουργεί με τρόπο που προάγει τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας της, δημιουργώντας ένα περιβάλλον που διέπεται από:

- την αξιοπρέπεια, τον σεβασμό και την ίση μεταχείριση,
- την απουσία διακρίσεων,
- την έμφαση στην προσβασιμότητα ως προϋπόθεση ουσιαστικής ισότητας και συμμετοχής,
- τη συμπεριληπτική ηγεσία,
- τη διαφάνεια, τη λογοδοσία και την ύπαρξη κατάλληλων δικλίδων ασφάλειας.

Οι Γενικές Αρχές εφαρμόζονται στο σύνολο των δραστηριοτήτων του Ομίλου και αφορούν, στο μέτρο που αυτό είναι συναφές, τους εργαζομένους, τη διοίκηση, τους συνεργάτες, τους προμηθευτές και λοιπά εμπλεκόμενα μέρη.

Η προσέγγιση του Ομίλου στη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη ενισχύεται και εδράζεται στον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, την Πολιτική κατά της Βίας και Παρενόχλησης, την Πολιτική Διαχείρισης Επώνυμων και

Ανώνυμων Αναφορών και Καταγγελιών (Whistleblowing), καθώς και στη συμμετοχή του στη Χάρτα Διαφορετικότητας και το UN Global Compact.

Οι παρούσες Γενικές Αρχές αποτελούν το θεμέλιο της Πολιτικής και καθοδηγούν τις επιμέρους δεσμεύσεις, ρόλους και μηχανισμούς εφαρμογής που αναπτύσσονται στα επόμενα κεφάλαια.

5.1.1 Εργαζόμενοι

Για τους εργαζομένους του, στο πλαίσιο των Γενικών Αρχών της παρούσας Πολιτικής, ο Όμιλος δεσμεύεται να διασφαλίζει

- μηδενική ανοχή σε οποιαδήποτε μορφή βίας, παρενόχλησης ή εκφοβισμού,
- ίσες ευκαιρίες σε όλες τις διαδικασίες HR,
- προσβάσιμο εργασιακό περιβάλλον για άτομα με αναπηρία
- την ενίσχυση συμπεριληπτικής ηγεσίας,
- την αξία διαφορετικών ιδεών μέσω ανοικτών και ανώνυμων/επώνυμων καναλιών επικοινωνίας,
- τη συνεχή εκπαίδευση για DEI, κώδικα δεοντολογίας, τους μηχανισμούς παραπόνων και whistleblowing
- την προστασία συνδικαλιστικών ελευθεριών.

5.1.2 Πελάτες

Για τους πελάτες της, στο πλαίσιο των Γενικών Αρχών της παρούσας Πολιτικής, ο Όμιλος δεσμεύεται να διασφαλίζει

- Ισότιμη, αξιοπρεπή και αμερόληπτη εξυπηρέτηση.
- Εκπαίδευση προσωπικού για την αποφυγή διακρίσεων.
- Ισότιμη πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες.
- Ενίσχυση της προσβασιμότητας σε φυσικά και ψηφιακά κανάλια.
- Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, με σεβασμό στην ιδιωτικότητα.

5.1.3 Προμηθευτές & Συνεργάτες

Για τους Προμηθευτές & Συνεργάτες της, στο πλαίσιο των Γενικών Αρχών της παρούσας Πολιτικής, ο Όμιλος δεσμεύεται να διασφαλίζει

- Προτίμηση σε συνεργάτες που σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Απαίτηση για ίση μεταχείριση και ασφάλεια στις εργασιακές πρακτικές.
- Ευθυγράμμιση με διεθνείς αρχές.

5.1.4 Κοινωνία

Στο πλαίσιο των Γενικών Αρχών της παρούσας Πολιτικής, ο Όμιλος προσεγγίζει τη σχέση της με την κοινωνία με βάση τον σεβασμό της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, την κοινωνική ένταξη και τη θετική συμβολή στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Για την κοινωνία, ο Όμιλος αναγνωρίζει ως θεμελιώδεις αρχές:

- τον σεβασμό και την υπεύθυνη συμβολή στις τοπικές κοινωνίες όπου δραστηριοποιείται,
- την προώθηση της ισότητας ευκαιριών, της προσβασιμότητας και της κοινωνικής ένταξης,
- τη στήριξη ευάλωτων ομάδων, με στόχο τη μείωση των κοινωνικών ανισοτήτων,
- την απόρριψη κάθε μορφής διάκρισης και κοινωνικού αποκλεισμού και τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων,
- την προώθηση κουλτούρας συμπερίληψης, συμμετοχής και ελεύθερης έκφρασης,
- την ευθυγράμμιση με διεθνώς αναγνωρισμένα πλαίσια βιώσιμης ανάπτυξης, συμπεριλαμβανομένων των [Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης](#) (SDGs) του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών.

Οι αρχές αυτές καθοδηγούν τη στάση και τις επιλογές του Ομίλου σε σχέση με την κοινωνία και αποτελούν σημείο αναφοράς για τις επιμέρους πρωτοβουλίες και δράσεις που αναπτύσσονται στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής βιωσιμότητας.

6. Πυλώνες Εφαρμογής

6.1 Προσλήψεις χωρίς Αποκλεισμούς

Ο Όμιλος έχει αναπτύξει διαδικασίες και πρακτικές για την εφαρμογή της Πολιτικής στους παρακάτω πυλώνες εφαρμογής:

- **Ουδέτερη γλώσσα σε αγγελίες θέσεων**

Για τη διασφάλιση ίσων & συμπεριληπτικών ευκαιριών απασχόλησης και αξιοκρατικής αξιολόγησης των ενδιαφερόμενων υποψηφίων με στόχο την κάλυψη αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό, ο Όμιλος μεριμνά για τη δημοσίευση αγγελιών προσέλκυσης σε ουδέτερη γλώσσα, χωρίς διακρίσεις ή στοιχεία αποκλεισμού.

- **Δομημένες και αντικειμενικές διαδικασίες**

Αναπτύσσει και εφαρμόζει διαδικασίες δομημένης και αντικειμενικής αξιολόγησης με διαφάνεια και ενημέρωση των εμπλεκόμενων μερών για τα επιμέρους ακολουθούμενα στάδια.

- **Εκπαίδευση των υπεύθυνων προσλήψεων σχετικά με τις ασυνείδητες προκαταλήψεις**

Υλοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα για τους εμπλεκόμενους εργαζόμενους στις διαδικασίες επιλογής και πρόσληψης με στόχο την εξάλειψη των προκαταλήψεων.

6.2 Εκπαίδευση & Ευαισθητοποίηση

Ο Όμιλος δίνει έμφαση στην εκπαίδευση και τη συνεχή ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα Διαφορετικότητας, Ισότητας και Συμπερίληψης.

Το ετήσιο εκπαιδευτικό πλάνο του Ομίλου περιλαμβάνει, ενδεικτικά, προγράμματα που αφορούν:

- την ευαισθητοποίηση σε θέματα Διαφορετικότητας, Ισότητας και Συμπερίληψης,
- τη συμπεριληπτική ηγεσία,
- την αναγνώριση και αντιμετώπιση ασυνείδητων προκαταλήψεων.

Οι δράσεις αυτές αποσκοπούν στην ενίσχυση της συνεργασίας, της κατανόησης και της ισότιμης μεταχείρισης εντός των ομάδων εργασίας. Για την υλοποίησή τους αξιοποιούνται σύγχρονα εκπαιδευτικά εργαλεία, συμπεριλαμβανομένης προσβάσιμης πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης μέσω του εσωτερικού δικτύου (intranet).

Παράλληλα, ο Όμιλος υποστηρίζει τη συνεχή ανάπτυξη των εργαζομένων και των ομάδων τους μέσω υφιστάμενων συστημάτων διαχείρισης και ανάπτυξης της απόδοσης, τα οποία συμβάλλουν στην επαγγελματική εξέλιξη και στην ευθυγράμμιση με τους στρατηγικούς στόχους του, με συμπεριληπτικό και εποικοδομητικό τρόπο.

6.3 Ευημερία εργαζομένων

Ο Όμιλος αναγνωρίζει ότι η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και η ευημερία των εργαζομένων αποτελούν κρίσιμους παράγοντες για τη διασφάλιση της ισότητας ευκαιριών, την άρση έμμεσων αποκλεισμών και την ουσιαστική συμπερίληψη στο εργασιακό περιβάλλον.

Ο Όμιλος λαμβάνει υπόψη ότι διαφορετικές ομάδες εργαζομένων, όπως οι γυναίκες, οι γονείς και οι εργαζόμενοι με φροντιστικές ή οικογενειακές υποχρεώσεις, ενδέχεται να αντιμετωπίζουν δυσανάλογα εμπόδια στην πλήρη και ισότιμη συμμετοχή στην επαγγελματική ζωή. Στο πλαίσιο αυτό, επιδιώκει να υποστηρίξει πρακτικές οργάνωσης της εργασίας που προάγουν την ευελιξία και διευκολύνουν την εξισορρόπηση επαγγελματικών και προσωπικών αναγκών, όπου αυτό είναι λειτουργικά εφικτό και σύμφωνο με το θεσμικό πλαίσιο.

Παράλληλα, προωθεί την επαγγελματική ενδυνάμωση των γυναικών και τη στήριξη των γονέων, με στόχο τη μείωση έμμεσων ανισοτήτων και την αποτροπή φαινομένων αποκλεισμού ή περιορισμένης εξέλιξης λόγω φύλου ή οικογενειακών υποχρεώσεων. Η ευελιξία και η ευημερία αντιμετωπίζονται ως στοιχεία μιας ευρύτερης συμπεριληπτικής κουλτούρας που επιτρέπει σε όλους τους εργαζομένους να συμβάλλουν ουσιαστικά, στο εργασιακό περιβάλλον, με σεβασμό στις διαφορετικές ανάγκες και συνθήκες ζωής.

Οι ανωτέρω πρακτικές λειτουργούν υποστηρικτικά προς τις αρχές της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης και ενισχύουν τη διαμόρφωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος στο οποίο η ισότιμη συμμετοχή, η ενδυνάμωση και ο σεβασμός της διαφορετικότητας αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της οργανωσιακής λειτουργίας.

6.4 Ισότητα Φύλων & Ηγεσία

Ο Όμιλος αναγνωρίζει ότι η ισότητα φύλων και η ίση πρόσβαση σε θέσεις ευθύνης και ηγεσίας αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για τη διαμόρφωση μιας συμπεριληπτικής και αξιοκρατικής οργανωσιακής κουλτούρας.

Η ενίσχυση της πολυμορφίας στην ηγεσία και η διαφάνεια στις διαδικασίες διαδοχής και εξέλιξης συμβάλλουν στην άρση έμμεσων αποκλεισμών και στη διασφάλιση ίσων ευκαιριών για όλους.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος εφαρμόζει τους ακόλουθους άξονες:

- Προώθηση ισόρροπης εκπροσώπησης των φύλων, με βάση την αξιοκρατία.
- Succession plans και διαδικασίες εξέλιξης στελεχών με αντικειμενικότητα και διαφάνεια.

Επίσης, μεριμνά για την ισόρροπη συμμετοχή μελών και των δύο φύλων σε διοικητικές θέσεις, καθώς και για την εκπροσώπησή τους στο Διοικητικό Συμβούλιο, στο πλαίσιο της εφαρμογής αξιοκρατικών και αντικειμενικών κριτηρίων επιλογής, αξιολόγησης και ανάπτυξης.

Η διαφάνεια στις διαδικασίες διαδοχής και επαγγελματικής εξέλιξης ενισχύει την αποτροπή έμμεσων διακρίσεων και υποστηρίζει τη διαμόρφωση ηγετικών δομών που αντανakλούν τις αρχές της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης.

6.5 Συμπεριληπτική Εξυπηρέτηση Πελατών

Ο Όμιλος αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και δράσεις ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη προσβασιμότητα των πελατών στο σύνολο των υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρει, στα ψηφιακά κανάλια που αναπτύσσει και σε φυσικά σημεία εξυπηρέτησης.

6.6 Μηχανισμοί Παραπόνων

Ο Όμιλος αναγνωρίζει τη σημασία της ύπαρξης αποτελεσματικών και αξιόπιστων μηχανισμών παραπόνων και καταγγελιών, ως βασικού εργαλείου για τη διασφάλιση της ίσης μεταχείρισης, της συμπερίληψης και της προστασίας από διακρίσεις.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος διασφαλίζει τη δυνατότητα υποβολής παραπόνων και καταγγελιών από πελάτες και συνεργάτες, τα οποία εξετάζονται με εχεμύθεια, διαφάνεια και αμεροληψία.

Σύμφωνα με την ισχύουσα Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων, τα παράπονα και οι καταγγελίες αντιμετωπίζονται με ενσυναίσθηση και αντικειμενικότητα, με στόχο την ουσιαστική και δίκαιη διερεύνησή τους. Για τη διασφάλιση της ισότιμης και αμερόληπτης διαχείρισης, ο Όμιλος μεριμνά για την κατάλληλη ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων σχετικά με τους μηχανισμούς αυτούς.

6.7 Μηχανισμοί Καταγγελιών (Whistleblowing)

Στο πλαίσιο της εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής, ο Όμιλος αναγνωρίζει τη σημασία της ύπαρξης ανεξάρτητων και αξιόπιστων μηχανισμών καταγγελιών ως βασικού εργαλείου για τη διασφάλιση της διαφάνειας, της δικαιοσύνης και της προστασίας από διακρίσεις ή ανάρμοστες συμπεριφορές.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος διαθέτει:

- Ανεξάρτητο και εμπιστευτικό μηχανισμό καταγγελιών,
- Δυνατότητα υποβολής επώνυμων και ανώνυμων αναφορών,
- Προστασία των προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις,
- Μηδενική ανοχή σε οποιαδήποτε μορφή αντιποίνων.

Σύμφωνα με την ισχύουσα Πολιτική Διαχείρισης Επώνυμων και Ανώνυμων Αναφορών (Whistleblowing), ο Όμιλος διαθέτει διαύλους υποβολής και παρακολούθησης αναφορών που αφορούν σε παραβίαση των πολιτικών και διαδικασιών του Ομίλου ή της ισχύουσας νομοθεσίας, με οργανωτικά και τεχνικά μέσα που διασφαλίζουν την εμπιστευτικότητα και το απόρρητο των πληροφοριών.

Στο πλαίσιο εφαρμογής της Πολιτικής αυτής, ο Όμιλος διασφαλίζει ότι οι καταγγελίες και αναφορές αντιμετωπίζονται με ισοτιμία, δικαιοσύνη, διαφάνεια, ενσυναίσθηση, εχεμύθεια και αντικειμενικότητα, ενώ τα καταγγέλλοντα πρόσωπα προστατεύονται από ενέργειες αντιποίνων ή ανάρμοστων συμπεριφορών.

6.8 Δείκτες Παρακολούθησης (KPIs)

Για την παρακολούθηση της εφαρμογής και της σταδιακής ωρίμανσης της παρούσας Πολιτικής, ο Όμιλος αξιοποιεί ενδεικτικούς δείκτες παρακολούθησης, οι οποίοι αφορούν τόσο το ανθρώπινο δυναμικό όσο και τα λοιπά εμπλεκόμενα μέρη της αλυσίδας αξίας.

Ενδεικτικά, οι δείκτες αυτοί δυνάται να περιλαμβάνουν:

Ανθρώπινο Δυναμικό

- Ποσοστά εκπροσώπησης σε προσλήψεις, προαγωγές και θέσεις ευθύνης.
- Δείκτες ισορροπίας φύλων σε διαφορετικές βαθμίδες και ρόλους.
- Συμμετοχή εργαζομένων και στελεχών σε εκπαιδευτικές δράσεις που σχετίζονται με τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη.

Πελάτες

- Στοιχεία που αφορούν την προσβασιμότητα προϊόντων, υπηρεσιών και καναλιών εξυπηρέτησης.
- Αναφορές ή παράπονα που σχετίζονται με ζητήματα ίσης μεταχείρισης ή προσβασιμότητας.

Προμηθευτές και Συνεργάτες

- Ποιοτικά στοιχεία και ενδείξεις ευθυγράμμισης συνεργατών με τις αρχές της παρούσας Πολιτικής, στο βαθμό που αυτό είναι εφικτό, βάσει υφιστάμενων πληροφοριών και συνεργασιών.

Κοινωνία

- Συμμετοχή και ευθυγράμμιση πρωτοβουλιών κοινωνικής συνεισφοράς με θέματα ισότητας, συμπερίληψης και στήριξης ευάλωτων ομάδων.

Μηχανισμοί Παραπόνων και Καταγγελιών

- Αριθμός αναφορών και παραπόνων που σχετίζονται με ζητήματα διακρίσεων ή αποκλεισμού.
- Χρόνος διαχείρισης και επίλυσης αναφορών, σύμφωνα με τα ισχύοντα εσωτερικά πλαίσια.

Οι δείκτες αυτοί αξιολογούνται σε συνάρτηση με το εκάστοτε επίπεδο ωριμότητας του Ομίλου και το εφαρμοστέο θεσμικό και οργανωσιακό πλαίσιο, ενώ δύναται να επικαιροποιούνται στο πλαίσιο της αναθεώρησης της Πολιτικής.

6.9 Επικοινωνία & Διαφάνεια

Η παρούσα Πολιτική δημοσιοποιείται και γνωστοποιείται με στόχο τη διασφάλιση της κατανόησης και της ευρείας ενημέρωσης για τις αρχές και τις δεσμεύσεις της CrediaBank σε θέματα Διαφορετικότητας, Ισότητας και Συμπερίληψης. Η Πολιτική είναι διαθέσιμη σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό και είναι άμεσα προσβάσιμη μέσω της εσωτερικής ιστοσελίδας (intranet). Ενσωματώνεται στη διαδικασία onboarding των νεοπροσλαμβανόμενων εργαζομένων και επικοινωνείται στο σύνολο του προσωπικού.

Παράλληλα, η Πολιτική είναι δημόσια διαθέσιμη και προσβάσιμη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, προκειμένου να διασφαλίζεται η διαφάνεια και η ευθυγράμμιση των προσδοκιών εργαζομένων, πελατών, συνεργατών και λοιπών εμπλεκόμενων μερών με τις

αξίες και την προσέγγιση του Ομίλου σε θέματα Διαφορετικότητας, Ισότητας και Συμπερίληψης.