

# Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας

ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ  
ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ  
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ



Αθήνα, Ιανουάριος 2007

Αγαπητοί Συνεργάτες,

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας που κρατάτε στα χέρια σας αποτελεί ένα από τα βασικότερα και πρωταρχικής σημασίας κείμενα της Εθνικής Τράπεζας. Είναι ένας οδηγός, στον οποίον, όπως απαιτούν οι αρχές σωστής εταιρικής διακυβέρνησης που έχουν εγκριθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο, αποτυπώνονται οι Βασικές Αρχές και Αξίες που διέπουν τους εσωτερικούς κανονισμούς, την πολιτική του Ομίλου της Εθνικής, αλλά και τη συμπεριφορά όλων των εργαζομένων.

Οι αρχές του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς είναι βασισμένες στις θεμελιώδεις αξίες που ακολουθεί η Τράπεζα κατά την άσκηση της επιχειρηματικής της δραστηριότητας και, ως εκ τούτου, αφορούν το Προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου της, στο σύνολό του.

Είμαι απόλυτα βέβαιος ότι στον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας θα αναγνωρίσουμε πρακτικές που ήδη ενστερνιζόμαστε και εφαρμόζουμε, προσδίδοντάς τους την υψηλή σημασία που τους αρμόζει και αποδεικνύοντας έμπρακτα την υψηλή αξία του Ομίλου της Εθνικής, ως επιχειρηματικού οργανισμού, ως εργασιακού περιβάλλοντος, ως θεσμού.

Εύχομαι σε όλους, οι προσπάθειες που καταβάλλετε με συνέπεια και συνέχεια, να σας αποφέρουν πάντα επιτυχή αποτελέσματα σε επαγγελματικό και προσωπικό επίπεδο.

Με εκτίμηση,



**Τάκης Αράπογλου**

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΠΡΟΟΙΜΙΟ</b>	<b>3</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΚΑΙ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ</b>	<b>5</b>
1.1 Νομιμότητα	5
1.2 Προτεραιότητα στους πελάτες	6
1.3 Ποιότητα Προσωπικού	6
1.4 Προσφορά στην κοινωνία	7
1.5 Σεβασμός προς το περιβάλλον	8
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ</b>	<b>9</b>
2.1 Σωστή συμπεριφορά έναντι των πελατών	10
2.1.1 Γενικά	10
2.1.2 Όταν συναλληλασσόμαστε με τους πελάτες	11
2.2 Προστασία των συμφερόντων του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας	13
2.2.1 Προστασία της φήμης της Τράπεζας και του Ομίλου	13
2.2.2 Προστασία της περιουσίας της Τράπεζας και του Ομίλου	14
2.2.3 Εχεμύθεια	15
2.2.4 Ομαδικό πνεύμα	17
2.3 Σεβασμός των συναδέλφων	18
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ ΤΗΣ</b>	<b>21</b>
<b>ΕΠΙΛΟΓΟΣ</b>	<b>23</b>

## ΠΡΟΟΙΜΙΟ

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (ΕΤΕ), για δεκαετίες ολόκληρες, λειτουργήσει στο πλαίσιο συγκεκριμένων στόχων και οραμάτων, αρχών και κανόνων δεοντολογίας. Εξαιτίας της συνεπούς εφαρμογής τους, έχει καθιερωθεί στις συνειδήσεις των πελατών της, αλλιά και στο σύνολο του ελληνικού λαού ως το μεγαλύτερο τραπεζικό ίδρυμα. Τα τελευταία χρόνια, ο Όμιλος ΕΤΕ (ο Όμιλος) εξελίσσεται με γοργά βήματα σε έναν από τους μεγαλύτερους τραπεζικούς οργανισμούς της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και καλύπτει όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων ενός σύγχρονου χρηματοοικονομικού ομίλου.

Η μετάβαση της Τράπεζας από τον Δημόσιο στον Ιδιωτικό τομέα, η ενίσχυση της εξωστρέφειάς της και η προσέλιψη ξένων και ελληνικών μετόχων, καθώς και αντίστοιχων θεσμικών επενδυτών στο μετοχικό της κεφάλαιο, αποτελεί άλλη μια μεγάλη αλλαγή στο χαρακτήρα της ΕΤΕ, η οποία πλέον λειτουργεί εξ ολοκλήρου με ιδιωτικοοικονομικά κριτήρια.

Αυτός ο **Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας** περιγράφει τις Βασικές Αρχές και τους Κανόνες που διέπουν τους εσωτερικούς κανονισμούς και την πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου, λαμβάνοντας υπόψη τις κείμενες διατάξεις που απορρέουν από το εθνικό και διεθνές νομοθετικό πλαίσιο, βάσει των οποίων η Διοίκηση και το σύνολο του Προσωπικού ασκούν τα καθήκοντά τους, συνδράμοντας κατ' αυτόν τον τρόπο στην επιτυχή επιχειρηματική δραστηριότητα της Τράπεζας.

Οι Γενικές Αρχές που περιγράφονται στον Κώδικα, λαμβάνοντας υπόψη τις Αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης, θεμελιώνονται στις αξίες της ακεραιότητας, της αμεροληψίας, της επιχειρηματικότητας, του επαγγελματισμού, της διαφάνειας, της κοινωνικής και περιβαλλοντικής ευθύνης, του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της άμεσης και θετικής ανταπόκρισης, της ομαδικής εργασίας και της ευθύνης συμμόρφωσης.

Οι επιχειρηματικές αυτές αρχές δεν είναι νόμοι ούτε κανονισμοί, αλλά Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς, βασιζόμενος στις βασικές αξίες που ακολουθεί η Τράπεζα κατά την άσκηση της επιχειρηματικής της δραστηριότητας.

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας αφορά τη Διοίκηση και όλο το Προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου της, συμπεριλαμβανομένων και των Ανεξάρτητων Συνεργατών και Συμβούλων της.

Το Δ.Σ. της ΕΤΕ, για τη διαμόρφωση του Κώδικα, βασίστηκε σε βέλτιστες διεθνείς τραπεζικές πρακτικές, στη σύγχρονη πραγματικότητα των χωρών στις οποίες λειτουργεί ο Όμιλος, καθώς και στις ήδη υφιστάμενες κανονιστικές και άλλες νομικές υποχρεώσεις της Τράπεζας.

Το Δ.Σ. της Τράπεζας έχει τη βεβαιότητα ότι η οικογένεια του Ομίλου της ΕΤΕ θα ενστερνισθεί πλήρως τις Αρχές και τους Κανόνες που περιλαμβάνει ο Κώδικας και οι κανόνες αυτοί θα γίνουν σεβαστοί από όλους τους εργαζόμενους στον Όμιλο.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

# ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΚΑΙ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### 1.1 Νομιμότητα

- Ο Όμιλος συμμορφώνεται και εφαρμόζει τις κείμενες διατάξεις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και, κυρίως, στις χώρες στις οποίες αναπτύσσει τις δραστηριότητές του. Η επιχειρηματική στρατηγική της Τράπεζας και του Ομίλου χαράσσεται μόνο εντός των ορίων που επιτάσσει ο νόμος.
- Η Τράπεζα και ο Όμιλος τηρούν όλα τα απαραίτητα μέτρα και συμπράττουν με άλλους οργανισμούς και κράτη για την πάταξη του ξηπλύματος παράνομου χρήματος. Το Προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου θα πρέπει να ακολουθεί την πολιτική αυτή της Τράπεζας και να μην επιτρέπει καμία συναλληλαγή, η οποία ενδεχομένως θα έβληπε την αξιοπιστία του Ομίλου. Το Προσωπικό απαγορεύεται να συνδράμει ή να συνεργεί με οποιονδήποτε πελάτη, ο οποίος σχετίζεται καθ' οιονδήποτε τρόπο με ξέπλυμα χρήματος, που προέρχεται από οποιαδήποτε εγκληματική δραστηριότητα. Το Προσωπικό οφείλει να εξετάζει με ιδιαίτερη προσοχή και να αποφεύγει τη διενέργεια συναλληλαγών, για τις οποίες γνωρίζει ή βάσιμα υποπτεύεται ότι συνδέονται με νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή και με τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.
- Το Προσωπικό οφείλει να συμμορφώνεται με τις επιταγές του νόμου και οι ενέργειές του πρέπει να διέπονται από εντιμότητα και υψηλές ηθικές αξίες.

### 1.2 Προτεραιότητα στους πελάτες

- Η εμπιστοσύνη και η ικανοποίηση των πελατών είναι ο βασικός στόχος κάθε δραστηριότητας και ενέργειας της Τράπεζας και του Ομίλου.

- Η Τράπεζα σέβεται την ιδιαιτερότητα και τις ανάγκες κάθε πελάτη, σε κάθε χώρα που δραστηριοποιείται.
- Οι σχέσεις της Τράπεζας με τους πελάτες διέπονται από διαφάνεια και ειλικρίνεια. Η Τράπεζα επιδιώκει την πλήρη, ορθή και έγκαιρη πληροφόρηση των πελατών για τις προσδοκώμενες ωφέλειες και τους πιθανούς κινδύνους των χρηματοδοτικών προϊόντων της. Η Τράπεζα, ακολουθώντας τους κανόνες Υγιούς Ανταγωνισμού, αποφεύγει την προώθηση των υπηρεσιών και των προϊόντων της μέσω της αθέμιτης διαφήμισης, σεβόμενη πλήρως τις σχετικές διατάξεις της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας.
- Η Τράπεζα σέβεται τις απόψεις και τις γνώμες των πελατών της και προσπαθεί να δίνει λύσεις σε τυχόν παράπονα και καταγγελίες τους.
- Παρακολουθεί τις τεχνολογικές εξελίξεις, βελτιώνει την ανταγωνιστικότητά της και καινοτομεί στην προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών προς τους πελάτες της.

### **1.3 Ποιότητα προσωπικού**

Η δύναμη της Τράπεζας και του Ομίλου πηγάζει από το Προσωπικό της. Η ανάπτυξη και η διατήρηση υψηλού επιπέδου Προσωπικού αποτελεί πρωταρχικό μέλημα της Τράπεζας και του Ομίλου. Για το σκοπό αυτό η Τράπεζα:

- Εφαρμόζει αξιολογικό σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, προαγωγών και αμοιβών του Προσωπικού της.
- Διασφαλίζει καλές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας, με ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες για όλους, σεβόμενη την ισορροπία μεταξύ του εργασιακού χρόνου και της προσωπικής ζωής των εργαζομένων.
- Πιστεύει στη διαρκή βελτίωση των δεξιοτήτων του Προσωπικού της και οργανώνει σημαντικά προγράμματα επιμόρφωσης και ανάπτυξής του, παρέχοντας υποτροφίες και εκπαιδευτικές άδειες για περαιτέρω εξειδίκευση στα γνωστικά του αντικείμενα.

## 1.4 Προσφορά στην κοινωνία

Η Τράπεζα και ο Όμιλος, με αίσθημα ευθύνης απέναντι στον άνθρωπο και ιδιαίτερα σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, συνδράμει στην αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων, στηρίζει ανθρωπιστικές πρωτοβουλίες και υποστηρίζει το έργο αναγνωρισμένων κοινωνικών φορέων και οργανώσεων.

Η μακροπρόθεσμη επιτυχία και η αύξηση της αξίας της Τράπεζας και του Ομίλου είναι συνυφασμένη με την ανάπτυξη και την ευημερία των κοινωνιών όπου δραστηριοποιείται. Για το λόγο αυτό η Τράπεζα:

- Λειτουργεί με όρους που δεν θίγουν την άμεση ή μακρόχρονη ανταγωνιστική ικανότητα της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Υποστηρίζει την κοινωνική, πνευματική και καλλιτεχνική ζωή και φροντίζει για τη διαφύλαξη και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς κάθε χώρας στην οποία δραστηριοποιείται. Επιχορηγεί πνευματικά έργα, καλλιτεχνικές διοργανώσεις και πολιτιστικές εκδηλώσεις, ενώ επίσης συμβάλλει στην ανάπτυξη του αθλητισμού.
- Συμμορφώνεται με τις αποφάσεις που επιβάλλουν να μη συνεργάζεται με χώρες, εταιρείες ή άτομα που υποστηρίζουν την τρομοκρατία ή παραβιάζουν τα ανθρώπινα δικαιώματα. Δεν προβαίνει, άμεσα ή έμμεσα, σε οικονομική ενίσχυση ή δωρεές σε πολιτικά κόμματα.

## 1.5 Σεβασμός προς το περιβάλλον

Η Τράπεζα και ο Όμιλος πιστεύει ότι η ευθύνη προς το περιβάλλον και η εφαρμογή της περιβαλλοντικής πολιτικής αποτελούν θεμελιώδη λίθο σωστής εταιρικής συμπεριφοράς και συνεισφοράς των επιχειρήσεων, γενικότερα στη σωστή ανάπτυξη της χώρας.

Η Τράπεζα, λαμβάνοντας υπόψη τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων:

- Φροντίζει η λειτουργία του Ομίλου να είναι φιλική προς το περιβάλλον, υιοθετώντας τεχνολογίες που δεν το βλάπτουν, εφαρμόζοντας μέτρα πρόληψης καταστροφών, προωθώντας ενεργά την ανακύκλωση και χρησιμοποιώντας για τη στέγαση των μονάδων της κτίρια με μειωμένες ενεργειακές απαιτήσεις και την ελάχιστη δυνατή περιβαλλοντική επιβάρυνση.
- Αναβαθμίζει τον αστικό περιβαλλοντικό χώρο, επιδιώκοντας την αρμονική συνύπαρξη των κτιριακών εγκαταστάσεών της με το οικιστικό περιβάλλον, υλοποιώντας προγράμματα για την ανάδειξη των αρχιτεκτονικών χαρακτηριστικών των παραδοσιακών κτιρίων που βρίσκονται στην ιδιοκτησία της Τράπεζας και του Ομίλου, προχωρώντας ταυτόχρονα στην ανέγερση κτιρίων πρωτοποριακής αρχιτεκτονικής σύλληψης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

# Η ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

Οι Αρχές και οι Κανόνες που αναφέρονται στον παρόντα Κώδικα στοχεύουν στη διαρκή αναβάθμιση των προσφερομένων υπηρεσιών από το Προσωπικό, οι υποχρεώσεις του οποίου δεν εξαντλούνται απλώς με την τήρηση των Αρχών και των Κανόνων αυτών, αλλά και με την εκ παραλλήλου πιστή εφαρμογή των διατάξεων του εκάστοτε ισχύοντος Κανονισμού Εργασίας για τους υπαλλήλους της Τράπεζας, καθώς και των υφιστάμενων εγκυκλίων και οδηγιών της Διοίκησης των Εταιρειών του Ομίλου.

Η συμμόρφωση των εργαζομένων με τις Αξίες και τους δεοντολογικούς Κανόνες του Κώδικα, καθώς και με τις διαδικασίες και την πολιτική που έχουν υιοθετηθεί για την εφαρμογή του, θα λαμβάνεται υπόψη κατά την ετήσια αξιολόγησή τους από τη Διοίκηση της Τράπεζας και του Ομίλου.

Κάθε εργαζόμενος οφείλει να πειθαρχεί στην εκτέλεση των οδηγιών των προϊσταμένων του και να καλλιεργεί την αυτοπειθαρχία στην εκτέλεση των πάγιων καθηκόντων του. Εάν έχει αμφιβολίες για τη νομιμότητα κάποιας από τις οδηγίες που του δίδονται, πρέπει να γνωστοποιεί τις επιφυλάξεις του, σύμφωνα με την οικεία διάταξη του Κανονισμού Εργασίας. Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου οφείλουν να παρέχουν στους εργαζόμενους διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένης και αποκλειστικής γραμμής επικοινωνίας (hotline), για την εμπιστευτική ή και ανώνυμη υποβολή αναφορών τους σε σχέση με τυχόν παραβιάσεις του Κώδικα.

## 2.1 Σωστή συμπεριφορά έναντι των πελατών

### 2.1.1 Γενικά

Οι πελάτες του Ομίλου αποτελούν το επίκεντρο των δραστηριοτήτων του. Κάθε δυσαρεστημένος πελάτης που εγκαταλείπει τον Όμιλο, αποτελεί πλήγμα στην επαγγελματική ασφάλεια και στην εξελικτική πορεία της Τράπεζας, καθώς και στη βελτίωση των επαγγελματικών και οικονομικών θέσεων του Προσωπικού της.

Η συμπεριφορά του Προσωπικού πρέπει να εμπνέει στους πελάτες εμπιστοσύνη και εκτίμηση.

Κάθε εργαζόμενος οφείλει:

- Να μη δημιουργεί κοινά ή αμοιβαία οικονομικά συμφέροντα με τους πελάτες του Ομίλου, γιατί έτσι δημιουργείται κίνδυνος σύγκρουσης καθηκόντων που μπορεί να επισύρει σε βάρος του πειθαρχικές και νομικές κυρώσεις.
- Να τους πληροφορεί με σαφήνεια για τα θέματα που έχουν σχέση με την προστασία και τη βελτίωση της περιουσιακής τους θέσης.
- Να μη δανείζει ούτε να δανείζεται από τους πελάτες του Ομίλου χρηματικά ποσά.
- Να μην πραγματοποιεί παρατραπεζικές εργασίες και διευκολύνσεις.
- Να μη μεσολαμβάνει 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.
- Να μην προσπαθεί να προσελκύσει εξωτραπεζικές εργασίες (π.χ. ασφαλιστικές) σε όφελος επιχειρήσεων που δεν ανήκουν στον Όμιλο. Αντίθετα να ενισχύει την συνεργασία και να υποβοηθά τις εταιρείες του Ομίλου.
- Να μεταχειρίζεται αντικειμενικά τους πελάτες, αποφεύγοντας την ευνοϊκή

μεταχείριση ορισμένων προσώπων ή την αποθάρρυνση της συνεργασίας με άλλους χωρίς βάσιμο αντικειμενικό λόγο.

- Να μην προσφέρει αλλότριες υπηρεσίες (π.χ. λογιστικές, διαχειριστικές κτλ.) και προϊόντα σε πελάτες ή τρίτους, 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 μη δημιουργεί υποχρεώσεις (δόσεις, συναλληλαγματικές κτλ.) στις οποίες δε θα μπορεί να ανταποκριθεί.
- Να μην προσφεύγει στη συνδρομή των πελατών του Ομίλου για την επιτυχή έκβαση εξωτραπεζικών εκδηλώσεων που δεν εντάσσονται στο πρόγραμμα επιχορηγήσεων του Ομίλου.
- Να αποφεύγει την παραμονή φίλων και συγγενών του στους χώρους της εργασίας κατά τη διάρκεια των συναλληλαγών, καθώς και μετά το πέρας αυτών.

### 2.1.2 Όταν συναλληλασσόμαστε με τους πελάτες

Οι σχέσεις του Προσωπικού με τους πελάτες διέπονται από διαφάνεια, ειλικρίνεια, ευθύτητα και αμοιβαία εμπιστοσύνη. Το Προσωπικό της Τράπεζας φροντίζει να παρέχει τις υπηρεσίες του προς τους πελάτες με την ίδια πληρότητα, ποιότητα και σωστή συμπεριφορά, αποφεύγοντας κάθε διακριτική μεταχείριση σε σχέση με την εθνικότητα, τη θρησκεία, το φύλο, την οικονομική κατάσταση ή την επαγγελματική τους ιδιότητα.

Κάθε εργαζόμενος οφείλει:

- Να αποφεύγει να συμπεριφέρεται απότομα, αδιάφορα ή υποτιμητικά στους πελάτες.
- Να συνομιλεί με τρόπο ήρεμο, ευχάριστο και ευγενικό.

- Να επιλύει με καλή πίστη και ψυχραιμία τυχόν διαφορές και παρεξηγήσεις που προκύπτουν κατά τη διάρκεια των συναλλαγών με τους πελάτες του Ομίλου.
- Να μην καπνίζει στους χώρους υποδοχής, αναμονής του κοινού και στις αίθουσες συναλλαγών, όπως προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία και οι σχετικές εγκύκλιοι.
- Να μη διεκπεραιώνει «προσωπικές» του υποθέσεις ενώπιον των πελατών της Τράπεζας.
- Να ενημερώνει με σαφήνεια, υπευθυνότητα και υπομονή τους πελάτες για τις προσφερόμενες υπηρεσίες της Τράπεζας, καθώς και για τις κατά περίπτωση ενδεδειγμένες ενέργειες για τη σωστή διεκπεραίωση των συναλλαγών τους.
- Να προσπαθεί για τη γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών.
- Να αποφεύγει τις ιδιαίτερες, προσωπικές και εκτεταμένες συζητήσεις με πελάτες, όταν άλλοι συναλλασσόμενοι περιμένουν να εξυπηρετηθούν.
- Να μιλάει στον πληθυντικό απευθυνόμενος προς τους πελάτες και να αποφεύγει συστηματικά τις υπερβολικές οικειότητες ή εκφράσεις και χειρονομίες που δεν συνάδουν με τη σοβαρότητα του επαγγέλματός του.
- Να συμπεριφέρεται με ιδιαίτερη προσοχή και ευαισθησία στις συναλλαγές του με τις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες (π.χ. άτομα με ειδικές ανάγκες, συνταξιούχοι, κ.α.).

## **2.2 Προστασία των συμφερόντων του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας**

### **2.2.1 Προστασία της φήμης της Τράπεζας και του Ομίλου**

Η επιχειρηματική επιτυχία, καθώς και η ίδια η ύπαρξη μιας Τράπεζας, στηρίζεται στην εμπιστοσύνη που της δείχνει το κοινωνικό σύνολο.



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

- Να αναφέρει στους προϊσταμένους του και να αποφεύγει τη διενέργεια συναλλαγών που μπορεί να συνδέονται με νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή με τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.
- Να αναφέρει στους προϊσταμένους του και να μη διενεργεί συναλλαγές, που αποσκοπούν στην αποφυγή φορολογικών υποχρεώσεων.
- Να μη δέχεται δώρα ή εξυπηρετήσεις, με ή χωρίς αντάλλαγμα, από πελάτες ή τρίτους. Εξαιρούνται τα επαγγελματικά δώρα μικρής αξίας, τα οποία αποδεδειγμένα προσφέρονται για λόγους ευπρεπείας στο πλαίσιο των τοπικών συναλλακτικών ηθών και τα οποία δεν θέτουν σε κίνδυνο την ηθική ακεραιότητα των εργαζομένων ως εκπροσώπων της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Να μη χρησιμοποιεί την υπαλληλική του ιδιότητα για την εξασφάλιση οποιουδήποτε είδους πλεονεκτημάτων ή ωφελειών.
- Να μην ασκεί οποιαδήποτε ανταγωνιστική επιχειρηματική δραστηριότητα, εκτός της Τράπεζας ή του Ομίλου, για λογαριασμό του ή για λογαριασμό τρίτων και να μη συμμετέχει σε εταιρείες με οποιαδήποτε ιδιότητα, παρά μόνο εφόσον λάβει την απαραίτητη έγκριση, όπως προβλέπεται από τις οικείες διατάξεις.
- Να αναφέρει άμεσα στους προϊσταμένους του οποιοδήποτε γεγονός μπορεί να δημιουργήσει σύγκρουση μεταξύ των δικών του συμφερόντων ή των συμφερόντων ενός συγγενικού του προσώπου και των συμφερόντων της Τράπεζας ή του Ομίλου.
- Να μην εκμεταλλεύεται, για δικό του όφελος, ευκαιρίες ή πληροφορίες, των οποίων λαμβάνει γνώση ως εργαζόμενος στην Τράπεζα ή στον Όμιλο, ακολουθώντας επιμελώς τους σχετικούς κανονισμούς σε σχέση με γνωστοποίηση και έγκριση συναλλαγών σε μετοχές Εταιρειών του Ομίλου εισηγμένες σε Χρηματιστήριο Αξιών.

### 2.2.2 Προστασία της περιουσίας της Τράπεζας και του Ομίλου

Το Προσωπικό της Τράπεζας οφείλει να προστατεύει τα περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου από καταστροφή ή από ανεπίτρεπτη χρήση. Κάθε εργαζόμενος οφείλει:

- Να εξετάζει κάθε χρηματοδότηση, αγορά, πώληση ή συναλλαγή για λογαριασμό της Τράπεζας ή του Ομίλου, με αντικειμενικά κριτήρια, προστατεύοντας τα συμφέροντά τους.
- Να εξασφαλίζει πλήρη διαφάνεια κατά την επιλογή των προμηθευτών, 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.
- Να μη χρησιμοποιεί για Προσωπικούς σκοπούς τα περιουσιακά στοιχεία και τον εξοπλισμό που έχει θέσει στη διάθεσή του η Τράπεζα και ο Όμιλος.
- Να εξασφαλίζει ότι η χρήση των υπολογιστών, τηλεφώνων, φαξ και άλλων μηχανημάτων γίνεται μόνο από εξουσιοδοτημένα άτομα. Να φυλάσσει με ασφάλεια τους κωδικούς πρόσβασης και να ασφαλίζει τα μηχανήματα, ακόμα και σε περίπτωση ολιγόληπτης απουσίας του από το χώρο εργασίας.
- Να μην εγκαθιστά ή χρησιμοποιεί λογισμικά, εκτός αυτών που έχει εγκαταστήσει η υπηρεσία, για την ασφάλεια των μηχανογραφικών συστημάτων του Ομίλου.
- Να χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο (Internet) για θέματα υπηρεσιακά ή συνδεδεμένα με την άσκηση των υπηρεσιακών του καθηκόντων, χωρίς να θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια των συστημάτων του Ομίλου.

### 2.2.3 Εχεμύθεια

Ο σεβασμός της εμπιστοσύνης των πελατών αποτελεί μία από τις βασικές αρχές της Τράπεζας και του Ομίλου. Κάθε εργαζόμενος, προκειμένου να εξασφαλίζε-

ται η εχεμύθεια των προσωπικών στοιχείων των πελατών της Τράπεζας και να διατηρείται η εμπιστοσύνη τους προς τον Όμιλο, οφείλει:

- Να θεωρεί ως απόλυτα εμπιστευτικές και μη ανακινώσιμες ή δημοσιοποιήσιμες όλες τις πληροφορίες που περιέρχονται, με άμεσο ή έμμεσο τρόπο, σε γνώση του και αναφέρονται στις συναλλαγές, την οικονομική κατάσταση ή οποιοδήποτε άλλο θέμα της Τράπεζας, του Ομίλου και των πελατών.
- Να αποφεύγει κάθε πράξη ή παράλειψη, η οποία θα προκαλούσε ενδεχομένως διαρροή ή διακίνηση πληροφοριών που έχουν σχέση με πελάτες και άλλους αντισυμβαλλόμενους της Τράπεζας ή του Ομίλου.
- Να φροντίζει ώστε να μην υπάρχουν εκτεθειμένα και ορατά από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, στα γραφεία και τα γκισέ συναλλαγής, στοιχεία, έγγραφα, φάκελοι, εκτυπώσεις, κτλ, ιδιαιτέρως κατά τη διάρκεια της απουσίας του από τη θέση εργασίας του, ακόμα και εάν αυτή είναι ολιγόληπτη.
- Να φροντίζει ώστε να μην βρίσκονται στην οπτική γωνία των πελατών οι οθόνες των ηλεκτρονικών υπολογιστών που υποστηρίζουν διάφορες συναλλαγές. Να σβήνουν τις οθόνες όταν απομακρύνονται οι χειριστές τους από τα μηχανήματα, ακόμα και εάν η απουσία τους είναι ολιγόληπτη.
- Να μη δίνει από τηλεφώνου πληροφορίες (όπως υπόλοιπα λογαριασμών, στοιχεία αγοραζόμενων επιταγών κτλ) παρά μόνον υπό τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις.
- Να καταστρέφει εντελώς όσα έγγραφα περιέχουν εμπιστευτικές πληροφορίες και απαιτείται η καταστροφή τους.
- Να μη διακινεί έγγραφα και στοιχεία μεταξύ των διαφόρων μονάδων της Τράπεζας ή μεταξύ των Εταιρειών του Ομίλου, χωρίς να τηρούνται σχολαστικά όλες οι προβλεπόμενες διαδικασίες που στοχεύουν στην ασφαλή τους διακίνηση.
- Να αποφεύγει μεγαλόφωνες συζητήσεις στην αίθουσα υποδοχής της πελατείας, στους διαδρόμους, στις σκάλες ή στα ασανσέρ, από το περιεχόμενο των

οποίων διαρρέουν πληροφορίες και στοιχεία που ενδεχομένως μπορούν να βλάψουν την Τράπεζα, τον Όμιλο ή κάποιον εκ των πελατών.

- Να μην εμπλέκεται, στις κοινωνικές και ιδιωτικές συναναστροφές του, σε συζητήσεις κατά τις οποίες ενδεχομένως μπορεί να ανακοινωθούν στοιχεία και δεδομένα για την κατάσταση της Τράπεζας ή του Ομίλου ή των οικονομικών συμφερόντων των πελατών τους.

#### 2.2.4 Ομαδικό πνεύμα

Η επιτυχία της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και η διασφάλιση και η βελτίωση των οικονομικών αποδοχών του Προσωπικού, στηρίζεται στη θέλησή του να δουλέψει ως μια ομάδα, που επιδιώκει να είναι η καλύτερη στον τομέα των δραστηριοτήτων της.

Για το σκοπό αυτό, κάθε εργαζόμενος οφείλει:

- Να προσαρμόζεται γρήγορα στις πραγματικές συνθήκες που επιβάλλουν οι ανάγκες της εργασίας του.
- Να μη δυστροπεί στα καθήκοντα που του ανατίθενται, ιδιαίτερα όταν αυτά υπαγορεύονται από τις περιστάσεις ή από την ανάγκη να μη βρεθούν σε κίνδυνο τα συμφέροντα της Τράπεζας ή του Ομίλου.
- Να μην είναι απλός παθητικός αποδέκτης οδηγιών, αλλά να αναπτύσσει την πρωτοβουλία του, για την καλύτερη αντιμετώπιση των αναγκών της καθημερινής δουλειάς, με γνώμονα το συμφέρον του Ομίλου, εντός των ορίων της νομιμότητας και της ιεραρχίας.
- Να αποφεύγει να ομιλεί στα ΜΜΕ ως εκπρόσωπος της Τράπεζας και του Ομίλου, να δίνει συνεντεύξεις ή να γράφει άρθρα και να προχωρεί σε δημοσιεύσεις σε εφημερίδες και περιοδικά σχετικά με τον Όμιλο και τις δραστηριότητές του, χωρίς προηγούμενη έγκριση.

## 2.3 Σεβασμός των συναδέλφων

Η επαγγελματική επιτυχία και η ψυχική ηρεμία των εργαζομένων εξαρτάται από την εξασφάλιση της αρμονικής συμβίωσής τους. Για το σκοπό αυτό, κάθε εργαζόμενος οφείλει:

- Να συμπεριφέρεται στους συναδέλφους του με ευγένεια, αυτοσυγκράτηση και ήθος. Κανείς δεν αποδέχεται την προσβολή της προσωπικότητάς του. Ο κάθε εργαζόμενος θα πρέπει να απευθύνεται στους συνεργάτες του, με την ίδια ευγένεια που πρέπει ή απαιτεί να του συμπεριφέρονται και αυτοί.
- Να συμβάλλει στη δημιουργία ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος.
- Να επιδιώκει την ύπαρξη ενός ήσυχου εργασιακού περιβάλλοντος, αποφεύγοντας την κακή χρήση των τηλεφωνικών συσκευών και των ραδιοφώνων ή τηλεοράσεων στο χώρο εργασίας.
- Να κάνει καθημερινή πράξη τη συναδελφική ισοτιμία μεταξύ ανδρών και γυναικών. Απαγορεύονται παρενοχλήσεις, σεξουαλικά σχόλια ή συζητήσεις.
- Να συντελεί στην αρμονική συμβίωση όλων των εργαζομένων του Ομίλου. Απαγορεύονται οποιαδήποτε σχόλια σχετικά με την ηλικία, τις ειδικές ανάγκες του συναδέλφου, τη φιλετική προέλευση, τις πολιτικές πεποιθήσεις και τη συμμετοχή του σε συνδικαλιστικές οργανώσεις, το θρήσκευμα, το σεξουαλικό προσανατολισμό, την αρχαιότητα, την οικογενειακή κατάσταση, την εγκυμοσύνη και την υπηκοότητα.
- Να κατανοεί ότι οι εχθρότητες, οι αντιπαλότητες και οι διενέξεις δεν διευκολύνουν την αντιμετώπιση των προβλημάτων, αλλά αντίθετα δυσχεραίνουν την επίλυσή τους.
- Να αναγνωρίζει ότι η αναγκαιότητα της συμβίωσης διαφορετικών χαρακτήρων προϋποθέτει απαραίτητα την επίδειξη ενός πνεύματος προσαρμογής, διαλληλικότητας και συμβιβαστικότητας.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

# ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ ΤΗΣ

Ο Όμιλος προβαίνει σε κατάλληλες επενδυτικές επιλογές, με συνετές επιχειρηματικές αποφάσεις, που λαμβάνονται με την απαιτούμενη ευελιξία, στοχεύοντας στην προώθηση των συμφερόντων των Μετόχων του.

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

Ειδικότερα:

- Κάθε ενέργεια της Τράπεζας στοχεύει στην αύξηση της κερδοφορίας και στη βελτίωση της αποδοτικότητας του Ομίλου, προς όφελος αυτών που την εμπιστεύονται επενδύοντας στη μετοχή της.
- Η Τράπεζα επιδιώκει να παρέχει στο επενδυτικό κοινό ορθή, πλήρη και έγκαιρη πληροφόρηση για την οικονομική κατάσταση και τα οικονομικά αποτελέσματα του Ομίλου.
- Η Τράπεζα διαφυλάσσει τα περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου, προβαίνοντας σε επενδύσεις στους τομείς των δραστηριοτήτων της και προσπαθώντας να περιορίζει το κόστος λειτουργίας της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Η Τράπεζα 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 και φροντίζοντας ώστε η Γενική Συνέλευση των Μετόχων να έχει σαφή ενημέρωση για τις δραστηριότητες του Ομίλου.





## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας της Τράπεζας ενσωματώνει ένα πλαίσιο Αρχών και Κανόνων που πρέπει να διέπουν την πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων τους και την προσφορά των υπηρεσιών τους.

Η εφαρμογή των αρχών του Κώδικα είναι πολιτισμός και αποτελεί υποχρέωση όλων, επειδή προστατεύει τα συμφέροντα των Εργαζομένων, των Μετόχων, των Πελατών και του κοινωνικού συνόλου εν γένει. Επιπλέον συμβάλλει στην εύρυθμη λειτουργία του χρηματοοικονομικού περιβάλλοντος και εξασφαλίζει τη φερεγγυότητα, την αξιοπιστία και τη φήμη της Τράπεζας και του Ομίλου της.

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας τίθεται σε ισχύ μετά από έγκρισή του από το Δ.Σ., το οποίο είναι αρμόδιο για την τροποποίηση ή συμπλήρωσή του, καθώς και την παρακολούθηση της εφαρμογής του.

Η θέσπιση και παρακολούθηση των διαδικασιών εφαρμογής του Κώδικα ανατίθεται στη **Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου**.

Εντός έξι μηνών από την υιοθέτηση του Κώδικα από το Δ.Σ. της Τράπεζας, τα Δ.Σ. των Εταιρειών του Ομίλου οφείλουν είτε να υιοθετήσουν τον παρόντα Κώδικα, προσαρμοσμένο στις συνθήκες και στο κανονιστικό περιβάλλον του τομέα δραστηριοτήτων τους καθώς και της χώρας στην οποία λειτουργούν, είτε προσαρμόζοντας τυχόν υφιστάμενους Κώδικες στο πνεύμα του παρόντα Κώδικα.

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας ενημερώνει την Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών του Δ.Σ. για την υιοθέτηση των κατάλληλων διαδικασιών εκπαίδευσης και ενημέρωσης του Προσωπικού, τόσο όσον αφορά τις Αρχές και τους Κανόνες που αναγράφονται στον εκάστοτε ισχύοντα Κώδικα, όσο και για τις ενέργειες παρακολούθησης της τήρησής του και συμμόρφωσής του προς αυτόν.



**Στο Internet:**

**[http://www.nbg.gr/bank.asp?P\\_ID=691](http://www.nbg.gr/bank.asp?P_ID=691) (ελληνικά)**

**[http://www.nbg.gr/en/bank.asp?P\\_ID=664](http://www.nbg.gr/en/bank.asp?P_ID=664) (αγγλικά)**

**Στο intranet:**

**<http://ete/EsotEp/>**



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ