



Κώδικας ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας

Υποδιεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Τμήμα Εφαρμογής Κανονιστικού Πλαισίου

Ιούνιος 2009

Περιεχόμενα	
1. Εισαγωγή	2
2. Σχέσεις υπαλλήλων με τους πελάτες	3
3. Εργασιακές Σχέσεις στην ATEBank	5
4. Σχέσεις υπαλλήλων μεταξύ τους	5
5. Σχέσεις υπαλλήλων με την Τράπεζα - Προστασία της Φήμης και της Περιουσίας της Τράπεζας	7
6. Σχέσεις της Τράπεζας με τους Μετόχους της- Προώθηση των συμφερόντων των Μετόχων	10
7. Σεβασμός στο περιβάλλον	10
8. Επίλογος	11

1. Εισαγωγή

Η ΑΤΕbank έχει μετεξελιχθεί σε έναν δυναμικό οργανισμό πολλαπλών τραπεζικών δραστηριοτήτων, καλύπτοντας όλες τις χρηματοοικονομικές ανάγκες των πελατών της και συμβάλλοντας στην ανάπτυξη της χώρας μας.

Σε ένα συνεχώς ανταγωνιστικό περιβάλλον η ΑΤΕbank ισχυροποιεί την θέση της και επεκτείνεται στην Ελληνική αγορά και στα Βαλκάνια.

Έχει εδραιωθεί στη συνείδηση όλων των Ελλήνων, ως **«Τράπεζα Εμπιστοσύνης»** βασιζόμενη στις αξίες της ίσης μεταχείρισης, της ειλικρίνειας, της αμεροληψίας, του σεβασμού των δικαιωμάτων, του επαγγελματισμού, της κοινωνικής προσφοράς και ευθύνης.

Η σύνταξη του **Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας** αποσκοπεί στην κωδικοποίηση και επικοινωνία των ηθικών αρχών και πρακτικών που ακολουθεί η ΑΤΕbank και οι εταιρίες του Ομίλου της (εφεξής Όμιλος).

Καταρτίστηκε με βάση τις αρχές της **Εταιρικής Διακυβέρνησης** και ενσωματώνονται σ' αυτόν οι σχετικές διατάξεις από το εθνικό και διεθνές νομοθετικό πλαίσιο. Βασίστηκε στις ήδη υπάρχουσες κανονιστικές και νομικές υποχρεώσεις της Τράπεζας αλλά και στις σύγχρονες απαιτήσεις του τραπεζικού τομέα.

Ο **Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας** αφορά όλο το προσωπικό της ΑΤΕbank, τις εταιρίες του Ομίλου, τους Συμβούλους της και όλους τους Ανεξάρτητους Συνεργάτες.

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει την πεποίθηση ότι οι αρχές που περιλαμβάνονται στο Κώδικα θα τύχουν άμεσης και πλήρους αποδοχής από όλους.

2. Σχέσεις υπαλλήλων με τους πελάτες

Ο Όμιλος έχει πάντοτε σαν πρωταρχικό στόχο την ανθρώπινη αντιμετώπιση του πελάτη. Η ειλικρίνεια, η διαφάνεια, η ευγένεια, ο επαγγελματισμός, η αμοιβαία εμπιστοσύνη, η άμεση ανταπόκριση, ο σεβασμός και η ευαισθησία στις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες αποτελούν τις αρχές που στηρίζονται οι σχέσεις μας με το συναλλακτικό κοινό.

Κάθε εργαζόμενος πρέπει:

- Να απευθύνεται στους πελάτες στον πληθυντικό, με ευγένεια και σεβασμό, αποφεύγοντας το υπερβολικά οικείο ή αδιάφορο ύφος.
- Να έχει στόχο τη γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών αποφεύγοντας τις προσωπικές και εκτεταμένες συζητήσεις, παρουσία άλλων πελατών που περιμένουν να εξυπηρετηθούν.
- Να ενημερώνει άμεσα και με σαφήνεια τους πελάτες για θέματα που αφορούν την προστασία και την προώθηση των οικονομικών και περιουσιακών τους συμφερόντων.
- Να μην εμπλέκει τα συμφέροντα των πελατών με τα προσωπικά του συμφέροντα.
- Να μην προβαίνει σε δανεισμό χρηματικών ποσών από και προς τους πελάτες του Ομίλου.
- Να μην εμπλέκεται σε οικονομικές ή άλλες συναλλαγές που πραγματοποιούνται μεταξύ των πελατών του Ομίλου.
- Να μην προσφέρει λογιστικές, διαχειριστικές ή άλλες συναφείς υπηρεσίες ή προϊόντα σε πελάτες, χωρίς να έχει έγκριση από τα

αρμόδια όργανα της τράπεζας, προς αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.

- Να μην προσελκύει εξωτραπεζικές εργασίες προς όφελος άλλων ανταγωνιστριών εταιριών, εκτός του Ομίλου. Αντίθετα μπορεί να διευκολύνει τη συνεργασία των θυγατρικών του ομίλου, μεταξύ τους και με την Τράπεζα, και να ενισχύει διακριτικά τα συμφέροντά τους.
- Να μην πραγματοποιεί παρατραπεζικές εργασίες και διευκολύνσεις.
- Να μην αποθαρρύνει ή να αντιμετωπίζει ιδιαίτερα ευνοϊκά ορισμένα άτομα, χωρίς προφανή και βάσιμη αιτία, αλλά να εφαρμόζει τις αρχές της ίσης μεταχείρισης.
- Να μην προμηθεύεται από πελάτες του Ομίλου διάφορα είδη με ευνοϊκότερους όρους από αυτούς που ισχύουν στην αγορά.
- Να μη δημιουργεί υποχρεώσεις (δάνεια, επιταγές προς πληρωμή, συναλλαγματικές), στις οποίες δεν είναι βέβαιος ότι μπορεί να ανταποκριθεί.
- Να μην ενισχύει την αδικαιολόγητη παραμονή προσφιλών του προσώπων στους χώρους εργασίας στις ώρες λειτουργίας των καταστημάτων για το κοινό καθώς και μετά το πέρας αυτών.
- Να μην ασχολείται με προσωπικά του θέματα παρουσία πελατών.
- Να προσπαθεί να επιλύει κάθε διαφορά με τους πελάτες με τρόπο ήρεμο και ψύχραιμο.
- Να μην κάνει διακρίσεις στους πελάτες σύμφωνα με το φύλο, την εθνικότητα, το θρήσκευμα, την οικογενειακή, επαγγελματική ή οικονομική κατάσταση.

- Να μην καπνίζει στους χώρους συναλλαγών, σύμφωνα με όσα προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις σχετικές εγκυκλίους.

3. Εργασιακές Σχέσεις στην ATEbank

- Η ATEbank εξασφαλίζει κατάλληλες συνθήκες εργασίας για τους υπαλλήλους της λαμβάνοντας υπόψη τα απαραίτητα πρότυπα υγιεινής και ασφάλειας.
- Η ATEbank σέβεται την ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και του δικαιώματος σύστασης και προσχώρησης σε σωματεία εργαζομένων.
- Η ATEbank δεν επιβάλλει ούτε χρησιμοποιεί οποιαδήποτε μορφή υποχρεωτικής εργασίας.
- Στους υπαλλήλους προσφέρονται ευκαιρίες κατάρτισης, ανάλογα με το αντικείμενο απασχόλησής τους.

4. Σχέσεις υπαλλήλων μεταξύ τους

Οι ομαλές σχέσεις των υπάλληλων μεταξύ τους αλλά και η διάθεσή τους να εργαστούν ομαδικά για την επίτευξη του κοινού στόχου, που δεν είναι άλλος από την διασφάλιση της επιτυχίας και της οικονομικής ευρωστίας του Ομίλου, αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο για την εύρυθμη λειτουργία και ανάπτυξή του και κατ' επέκταση των εργαζομένων σε αυτόν.

Οι αρμονικές σχέσεις μεταξύ συναδέλφων δεν εξασφαλίζουν μόνο ένα ήρεμο εργασιακό περιβάλλον αλλά και μια καλύτερη ποιότητα ζωής για τον καθένα μας. Λαμβάνοντας υπόψη το πόσο σημαντικά είναι η συναδελφικότητα και το ομαδικό πνεύμα για την πορεία του Ομίλου της ATE Bank κάθε εργαζόμενος οφείλει :

- Να απευθύνεται στους συναδέλφους του με ευγένεια, πραότητα και σεβασμό.
- Να σέβεται την ιεραρχία.

- Να συντελεί με κάθε τρόπο στη δημιουργία ενός υγιούς εργασιακού κλίματος και αρμονικής συνύπαρξης έχοντας πάντα υπόψη ότι απαγορεύονται τα σχόλια που αφορούν το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα, τις ειδικές ανάγκες του συναδέλφου, τις θρησκευτικές ή πολιτικές πεποιθήσεις του, τη συμμετοχή του σε συνδικαλιστικές οργανώσεις, τη θέση, το βαθμό, ή την οικογενειακή του κατάσταση.
- Να λειτουργεί πάντα με ήθος και αυτοσυγκράτηση χωρίς να καταφεύγει στη χρήση λεκτικής ή σωματικής βίας.
- Να δείχνει διαλλακτικότητα και προσαρμοστικότητα στις εκάστοτε εργασιακές απαιτήσεις και να σέβεται τις προσωπικότητες των συναδέλφων με τους οποίους πρέπει να συνεργαστεί.
- Να προσαρμόζεται εύκολα στις πραγματικές συνθήκες που επιβάλλουν οι ανάγκες εργασίας του.
- Να μη δυστροπεί στα καθήκοντα που του ανατίθενται, ιδιαίτερα όταν αυτά υπαγορεύονται από ειδικές περιστάσεις ή από την ανάγκη να προστατευτούν τα συμφέροντα του Ομίλου.
- Να αναλαμβάνει πρωτοβουλίες στα πλαίσια των γνώσεών του, των δυνατοτήτων του, της ιεραρχίας και των συμφερόντων του Ομίλου.
- Να αντιλαμβάνεται ότι η αρνητική στάση, οι διενέξεις και οι έντονες και μόνιμες αντιπαραθέσεις, μόνο αρνητική έκβαση μπορεί να έχουν για τον ίδιο, την εργασιακή του μονάδα και τον Όμιλο συνολικά.

5. Σχέσεις υπαλλήλων με τη Τράπεζα - Προστασία της Φήμης και της Περιουσίας της Τράπεζας

Η δημιουργική και αποδοτική εξέλιξη του προσωπικού στους κόλπους του Ομίλου είναι άμεσα συνυφασμένη με την πορεία και την βιωσιμότητα αυτού. Η φήμη του Ομίλου είναι ένα πολύ σημαντικό άυλο στοιχείο το οποίο οφείλουμε να προστατεύουμε και να προάγουμε καθημερινώς. Αυτό βέβαια δε σημαίνει ότι τα υπόλοιπα στοιχεία της περιουσίας του Ομίλου είναι ήσσονος σημασίας. Επομένως, όλοι οι εργαζόμενοι οφείλουν να προασπίζονται τα συμφέροντα του Ομίλου προκειμένου να διασφαλίζεται η επιχειρηματική επιτυχία και η κοινωνική εμπιστοσύνη.

Πιο συγκεκριμένα κάθε εργαζόμενος θα πρέπει:

- Να αποφεύγει τη διενέργεια και να αναφέρει στον προϊστάμενό του κάθε ύποπτη συναλλαγή που παραπέμπει σε νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.
- Να μην κάνει χρήση της υπαλληλικής του ιδιότητας αποσκοπώντας σε κάθε είδους προσωπική ωφέλεια.
- Να προβαίνει στην επιλογή προμηθευτών με πλήρη διαφάνεια κατά τον πλέον συμφέροντα τρόπο για την Τράπεζα, όπως αυτό ορίζεται από τον Κανονισμό Προμηθειών και τις σχετικές εγκυκλίους.
- Να εξετάζει κάθε αίτημα χρηματοδότησης με αντικειμενικά κριτήρια και γενικά να προστατεύει τα συμφέροντα του Ομίλου σε κάθε συναλλαγή ή διαπραγμάτευση για τις οποίες είναι εξουσιοδοτημένος να διενεργεί ή να χειρίζεται.
- Να λαμβάνει μέριμνα ώστε η πρόσβαση στον εξοπλισμό της Τράπεζας να γίνεται μόνο από εξουσιοδοτημένα άτομα, με τη χρήση συγκεκριμένων κωδικών και μόνο για υπηρεσιακούς λόγους.

- Να μην εγκαθιστά άλλα λογισμικά προγράμματα πέραν των εγκεκριμένων από την Τράπεζα.
- Να μην πλοηγείται στο Διαδίκτυο χωρίς μέτρο και για μη υπηρεσιακούς λόγους, σε βάρος των εργασιών της Τράπεζας και της λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων.
- Να μη δημοσιοποιεί στοιχεία που αφορούν τον Όμιλο και τους πελάτες και να μη προβαίνει σε δηλώσεις στα Μ.Μ.Ε χωρίς προηγούμενη έγκριση από την Διοίκηση της Τράπεζας.
- Να μεριμνά ώστε να μην έχουν οι πελάτες οπτική επαφή με την οθόνη του ηλεκτρονικού υπολογιστή όταν εκτελούνται συναλλαγές ή δίνονται πληροφορίες.
- Να μη δίνει πληροφορίες από το τηλέφωνο (υπόλοιπα λογαριασμών, στοιχεία επιταγών κ.λ.π) παρά μόνο κάτω από συγκεκριμένες προϋποθέσεις που ορίζονται στις αντίστοιχες οδηγίες της Τράπεζας.
- Να τηρεί σχολαστικά τις διαδικασίες εσωτερικής και εξωτερικής αλληλογραφίας και του πρωτοκόλλου.
- Να μην αφήνει εκτεθειμένα σε ορατά σημεία από πελάτες ή τρίτους, εκτυπώσεις, παραστατικά συναλλαγών, φακέλους και οποιοδήποτε άλλο έγγραφο περιέχει πληροφορίες.
- Να μεριμνά, σε περίπτωση απουσίας από τη θέση του, ακόμα κι αν αυτή είναι ολιγόλεπτη, να κλειδώνει τη θέση εργασίας του.
- Να αποφεύγει υπηρεσιακές συζητήσεις σε κοινόχρηστους χώρους ενώπιον τρίτων και πελατών της Τράπεζας .

- Να αποφεύγει οποιαδήποτε συναλλαγή θα μπορούσε να φέρει σε σύγκρουση τα δικά του συμφέροντα με αυτά του Ομίλου ή των πελατών. Για να επιτευχθεί αυτό κάθε υπάλληλος θα πρέπει :
 - i. Να μην αποδέχεται οποιοδήποτε δώρο ή ανταμοιβή από πελάτες ή τρίτους, εκτός αν πρόκειται για επαγγελματικά δώρα χωρίς ιδιαίτερη αξία που ανταλλάσσονται στα πλαίσια των κοινωνικών σχέσεων.
 - ii. Να μη δίνει προτεραιότητα στην εκτέλεση των εντολών επί χρηματοπιστωτικών μέσων, ορισμένων πελατών σε βάρος κάποιων άλλων.
 - iii. Να αναφέρει αμέσως στους προϊσταμένους του γεγονότα που μπορεί να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων μεταξύ του υπαλλήλου ή συγγενικών του προσώπων και του Ομίλου.
 - iv. Να μη γνωστοποιεί σε τρίτους εμπιστευτικές πληροφορίες που αφορούν τον Όμιλο ή τους πελάτες.
 - v. Να μη συστήνει ή συμμετέχει σε οποιαδήποτε μορφή εταιρίας ή αναλαμβάνει επαγγελματικές υποχρεώσεις, που να έρχονται σε αντίθεση με τα συμφέροντα του Ομίλου.
 - vi. Να έχει πάντοτε υπόψη του ότι η διαρροή, ακούσια ή εκούσια, οποιασδήποτε πληροφορίας που αφορά υπηρεσιακά θέματα, μπορεί να βλάψει σοβαρά τα συμφέροντα του Ομίλου και των πελατών.
 - vii. Σε περίπτωση, που παρά τα μέτρα που έχουν ληφθεί δε διασφαλίζεται σε ικανοποιητικό βαθμό η προστασία των συμφερόντων των πελατών, ο υπάλληλος οφείλει να γνωστοποιεί στους πελάτες τη φύση και τις πηγές τέτοιων καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων πριν αναλάβει οποιαδήποτε παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.

6. Σχέσεις της Τράπεζας με τους μετόχους της - Προώθηση των συμφερόντων των μετόχων

Ο Όμιλος σέβεται την εμπιστοσύνη που δείχνει το επενδυτικό κοινό και οι Διοικήσεις και τα Διοικητικά Συμβούλια όλων των εταιρειών του προβαίνουν σε κάθε νέα επιχειρησιακή απόφαση με γνώμονα πάντα την καλύτερη προώθηση των συμφερόντων του.

Οι επενδυτικές επιλογές και οι πρακτικές του Ομίλου, βασίζονται σε ένα υψηλό επίπεδο επιχειρησιακής ηθικής και εταιρικής διακυβέρνησης διασφαλίζοντας την ομαλή λειτουργία της αγοράς και τα συμφέροντα των μετόχων. Συγκεκριμένα:

- 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 ή στις μετοχές των εταιρειών του Ομίλου.
- Η Τράπεζα παρέχει στο επενδυτικό κοινό πλήρη και έγκαιρη πληροφόρηση για την οικονομική της κατάσταση και τα αποτελέσματα του Ομίλου.
- Η Τράπεζα καθιερώνει σαφείς γραμμές αναφοράς, εποπτείας και ελέγχου και φροντίζει ώστε τα όργανά της να μην δρουν ανεξέλεγκτα. Με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζει τη διαφάνεια απέναντι στους μετόχους της.
- Η Τράπεζα προσπαθεί να διατηρεί σε χαμηλά επίπεδα το κόστος λειτουργίας της ίδιας και των εταιρειών του Ομίλου, χωρίς περιττές δαπάνες και έξοδα.

7. Σεβασμός στο περιβάλλον

Ο Όμιλος με ευθύνη για το περιβάλλον εφαρμόζει ανάλογη πολιτική λαμβάνοντας υπόψη τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των επιχειρηματικών του δραστηριοτήτων. Ειδικότερα:

- Φροντίζει η λειτουργία του Ομίλου να είναι φιλική προς το περιβάλλον, χρησιμοποιώντας ανάλογες τεχνολογίες και συμμετέχοντας ενεργά στην ανακύκλωση.
- Σχεδιάζει, κατασκευάζει και χρησιμοποιεί κτίρια με μειωμένες ενεργειακές απαιτήσεις για τη στέγαση των μονάδων του και επιδιώκει την αρμονική συνύπαρξη των κτιριακών του εγκαταστάσεων με το οικιστικό περιβάλλον.

8. Επίλογος

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας αποτελεί ένα σύνολο ηθικών αρχών και υποχρεώσεων που αφορούν όλους τους εργαζόμενους στον Όμιλο και τη Διοίκηση .

Ο σεβασμός των αρχών αυτών και η τήρησή τους σε συνεχή βάση συντελούν σε ένα υγιές εργασιακό περιβάλλον, διασφαλίζουν τη φήμη της Τράπεζας και του Ομίλου της και προστατεύουν τα συμφέροντα των πελατών και των μετόχων.

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

Η θέσπιση και παρακολούθηση των διαδικασιών εφαρμογής του Κώδικα ανατίθεται στην Υποδιεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας.

Τα Δ.Σ. των εταιριών του Ομίλου οφείλουν είτε να υιοθετήσουν τον παρόντα Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας είτε να προσαρμόσουν υπάρχοντες κώδικες σε αυτόν, ανάλογα με τη φύση των δραστηριοτήτων τους.

Εν κατακλείδι, ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας δεν είναι ένα εγχειρίδιο από τυπικούς κανόνες, αλλά οι αξίες του πολιτισμού και της ηθικής που διέπουν την ΑΤΕbank και τις εταιρείες του Ομίλου.