

# ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ & ΗΘΙΚΗΣ

ΠΕΙΡΑΙΩΣ  
FINANCIAL HOLDINGS



Αγαπητοί συνεργάτες,

Το ταχύτατα μεταβαλλόμενο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον που λειτουργούμε επιτάσσει την έγκαιρη ανταπόκρισή μας στη διαφύλαξη μιας εταιρικής κουλτούρας που βασίζεται σε δυνατές και σταθερές αξίες και μας οδηγεί στην άμεση υιοθέτηση αλλαγών και καινοτόμων ιδεών.

Λειτουργούμε με υπευθυνότητα, διαφάνεια, αξιοκρατία, σε ένα περιβάλλον υψηλής απόδοσης, με ενδεδειγμένα πρότυπα συμπεριφοράς και συνεργασίας.

Αναμορφώνουμε τον Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής προκειμένου οι συμπεριφορές και οι ενέργειές μας να δημιουργούν υπεραξία, να διέπονται από ακεραιότητα και εμπιστοσύνη, να προκαλούν τα δεδομένα και να ενθουσιάζουν τον πελάτη, τον συνάδελφο, τον μέτοχο και την κοινωνία.

Προτρέπω όλους και τον καθέναν ξεχωριστά να εφαρμόζουμε με υψηλό αίσθημα δέσμευσης τον νέο Κώδικα. Όλοι μαζί έχουμε την ευθύνη να διασφαλίζουμε τη φήμη και το μέλλον του Ομίλου Πειραιώς, υιοθετώντας πρότυπα επαγγελματικής αριστείας και ακεραιότητας.

Έχοντας βαθιά επίγνωση της ευθύνης μας, τόσο εγώ προσωπικά όσο και τα μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής, δεσμευόμαστε για την έμπρακτη εφαρμογή των αρχών του Κώδικα σε κάθε τομέα της επιχειρηματικής μας δράσης.

**Ο Κώδικας Δεοντολογίας & Ηθικής ενδυναμώνει τις αξίες μας στην πράξη.**

**Χρήστος Μεγάλου**

Διευθύνων Σύμβουλος

Συνηγογράφουν τα Μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής Ομίλου

**Αθανάσιος Αρβανίτης**

**Γιώργος Γεωργόπουλος**

**Θεόδωρος Γναρδέλλης**

**Βασίλειος Κουτεντάκης**

**Δημήτριος Μαυρογιάννης**

**Εμμανουήλ Μπαρδής**

**Ιωάννης Σταμούλης**

**Θεόδωρος Τζούρος**

## ΣΚΟΠΟΣ, ΑΞΙΕΣ & ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ

### Ο σκοπός μας

Σκοπός μας είναι να αποτελούμε πυλώνα σταθερότητας για την ελληνική οικονομία, να τροφοδοτούμε την ανάπτυξη και να στηρίζουμε την καινοτομία. Το αποτύπωμά μας στην κοινωνία να είναι θετικό και διαρκές, με οφέλη για τους πελάτες μας, τους ανθρώπους μας, τους μετόχους μας και την κοινωνία συνολικά, σε πλήρη αντιστοιχία με τις αξίες μας.

### Οι αξίες μας

Φροντίζουμε οι αξίες μας να ανταποκρίνονται στις ανάγκες όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

#### Δημιουργούμε συνεχώς αξία

#### Βλέπουμε τα δεδομένα ως πρόκληση

##### ΠΕΛΑΤΕΣ

Προσεγγίζουμε τους πελάτες μας με υπευθυνότητα, νοιαζόμαστε για τις ανάγκες τους, τους συμβουλεύουμε και ξεπερνάμε τις προσδοκίες τους με πρωτοποριακά προϊόντα, καινοτόμες υπηρεσίες και απλές διαδικασίες στην επαφή τους με τον Όμιλο.

Αντιμετωπίζουμε τις νέες προκλήσεις ως ευκαιρίες και δημιουργούμε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες. Υιοθετούμε τεχνολογικές λύσεις για τη βέλτιστη πελατειακή εμπειρία, ανοίγουμε νέους δρόμους και τους κατακτάμε.

##### ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Οι άνθρωποί μας, με υψηλό αίσθημα ευθύνης, απολαμβάνουν ένα σύγχρονο και αξιωματικό εργασιακό περιβάλλον, όπου μπορούν με ελευθερία να αναδείξουν τα ταλέντα τους, να αναγνωριστούν και να αξιοποιήσουν ευκαιρίες για γνώση, προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη.

Ενθαρρύνουμε την ανοιχτή επικοινωνία και την έκφραση διαφορετικών απόψεων. Ανακαλύπτουμε νέες ευκαιρίες, αμφισβητώντας γόνιμα τα δεδομένα, με τρόπο υπεύθυνο και παραγωγικό.

##### ΜΕΤΟΧΟΙ

Κάθε δραστηριότητά μας προσβλέπει στις βέλτιστες οικονομικές επιδόσεις, σε μακροχρόνιες αποδόσεις, με αποτελεσματικότητα και διαφάνεια.

Αντιλαμβανόμαστε την καινοτομία ως ανταγωνιστικό μας πλεονέκτημα και την αξιοποιούμε αποτελεσματικά, τόσο στον εξορθολογισμό του κόστους όσο και στην επιχειρηματική μας ανάπτυξη.

##### ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ο πρωταγωνιστικός και υπεύθυνος ρόλος μας δημιουργεί αξία και επηρεάζει θετικά την τραπεζική αγορά και την ανάπτυξη, ενώ ταυτόχρονα ενδυναμώνει τη βιωσιμότητα της ελληνικής οικονομίας.

Οραματιζόμαστε και αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες, αμφισβητούμε τα καθιερωμένα και δημιουργούμε ευκαιρίες για την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας.

## Ενθουσιάζουμε τους πελάτες μας

## Χτίζουμε σχέσεις εμπιστοσύνης

### ΠΕΛΑΤΕΣ

Υπερβαίνουμε τον εαυτό μας καθημερινά με καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, ώστε να προσφέρουμε θετικές εμπειρίες στους πελάτες μας.

Ενεργούμε με ακεραιότητα και αληθινό ενδιαφέρον προς τους πελάτες μας, τηρούμε τις υποσχέσεις και τις δεσμεύσεις μας και τους παρέχουμε πάντα ολοκληρωμένη πληροφόρηση.

### ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Δημιουργούμε ευκαιρίες, από όποια θέση και αν βρισκόμαστε, ώστε να ξεπερνάμε τις προσδοκίες των πελατών μας. Οι άνθρωποί μας ενθαρρύνονται να ενεργούν με γνώμονα τον πελάτη. Επιδιώκουμε το αποτέλεσμα της δουλειάς μας να μας ενθουσιάζει, καθώς αυτό έχει απήχηση στην εμπειρία του πελάτη.

Επικοινωνούμε μεταξύ μας με διαφάνεια και ειλικρίνεια, χωρίς κρυφές ατζέντες, σε όλα τα επίπεδα, και καλλιεργούμε κλίμα συνεργασίας και αξιοκρατίας. Σεβόμαστε την προσωπικότητα όλων και επιδιώκουμε την ενσωμάτωση όλων.

### ΜΕΤΟΧΟΙ

Διατηρούμε και διευρύνουμε τη μεγαλύτερη πελατειακή βάση στην Ελλάδα και στοχεύουμε στην αφοσίωση των πελατών μας, εξασφαλίζοντας τον πιο καθοριστικό παράγοντα στην επίτευξη σταθερά υψηλών επιδόσεων.

Λαμβάνουμε αποφάσεις με διαφάνεια και αίσθημα ευθύνης, πάντα σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης. Επικοινωνούμε τα αποτελέσματα έγκαιρα και έγκυρα.

### ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η προστασία των πελατών αποτελεί σημαντικό κομμάτι της επιχειρηματικής μας ανάπτυξης, ενώ ταυτόχρονα η ευημερία τους αποτελεί θεμέλιο επένδυσης στη σύγχρονη κοινωνία.

Επιδιώκουμε να αποτελούμε πρότυπο για θέματα σχετικά με την ασφάλεια συναλλαγών, την αποφυγή απάτης και το ξέπλυμα χρήματος και υποστηρίζουμε ενεργά την ανάπτυξη και εφαρμογή κανονιστικών ρυθμίσεων. Ενημερώνουμε με αληθινό ενδιαφέρον όλους, έγκυρα και με ακρίβεια.

## Συμπεριφορές

Ο Κώδικας Δεοντολογίας & Ηθικής οριοθετεί τον τρόπο με τον οποίο συμπεριφερόμαστε, υλοποιούμε την εργασία μας και παίρνουμε αποφάσεις ως εργαζόμενοι του Ομίλου Πειραιώς, σύμφωνα και με τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, αλλά και τις αρχές και το πλαίσιο Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Τράπεζας & Ομίλου).

Φροντίζουμε οι συμπεριφορές μας να είναι σε αντιστοιχία και να αναδεικνύουν τις αξίες μας.

Δημιουργούμε  
συνεχώς αξία

- **Επικοινωνούμε** το σκοπό, το όραμα και τις αξίες του Ομίλου.
- **Δεσμευόμαστε** για τη δημιουργία βιώσιμης ανάπτυξης, ενσωματώνοντας ανθρώπινα, κοινωνικά και περιβαλλοντικά στοιχεία στις δραστηριότητές μας.
- **Αξιοποιούμε** την εμπειρία μας και προστατεύουμε και προάγουμε τα συμφέροντα του Ομίλου.
- **Κατανοούμε** και αξιολογούμε την επίδραση που μπορεί να έχουν οι ενέργειές μας και αναλόγως λαμβάνουμε καθοδήγηση.
- **Επιδιώκουμε** τη διαρκή ανάπτυξη και βελτίωση των ικανοτήτων και γνώσεων μας, αξιοποιώντας τα παρεχόμενα προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης.

Βλέπουμε τα δεδομένα  
ως πρόκληση

- **Καινοτομούμε** ανταποκρινόμενοι στις προκλήσεις.
- **Ανταποκρινόμαστε** με ευελιξία στις αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον που λειτουργούμε.
- **Δεσμευόμαστε** να επιτυγχάνουμε εξαιρετικά αποτελέσματα βελτιώνοντας τις υπάρχουσες πρακτικές και διαδικασίες.
- **Αναλαμβάνουμε** τις κατάλληλες πρωτοβουλίες και αναζητούμε αποτελεσματικές λύσεις.
- **Επιζητούμε συνεχώς νέες γνώσεις και πρακτικές στο αντικείμενό** μας και τις ενσωματώνουμε στις καθημερινές μας εργασίες.
- **Αναζητούμε** ευκαιρίες ανταλλαγής ιδεών και απόψεων.

- **Μεριμνούμε** για τον έγκαιρο ορισμό και προετοιμασία των αναπληρωτών μας, εφόσον προβλέπεται από τον ρόλο μας.
- **Ασκοούμε** με υπευθυνότητα και αμεροληψία τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητές μας.
- **Ανταποκρινόμαστε** με κατανόηση στα παράπονα ή/και προβλήματα των συναδέλφων μας και επιδιώκουμε τη δίκαιη και έγκαιρη επίλυσή τους.
- **Αναλαμβάνουμε** την ευθύνη για όλες τις πράξεις ή παραλείψεις μας που συνεπάγονται ζημία ή κίνδυνο ζημίας για τον οργανισμό.
- **Φροντίζουμε** την ατομική υγιεινή και τη συνολική επαγγελματική εμφάνιση και παρουσία μας.

- **Υποστηρίζουμε** τη δημιουργικότητα και υιοθετούμε τις καινοτόμες ιδέες των συναδέλφων μας.
- **Συνεργαζόμαστε** ανοιχτά με τους συναδέλφους, εντός της ομάδας μας, διατμηματικά και με τις υπόλοιπες μονάδες, διαχέοντας την πληροφορία, και συμβάλλουμε στο κοινό έργο και στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού.
- **Επισημαίνουμε** κάθε γεγονός που δύναται να προκαλέσει κίνδυνο για την υγιεινή και τη σωματική ακεραιότητα των πελατών και των συναδέλφων μας.
- **Ενημερωνόμαστε** διαρκώς μέσω των ανακοινώσεων του Ομίλου και για τις εξελίξεις που τον αφορούν.

- **Συμβάλλουμε** στην επιτυχία των πελατών μας, προσφέροντάς τους τις κατάλληλες συμβουλές και λύσεις προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους.
- **Οικοδομούμε** σχέσεις εμπιστοσύνης με τον πελάτη μας, επικοινωνώντας και λειτουργώντας με διαφάνεια.
- **Αναζητούμε** ευκαιρίες για συνέργειες και ομαδική συνεισφορά, δημιουργώντας μία άριστη εμπειρία για τον πελάτη.
- **Αφουγκραζόμαστε** το παράπονο του πελάτη και φροντίζουμε για την καλύτερη διαχείρισή του.
- **Διαχειριζόμαστε** κάθε πληροφορία του πελάτη με την απαραίτητη εμπιστευτικότητα.

- **Ενδυναμώνουμε** με τη στάση μας ένα εργασιακό περιβάλλον χωρίς ανοχή σε κάθε είδους διακρίσεις, εκφοβισμό και παρενόχληση και με σεβασμό στη διαφορετικότητα.
- **Εμπνέουμε**, παρακινούμε και λειτουργούμε με υποδειγματική συμπεριφορά.
- **Επιδεικνύουμε** σεβασμό, ήθος και αντικειμενικότητα προς τους συναδέλφους μας και ενθαρρύνουμε με τη στάση μας αντίστοιχες συμπεριφορές.
- **Καταβάλλουμε** κάθε προσπάθεια, προκειμένου να αποτρέπονται περιστατικά απάτης και η περιέλευση πληροφοριών σχετικών με την εργασία μας σε τρίτους.
- **Διαχειριζόμαστε** με σεβασμό τους διαθέσιμους πόρους (π.χ. υπολογιστές, αναλώσιμα) κατά την υλοποίηση της εργασίας μας

- **Παρέχουμε** έγκυρη και έγκαιρη υποστήριξη στους συναδέλφους που εξυπηρετούν τον πελάτη.
- **Συμπεριφερόμαστε** προς τους πελάτες με τη μεγαλύτερη προθυμία, ευγένεια και ταχύτητα.
- **Ενημερωνόμαστε** συνεχώς για τα προϊόντα του Ομίλου και του ανταγωνισμού και αξιοποιούμε τις κατάλληλες διαδικασίες, τα κανάλια επικοινωνίας και τα συστήματα για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών.
- **Τηρούμε** με συνέπεια τις δεσμεύσεις που έχουμε αναλάβει απέναντι στον πελάτη μας.

- **Λαμβάνουμε** σοβαρά υπόψη το ρίσκο σε κάθε μας δραστηριότητα και το διαχειριζόμαστε με συνέπεια.
- **Παρέχουμε** στην ομάδα μας ανεπηρέαστη & αντικειμενική ανατροφοδότηση για την αποτελεσματικότητα, το ήθος και τη συμπεριφορά των μελών της.
- **Επιδιώκουμε** την αποτελεσματική ολοκλήρωση των εργασιών μας εντός των καθορισμένων χρονικών πλαισίων.
- **Συμπεριφερόμαστε** κατά τρόπο που δεν εκθέτει τον εαυτό μας και τον οργανισμό και δεν προσβάλλει ή βλάπτει την επιχειρηματική εικόνα και τη φήμη του Ομίλου, τόσο εντός όσο και εκτός του εργασιακού χώρου.
- **Ασκούμε** ελεύθερα το συνταγματικό δικαίωμα στη συνδικαλιστική δραστηριότητα.

## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Εξασφαλίζουν ότι λειτουργούμε και συμπεριφερόμαστε με βάση τις γενικότερες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις του κλάδου και του ίδιου του οργανισμού.

### Καταπολέμηση της Διαφθοράς & της Δωροδοκίας

- Εγχειρίδιο για την Πρόληψη & Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας - “Εγκληματική δραστηριότητα” (βασικά αδικήματα)  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς*
- Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης – “Πολιτική κατά της δωροδοκίας”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς*
- Διαχείριση Επώνυμων και Ανώνυμων Αναφορών & Καταγγελιών και Πλαίσιο προστασίας από πιθανές πράξεις αντιποίνων  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς*
- Πολιτική Εξαιρέσεων/Εκπτώσεων επί του Τιμολογίου Προμηθειών  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Τιμολόγια/Επιτόκια/Καταθέσεις*
- Κανονισμός Εκπροσώπησης και Δέσμευσης έναντι Τρίτων  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Εκπροσώπηση έναντι Τρίτων*

### Ξέπλυμα χρήματος

- Εγχειρίδιο για την Πρόληψη & Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας – Τράπεζα Πειραιώς  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς*
- Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης – “Πρόληψη & καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες & της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς*
- Κανονισμός Εσωτερικού Ελέγχου  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Εσωτερικός Έλεγχος*
- Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας – “Υποπτες συναλλαγές”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Ανθρώπινο Δυναμικό*

## Εμπιστευτικότητα της Πληροφορίας & Τραπεζικό Απόρρητο

- Εσωτερικός Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης & Λειτουργίας – “Τήρηση Απορρήτου – Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί>Πλαίσιο Λειτουργίας και Διακυβέρνησης*
- Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων  
*HR Portal > Εργασιακό Πλαίσιο*
- Πλαίσιο Ασφαλούς Χρήσης των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Ανθρώπινο Δυναμικό*
- Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας – “Εχεμύθεια – Τραπεζικό και επαγγελματικό απόρρητο” & “Συλλογή και τήρηση πληροφοριών συναλλασσομένων”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Ανθρώπινο Δυναμικό*
- Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης – “Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα / Τραπεζικό Απόρρητο”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί> Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς*

## Διαχείριση Κινδύνων

- Πολιτική Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων (ΧΠΙ)  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί> Διαχείριση Κινδύνων*
- Παρακολούθηση & Διαχείριση Πιστωτικού Κινδύνου Χωρών  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί> Διαχείριση Κινδύνων*
- Πολιτική Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί> Διαχείριση Κινδύνων*
- Πολιτική για τη Διαχείριση του Κινδύνου Αγοράς  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί> Διαχείριση Κινδύνων*
- Πλαίσιο πολιτικής ασφάλειας πληροφοριακών πόρων ομίλου – “Διαχείριση Κινδύνων Ασφάλειας Πληροφοριακών Πόρων”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων*
- Εσωτερικός Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας – “Διαχείριση Κινδύνων”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Πλαίσιο Λειτουργίας και Διακυβέρνησης*

## Ασφάλεια της Πληροφορίας & Τήρηση Αρχείου

- Εσωτερικός Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης & Λειτουργίας – “Διασφάλιση Συνεχούς και Ασφαλούς Λειτουργίας Πληροφοριακών Συστημάτων”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Πλαίσιο Λειτουργίας και Διακυβέρνησης*
- Πλαίσιο Διακυβέρνησης Δεδομένων  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Διακυβέρνηση Δεδομένων*
- Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων  
*HR Portal > Εργασιακό Πλαίσιο*
- Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης – “Πολιτική τήρησης αρχείων”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί> Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς*
- Πλαίσιο Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριακών Πόρων Ομίλου  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων*

## Αντιμετώπιση Παραπόνων Πελατών

- Εσωτερικός Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης & Λειτουργίας – “Εξέταση και Αντιμετώπιση Παραπόνων”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί>Πλαίσιο Λειτουργίας και Διακυβέρνησης*
- Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί> Διαχείριση Παραπόνων Πελατών*
- Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας – “Παράπονα συναλλασσομένων”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Ανθρώπινο Δυναμικό*
- Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης - “Διαδικασία εξέτασης & αντιμετώπισης παραπόνων”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί> Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς*



## Διαφορετικότητα & Ενσωμάτωση

- Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Ανθρώπινο Δυναμικό*

## Εργασιακό Πλαίσιο

- Πολιτική Αδειών & Απουσιών  
*HR Portal > Εργασιακό πλαίσιο > Άδειες & Απουσίες*
- Πολιτική Εξωτραπεζικής Απασχόλησης  
*HR Portal > Εργασιακό πλαίσιο*
- Πολιτική Στελέχωσης Θέσεων Εργασίας  
*HR Portal > Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού > Στελέχωση*

## Υγεία & Ασφάλεια

- Γενικός Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας Κτιρίων Ομίλου  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Λειτουργία Κεντρικών Κτιρίων*
- Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Ανθρώπινο Δυναμικό*

## Χρήση Εσωτερικών Μέσων Επικοινωνίας και Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης & Επικοινωνίας

- Πλαίσιο Ασφαλούς Χρήσης των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Ανθρώπινο Δυναμικό*
- Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης – “Επικοινωνία με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς*
- Πολιτική Χρήσης Internet, Intranet & Email  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Επικοινωνία*

## Σύγκρουση Συμφερόντων

- Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης – “Πολιτική σύγκρουσης συμφερόντων”  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς*

## Πειθαρχικά Παραπτώματα – Κυρώσεις

- Ανώτερη Συμβουλευτική Επιτροπή Δεοντολογίας  
*Intranet > Ανθρώπινο Δυναμικό > Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας > Προσάρτημα 3. Κανονισμοί Λειτουργίας Επιτροπών*
- Συμβουλευτική Επιτροπή Δεοντολογίας  
*Intranet > Ανθρώπινο Δυναμικό > Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας > Προσάρτημα 3. Κανονισμοί Λειτουργίας Επιτροπών*

## Διοίκηση της Απόδοσης

- Κανονισμός Αξιολόγησης της Απόδοσης  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Ανθρώπινο Δυναμικό*
- Πολιτική Προαγωγών  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Ανθρώπινο Δυναμικό*

## Συμμετοχή στελεχών ως ομιλητές ή ως εκπαιδευτές

- Πολιτική συμμετοχής στελεχών ως ομιλητές σε συνέδρια ή ως εκπαιδευτές σε εξωτραπεζικά σεμινάρια  
*ARIS > Πολιτικές και Κανονισμοί > Ανθρώπινο Δυναμικό*

Το περιεχόμενο του Κώδικα δεν είναι εξαντλητικό, αλλά περιλαμβάνει τις ελάχιστες απαιτήσεις που πρέπει να εφαρμόζονται και οι οποίες συμπληρώνονται από τις άνωθεν Πολιτικές, Διαδικασίες κι άλλα εσωτερικά έγγραφα ή/και απορρέουν από τις Συμβατικές μας Υποχρεώσεις και από τις Εγκυκλίους Διοίκησης, τα οποία είναι εξίσου δεσμευτικά για όλους μας.

## Τα βασικά σημεία του εργασιακού μας πλαισίου

### ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ ΝΑ...



- **Τηρούμε** απόλυτη εχεμύθεια σε σχέση με οποιαδήποτε πράξη, συναλλαγή και πελατειακή σχέση, δραστηριότητα, μέτρα και προγραμματισμούς του οργανισμού και μετά τη λύση της εργασιακής μας σχέσης.
- **Λαμβάνουμε** όλα τα απαιτούμενα μέτρα και καταβάλλουμε κάθε δυνατή και εφικτή προσπάθεια για την εξασφάλιση και/ή τη μείωση κάθε κινδύνου από εγκληματικές πράξεις.
- **Ενημερώνουμε** τα αρμόδια όργανα του οργανισμού για οποιαδήποτε αμέλεια ή/και παράνομη, ανέντιμη πράξη ή/και παρατυπία που υποπέσει στην αντίληψή μας, ακόμα και αν αυτή αφορά εμπιστευτικές διαδικασίες και στοιχεία.
- **Ενεργούμε** σύμφωνα με τις αρμοδιότητες του ρόλου, στον οποίο τοποθετούμαστε από τον οργανισμό, ανεξάρτητα με τον τίτλο ή βαθμό που κατείχαμε έως τότε.
- **Προσερχόμαστε** στην εργασία μας και παρέχουμε τις υπηρεσίες μας σύμφωνα με το ισχύον ωράριο.
- **Απασχολούμαστε**, κατά τη διάρκεια του ωραρίου μας, αποκλειστικά με εργασίες που σχετίζονται με τις αρμοδιότητές μας στον Όμιλο.
- **Ενημερώνουμε** για κάθε απουσία μας (ενδεικτικά με email) εκτός εργασιακού χώρου κατά τη διάρκεια του ωραρίου μας.
- **Διατηρούμε** ένα υγιές εργασιακό περιβάλλον καθαρό από προϊόντα καπνού, ηλεκτρονικό τσιγάρο, αλκοόλ και ουσίες.
- **Φροντίζουμε** για τη διατήρηση της υγιεινής και καθαριότητας στους χώρους εργασίας και τους κοινόχρηστους χώρους.
- **Σεβόμαστε** τους συναδέλφους και πελάτες μας όταν εργαζόμαστε σε ανοιχτούς χώρους (ένταση τηλεφώνου, συνομιλιών, συναντήσεων).
- **Διαχειριζόμαστε** με συνέπεια και επιμέλεια τα χρηματικά ποσά, τίτλους, ομολογίες, επιταγές κ.λπ. που θα περιέλθουν στην κατοχή ή διαχείρισή μας υπό την ιδιότητά μας ως εργαζόμενοι.
- **Τηρούμε** σχολαστικά τις εκδοθείσες σχετικές εγκυκλίους, οδηγίες, καθώς και τις κανονιστικές διατάξεις σχετικά με την πρόληψη από το “Ξέπλυμα Χρήματος”.
- **Απέχουμε** από συναλλαγές που συνιστούν σύγκρουση προς το συμφέρον του πελάτη ή του Ομίλου.
- **Εγγυόμαστε** τη διαφάνεια στις ατομικές χρηματοοικονομικές συναλλαγές μας και γνωστοποιούμε τυχόν επενδυτικές μας θέσεις.
- **Εκχωρούμε** δικαιώματα επί άυλων αγαθών (δημιούργημα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας, εφεύρεση, ανακάλυψη, βελτίωση, μέθοδο κ.ά.) που ενδεχομένως παράγουμε καθ’ όλη τη διάρκεια της εργασιακής μας σχέσης, μόνοι μας ή από κοινού με άλλους κατά την εκτέλεση της εργασίας μας ή στο πλαίσιο αυτής, στον Όμιλο.
- **Ενημερώνουμε** τον εργοδότη μας για κάθε αλλαγή στην οικογενειακή μας κατάσταση, κάθε αλλαγή διεύθυνσης κατοικίας μας, όπως και για κάθε γεγονός, περιστατικό ή κατάσταση που θα μπορούσε να επηρεάσει την εργασιακή μας σχέση με τον οργανισμό, ή που θα μπορούσε να αποτελέσει νομική βάση για οποιοδήποτε δικαίωμά μας απέναντι στον Όμιλο (Οι συνέπειες τέτοιων γεγονότων ή περιστατικών αρχίζουν μόνο από την πιο πάνω αναγγελία, που αποδεικνύεται μόνο με έγγραφη απόδειξη του οργανισμού).
- **Επιστρέφουμε** κατά τη λήξη της απασχόλησής μας, χωρίς ανάγκη όχλησης ή άλλης ενέργειας, οποιαδήποτε αλληλογραφία, έγγραφα και άλλα αντικείμενα, που ανήκουν στον Όμιλο και τυχόν βρίσκονται στην κατοχή μας.
- **Ενημερώνουμε** τον εργοδότη μας (Group HR) σε περίπτωση που μας ασκηθεί ποινική δίωξη η οποία αφορά στην εργασία μας στον Όμιλο Πειραιώς.

## Τα βασικά σημεία του εργασιακού μας πλαισίου

### ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ ΝΑ ΜΗΝ...



- **Συμμετέχουμε** σε υποθέσεις και ενέργειες που μπορεί να σχετίζονται με εγκληματικές δραστηριότητες, δωροδοκία ή διαφθορά.
- **Επιτρέπουμε** ή συμμετέχουμε σε οποιαδήποτε κερδοσκοπική δραστηριότητα ή σε τυχερά παιχνίδια με χρήματα, με συστηματικό τρόπο.
- **Πραγματοποιούμε** συναλλαγές για προσωπικό όφελος ή για λογαριασμό φίλων ή συγγενών, εκμεταλλευόμενοι εμπιστευτικές πληροφορίες μέσω της ιδιότητάς μας (ο περιορισμός εκτείνεται σε συζύγους και συγγενείς μέχρι και 3ου βαθμού).
- **Αποδεχόμαστε** οποιαδήποτε έκπτωση, δώρο, αμοιβή ή ωφέλημα προς ίδιον όφελος από πελάτη, προμηθευτή ή άλλον συναλλασσόμενο με τον Όμιλο, με εξαίρεση τα μη εξατομικευμένα επιχειρηματικά δώρα ή αναμνηστικά (έως €100).
- **Χειραγωγούμε** ή/και εξαπατούμε τους άλλους.
- **Κρίνουμε**, σχολιάζουμε, επικρίνουμε, απειλούμε, εκφοβίζουμε ή/και παρενοχλούμε τους συναδέλφους μας.
- **Κοινοποιούμε** εμπιστευτικές πληροφορίες ή αποκρύβουμε πληροφορίες.
- **Ενεργούμε** για ίδιον όφελος, κάνοντας χρήση μέσων, υποδομών, δεδομένων, προσβάσεων ή/και ανθρώπινων πόρων του Ομίλου.
- **Απουσιάζουμε** αυθαίρετα.
- **Επηρεάζομαστε** από τις ιδεολογικοπολιτικές πεποιθήσεις των συναδέλφων μας κατά την υπηρεσιακή κρίση ή/και για την εξέλιξή τους.
- **Εκτελούμε** οδηγίες αντίθετες με τις Πολιτικές, Διαδικασίες και Κανονισμούς του οργανισμού.
- **Προβαίνουμε** σε υπερβολικό, σε σχέση με την οικονομική μας κατάσταση, ή άτυπο/ανεπίσημο δανεισμό, εγγυόμαστε δάνεια ή απαιτήσεις υπέρ τρίτων χωρίς την πρότερη αξιολόγηση του σκοπού και του ρίσκου που αναλαμβάνουμε, ενώ ακολουθούμε συνετή και συνεπή στάση ως προς τη δανειακή μας έκθεση.
- **Χρησιμοποιούμε** προς όφελος τρίτων προσώπων, που δεν το δικαιούνται, προϊόντα και υπηρεσίες ευνοϊκών όρων, τα οποία μας παρέχονται λόγω της ιδιότητάς μας ως εργαζομένων στον Όμιλο.
- **Κάνουμε** δημόσιες δηλώσεις, επ' ονόματι του Ομίλου Πειραιώς, χωρίς προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Διοίκησης.
- **Χρησιμοποιούμε** την ιδιότητά μας ως εργαζόμενοι του Ομίλου εν γένει, σε εκδηλώσεις, συνέδρια, δηλώσεις, συνεντεύξεις σε Μ.Μ.Ε. και συνεργασίες κάθε φύσεως, που αφορούν εμάς τους ίδιους και δεν είναι συναφείς προς τη δραστηριότητα του οργανισμού, χωρίς προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της Διοίκησης.
- **Αναλαμβάνουμε** υποχρεώσεις, απασχολούμαστε στον ιδιωτικό ή δημόσιο τομέα, υπό οποιαδήποτε σχέση, είτε άμεσα είτε έμμεσα, είτε για ίδιο λογαριασμό είτε για λογαριασμό άλλου φυσικού ή νομικού προσώπου είτε επ' αμοιβή είτε όχι, και αναλαμβάνουμε την οποιαδήποτε επιχειρηματική δραστηριότητα (ως εργαζόμενος, μέλος διοίκησης /Διοικητικού Συμβουλίου, μέτοχος /εταίρος), χωρίς την προηγούμενη έγκριση του άμεσα εποπτεύοντα και του επικεφαλής αυτού και εν συνεχεία την έγγραφη άδεια/τοποθέτηση του Group HR και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Τράπεζας & Ομίλου).

## ΠΩΣ ΠΑΙΡΝΟΥΜΕ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Σταθερή επιδίωξή μας είναι η δημιουργία αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέλη του Ομίλου, με τον καθέναν από εμάς να μετουσιώνει τις στρατηγικές, κάθε φορά, προτεραιότητες, με υπευθυνότητα και επαγγελματισμό.

Προσανατολισμένοι στο σύστημα αξιών μας, λαμβάνουμε τις σωστές αποφάσεις και λειτουργούμε εντός του ισχύοντος, κάθε φορά, εργασιακού πλαισίου.

Στις περιπτώσεις όπου η λήψη απόφασης δεν είναι ξεκάθαρη και υπάρχουν αμφιβολίες, υποβάλλουμε στον εαυτό μας τις εξής ερωτήσεις για να οδηγηθούμε στην κατάλληλη λύση:

- ✔ Έχω ελέγξει/αξιολογήσει το κανονιστικό & εργασιακό πλαίσιο;
- ✔ Έχω λάβει υπόψη μου τον παρόντα Κώδικα και τις ισχύουσες Πολιτικές του Ομίλου;
- ✔ Έχω σταθμίσει όλους τους πιθανούς κινδύνους που σχετίζονται με την απόφασή μου;
- ✔ Έχω αναλογισθεί την επίδραση που θα έχει η απόφασή μου εντός και εκτός του Ομίλου;
- ✔ Είμαι σίγουρος ότι η απόφασή μου δεν θα επηρεάσει την εμπιστοσύνη και δεν θα εκθέσει την ασφάλεια των ενδιαφερόμενων μερών του Ομίλου Πειραιώς;
- ✔ Είμαι σε θέση να μοιραστώ την απόφασή μου με κάποιο τρίτο πρόσωπο ή ακόμη και να τη δημοσιοποιήσω;
- ✔ Θα διατηρούσα την ίδια άποψη για την απόφαση αν είχε ληφθεί από κάποιον άλλον;

Σε περίπτωση που η απάντηση σε κάποια από τις παραπάνω ερωτήσεις είναι ΟΧΙ, τότε θα χρειαστεί να σταματήσουμε, ώστε να συλλέξουμε περισσότερες πληροφορίες, να συμβουλευθούμε τις αρμόδιες Μονάδες ή/και να ζητήσουμε καθοδήγηση από τον επικεφαλής μας.



Για θέματα σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής του Ομίλου μπορούμε να απευθυνόμαστε στην ομάδα Employee Relations στο Group HR μέσω του group email: [LaborRelPirGroupHR@piraeusbank.gr](mailto:LaborRelPirGroupHR@piraeusbank.gr)

## ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΜΑΙ - ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΜΑΙ - ΕΝΕΡΓΩ

Ακολουθούμε τον Κώδικα και τις Πολιτικές μας, και έχουμε την υποχρέωση να αναφέρουμε οποιαδήποτε παρατυπία εντοπίσουμε αξιοποιώντας τα κανάλια επικοινωνίας για την καταγγελία επώνυμων και ανώνυμων αναφορών (Whistle Blowing).

Βασική και अपαραβάτη αρχή της Πολιτικής Διαχείρισης Επώνυμων και Ανώνυμων Αναφορών & Καταγγελιών είναι η προστασία της ανωνυμίας και της αρχής της εμπιστευτικότητας των στοιχείων των ατόμων που υποβάλλουν τέτοιες αναφορές.

Ο Όμιλος Πειραιώς αντιτίθεται στην επιβολή αντιποίνων κατά οποιουδήποτε εργαζόμενου που αναφέρει ή συμμετέχει στη διερεύνηση κάθε παραβίασης του Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής.

Θυμόμαστε ότι κάθε βάσιμη καταγγελία που υποβάλλεται εγκαίρως προστατεύει τόσο τον Οργανισμό όσο και όλους εμάς.

Κανάλια επικοινωνίας Whistle Blowing:

- μέσω αλληλογραφίας στην ταχυδρομική θυρίδα ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ, Τ.Θ. αριθ. 13614, ΕΛ.ΤΑ. Συντάγματος, ή
- μέσω αποστολής email στη διεύθυνση [whistleblowing@piraeusbank.gr](mailto:whistleblowing@piraeusbank.gr)

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η διασφάλιση ενός υγιούς περιβάλλοντος εργασίας ενδυναμώνεται και με την παροχή εξειδικευμένων Προγραμμάτων Υποστήριξης Εργαζομένων (EAPs).

Τα Προγράμματα, μέσω του εξειδικευμένου εξωτερικού παρόχου, της Hellas EAP, μας προσφέρουν συμβουλευτικές υπηρεσίες, οι οποίες με απόλυτη εμπιστευτικότητα στοχεύουν στην ενδυνάμωση και υποστήριξη τη δική μας και των μελών της οικογένειάς μας, για ό,τι μας απασχολεί.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

800 11 50 327 - 694 8050 163



