
ΚΩΔΙΚΑΣ

ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ & ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ (ΚΥΠΡΟΥ) ΛΤΔ

ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ

(ΚΥΠΡΟΥ) ΛΤΔ



Κανονιστική Συμμόρφωση

Αύγουστος 2017

Αγαπητοί συνεργάτες,

Η ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ (ΚΥΠΡΟΥ) ΛΤΔ και η ΕΘΝΙΚΗ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ (ΚΥΠΡΟΥ) ΛΤΔ (εφεξής «η Εταιρία») θεωρούν θεμελιώδες στοιχείο της εταιρικής τους κουλτούρας την τήρηση του εκάστοτε ισχύοντος κανονιστικού και νομοθετικού πλαισίου, των διεθνών πρακτικών καθώς και των προτύπων και κανόνων ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας.

Η τήρηση των αρχών ηθικής και δεοντολογίας συνδέεται αναπόσπαστα με τη δυναμική και την αξιοπιστία της Εταιρίας μας καθώς και με την επιτυχημένη μακρόχρονη πορεία μας.

Για τη φιλοσοφία μας, η τήρηση του παρόντος Κώδικα δεν είναι πολυτέλεια, αλλά αναγκαιότητα προκειμένου να διατηρηθεί η φήμη, το κύρος και η αξιοπιστία του ονόματός μας σε παγκόσμια κλίμακα, και να αποτραπεί τυχόν έκθεση της Εταιρίας μας και του Ομίλου στον οποίο ανήκει σε συναφείς κινδύνους.

Έχοντας υψηλή συνείδηση των ευθυνών μας σε μια κοινωνία που συνεχώς αλλάζει, κατανοούμε το ρόλο μας στη δημιουργία πρακτικών και κανόνων επιχειρησιακής ηθικής και προτύπων επαγγελματικής συμπεριφοράς και ανταποκρινόμαστε αποτελεσματικά. Αναμορφώσαμε τον Κώδικα μας ώστε να ανταποκρίνεται πλήρως στις νέες απαιτήσεις της εποχής και να καταστήσει σαφές ότι η Εταιρία διαχειρίζεται τις υποθέσεις της με τρόπο που ικανοποιεί τις βασικές αρχές της διαφάνειας, συνέπειας και υπευθυνότητας (λογοδοσίας).

Ο Κώδικας αποτελεί και ένα συνδεδετικό στοιχείο με την εταιρική μας ιστορία για όλους τους νέους υπαλλήλους, πελάτες και συνεργάτες ώστε να κατανοήσουν και να αφομοιώσουν την εταιρική μας παράδοση και φιλοσοφία. Πιστεύουμε ότι δεν αφήνει καμία αμφιβολία για τις Αρχές που καθορίζουν την επιχειρησιακή μας ηθική και την επαγγελματική μας συμπεριφορά. Το νέο κλίμα της παγκόσμιας διαφάνειας καθιστά αναγκαίο οι Αρχές μας να γίνουν σαφώς κατανοητές από όλους. Όλοι όσοι σχετίζονται με τις δραστηριότητες της Εταιρίας, πρέπει να γνωρίζουν τις επιχειρηματικές μας αρχές και να συμπεριφέρονται ανάλογα.

Η Εταιρία μας θεωρεί ως αυτοσκοπό τη διατήρηση του κύρους και της αξιοπιστίας του ονόματός της σε παγκόσμια κλίμακα, και η πιστή εφαρμογή του Κώδικα Αρχών αποτελεί το πρώτο βασικό εργαλείο για την υλοποίησή του.

Είναι ευθύνη όλων μας στον Όμιλο να λειτουργούμε σύμφωνα με υψηλά ηθικά πρότυπα συμπεριφοράς. Αυτό δεν αποτελεί πρόσκαιρο σκοπό αλλά μια αέναη διαδικασία που απαιτεί συνεχή επαγρύπνηση και ενεργή συμμετοχή. Και το παραμικρό λάθος από οποιαδήποτε αιτία μπορεί να έχει πολύ εκτεταμένες δυσμενείς συνέπειες. Δεν πρέπει να λησμονείται ότι είμαστε πάντα στο επίκεντρο της δημοσιότητας λόγω του ηγετικού μας ρόλου.

Η Εταιρία μας δίνει τη μεγαλύτερη σημασία στην ανοικτή και διαφανή επικοινωνία με τους πελάτες, τους υπαλλήλους, τους μετόχους, τους συνεργάτες, όπως επίσης και με την κοινωνία όπου δραστηριοποιείται.

Στη διάρκεια της μακρόχρονης ιστορίας της η Εταιρία μας έχει κατηγορηματικά εκφράσει τη δέσμευσή της για ακεραιότητα και διατήρηση υψηλού επιπέδου ηθικής συμπεριφοράς σε όλες τις εργασίες του Ομίλου, και υπόσχεται ότι θα προσπαθεί πάντα να παραμένει πιστή στις Αρχές της.

Με εκτίμηση,

Σταύρος Κωνσταντάς
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	I. Η εφαρμογή του Κώδικα είναι ευθύνη όλων μας	5
II. Οι βασικές αξίες μας και οι αρχές δεοντολογίας		6
	III. Αξία και σεβασμός στους πελάτες μας	10
IV. Εμπιστοσύνη στο προσωπικό μας		16
	V. Συνεργάτες - Τρίτοι	24
VI. Μέτοχοι της Εταιρίας μας		25
	VII. Συνεισφορά στην Κοινωνία - Σεβασμός στο περιβάλλον	27
VIII. Εφαρμογή - Αναθεώρηση του Κώδικα		29

ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας (στο εξής «ο Κώδικας») της Εταιρίας και του Ομίλου στον οποίο ανήκει, θέτει με σαφήνεια τις ηθικές αρχές και αξίες καθώς και τους συναφείς κανόνες που οριοθετούν τη δράση του Προσωπικού και της Διοίκησης. Παράλληλα παρέχει τις απαιτούμενες κατευθυντήριες οδηγίες για τη λήψη σωστών αποφάσεων σε συμμόρφωση με τους κανόνες εταιρικής διακυβέρνησης και το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

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



Ι. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΕΙΝΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΟΛΩΝ ΜΑΣ

*Ο Κώδικας
αφορά στα
μέλη ΔΣ, το
προσωπικό μας
& κάθε
συνεργάτη*

Ο παρών Κώδικας, ο οποίος έχει εγκριθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας αφορά σε όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα ανώτατα και ανώτερα Διευθυντικά Στελέχη και τους εργαζόμενους της Εταιρίας με οποιαδήποτε μορφής σχέση εργασίας, καθώς και κάθε τρίτο που συνεργάζεται με την Εταιρία μας είτε παρέχοντας υπηρεσίες είτε στο πλαίσιο εκτέλεσης έργου (συμπεριλαμβανομένων συνεργατών, διαμεσολαβητών, πρακτόρων, και οποιωνδήποτε άλλων προσώπων με τα οποία διατηρούμε συνεργασία στο πλαίσιο συμβάσεων εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing) ή άλλου είδους συμφωνιών.

Συνεπώς, αν και οι διατάξεις του Κώδικα δεν αποτελούν στο σύνολό τους απόρροια νόμου, αποτελεί ευθύνη όλων μας η κατανόηση της δομής και των αρχών του και η ορθή εφαρμογή τους σε κάθε δραστηριότητα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας υιοθετεί τον παρόντα Κώδικα, προσαρμοσμένο στο εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο, τις ιδιαιτερότητες και τα συναλλακτικά ήθη της χώρας στην οποία δραστηριοποιείται, με την προϋπόθεση ότι θα παραμένει σε ισχύ το περιεχόμενο των βασικών αξιών του και θα εγκριθεί από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου στον οποίο ανήκει. Επίσης οι επικεφαλής των Μονάδων της Εταιρίας θα πρέπει να φροντίζουν καταρχήν για την κατανόηση των απαιτήσεων του Κώδικα καθώς και για την τήρηση και την εποπτεία της ορθής εφαρμογής των αρχών και των αξιών που περιγράφονται σε αυτόν, ενώ παράλληλα να διασφαλίζουν ότι οι επιχειρηματικές διαδικασίες και πρακτικές ενισχύουν τον Κώδικα και δημιουργούν πρότυπα επαγγελματισμού και επιχειρησιακής ηθικής.

*Η κατανόηση
και η τήρηση
του Κώδικα
αποτελεί
ευθύνη όλων
μας*

Οι εργαζόμενοι της Εταιρίας, οφείλουν επίσης να επιδεικνύουν υπεύθυνη και ηθική συμπεριφορά και να ακολουθούν με συνέπεια τόσο το πνεύμα όσο και τον σκοπό του παρόντος Κώδικα, σε κάθε δε περίπτωση που έχουν κάποιο ερώτημα αναφορικά με το περιεχόμενό του θα πρέπει να απευθύνονται στον Επικεφαλής της Διεύθυνσης τους ή /και στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρίας. Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Εταιρίας (<http://www.ethnikiinsurance.com>). Μέσω της δημοσιοποίησης αυτής η Εταιρία επιδιώκει την ενίσχυση της διαφάνειας, καθώς παρέχεται η δυνατότητα σε κάθε ενδιαφερόμενο να λάβει γνώση και να αξιολογήσει τον πυρήνα των αξιών, κανόνων και αρχών που διέπουν τη λειτουργία της Εταιρίας.



II. ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Η Εταιρία και ο Όμιλος στον οποίο ανήκει, αναγνωρίζουν ότι η διαχρονική επιτυχία της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας στηρίζεται κατά κύριο λόγο στη λειτουργία μας με βάση τις αξίες και τις αρχές τις οποίες αποδέχεται και εφαρμόζει κάθε εργαζόμενος. Επίσης είναι αντιληπτό ότι το κύρος και η φήμη της Εταιρίας μας εξαρτάται, μεταξύ άλλων, από τον βαθμό στον οποίο ανταποκρίνεται στον ευρύτερο κοινωνικό της ρόλο, ο οποίος προϋποθέτει την κατανόηση των χαρακτηριστικών και των αναγκών των επιμέρους κοινωνικών ομάδων και την επιθυμία για την ικανοποίηση αυτών εντός ενός πλαισίου που διέπεται από διαχρονικές αξίες. Βασική αρχή της φιλοσοφίας μας είναι ότι οι πελάτες μας είναι στο επίκεντρο κάθε δραστηριότητας μας. Η ικανοποίηση των μετόχων και το ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον για τους υπαλλήλους μας συμβάλλουν στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση της πελατείας. Σε όλους τους τομείς δραστηριοποίησής της, η Εταιρία ενεργεί, στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής της ευθύνης, βάσει συγκεκριμένων αξιών και αρχών δεοντολογίας:

Οι πελάτες και τα συμφέροντα των μετόχων είναι στο επίκεντρο κάθε δραστηριότητάς μας

1. Ακεραιότητα και Εντιμότητα

Η Εταιρία έχει εκφράσει τη δέσμευσή της για ακεραιότητα και διατήρηση υψηλού επιπέδου ηθικής συμπεριφοράς σε όλες τις εργασίες. Η εντιμότητα θεωρείται το επίκεντρο κάθε επαγγελματικής σχέσης και για τον λόγο αυτό απαιτείται η συμπεριφορά όλων να μην αφήνει καμία αμφιβολία ως προς το ήθος και την ακεραιότητα τους.

Ακεραιότητα και εντιμότητα

2. Σεβασμός και ειλικρίνεια προς τους πελάτες

Η Εταιρία ακολουθεί επιχειρηματικές πρακτικές που διέπονται από υψηλές ηθικές αξίες και αποδίδουν πρωτεύουσα σημασία στην άσκηση των δραστηριοτήτων της με σεβασμό, ειλικρίνεια, αξιοπιστία, εντιμότητα, συνέπεια, ισότιμη αντιμετώπιση, αντικειμενικότητα και αμεροληψία προς τους πελάτες μας.

Η εμπιστοσύνη και η προώθηση των συμφερόντων τους καθώς και η ικανοποίησή τους αποτελεί βασικό στόχο κάθε δραστηριότητας και ενέργειας.

Παρέχουμε στους πελάτες σαφή, πλήρη και έγκαιρη ενημέρωση σε όλα τα στάδια της επιχειρηματικής σχέσης, για τα προϊόντα μας και τις προσδοκώμενες ωφέλειες καθώς και τους πιθανούς κινδύνους λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικότερες ανάγκες τους αφού προηγουμένως εξετάσουμε το προφίλ και τις προσδοκίες τους, σύμφωνα και με τα ειδικότερα αναφερόμενα στο κανονιστικό πλαίσιο.

Σεβασμός και ειλικρίνεια προς τους πελάτες μας

Ενδεικτικά, η Εταιρία:

- ✓ επεξηγεί τους όρους της συναλλαγής στον πελάτη, με ιδιαίτερη βαρύτητα κατά το προσυμβατικό στάδιο, καθώς και κατά τη διάρκεια της σχέσης του με την Εταιρία,
- ✓ παρέχει συμβουλές στον πελάτη ανάλογα με τις ανάγκες του και τους σκοπούς συνεργασίας του με την Εταιρία,
- ✓ προωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της με διαφανή και κατανοητό τρόπο για τις προσδοκώμενες ωφέλειες και τους πιθανούς κινδύνους που ελλοχεύουν,
- ✓ διασφαλίζει τη σωστή πληροφόρηση του πελάτη σχετικά με όλα τα ασφαλιστικά προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται από την Εταιρία με σκοπό την ελεύθερη, συνειδητή και πλέον συμφέρουσα επιλογή για τον πελάτη.

*Κοινωνική
ευθύνη μέσω
της
προώθησης
ανθρώπινων
αξιών*

3. Υψηλό επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού και ποιότητας υπηρεσιών

Το υψηλό επίπεδο του ανθρώπινου δυναμικού μας και των προσφερόμενων προϊόντων/ υπηρεσιών στους πελάτες αποτελεί βασική επιδίωξή μας. Η δημιουργία ανταγωνιστικών προτάσεων αξίας “value for money”, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες συνθήκες της αγοράς, στοχεύει στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών και την εμπέδωση πνεύματος εμπιστοσύνης και συνεργασίας.

Η Εταιρία μεριμνά για την ύπαρξη καταρτισμένου προσωπικού και της κατάλληλης τεχνολογικής υποδομής που αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες για τη συνεχή αναβάθμιση της ποιοτικής εξυπηρέτησης της πελατείας.

Ο επαγγελματισμός θεωρείται απαραίτητο στοιχείο κάθε εργαζόμενου δεδομένου ότι αποτελεί το μέσο που θα διασφαλίσει την υψηλού επιπέδου παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες μας.

*Προσωπικό
υψηλού
επιπέδου,
μέγιστο
επίπεδο
ποιότητας
υπηρεσιών*

4. Ομαδικό Πνεύμα Συνεργασίας

Σε όλο το φάσμα των εργασιών μας κατανοούμε πως συμμετέχοντας σε ομάδες μπορούμε να επιτύχουμε καλύτερα αποτελέσματα σε σύγκριση με το να ενεργούμε ατομικά. Χωρίς να μειώνεται η ανεξαρτησία κάθε υπαλλήλου, καθορίζοντας ρόλους και αρμοδιότητες υιοθετούμε ομαδικό πνεύμα στις συνεργασίες μας με στόχο την ανταλλαγή απόψεων και γνώσεων και χρήση διαφορετικών προοπτικών για τον ίδιο σκοπό.

*Υιοθετώντας
πνεύμα
ομαδικής
συνεργασίας
και δρώντας
προληπτικά
προηγούμεστε
των εξελίξεων*

5. Δρώντας Προληπτικά προηγούμεστε των εξελίξεων

Μέσω της εμπειρίας και της ομαδικής συνεργασίας καταβάλλουμε προσπάθεια να προηγούμεστε των εξελίξεων στον τομέα των δραστηριοτήτων μας πάντα με σύνεση και σταθερότητα. Το ανθρώπινο δυναμικό της Εταιρίας μας έχει τη δυνατότητα να προτείνει τεκμηριωμένα νέες ιδέες, οι οποίες εξετάζονται και αξιολογούνται από τον εκάστοτε αρμόδιο χώρο.

*Κοινωνική
ευθύνη μέσω
της προώθησης
ανθρώπινων
αξιών*

6. Διαφάνεια στις σχέσεις μας

Οι σχέσεις της Εταιρίας μας με όλους όσους συναλλάσσεται χαρακτηρίζονται από διαφάνεια επιδιώκοντας ορθή, ισότιμη, έγκαιρη, τακτική, αξιόπιστη και προσιτή σε όλους πληροφόρηση σχετικά με ζητήματα που τους αφορούν όπως, συμβατικούς όρους, δομές και πολιτικές διακυβέρνησης, οικονομικά αποτελέσματα, κλπ. Οι έγκαιρα δημοσιοποιημένες οικονομικές καταστάσεις περιέχουν μια συνεπή-περιοδική παρουσίαση της συνολικής χρηματοοικονομικής κατάστασης της Εταιρίας, η οποία υποστηρίζεται από την παροχή επαρκούς πληροφόρησης σχετικά με την αποδοτικότητα και τις προοπτικές της. Η πληροφόρηση αυτή βοηθά τους συναλλασσόμενους με την Εταιρία να κατανοήσουν την οργάνωση και τις δραστηριότητες της και τις πολιτικές που εκάστοτε υιοθετούνται.

7. Εταιρική Δέσμευση

Η Εταιρία, ως μέλος του Ομίλου της ΑΕΕΓΑ "Η ΕΘΝΙΚΗ", της δεσμεύεται για την επίτευξη αποτελεσμάτων που έχουν θετικό αντίκτυπο τόσο στα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders), δηλ. στους μετόχους, τους πελάτες, τους εργαζομένους και εν γένει στο κοινωνικό σύνολο.

8. Υψηλό Επίπεδο Εταιρικής Διακυβέρνησης και Συμμόρφωσης

Η Εταιρία λειτουργεί μέσα σε ένα αποτελεσματικό πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης μέσω της καθιέρωσης ενός συνολικού συστήματος δικαιωμάτων, διαδικασιών και ελέγχων εναρμονισμένο με τις διατάξεις του Κυπριακού και Ευρωπαϊκού και Διεθνούς νομικού και κανονιστικού πλαισίου και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές, έχοντας ως στόχο την προστασία των συμφερόντων όλων των παραγόντων που μετέχουν στην εταιρική δραστηριότητα (stakeholders), Βασική προτεραιότητα της Εταιρίας αποτελεί η δημιουργία αξίας για τους μετόχους σε συνδυασμό με κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές, δράσεις και πρωτοβουλίες.

9. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Η Εταιρία προσβλέπει σε ανάληψη υψηλού επιπέδου κοινωνικής ευθύνης, μέσα από την τήρηση και την προώθηση των ανθρώπινων αξιών καθώς και των κοινωνικών, πνευματικών και πολιτιστικών αξιών της χώρας στην οποία δραστηριοποιείται και φροντίζει ώστε η κοινωνική της δράση να βρίσκεται πάντα σε αρμονία και με τα συμφέροντα των μετόχων της.

Είναι κοινή πεποίθηση ότι ο σεβασμός του περιβάλλοντος και η εφαρμογή ανάλογης ρεαλιστικής περιβαλλοντικής πολιτικής αποτελούν θεμελιώδη κανόνα ορθής εταιρικής συμπεριφοράς και συνεισφοράς των επιχειρήσεων στην αειφόρο ανάπτυξη και την αντιμετώπιση των προβλημάτων της κλιματικής αλλαγής.

*Κοινωνική
ευθύνη μέσω
της προώθησης
ανθρώπινων
αξιών*

*Ενισχύουμε την
περιβαλλοντική
συνείδηση*

Η Εταιρία εφαρμόζει συστηματικά πολιτικές που έχουν χαραχθεί για την βιώσιμη ανάπτυξη και φροντίζει για την προστασία του περιβάλλοντος, ενισχύοντας την περιβαλλοντική συνείδηση του προσωπικού της και εμμέσως των μετόχων και της πελατείας τους. Παρακολουθεί και βελτιώνει συνεχώς τα θέματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, ακολουθεί τη σχετική νομοθεσία, θέτει στόχους με βάση τα αντίστοιχα κριτήρια, αξιολογεί τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της στο περιβάλλον και παρακολουθεί τις διεθνείς τάσεις. Το Πρόγραμμα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης επικεντρώνεται στην εξοικονόμηση φυσικών πόρων, τον εξορθολογισμό των επαγγελματικών μετακινήσεων, την αποτελεσματική διαχείριση άχρηστων υλικών, την εφαρμογή περιβαλλοντικών κριτηρίων στις προμήθειες.



III. ΑΞΙΑ & ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ

1. Πρωταρχικό μας μέλημα: η εξυπηρέτηση της πελατείας μας

Οι πελάτες της Εταιρίας μας αποτελούν το επίκεντρο των δραστηριοτήτων. Οι υπηρεσίες παρέχονται σε όλους τους συναλλασσόμενους με την ίδια πληρότητα, ποιότητα και σωστή συμπεριφορά. Η Εταιρία διασφαλίζει ότι όλοι οι πελάτες απολαμβάνουν ίσης μεταχείρισης και ίσου βαθμού προστασίας των συμφερόντων τους. Στο πλαίσιο μεριμνά για το σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων με βάση τα κοινά χαρακτηριστικά που οριοθετούν τις ομάδες πελατών και την αποφυγή τυχόν διακριτικής μεταχείρισης αυτών. Οι όροι που περιλαμβάνονται στα προϊόντα / υπηρεσίες είναι σαφείς, κατανοητοί και μη καταχρηστικοί.

Παράλληλα, λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα τόσο για τη φυσική προστασία των πελατών κατά την παρουσία τους στους χώρους της Εταιρίας όσο και για τη φύλαξη και την ασφάλεια των περιουσιακών στοιχείων τους.

Στο πλαίσιο εξυπηρέτησης των πελατών μας οι εργαζόμενοι κατανοούν ότι πρέπει να:

- ✓ τηρούν τις εκάστοτε ισχύουσες νομικές και κανονιστικές υποχρεώσεις, εφαρμόζοντας απαρέγκλιτα τους σχετικούς κώδικες συμπεριφοράς και δεοντολογίας
- ✓ έχουν ως κύριο μέλημα την προώθηση των συμφερόντων των πελατών
- ✓ ενημερώνουν με σαφήνεια, υπευθυνότητα και υπομονή τους πελάτες για τις προσφερόμενες υπηρεσίες / προϊόντα της Εταιρίας, καθώς και για τις κατά περίπτωση ενδεδειγμένες ενέργειες για τη σωστή διεκπεραίωση των συναλλαγών τους, σύμφωνα με τις υφιστάμενες διαδικασίες και εγκυκλίου
- ✓ καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διασφάλιση της πληρότητας και ακρίβειας των κατά περίπτωση χορηγούμενων στοιχείων / πληροφοριών σε πελάτες, άλλες υπηρεσιακές Μονάδες, Εταιρίες του Ομίλου στον οποίο ανήκει, Ανεξάρτητες και λοιπές Αρχές.
- ✓ επιδεικνύουν ευαισθησία στη διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ανάγκες ή ατόμων που χρήζουν ιδιαίτερης μεταχείρισης.

2. Τήρηση εμπιστευτικότητας και απορρήτου συναλλαγών

Η Εταιρία λαμβάνοντας τα απαραίτητα μέτρα για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών, δεσμεύονται για την προστασία των εμπιστευτικών πληροφοριών που αφορούν στους πελάτες και τους συναλλασσόμενους και τη χρήση αυτών αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό για τον οποίο παρέχονται.

*Πρωταρχικό
μας μέλημα:
Η άρτια
εξυπηρέτηση
των πελατών
μας και η
ικανοποίηση
των αναγκών
τους*

*Τηρούμε την
εμπιστευτικότητα
και το απόρρητο
των συναλλαγών
των πελατών μας*

Ως “Εμπιστευτικές” θεωρούνται οι πληροφορίες που περιέρχονται σε γνώση των υπαλλήλων ή/και Στελεχών, με άμεσο ή έμμεσο τρόπο, κατά την επιτέλεση των καθηκόντων τους και δύνανται να αφορούν στην Εταιρία και στον Όμιλο στον οποίο η Εταιρία ανήκει (όπως διάφορα έγγραφα, στοιχεία και δεδομένα ασφαλιστικών συμβάσεων, οικονομικών όρων ανάληψης κινδύνων, Κανονισμών Πωλήσεων και Εισπράξεων καθώς και τις μεθόδους, τεχνικές και διαδικασίες που ακολουθεί η Εταιρία για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της, τα οικονομικά στοιχεία, την πολιτική, τις υποθέσεις και συναλλαγές της), σε πελάτες (όπως συναλλαγές, οικονομική κατάσταση, προσωπικά δεδομένα προστατευόμενα κατά το 38(I)2002) και λοιπά εμπλεκόμενα πρόσωπα (πχ. διαμεσολαβητές, συνδεδεμένοι αντιπρόσωποι, πάροχοι στο πλαίσιο εξωτερικής ανάθεσης δραστηριοτήτων).

Κάθε Εμπιστευτική Πληροφορία αντιμετωπίζεται με τη δέουσα εχεμύθεια και εφαρμόζονται αυστηρά οι νόμοι και οι κανονισμοί που σχετίζονται με την τήρηση του επαγγελματικού απορρήτου.

Για την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικής ζωής των εργαζομένων, κάθε συνεργάτη και τυχόν τρίτων δεν επιτρέπεται η μη εξουσιοδοτημένη χρήση βίντεο, μαγνητοφώνηση ή με άλλο σχετικό τρόπο καταγραφή και τήρηση δεδομένων.

Εξαιρέση από την εν λόγω υποχρέωση τήρησης της εμπιστευτικότητας των δεδομένων αποτελούν οι περιπτώσεις που η παροχή στοιχείων απαιτείται από τη Λειτουργία Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρίας ή της μητρικής Εταιρίας για σκοπούς ελέγχου ή/και έρευνας και της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης ή / και τις Εποπτικές ή άλλες αρμόδιες Αρχές. Στην τελευταία περίπτωση πριν την παροχή οιασδήποτε στοιχείου ή πληροφορίας προβλέπεται προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρίας.

3. Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του προσωπικού, των πελατών και των μετόχων

*Προστατεύουμε
τα δεδομένα του
προσωπικού,
των πελατών
μας, του
μετόχου και
κάθε τρίτου*

Η Εταιρία αναγνωρίζει και δίνει πρωταρχική σημασία στην υποχρέωση συμμόρφωσής της με την ισχύουσα νομοθεσία, όσον αφορά στην προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, υιοθετώντας την Πολιτική Διαχείρισης Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Στο πλαίσιο αυτό, συλλέγονται και διαχειρίζονται συγκεκριμένες πληροφορίες, οι οποίες αφορούν στο προσωπικό, τους μετόχους, τους πελάτες με τους οποίους διατηρούν οποιασδήποτε μορφής επιχειρηματική σχέση, σε πρόσωπα με τα οποία διατηρούν σχέση συνεργασίας καθώς και σε τρίτους στο πλαίσιο οποιασδήποτε άλλης σχέσης, πέραν των ανωτέρω αναφερόμενων.

Συγκεκριμένα, οι εν λόγω πληροφορίες:

- ✓ συλλέγονται με τρόπο θεμιτό και νόμιμο,

- ✓ συλλέγονται για καθορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς,
- ✓ τηρούνται με ασφάλεια και μόνο για το χρονικό διάστημα που προβλέπεται για την πραγματοποίηση των σκοπών της συλλογής και επεξεργασίας τους.

Κατά συνέπεια, η Εταιρία θεσπίζει διαδικασίες και εφαρμόζει συστήματα τα οποία συμβάλλουν στην ελεγχόμενη ροή της πληροφόρησης ώστε:

- ✓ αυτή να κοινοποιείται στα καθ' ύλην αρμόδια πρόσωπα και μόνον έως του βαθμού που κρίνεται απαραίτητο για την άσκηση των καθηκόντων τους. Στις περιπτώσεις που η Εταιρία, στο πλαίσιο αναθέσεων έργων κατ' εντολή και για λογαριασμό της, πρέπει να επεκτείνει τον κύκλο των προσώπων στα οποία θα γνωστοποιηθούν Εμπιστευτικές Πληροφορίες, λαμβάνει κάθε απαραίτητο μέτρο συμπεριλαμβανομένης και της σύναψης σχετικής σύμβασης εμπιστευτικότητας, προκειμένου οι εμπλεκόμενοι στο εκάστοτε έργο να είναι ενήμεροι για τον εμπιστευτικό χαρακτήρα και την απαγόρευση εκμετάλλευσης των πληροφοριών αυτών
- ✓ να αποτρέπεται η πρόσβαση από αναρμόδιους υπαλλήλους ή/και Στελέχη σε διαβαθμισμένη πληροφόρηση

Οι υπάλληλοι και τα Στελέχη κατανοούν ότι πρέπει να:

- ✓ διαφυλάττουν τις πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα του προσωπικού, των πελατών και του μετόχου,
- ✓ χρησιμοποιούν τις εμπιστευτικές πληροφορίες μόνο για τον σκοπό που συλλέχθηκαν,
- ✓ εξασφαλίζουν ότι η χρήση του μηχανολογικού εξοπλισμού (υπολογιστών, τηλεφώνων, φαξ και λοιπών συσκευών) πραγματοποιείται μόνο από εξουσιοδοτημένα άτομα, ακόμα και σε περίπτωση ολιγόλεπτης απουσίας τους από τη θέση εργασίας,
- ✓ φυλάσσουν με ασφάλεια τους κωδικούς πρόσβασής τους στα συστήματα της Εταιρίας και σε καμία περίπτωση να μην αποκαλύπτουν τους κωδικούς τους σε τρίτους,
- ✓ τηρούν εχεμύθεια στις συναλλαγές και εργασίες της Εταιρίας και να εφαρμόζουν όλα τα προβλεπόμενα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζονται κατά τις συναλλαγές τα συμφέροντά της και η περιουσία της,
- ✓ μην παρέχουν στοιχεία του πελάτη σε τρίτα πρόσωπα, ακόμα και αν αυτά ζητούνται από το οικογενειακό περιβάλλον του, εκτός και αν υπάρχει σχετική εξουσιοδότηση,
- ✓ μην συζητούν μεγαλόφωνα υποθέσεις και στοιχεία πελατών στους χώρους υποδοχής και αναμονής του κοινού, καθώς και στις αίθουσες συναλλαγών,
- ✓ μην χρησιμοποιούν τις εμπιστευτικές πληροφορίες των πελατών με αθέμιτο τρόπο,

- ✓ φροντίζουν ώστε να μην υπάρχουν εκτεθειμένα και ορατά από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, στα γραφεία και τα γκισέ συναλλαγής, στοιχεία, έγγραφα, φάκελοι, εκτυπώσεις καθώς και να διασφαλίζουν ότι οι εν λόγω εμπιστευτικές πληροφορίες είναι απόλυτα ασφαλείς όταν φεύγουν από τα γραφεία τους (π.χ. κλειδωμένες σε συρτάρια),
- ✓ φροντίζουν 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 ολιγόλεπτη. Επίσης, να απαγορεύουν τη λήψη φωτογραφιών / βίντεο από «έξυπνες» συσκευές (π.χ. smart phones) σε διαβαθμισμένες πληροφορίες.
- ✓ καταστρέφουν εντελώς όσα έγγραφα περιέχουν εμπιστευτικές πληροφορίες και απαιτείται η καταστροφή τους με βάση τις σχετικές εγκυκλίους για την ασφαλή καταστροφή εγγράφων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα,
- ✓ ζητούν τη συνδρομή της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρίας σε περίπτωση που κάποιος τρίτος εκ παραδρομής τους γνωστοποιήσει μη ζητηθείσα εμπιστευτική πληροφορία,
- ✓ λαμβάνουν τη συγκατάθεση του πελάτη – φυσικού προσώπου όπου αυτή απαιτείται για τη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων,
- ✓ γνωστοποιούν στον πελάτη – φυσικό πρόσωπο με τρόπο κατανοητό τα δικαιώματά του περί ενημέρωσης, πρόσβασης και αντίρρησης,
- ✓ μην προωθούν ενημερωτικά ή διαφημιστικά έντυπα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα σε περίπτωση άρνησης παροχής συγκατάθεσης του πελάτη – φυσικού προσώπου,
- ✓ μην προβαίνουν σε επεξεργασία δεδομένων συγγενικών ή τρίτων προσώπων χωρίς την προηγούμενη συγκατάθεσή τους,
- ✓ μην επεξεργάζονται προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα πελατών εκτός του δικτύου της Εταιρίας (π.χ. σε προσωπικούς υπολογιστές),
- ✓ παραδώσουν όλες τις πληροφορίες που περιλαμβάνουν προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα πελατών στους επικεφαλής τους κατά τη λήξη της συνεργασίας τους με την Εταιρία
- ✓ επιδεικνύουν εχεμύθεια και να προστατεύουν την εμπιστευτικότητα κάθε στοιχείου ή πληροφορίας που αφορά στην Εταιρία και τον Όμιλο στον οποίο ανήκει ή σε πελάτες τους από σκόπιμη ή ακούσια αποκάλυψή τους σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα ακόμα και μετά τη λήξη της πρόσβασης στις πληροφορίες αυτές ή/και τη λήξη της σύμβασης εργασίας τους με την Εταιρία.

4. Διαφήμιση

Στο πλαίσιο της ανοικτής και διαφανούς επικοινωνίας με τους πελάτες, η Εταιρία φροντίζει όπως κάθε διαφήμιση είναι σύμφωνη με τις εκάστοτε ισχύουσες νομικές διατάξεις, ευπρεπής στο πλαίσιο της κρατούσας αντίληψης περί ηθικής, αληθούς, σαφούς, χωρίς υπερβολές.

Η διαφήμιση γίνεται με σκοπό την αντικειμενική πληροφόρηση του κοινού σχετικά με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της Εταιρίας. Είναι λοιπόν ειλικρινής, δεν δημιουργεί αναληθείς εντυπώσεις ιδιαίτερα ευνοϊκών όρων, προϋποθέσεων και ωφελημάτων και είναι σε γλώσσα εύκολα κατανοητή. Δεν προσβάλλει τα χρηστά ήθη, δεν εκμεταλλεύεται την άγνοια ή το φόβο του κοινού, δεν αναφέρεται υποτιμητικά ή δυσφημιστικά για τον ανταγωνισμό, δεν είναι απομίμηση διαφημίσεων τρίτων. Η Εταιρία δεν προωθεί αναληθείς, ανακριβείς ή παραπλανητικές πληροφορίες.

Δεν επιτρέπεται η απευθείας προώθηση διαφημιστικών μηνυμάτων σε πελάτες που έχουν δηλώσει την αντίθεση τους σε αυτό με έγγραφη αίτηση κατά την έναρξη της συνεργασίας ή μεταγενέστερα. Η Εταιρία συμμορφώνεται πλήρως με το θεσμικό πλαίσιο για την προώθηση πωλήσεων αγαθών και υπηρεσιών.

5. Διαχείριση Αιτιάσεων - Παραπόνων

Με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων που σχετίζονται με την βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, η Εταιρία αποδίδει ιδιαίτερη βαρύτητα στη διαχείριση των αιτιάσεων-παραπόνων των πελατών και του συναλλασσομένου, βάσει των προβλεπόμενων στην Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων της Εταιρίας και τις σχετικές διαδικασίες. Κάθε προφορική ή γραπτή έκφραση διαμαρτυρίας και υπόδειξη ή σχόλιο αναφορικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Εταιρίας ή την εν γένει λειτουργία της, τυγχάνει άμεσης διερεύνησης και απάντησης ώστε να εδραιώνεται πνεύμα εμπιστοσύνης και να αντιμετωπίζονται εγκαίρως τυχόν προβλήματα των πελατών και των συναλλασσόμενων.

Οι εργαζόμενοι οφείλουν να:

- ✓ ακούν προσεκτικά τον πελάτη ή το συναλλασσόμενο που διατυπώνει παράπονο, επιδεικνύοντας ευγένεια και ψυχραιμία,
- ✓ εξετάζουν κάθε υποβαλλόμενο παράπονο-αιτίαση με επιμέλεια και χωρίς προκατάληψη, έχοντας ως γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε σχετικού στοιχείου και πληροφορίας, σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες και οδηγίες της Εταιρίας,
- ✓ να μην εκλαμβάνουν σε προσωπικό επίπεδο τυχόν δυσaréσκεια του πελάτη ή του συναλλασσόμενου
- ✓ να διατηρούν χαμηλούς τόνους και να οδηγούν τον πελάτη ή το συναλλασσόμενο να υποβάλει το παράπονο-αιτίαση στην αρμόδια Λειτουργό για τη διαχείριση/συντονισμό των θεμάτων αυτών.

Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στη διαφήμιση

Διαχειριζόμαστε αποτελεσματικά τις αιτιάσεις-παραπόνια των πελατών μας με στόχο την άμεση επίλυσή τους και τη βελτίωση των υπηρεσιών μας

6. Πρόληψη νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες & χρηματοδότησης της τρομοκρατίας

Η Εταιρία αναγνωρίζει την ανάγκη υιοθέτησης και εφαρμογής αποτελεσματικών μέτρων για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (εφεξής «ΞΧ/ΧΤ»). Οι πράξεις αυτές είναι αντίθετες προς τις αρχές και αξίες που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητάς μας και ως εκ τούτου για την αντιμετώπιση των φαινομένων ΞΧ/ΧΤ, η Εταιρία:

- ✓ έχει υιοθετήσει Πολιτική για την Πρόληψη και την Καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας – Πολιτική Αποδοχής Νέων Πελατών,
- ✓ προβαίνει στην έκδοση των απαραίτητων οδηγιών και κατευθυντήριων γραμμών σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις και μεριμνά για την επικαιροποίηση αυτών,
- ✓ εγκαθιστά επαρκή πληροφοριακά συστήματα προκειμένου να ανιχνεύονται, να παρακολουθούνται και να αξιολογούνται συναλλαγές και πελάτες υψηλού κινδύνου,
- ✓ συνεργάζεται και ανταλλάσσει πληροφορίες με τις Εποπτικές και Ανεξάρτητες Αρχές και τα αρμόδια πολιτειακά Όργανα,
- ✓ δεν εκτελεί συναλλαγές για τη νομιμότητα των οποίων υπάρχουν επιφυλάξεις ή συναλλαγές με φυσικά ή νομικά πρόσωπα / οντότητες, όταν αυτό απαγορεύεται από διατάξεις του Ο.Η.Ε., της Ε.Ε., Εποπτικών ή Δικαστικών Αρχών,
- ✓ παρέχει στο προσωπικό συνεχή εκπαίδευση για την πρόληψη και αντιμετώπιση αυτών των θεμάτων και συμμορφώνεται πλήρως με τους σχετικούς νόμους και τις κανονιστικές αποφάσεις.

*Τηρούμε τις
διατάξεις για την
πρόληψη και την
καταπολέμηση
της
νομιμοποίησης
εσόδων από
εγκληματικές
δραστηριότητες
και
χρηματοδότησης
της
τρομοκρατίας*



IV. ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΑΣ

Η Εταιρία δεσμεύεται στη διαρκή εξασφάλιση βέλτιστων συνθηκών εργασίας, αναγνωρίζοντας τη συμβολή των εργαζομένων στην επίτευξη των στόχων μας

1. Διαρκής στόχος της Εταιρίας η ίση μεταχείριση προς κάθε μέλος του προσωπικού :

Η Εταιρία:

- ✓ αναπτύσσει αξιοκρατικό σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, προαγωγών και αμοιβών του Προσωπικού της,
- ✓ διασφαλίζει καλές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας, σεβόμενη την ισορροπία μεταξύ του εργασιακού χρόνου και της προσωπικής ζωής των εργαζομένων, με στόχο την παροχή ίσων ευκαιριών,
- ✓ πιστεύει στη διαρκή βελτίωση των δεξιοτήτων του προσωπικού της και οργανώνει σημαντικά προγράμματα επιμόρφωσης, εκπαίδευσης και ανάπτυξής του. Στο πλαίσιο αυτό καλύπτει τα έξοδα του προσωπικού για την παρακολούθηση σεμιναρίων στην Κύπρο και στο εξωτερικό.

*Ενδιαφερόμαστε
για τη συνεχή
ανάπτυξη και
εκπαίδευση του
προσωπικού μας*

Η φιλοσοφία της Εταιρίας έχει ως βασικό άξονά της το σεβασμό της προσωπικότητας κάθε εργαζομένου. Η προστασία της ανθρώπινης αξιοπρέπειας αποτελεί θεμελιώδη αρχή και ως εκ τούτου διαρκής επιδίωξη της Εταιρίας αποτελεί η διαμόρφωση ενός αρμονικού εργασιακού περιβάλλοντος. Προς το σκοπό αυτό η Εταιρία:

- ✓ απορρίπτει κάθε μορφή κοινωνικού αποκλεισμού,
- ✓ παρέχει ίσες ευκαιρίες ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, θρησκείας, εθνικότητας,
- ✓ εφαρμόζει αξιοκρατικό σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης, των προαγωγών και των αμοιβών προσωπικού,
- ✓ σχεδιάζει και υλοποιεί δράσεις, συστήματα ανάπτυξης και κινήτρων με στόχο την προσέλκυση, επιλογή και περαιτέρω αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού,
- ✓ επενδύει στην εκπαίδευση του προσωπικού με τη χρήση σύγχρονων μεθόδων καθώς και την ανάπτυξη του με τη διαμόρφωση πλάνου εκπαίδευσης ανά θέση εργασίας, ώστε να διασφαλίζεται η αξιοποίηση του μέγιστου των δυνατοτήτων του καθώς και η έγκαιρη και ομαλή προσαρμογή του στις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις για νέες γνώσεις, δεξιότητες και ειδικεύσεις σε ένα ταχύτατα μεταβαλλόμενο επιχειρησιακό περιβάλλον,
- ✓ δε χρησιμοποιεί καμία μορφή καταναγκαστικής εργασίας,

- ✓ δεν αποδέχεται κανενός είδους προσβολή της προσωπικότητας (πχ. ηθική, σεξουαλική ή άλλου είδους παρενόχληση, εκφοβισμό, διωγμό κτλ) ή άνιση μεταχείριση λόγω εθνικότητας, φυλετικής προέλευσης, φύλου, οικογενειακής κατάστασης, θρησκευτικών ή πολιτικών πεποιθήσεων ή φυσικών αδυναμιών.

Σημειώνεται ότι η Διοίκηση της Εταιρίας διατηρεί το δικαίωμα να μην αποδεχτεί στο Προσωπικό της οποιοδήποτε άτομο έχει καταδικαστεί ποινικά με τελεσίδικη και αμετάκλητη δικαστική απόφαση ή έχει απολυθεί από άλλη ασφαλιστική επιχείρηση λόγω σημαντικής παράβασης του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας της. Οι εργαζόμενοι οφείλουν να γνωστοποιούν τέτοιες περιπτώσεις στην Υπηρεσία Προσωπικού της Εταιρίας.

2. Φροντίζουμε για ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον

Η υγεία και η ασφάλεια στους χώρους εργασίας συνιστούν για την Εταιρία ύψιστης προτεραιότητα, με σκοπό να καταστεί ασφαλής η εργασία, να βελτιωθεί η ποιότητα της επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων και να προληφθούν συναφείς κίνδυνοι.

Στο πλαίσιο αυτό η Εταιρία προβαίνει στη διενέργεια τακτικών ελέγχων για θέματα αφενός επάρκειας και καταλληλότητας των υπάρχοντων μέσων ασφαλείας και αφετέρου τήρησης των συνθηκών υγιεινής στους χώρους εργασίας, ενώ παράλληλα έχει αναπτύξει και σχέδια αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών.

Περαιτέρω, η Εταιρία δεσμεύεται να:

- ✓ συμμορφώνεται με τις κανονιστικές διατάξεις σε θέματα υγιεινής και ασφαλείας,
- ✓ μεριμνά για τη δημιουργία ασφαλούς και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος για το προσωπικό με την εφαρμογή προγραμμάτων πρόληψης του εργασιακού κινδύνου,
- ✓ εξασφαλίζει την ύπαρξη προστατευτικής υποδομής και εξοπλισμού και τεχνικών αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών,
- ✓ εκπαιδεύει τους εργαζομένους για τις προβλεπόμενες ενέργειες σε περίπτωση φυσικών καταστροφών και να καταρτίζει προγράμματα προληπτικής δράσης για την πυρασφάλεια και την αντιμετώπιση κρίσεων,
- ✓ πραγματοποιεί διαβουλεύσεις με το προσωπικό για ζητήματα που σχετίζονται με την ασφάλεια και υγεία στην εργασία,
- ✓ καταρτίζει προγράμματα και δράσεις που στοχεύουν τόσο στην πρόληψη του εργασιακού κινδύνου όσο και στην υποστήριξη των εργαζομένων σε περιπτώσεις εμφάνισης περιστατικών βίας (ληστείες και λεκτική / σωματική βία).

*Δίνουμε σημασία
στην ασφάλεια
του εργασιακού
μας
περιβάλλοντος*

3. Στοχεύουμε στη διατήρηση άριστης επαγγελματικής συμπεριφοράς

Κατά την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων, οι εργαζόμενοι της Εταιρίας κάθε επιπέδου ευθύνης και μορφής απασχόλησης οφείλουν να:

απευθύνονται στους πελάτες στον πληθυντικό, με ηρεμία και ευγένεια,

- ✓ έχουν ως στόχο την ταχεία εξυπηρέτηση των πελατών,
- ✓ παρέχουν ακριβή, σαφή ενημέρωση προς τους πελάτες για θέματα που αφορούν την προστασία και την προώθηση των οικονομικών και περιουσιακών τους συμφερόντων,
- ✓ καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διευθέτηση τυχόν παρεξηγήσεων ή διαφορών που ανακύπτουν κατά τη διάρκεια των συναλλαγών με τους πελάτες. Στην περίπτωση που αυτή δεν καταστεί δυνατή να ενημερώνουν τους πελάτες για τις εσωτερικές διαδικασίες της Εταιρίας για την υποβολή υποδείξεων ή παραπόνων,
- ✓ εφαρμόζουν ισότιμη και αντικειμενική μεταχείριση και να μην κάνουν διακρίσεις στους πελάτες (πχ. σύμφωνα με το φύλο, την εθνικότητα, το θρήσκευμα, την οικονομική/περιουσιακή κατάσταση κτλ),
- ✓ μη διεκπεραιώνουν προσωπικές τους υποθέσεις ενώπιον της πελατείας,
- ✓ μην χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την αποκάλυψη ευαίσθητων θεμάτων της Εταιρίας και την παροχή αρνητικών σχολίων για συναδέλφους, πελάτες, προμηθευτές κτλ.
- ✓ μην καπνίζουν στους χώρους υποδοχής και αναμονής του κοινού καθώς και τις αίθουσες συναλλαγών, κατ' εφαρμογή των εν ισχύ νομοθετικών διατάξεων και των σχετικών εγκύκλιων οδηγιών,
- ✓ μην καταναλώνουν αλκοόλ ή άλλες ουσίες στον εργασιακό χώρο,
- ✓ είναι ευπρεπώς ενδεδυμένοι στον εργασιακό χώρο και να αποφεύγουν εμφανίσεις που δε συνάδουν με τη σοβαρότητα του επαγγέλματός τους,
- ✓ προσαρμόζονται στις πραγματικές συνθήκες που επιβάλλουν οι ανάγκες της εργασίας τους,
- ✓ διατηρούν καλό πνεύμα συνεργασίας με τους συναδέλφους τους για την αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση των εργασιών που τους ανατίθενται,
- ✓ μην προβαίνουν σε καμία ανεπιθύμητη συμπεριφορά που μπορεί να θεωρηθεί ως εχθρική, κακόβουλη, προσβλητική, ταπεινωτική ή που να συμβάλλει στην υποβάθμιση των συναδέλφων τους,
- ✓ συμμορφώνεται με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις εκάστοτε σχετικές οδηγίες της Εταιρίας.

*Αντιμετωπίζουμε
 τους πελάτες μας
 με σεβασμό &
 επαγγελματική
 συμπεριφορά*

4. Προστατεύουμε την περιουσία της Εταιρίας

Το προσωπικό οφείλει να προστατεύει τα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρίας από καταστροφή ή από ανεπίτρεπτη χρήση.

Κάθε εργαζόμενος οφείλει να:

- ✓ εξετάζει κάθε αγορά, πώληση ή συναλλαγή για λογαριασμό της Εταιρίας, με αντικειμενικά κριτήρια, προστατεύοντας τα συμφέροντά της,
- ✓ εξασφαλίζει πλήρη διαφάνεια κατά την επιλογή των αγαθών και υπηρεσιών, διαφυλάσσοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη φήμη της Εταιρίας και του Ομίλου στον οποίο ανήκει και ακολουθώντας τις σχετικές διαδικασίες που προβλέπονται από Κανονισμούς, Εγκυκλίους και Σχετικές Οδηγίες,
- ✓ μη χρησιμοποιεί για προσωπικούς σκοπούς τα περιουσιακά στοιχεία και τον εξοπλισμό που έχει θέσει στη διάθεση του η Εταιρία.
- ✓ μην εγκαθιστά ή χρησιμοποιεί λογισμικά, εκτός αυτών που έχει εγκαταστήσει η υπηρεσία, για την ασφάλεια των μηχανογραφικών συστημάτων της Εταιρίας,
- ✓ Να προφυλάσσει από διαρροή τα διαβαθμισμένα δεδομένα, όπως : αποστολή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο , εξαγωγή σε εξωτερικές συσκευές μεταφοράς (USB devices, smart phones, laptops, tablets, etc). Σε περίπτωση μεταφοράς / αποστολής δεδομένων, να ζητά την υποστήριξη τεχνικών για την καλύτερη δυνατή προστασία (π.χ. κρυπτογράφηση),
- ✓ 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 της Εταιρίας. Στο πλαίσιο αυτό απαγορεύεται η πρόσβαση του προσωπικού σε κοινωνικά δίκτυα από τα συστήματα της Εταιρίας χωρίς την προηγούμενη έγγραφη άδεια του Επικεφαλής της Διεύθυνσης Μηχανογράφησης,
- ✓ εξασφαλίζει ότι η χρήση των υπολογιστών, τηλεφώνων, φαξ και άλλων μηχανημάτων γίνεται μόνο από εξουσιοδοτημένα άτομα, ακόμα και σε περίπτωση ολιγόλεπτης απουσίας του από το χώρο εργασίας,
- ✓ φυλάσσει με ασφάλεια τους κωδικούς πρόσβασής τους στα συστήματα της Εταιρίας και σε καμία περίπτωση να μην αποκαλύπτουν τους κωδικούς τους σε τρίτα άτομα,
- ✓ τηρεί εχεμύθεια στις συναλλαγές και εργασίες της Εταιρίας και να εφαρμόζει όλα τα προβλεπόμενα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζονται κατά τις συναλλαγές τα συμφέροντά της και η περιουσία της.

Δικαιώματα Πνευματικής και Διανοητικής Ιδιοκτησίας όπως εμπορικά σήματα, ονόματα χώρου (domain names), λογότυπα, εγκύκλιοι, Πολιτικές, διαδικασίες, βάσεις δεδομένων, Εκδόσεις, κτλ. συγκαταλέγονται στα περιουσιακά στοιχεία της που πρέπει να προστατεύονται από ανεπίτρεπτη χρήση ή καταστροφή.

Κάθε εργαζόμενος οφείλει να:

*Διαφυλάττουμε
με κάθε τρόπο
την περιουσία
της Εταιρίας*

- ✓ διασφαλίζει ότι οποιαδήποτε χρήση περί προβολής του εμπορικού σήματος και των διακριτικών γνωρισμάτων καθώς και των λοιπών δικαιωμάτων πνευματικής και διανοητικής ιδιοκτησίας της Εταιρίας συμβαδίζει με τα χρηστά ήθη,
- ✓ μην επιτρέπει τη χρήση της επωνυμίας ή του σήματος της Εταιρίας και των διακριτικών γνωρισμάτων, των ονομάτων χώρου (domain names) χωρίς την προγενέστερη έγκριση της Διοίκησης της Εταιρίας.
- ✓ αναφέρει στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρίας κάθε υποψία κακής χρήσης των πιο πάνω.

5. Απορρίπτουμε κάθε πράξη δωροδοκίας - δωροληψίας

Η Εταιρία λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για την πρόληψη και αποτροπή ενεργειών που σχετίζονται με δωροδοκία ή δωροληψία.

Ως δωροδοκία νοείται η προσφορά, υπόσχεση, παραχώρηση, υποβολή αιτήματος ή αποδοχή ενός προνομίου ως αντάλλαγμα ενέργειας που θεωρείται παράνομη, ανήθικη ή καταχρηστική.

Η πρόληψη, η αποτροπή και η αναφορά συναφών περιπτώσεων αποτελεί ευθύνη όλων των στελεχών, των υπαλλήλων και των συνεργατών της Εταιρίας. Κάθε εργαζόμενος, προκειμένου να προστατεύσει την καλή φήμη της Εταιρίας και του Ομίλου στον οποίο ανήκει οφείλει να:

- ✓ μη δέχεται δώρα με τη μορφή χρημάτων (ανεξαρτήτως ποσού) ή υλικών αγαθών (ταξίδια, διαμονή σε ξενοδοχεία, εκπώσεις σημαντικού ύψους για αγορές αγαθών κτλ). Της απαγόρευσης εξαιρούνται διαφημιστικά δώρα μικρής αξίας, όπως για παράδειγμα είδη γραφείου με εταιρικό λογότυπο, συμβολικά δώρα για τα Χριστούγεννα, το Πάσχα ή την ονομαστική εορτή, τα οποία θεωρούνται παραδοσιακά και κοινωνικά αποδεκτά. Σε κάθε περίπτωση η αξία του δώρου δεν πρέπει να υπερβαίνει τα € 250 ή το ισόποσο σε άλλο νόμισμα. Εφόσον το δώρο είναι μεγαλύτερης αξίας και ο πελάτης επιμένει, ο εργαζόμενος αποδέχεται το δώρο με την υποχρέωση να το αναφέρει άμεσα στον Επικεφαλής της Μονάδας του,
- ✓ μην προσφέρει ή να μην υποσχεθεί οικονομικό ή άλλο όφελος σε οποιοδήποτε πρόσωπο, προκειμένου να το δελεάσει για να ενεργήσει αντικανονικά ή να το ανταμείψει για αντικανονική ενέργεια / δραστηριότητα,
- ✓ μη χρησιμοποιεί την υπαλληλική του ιδιότητα για την εξασφάλιση οποιουδήποτε είδους πλεονεκτημάτων ή ωφελειών εντός/εκτός της υπηρεσίας του,
- ✓ ζητάει την έγκριση από τον Επικεφαλής της Μονάδας για την προσφορά σε πελάτη πρόσκλησης σε γεύμα / δείπνο ή για την παρακολούθηση αθλητικών ή καλλιτεχνικών εκδηλώσεων.

Η απαγόρευση δωροδοκίας και δωροληψίας ισχύει για τους εργαζόμενους της Εταιρίας καθώς επίσης για τους συνεργάτες και τους παρόχους στους οποίους έχει γίνει εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων στο πλαίσιο συμφωνίας outsourcing. Σε οποιαδήποτε περίπτωση υπάρχουν υπόνοιες ότι δεν τηρούνται τα ως άνω

Απέχουμε από
οποιαδήποτε
πράξη
δωροδοκίας -
δωροληψίας

αναφερόμενα, θα πρέπει να υποβάλλεται αναφορά στην Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρίας.

6. Λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα για την Αποτροπή Σύγκρουσης Συμφερόντων

Η Εταιρία προσδίδει ιδιαίτερη σημασία και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για τη διαχείριση περιπτώσεων που συνιστούν ή ενδέχεται να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους.

Ενδεικτικά, τέτοιες περιπτώσεις ενδέχεται να εμφανιστούν όταν υφίσταται απόκλιση μεταξύ:

- ✓ των συμφερόντων του Ομίλου στον οποίο η Εταιρία ανήκει και των συμφερόντων των λοιπών εμπλεκομένων μερών (πελατών, μετόχων, εργαζομένων κλπ),
- ✓ των συμφερόντων της Εταιρίας και των Εταιριών του Ομίλου στον οποίο ανήκει,
- ✓ των συμφερόντων μελών της ίδιας ομάδας (όπως υφιστάμενοι ή δυνητικοί πελάτες).

Με σκοπό την αποτροπή πραγματικών ή δυνητικών περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων, η Εταιρία λαμβάνει τα ακόλουθα μέτρα:

- ✓ καταρτίζει πολιτικές και διαδικασίες εντοπισμού και διαχείρισης των ως άνω καταστάσεων. Έχει υιοθετήσει την Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη της Εταιρίας για τον έλεγχο και τη διαχείριση των πραγματικών ή ενδεχόμενων συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ της ίδιας και των ανώτατων/ανώτερων διευθυντικών στελεχών της,
- ✓ υιοθετεί κανόνες που έχουν ως ιδιαίτερο χαρακτηριστικό τους τη διαφάνεια και βασίζονται σε αντικειμενικά κριτήρια,
- ✓ εφαρμόζει μηχανισμούς και συστήματα ελέγχου για την πρόληψη τυχόν ζημιών και την αντιμετώπιση τους.

Κάθε εργαζόμενος οφείλει να:

- ✓ αναφέρει άμεσα οποιοδήποτε ίδιον συμφέρον ή συγγενούς του το οποίο μπορεί να δημιουργήσει σύγκρουση με τα συμφέροντα του Ομίλου στον οποίο ανήκει ή τον εμποδίζει να εκτελέσει κατάλληλα τα καθήκοντά του. Σε αυτές τις περιπτώσεις να μην θεωρεί το προσωπικό του συμφέρον, οικονομικό ή άλλο, υπέρτερο από αυτό του πελάτη ή του Ομίλου στον οποίο ανήκει,
- ✓ γνωστοποιεί οποιαδήποτε συγγενική σχέση με συναδέλφους ή πελάτες ή συνεργάτες της Εταιρίας, προκειμένου να αποφευχθεί πιθανή/ ενδεχόμενη περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων,
- ✓ μη δημιουργεί κοινά ή αμοιβαία οικονομικά συμφέροντα με τους πελάτες και τους συνεργάτες του Ομίλου στον οποίο ανήκει, γιατί έτσι δημιουργείται κίνδυνος

Λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων

σύγκρουσης καθηκόντων που μπορεί να επισύρει σε βάρος του πειθαρχικές και νομικές κυρώσεις,

- ✓ μη δανείζει ούτε δανείζεται από τους πελάτες χρηματικά ποσά,
- ✓ μη μεσολαβεί σε αγοραπωλησίες, μεταβιβάσεις και γενικά οικονομικές ή άλλες συναλλαγές που πραγματοποιούνται μεταξύ των πελατών του Ομίλου στον οποίο η Εταιρία ανήκει, ακόμη και όταν μεταξύ των συμβαλλομένων μερών υπάρχουν συγγενικά πρόσωπα,
- ✓ μην προωθεί τραπεζικές ή άλλες εργασίες σε όφελος επιχειρήσεων που δεν ανήκουν στον Όμιλο της ΑΕΕΓΑ «Η ΕΘΝΙΚΗ» και των μετόχων του,
- ✓ μεταχειρίζεται αντικειμενικά τους πελάτες, αποφεύγοντας την ευνοϊκή μεταχείριση ορισμένων προσώπων,
- ✓ μην προσφέρει αλλότριες υπηρεσίες (π.χ. λογιστικές, διαχειριστικές κτλ.) και προϊόντα σε πελάτες, συνεργάτες της Εταιρίας ή τρίτους, με ή χωρίς αμοιβή, χωρίς προηγούμενη έγκριση των εντεταλμένων οργάνων, προκειμένου να αποφευχθούν πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων,
- ✓ μη συμμετέχει σε επιτροπές ή Διοικητικά Συμβούλια πελατών, συνεργατών της Εταιρίας ή τρίτων, με ή χωρίς αμοιβή, χωρίς προηγούμενη έγκριση των εντεταλμένων οργάνων, προκειμένου να αποφευχθούν πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων
- ✓ μην προμηθεύεται από πελάτες του Ομίλου στον οποίο η Εταιρία ανήκει, διάφορα είδη με ευνοϊκότερους όρους από αυτούς της αγοράς και να μη δημιουργεί με την ενέργειά του αυτή υποχρεώσεις (δόσεις, συναλλαγματικές κτλ.) στις οποίες δε θα μπορεί να ανταποκριθεί,
- ✓ μην κάνει κακή χρήση των ειδικών ευνοϊκών όρων που παρέχει η Εταιρία στο Προσωπικό της για ορισμένα είδη συναλλαγών και λογαριασμών (π.χ. εκπώσεις ασφαλιστρών, παροχή δανείων ευκολίας κτλ.) και ιδίως να μην τους χρησιμοποιεί για όφελος τρίτων μη δικαιούχων,
- ✓ μην προσφεύγει στη συνδρομή των πελατών του Ομίλου στον οποίο η Εταιρία ανήκει για την επιτυχή έκβαση εκδηλώσεων που δεν εντάσσονται στο πρόγραμμα επιχορηγήσεων του Ομίλου,
- ✓ μην αναλαμβάνουν υποχρεώσεις είτε απευθείας είτε ως εγγυητές, εφόσον αδυνατούν να τις εκπληρώσουν από τα εισοδήματα ή την περιουσία τους,
- ✓ μην επωφελούνται από την υπαλληλική τους ιδιότητα, προκειμένου να εξασφαλίσουν πλεονεκτήματα ή άλλα οφέλη για τον εαυτό τους ή τους οικείους τους.

Η Εταιρία και οι εταιρίες του Ομίλου στον οποίο ανήκει παρέχουν ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών γεγονός που ενδέχεται να οδηγήσει στη διαμόρφωση συνθηκών από τις οποίες να προκύπτουν καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

Κατά την ανάληψη εργασιών και κατά το διακανονισμό ζημιών εν γένει το Προσωπικό,

κατά την άσκηση των καθηκόντων του, οφείλει να:

- ✓ ασκεί πράξεις ασφαλιστικής διαμεσολάβησης μόνο εντός των ορίων και προϋποθέσεων που θέτει το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο,

- ✓ απέχει, δηλώνοντας κώλυμα, από κάθε ανάληψη εργασίας, η οποία αφορά συγγενικά του πρόσωπα ή προϊστάμενό του ή γενικότερα πρόσωπα με τα οποία διατηρεί κοινωνικές σχέσεις, για την οποία απαιτείται ειδική τιμολόγηση,
- ✓ εισηγείται ή/και να εγκρίνει το εύλογο ύψος της ζημιάς, όπως αυτό καθορίζεται με βάση αυστηρά ασφαλιστικά και υπηρεσιακά κριτήρια, κατά δίκαιη κρίση, μη δεχόμενο ουδεμία επιρροή από οποιοδήποτε υπηρεσιακό παράγοντα. Είναι ευνόητο ότι απαγορεύεται η άσκηση επιρροής τόσο από συνεργάτες της Εταιρίας όσο και από τρίτα πρόσωπα μη έχοντα σχέση με την Εταιρία,
- ✓ μη λαμβάνει ουδεμία παροχή άμεση ή έμμεση από τους πελάτες ή τρίτους που έχουν λάβει αποζημίωση,
- ✓ απέχει, δηλώνοντας κώλυμα, από κάθε διακανονισμό ζημιάς, η οποία αφορά συγγενικά του πρόσωπα ή προϊστάμενό του,
- ✓ απέχει, δηλώνοντας κώλυμα, από κάθε διακανονισμό στον οποίο εμπλέκονται είτε ο ίδιος ως διαμεσολαβών είτε εμπλέκονται συγγενικά του πρόσωπα ως διαμεσολαβούντα στην ασφάλιση. Εφόσον αυτό δεν είναι εφικτό να υπάρχει ενημέρωση και έγκριση του Επικεφαλής της Μονάδας του.

Στο πλαίσιο συνεργασίας με τρίτους (ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, εισπράκτορες ασφαλιστρών) το προσωπικό που συνεργάζεται με τρίτους οφείλει να:

- ✓ αναγνωρίζει και να λαμβάνει έγκαιρα κάθε αναγκαίο μέτρο προκειμένου να αποτρέπονται καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του και όταν αυτό είναι αναπόφευκτο να τις διαχειρίζεται ορθά,
- ✓ αναφέρει άμεσα οποιοδήποτε ίδιον συμφέρον ή συγγενούς του το οποίο μπορεί να δημιουργήσει σύγκρουση με τα συμφέροντα της Εταιρίας ή τον εμποδίζει να εκτελέσει κατάλληλα τα καθήκοντά του,
- ✓ γνωστοποιεί οποιαδήποτε συγγενική σχέση με ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές προκειμένου να αποφευχθεί πιθανή/ ενδεχόμενη περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων,
 - ✓ μεταχειρίζεται αντικειμενικά τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, αποφεύγοντας την ευνοϊκή μεταχείριση ορισμένων προσώπων ή την αποθάρρυνση της συνεργασίας με άλλους χωρίς βάσιμο αντικειμενικό λόγο.

7. Επικοινωνία με Εκπροσώπους των Μ.Μ.Ε.

Μόνο το καθορισμένο προσωπικό της Εταιρίας μπορεί να επικοινωνεί με εκπροσώπους των Μ.Μ.Ε., να εξουσιοδοτεί ή να στέλνει επιστολές ή άλλες παρόμοιες κοινοποιήσεις για δημοσίευση στα μέσα ενημέρωσης εκ μέρους ή εξ ονόματος της Εταιρίας.

Στο πλαίσιο αυτό, οι εργαζόμενοι οφείλουν να αποφεύγουν να απευθύνονται προφορικά στα Μ.Μ.Ε. ως εκπρόσωποι της Εταιρίας, να δίνουν συνεντεύξεις ή να γράφουν άρθρα και να μην προβαίνουν σε δημοσιεύσεις, ανακοινώσεις και εν γένει δηλώσεις (γραφτές/προφορικές) για την Εταιρία χωρίς προηγούμενη έγκριση της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρίας.

*Επικοινωνούμε
με τα ΜΜΕ βάσει
οδηγιών και όχι
αυτοβούλως*



V. ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ / ΤΡΙΤΟΙ

8. Διατηρούμε διαφανείς και κανονιστικά αποδεκτές συνεργασίες

Η Εταιρία αναγνωρίζει ότι η ανταγωνιστικότητα και η απόλυτη επιτυχία ενός οργανισμού είναι το αποτέλεσμα ομαδικότητας και περιλαμβάνει συνεισφορά και από τρίτους όπως συνεργάτες, προμηθευτές, επενδυτές κ.ά. Ο σεβασμός των δικαιωμάτων, η προστασία και η ισότιμη μεταχείριση όλων των φορέων που συνεργάζονται με την Εταιρία αποτελούν μέρος της εταιρικής της κουλτούρας/πρακτικής.

Οι αποφάσεις για την επιλογή αυτών των συνεργατών λαμβάνονται με αυστηρά αλλά ακριβοδίκαια κριτήρια, τηρώντας τις εκάστοτε ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις και απαιτήσεις. Η αξιοπιστία, η ακεραιότητα, η έντιμη συμπεριφορά, η αμεροληψία, η ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών, οι τιμολογιακές πολιτικές, η συνέπεια και ο συνετός τρόπος διαχείρισης μιας επιχείρησης, αποτελούν προαπαιτούμενα για την έναρξη αλλά και τη διατήρηση μιας συνεργασίας.

Η Εταιρία αναγνωρίζει ότι η οικονομική και κοινωνική της απόδοση μπορεί να επηρεαστεί από τις πρακτικές των συνεργατών της και γι' αυτό το λόγο απαιτεί από αυτούς να σέβονται τις Αρχές και τις Αξίες της, να συμμορφώνονται με αυτές και να έχουν ανάλογες πολιτικές και διαδικασίες.

Κατά τη σύναψη επιχειρηματικών συμφωνιών με τρίτους, η Εταιρία διασφαλίζει τα ακόλουθα:

- ✓ την τήρηση του ισχύοντος Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας,
- ✓ την αξιολόγηση της εμπειρίας, της φήμης και της εν γένει εικόνας των τρίτων μερών – συνεργατών,
- ✓ την κατανόηση των παρεχόμενων από τρίτα μέρη υπηρεσιών καθώς και των μεθόδων πληρωμής και ανταμοιβής αυτών,
- ✓ την αξιολόγηση των περιπτώσεων που ενδείκνυται η συνεργασία με τρίτα μέρη,
- ✓ τη διαμόρφωση διαδικασίας για την παρακολούθηση των συναλλαγών και της εν γένει δραστηριότητας του τρίτου μέρους,
- ✓ πλήρη διαφάνεια κατά την επιλογή των συνεργατών της, εφαρμόζοντας αυστηρά και αντικειμενικά κριτήρια, όπως προβλέπονται ενδεικτικά στους Εταιρία ισχύοντες Κανονισμούς και διαδικασίες,
- ✓ ίσες ευκαιρίες σε όλους τους ενδιαφερόμενους που επιδιώκουν συνεργασία,
- ✓ τήρηση των όρων των συμβάσεων που συνάπτει με τους συνεργάτες-τρίτους και διασφαλίζει την έγκαιρη επίλυση τυχόν διαφορών με αυτούς.

*Διαφάνεια και
κανονιστική
συμμόρφωση
στις σχέσεις
μας με
τρίτους*



VI. ΜΕΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΜΑΣ

1. Δίνουμε Αξία στον Μέτοχο

Η Εταιρία προβαίνει σε κατάλληλες επενδυτικές επιλογές, με συνετές επιχειρηματικές αποφάσεις, που λαμβάνονται με την απαιτούμενη ευελιξία, στοχεύοντας στην προώθηση των συμφερόντων των μετόχων της.

Η Εταιρία 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, η Εταιρία:

- ✓ στοχεύει στην αύξηση της κερδοφορίας και στη βελτίωση της αποδοτικότητας του Ομίλου στον οποίο ανήκει, προς όφελος αυτών που την εμπιστεύονται,
- ✓ επιδιώκει να παρέχει στους συναλλασσόμενους ορθή, πλήρη και έγκαιρη πληροφόρηση για την οικονομική κατάσταση και τα οικονομικά αποτελέσματα της,
- ✓ διαφυλάσσει τα περιουσιακά στοιχεία της, προβαίνοντας σε επενδύσεις στους τομείς των δραστηριοτήτων της και προσπαθώντας να περιορίζει το κόστος λειτουργίας της,
- ✓ σχεδιάζει σαφείς γραμμές αναφοράς, εποπτείας και ελέγχου και φροντίζει ώστε τα όργανα της να μη δρουν ανεξέλεγκτα, εξασφαλίζοντας κατ' αυτόν τον τρόπο διαφάνεια έναντι των μετόχων της,

*Σεβόμαστε
τους
μετόχους μας*

2. Υιοθετούμε αποτελεσματικό περιβάλλον Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η Εταιρία:

- ✓ Έχει θεσπίσει Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, ο οποίος περιγράφει αναλυτικά τη δομή και την πολιτική εταιρικής διακυβέρνησης, προάγει τη συνέχεια, τη συνέπεια και την αποτελεσματικότητα του τρόπου λειτουργίας του Διοικητικού Συμβουλίου, των συλλογικών οργάνων Διοίκησης καθώς και γενικότερα της διακυβέρνησης της.
- ✓ Μεριμνά για την ύπαρξη της κατάλληλης υποδομής για την εφαρμογή των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης που περιλαμβάνει: όργανα διοίκησης με σαφείς και διακριτούς ρόλους, αρμοδιότητες και υποχρεώσεις, σύστημα εσωτερικού ελέγχου και αμφίδρομη επικοινωνία τόσο με το εξωτερικό όσο και με το εσωτερικό περιβάλλον.
- ✓ Ακολουθεί τις οδηγίες των ευρωπαϊκών, διεθνών και εθνικών εποπτικών αρχών θεσπίζοντας τις κατάλληλες διαδικασίες αποτελεσματικής λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και ενημερώνοντας σε συνεχή βάση το προσωπικό της.

- ✓ Συμμορφώνεται και εφαρμόζει τις κείμενες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και, κυρίως, στις χώρες στις οποίες αναπτύσσει τις δραστηριότητές του. Η επιχειρηματική στρατηγική της Εταιρίας χαράσσεται μόνο εντός των ορίων που επιτάσσει ο νόμος

3. Εφαρμόζουμε αποτελεσματικό Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ)

Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου αποτελεί σύνολο κατάλληλων, επαρκών και αποτελεσματικών ελεγκτικών μηχανισμών και διαδικασιών με τους οποίους διασφαλίζεται η τήρηση των εσωτερικών διαδικασιών και των υποχρεώσεων που απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο καθώς και η συνεπής υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής.

Σε συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, η Εταιρία διαθέτει αποτελεσματική οργανωτική δομή και επαρκές Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, στο οποίο ενυπάρχουν και λειτουργούν οι τέσσερις βασικές λειτουργίες, ήτοι: ο εσωτερικός έλεγχος, η αναλογιστική λειτουργία, η διαχείριση κινδύνων και η κανονιστική συμμόρφωση, για την επίτευξη των επιχειρηματικών της στόχων και τη διαφύλαξη της φερεγγυότητας της.

Η επιτυχής και αποτελεσματική λειτουργία του ΣΕΕ, διασφαλίζει:

- ✓ τη συνεπή υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής,
 - ✓ την αναγνώριση και αντιμετώπιση των πάσης φύσεως κινδύνων που συνδέονται με τις δραστηριότητες της Εταιρίας,
 - ✓ την πληρότητα και αξιοπιστία των οικονομικών και επιχειρηματικών πληροφοριών,
 - ✓ τη συμμόρφωση με το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τους εσωτερικούς κανόνες, τους κανονισμούς, τις εγκεκριμένες πολιτικές και διαδικασίες,
 - ✓ την πρόληψη λανθασμένων ενεργειών και τον εντοπισμό παρατυπιών,
 - ✓ την ανάπτυξη συστήματος ελεγκτικών μηχανισμών, προσαρμοσμένων στην έκταση και την πολυπλοκότητα των εργασιών τους καθώς και συνεργειών μεταξύ των αρμόδιων Διοικητικών Μονάδων,
 - ✓ την αξιολόγηση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος από εξωτερικούς και εσωτερικούς ελεγκτές,
 - ✓ τη λεπτομερή καταγραφή διαδικασιών σχετικών προς τη λειτουργία του συστήματος και τις Επιχειρησιακές Μονάδες που την υποστηρίζουν,

Προτεραιότητα στην ύπαρξη αποτελεσματικού ΣΕΕ μέσω της ανάπτυξης ισχυρών λειτουργιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Κινδύνων και Εσωτερικού Ελέγχου

Κατά συνέπεια, ο ρόλος του ΣΕΕ είναι ουσιώδης καθώς αποτελεί σύνολο ελεγκτικών μηχανισμών και διαδικασιών που καλύπτει σε συνεχή βάση κάθε δραστηριότητα και συντελεί στην αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία τους.



VII. ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Οι αξίες που καθορίζονται στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου μέλος του οποίου είναι η Εταιρία είναι:

Σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Πλήρης συμμόρφωση με αποφάσεις που απαγορεύουν συνεργασία με χώρες, επιχειρήσεις ή πρόσωπα που υποθάλπουν τη βία και την τρομοκρατία

Σεβασμός για το περιβάλλον.

Αναπόσπαστο κομμάτι καλής εταιρικής συμπεριφοράς αποτελεί η υιοθέτηση και εφαρμογή ενεργειών, βοηθητικές για το περιβάλλον, στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής ευθύνης

Κοινωνική συνεισφορά

Ο Όμιλος υποστηρίζει τις προσπάθειες αντιμετώπισης διεθνών προβλημάτων κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης και συνεισφέρει στην κοινωνική συνοχή και ανάπτυξη των χωρών όπου δραστηριοποιείται

Συμβολή στις τέχνες, στον πολιτισμό και στην παιδεία

Μέσω της ενίσχυσης και προβολής των πολιτιστικών αξιών και δράσεων στο χώρο της Τέχνης και της παιδείας της κάθε χώρας στην οποία δραστηριοποιούνται

Ανεξαρτησία:

η Εταιρική Κοινωνική Δράση της Εταιρίας είναι ανεξάρτητη από τα επιμέρους συμφέροντα πελατών, μετόχων ή τρίτων, επιχορήγηση ή κάθε μορφής άμεση/έμμεση στήριξη πολιτικών οργανισμών/κομμάτων κάθε δε σχετική χρηματοδότηση ακολουθεί το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο

Στο πιο πάνω πλαίσιο ο Όμιλος της ΑΕΕΓΑ "Η ΕΘΝΙΚΗ", του οποίου η Εταιρία μας αποτελεί μέλος:

- ✓ Συμβάλλει στην ανάδειξη της εθνικής κληρονομιάς και αναλαμβάνει τη χορηγία πνευματικών έργων και πολιτιστικών εκδηλώσεων.
- ✓ Ενισχύει προγράμματα που προάγουν τον αθλητισμό.

- ✓ Υποστηρίζει εν γένει το έργο αναγνωρισμένων κοινωνικών φορέων και οργανώσεων του δημόσιου βίου.
- ✓ Παρέχει υποστήριξη σε προγράμματα έρευνας, ανάπτυξης και δημιουργίας υποδομών με στόχο την ποιότητα της ανθρώπινης ζωής.
- ✓ Λειτουργεί με όρους που δεν θίγουν την άμεση ή μακρόχρονη ανταγωνιστική ικανότητα της Εταιρίας και του Ομίλου.
 - ✓ Ενθαρρύνει την κοινωνική, πνευματική και καλλιτεχνική ζωή και μεριμνά για τη διαφύλαξη και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς της Ελλάδας αλλά και των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται.

*Ανάπτυξη
οικολογικής
συνείδησης και
περιβαλλοντικής
ευαισθησίας*

Επιπλέον στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής της ευθύνης η Εταιρία:

- ✓ Δεσμεύεται να είναι περιβαλλοντικά υπεύθυνοι εταιρικοί πολίτες και αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες ενάντια στην κλιματική αλλαγή.
- ✓ Ενθαρρύνει τη διατήρηση, την ανακύκλωση και τα προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας και υλών.
- ✓ Εφαρμόζει μοντέλα ανάλυσης και εκτίμησης των περιβαλλοντικών κινδύνων στις επενδυτικές και πιστοδοτικές διαδικασίες.
- ✓ Στηρίζει δράσεις για την προστασία και διαφύλαξη του φυσικού περιβάλλοντος.
- ✓ Ενημερώνει και ευαισθητοποιεί εργαζόμενους και πελάτες.
- ✓ Αξιολογεί τους προμηθευτές λαμβάνοντας υπόψη και περιβαλλοντικά κριτήρια.



VIII. ΕΦΑΡΜΟΓΗ - ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

1. Εφαρμόζουμε κάθε αρχή του Κώδικα

Κάθε εργαζόμενος της Εταιρίας οφείλει να σέβεται και να τηρεί απαρέγκλιτα τον παρόντα Κώδικα. Υποχρέωση όλων, ανεξαρτήτως βαθμού ή/ και θέσης ή μορφής παρεχόμενης υπηρεσίας, αποτελεί η αποτροπή ενεργειών οι οποίες ενδέχεται να μη συνάδουν με τον παρόντα Κώδικα.

Οι εργαζόμενοι έχουν στη διάθεσή τους πολλούς τρόπους για να απευθύνουν ερωτήματα σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα ή να αναφέρουν πιθανές παραβάσεις, χωρίς βεβαίως τον κίνδυνο επιβολής οποιασδήποτε κύρωσης σε βάρος τους ως αποτέλεσμα της υποβολής αναφοράς:

- ✓ Δικαιούνται να εκφράζουν τους προβληματισμούς τους και να αναφέρουν ζητήματα σχετικά με τον Κώδικα στους ιεραρχικά ανωτέρους τους. Αποτελεί ευθύνη των επικεφαλής των Μονάδων η εποπτεία της ορθής εφαρμογής και η παροχή οδηγιών ως προς τη διαδικασία αντιμετώπισης κάθε μορφής παραβάσεων του Κώδικα με τη συνεργασία της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης.
- ✓ Οφείλουν ν' αναφέρουν άμεσα στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρίας οποιοδήποτε ζήτημα/πληροφόρηση σχετίζεται με πιθανή παράβαση των προβλεπόμενων από αυτόν.

Η Εταιρία εξετάζει τις υποβαλλόμενες αναφορές, λαμβάνει διορθωτικά μέτρα και σε περίπτωση που κριθεί ότι υπάρχει σχετική παράβαση επιβάλλει κυρώσεις επιφυλασσόμενη της εφαρμογής του ισχύοντα Εσωτερικού Κανονισμού Εργασίας.

Επισημαίνεται ότι η Εταιρία λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για να προστατεύσει την ταυτότητα οποιοδήποτε εργαζομένου αναφέρει με καλή πίστη πιθανή παράβαση του εν λόγω Κώδικα.

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

2. Αναθεώρηση του Κώδικα

Η Επιτροπή Ελέγχου επανεξετάζει τον Κώδικα, κατόπιν εισήγησης της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρίας, οποτεδήποτε απαιτηθεί, τουλάχιστον όμως ανά τριετία, προκειμένου να διασφαλίζεται η καταλληλότητά του αναφορικά με τις αρχές που υιοθετεί και τους κανόνες που εφαρμόζει ο Όμιλος στον οποίο ανήκει και σε περίπτωση αναθεώρησης εισηγείται σχετικά στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας.

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

- εισαγωγής νέων κανόνων και αρχών ή/και σημαντικών μεταβολών στο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που ρυθμίζει τη λειτουργία των ασφαλιστικών εταιριών και χρηματοοικονομικών οργανισμών ή

- νέων διεθνών βέλτιστων πρακτικών αναφορικά με θέματα του ασφαλιστικού και του ευρύτερου χρηματοπιστωτικού κλάδου

Σε περίπτωση τροποποίησης του Κώδικα, η Εταιρία μεριμνεί για την άμεση γνωστοποίηση του αναθεωρημένου κειμένου στο προσωπικό με κάθε πρόσφορο τρόπο (λ.χ. μέσω του intranet – εκπαιδευτικών διαδικασιών/σεμιναρίων).

Ο παρών Κώδικας εγκρίθηκε από την υπ' αριθμό 72 (ΕΑ) & 69 (ΕΓΑ) Συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρίας.