



## Κώδικας Δεοντολογίας

Η Alpha Bank, από ιδρύσεώς της, πιστεύει ακράδαντα ότι η επιτυχία της είναι αποτέλεσμα της συμπεριφοράς κάθε μέλους του Ομίλου. Η Τράπεζα εφαρμόζει βέλτιστες πρακτικές, οι οποίες προάγουν την αποτελεσματική Εταιρική Διακυβέρνηση και την ορθή ατομική συμπεριφορά στο πλαίσιο της υψηλότερου επιπέδου δεοντολογίας.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας απευθύνεται:

- στα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου,
- στους Γενικούς Διευθυντές, στα Ανώτερα Στελέχη και στους Εργαζομένους του Ομίλου,
- στα Τρίτα Μέρη που συναλλάσσονται με τον Όμιλο Alpha Bank και
- στους Συμβούλους της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας εφαρμόζεται σε συνδυασμό με τις νομικές και με τις κανονιστικές απαιτήσεις, καθώς και με τον Οργανισμό/Εγχειρίδιο Προσωπικού.

Τα Διοικητικά Συμβούλια των Εταιριών του Ομίλου υιοθετούν τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου εφαρμόζοντας τις απαραίτητες τροποποιήσεις που επιβάλλονται από το τοπικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Η Διοίκηση των Εταιριών είναι υπεύθυνη για τη σχετική ενημέρωση όλων των Εργαζομένων.

Σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, με τους Πελάτες και με τις Εποπτικές Αρχές να απαιτούν μεγαλύτερη διαφάνεια και να έχουν υψηλότερες προσδοκίες, η αφοσίωση της Τραπέζης στις αρχές και στις αξίες της θα τη διαφοροποιήσει από τις άλλες τράπεζες.

### Αρχές και αξίες

Όλες οι δραστηριότητες της Alpha Bank και των Εταιριών του Ομίλου έχουν ως απώτερο σκοπό την ανάπτυξη και την ευημερία του Ομίλου και διέπονται από αρχές που επιτάσσουν η ηθική και ο νόμος, όπως:

- ακεραιότητα και ειλικρίνεια,
- αντικειμενικότητα και ανεξαρτησία,
- διακριτικότητα και εμπιστευτικότητα,
- πειθαρχημένα και ορθολογική ανάληψη κινδύνου,
- διαφάνεια.

### Δεσμεύσεις

Η Alpha Bank και ο Όμιλός της βασίζουν τις δραστηριότητές τους στις ακόλουθες θεμελιώδεις δεσμεύσεις:

**Έναντι των Πελατών**, ο Όμιλος δίδει προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση των ατομικών και επιχειρηματικών αναγκών τους παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, όπως:

- Προστασία των εμπιστευτικών πληροφοριών των Πελατών.
- Προστασία των προσωπικών δεδομένων μέσω της ασφαλούς και κατάλληλης διαχείρισής τους.
- Παροχή σαφών πληροφοριών σχετικά με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρονται, ανεξαρτήτως του δικτύου παροχής.



- Διαφάνεια στην προώθηση των υπηρεσιών του καθ' όλη τη διάρκεια της σχέσεως με τους Πελάτες.
- Προσεκτική αντιμετώπιση των παραπόνων και μέτρηση της ικανοποίησης των Πελατών.
- Προστασία των νομίμων συμφερόντων των Πελατών.
- Δημιουργία κατάλληλης οργανωτικής δομής και κατάλληλων πολιτικών και διαδικασιών για την αποφυγή καταστάσεων συγκρούσεως συμφερόντων.
- Εφαρμογή κατάλληλων πολιτικών και διαδικασιών για την εξασφάλιση επαρκών ελέγχων κατά της διαφθοράς, των παραβιάσεων αντιμονοπωλιακών κανόνων, των καταχρηστικών συμβατικών όρων, της χρήσεως προνομιακής πληροφόρησης προς ίδιον όφελος, της συγκρούσεως συμφερόντων, της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, της δωροδοκίας και της κατασκευής παραπλανητικών χρηματοοικονομικών στοιχείων και πληροφοριών.

Τηρώντας αυτές τις δεσμεύσεις, ο Όμιλος διατηρεί μακροχρόνιες σχέσεις με τους Πελάτες του, οι οποίες βασίζονται στην εμπιστοσύνη, στην εξειδίκευση του Προσωπικού και στον σεβασμό των εννόμων συμφερόντων τους.

**Έναντι των Μετόχων**, μόνιμη δέσμευση του Ομίλου είναι να:

- Αποφέρει κέρδη στην επένδυσή τους.
- Παρέχει σαφείς πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.
- Παρέχει διαφάνεια σχετικά με την οικονομική απόδοση του Ομίλου, τις Γενικές Συνελεύσεις, τις Αυξήσεις Μετοχικού Κεφαλαίου, τη χρηματιστηριακή αξία και τη γνωστοποίηση πληροφοριών σύμφωνα με τον νόμο.
- Παρέχει πληροφορίες με τρόπο άμεσο και συνεχή σχετικά με τις πολιτικές Εταιρικής Διακυβερνήσεως του Ομίλου μέσω συνεχούς επικοινωνίας και διαλόγου.
- Εφαρμόζει βέλτιστες πρακτικές Εταιρικής Διακυβερνήσεως.
- Εφαρμόζει πολιτικές που δημιουργούν υψηλά πρότυπα δεοντολογικής συμπεριφοράς.
- Προωθεί τα μακροπρόθεσμα συμφέροντα του Ομίλου.

**Έναντι του Προσωπικού**, ο Όμιλος δεσμεύεται να:

- Εξασφαλίζει ποιοτικές συνθήκες εργασίας, ευκαιρίες εξελίξεως και δίκαιη αμοιβή, με βάση την αξία και την ίση μεταχείριση, χωρίς διακρίσεις.
- Σέβεται και να προωθεί τη διαφορετικότητα (όσον αφορά την ηλικία, το φύλο, την εθνική καταγωγή, τη θρησκεία, την αναπηρία/τις ειδικές ικανότητες, τον σεξουαλικό προσανατολισμό κ.λπ.).
- Παρέχει συνεχή εκπαίδευση και κατάρτιση.
- Παρέχει υγιείς και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον και να βοηθά τους Εργαζομένους να επιτύχουν ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής τους ζωής, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ισορροπίας αυτής για την ευημερία και για την παραγωγικότητά τους.
- Σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα και να απαγορεύει κάθε μορφή κοινωνικού αποκλεισμού.
- Επιδεικνύει μηδενική ανοχή σε οποιαδήποτε μορφή παρενοχλήσεως ή εκφοβισμού.

**Έναντι του Κοινωνικού Συνόλου**, ο Όμιλος δεσμεύεται να συμβάλλει ενεργά στην πρόοδο και στην ανάπτυξη. Υποστηρίζει την κοινωνία και τους πολίτες της δίδοντας προτεραιότητα στην προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, στη διαφορετικότητα, στην υγεία, στην εκπαίδευση, στον πολιτισμό και στην προστασία του περιβάλλοντος.



## Υποχρεώσεις

Οι Εργαζόμενοι του Ομίλου:

- Λαμβάνουν γνώση του Κώδικα Δεοντολογίας, τον τηρούν αυστηρά και αποφεύγουν οποιαδήποτε ενέργεια δεν συνάδει με αυτόν.
- Λαμβάνουν γνώση των άρθρων του Οργανισμού/Εγχειριδίου Προσωπικού που καλύπτουν θέματα όπως τα γενικά καθήκοντα των Εργαζομένων, την εχεμύθεια, τη συμπεριφορά εκτός Τραπεζής, τις συζητήσεις περί πολιτικών πεποιθήσεων, τη δημοσίευση άρθρων, τη δημιουργία προσωπικών χρεών και τα τυχερά παιχνίδια, και συμμορφώνονται με τα άρθρα αυτά.
- Συμμορφώνονται με την Πολιτική Αποφυγής Συγκρούσεως Συμφερόντων.
- Συμμορφώνονται με την πολιτική μη αποδοχής άμεσων ή έμμεσων δώρων για την εκτέλεση των καθηκόντων τους ή για την απόκτηση λοιπών πλεονεκτημάτων ή παροχών.
- Επιδεικνύουν επιμέλεια κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Οι Εργαζόμενοι του Ομίλου δύνανται να αναφέρουν πιθανές παραβιάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας σύμφωνα με τις διαδικασίες που περιγράφονται στην Πολιτική Ανωνύμων Αναφορών.

Οποιαδήποτε πιθανή παραβίαση του Κώδικα Δεοντολογίας εξετάζεται σε σχέση με το εκάστοτε ισχύον νομικό πλαίσιο και τον Οργανισμό/Εγχειρίδιο Προσωπικού και ενδέχεται να οδηγήσει σε πειθαρχικές ενέργειες σύμφωνα με τις Πολιτικές του Ομίλου.

## Αναθεώρηση του Κώδικα

Ο Κώδικας αναθεωρείται, όποτε είναι απαραίτητο, από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως του Ομίλου και εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο, κατόπιν της σύμφωνης γνώμης της Επιτροπής Ελέγχου.