

Етичен кодекс
на Национална Банка на Гърция
и нейната Група

Атина, Януари 2007 г.

Уважаеми колеги,

Настоящият Етичен кодекс е един от основните документи на Национална банка на Гърция. Той определя указанията съгласно принципите за добро фирмено управление, одобрени от Борда на директорите, и представя основните принципи и ценности, които стоят в основата на вътрешните ни правилници и наредби, политиката на Групата НБГ и поведението на всичките ни служители.

Етичният кодекс се основава на основните ценности, които банката следва при търговската си дейност и които, следователно, засягат персонала в цялата Банка и нейната Група.

Сигурен съм, че в настоящия Етичен кодекс ще открием практиките, които отдавна сме приели и приложили към нашата работа, като им бъде отдадено значението, което заслужават и на практика се демонстрират високите ценности на Групата НБГ, като търговска компания, като работна среда и като институция.

Искреното ми желание е Вашите постоянни непрекъснати усилия да доведат до успешни резултати, както на професионално, така и на лично равнище.

Искрено Ваш,

Подпис: не се чете

Такис Арапоглу
Председател и Изпълнителен директор

СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ	4
РАЗДЕЛ 1 ЦЕННОСТИТЕ И ПРИНЦИПИТЕ НА ГРУПАТА НБГ	5
1.1. Законност	5
1.2. Клиентите са на първо място	5
1.3. Качества на персонала	6
1.4. Социален принос	6
1.5. Уважение към околната среда	7
РАЗДЕЛ 2 ЕТИКА НА ПЕРСОНАЛА НА ГРУПАТА	7
2.1. Правилно отношение към клиентите	8
2.1.1 Общи разпоредби	8
2.1.2 Извършване на сделки с клиенти	9
2.2. Защиаване на интересите на Групата НБГ	10
2.2.1 Защиаване на репутацията на Банката и нейната Група	10
2.2.2 Защиаване на активите на Банката и нейната Група	10
2.2.3 Конфиденциалност	11
2.2.4 Екипен дух	12
2.3 Уважение към колегите	13
РАЗДЕЛ 3 БАНКАТА И НЕЙНИТЕ АКЦИОНЕРИ	14
ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ ЗАБЕЛЕЖКИ	15

ВЪВЕДЕНИЕ

От много десетилетия Националната банка на Гърция (“НБГ”) с постоянство работи в рамката на ясно определени бизнес цели, визия, принципи и етика, в резултат на което си е създала отлична репутация сред своята клиентела и обществото като цяло, като водещата финансова институция на вътрешния пазар.

През последните няколко години групата НБГ бързо се разви и се превърна в една от най-големите банкови институции в Югоизточна Европа, развивайки всички видове банкови дейности, като всички модерни финансови групи.

Освен растеж, НБГ положи усилия за преминаване от публичния в частния сектор. Чрез приемане на по-отворен подход и привличане на по-широко участие в дяловия си капитал от страна на вътрешни и чуждестранни частни и институционални инвеститори, НБГ постигна още една голяма промяна: трансформира профила си, като стана организация, работеща изцяло въз основа на стандартите за частния сектор.

Етичният кодекс (“Кодекса”) определя основните Принципи и Правила, които стоят в правилниците и политиката на Банката и Групата, като се вземат предвид разпоредбите на националното и международното законодателство, въз основа на които управлението и целият персонал изпълняват задълженията си, като по този начин се допринася за постигане на бизнес целите на НБГ.

Общите принципи, стоящи в основата на Кодекса въплъщават стандартите за фирмено управление и отразяват ценностите за почтеност, безпристрастност, предприемчивост, професионализъм, прозрачност, социална и екологична отговорност, уважение към човешките права, бързи и положителни реакции, работа в екип и задължението за съответствие с изискванията и правилата, поддържани от НБГ.

Тези бизнес принципи не са задължителни или нормативно установени, а представляват правилник за поведение, основаващ се на основните етични ценности, които НБГ спазва при извършване на дейността си.

Етичният кодекс важи за мениджърския екип и целия персонал, включително независимите сътрудници и консултанти, в цялата Банка и нейната Група.

Кодексът е формулиран от Борда на директорите на НБГ въз основа на най-добрите международни стандарти за банкова практика, конкретните обстоятелства във всяка държава, където Групата извършва дейност и действащите нормативни и други законово установени задължения на Банката.

Бордът на директорите на НБГ е уверен, че Принципите и Правилата, включени в Кодекса ще бъдат възприети от цялото семейство на НБГ и ще бъдат спазвани от персонала в цялата Група НБГ.

РАЗДЕЛ 1

ЦЕННОСТИТЕ И ПРИНЦИПИТЕ НА ГРУПАТА НБГ

1.1. Законност

- Групата НБГ прилага и спазва изцяло действащата национална и международна нормативна и законодателна рамка, и в частност във всяка държава, където извършва дейността си и изготвя бизнес стратегията си на равнището на Банката и на цялата Група, при строго спазване на ограниченията, определени от закона.
- Банката и нейната Група спазват всички необходими мерки и работят съвместно с други организации и държавни органи, в борбата с прането на пари. Персоналът е задължен да спазва тази политика и да не позволява сделки, които биха могли да накърнят репутацията на Групата. Персоналът не трябва да подпомага или сътрудничи по никакъв начин на клиенти, участващи в легализиране на приходи от престъпна дейност. Членовете на персонала трябва обстойно да проучват и да се въздържат от извършване на сделки, за които знаят или изпитват съмнение, че са свързани с пране на пари или финансиране на терористична дейност.
- Персоналът е задължен да спазва закона и да действа честно и с висока степен на морал и почтеност.

1.2. Клиентите са на първо място

- Основаната цел на всяка дейност и действия, предприемани от Банката и Групата, е да се гарантира доверието и удовлетвореността на клиента.
- НБГ уважава особеностите и нуждите на всеки отделен клиент във всяка държава, където работи.
- Бизнес взаимоотношенията Банка-клиент се основават на прозрачност и честност. Банката се стреми да предостави на клиентите си пълна, надеждна и своевременна информация за очакваните ползи и потенциалните рискове, свързани с финансовите ѝ продукти. Банката, при спазване на правилата за честната конкуренция, избягва продажбата на продуктите и услугите си чрез нечестни рекламни практики, при пълно спазване на съответните разпоредби на националното законодателство и това на ЕС.
- Банката уважава гледните точки и мненията на клиентите си и полага усилия да осигури решение, в случай на оплаквания и рекламации от страна на клиентите.

- Банката поддържа работата си в крак с технологичните нововъведения, подобрява конкурентноспособността си и използва новаторство при предлагането на своите продукти и услуги на своите клиенти.

1.3. Качества на персонала

Силата на Банката и Групата се крие в хората, работещи за тях. Един от основните приоритети на НБГ е да развие и задържи високо-квалифициран персонал. С тази цел Банката:

- Въвежда оценяване на работата на персонала, системи за повишения и възнаграждения, въз основа на заслугите.
- Осигурява добри и безопасни условия на работа и равни права и възможности за всички, като уважава баланса на служебния/личния живот на своите служители.
- Вярва в постоянно подобряващите се умения на персонала и осигурява обстойни програми за обучение и лично развитие, стипендии и отпуски за обучение, за да осигури възможност за допълнителна специализация в различни сфери на професионална квалификация.

1.4. Социален принос

Банката и Групата, тъй като са чувствителни към проблемите за фирмената социална отговорност, особено що се отнася до уязвимите социални групи, осигуряват съдействие за решаване на социални проблеми и подкрепа за хуманитарни инициативи, както и за работата на редица уважавани институции и организации работещи в полза на обществото.

Дългосрочната успешна работа и увеличението на стойността на Банката и Групата са неизменно свързани с равнището на развитие и просперитет на обществата, където извършваме дейност. В следствие на това Банката:

- Работи при бизнес условия, които не нарушават конкурентоспособността на Банката и Групата в краткосрочен или дългосрочен план.
- Поддържа дейности в социалната, интелектуалната и творческата сфера, полага усилия за запазване и изтъкване на културното наследство на всяка държава, в която работи; спонсорира интелектуални, творчески и културни проекти и мероприятия, както и спортове.
- Спазва изцяло решенията, които забраняват сътрудничество с държави, фирми или лица, които поддържат тероризма или нарушават човешките права; не предоставя пряка или косвена финансова помощ и не прави дарения на политически партии.

1.5. Уважение към околната среда

Банката и нейната Група вярват, че отговорността към околната среда и прилагането на правилна екологична политика стоят в основата на правилното фирмено поведение и приноса, като цяло, към устойчивото развитие на държавата.

Банката, като взема предвид екологичното въздействие на своята търговска дейност:

- Гарантира, че дейността на Групата е екологично безопасна, като прилага подходящи технологии и средства за предотвратяване на бедствия, като активно насърчава рециклирането и осигурява ниска консумация на енергия в бизнес помещенията и минимално въздействие върху околната среда.
- Стреми се да подобрява градската среда, чрез озеленяване и други средства, като включва помещенията си хармонично в застроената среда и инвестира в проекти с оглед на излагане на архитектурните черти на притежаваните от Банката и Групата сгради, представляващи историческо и архитектурно наследство и да изгражда нови сгради с новаторски архитектурни решения.

РАЗДЕЛ 2

ЕТИКА НА ПЕРСОНАЛА НА ГРУПАТА

Принципите и Правилата на Кодекса са насочени към непрекъснато подобряване на равнището на услугите, предоставяни на клиентите от страна на персонала, чието задължение е не само да спазва посочените Принципи и Правила, но и да прилага стриктно действащата Трудова наредба на НБГ, както и указанията и писмата издадени от мениджмънта на компаниите в Групата.

Равнището на спазване на Принципите и Правилата на Кодекса и политиките и процедурите, разработени за прилагането му, се вземат предвид при ежегодната оценка на работата на персонала от страна на управителния екип на Банката и Групата.

Всички членове на персонала трябва да проявяват дисциплина при изпълнение на указанията на началниците си и самодисциплина при изпълнение на обичайните си служебни задължения. Ако даден член на персонала изпитва съмнения, относно законността на дадените му/й указания, той/тя трябва да съобщи за това, съгласно приложимите разпоредби на Трудовата наредба на НБГ. Банката и компаниите в нейната Група трябва да предоставят на служителите си процедури, включително специален горещ телефон, които да им позволяват да съобщават за съмненията си за нарушения на Кодекса строго конфиденциално или дори анонимно.

2.1. Правилно отношение към клиентите

2.1.1 Общи разпоредби

Клиентите са в центъра на дейностите на Групата. Неудовлетвореният клиент, който спре да извършва бизнес с Групата е сериозен удар по защитаването и бъдещото развитие на дейността на НБГ и подобряването на професионалното и финансово положение на персонала ѝ.

Членовете на персонала трябва да се държат по начин, който поражда доверие и уважение у клиентите.

Членовете на персонала:

- Нямаат право да установяват общ или съвместен финансов интерес с клиенти на Групата, тъй като подобна практика създава риск от конфликт на задълженията и може да доведе до дисциплинарни или законови санкции.
- Уведомяват ясно клиентите за въпросите, свързани със защитата и подобряването на финансовото им положение.
- Не вземат или дават на заем парични средства на/от клиенти на Групата.
- Не участват в пара-банкови или помощни дейности.
- Не посредничат при покупка/продажба, прехвърляне или финансова или други сделки, по принцип, между клиенти на Групата, дори и ако в тях участват техни роднини.
- Не се стремят да привлекат не-банков бизнес, като застраховането, в полза на фирми, които не влизат в състава на Групата НБГ, като вместо това се стремят да подпомагат и насърчават сътрудничеството и бизнеса в самата Група.
- Третират клиентите честно, като избягват пристрастно отношение в полза на определени клиенти или възпрепятстване на бизнеса на други с Банката, без обективно основание.
- Не предлагат услуги (като счетоводство и управление) и продукти, различни от тези на НБГ на клиенти или трети страни, с или без възнаграждение, без предварителното разрешение за това от страна на съответните канали, за да се избегне потенциалния конфликт на интереси.
- Не закупуват стоки от клиенти на Групата на цени, по ниски от пазарните и не поемат финансови задължения (като вноски, менителници) които по-късно няма да могат да покрият.

- Не търсят помощта на клиентите на Групата за гарантиране на успеха на мероприятия, различни от тези на НБГ, които не са включени в спонсорската програма на Групата.
- Избягват да позволяват на членове на семейството или приятели да се намират на работното място по време на или след работното време на банката.

2.1.2 Извършване на сделки с клиенти

Взаимоотношенията персонал-клиент се основават на прозрачност, честност, конфиденциалност и взаимно доверие. Служителите на НБГ трябва да се стремят да осигурят пълно и качествено обслужване и да се държат подобаващо с всеки клиент, без дискриминация на базата на националност, религия, пол, финансово положение или професия.

Членовете на персонала трябва да:

- Избягват рязкото, безразлично или унизително поведение спрямо клиентите
- Разговарят с клиентите спокойно, учтиво и с приятен тон
- Се стремят да решат всички спорове или недоразумения, които е възможно да възникнат при сделките с клиентите, добронамерено и хладнокръвно.
- Не пушат на местата за приемане на клиентите или в чакалните, както и в залите за сделките, както се изисква по закон или съгласно приложимите наредби на НБГ.
- Не се занимават с лични въпроси в присъствието на клиенти.
- Информират клиентите ясно, разумно и търпеливо за услугите, предлагани от НБГ и за съответните стъпки, които са необходими за извършване на техните сделки.
- Полагат усилия да обслужат клиентите, като пестят време.
- Избягват воденето на частни, лични или продължителни разговори с клиентите, когато други клиенти чакат на опашка.
- Избягват да се обръщат към клиентите по име и винаги избягват прекомерната фамилиарност, изрази или жестове, които са несъвместими с тяхното професионално положение, като служители на НБГ.
- Винаги са особено внимателни и деликатни, при работа със социално уязвими групи, като инвалиди и пенсионери.

2.2. Защищаване на интересите на Групата НБГ

2.2.1 Защищаване на репутацията на Банката и нейната Група

Бизнес успехът и самото съществуване на НБГ зависят от доверието, което й възлага обществото.

За да се поддържа репутацията на Банката, всеки член на персонала трябва:

- Да съобщава на началниците си за сделки, които могат да са свързани с пране на пари или финансиране на терористи и да се въздържат от извършването на подобни сделки.
- Да съобщава на началниците си за сделки, които служат за укриване на данъци и да се въздържат от извършването на подобни сделки.
- Да не приемат подаръци или други стимули от клиенти или трети страни, с или без заплащане, освен ако става въпрос за подаръци с малка стойност, които очевидно се предлагат от учтивост, в контекста на местните привички и не накърняват неговата/нейната почтеност, като представител на Банката или Групата.
- Да не се стреми да осигури ползи или предимства, като се възползва от качеството си на служител в НБГ.
- Да не участва в конкурентни бизнес дейности, извън Банката или Групата в своя полза или в полза на трети страни и да не участва във фирми, в каквото и да било качество, без необходимото предварително разрешение, съгласно приложимите разпоредби.
- Пряко да се отчита пред началниците си за случаи, които могат да доведат до конфликт на интереси между него/нея или член на неговото/нейното семейство и НБГ и нейната Група.
- Да не се възползва от възможности или информация, получени при работата за Банката или Групата, за своя собствена полза и стриктно да спазва нормативните разпоредби, касаещи разкриването и одобрението на сделки за регистрирани дялове във фирмите от Групата.

2.2.2 Защищаване на активите на Банката и нейната Група

Персонала трябва да защитава активите на НБГ срещу разрушаване и незаконно ползване. Всеки член на персонала трябва:

- Да проверява всички сделки за финансиране, покупка, продажба и др., извършвани от името на Банката или нейната Група, въз основа на обективни критерии, с оглед на защитата на интересите на Банката и Групата.

- Да гарантира пълна прозрачност при избора на доставчици, стоки и услуги, с оглед на защитаването на репутацията на Групата, като се следват приложимите процедури, предписани в нормативните документи, писмата и указанията.
- Да не използва активи или оборудване на НБГ за бизнес цели, различни от тези на НБГ.
- Да гарантира единствено разрешен достъп до IT (компютърните) системите на NBG, телефоните, факс машините и другото офис оборудване; ефективно да защита винаги кодовете за достъп и оборудването, дори и когато бюрото му/й е оставено без надзор само за няколко минути.
- Да защитава сигурността на IT системите, като не инсталира или ползва софтуер, различен от предоставения от НБГ.
- Да използва Интернет единствено с цел удовлетворяване на бизнес нуждите на НБГ и/или изпълнение на собствените си служебни задължения, като внимава да не застраши сигурността на IT системата на Групата.

2.2.3 Конфиденциалност

Спазването на конфиденциалността на клиента се нарежда сред най-важните принципи, поддържани от Банката и нейната Група. За да гарантира, че личните данни на клиентите на НБГ се запазват конфиденциални и за да съхрани доверието на клиентите в Групата, всеки член на персонала трябва:

- Да третира като строго конфиденциални и да не разкрива или публикува, информация, касаеща бизнес сделки, финансовото състояние или други въпроси, засягащи НБГ и Групата НБГ и нейната клиентела, които научи пряко или косвено.
- Да избягва действия или пропуски, които могат да причинят изтичане или разпространяване на информация, свързана с клиентите и други партньори на Банката или Групата.
- Да гарантира, че информация документи, файлове, разпечатки и т.н. не остават на разположение за неразрешен достъп на неговото/нейното бюро или гише, особено когато ги оставя без надзор, дори и само за няколко минути.
- Да гарантира, че клиентите нямат зрителен контакт с екраните на компютрите, използвани в помощ на различните сделки, както и че на екраните няма бизнес данни, когато компютърът се оставя без надзор, дори и за няколко минути.

- Да не разкрива информация (като баланс по сметки, данни за закупени чекове) по телефона, освен при предвидените обстоятелства.
- Да гарантира, че всички конфиденциални документи, които трябва да бъдат изхвърлени, са унищожени, така че да не могат да бъдат възстановени.
- Да гарантира, че правилните процедури за обслужване, предвидени за безопасна комуникация в рамките на Групата, се спазват стриктно по отношение на служебни документи или информация, които трябва да бъдат изпратени или разпространени до други единици или фирми на НБГ.
- Да избягва възможността да бъде подслушан, като разговаря с нисък тон относно въпроси, касаещи информация, която би могла да навреди на Банката, Групата или на клиентелата на местата за приемане на клиенти, в коридорите по стълбищата или в асансьорите.
- Да избягва участието в обсъждания на обществени или частни срещи, в контекста на които може да бъде разкрита информация, касаеща състоянието на Банката или Групата или финансовите интереси на клиентите.

2.2.4 Екипен дух

Успешната работа на Банката и нейната Група, както и защита и подобряването на равнището на възнаграждение на персонала, се основават на желанието на персонала да работи като екип, който се стреми да се усъвършенства в своята сфера на дейност.

За да направи това, всеки член на персонала трябва:

- Да се стреми да се приспособи бързо към действителните условия на работното място, определени от изискванията на неговите/нейните служебни задължения.
- Да не проявява недоволство по отношение на възложените му задачи, особено, когато задачата се определя от обстоятелства, които налагат гарантиране на интересите на Банката и нейната Група.
- Да не се ограничава с пасивната роля на изпълнение на указания, а да развива и инициатива за това как най-добре да се справя с ежедневната работа, в рамките на законността и йерархията, с оглед на защитаването и работа в подкрепа на интересите на Групата.
- Да избягва да разговаря с медиите от името на Банката или Групата, като дава интервюта, писмени статии или други публикации във вестници или списания, във връзка с Групата и нейните дейности, без предварително одобрение за това.

2.3 Уважение към колегите

Осигуряването на хармонично съжителство за персонала е съществено важно за бизнес успеха и удовлетворението от работата. Поради тази причина всеки член на персонала трябва:

- Да се държи с колегите си учтиво и почтено, като проявява самоконтрол. Никой не е готов да приема лични обиди. Всеки член на персонала трябва да се държи с колегите си толкова учтиво, колкото самия той/тя изисква от тях да се държат с него/нея.
- Да допринася за гарантиране на здравословната работна среда.
- Да се стреми да осигури тиха работна среда и да избягва ползването на телефони, радио и телевизори на работното място, по начин, който пречи на околните.
- Да превърне равенството между половете в ежедневна практика на работното място. Сексуалните забележки и обсъждания или сексуалния тормоз са забранени.
- Да насърчава мирно съжителство на всички служители на Групата НБГ. Забележки относно възрастта, специалните нужди, етническия произход, политическите пристрастия и свързаността с профсъюзи, религията, сексуалната ориентация, старшинството, семейното положение, бременността и националността са забранени.
- Да има предвид, че когато за дадена ситуация трябва да бъдат взети мерки, за да бъде тя решена, враждебното отношение, съперничеството и споровете само влошават положението.
- Да има предвид, че за да могат хора с различен характер да съжителстват и да си сътрудничат, е необходима гъвкавост, толерантност и дух на разбирателство.

РАЗДЕЛ 3

БАНКАТА И НЕЙНИТЕ АКЦИОНЕРИ

Групата прави своите подходящи инвестиционни избори въз основа на благоразумни и гъвкави бизнес решения, с оглед на интересите на своите акционери.

Банката приема бизнес практики, които гарантират рамка за фирмено управление, отговаряща на високи стандарти, както и бизнес структури и политики, които определят стандартите за професионалното поведение и бизнес етиката и допринасят за безпроблемното функциониране на пазара и подсилване на доверието на акционерите.

В частност:

- Всяко действие се предприема от Банката, за да се подобри доходността и ефективността на Групата, в полза на тези, които се доверяват на НБГ и инвестират в нейния капитал.
- Банката се стреми да осигури на инвеститорите надеждна, пълна и навременна информация за финансовото състояние и резултати на Групата.
- Банката предпазва активите на Групата, като инвестира в различни бизнес линии и се стреми да намали максимално оперативните разходи на Банката и Групата.
- Банката осигурява ясно дефинирани линия за отчитане, рамки за надзор и одит и контрол на дейността от различни органи на Групата, с оглед на гарантирането на прозрачността при отношенията си с акционерите и ясна информация относно дейността на Групата, на Общото събрание.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ ЗАБЕЛЕЖКИ

Етичният кодекс на НБГ включва набор принципи и правила, които се прилагат спрямо политиката на Банката и нейната Група, при извършването на дейността ѝ и предлагането на услуги.

Прилагането на Кодекса е въпрос на култура и е задължителен за всички заинтересовани страни, доколкото той служи за предпазване на интересите на служителите, акционерите, клиентите на НБГ и обществото като цяло. Освен това той допринася за безпроблемно функциониращата финансова система и защитава платежоспособността, надеждността и репутацията на Банката и нейната Група.

Кодексът влиза в сила след валидизирането му от страна на Борда на директорите на Банката, който отговаря за неговото поправяне и допълване, както и за контрола на прилагането му.

Отделът за нормативно съответствие на Групата отговаря за изготвянето и контрола на процедурите за прилагане на Кодекса.

В рамките на шест месеца, след датата на приемане на Кодекса от Борда на директорите на Банката, Бордът на директорите на всяка компания от Групата НБГ трябва или да приеме Кодекса, коригиран съобразно с нормативната и бизнес среда на държавата, където фирмата извършва дейността си, или да приспособи вече съществуващ кодекс, така че да отразява духа на Кодекса.

Отделът за нормативно съответствие на Групата се задължава да информира Комитетът за човешки ресурси и възнаграждения към Борда на директорите на НБГ по отношение на съответните процедури, които трябва да бъдат приети за обучение и информиране на персонала, във връзка с действащите Принципи и Правила на Кодекса и с действията, които са необходими за контрола и прилагането на Кодекса, както и неговото спазване.