

**Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας
και Ηθικής**

doValue Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π

Νοέμβριος 2021

Περιεχόμενα

Μήνυμα της Διοίκησης	6
1. Εισαγωγή	8
1.1. Σκοπός και Περιεχόμενα	8
1.2. Ποιους αφορά ο Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής της Εταιρείας και Πώς εφαρμόζεται (Παραλήπτες).....	9
2. Η Αποστολή μας και οι Αξίες μας	11
2.1. Αποστολή.....	11
2.2. Αξίες.....	11
3. Γενικές Αρχές	13
3.1. Σεβασμός στους Ισχύοντες Νόμους και Κανονισμούς.....	13
3.2. Ακεραιότητα	13
3.3. Διαμορφώνουμε Επαγγελματική Ηθική / Το σύνολο των ανώτερων στελεχών μας ηγούνται με το παράδειγμά τους –Tone at the Top	14
3.4. Αντικειμενικότητα και Διαχείριση Σύγκρουσης Συμφερόντων (Conflicts of Interest).14	
3.5. Προστατεύουμε τα Προσωπικά Δεδομένα	16
3.6. Προωθώντας τον Ελεύθερο και Θεμιτό Ανταγωνισμό.....	18
3.7. Προστασία της Πνευματικής Ιδιοκτησίας	18
4. Τα κριτήρια μίας Σωστής Απόφασης στην Εργασία μας	18
5. Σχέσεις με Πελάτες και Οφειλέτες	19
5.1. Διαχείριση Συμβατικών Σχέσεων με Πελάτες και Οφειλέτες	19
5.2. Εφαρμόζουμε τη νομοθεσία για το «Ξέπλυμα Χρήματος» (AML/CFT)	20
5.3. Ακολουθούμε τους Διεθνείς Κανονισμούς Οικονομικών Κυρώσεων (“Sanctions and Embargoes”)	21
5.4. Δίνουμε Προτεραιότητα στους Πελάτες της Εταιρείας μας, με Σεβασμό στις Ανάγκες και στην Εξυπηρέτηση των Οφειλετών, εφαρμόζοντας Αρχές Διαφάνειας.....	21
5.5. Αξιολογούμε Αιτήματα και Παράπονα των Οφειλετών, καθώς και των Πελατών μας 22	
6. Σχέσεις με Δημόσια Διοίκηση/ Φορείς/ Αρχές	22
6.1. Γενικές Αρχές	22
6.2. Διαχείριση Αιτήσεων Αδειοδότησης	23
6.3. Διαχείριση Διαφορών και Συμφωνιών Επίλυσης.....	23
6.4. Καθορισμός και Διαχείριση Συμβατικών Σχέσεων.....	23

6.5.	Διαχείριση Επιδοτήσεων, Δανείων, Δημόσιας Χρηματοδότησης.....	24
7.	Σχέσεις με τις Εποπτικές Αρχές και άλλους Ελεγκτικούς Φορείς.....	24
8.	Καθορίζοντας τις Σχέσεις με τους Προμηθευτές και τους εν γένει Συνεργάτες μας (Suppliers Relationships)	25
9.	Διαχείριση Σχέσεων με τα ΜΜΕ και την Αγορά.....	26
10.	Αποτρέπουμε την Εκδήλωση Συμπεριφορών Διαφθοράς και Δωροδοκίας και Προωθούμε την Ακεραιότητα στο Επιχειρηματικό Περιβάλλον.	26
10.1.	Διαχείριση Δώρων και Δαπάνες Ψυχαγωγίας.....	27
10.2.	Επιδεικνύοντας Κοινωνική Ευθύνη	27
11.	Διαχείριση Εταιρικών Υποχρεώσεων και Προνομιακών Πληροφοριών	28
11.1.	Εφαρμόζουμε τις Πολιτικές/Οδηγίες του Ομίλου αναφορικά με τη διαχείριση Προνομιακών Πληροφοριών.....	28
11.2.	Εμποδίζουμε τις Δραστηριότητες που οδηγούν σε Κατάχρηση της Αγοράς.....	29
11.3.	Διαχείριση Οικονομικών Στοιχείων και Εκθέσεων.....	29
11.4.	Εταιρική Επικοινωνία	30
11.5.	Σχέση με Μετόχους και άλλους Εταιρικούς Φορείς	30
11.6.	Λειτουργούμε με Επαγγελματική Εχεμύθεια και Προστατεύουμε το Επιχειρηματικό, Επαγγελματικό και Τραπεζικό Απόρρητο	31
12.	Διαχείριση και Προστασία των Ανθρώπινων Πόρων, των Εταιρικών Περιουσιακών Στοιχείων και του Περιβάλλοντος.....	32
12.1.	Με Αξιοπρέπεια και Υψηλά Πρότυπα Επαγγελματισμού στον Εργασιακό μας Χώρο	32
12.2.	Επιλογή και Διαχείριση των Ανθρώπινων Πόρων.....	34
12.3.	Με τα Βέλτιστα Επίπεδα Ασφάλειας και Υγιεινής	34
12.4.	Η Περιβαλλοντική Ευθύνη της Εταιρείας μας.....	35
12.5.	Η στάση μας απέναντι στα Περιουσιακά Στοιχεία της Εταιρείας.....	35
12.6.	Ακολουθώντας το Σχέδιο Συνέχισης Επιχειρηματικής Δραστηριότητας (Business Continuity plan)	36
13.	Σχέσεις Προσωπικού / Οι Υποχρεώσεις μας	36
13.1.	Επικοινωνούμε Ανοιχτά και έχουμε καθήκον να Επισημαίνουμε τις Ανέντιμες και Παράτυπες Συμπεριφορές	36
13.2.	Τι ισχύει για την Απασχόλησή μας Εκτός της Εταιρείας	38
13.3.	Εφαρμόζουμε Πολιτική Απασχόλησης Συγγενών	38
13.4.	Συμμετέχουμε Υπεύθυνα σε Κοινωνικές – Πολιτικές - Εθελοντικές Δραστηριότητες.	39
13.5.	Τι Ισχύει για τις Συναλλαγές Μας.....	39
13.5.1.	Για τους Ευνοϊκούς Όρους του Προσωπικού	39
13.5.2.	Για την Τήρηση των Τραπεζικών Λογαριασμών Μας.....	39

13.5.3.	Για το Δανεισμό Μας.....	39
13.5.4.	Για τη Ρύθμιση των Οφειλών Μας.....	40
13.5.5.	Για τη Συμμετοχή Μας σε Δικαστικές ή Εξωδικαστικές Υποθέσεις	40
13.5.6.	Για τη Συμμετοχή Μας σε Πλειστηριασμούς	41
13.6.	Αποφεύγουμε Συμμετοχή και Εξάρτηση από Τυχρά Παιχνίδια.....	41
13.7.	Η ΔραστηριοποίησήΜας στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media)	41
13.7.1.	Δεν Εκθέτουμε Πληροφορίες που αφορούν στην Εταιρεία	41
13.7.2.	Δεν κάνουμε Αναρτήσεις ή Σχόλια σχετικά με την Εταιρεία	42
13.7.3.	Φροντίζουμε το Αποτύπωμα και το Ύφος των Επικοινωνιών μας να είναι συμβατό με τις αρχές της Εταιρείας	42
13.7.4.	Συμμορφωνόμαστε με τις Υποχρεώσεις Μας προς την Εταιρεία.....	42
13.7.5.	Ενεργούμε Υπεύθυνα ακόμα και όταν έχουμε τις καλύτερες προθέσεις	42
14.	Διακυβέρνηση του Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής	43
14.1.	Τα Όργανα και ο Τρόπος Παρακολούθησης της εφαρμογής του Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής	43
14.2.	Διανομή και Εκπαίδευση.....	43
14.3.	Αναφορά Πιθανών Παραβάσεων.....	44
14.4.	Σύστημα Κυρώσεων	44
14.5.	Η ισχύς του Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής και η Αναθεώρησή του 45	
14.6.	Η Προσωπική μας Δέσμευση για Επαγγελματική Υπευθυνότητα	45
14.7.	Στοιχεία Επικοινωνίας	45
15.	Ορολογία και Παραδείγματα	46

Αριθμός έκδοσης :	2.0
Οργανωτική Μονάδα:	Regulatory & Business Compliance AML/CFT
Επικεφαλής Οργανωτικής Μονάδας	Ελένη Περιστεράκη
Εγκρίθηκε από :	Διοικητικό Συμβούλιο
Ημερομηνία εφαρμογής:	03.11.2021

Μήνυμα της Διοίκησης

Τα θέματα της Επαγγελματικής Δεοντολογίας έχουν αναδειχθεί τα τελευταία χρόνια σε κεντρικό πυλώνα της λειτουργίας των χρηματοδοτικών οργανισμών σε όλο τον κόσμο, συμπεριλαμβανομένων και των Εταιρειών Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (εφεξής «ΕΔΑΔΠ»). Ως επαγγελματική δεοντολογία, εννοούμε το πλαίσιο των αρχών και των κανόνων που προσδιορίζει την επαγγελματική συμπεριφορά μας και τις αποφάσεις που λαμβάνουμε ως εργαζόμενοι.

Στη doValue Greece (εφεξής η «Εταιρεία») οι έννοιες αυτές δεν είναι άγνωστες, ούτε καινούργιες. Αποτελούν μέρος της κουλτούρας της Εταιρείας και του πλαισίου αξιών της σε όλη τη διαδρομή της, αρχικά ως μέλος τραπεζικού Ομίλου, την αδειοδότησή της ως ΕΔΑΔΠ μέχρι και σήμερα ως μέλος του Ομίλου doValue S.p.A (εφεξής ο «Όμιλος»). Η εφαρμογή αυτών των αρχών στην πράξη αποτελεί θεμέλιο της επιτυχίας μας ως επαγγελματιών του χρηματοδοτικού τομέα. Η επαγγελματική επιτυχία του καθενός μας, ξεχωριστά, είναι η βάση για την πρόοδο, την εξέλιξη, και την επίτευξη του στρατηγικού στόχου μας: να είμαστε μία αξιόπιστη Εταιρεία, πλήρως εναρμονισμένη με την ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία και τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης.

Πολύτιμος οδηγός σε αυτήν την προσπάθειά μας είναι ο παρών Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής (εφεξής ο «Κώδικας»). Περιλαμβάνει διατάξεις γενικού και εξειδικευμένου περιεχομένου, σύμφωνες με το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας, της Εταιρείας μας και του Ομίλου της doValue αλλά και τα αναγνωρισμένα διεθνή πρότυπα επαγγελματικής δεοντολογίας. Ακολουθώντας πιστά αυτόν τον «οδηγό» στην εργασιακή μας καθημερινότητα, ενισχύουμε την εταιρική μας ταυτότητα στον Οργανισμό.

Παράλληλα, ο Κώδικας συνθέτει μια πρόταση αξίας για τον καθένα μας, ως εργαζόμενου και ως προσωπικότητας. Υιοθετώντας τον, μπορούμε να λειτουργήσουμε με επαγγελματική αρτιότητα, αποτελεσματικότητα, ακεραιότητα, διαφάνεια και συνέπεια. Η δέσμευσή μας για υιοθέτηση και εφαρμογή του παρόντος Κώδικα, μάς επιτρέπει να χτίσουμε σχέσεις εμπιστοσύνης, αφενός με τους πελάτες και τους προμηθευτές μας, αφετέρου με τους οφειλέτες των απαιτήσεων που είναι ανατεθειμένοι στην Εταιρεία και να προασπίσουμε το κύρος και τη φήμη της Εταιρείας και του Ομίλου απέναντι στους δημόσιους φορείς και την κοινωνία.

Δίπλα μας, για κάθε μας ερώτημα, απορία ή αμφιβολία βρίσκεται η Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, AML/CFT της Εταιρείας (Regulatory Compliance, AML/CFT), καθώς και τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα της Εταιρείας. Αυτοί αποτελούν τους φορείς που έχουν την ευθύνη της ορθής εφαρμογής, του ελέγχου, της τήρησης των αρχών και των κανόνων του Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής της Εταιρείας.

Αρχής γενομένης από την αδειοδότηση της Εταιρείας από την Τράπεζα της Ελλάδος ως ΕΔΑΔΠ μέχρι και σήμερα, κληθήκαμε να ανταπεξέλθουμε στις προκλήσεις μιας

νέας αγοράς διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις, η οποία διέπεται από ένα σύνθετο, δυναμικό και απαιτητικό κανονιστικό πλαίσιο. Στις δύσκολες και απαιτητικές αυτές συνθήκες, όλοι οι εργαζόμενοι της Εταιρείας ανταποκριθήκατε με περισσή αφοσίωση, επαγγελματισμό και ήθος, στοιχεία που αποτέλεσαν οδηγό για τα επόμενα επιτυχημένα βήματα. Σήμερα, αναγνωρίζοντας την προσπάθεια του καθενός ξεχωριστά, θεωρούμε βέβαιο ότι ακολουθώντας με συνέπεια τον Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής της Εταιρείας μας, προάγουμε τον επαγγελματισμό και την αξιοπιστία της.

Σας ευχαριστούμε

Θεόδωρος Καλαντώνης
Εκτελεστικός Πρόεδρος ΔΣ

Τάσος Πανούσης
Διευθύνων Σύμβουλος

«Η συμπεριφορά μας αποτελεί θεμέλιο της ατομικής επαγγελματικής επιτυχίας μας και βάση για την επίτευξη του στρατηγικού στόχου της Εταιρείας να είναι μία αξιόπιστη ΕΔΑΔΠ, πλήρως εναρμονισμένη με τη Διεθνή και Ευρωπαϊκή Νομοθεσία και τις βέλτιστες πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης.»

1. Εισαγωγή

1.1. Σκοπός και Περιεχόμενα

Η doValue Greece (εφεξής η «Εταιρεία»), έχει υιοθετήσει τον παρόντα «Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής» (εφεξής ο «Κώδικας») με σκοπό να ορίσει με σαφήνεια και διαφάνεια τις αξίες με τις οποίες η Εταιρεία οφείλει να συμμορφώνεται κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων της.

Ο Κώδικας καθορίζει τις ηθικές αρχές, τα καθήκοντα και τις ευθύνες που αναλαμβάνει από κοινού η Εταιρεία και οι συνεργάτες της για την επίτευξη των εταιρικών στόχων. Σκοπός είναι να διασφαλιστεί ότι η συμπεριφορά των παραληπτών (βλ. Παράγραφο «Ποιους αφορά ο Κώδικας – Παραλήπτες») διέπεται πάντοτε από τη συνέπεια, τη συνεργασία, την πίστη, τη διαφάνεια, τη νομιμότητα, τη βιωσιμότητα και τον αμοιβαίο σεβασμό, προκειμένου να αποφευχθεί οποιασδήποτε συμπεριφορά η οποία ενδέχεται να έρθει σε αντίθεση με όλες τις ως άνω αναφερόμενες αρχές.

Η Εταιρεία και ο Όμιλος έχουν θεσπίσει μια σειρά από κανονισμούς, κανόνες, διαδικασίες και οργανωτικές διατάξεις που ενσωματώνονται στις αρχές του Κώδικα. Στόχος είναι:

- ✓ η διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις στρατηγικές της Εταιρείας και του Ομίλου,
- ✓ η επίτευξη της βέλτιστης αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των εταιρικών διαδικασιών,
- ✓ η διαφύλαξη των αξιών,
- ✓ η αξιοπιστία, η ενσωμάτωση των λογιστικών και διαχειριστικών πληροφοριών και τέλος,
- ✓ η πλήρης λειτουργική συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Οι περιεχόμενοι στον Κώδικα κανόνες, έχουν ως σκοπό να προωθήσουν μια κουλτούρα συμμόρφωσης και ηθικής δέσμευσης της Εταιρείας.

Όλοι οι παραλήπτες οφείλουμε να συμμορφωνόμαστε με τις Αρχές και τις Αξίες που περιγράφονται στον Κώδικα (ανεξαρτήτως εάν βρεθούμε σε μια κατάσταση η οποία δεν περιλαμβάνεται ή περιγράφεται σε αυτόν).

Προς διασφάλιση της τήρησης των αρχών του Κώδικα, η Εταιρεία έχει υιοθετήσει ένα πλαίσιο διακυβέρνησης (όπως αυτό αναλυτικά περιγράφεται στην Ενότητα 14) και περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

- έγκριση
- διανομή
- υλοποίηση και έλεγχος
- αναφορά τυχόν παραβιάσεων
- σύστημα κυρώσεων

1.2. Ποιους αφορά ο Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής της Εταιρείας και Πώς εφαρμόζεται (Παραλήπτες)

Το σύνολο των αρχών και των διατάξεων του Κώδικα αφορούν όλα τα μέρη/ πρόσωπα που **δραστηριοποιούνται στην Εταιρεία** (βλ. ορισμούς Προσωπικό/ Παραλήπτες) ή/και συνεργάζονται με αυτή μέσω συμβατικών σχέσεων.

Περαιτέρω, ο Κώδικας αφορά όλα τα πρόσωπα που **συνεργάζονται με την Εταιρεία** βάσει σύμβασης (τρίτα πρόσωπα που συνεργάζονται με την Εταιρεία στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ή εκτέλεσης έργου). Επίσης αφορά τα **πρόσωπα** (νομικά ή φυσικά) το αντικείμενο δραστηριότητας των οποίων σχετίζεται άμεσα με την **διαχείριση των ανατεθειμένων στην Εταιρεία χαρτοφυλακίων** απαιτήσεων (συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών, δικηγόρων και δικηγορικών εταιρειών, τρίτων ΕΔΑΔΠ κλπ.).

Το σύνολο των **συνεργατών και προμηθευτών αγαθών και υπηρεσιών της Εταιρείας**, οφείλουν να συμμορφώνονται με τις αρχές του Κώδικα και να δεσμεύονται για την τήρησή του Κώδικα Ηθικής του Ομίλου, μέσω των σχετικών συμβατικών εγγράφων.

Διευκρινίζεται ότι παρόλο που ο Κώδικας σε αρκετά σημεία επικεντρώνεται στο προσωπικό της Εταιρείας, όλα τα πρόσωπα, στα οποία μπορεί να **ανατεθεί η εκτέλεση ενός έργου ή η παροχή υπηρεσιών προς την Εταιρεία**, αναμένεται να ακολουθούν και να συμμορφώνονται με αυτόν στο πλαίσιο της συνεργασίας τους για την Εταιρεία.

Στην ουσία, ο Κώδικας αφορά όλους εμάς που οφείλουμε να διαφυλάξουμε τις αξίες της Εταιρείας και του Ομίλου, δηλαδή όλους εμάς που έχουμε εργασιακή σχέση ή λειτουργούμε ως εκπρόσωποι ή συνεργάτες της .

Η εφαρμογή των κανόνων και των αρχών του Κώδικα εφαρμόζονται ανεξάρτητα από τον τρόπο παροχής της εργασίας (φυσική παρουσία στο χώρο εργασίας, τηλεργασία κλπ.) και ισχύει καθ' όλη τη διάρκεια της άσκησης των καθηκόντων μας αλλά και πέρα από αυτήν, δηλαδή σε περιπτώσεις κατά τις οποίες συμπεριφορές και ενέργειες μπορούν να συνδεθούν με την Εταιρεία.

Ο Κώδικας επέχει θέση κανονιστικού πλαισίου για την Εταιρεία και λειτουργεί συμπληρωματικά και επικουρικά σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία αλλά και την όποια συμβατική σχέση της Εταιρείας με καθέναν από εμάς. Οι κανόνες και οι αρχές που τίθενται μπορεί να διευρύνονται, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο. Το νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο υπερισχύει σε περίπτωση σύγκρουσής του με τον παρόντα Κώδικα ή σε περίπτωση που περιλαμβάνει αυστηρότερες απαιτήσεις. Επιπροσθέτως, ο Κώδικας βασίζεται στον Κώδικα Ηθικής του Ομίλου καθώς και από επιμέρους πολιτικές τόσο της Εταιρείας όσο και του Ομίλου, οι οποίες χρησιμεύουν ως ένα περαιτέρω σημείο αναφοράς για το Προσωπικό της Εταιρείας.

Η μη συμμόρφωση ή η παραβίαση των διατάξεων του Κώδικα θεωρείται ως μη συμμόρφωση με τις αρχές δεοντολογίας, συμπεριφοράς που έχει υιοθετήσει η Εταιρεία και ο Όμιλος και επομένως θα τιμωρείται, ανεξαρτήτως από όποιες τυχόν κυρώσεις προβλέπονται από τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς κτλ.

«Ο Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής αφορά όλους όσους οφείλουν να διαφυλάττουν τις αξίες της Εταιρείας και του Ομίλου, δηλαδή όλους εμάς που έχουμε εργασιακή σχέση ή λειτουργούμε ως εκπρόσωποι ή και συνεργάτες τους.»

2. Η Αποστολή μας και οι Αξίες μας

Το όραμά μας είναι να αναδειχθούμε στην κορυφαία ΕΔΑΔΠ στην Ελλάδα, χτίζοντας μακροχρόνια σχέση εμπιστοσύνης, παρέχοντας με επιτυχία ολοκληρωμένες υπηρεσίες αποτελεσματικής διαχείρισης απαιτήσεων στο σύνολο των πελατών μας (πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα, εταιρείες απόκτησης απαιτήσεων του αρ. 1 του Ν.4354/2015, εταιρείες ειδικού σκοπού του αρ. 10 του Ν. 3156/2003). Ταυτόχρονα, διασφαλίζουμε την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των οφειλετών των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, υπό όρους διαφάνειας, σε απόλυτη συμμόρφωση με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας των ΕΔΑΔΠ, στοχεύοντας πάντοτε στη δημιουργία πρόσθετης αξίας για τους πελάτες, τους εργαζόμενους, τους μετόχους μας και την Κοινωνία. Αυτά μας καθιστούν επιλογή αλλά και σημείο αναφοράς στον τομέα των ΕΔΑΔΠ για τις υπηρεσίες, τις δραστηριότητες διαχείρισης, την εξυπηρέτηση, τις αποδοτικές λύσεις, τις σίγουρες προοπτικές σε παρόν και μέλλον.

Ο στόχος αυτός, σηματοδότησε την εξέλιξη μας και μας οδήγησε στην σημερινή δυναμική μας παρουσία στην ελληνική αγορά, και φυσικά, αφορά όλο το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών μας και των δραστηριοτήτων μας.

Στην επίτευξή του, βασικό ρόλο επιτελούν οι αξίες του Ομίλου μας, οι οποίες αποτυπώνουν τη φιλοσοφία και τις πεποιθήσεις της Εταιρείας και του Ομίλου, διαμορφώνουν την ιδιαίτερη εταιρική κουλτούρα και καθορίζουν τον τρόπο εργασίας μας.

2.1. Αποστολή

Η αποστολή της Εταιρείας είναι:

- ✓ να δημιουργεί αξία για τους επενδυτές, τις τράπεζες και τους δανειολήπτες,
- ✓ να διαχειρίζεται με υπευθυνότητα τα δανειακά χαρτοφυλάκια που αναλαμβάνει εστιάζοντας στη λύση,
- ✓ να δημιουργεί προοπτική βιώσιμης ανάπτυξης του χρηματοπιστωτικού συστήματος, συμβάλλοντας στην εξυγίανση της ελληνικής οικονομίας ως τρίτος σημαντικός πυλώνας.

Η επίτευξη των παραπάνω, βοηθούν σε κάθε περίπτωση την υλοποίηση των θεσμικών σκοπών της Εταιρείας, συμβάλλοντας στη δημιουργία και τη μεγιστοποίηση της αξίας της Εταιρείας για όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (βλ. Ορισμούς), τηρώντας τις αρχές που ορίζονται στον παρόντα Κώδικα.

Η δημιουργία αξίας, δεν σχετίζεται μόνο με την αύξηση της κερδοφορίας της Εταιρείας και των μετόχων, αλλά κυρίως με την ικανοποίηση των αναγκών όλων των Ενδιαφερομένων Μερών λαμβάνοντας υπόψη το αμοιβαίο συμφέρον όλων (σεβασμός στα αμοιβαία συμφέροντα).

2.2. Αξίες

Λειτουργούμε πάντα σύμφωνα με τις Αξίες μας. Αυτό μας κάνει να ξεχωρίζουμε και αποτελεί τη βάση της εξέλιξης μας αλλά και της υπόστασης μας στο πλαίσιο της εταιρικής και κοινωνικής ευθύνης μας

Πορευόμαστε με **Υπευθυνότητα** και αίσθημα ευθύνης. Ενεργούμε με επαγγελματισμό και αξιοπιστία απέναντι στους πελάτες μας, τους συνεργάτες μας, τους συναδέλφους μας, την κοινωνία, την οικονομία, δημιουργώντας σχέσεις εμπιστοσύνης.

Λειτουργούμε με **Διαφάνεια**, εντιμότητα, ευθύτητα, με ειλικρίνεια, ήθος και ξεκάθαρους όρους, παρέχοντας σωστή και ολοκληρωμένη ενημέρωση.

Προάγουμε την **Καινοτομία**, ανοίγοντας νέους δρόμους. Επιδιώκουμε τη συνεχή εξέλιξη σε ένα περιβάλλον που συνεχώς μεταβάλλεται. Δημιουργούμε, ανακαλύπτουμε, προσαρμοζόμαστε, για να είμαστε πάντα σε ετοιμότητα και ένα βήμα μπροστά.

Στηρίζουμε την ομαδικότητα μέσα από την **Συνεργασία**. Είμαστε ο έμπιστος συνεργάτης, ενεργούμε μαζί και αφοσιωνόμαστε στον κοινό στόχο, για να διασφαλίσουμε την επιτυχία της προσπάθειας. Δεσμευόμαστε απέναντι στον εαυτό μας και τους άλλους.

Εστιάζουμε στη λύση, στοχεύοντας στην **Αποτελεσματικότητα**. Επικεντρωνόμαστε στο αποτέλεσμα. Ακούμε προσεκτικά, κατανοούμε και λειτουργούμε δίνοντας βιώσιμες λύσεις.

Όλες οι σχέσεις, οι συναλλαγές, οι δραστηριότητες και οι συμπεριφορές μας βασίζονται στις **αρχές**:

- ✓ **της τιμότητας,**
- ✓ **του επαγγελματισμού,**
- ✓ **της διαφάνειας,**
- ✓ **της ειλικρίνειας,**
- ✓ **της ορθότητας,**
- ✓ **της ακεραιότητας,** αλλά και
- ✓ στην τήρηση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και των πολιτικών, διαδικασιών, οδηγιών κτλ., που θεσπίζονται από την Εταιρεία και τον Όμιλο.

Ως Παραλήπτες του Κώδικα της Εταιρείας, ο οποίος αποτελεί σημείο αναφοράς για όλους μας, οφείλουμε να εκτελούμε την εργασία/ καθήκοντα μας με μέγιστο επαγγελματισμό ώστε να συμβάλουμε στην επίτευξη των στόχων της Εταιρείας και του Ομίλου, αποφεύγοντας τυχόν αποφάσεις ή/και συμπεριφορές ή/και παραλήψεις, που θα μπορούσαν να έρθουν σε σύγκρουση με τους στόχους και τα συμφέροντα της Εταιρείας και του Ομίλου.

Ο Κώδικας και οι αξίες του αποτελούν **σημείο αναφοράς** κατά τη διαχείριση εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων, έχοντας ως στόχο την αποφυγή συμπεριφορών που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε παραβίαση των αρχών που η Εταιρεία και ο Όμιλος έχουν θέσει.

Το ανθρώπινο δυναμικό είναι θεμελιώδης παράγοντας για την ύπαρξη της Εταιρείας, καθώς και για την ανάπτυξη και την επιτυχία της.

Βασική αξία της Εταιρείας και του Ομίλου αποτελεί η ανάπτυξη του επαγγελματισμού και των ικανοτήτων όλων των εργαζομένων, χωρίς καμία απολύτως διάκριση.

Η ποιότητα των υπηρεσιών πρέπει να έχει κύριο ρόλο στις εταιρικές δραστηριότητες της Εταιρείας. **Ο επαγγελματισμός, η ορθότητα, η ειλικρίνεια, η διαφάνεια και η ακεραιότητα** είναι βασικές αξίες για την επίτευξη των εταιρικών στόχων.

Η Εταιρεία και ο Όμιλος προάγουν τον θεμιτό ανταγωνισμό, θεωρώντας τον σημαντικό για τα συμφέροντά τους, τα συμφέροντα της αγοράς, των πελατών τους, των υπό διαχείριση οφειλετών τους και για τα Ενδιαφερόμενα μέρη γενικότερα.

3. Γενικές Αρχές

3.1. Σεβασμός στους Ισχύοντες Νόμους και Κανονισμούς

Όλοι οι παραλήπτες του Κώδικα οφείλουμε να συμμορφωνόμαστε με τους νόμους και τους κανονισμούς που ισχύουν σε όλες τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται η Εταιρεία και ο Όμιλος.

Όλοι οι παραλήπτες και κυρίως εμείς ως προσωπικό της Εταιρείας καλούμαστε να γνωρίζουμε και να συμμορφωνόμαστε με τις ισχύουσες διαδικασίες, πολιτικές, οδηγίες της Εταιρείας και του Ομίλου, ιδιαίτερα αυτές που σχετίζονται με το αντικείμενο των δραστηριοτήτων μας και το επίπεδο ευθύνης μας. Επιπροσθέτως, οφείλουμε να ενημερωνόμαστε/ παρακολουθούμε τις ισχύουσες πολιτικές, οδηγίες, διαδικασίες, κανονισμούς κτλ. μέσω των μηχανισμών πληροφόρησης που διαθέτει η Εταιρεία και να συμμορφωνόμαστε με αυτές.

Οι Επικεφαλής όλων των μονάδων είναι υπεύθυνοι να διασφαλίζουν την αυστηρή τήρηση του κανονιστικού πλαισίου που ισχύει στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται η Εταιρεία στην οποία εργάζονται.

3.2. Ακεραιότητα

Όλες οι σχέσεις που δημιουργούνται για λογαριασμό και προς όφελος της Εταιρείας και του Ομίλου, πρέπει να βασίζονται:

- ✓ στην καλή πίστη,
- ✓ στην ειλικρίνεια,
- ✓ στην ηθική,
- ✓ στην ακεραιότητα,
- ✓ στην διαφάνεια,
- ✓ στην ορθότητα και
- ✓ στην αμεροληψία.

Στο πλαίσιο αυτά, απαγορεύεται αυστηρώς η μεταβολή/ αλλοίωση οποιωνδήποτε αρχείων σε φυσική ή/και ηλεκτρονική μορφή, δεδομένων, πληροφοριών που σχετίζονται με οποιαδήποτε συναλλαγή στην οποία εμπλέκεται η Εταιρεία ή/ και ο Όμιλος.

3.3. Διαμορφώνουμε Επαγγελματική Ηθική / Το σύνολο των ανώτερων στελεχών μας ηγούνται με το παράδειγμά τους –Tone at the Top

Στην Εταιρεία, τα Ανώτατα Στελέχη Διοίκησης, οι Προϊστάμενοι Μονάδων (όσοι έχουν υπό την ευθύνη τους προσωπικό, ανεξαρτήτως ιεραρχίας) και τα στελέχη, καθοδηγούν με το παράδειγμά τους το προσωπικό, εφαρμόζοντας οι ίδιοι με ιδιαίτερη επιμέλεια και αφοσίωση τις διατάξεις του Κώδικα.

Επιπλέον, έχουν το καθήκον να επικοινωνούν, να εξηγούν και να εμπνέουν, στο σύνολο των εργαζομένων που τελούν υπό την ευθύνη τους, τα χαρακτηριστικά και την κουλτούρα της Εταιρείας, ώστε να γίνουν κοινωνοί και συμμετοχοί των αξιών που πρεσβεύει η Εταιρεία και ο Όμιλος.

Ενδεικτικά χρειάζεται να:

- ενισχύουν και να προάγουν το σεβασμό και την ειλικρινή επικοινωνία
- επικοινωνούν το πνεύμα και το γράμμα του παρόντος Κώδικα και των πολιτικών /οδηγιών /διαδικασιών της Εταιρείας και του Ομίλου, αναδεικνύοντας θέματα ηθικής και σωστής συμπεριφοράς
- καθιστούν κατανοητούς τους ενδεχόμενους κινδύνους που αφορούν στο εκάστοτε αντικείμενο ενασχόλησης
- επικοινωνούν με ειλικρίνεια και σεβασμό με τους πελάτες, τους οφειλέτες των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, τους συναδέλφους, τους συνεργάτες της Εταιρείας, λειτουργώντας ως παράδειγμα
- ανταποκρίνονται με ταχύτητα, συνέπεια και αξιοπιστία σε διαμαρτυρίες, σχόλια και επισημάνσεις πελατών, οφειλετών των υπό εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, συνεργατών και προσωπικού που έρχονται σε γνώση τους
- διασφαλίζουν το όνομα και τη φήμη της Εταιρείας και του Ομίλου.

3.4. Αντικειμενικότητα και Διαχείριση Σύγκρουσης Συμφερόντων (Conflicts of Interest)

Το προσωπικό και οι συνεργάτες της Εταιρείας οφείλουν να γνωρίζουν, να εντοπίζουν, να διαχειρίζονται και να αποφεύγουν καταστάσεις που θα μπορούσαν να προκαλέσουν σύγκρουση συμφερόντων.

Σύγκρουση συμφερόντων μπορεί να προκύψει όταν τα επαγγελματικά ή οικονομικά συμφέροντα μας έρχονται σε αντίθεση με τα συμφέροντα της Εταιρείας ή/ και του Ομίλου ή/και βασικών Ενδιαφερόμενων Μερών (πχ πελατών, οφειλετών, μετόχων, προμηθευτών κ.α.). Οι καταστάσεις αυτές προκύπτουν κατά κύριο λόγο αφενός κατά τη διεξαγωγή των εργασιών της Εταιρείας, στο πλαίσιο διαχείρισης απαιτήσεων, αφετέρου κατά τη διενέργεια προσωπικών συναλλαγών του προσωπικού και των συνεργατών της Εταιρείας.

Μπορούμε να αναφέρουμε ως ενδεικτικές **καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων** περιπτώσεις κατά τις οποίες μέλος του προσωπικού ή συνεργάτης της Εταιρείας:

- είναι πιθανό να αποκομίσει οικονομικό όφελος ή να αποφύγει οικονομική ζημία, σε βάρος πελάτη ή οφειλέτη την απαίτηση του οποίου διαχειρίζεται.
- έχει διαφορετικό συμφέρον από το συμφέρον του πελάτη ή οφειλέτη (την απαίτηση του οποίου διαχειρίζεται) αναφορικά με την έκβαση μιας υπηρεσίας

που παρέχεται ή μιας συναλλαγής που πραγματοποιείται για λογαριασμό του πελάτη ή οφειλέτη.

- έχει οικονομικό ή άλλο κίνητρο για να ευνοήσει τα συμφέροντα άλλου πελάτη ή άλλης ομάδας πελατών σε βάρος των συμφερόντων του πελάτη που εξυπηρετεί, ή άλλου οφειλέτη σε βάρος του οφειλέτη την απαίτηση του οποίου διαχειρίζεται.
- ασκεί την ίδια επιχειρηματική δραστηριότητα με τον πελάτη ή οφειλέτη.
- λαμβάνει ή θα λάβει από πρόσωπο διαφορετικό από τον πελάτη αντάλλαγμα πάσης φύσεως που σχετίζεται με τη διαχείριση των απαιτήσεων που ανήκουν στον πελάτη, υπό μορφή χρημάτων, αγαθών ή υπηρεσιών, πέραν της συνήθους αμοιβής ή προμήθειας που προβλέπεται για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας.
- συνάπτει επιχειρηματική σχέση για λογαριασμό της Εταιρείας με προμηθευτή, με τον οποίο είναι συγγενής ή με τον οποίο διατηρεί επαγγελματική συνεργασία εκτός της Εταιρείας.

Επιπλέον, στην Εταιρεία και στον Όμιλο αναγνωρίζουμε ότι η κατάλληλη αναγνώριση και διαχείριση συναλλαγών μεταξύ των συνδεδεμένων με την Εταιρεία προσώπων (Related Parties), ενισχύει τη διαφάνεια, αποτρέπει τη σύγκρουση συμφερόντων και διασφαλίζει ότι οι οικονομικές καταστάσεις και οι εκθέσεις της Εταιρείας και του Ομίλου προς τις Ρυθμιστικές Αρχές περιέχουν τις απαιτούμενες γνωστοποιήσεις σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα και το εφαρμοστέο κανονιστικό πλαίσιο.

Όλοι μας οφείλουμε :

- ✓ να λειτουργούμε δίκαια και αμερόληπτα,
- ✓ να αποφεύγουμε καταστάσεις που ενδέχεται να προκαλέσουν σύγκρουση συμφερόντων, καθώς επίσης και
- ✓ να αποφεύγουμε οποιαδήποτε κατάσταση θα μπορούσε να επηρεάσει την ανεξαρτησία της κρίσης και της επιλογής μας ή είναι ασυμβίβαστη με τα καθήκοντα μας στο πλαίσιο της πλήρους συμμόρφωσης μας με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς σχετικά με τη σύγκρουση συμφερόντων.

Αρμόδια Μονάδα για την παρακολούθηση, γνωστοποίηση και αξιολόγηση περιστατικών σύγκρουσης συμφερόντων είναι η Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, AML/CFT (Regulatory Compliance, AML/CFT). Σε περιπτώσεις που προκύπτει κάποιο ερώτημα ή αμφιβολία σχετικά με το χειρισμό μιας τέτοιας κατάστασης και την αξιολόγησή της (ύπαρξη ή μη σύγκρουσης συμφερόντων), το προσωπικό της Εταιρείας, οφείλει να υποβάλει γραπτό αίτημα στο ως άνω αρμόδιο όργανο της Εταιρείας, περιγράφοντας τα χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης κατάστασης που μπορεί να οδηγήσει σε σύγκρουση συμφερόντων. Σε αντίστοιχη περίπτωση, οι συνεργάτες της Εταιρείας οφείλουν να απευθύνονται στα όργανα της Εταιρείας που είναι αρμόδια για τη σχέση τους με αυτήν. Σχετικά με την αρμοδιότητα του προς έγκριση οργάνου, ισχύουν τα εγκριτικά κλιμάκια που αναφέρονται στις ισχύουσες πολιτικές της Εταιρείας όπως, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, την Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων, Πολιτική Συγγενών, Πολιτική Εξωτερικής Απασχόλησης κτλ.

3.5. Προστατεύουμε τα Προσωπικά Δεδομένα

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων, αποτελεί πρωταρχικής σημασίας μέλημα για την Εταιρεία μας. Με τον όρο προσωπικά δεδομένα εννοούμε κάθε πληροφορία που αφορά φυσικά πρόσωπα (οφειλέτες των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, προμηθευτές, συνεργάτες, μέλη του προσωπικού κλπ.), μέσω της οποίας μπορούμε να αναγνωρίσουμε τα εν λόγω πρόσωπα.

Το σύνολο του προσωπικού είναι επιφορτισμένο να καταβάλει κάθε προσπάθεια και να επιδεικνύει τη μέγιστη επιμέλεια για τη συλλογή και την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, σε συμμόρφωση με τις εσωτερικές πολιτικές, διαδικασίες και οδηγίες της Εταιρείας και του Ομίλου και σε συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Ειδικότερα, το προσωπικό οφείλει να επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα:

- τα οποία είναι αναγκαία, συναφή και τα ελάχιστα δυνατά για την πραγματοποίηση του σκοπού της εργασίας του,
- με νόμιμο και διαφανή τρόπο,
- διασφαλίζοντας ότι είναι ενημερωμένα, ασφαλή και ακριβή, με άμεση διόρθωση τυχόν ανακρίβειών,
- για τον αναγκαίο και νόμιμο χρόνο, διαγράφοντας με ασφαλή τρόπο αυτά για τα οποία δεν υφίσταται λόγος διατήρησής τους,
- με τρόπο που να εγγυάται την ασφάλειά τους, περιλαμβανομένης της προστασίας τους από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία και τυχαία απώλεια, καταστροφή ή φθορά,
- αποκλειστικά για την εκτέλεση των εργασιών/ υπηρεσιών που του ανατίθενται,
- με χρήση των πηγών πληροφόρησης που του έχει υποδείξει η Εταιρεία,
- γνωστοποιώντας άμεσα, τυχόν περιστατικά παραβίασης προσωπικών δεδομένων υποπέσουν στην αντίληψή του, στον επικεφαλής της Μονάδας του και στο Help Desk της Εταιρείας.

Για την εκπλήρωση των ανωτέρω, το προσωπικό οφείλει να συμβουλευτείται:

- τις οδηγίες και κατευθύνσεις της Εταιρείας ως προς τα καθήκοντα και τις ευθύνες που του ανατίθενται βάσει της θέσης εργασίας του και βάσει του οργανωτικού μοντέλου της Εταιρείας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων,
- την τρέχουσα ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων των οφειλετών, συνοφειλετών, συμπιστούχων, εγγυητών κλπ. σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679, τον νόμο 4624/2019, την σχετική ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, που είναι αναρτημένη στον διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας,
- την ενημέρωση για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του ιδίου, ως μέλους του προσωπικού, που λαμβάνει από την Εταιρεία και αναρτάται στον εσωτερικό διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας (intranet portal),
- τις τρέχουσες πολιτικές, διαδικασίες και οδηγίες της Εταιρείας και του Ομίλου που αφορούν στην προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Ο επικεφαλής κάθε οργανωτικής Μονάδας έχει τη συνολική ευθύνη για τη διασφάλιση της τήρησης των υφισταμένων πολιτικών της Εταιρείας και του Ομίλου, της κατάλληλης και επαρκούς ενημέρωσης των εργαζομένων που αναφέρονται σε αυτόν,

σχετικά με τις πολιτικές της Εταιρείας και την ισχύουσα νομοθεσία, και για την υλοποίηση του οργανωτικού μοντέλου της Εταιρείας ως προς την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Επιπλέον, είναι υπεύθυνος για το ότι η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στη Μονάδα του διεξάγεται αποκλειστικά από πρόσωπα που τελούν υπό τον έλεγχο του και μόνο κατ' εντολή του.

Ομοίως, οι εξωτερικοί συνεργάτες (π.χ. προμηθευτές, πάροχοι υπηρεσιών κλπ.), εφόσον επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα για λογαριασμό της Εταιρείας ή του Ομίλου, οφείλουν να υλοποιούν τις δεσμεύσεις που τους ανατίθενται μέσω των συμβάσεων συνεργασίας, των συμφώνων επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, των συμφώνων εμπιστευτικότητας και των κανόνων ασφάλειας των δεδομένων που τους διατίθενται προς επεξεργασία. Η Εταιρεία συνεργάζεται με προμηθευτές/ παρόχους υπηρεσιών οι οποίοι εγγυώνται την υιοθέτηση επαρκών, με βάση τα πρότυπα της Εταιρείας και του Ομίλου, τεχνικών και οργανωτικών μέτρων προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Αντίστοιχα η Εταιρεία επεξεργάζεται ως υπεύθυνος επεξεργασίας τα προσωπικά δεδομένα των εκπροσώπων των εξωτερικών συνεργατών της, για τους σκοπούς υλοποίησης των υπηρεσιών των εξωτερικών συνεργατών, με διαφανή και νόμιμο τρόπο, όπως αυτός περιγράφεται στον διαδικτυακό της τόπο.

Για ζητήματα σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, το προσωπικό και οι εκπρόσωποι των εξωτερικών συνεργατών μπορούν να επικοινωνούν με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων στην ταχυδρομική διεύθυνση της Εταιρείας, ή στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου dpo@dovaluegreece.gr

Η Εταιρεία και τα μέλη του προσωπικού λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας. Τέλος, ως υπεύθυνος επεξεργασίας ή εκτελών την επεξεργασία, ανάλογα με την περίπτωση, η Εταιρεία διασφαλίζει και αποδεικνύει για κάθε πράξη επεξεργασίας τη συμμόρφωσή της με τις διατάξεις του εκάστοτε ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου.

Όλες οι παραβιάσεις προσωπικών δεδομένων ακόμη και υποτιθέμενες παραβιάσεις, αναφέρονται άμεσα στον αρμόδιο Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO).

Επίσης, να σημειωθεί ότι η παραβίαση των πολιτικών/ διαδικασιών/ οδηγιών της Εταιρείας και της νομοθεσίας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων μπορεί να οδηγήσει αφενός στην επιβολή υψηλών διοικητικών προστίμων από τις Αρχές Προστασίας Προσωπικών δεδομένων, αφετέρου σε εσωτερικές πειθαρχικές ή άλλες κυρώσεις.

Εάν οι πληροφορίες που αποκτώνται κατά την εκτέλεση των εργασιών του προσωπικού ή/ και των εξωτερικών συνεργατών μπορεί να θεωρηθούν ευαίσθητες ή προνομιακές σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς, το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες οφείλουν να ακολουθούν τις σχετικές/ ειδικές διατάξεις (βλ. τις εκάστοτε διαδικασίες της Εταιρείας για την διαχείριση προνομιακής πληροφορίας).

Οφείλουμε να συμμορφωνόμαστε με τους εκάστοτε ισχύοντες κανονισμούς που αφορούν την ασφάλεια, την προστασία και την διαχείριση των προσωπικών δεδομένων.

3.6. Προωθώντας τον Ελεύθερο και Θεμιτό Ανταγωνισμό

Η Εταιρεία μας κατανοεί τη σημασία του νομικού και κανονιστικού πλαισίου για την προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού και τα οφέλη του για τους καταναλωτές, τους ανταγωνιστές, καθώς και για την ευρύτερη αγορά.

Όλοι οφείλουμε να εκτελούμε την εργασία μας σύμφωνα με τους νόμους και τους κανονισμούς που ισχύουν για την προστασία του ανταγωνισμού. Απαγορεύεται δε, να διαπράττουμε οποιαδήποτε πράξη εκφοβισμού (π.χ. βία ή απειλή) κατά των ανταγωνιστών της Εταιρείας και του Όμιλου.

Επιπροσθέτως, τυχών παραβιάσεις του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου για τον ελεύθερο ανταγωνισμό μπορεί να οδηγήσουν σε υψηλά πρόστιμα για την Εταιρεία και τον Όμιλο και να βλάψουν τη φήμη τους, καθώς και σε διοικητικά πρόστιμα, ποινικές και πειθαρχικές κυρώσεις για τα φυσικά πρόσωπα που ευθύνονται για την παραβίαση και τη μη συμμόρφωση με τους κανόνες του ανταγωνισμού. Σε περιπτώσεις αιφνιδιαστικής επιθεώρησης («dawn raid»), η Εταιρεία οφείλει να συνεργάζεται πλήρως και ενεργά με τις αρμόδιες αρχές.

3.7. Προστασία της Πνευματικής Ιδιοκτησίας

Αναγνωρίζουμε τη σημασία της πνευματικής ιδιοκτησίας σε όλες τις μορφές της, είτε πρόκειται για πνευματικά δικαιώματα, εμπορικά σήματα, διπλώματα ευρεσιτεχνίας ή άλλα άυλα περιουσιακά στοιχεία.

Συγκεκριμένα, πρωτότυπα έργα που προστατεύονται από πνευματικά δικαιώματα, είτε ανήκουν στην Εταιρεία ή/και στον Όμιλο είτε σε τρίτους (συμπεριλαμβανομένου του λογισμικού που χρησιμοποιούμε), δεν επιτρέπεται να αναπαραχθούν χωρίς την απαραίτητη εξουσιοδότηση.

Απαγορεύεται επίσης να χρησιμοποιούμε ή να τροποποιούμε, με οποιαδήποτε μορφή ή τρόπο και για οποιονδήποτε σκοπό, πρωτότυπα έργα ή/και υλικό που προστατεύονται από δικαιώματα πνευματικής/ βιομηχανικής ιδιοκτησίας ή/και συνδέονται με αυτά, χωρίς τη συγκατάθεση των δικαιούχων και/ή εκείνων που έχουν νόμιμα δικαιώματα.

4. Τα κριτήρια μίας Σωστής Απόφασης στην Εργασία μας

Οι κανόνες του Κώδικα καλύπτουν πληθώρα πεδίων της καθημερινής δραστηριότητάς μας στην Εταιρεία και στον Όμιλο, υπογραμμίζουν τα σημεία διαμόρφωσης της κουλτούρας μας και αναδεικνύονται σε πολύτιμο βοήθημα για τη λήψη σωστών αποφάσεων ακόμη και σε περιπτώσεις για τις οποίες δεν υπάρχει ειδική αναφορά.

Με στόχο την ενίσχυση της προσωπικής υπευθυνότητας κάθε μέλους του προσωπικού μας, έχει συσταθεί ένα σύνολο κριτηρίων που καθορίζουν τη σωστή και σύμφωνη με τον Κώδικα απόφαση για κάθε θέμα που χειριζόμαστε. Τα κριτήρια αυτά είναι στην

ουσία μια σειρά ερωτημάτων που αξίζει να θέτουμε στον εαυτό μας και να τα απαντούμε σε κάθε περίπτωση που αντιμετωπίζουμε. Άλλωστε, η ευθύνη για τη διαφύλαξη της Φήμης της Εταιρείας και του Ομίλου μας είναι διαμοιρασμένη σε όλους μας.

Πριν πάρουμε μία απόφαση, θα πρέπει να σκεφτούμε:

- Είναι σύμφωνη με τον Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής και τις Πολιτικές της Εταιρείας και του Ομίλου;
- Είναι η απόφασή μου νόμιμη;
- Έχω την αίσθηση ότι είναι σωστή;
- Ποιοι είναι οι ενδεχόμενοι κίνδυνοι; Έχουν αξιολογηθεί;
- Υπάρχει ενδεχόμενο αρνητικής επίδρασης σε εμένα προσωπικά ή στην Εταιρεία;
- Είμαι βέβαιος/η ότι η απόφασή μου δεν θα προκαλέσει θέματα εμπιστοσύνης και κύρους για την Εταιρεία;
- Θα αισθανόμουν ντροπή εάν άλλοι γνώριζαν την πράξη ή την απόφασή μου;
- Πώς θα αισθανόμουν εάν υπήρχε δημοσίευσή της στα ΜΜΕ;
- Τι θα σκεπτόταν ένας υπεύθυνος άνθρωπος;
- Μπορώ να κοιμηθώ τη νύχτα;

Αυτές είναι ενδεικτικές ερωτήσεις, στις οποίες αν απαντήσουμε συνολικά μπορούμε να οδηγηθούμε με ασφάλεια σε μία σωστή απόφαση. Σε περίπτωση που υπάρχει αρνητική απάντηση, αμφιβολία ή ασάφεια, έστω και σε ένα ερώτημα, οφείλουμε να διακόψουμε τη διαδικασία λήψης απόφασης και να παραπέμψουμε το θέμα στα ανώτερα ιεραρχικά κλιμάκια της Εταιρείας, στο Νομικό Σύμβουλο (Legal Counsel) και στην μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης AML/CFT (Regulatory Compliance, AML/CFT).

**«Σωστή ή Λάθος Απόφαση;»
Ερωτήσεις-κριτήρια που μας βοηθούν να ελαχιστοποιήσουμε τις
αμφιβολίες.**

5. Σχέσεις με Πελάτες και Οφειλέτες

5.1. Διαχείριση Συμβατικών Σχέσεων με Πελάτες και Οφειλέτες

Η εκπλήρωση των αναγκών των Πελατών και των Οφειλετών αποτελεί προτεραιότητά της Εταιρείας και του Ομίλου προκειμένου να δημιουργηθεί μια ισχυρή σχέση η οποία διακατέχεται από ειλικρίνεια, ευγένεια, διαφάνεια και συνεργασία.

Για το σκοπό αυτό, αναλαμβάνουμε την υποχρέωση να παρέχουμε όλες τις πληροφορίες ώστε οι πελάτες/οφειλέτες μας να κατανοούν πλήρως τα χαρακτηριστικά και τους κινδύνους που συνδέονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς επίσης και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν με την υπογραφή συμβάσεων, αποφεύγοντας οποιαδήποτε ενέργεια η οποία θα μπορούσε να ερμηνευτεί ως παραπλανητική.

Επιπροσθέτως η Εταιρεία και ο Όμιλος υιοθετούν έργα και πρωτοβουλίες για την παρακολούθηση και ενίσχυση/ βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους

πελάτες/ οφειλέτες, παρακολουθούν το επίπεδο ικανοποίησης τους μέσω συγκεκριμένων ερευνών κτλ.

Στις σχέσεις με τους πελάτες/οφειλέτες, απαγορεύεται:

- να προσφέρουμε στα μέλη των εταιρειών - πελατών εμπορικές ευκαιρίες ή ευκαιρίες οποιουδήποτε άλλου είδους που θα μπορούσαν, ακόμη και δυνητικά, να τους δώσουν αδικαιολόγητο πλεονέκτημα προς όφελός τους,
- να υποβάλουμε ελλιπή έγγραφα και δεδομένα ή / και να διαβιβάζουμε ψευδή ή τροποποιημένα παραποιημένα δεδομένα στους πελάτες / οφειλέτες,
- να διαβιβάζουμε ή να εκδίδουμε τιμολόγια ή άλλα έγγραφα φορολογικής σημασίας ή υφής για τους πελάτες/οφειλέτες, προκειμένου να επιτρέπουμε σε τρίτους να αποφύγουν τους φόρους εισοδήματος ή τους φόρους προστιθέμενης αξίας,
- να συμπεριφερόμαστε με παραπλανητικό τρόπο που θα μπορούσε να οδηγήσει, ακόμη και δυνητικά, στο να υποπέσουν οι πελάτες/οφειλέτες σε λάθη στην τεχνική-οικονομική εκτίμηση των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρονται,
- σε κάθε περίπτωση να χρησιμοποιούμε αόριστες και αδιαφανείς πρακτικές προκειμένου να εξαναγκάσουμε ή επηρεάσουμε την κρίση ή τη συμπεριφορά των πελατών/ Οφειλετών μας.

5.2. Εφαρμόζουμε τη νομοθεσία για το «Ξέπλυμα Χρήματος» (AML/CFT)

Η Εταιρεία μεριμνά για την αυστηρή τήρηση του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου σχετικά με την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας («ξέπλυμα χρήματος»). Ως μέλη του προσωπικού, οφείλουμε να μην συνδράμουμε ή συνεργούμε με οποιονδήποτε πελάτη ή οφειλέτη υπό διαχείριση απαίτησης ή συνεργάτη, ενώ ταυτόχρονα οφείλουμε να αναφέρουμε στα αρμόδια όργανα τις ύποπτες ή ασυνήθιστες συναλλαγές που ενδέχεται να υποπέσουν στην αντίληψή μας και οι οποίες μπορεί να σχετίζονται με νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.

Επιπρόσθετα, εάν έχουμε επαρκείς υποψίες ότι πελάτης ή οφειλέτης ή συνεργάτης, εμπλέκεται σε παράνομες δραστηριότητες μη σύνομες με την νομοθεσία για το ξέπλυμα χρήματος πρέπει να ειδοποιούμε άμεσα την μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, AML/CFT (Regulatory Compliance, AML/CFT), με τους εκάστοτε υποδεικνυόμενους για το σκοπό αυτό τρόπους (π.χ. τηλεφωνικά, με ηλεκτρονική αλληλογραφία κ.α.).

Απαγορεύεται αυστηρά η πραγματοποίηση συναλλαγών με αντισυμβαλλομένους όπου υπάρχει έστω και η υποψία ότι τα χρήματα που θα χρησιμοποιηθούν ενδέχεται να προέρχονται από παράνομες ή εγκληματικές δραστηριότητές ή ο αντισυμβαλλόμενος λειτουργεί για σκοπούς νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή/και να πραγματοποιήσει τρομοκρατικές ενέργειες.

Για την διεξαγωγή οποιασδήποτε συναλλαγής οφείλουμε να :

- ελέγχουμε εκ των προτέρων όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες που έχουμε για τους αντισυμβαλλόμενους της Εταιρείας
- συμμορφωνόμαστε με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τις πολιτικές,

διαδικασίες, οδηγίες που ελέγχουν την προέλευση των χρημάτων που χρησιμοποιούν οι αντισυμβαλλόμενοι για την εκτέλεση των συναλλαγών

- αποφεύγουμε τη συμμετοχή σε συναλλαγές που θα μπορούσαν να βοηθήσουν στη νομιμοποίηση χρημάτων/ εσόδων από παράνομες δραστηριότητες

Σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για το ξέπλυμα Χρήματος, η τήρηση /εφαρμογή των παραπάνω καθώς και η λήψη πρόσφορων μέτρων σε περίπτωση παραβίασης αυτής, διέπει και τις δραστηριότητες του προσωπικού.

5.3. Ακολουθούμε τους Διεθνείς Κανονισμούς Οικονομικών Κυρώσεων (“Sanctions and Embargoes”)

Η Εταιρεία έχει αναπτύξει πολιτικές, διαδικασίες και μηχανισμούς παρακολούθησης, προκειμένου να συμμορφώνεται πλήρως με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την αντιμετώπιση περιπτώσεων παραβίασης Διεθνών Κανονισμών, απαγορεύοντας, διακόπτοντας και εντοπίζοντας οποιαδήποτε περίπτωση συναλλαγής με οικονομική μονάδα / Οργανισμό / οντότητα / χώρα, η οποία συνδέεται με τρομοκρατικές δραστηριότητες, διακίνηση ναρκωτικών και όπλων.

5.4. Δίνουμε Προτεραιότητα στους Πελάτες της Εταιρείας μας, με Σεβασμό στις Ανάγκες και στην Εξυπηρέτηση των Οφειλετών, εφαρμόζοντας Αρχές Διαφάνειας

Η ειλικρινής και ορθή επικοινωνία τόσο με τους πελάτες της Εταιρείας όσο και με τους οφειλέτες των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, αποτελεί κύρια προτεραιότητα για την Εταιρεία. Στο πλαίσιο αυτό η διαφάνεια στις σχέσεις με τους Πελάτες, τους Οφειλέτες των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, το προσωπικό, τους μετόχους και την κοινωνία έχει στρατηγική σημασία.

Η Εταιρεία παρέχει σε όλο το εύρος των πελατών της ολοκληρωμένη πληροφόρηση για τις υπηρεσίες της, ενώ παράλληλα θεσπίζει διαδικασίες και ακολουθεί τις βέλτιστες πρακτικές διακυβέρνησης. Η τήρηση από όλους εμάς των κανόνων διαφάνειας συμβάλλει στην κατανόηση των παρεχόμενων υπηρεσιών μας από τους πελάτες μας, και οδηγεί σε αξιόπιστες, αποτελεσματικές συνεργασίες και αμοιβαίες σχέσεις εμπιστοσύνης.

Παράλληλα, η Εταιρεία παρέχει ισότιμα σε όλους τους οφειλέτες των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, ολοκληρωμένη πληροφόρηση για τις προτεινόμενες λύσεις ρύθμισης των οφειλών τους, παρέχοντας σαφή, έγκυρη και διεξοδική ενημέρωση σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, ώστε να κατανοούν τα χαρακτηριστικά τους. Ταυτόχρονα θεσπίζει κατάλληλες και αποτελεσματικές διαδικασίες και ακολουθεί τις βέλτιστες πρακτικές διακυβέρνησης. Η τήρηση από όλους εμάς των κανόνων διαφάνειας των συναλλαγών, συμβάλλει στην σωστή πληροφόρηση των οφειλετών και στην εκ μέρους τους κατανόηση των προτεινόμενων λύσεων και, κατ’ επέκταση, στην εμπέδωση κλίματος εμπιστοσύνης μαζί τους.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία μεριμνά για την κατάλληλη εκπαίδευση, επιμόρφωση και την πιστοποίηση των στελεχών της, ώστε να ανταποκρίνονται με επαγγελματισμό και αρτιότητα στις ανάγκες αφενός των πελατών της Εταιρείας, αφετέρου των οφειλετών των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Παράλληλα, δεν είναι θεμιτό να αξιοποιούμε την ιδιότητά μας ως μελών του Προσωπικού ή συνεργατών της Εταιρείας και την πληροφόρηση που διαθέτουμε από την ιδιότητα μας για την επιδίωξη προσωπικού οφέλους. Ως προσωπικό της Εταιρείας οφείλουμε να μην συμμετέχουμε σε οποιαδήποτε συναλλαγή ή γενικότερα παροχή υπηρεσιών της Εταιρείας ως αντισυμβαλλόμενοι και ιδιαίτερα παραλήπτες περιουσιακού στοιχείου/υπηρεσίας ή ως εξουσιοδοτημένα πρόσωπα για τη διενέργεια συναλλαγής με όρους που δεν είναι διαθέσιμοι είτε προς τρίτους είτε προς άλλο μέλος του Προσωπικού. Σε περίπτωση που έχουμε αμφιβολία για ενέργειες που εμπίπτουν στο παραπάνω πλαίσιο, οφείλουμε να λαμβάνουμε την έγγραφη τοποθέτηση της Εταιρείας, υποβάλλοντας σχετικό αίτημα προς αξιολόγηση στην Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, AML/CFT (Regulatory Compliance, AML/CFT), στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

CompliancePerso@doaluegreece.gr

5.5. Αξιολογούμε Αιτήματα και Παράπονα των Οφειλετών, καθώς και των Πελατών μας

Το προσωπικό μας είναι υπεύθυνο για την προώθηση προς αξιολόγηση των αιτημάτων και των παραπόνων των οφειλετών των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων. Σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι η ενίσχυση της ποιότητας των σχέσεων μας με τους οφειλέτες και η συμμόρφωση της Εταιρείας με τις κανονιστικές υποχρεώσεις της. Η διαχείριση των υποθέσεων τους πρέπει να γίνεται πάντα με διαφανή και αδιάβλητο τρόπο, με εμπρόθεση ανταπόκριση και σε πλήρη συμμόρφωση με τους κανόνες που ορίζονται από τις οικείες διατάξεις (την ΠΕΕ 157/1/2.4.2019, την ΠΔΤΕ 2501/2002, όπως έχουν τροποποιηθεί και ισχύουν, στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων κ).

Παράλληλα, τα αρμόδια μέλη του προσωπικού της Εταιρείας θα πρέπει να επιλαμβάνονται έγκαιρα των αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών της Εταιρείας, προκειμένου να διασφαλίζεται η ανταπόκριση της Εταιρείας, το υψηλό επίπεδο των υπηρεσιών της, η διαρκής βελτίωση των διαδικασιών της, καθώς και να προωθείται η εμπέδωση κλίματος εμπιστοσύνης μαζί τους.

Τόσο για την αξιολόγηση των αιτημάτων των οφειλετών και των πελατών, όσο και για τις ευρύτερες σχέσεις συνεργασίας με αυτούς, τους πελάτες, τους προμηθευτές αλλά και το προσωπικό τους, η Εταιρεία ακολουθεί πολιτικές καταπολέμησης της διαφθοράς, τις οποίες οφείλουν να ακολουθούν και οι συνεργάτες της Εταιρείας, ενώ στις περιπτώσεις που απαιτείται, συνδράμει τις αρμόδιες Αρχές κατά τη διεξαγωγή σχετικών ερευνών.

6. Σχέσεις με Δημόσια Διοίκηση/ Φορείς/ Αρχές

6.1. Γενικές Αρχές

Οι σχέσεις με τη Δημόσια Διοίκηση, τους Δημόσιους Φορείς και με τους Δημόσιους Λειτουργούς ή τους Αξιωματούχους Δημοσίων Υπηρεσιών, διεξάγονται με μέγιστη διαφάνεια και ορθότητα. Οι σχέσεις αυτές αναλαμβάνονται μόνο από πρόσωπα που έχουν οριστεί/ εξουσιοδοτηθεί για να το πράξουν, λόγω των αντίστοιχων ρόλων τους

και σύμφωνα με τις ισχύουσες διαδικασίες, πολιτικές κτλ. της Εταιρείας και του Ομίλου.

Οι συνεργάτες της Εταιρείας, οφείλουν επίσης να λειτουργούν διασφαλίζοντας κατάλληλους μηχανισμούς παρακολούθησης των πληροφοριών προς τη Δημόσια Διοίκηση/ Αρχές.

Οι επικεφαλής κάθε Μονάδας (που έχει ανατεθεί η τακτική επαφή με τη Δημόσια Διοίκηση/ Αρχές) οφείλουν να συμπεριφέρονται κατάλληλα στο πλαίσιο των σχετικών επικοινωνιών, αλλά και να παρέχουν στους υφιστάμενους και συνεργάτες τους σαφείς οδηγίες σχετικά με τη συμπεριφορά που πρέπει να υιοθετούν στις επίσημες και ανεπίσημες επαφές τους με τους Δημόσιους Λειτουργούς/ Αξιωματούχους Δημοσίων Υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη τα ειδικά χαρακτηριστικά του τομέα δραστηριότητάς τους.

Σε περίπτωση εμπλοκής συμβούλων ή τρίτων συνεργατών της Εταιρείας στις σχέσεις με τη Δημόσια Διοίκηση/ Δημόσιους Φορείς, εφαρμόζονται οι ίδιες οδηγίες που ισχύουν για το προσωπικό της Εταιρείας. Επιπλέον, στις σχέσεις με τη Δημόσια Διοίκηση, απαγορεύεται η εκπροσώπηση της Εταιρείας από σύμβουλο ή τρίτο συνεργάτη, όταν αυτό θα μπορούσε να οδηγήσει σε κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων.

Επιπλέον στις επαφές και συνεργασίες με τους Δημόσιους Φορείς, απαγορεύεται οποιαδήποτε ενέργεια θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως ευνοϊκή μεταχείριση ή οποιαδήποτε ενέργεια η οποία θα μπορούσε να ερμηνευτεί ως απόκρυψη σημαντικών πληροφοριών απαραίτητων για την διαπραγμάτευση ή την τελική λήψη απόφασης για σύναψη συμφωνίας του Δημόσιου Φορέα με την Εταιρεία.

6.2. Διαχείριση Αιτήσεων Αδειοδότησης

Κατά την διαδικασία αδειοδότησεων της Εταιρείας από τους εκάστοτε Δημόσιους Φορείς, Αρχές κτλ., όλα τα εμπλεκόμενα πρόσωπα οφείλουν να συμπεριφέρονται με καλή πίστη, διαφάνεια και να σέβονται τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς.

6.3. Διαχείριση Διαφορών και Συμφωνιών Επίλυσης

Κατά τη διαχείριση των διαφορών και των συμφωνιών επίλυσης, όλα τα εμπλεκόμενα πρόσωπα οφείλουν να συμμορφώνονται με τους ισχύοντες νόμους και τις διαδικασίες της Εταιρείας και του Ομίλου.

Όλα τα πρόσωπα που εμπλέκονται στη διαδικασία και είναι υπεύθυνα για την υπογραφή πράξεων και εγγράφων πρέπει να έχουν διοριστεί ειδικά για να το πράξουν αυτό. Κατά τη διάρκεια αστικών, ποινικών και διοικητικών αγωγών, απαγορεύεται επίσης η ανάληψη (άμεσα ή έμμεσα) οποιασδήποτε ενέργειας που θα μπορούσε να ευνοήσει ή να βλάψει ένα από τα εμπλεκόμενα μέρη.

6.4. Καθορισμός και Διαχείριση Συμβατικών Σχέσεων

Για κάθε διαπραγμάτευση ή συμβατική σχέση μεταξύ της Εταιρείας και της Δημόσιας Διοίκησης κτλ. θα πρέπει όλα τα εμπλεκόμενα μέρη να ενεργούν με διαφάνεια, να σέβονται και να τηρούν τους νόμους, τους κανονισμούς, τις πολιτικές και τις

διαδικασίες της Εταιρείας και του Ομίλου.

6.5. Διαχείριση Επιδοτήσεων, Δανείων, Δημόσιας Χρηματοδότησης

Όταν υποβάλλονται αιτήματα στη Δημόσια Διοίκηση/ Αρχές, σε ένα κράτος, ή φορέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για συνεισφορές, επιδοτήσεις, ή δάνεια, τα εμπλεκόμενα στις σχετικές διαδικασίες πρόσωπα οφείλουν να συμπεριφέρονται με διαφάνεια, ορθότητα και σαφήνεια, σε πλήρη συμμόρφωση με τις διαδικασίες και τους ισχύοντες κανονισμούς· χρησιμοποιώντας και υποβάλλοντας πλήρεις δηλώσεις και έγγραφα που σχετίζονται με τις δραστηριότητες για τις οποίες μπορούν να ληφθούν σωστά και νόμιμα τα ως άνω οφέλη.

Απαγορεύεται αυστηρά η χρήση συνεισφορών, επιδοτήσεων, δανείων που προορίζονται για την Εταιρεία μέσω της Δημόσιας Διοίκησης για σκοπούς που δεν είναι εκείνοι για τους οποίους αυτά χορηγήθηκαν.

7. Σχέσεις με τις Εποπτικές Αρχές και άλλους Ελεγκτικούς Φορείς

Η διαχείριση των σχέσεων με τις Εποπτικές Αρχές, και τους λοιπούς Ελεγκτικούς Φορείς πρέπει να διακατέχεται από τις αρχές της ηθικής, της διαφάνειας και του επαγγελματισμού, προκειμένου να μην υπονομευθεί η ακεραιότητα και η φήμη της Εταιρείας και του Ομίλου. Απαγορεύεται η παρεμπόδιση των ελεγκτικών και εποπτικών δραστηριοτήτων με οποιονδήποτε τρόπο.

Τα μέλη του προσωπικού που γίνονται αποδέκτες παράλογων αιτημάτων (requests for an undue advantage) ή υφίστανται εκφοβισμό ή παρενόχληση από την Εποπτική Αρχή ή από τα λοιπά ελεγκτικά όργανα πρέπει να το αναφέρουν αμέσως.

Όλοι όσοι εμπλέκονται στη διαχείριση επικοινωνιών με τις Αρχές και τους Ελεγκτικούς Φορείς, και κατά τη διαδικασία διαχείρισης των ελέγχων στους οποίους υποβάλλονται, οφείλουν να συμμορφώνονται με τους ισχύοντες σχετικούς νόμους, εσωτερικούς κανονισμούς κ.α. Οφείλουν επίσης να συμπεριφέρονται με διαφάνεια, ειλικρίνεια, υπευθυνότητα, ορθότητα, και να είναι συνεργάσιμοι, παρέχοντας σαφείς, πλήρεις, και αντικειμενικές πληροφορίες.

Πιο συγκεκριμένα, όσοι λαμβάνουν αιτήματα για πληροφορίες ή έγγραφα οφείλουν να συμπεριφέρονται νόμιμα και ορθά, διασφαλίζοντας τη μέγιστη διαθεσιμότητά τους και συνεργασία, και πρέπει άμεσα να προετοιμάζουν και να αποστέλλουν τις περιοδικές αλλά και έκτακτες αναφορές (επικοινωνίες) που απαιτούνται στις Εποπτικές Αρχές και στα λοιπά ελεγκτικά όργανα.

Σε κάθε περίπτωση, απαγορεύεται στους Παραλήπτες να εφαρμόζουν / συνεργάζονται / προκαλούν οποιαδήποτε συμπεριφορά που θα μπορούσε να θεωρηθεί παράνομη ή/ και αθέμιτη από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την λειτουργία της Εταιρείας και του Ομίλου.

8. Καθορίζοντας τις Σχέσεις με τους Προμηθευτές και τους εν γένει Συνεργάτες μας (Suppliers Relationships)

Η Εταιρεία και ο Όμιλος με τη θέσπιση πολιτικών και διαδικασιών έχει λάβει ειδική μέριμνα, ώστε κατά τη σύναψη σύμβασης μεταξύ της Εταιρείας και τρίτου, ο τελευταίος να αναλαμβάνει δεσμεύσεις για τη συμμόρφωσή του με τις κανονιστικές απαιτήσεις και εσωτερικούς κανονισμούς της Εταιρείας, προκειμένου να αποφεύγονται καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων, και να προστατεύονται τα περιουσιακά και πληροφοριακά στοιχεία της Εταιρείας και του Ομίλου.

Η Εταιρεία ελέγχει την καταλληλότητα, τη νομιμότητα δραστηριοποίησης, καθώς και την επάρκεια του παρόχου υπηρεσιών όσον αφορά την οικονομική του κατάσταση και τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες λειτουργίας και ελέγχου, το βαθμό συμμόρφωσής του με την υφιστάμενη νομοθεσία και κανονιστικό πλαίσιο, ώστε να διασφαλίσει ότι ο πάροχος είναι σε θέση να παρέχει το απαιτούμενο επίπεδο υπηρεσιών.

Ειδικότερα η Εταιρεία δεν λαμβάνει υπόψη μόνο την τεχνική, οικονομική και κεφαλαιακή αξιοπιστία του παρόχου, αλλά και πληροφορίες που μπορούν να εγγυηθούν την ορθότητα, την αμεροληψία, την ποιότητα, την ανεξάρτητη γνώμη, την ασφάλεια, τους ελεγκτικούς μηχανισμούς και το επίπεδο δεοντολογίας του κατά την παροχή των υπηρεσιών. Γενικότερα αποφεύγει τη συνεργασία με πρόσωπα που δεν ανταποκρίνονται στις αξίες της Εταιρείας και του Ομίλου.

Συγκεκριμένα, απαγορεύεται η σύναψη σχέσεων με πρόσωπα τα οποία (βάσει των διαθέσιμων πληροφοριών), εμπλέκονται σε παράνομες δραστηριότητες (αυτό περιλαμβάνει τη χρήση και τη συνεργασία με πολίτες τρίτων χωρών που είναι παρόντες στη χώρα παράνομα, δραστηριότητες που ευνοούν τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή εγκληματικές δραστηριότητες).

Επιπλέον η Εταιρεία, αξιολογεί τους κινδύνους που ενδέχεται να προκύψουν από την ανάθεση υπηρεσιών, θεσπίζει μηχανισμούς για τον έλεγχο των κινδύνων και λαμβάνει ειδικά μέτρα σε περίπτωση που διαπιστώνεται ότι ο πάροχος δεν εκτελεί τις λειτουργίες που του έχουν ανατεθεί αποτελεσματικά και σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές ρυθμίσεις και κανονιστικές απαιτήσεις.

Ειδικότερα, ισχύουν οι παρακάτω κανόνες δεοντολογίας που διέπουν την προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών και τη δημοπράτηση τεχνικών έργων και έργων φυσικής ασφάλειας στην Εταιρεία, με στόχο τη διασφάλιση διαφάνειας και αντικειμενικότητας και την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων:

- Αποφεύγονται οι συναλλαγές με προμηθευτές οι οποίοι χρησιμοποιούν πρακτικές τις οποίες η Εταιρεία θεωρεί διαβλητές.
- Δεν είναι επιτρεπτή η αποδοχή δώρων, πέραν των μικρής αξίας εθιμοτυπικών.
- Αποφεύγεται κάθε προσωπική σχέση, η οποία μπορεί να επηρεάσει ή να θεωρηθεί ότι επηρεάζει την αμεροληψία των υπαλλήλων της Εταιρείας.
- Η διασφάλιση της εχεμύθειας και των ηθικών επιχειρηματικών και συναλλακτικών αρχών της Εταιρείας, η διαφάνεια των διαδικασιών, η αντικειμενικότητα της επιλογής των Προμηθευτών και η προστασία των συμφερόντων της Εταιρείας γενικότερα επιβάλλει τον εμπιστευτικό χειρισμό της αξιολόγησης των προσφορών καθ' όλη τη διάρκεια των δημοπρατήσεων αλλά και

μετά την ολοκλήρωση αυτών και των αναθέσεων.

Οι αρχές του Κώδικα γνωστοποιούνται σε όλους τους προμηθευτές, συνεργάτες, συμβούλους κτλ. της Εταιρείας προκειμένου να συμμορφώνονται με αυτές.

Οι σχέσεις της Εταιρείας με τους προμηθευτές της ή άλλους τρίτους πρέπει να είναι διαφανείς, ειλικρινείς, να βασίζονται στην ορθότητα, την ακεραιότητα και να σέβονται το εμπορικό/ επαγγελματικό απόρρητο (commercial confidentiality).

Σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να δημιουργηθούν συμβατικές σχέσεις με πρόσωπα ή οντότητες που δεν προτίθενται να συμμορφωθούν με αυτές τις αρχές ή που δεν παρέχουν τις κατάλληλες εγγυήσεις ότι τηρούν τις προαναφερθείσες απαιτήσεις.

Απαγορεύεται επίσης η συμφωνία οποιουδήποτε είδους - άμεσα ή έμμεσα - με ανώτερα μέλη ή άλλα πρόσωπα που εκτελούν διοικητικές λειτουργίες σε ιδιωτικές Εταιρείες, με σκοπό να ευνοήσουν αδικαιολόγητα τα συμφέροντα (ή προς όφελος) της Εταιρείας ή/και του Ομίλου.

Είναι αυτονόητο και αδιαπραγμάτευτο ότι η Εταιρεία διακόπτει την οποιαδήποτε συναλλακτική σχέση, εφόσον διαπιστώσει ότι κάποιος από τους προμηθευτές ή συνεργάτες της εφαρμόζει παράνομες πρακτικές ή μη ανταγωνιστικές.

9. Διαχείριση Σχέσεων με τα ΜΜΕ και την Αγορά

Η Εταιρεία, στις σχέσεις της με τον τύπο και, γενικότερα, με τα μέσα μαζικής επικοινωνίας και πληροφόρησης, εφαρμόζει πλήρως τις αρχές της διαφάνειας, της ακρίβειας, της πληρότητας και της αμεσότητας.

Η επικοινωνία και η αποκάλυψη ειδήσεων που σχετίζονται με την Εταιρεία και τον Όμιλο γίνεται μόνο από εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, τα οποία γνωρίζουν σε βάθος και ακολουθούν τις διαδικασίες που έχουν υιοθετήσει και ακολουθούν στις περιπτώσεις αυτές η Εταιρεία και ο Όμιλος.

10. Αποτρέπουμε την Εκδήλωση Συμπεριφορών Διαφθοράς και Δωροδοκίας και Προωθούμε την Ακεραιότητα στο Επιχειρηματικό Περιβάλλον.

Βασική δέσμευση της Εταιρείας είναι η τήρηση του μέγιστου επιπέδου ηθικής και η μηδενική ανοχή σε περιπτώσεις δωροδοκίας και διαφθοράς. Μια δέσμευση που ισχύει αυτονόητα για όλο το προσωπικό και τους συνεργάτες της Εταιρείας.

Ως εκ τούτου, τόσο εμείς οι εργαζόμενοι, όσο και τα μέλη της οικογενείας μας δεν επιτρέπεται να λαμβάνουμε δώρα, εκπτώσεις, αμοιβές ή ωφελήματα, χρηματικά ή άλλης φύσεως, από πελάτες της Εταιρείας ή από τους οφειλέτες των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων ή γενικά από τρίτους για τις υπηρεσίες που παρέχουμε ή πρόκειται να προσφέρουμε, ως μέλη του προσωπικού της Εταιρείας, καθώς και για υπηρεσίες που συνδέονται με την επαγγελματική μας ιδιότητα. Αυτός ο περιορισμός

ισχύει και για οποιαδήποτε τυχόν απόπειρα προσφοράς δώρων, καθώς επίσης και για το σύνολο των συνεργατών της Εταιρείας, οι οποίοι θα πρέπει να διασφαλίζουν την τήρησή τους από το προσωπικό τους.

Σημειώνεται ότι δεν απαγορεύεται η αποδοχή μικρών, συμβολικών δώρων που δίνονται στο πλαίσιο της ευγένειας και της επικοινωνίας μεταξύ του προσωπικού και των πελατών/προμηθευτών ή των οφειλετών των υπό διαχείριση απαιτήσεων, εφόσον αποτελούν συνήθη πρακτική και παραμένουν σε λογικό πλαίσιο, είναι νόμιμα και επαρκώς τεκμηριωμένα.

Ειδικότερα, για την παραλαβή δώρου που εμπίπτει στην κατηγορία «Φιλοξενία/ Αναψυχή», θα πρέπει να ενημερώνεται από τον αποδέκτη του δώρου ο αρμόδιος Γενικός Διευθυντής της Μονάδας του καθώς και η μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης AML/CFT της Εταιρείας ή το People Department. Δώρα πέρα από αυτά που χαρακτηρίζονται ως συμβολικά/εθιμοτυπικά, θα πρέπει να δηλώνονται από τους αποδέκτες τους στον άμεσο προϊστάμενο και στην μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, AML/CFT (Regulatory Compliance, AML/CFT). Σε περίπτωση απόπειρας προσφοράς δώρων (πλην των συμβολικών/εθιμοτυπικών) ή στις περιπτώσεις κατά τις οποίες μας δημιουργείται αμφιβολία για την αποδοχή ή μη ενός δώρου, οφείλουμε να ζητήσουμε τη συνδρομή της μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης AML/CFT (Regulatory Compliance, AML/CFT).

10.1. Διαχείριση Δώρων και Δαπάνες Ψυχαγωγίας

Περαιτέρω, κατά τη διεξαγωγή επιχειρηματικών σχέσεων, τα δώρα προσφέρονται μόνο για την προώθηση της εικόνας της Εταιρείας ή/και του Ομίλου και σε καμία περίπτωση δεν μπορεί / πρέπει να ερμηνευθούν ως υπέρβαση των συνήθων εμπορικών πρακτικών ή ευγενικών πρακτικών αβρότητας ή ως μέσο που χρησιμοποιείται για την ευνοϊκή μεταχείριση κατά την εκτέλεση οποιασδήποτε διαδικασίας ή / και δραστηριότητας που μπορεί να συνδεθεί με την Εταιρεία ή και τον Όμιλο.

Τα δώρα μπορούν να προσφερθούν ή να γίνουν αποδεκτά μόνο εάν είναι μέτριας αξίας, αποτελούν εθιμοτυπία στις επιχειρηματικές σχέσεις και δεν συνδέονται με αιτήματα οποιουδήποτε είδους που διακυβεύει την ανεξαρτησία της κρίσης και της επιχειρησιακής ορθότητας.

10.2. Επιδεικνύοντας Κοινωνική Ευθύνη

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) αποτελεί θεμελιώδες και αναπόσπαστο στοιχείο της στρατηγικής της Εταιρείας. Λειτουργώντας με ευαισθησία, σεβασμό και υψηλό αίσθημα ευθύνης, προσπαθούμε να συμβάλλουμε ενεργά στη βελτίωση του οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος στο οποίο εντασσόμαστε και δραστηριοποιούμαστε. Στο πλαίσιο αυτό, υποστηρίζουμε με ποικίλες πρωτοβουλίες κοινωφελείς δράσεις με την έγκριση της Επιτροπής Επικοινωνίας (Communication Committee) της Εταιρείας. Η επικοινωνιακή αξιοποίηση των δράσεων ΕΚΕ ανταποκρίνεται στις αρχές και το συνολικό προφίλ της Εταιρείας, εκπέμποντας ποιότητα, ηγετικά χαρακτηριστικά, ουσία, σεβασμό και διακριτικότητα.

Έχοντας σχεδιάσει ένα δομημένο στρατηγικό πλάνο ΕΚΕ υλοποιούμε στοχευμένες δράσεις προς όφελος ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων αλλά και πρωτοβουλίες που προάγουν την πράσινη και αειφόρο ανάπτυξη.

Παράλληλα, η Εταιρεία συνεισφέρει κάθε χρόνο με δωρεές και εθελοντική εργασία στο έργο ενός σημαντικού αριθμού μη κερδοσκοπικών οργανισμών και ιδρυμάτων.

Οι χορηγίες στις οποίες προβαίνει η Εταιρεία, σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την απόκτηση ενός παράνομου οφέλους, παρά μόνο για την προώθηση του ονόματος της Εταιρείας και του Ομίλου.

Η Εταιρεία ανταποκρίνεται σε αιτήματα για συνεισφορές αποκλειστικά από οντότητες και ενώσεις που έχουν δηλωθεί ως μη κερδοσκοπικές και με καταστατικά και πράξεις σύστασης, με υψηλή πολιτιστική ή φιλανθρωπική αξία.

Επιτρέπονται χορηγίες, συνεισφορές σε φιλανθρωπικούς σκοπούς και δωρεές μόνο σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Απαγορεύονται όποιες θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο την ακεραιότητα και τη φήμη της Εταιρείας.

Οι χορηγίες και οι συνεργασίες περιορίζονται σε αυτές τις εκδηλώσεις που εγγυώνται ποιότητα, πρωτοτυπία και αποτελεσματικότητα. Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή για την αποφυγή δημιουργίας κατάστασης σύγκρουσης συμφερόντων, στα πλαίσια των εν λόγω ενεργειών.

Όλες οι πληρωμές που γίνονται για χορηγίες, συνεργασίες, δωρεές και φιλανθρωπικούς σκοπούς, θα πρέπει να παρακολουθούνται από τους αρμόδιους χώρους, να καταγράφονται και να καταχωρούνται στα βιβλία και τους λογαριασμούς της Εταιρείας με σκοπό την πλήρη διαφάνεια της απόδοσης των ποσών.

11. Διαχείριση Εταιρικών Υποχρεώσεων και Προνομιακών Πληροφοριών

11.1. Εφαρμόζουμε τις Πολιτικές/Οδηγίες του Ομίλου αναφορικά με τη διαχείριση Προνομιακών Πληροφοριών

Οφείλουμε να προστατεύουμε και να διατηρούμε τυχόν προνομιακές πληροφορίες που έρθουν εις γνώση μας, ως εμπιστευτικές και να αποφεύγουμε την ακατάλληλη, μη εξουσιοδοτημένη χρήση τους. Επίσης να τηρούμε τα προβλεπόμενα στις ισχύουσες πολιτικές και οδηγίες της Εταιρείας και του Ομίλου αναφορικά με την κατάχρηση της αγοράς την διαχείριση προνομιακών πληροφοριών, την εξωτερική επικοινωνία αυτών και την τήρηση μητρώου.

Στοχεύοντας στη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που διατίθενται προς διαχείριση στην Εταιρεία από τους Επενδυτές/ φορείς, και στην αντικειμενική και ισότιμη διαχείρισή τους, εφαρμόζουμε το σύστημα των Σινικών Τειχών (Chinese Walls), που βρίσκουν εφαρμογή όχι μόνο στα πληροφοριακά συστήματα της Εταιρείας, αλλά επεκτείνονται και στο φυσικό διαχωρισμό κρίσιμων μονάδων όπως για παράδειγμα των μονάδων που είναι επιφορτισμένες με την επικοινωνία με τους οφειλέτες (ενδεικτικά

RMs, account officers, advisors κτλ.), ώστε να εξασφαλίζεται η αποφυγή παράλληλης διαχείρισης ανταγωνιστικών πληροφοριών.

Περαιτέρω, η Εταιρεία σε πλήρη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο έχει θεσπίσει και εφαρμόζει μια σειρά από μέτρα για την διαχείριση, προστασία και διακριτή αποθήκευση των πληροφοριών. Στο πλαίσιο αυτό επιτρέπει την πρόσβαση μόνο σε εξουσιοδοτημένα μέρη, διαφυλάσσοντας την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και την σωστή δημοσιοποίηση αυτών (αποφεύγοντας τη δημοσιοποίηση των εγγράφων και των πληροφοριών, επιλεκτικά π.χ. να κυκλοφορήσει νωρίς προς συγκεκριμένους αποδέκτες, όπως επενδυτές, δημοσιογράφους, αναλυτές κτλ.) ή την δημοσιοποίηση με πρόωρο, ημιτελή ή ανεπαρκή τρόπο κάτι που θα μπορούσε να προκαλέσει ασύμμετρη πληροφόρηση.

11.2. Εμποδίζουμε τις Δραστηριότητες που οδηγούν σε Κατάχρηση της Αγοράς

Μέριμνα της Εταιρείας αποτελεί η παρεμπόδιση του Προσωπικού της από την άσκηση δραστηριοτήτων που ενδέχεται να οδηγήσουν σε κατάχρηση αγοράς κατά παράβαση των προβλεπόμενων από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο διατάξεων. Πιο συγκεκριμένα, για όλους εμάς που εργαζόμαστε στην Εταιρεία, καθώς και για πρόσωπα που έχουν στενό δεσμό με μέλη του Προσωπικού, δεν είναι επιτρεπτό να προβαίνουμε σε κατάχρηση αγοράς, κατά τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό 596/2014 και τις εκτελεστικές αυτού αποφάσεις, και συγκεκριμένα σε:

- I. κατάχρηση προνομιακής πληροφορίας (insider dealing) ή απόπειρα κατάχρησης προνομιακής πληροφορίας
- II. σύσταση προς άλλο πρόσωπο να προβεί σε κατάχρηση προνομιακής πληροφορίας ή παρότρυνση άλλου προσώπου να προβεί σε κατάχρηση προνομιακής πληροφορίας
- III. χρήση συστάσεων ή παροτρύνσεων άλλων, όταν γνωρίζουμε ή οφείλουμε να γνωρίζουμε ότι η σύσταση ή η παρότρυνση βασίζεται σε προνομιακή πληροφορία παράνομη ανακοίνωση προνομιακής πληροφορίας (unlawful disclosure of inside information) χειραγώγηση αγοράς (market manipulation) ή απόπειρα χειραγώγησης αγοράς

11.3. Διαχείριση Οικονομικών Στοιχείων και Εκθέσεων

Η Εταιρεία εφαρμόζει υψηλά πρότυπα για την ακριβή, ορθή και πλήρη τήρηση των οικονομικών της στοιχείων και εκθέσεων και επιδιώκει και διασφαλίζει τη διαφάνεια στις χρηματοοικονομικές της αναφορές. Οι Οικονομικές Καταστάσεις καταρτίζονται και δημοσιεύονται σύμφωνα με την εκάστοτε Ελληνική Νομοθεσία και τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης.

Κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων και των ελέγχων της Εταιρείας, όλοι οι εμπλεκόμενοι οφείλουν να συνεργάζονται προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους και τις εσωτερικές διαδικασίες και η σωστή, ακριβής αποτύπωση των λογιστικών και χρηματοοικονομικών δεδομένων.

Όλα τα μέλη του Προσωπικού που είναι επίσης υπεύθυνα για τις διοικητικές/ λογιστικές λειτουργίες πρέπει να βεβαιωθούν ότι κάθε διεργασία και συναλλαγή είναι νόμιμη, συνεπής, συμμορφούμενη, εξουσιοδοτημένη και επαληθεύσιμη, χρησιμοποιώντας τις

διαδικασίες που έχουν υιοθετηθεί για το σκοπό αυτό.

Απαγορεύεται επίσης ρητώς η απόκρυψη ή η καταστροφή, εν όλω ή εν μέρει, καταχωρίσεων λογαριασμών ή εγγράφων που πρέπει να αποθηκευτούν και η συμπεριφορά με οποιονδήποτε άλλο τρόπο που δεν θα μπορούσε να επιτρέψει τη διαφανή ανακατασκευή στοιχείων ενεργητικού και παθητικού για φορολογικούς σκοπούς.

Όλα τα εμπλεκόμενα πρόσωπα ασκούν τις δραστηριότητές τους συμμορφούμενα με τους ισχύοντες φορολογικούς κανονισμούς και σύμφωνα με τις οδηγίες που παρέχονται από τις αρμόδιες φορολογικές αρχές.

Όλα τα πρόσωπα που εμπλέκονται στην προετοιμασία των χρηματοοικονομικών / φορολογικών υποχρεώσεων, συμπεριλαμβανομένης της σωστής, ταχείας εκπλήρωσης των άμεσων (π.χ. Εταιρικού Φόρου Εισοδήματος) και των έμμεσων (π.χ. Φόρου Προστιθέμενης Αξίας) φορολογικών υποχρεώσεων, οφείλουν:

- να αναφέρουν αληθή, διαφανή στοιχεία ενεργητικού και παθητικού που είναι συνεπή με τα πραγματικά δεδομένα της εταιρείας στις Δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος ή στις Δηλώσεις Φόρου Προστιθέμενης Αξίας· να επιτρέψουν στη Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών να ανακατασκευάσει σωστά τα στοιχεία εσόδων και πωλήσεων της Εταιρείας,
- να υποβάλουν, τις Δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος ή τις Δηλώσεις Φόρου Προστιθέμενης Αξίας και τις τυχόν υποκατάστατες δηλώσεις φόρου, συμμορφούμενοι με τις διατάξεις και το χρονοδιάγραμμα που ορίζονται από τους ισχύοντες νόμους επί του θέματος,
- να πληρώσουν τα οφειλόμενα ποσά φόρου, χρησιμοποιώντας μόνο αποζημίωση για οφειλόμενες ή πραγματικές πιστώσεις.

11.4. Εταιρική Επικοινωνία

Το προσωπικό που συμμετέχει στην προετοιμασία οικονομικών καταστάσεων, εκθέσεων, δηλώσεων και εταιρικών επικοινωνιών που προορίζονται για τους μετόχους, το κοινό, τους πιστωτές ή την χρηματαγορά, οφείλει να συμπεριφέρεται με ακεραιότητα και ειλικρίνεια, διασφαλίζοντας την πληρότητα, τη διαφάνεια, την σαφήνεια των παρεχόμενων πληροφοριών και δεδομένων, σε πλήρη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (πχ αστικό κώδικα κτλ.).

11.5. Σχέση με Μετόχους και άλλους Εταιρικούς Φορείς

Η Εταιρεία στα πλαίσια της σχέσης της με τους μετόχους της, δεσμεύεται να τηρεί μια σχέση, με τα κάτωθι χαρακτηριστικά:

- σέβεται τα δικαιώματά τους, πράττοντας σύμφωνα με τους νόμους και τις ισχύουσες κανονιστικές εφαρμογές
- παράγει κέρδος για την επένδυσή τους, ενώ πάντα παραμένει σύμφωνη με τις αξίες και τα ηθικά πρότυπα
- ενεργεί με διαφάνεια, παρέχοντάς τους έγκαιρη και ακριβή πληροφόρηση
- τους πληροφορεί για την έκδοση νέων πολιτικών ή αλλαγές που επηρεάζουν την υπάρχουσα στρατηγική
- με συνέπεια, στοχεύει στη προώθηση των μακροπρόθεσμων συμφερόντων τους
- πράττει σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης

- εφαρμόζει ένα αποτελεσματικό σύστημα εσωτερικού ελέγχου μέσα από την ανάπτυξη ισχυρών λειτουργιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης, και Εσωτερικού Ελέγχου

Γενικότερα οι σχέσεις με τους Μετόχους και τους λοιπούς Εταιρικούς και Ελεγκτικούς Φορείς (ενδεικτικά Διοικητικό Συμβούλιο, Εποπτικούς Φορείς κτλ.) βασίζονται στις αρχές, στις αξίες και τους κανόνες του παρόντος Κώδικα.

Όλα τα αιτήματα παροχής πληροφοριών εγγράφων κτλ. από τους μετόχους ή τους εταιρικούς και ελεγκτικούς φορείς, ικανοποιούνται άμεσα και οι παρεχόμενες πληροφορίες είναι ομοίως άμεσες, αληθείς, πλήρεις, λεπτομερείς και ακριβείς.

Τα ίδια κριτήρια και αρχές ισχύουν και για τις σχέσεις με τρίτους φορείς όπως οι εταιρείες αξιολόγησης κτλ.

11.6. Λειτουργούμε με Επαγγελματική Εχεμύθεια και Προστατεύουμε το Επιχειρηματικό, Επαγγελματικό και Τραπεζικό Απόρρητο

Αποτελεί δέσμευση του προσωπικού και των συνεργατών της Εταιρείας να προστατεύουν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών, οι οποίες τους γνωστοποιούνται κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, εμποδίζοντας την διαβίβαση, κοινοποίηση, ή πρόσβασή τους από τρίτα πρόσωπα. Η υποχρέωση εμπιστευτικότητας είναι ρητή και απόλυτη (Νομοθεσία περί Επιχειρηματικού, Επαγγελματικού και Τραπεζικού Απόρρητου και Νομοθεσία για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων). Τρίτο πρόσωπο θεωρείται κάθε πρόσωπο που δεν νομιμοποιείται άμεσα να γνωρίζει τις παραπάνω πληροφορίες. Στα τρίτα πρόσωπα συμπεριλαμβάνεται και κάθε μέλος του προσωπικού και συνεργάτης της Εταιρείας, όταν για την άσκηση των καθηκόντων του δεν απαιτείται η πρόσβασή του στις συγκεκριμένες πληροφορίες. Εμπιστευτικές είναι οι πληροφορίες, οι οποίες είτε δεν έχουν γνωστοποιηθεί, είτε δεν είναι διαθέσιμες στο ευρύ κοινό (αποτελούν μεταξύ άλλων τεχνογνωσία, στοιχεία οικονομικής φύσεως, διοικητικές και νομικές διαδικασίες, συμβάσεις, πληροφορίες που αφορούν στην ανάπτυξη, λειτουργία, οργάνωση και στρατηγική της Εταιρείας, πληροφορίες που σχετίζονται με πνευματικά δικαιώματα, καταλόγους πελατών / εξωτερικών συνεργατών/ προμηθευτών κ.α., πολιτικές, διαδικασίες, πρότυπα, προδιαγραφές, οδηγίες, τεχνικές, μεθόδους, σχέδια, διαγράμματα, δεδομένα, αρχεία προσώπων ή πραγμάτων, υποδείγματα), είτε τέλος καλύπτονται από το τραπεζικό, επαγγελματικό, εμπορικό ή βιομηχανικό απόρρητο (πληροφορίες που αφορούν στις εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεις και τους οφειλέτες αυτών).

Αξίζει να διευκρινίσουμε ότι, η εκτέλεση αναζητήσεων σε λογαριασμούς και στοιχεία οφειλετών των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων ή/ και πελατών μέσω των κεντρικών και περιφερειακών συστημάτων της Εταιρείας ή πιστωτικού ή χρηματοδοτικού ιδρύματος, το οποίο έχει αναθέσει απαιτήσεις του στην Εταιρεία προς διαχείριση, καθώς και μέσω των διατραπεζικών συστημάτων πληροφοριών (π.χ. ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ), χωρίς να συντρέχει υπηρεσιακή ανάγκη και χωρίς να συνδέεται με την άσκηση των καθηκόντων μας, είναι αντιδεοντολογική και παράνομη και συνιστά παράβαση του παρόντος Κώδικα. Το προσωπικό και οι συνεργάτες της Εταιρείας δεν πρέπει να χρησιμοποιούν εμπιστευτικές πληροφορίες, για προσωπικό όφελος ή προς

όφελος τρίτων. Οφείλουν να τηρούν την εμπιστευτικότητά, αποφεύγοντας την κοινοποίηση των εμπιστευτικών πληροφοριών στο οικογενειακό, κοινωνικό ή άλλο περιβάλλον, συμπεριλαμβανομένων των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, και να λαμβάνουν εύλογα μέτρα προστασίας των φυσικών αρχείων και των φορητών μέσων αποθήκευσης ηλεκτρονικών πληροφοριών.

Η διατήρηση της ασφάλειας και της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών κατά την τέλεση των εργασιών του προσωπικού και των συνεργατών, τόσο στους χώρους της Εταιρείας όσο και κατά την απομακρυσμένη πρόσβαση στις πληροφορίες, γίνεται με την υιοθέτηση των αρχών και των κανόνων που αποτυπώνονται στις πολιτικές και διαδικασίες της Εταιρείας, οι οποίοι συνοψίζονται ως εξής:

- Τέλεση των εργασιών από χώρους που διασφαλίζουν επαρκείς συνθήκες ασφάλειας των πληροφοριών
- Κλείδωμα συσκευών που περιέχουν πληροφορίες σε ηλεκτρονική μορφή και φυσικών αρχείων κατά την απομάκρυνση από αυτά
- Χρήση ασφαλών ασύρματων δικτύων (Wi-Fi), όχι κοινόχρηστων, με χρήση των πλέον πρόσφατων παραμετροποιήσεων για την ασφάλειά τους
- Ηλεκτρονική επικοινωνία μόνον μέσω εταιρικών λογαριασμών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (απαγόρευση χρήσης ιδιωτικών λογαριασμών που παρέχονται δωρεάν π.χ. Gmail, iCloud, Hotmail κλπ.)
- Διαφύλαξη της μυστικότητάς των κωδικών πρόσβασης που του διατίθενται

Τέλος, είναι σημαντικό να γνωρίζουμε ότι οι υποχρεώσεις τήρησης επαγγελματικής εχεμύθειας και διαφύλαξης του επιχειρηματικού, επαγγελματικού και τραπεζικού απορρήτου υφίστανται ακόμη και μετά την αποχώρησή μας από την Εταιρεία/ Όμιλο ή τη λύση της συνεργασίας μαζί της.

12. Διαχείριση και Προστασία των Ανθρώπινων Πόρων, των Εταιρικών Περιουσιακών Στοιχείων και του Περιβάλλοντος

12.1. Με Αξιοπρέπεια και Υψηλά Πρότυπα Επαγγελματισμού στον Εργασιακό μας Χώρο

Ο αμοιβαίος σεβασμός και η αξιοπρέπεια αποτελούν βασική μας προτεραιότητα σε επίπεδο αξιών. Κάθε ένας από εμάς, που ανήκει στο προσωπικό της Εταιρείας, οφείλει να επιδεικνύει σεβασμό προς την Εταιρεία, τους πελάτες της και τους οφειλέτες των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, καθώς και προς όλα τα πρόσωπα με τα οποία συνεργάζεται. Η επίδειξη επιμέλειας κατά την εκτέλεση των καθηκόντων μας, ο επαγγελματισμός μας, η εντιμότητα, η ακεραιότητα, η αμεροληψία μας αλλά και η ισότιμη και ποιοτική αντιμετώπιση των πελατών μας και των οφειλετών των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, προάγουν με τον πλέον ιδανικό τρόπο τα συμφέροντα της Εταιρείας, ενώ κατοχυρώνουν την υπεροχή μας ως επαγγελματιών και ανθρώπων. Στο πλαίσιο της επαγγελματικής συμπεριφοράς περιλαμβάνονται η επαγγελματική εμφάνιση, η ορθή τήρηση των ωραρίων εργασίας, αλλά και ο περιορισμός των προσωπικών επικοινωνιών, τηλεφωνικών ή ηλεκτρονικών, στην διάρκεια του ωραρίου εργασίας.

Περαιτέρω, η Εταιρεία δεσμεύεται για τη διασφάλιση του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων εντός της σφαίρας επιρροής της και, συγκεκριμένα, μεταξύ των εργαζομένων, προμηθευτών, πελατών και των οφειλετών των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων.

Η Εταιρεία υιοθετεί πολιτικές για την καταπολέμηση της βίας – παρενόχλησης στο χώρο της εργασίας με στόχο τη διαφύλαξη των δικαιωμάτων των εργαζομένων και επιδεικνύει μηδενική ανοχή σε όλες τις μορφές διακρίσεων, βίας, παρενόχλησης ή εκφοβισμού που αφορούν την εθνικότητα, το φύλο, τη μητρότητα, το χρώμα, τη θρησκεία, την υγεία, τη σεξουαλική προτίμηση και οποιαδήποτε άλλη διάκριση, αποτελούν για εμάς συμπεριφορές ασυμβίβαστες με την κουλτούρα και τις αξίες μας. Για αυτό το λόγο έχουμε θεσπίσει κανάλια επικοινωνίας και διαδικασίες μέσω των οποίων μπορεί να αναφερθεί, να εξεταστεί και να αντιμετωπιστεί κάθε περιστατικό ή υπόνοια περιστατικού διακριτικής μεταχείρισης, παρενόχλησης ή εκφοβισμού. Όλα τα μέλη του Προσωπικού ενθαρρύνονται να εγείρουν ζητήματα που τους απασχολούν και να προβαίνουν σε αναφορές όταν υποψιάζονται ενδεχόμενες παρατυπίες ή όταν αντιμετωπίζουν συμπεριφορές ή καταστάσεις που μπορεί να εγείρουν ανησυχίες ηθικής, νομικής ή κανονιστικής φύσεως.

Από την πλευρά της, η Εταιρεία δεσμεύεται να παρέχει ίσες ευκαιρίες στην απασχόληση και εξέλιξη των εργαζομένων, αντιμετωπίζοντας με δικαιοσύνη, αξιοκρατία και αντικειμενικότητα κάθε μέλος του προσωπικού της.

Εάν θεωρείτε ότι εσείς ή κάποιος άλλος, είστε θύμα παρενόχλησης ή αποδέκτης διακριτικής μεταχείρισης, μπορείτε να το αναφέρετε στον Διευθυντή σας, στη μονάδα People, καθώς και στα λοιπά κανάλια επικοινωνίας, όπως αυτά περιγράφονται στην εκάστοτε ισχύουσα πολιτική της Εταιρείας που επιλαμβάνεται ζητημάτων αναφοράς ανέντιμης/παράτυπης συμπεριφοράς.

Συγκεκριμένα, αναφορά μπορεί να πραγματοποιηθεί με:

- Επικοινωνία με τον Επικεφαλής της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου ή τον Επικεφαλής της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, AML/CFT
- Αποστολή e-mail στη διεύθυνση EthicsHotline@dovaluegreece.gr
- Γραπτή αναφορά στην Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου ή την Κανονιστική Συμμόρφωση AML/CFT
- Χρήση της ανώνυμης τηλεφωνικής γραμμής (+30 2104847620 ext. 47620) για συνομιλία με εξουσιοδοτημένο στέλεχος της κανονιστικής συμμόρφωσης AML/CFT ή για μήνυμα στον αυτόματο τηλεφωνητή

Σε κάθε περίπτωση, εφόσον διαπιστώνεται από μέλος του προσωπικού δυσκολία στη διαχείριση συγκεκριμένης κατάστασης κατά την εκτέλεση των εργασιών του, συνιστάται η αναζήτηση συμβουλής ή/και οδηγιών από τους ανώτερους ιεραρχικά διευθυντές ή απευθείας από την Κανονιστική Συμμόρφωση AML/CFT (Regulatory Compliance AML/CFT).

Θα πρέπει να γνωρίζουμε ότι κάθε ένας από εμάς ξεχωριστά είναι υπεύθυνος για την τήρηση των προβλεπομένων και την ενίσχυση του εργασιακού περιβάλλοντος, από

το οποίο θα πρέπει να απουσιάζουν ακρότητες, διακρίσεις, εκφοβισμός, αγένεια, και να κυριαρχεί ο σεβασμός, η αλληλεγγύη, η κατανόηση, η ειλικρίνεια και η αξιοκρατία.

Η αξιοπρέπεια και ο σεβασμός είναι συστατικά στοιχεία της συμπεριφοράς μας στον εργασιακό μας χώρο, από τον οποίο οφείλουν να απουσιάζουν οι διακρίσεις, η παρενόχληση, η αγένεια και ο εκφοβισμός.

12.2. Επιλογή και Διαχείριση των Ανθρώπινων Πόρων

Κατά την αναζήτηση και την επιλογή προσωπικού, η Εταιρεία υιοθετεί κριτήρια αντικειμενικότητας, ικανότητας και επαγγελματισμού, εφαρμόζοντας την αρχή των ίσων ευκαιριών και χωρίς ευνοιοκρατία (νεποτισμό), εξασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο τόσο την συμμόρφωση της με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο όσο και προσωπικό με τις καλύτερες ικανότητες που διατίθενται στην αγορά.

Να σημειωθεί ότι η Εταιρεία προσλαμβάνει προσωπικό με άδεια διαμονής, για ολόκληρη τη διάρκεια απασχόλησης (για πρόσωπα που δεν προέρχονται από χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης).

Επίσης, προστατεύει την ηθική και φυσική ακεραιότητα του προσωπικού της, διασφαλίζοντας συνθήκες εργασίας που σέβονται την προσωπική αξιοπρέπεια, δημιουργώντας ένα ασφαλές και, υγιές εργασιακό περιβάλλον, προωθώντας την ανάπτυξη των πόρων της για τη βελτίωση και αύξηση του εταιρικού κεφαλαίου της, και την ανάπτυξη του επαγγελματισμού των μελών του προσωπικού της και των δεξιοτήτων που ήδη έχουν. Απαγορεύεται κάθε δραστηριότητα που θα μπορούσε να περιλαμβάνει την εκμετάλλευση ή την υποταγή, οποιουδήποτε ατόμου, οποιαδήποτε μορφή παιδικής εργασίας και την υποβολή εργαζομένων σε υποβαθμισμένες συνθήκες εργασίας και επιτήρησης.

12.3. Με τα Βέλτιστα Επίπεδα Ασφάλειας και Υγιεινής

Μια από τις πιο σημαντικές προτεραιότητες, για την Εταιρεία αλλά και για εμάς ως προσωπικό, είναι η διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας στο χώρο εργασίας. Γι' αυτό, επιπλέον των προβλεπόμενων από τη νομοθεσία, λαμβάνονται όλα τα αναγκαία μέτρα, με στόχο την πρόληψη και αντιμετώπιση ατυχημάτων και ασθενειών.

Η Εταιρεία αξιολογεί τους κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και καθορίζει τα σχετικά μέτρα διαχείρισης. Για το σκοπό αυτό, αξιολογεί επίσης τον ειδικό βιολογικό κίνδυνο μετάδοσης, σύμφωνα με τα μέτρα που ορίζονται/ εκδίδονται από τους αρμόδιους τοπικούς, εθνικούς και διεθνείς φορείς.

Ειδικότερα:

- Εφαρμόζει προγράμματα για να διασφαλίσει ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον και να αποτρέψει κινδύνους που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια
- Διαθέτει την κατάλληλη υποδομή και τον απαραίτητο εξοπλισμό για ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον
- Εκπαιδεύει και ενημερώνει τα μέλη του Προσωπικού σχετικά με ζητήματα υγείας

και ασφάλειας.

Επιπλέον, εμείς ως μέλη του προσωπικού, οφείλουμε να συμμορφωνόμαστε με τους ισχύοντες κανονισμούς πρόληψης ατυχημάτων (νόμους, κανονισμούς, οδηγίες κτλ.) και να απέχουμε από το να συμπεριφερόμαστε απρόσεκτα ή αμελώς, με τρόπο που θα μπορούσε να βλάψει τη σωματική και ψυχική μας κατάσταση ή/και των άλλων ή που θα μπορούσε ακόμη να προκαλέσει τέτοιου είδους συμβάντα. Επίσης οφείλουμε να προσέχουμε την υγεία και την ασφάλειά τόσο τη δική μας όσο και των συναδέλφων μας που βρίσκονται στο χώρο εργασίας μας, και οι οποίοι θα μπορούσαν να επηρεαστούν από τις ενέργειες ή τυχόν παραλείψεις μας.

12.4. Η Περιβαλλοντική Ευθύνη της Εταιρείας μας

Με προτεραιότητα την ανάγκη προστασίας του περιβάλλοντος και αναγνωρίζοντας τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της σε αυτό, η Εταιρεία μας ακολουθεί μια υπεύθυνη περιβαλλοντική συμπεριφορά στην καθημερινή λειτουργία της.

Επιπλέον, εμείς οφείλουμε να συμμορφωνόμαστε πλήρως και ουσιαστικά με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς.

Περαιτέρω οφείλουμε να εκτιμούμε προσεκτικά τις περιβαλλοντικές συνέπειες κάθε επιλογής που πραγματοποιούμε κατά τη διάρκεια των εργασιών μας δραστηριοτήτων που σχετίζονται τόσο με την κατανάλωση πόρων όσο και με την παραγωγή ρύπων ή αποβλήτων που συνδέονται άμεσα με τις θέσεις εργασίας μας (άμεσος αντίκτυπος), και με δραστηριότητες και συμπεριφορές που δεν ελέγχουμε άμεσα, οι οποίες εφαρμόζονται από τρίτα μέρη με τα οποία έχουμε σχέσεις: πελάτες, οφειλέτες και προμηθευτές (έμμεσος αντίκτυπος).

12.5. Η στάση μας απέναντι στα Περιουσιακά Στοιχεία της Εταιρείας

Προστατεύουμε τα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας ανεξάρτητα από τον τρόπο της εργασίας μας (φυσική παρουσία, τηλεργασία κτλ.)

Τα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας περιλαμβάνουν, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, κτήρια και πάγιο εξοπλισμό (π.χ. πάσης φύσεως μηχανήματα, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, γραφεία, συρταροθήκες, ερμάρια, φοριαμούς, αρχειοθήκες και γενικότερα εξοπλισμό που χρησιμοποιείται από το προσωπικό για την καθημερινή εκτέλεση των καθηκόντων του), λογισμικό, δίκτυα και εργαλεία επικοινωνίας, διαδικασίες, στοιχεία εταιρικής ταυτότητας, πληροφορίες, πελατολόγιο (πελατών / οφειλετών), στοιχεία προμηθευτών, μελέτες, ρυθμιστικά έγγραφα, αρχεία, αναλώσιμα. Όσον αφορά τα μέσα επικοινωνίας που διατίθενται στο προσωπικό, διευκρινίζεται ότι κάθε μέσο επικοινωνίας με χρήση ηλεκτρονικής διεύθυνσης, δικτύου, αλληλογραφίας ή με χρήση των χώρων εργασίας της Εταιρείας, πρέπει να γίνεται μόνον για επαγγελματικό-υπηρεσιακό λόγο και σκοπό. Για αυτά τα μέσα, οφείλουμε να δείχνουμε τη δέουσα επιμέλεια για τη φροντίδα και την προστασία τους, με σκοπό τη διασφάλιση της ακεραιότητάς τους και τη σωστή εξυπηρέτηση των επιχειρησιακών σκοπών της Εταιρείας μας.

Επιπλέον, χρειάζεται να γνωρίζουμε ότι το σύνολο των περιουσιακών στοιχείων της Εταιρείας δεν θα πρέπει να χρησιμοποιείται για προσωπικό μας όφελος, ενώ οποιαδήποτε ανησυχία μας σε σχέση με την ορθή και δέουσα χρήση τους, θα πρέπει να αναφέρεται στον προϊστάμενο ή το αρμόδιο στέλεχος ασφάλειας.

Στα περιουσιακά στοιχεία έχουν πρόσβαση τα εσωτερικά ελεγκτικά όργανα της Εταιρείας ή/και ενίοτε και εξωτερικοί φορείς (πχ στα πλαίσια ελέγχου για τη διατήρηση της ασφάλειας πόρων και χρηστών κλπ.) στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, ενώ κάθε εφεύρεση, ανακάλυψη, ανάπτυξη, ιδέα, διαδικασία ή εργασία που σχετίζονται με την επιχειρηματική δραστηριότητα της Εταιρείας ανήκει στην τελευταία.

Να σημειωθεί ότι στη περίπτωση που έχουμε οποιαδήποτε λόγο να πιστεύουμε ότι η ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων ή του δικτύου έχει παραβιαστεί, σε περίπτωση απώλειας εξοπλισμού όπως laptop, κινητού κτλ., ή θεωρούμε ότι έχει διακυβευτεί η ασφάλεια των κωδικών μας ή/και των δεδομένων μας, υποχρεούμαστε να αναφέρουμε το περιστατικό στη Μονάδα Ασφάλειας των Πληροφοριών (στην ηλεκτρονική διεύθυνση (informationsecurity@dovaluegreece.gr)).

12.6. Ακολουθώντας το Σχέδιο Συνέχισης Επιχειρηματικής Δραστηριότητας (Business Continuity plan)

Η Εταιρεία έχει μεριμνήσει για τη διαμόρφωση Στρατηγικού Σχεδίου Συνέχισης Εργασιών (Business Continuity Plan - BCP), το οποίο βρίσκεται σε συμμόρφωση με τα προβλεπόμενα στην οικεία Νομοθεσία και στα διεθνή πρότυπα.

Βασικός στόχος είναι η προστασία της ζωής και της ασφάλειας του προσωπικού, καθώς και η συνέχιση των κρίσιμων εργασιών και υπηρεσιών μας, με σκοπό την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πελατών και των οφειλετών των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, τη διασφάλιση της φήμης και της περιουσίας μας. Η Εταιρεία έχει προβεί σε ενδελεχή ανάλυση των εργασιών της, φροντίζει να εκτιμά τους κινδύνους που αναδύονται και αναπτύσσει στρατηγικές αντιμετώπισης θεμάτων που ενδέχεται να επηρεάσουν τις καθημερινές εργασίες της.

Αυτονόητα, όλοι μας συμμορφωνόμαστε, συμμετέχουμε και ακολουθούμε πιστά τις οδηγίες που αποσκοπούν στη συνέχιση της επιχειρηματικής δραστηριότητας της Εταιρείας.

13.Σχέσεις Προσωπικού / Οι Υποχρεώσεις μας

13.1. Επικοινωνούμε Ανοιχτά και έχουμε καθήκον να Επισημαίνουμε τις Ανέντιμες και Παράτυπες Συμπεριφορές

Στην Εταιρεία, λειτουργούμε με βάση υψηλά πρότυπα ηθικής, ακεραιότητας, διαφάνειας και υπευθυνότητας. Στρατηγικής σημασίας δέσμευσή μας, αποτελεί η διαφύλαξη της φήμης και της πελατείας μας τόσο της Εταιρείας μας όσο και του Ομίλου μας.

Γι' αυτό είναι πρωταρχικής σημασίας, το προσωπικό και οι συνεργάτες της Εταιρείας να ενεργούν με εντιμότητα, υψηλό αίσθημα ευθύνης και να μεριμνούν για τη διασφάλιση των περιουσιακών στοιχείων και των πόρων για τα οποία είναι υπεύθυνοι. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζουμε τον κανόνα μηδενικής ανοχής σε περιστατικά απάτης, δωροδοκίας, διαφθοράς, παραβίασης νομοθεσίας σχετιζόμενης με το ξέπλυμα χρήματος (νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές ενέργειες) και γενικότερα σε ενέργειες που ζημιώνουν, υλικά και επικοινωνιακά, την Εταιρεία ή/και τον Όμιλο. Οι επικεφαλής όλων των μονάδων της Εταιρείας οφείλουν να διασφαλίζουν ένα εργασιακό περιβάλλον που δημιουργεί ασφάλεια στο προσωπικό, ώστε να επικοινωνεί ελεύθερα και να αναφέρει τα τυχόν θέματα που υποπίπτουν στην αντίληψή του. Αντίστοιχα, πρέπει να παροτρύνονται σε αναφορά και οι συνεργάτες της Εταιρείας.

Το προσωπικό και οι συνεργάτες της Εταιρείας, σε κάθε περίπτωση, έχουν τη δυνατότητα να απευθύνονται στα αρμόδια όργανα της Εταιρείας αναφέροντας γεγονότα ή περιπτώσεις που συνιστούν ενδεικτικά όχι περιοριστικά:

- παραβίαση του νόμου ή άλλων κανονισμών
- παραβίαση του Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής
- παραβίαση Πολιτικών/ Οδηγιών της Εταιρείας ή/και του Ομίλου
- άλλη μορφή παράνομης, παράτυπης, ανέντιμης, αντιεπαγγελματικής ή αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς, όπως ενδεικτικά:
 - κλοπή
 - υπεξαίρεση
 - δωροδοκία και διαφθορά
 - σύγκρουση συμφερόντων
 - νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές ενέργειες
 - κατάχρηση / καταστροφή περιουσιακών στοιχείων
 - κατάχρηση εμπιστευτικής πληροφορίας
 - ηθική / ψυχολογική / σωματική / σεξουαλική παρενόχληση
 - υπόνοια τέλεσης απάτης
 - συναλλαγές ή συμπεριφορές που μπορούν να εκληφθούν ως ενδείξεις απάτης ή απόπειρας απάτης

Η Εταιρεία παρέχει προστασία από αντίποινα και διατηρεί μυστική την ταυτότητα όσων έχουν καταθέσει όλες τις πληροφορίες που γνωρίζουν και θεωρούν ακριβείς και αληθινές. Κακόβουλες αναφορές, ωστόσο, δεν τυγχάνουν προστασίας και εμπιστευτικότητας και συνιστούν αντιδεοντολογική συμπεριφορά.

Η υποβολή αναφοράς για τα παραπάνω περιστατικά γίνεται:

- ✓ είτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση: EthicsHotline@dovaluegreece.gr
- ✓ είτε στην τηλεφωνική γραμμή: **+30 210 - 4847620**

Η εκτενής απαρίθμηση των εναλλακτικών καναλιών υποβολής αναφορών περιγράφεται διεξοδικά στην εκάστοτε ισχύουσα πολιτική της Εταιρείας που επιλαμβάνεται ζητημάτων αναφοράς ανέντιμης/παράτυπης συμπεριφοράς. Οι συνεργάτες της Εταιρείας μπορούν επιπροσθέτως να απευθύνονται σχετικά στο όργανο της Εταιρείας που είναι αρμόδιο για τη σχέση τους με αυτή.

13.2. Τι ισχύει για την Απασχόλησή μας Εκτός της Εταιρείας

Όσον αφορά πιθανή απασχόλησή μας εκτός της Εταιρείας, είναι αναμενόμενο ότι οφείλουμε να αποφεύγουμε κάθε εμπλοκή σε δραστηριότητες οι οποίες θα μπορούσαν να δημιουργήσουν σύγκρουση συμφερόντων ή να θέσουν με οποιονδήποτε τρόπο σε κίνδυνο την ακεραιότητα και φήμη της Εταιρείας. Επιπλέον, πρέπει να διασφαλίζουμε ότι η όποια πιθανή εξωτερική απασχόλησή μας δεν επηρεάζει την ικανότητά μας να εκτελέσουμε τα καθήκοντά μας, όπως απορρέουν από τη σύμβαση εργασίας μας.

Θα πρέπει να θυμόμαστε ότι σύγκρουση συμφερόντων μπορεί να προκύψει λόγω επαγγελματικών και προσωπικών δραστηριοτήτων μας, όταν οι πράξεις μας και τα προσωπικά μας συμφέροντα παρεμποδίζουν ή ενδέχεται να παρεμποδίσουν την εκπλήρωση των καθηκόντων μας με αμεροληψία και αποτελεσματικότητα.

Σε περίπτωση που προκύψει το ενδεχόμενο εμπλοκής μας σε δραστηριότητες εκτός Εταιρείας, θα πρέπει να ενημερώσουμε προηγουμένως εγγράφως την Εταιρεία, εφόσον η δραστηριότητά μας εμπίπτει στις ακόλουθες κατηγορίες/ συνθήκες:

- αποκτούμε οποιαδήποτε σημαντικά συμφέροντα σε οποιαδήποτε εξωτερική επιχειρηματική δραστηριότητα ή επιχείρηση.
- αναλαμβάνουμε οποιεσδήποτε υποχρεώσεις για μια εξωτερική επιχειρηματική δραστηριότητα ή επιχείρηση.
- εκτελούμε αμειβόμενη δραστηριότητα, άμεσα ή έμμεσα, για δικό μας λογαριασμό ή για λογαριασμό άλλου φυσικού ή νομικού προσώπου.
- να αναλαμβάνουμε εργασίες, είτε σε αμειβόμενη είτε σε μη αμειβόμενη βάση, για εταιρείες που έχουν εμπορική ή άλλη κερδοσκοπική δραστηριότητα.
- μας προσφέρονται θέσεις μελών διοικητικού συμβουλίου για δημόσιες ή ιδιωτικές εταιρείες.
- μας προσφέρονται σημαντικά οικονομικά ή άλλα συμφέροντα σε προμηθευτή, πελάτη, οφειλέτη υπό διαχείριση απαίτησης ή ανταγωνιστή της Εταιρείας.

Τυχόν δραστηριότητες μας εκτός της Εταιρείας θα πρέπει να γνωστοποιούνται εγγράφως στον άμεσο προϊστάμενο μας, στο People Department και στην Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, AML/CFT (Regulatory Compliance, AML/CFT).

Ειδικά, οι Δικηγόροι που απασχολούνται ως Νομικοί Σύμβουλοι (Legal Counsel) της Εταιρείας, οφείλουν, κατά τη λήξη εκάστου ημερολογιακού έτους, να αποστέλλουν προς την Κανονιστική Συμμόρφωση AML/CFT (Regulatory Compliance AML/CFT) μία βεβαίωση/δήλωση ότι δεν έχει επισημανθεί περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων κατά το χειρισμό υποθέσεων πελατών ή/και οφειλετών υπό διαχείριση απαιτήσεων ή/και μέλους του Προσωπικού της Εταιρείας που τυχόν ανέλαβαν, στη διάρκεια του συγκεκριμένου έτους.

13.3. Εφαρμόζουμε Πολιτική Απασχόλησης Συγγενών

Πρόθεση της Εταιρείας αποτελεί η διασφάλιση της αξιοκρατίας και της αποφυγής δημιουργίας σύγκρουσης συμφερόντων κατά τη διαδικασία προσλήψεων, προαγωγών και μεταθέσεων συγγενών προσώπων. Στο πλαίσιο αυτό, καθορίζεται ότι οι υπάλληλοι, συγγενείς μεταξύ τους, δεν επιτρέπεται να τοποθετούνται σε θέσεις από τις οποίες ο ένας μπορεί με οποιοδήποτε τρόπο να ελέγχει, αξιολογεί, εξετάζει, εγκρίνει ή να καθορίζει την εργασία που εκτελεί ο άλλος ή να επηρεάζει τη

μισθολογική εξέλιξη και την προαγωγή του άλλου.

Θυμόμαστε πάντα ότι σύγκρουση συμφερόντων μπορεί να προκύψει σε περιπτώσεις που το προσωπικό συμφέρον κάποιου/ων εργαζομένου/ων της Εταιρείας αποκτά προτεραιότητα έναντι των συμφερόντων της Εταιρείας.

13.4. Συμμετέχουμε Υπεύθυνα σε Κοινωνικές – Πολιτικές - Εθελοντικές Δραστηριότητες

Ως εργαζόμενοι, ανήκουμε σε μία Εταιρεία που ενθαρρύνει τη συμμετοχή μας σε φιλανθρωπικές και κοινωνικές δραστηριότητες και επικροτεί τον εθελοντισμό, χωρίς να αξιώνει βέβαια οποιαδήποτε έγκριση ή ενημέρωση για τις εν λόγω δραστηριότητες. Σε κάθε περίπτωση, όμως, οφείλουμε να δρούμε με υπευθυνότητα ώστε να μην δημιουργούνται δυσμενείς επιδράσεις στην καθημερινή εργασία μας λόγω των ανωτέρω δραστηριοτήτων. Τα μέλη του προσωπικού μας ενθαρρύνονται να συζητούν με τον άμεσο προϊστάμενό τους οποιαδήποτε ανησυχία ενδεχομένως υπάρξει σχετικά με τον αντίκτυπο τέτοιων δραστηριοτήτων.

Τα μέλη του προσωπικού μας έχουν αυτονόητο δικαίωμα να συμμετέχουν σε πολιτικές δραστηριότητες, όπως συμμετοχή σε Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης ή ανάληψη συγκεκριμένων καθηκόντων σε πολιτικό κόμμα. Ωστόσο, η σχετική ενασχόληση θα πρέπει να λαμβάνει χώρα ρητά σε προσωπικό πλαίσιο, χωρίς να υπάρχει οποιαδήποτε αναφορά ή συσχετισμός με την Εταιρεία. Περαιτέρω, από την ανάληψη δημόσιας θέσης δεν θα πρέπει να δημιουργείται σύγκρουση συμφερόντων ή να παρεμποδίζεται η άσκηση των καθηκόντων μας.

Τυχόν αποδοχή οποιασδήποτε κυβερνητικής θέσης εμπίπτει στις διατάξεις που αφορούν την έξω – εταιρική απασχόληση και θα πρέπει να γνωστοποιείται εγγράφως στον άμεσο προϊστάμενό μας, στο People Department και στην Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης AML/CFT (Regulatory Compliance, AML/CFT).

13.5. Τι Ισχύει για τις Συναλλαγές Μας

13.5.1. Για τους Ευνοϊκούς Όρους του Προσωπικού

Εργαζόμαστε σε μία Εταιρεία, που μας παρέχει μια σειρά προνομίων, ανάμεσά στα οποία είναι και οι ευνοϊκοί όροι σε υπηρεσίες και προϊόντα της Εταιρείας. Εμείς, ως προσωπικό, οφείλουμε να φροντίζουμε για τη σωστή και θεμιτή χρήση αυτών.

13.5.2. Για την Τήρηση των Τραπεζικών Λογαριασμών Μας

Εφόσον κρίνεται απαραίτητο, στο πλαίσιο διενέργειας τακτικού ή έκτακτου ελέγχου, οφείλουμε να υποβάλλουμε στα Ελεγκτικά Όργανα της Εταιρείας αντίγραφα κινήσεων των λογαριασμών που τηρούμε σε πιστωτικά ιδρύματα και των σχετικών συναλλαγών που έχουν πραγματοποιηθεί.

13.5.3. Για το Δανεισμό Μας

Τα μέλη του προσωπικού μας χρειάζεται να επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή κατά την έκθεσή τους σε δανειακές υποχρεώσεις, είτε ως οφειλέτες, είτε ως εγγυητές. Θεωρείται αυτονόητο πως δεν επιτρέπεται ο υπερβολικός δανεισμός και τα μέλη του

προσωπικού οφείλουν να ακολουθούν συνετή και συνεπή συμπεριφορά ως προς το θέμα της δανειακής τους επιβάρυνσης.

13.5.4. Για τη Ρύθμιση των Οφειλών Μας

Τα μέλη του προσωπικού χρειάζεται να επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή για την τήρηση των κανόνων περί αποφυγής σύγκρουσης συμφερόντων, όταν τα ίδια ή σύζυγος ή συγγενείς (εξ αίματος μέχρι 4ου βαθμού ή εξ αγχιστείας μέχρι 3ου βαθμού) έχουν την ιδιότητα οφειλέτη, συνοφειλέτη, εγγυητή ή τρίτου παρόχου εμπράγματης ασφάλειας αναφορικά με απαίτηση η οποία τελεί υπό την διαχείριση της Εταιρείας. Σε κάθε περίπτωση που μέλος του προσωπικού ή σύζυγος ή συγγενής του (κατά τα παραπάνω αναφερόμενα) ενέχεται με οποιαδήποτε από τις ως άνω ιδιότητες σε απαίτηση που τελεί υπό τη διαχείριση της Εταιρείας, θα πρέπει να γνωστοποιήσει τούτο άμεσα στον προϊστάμενό του. Τα μέλη του προσωπικού οφείλουν να ακολουθούν συνετή και συνεπή συμπεριφορά ως προς το θέμα της διευθέτησης των οφειλών τους, που τελούν υπό τη διαχείριση της Εταιρείας, και θεωρείται αυτονόητο πως δεν επιτρέπεται η εκμετάλλευση της ιδιότητας τους ως μελών του προσωπικού της Εταιρείας για το σκοπό αυτό. Στις περιπτώσεις αυτές, τα μέλη του προσωπικού δεν επιτρέπεται να διενεργούν οποιαδήποτε πράξη αναφορικά με τις εν λόγω οφειλές μέσω των κεντρικών ή περιφερειακών συστημάτων της Εταιρείας στα οποία έχουν πρόσβαση στο πλαίσιο της εργασίας τους, αλλά θα πρέπει να απευθύνονται στα επίσημα κανάλια της Εταιρείας για την εξυπηρέτηση των οφειλετών των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων.

Ανάλογοι περιορισμοί και υποχρεώσεις ισχύουν και για το σύνολο των συνεργατών της Εταιρείας, οι οποίοι θα πρέπει να μεριμνούν για την τήρησή τους από το προσωπικό τους.

Αντίστοιχα, για την παροχή εξουσιοδότησης από πελάτη ή οφειλέτη υπό διαχείριση απαίτησης (εκτός του βαθμού συγγενείας που αναφέρεται πιο πάνω) προς μέλος του προσωπικού, απαιτείται η λήψη προηγούμενης άδειας από την Κανονιστική Συμμόρφωση AML/CFT (Regulatory Compliance, AML/CFT) και αφού παράλληλα έχει ληφθεί και η έγκριση του άμεσου προϊσταμένου, εκτός αν η συγκεκριμένη εξουσιοδότηση εντάσσεται σε σχετική πολιτική και διαδικασία της Εταιρείας, η οποία ακολουθείται κατά τη διαχείριση απαιτήσεων κατά τρόπο γενικό για το σύνολο των οφειλετών συγκεκριμένου χαρτοφυλακίου.

13.5.5. Για τη Συμμετοχή Μας σε Δικαστικές ή Εξωδικαστικές Υποθέσεις

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες καλούμαστε ή αποφασίζουμε οικειοθελώς να παραστούμε ως μάρτυρες σε υποθέσεις πελατών, συνεργατών, μελών ή πρώην μελών του Προσωπικού, οφειλετών των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, είτε σε δικαστική διαδικασία είτε σε εξωδικαστική επίλυση, οφείλουμε να μην προβαίνουμε σε οποιαδήποτε ενέργεια πριν από προηγούμενη ενημέρωση και επικοινωνία με τον Νομικό Σύμβουλο (Legal Counsel) και την Κανονιστική Συμμόρφωση, AML/CFT (Regulatory Compliance, AML/CFT).

13.5.6. Για τη Συμμετοχή Μας σε Πλειστηριασμούς

Δεν είναι επιτρεπτή η συμμετοχή μας, άμεσα ή έμμεσα (δια παρένθετων προσώπων) σε πλειστηριασμούς εκποίησης κινητών ή ακινήτων οφειλετών των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, καθώς και οποιαδήποτε σχετική ενέργεια που θα μπορούσε να δημιουργήσει δυσμενή συνέπεια ή δυσμενή αντίκτυπο στην αξιοπιστία και στη φήμη της Εταιρείας ή/και του Ομίλου ή των πελατών της. Στην απαγόρευση αυτή δεν περιλαμβάνονται οι περιπτώσεις κατά τις οποίες η Εταιρεία καλεί ως ενδιαφερόμενο να συμμετάσχει σε τυχόν διαδικασία και το Προσωπικό, σύμφωνα με τις ισχύουσες διαδικασίες της αρμόδιας Μονάδας της Εταιρείας. Ειδικότερα, για όσα μέλη του προσωπικού απασχολούνται σε μονάδες που εμπλέκονται στη διαχείριση των απαιτήσεων ή διαχειρίζονται τα σχετικά περιουσιακά στοιχεία, απαιτείται η προηγούμενη έγκριση διευθυντικού στελέχους της Μονάδας καθώς επίσης και η γνωστοποίηση στην Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης AML/CFT (Regulatory Compliance AML/CFT).

13.6. Αποφεύγουμε Συμμετοχή και Εξάρτηση από Τυχρά Παιχνίδια

Η διαμόρφωση ιδιαίτερης εταιρικής κουλτούρας και ταυτότητας, είναι φυσικό να αγγίζει ποικίλες πτυχές της ατομικής δραστηριότητάς μας. Πόσο μάλλον όταν κάθε μέλος του προσωπικού μας οφείλει να αποτελεί πρότυπο επαγγελματισμού, ακεραιότητας και ώριμης προσωπικότητας και να αποφεύγει συμπεριφορές που καταδεικνύουν εξαρτήσεις και προκαλούν εντονότατο προβληματισμό στην Εταιρεία.

Γ' αυτό και θα πρέπει να απέχουμε από προσωπικές δραστηριότητες που δημιουργούν σοβαρό ενδεχόμενο παρακώλυσης της απρόσκοπτης άσκησης των καθηκόντων μας.

Ειδικά, η συστηματική συμμετοχή μας σε τυχερά παιχνίδια με στόχο την αποκόμιση χρηματικού οφέλους απαγορεύεται και αποτελεί παράπτωμα που επισύρει διοικητικές κυρώσεις.

13.7. Η ΔραστηριοποίησήΜας στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media)

Η Εταιρεία αναγνωρίζει την ανάγκη μας για συμμετοχή στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, το δικαίωμα να διατηρούμε προσωπικούς λογαριασμούς και να αναρτούμε ελεύθερα τις απόψεις μας σχετικά με την αντίστοιχη θεματολογία. Συνιστάται, όμως, η υπεύθυνη και ορθή χρήση τους, σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο και το σχετικό ρυθμιστικό πλαίσιο λειτουργίας τους. Αξίζει να θυμόμαστε, ότι:

13.7.1. Δεν Εκθέτουμε Πληροφορίες που αφορούν στην Εταιρεία

Η Ασφάλεια της Πληροφορίας (Information Security) αποτελεί βασική μας προτεραιότητα και είμαστε υποχρεωμένοι να διαφυλάττουμε εμπιστευτικές ή εσωτερικές πληροφορίες που αφορούν τους πελάτες μας, τους οφειλέτες των εκάστοτε υπό διαχείριση απαιτήσεων, τη στρατηγική μας, τους συναδέλφους και τους προμηθευτές μας, καθώς και έγγραφα που διακινούνται στο επιχειρησιακό μας ηλεκτρονικό δίκτυο (intranet), όπως Πράξεις Διοίκησης, Ανακοινώσεις κ.α.

13.7.2. Δεν κάνουμε Αναρτήσεις ή Σχόλια σχετικά με την Εταιρεία

Μόνο συγκεκριμένοι εργαζόμενοι έχουν εξουσιοδότηση να εκπροσωπούν δημόσια την Εταιρεία, γι' αυτό και οποιαδήποτε τοποθέτησή μας πρέπει να αποτελεί προσωπική μας άποψη και να μην συσχετίζεται καθ' οιονδήποτε τρόπο με τη θέση μας στην Εταιρεία. Επίσης, δεν σχολιάζουμε θέματα σχετικά με την Εταιρεία, τα οποία χρήζουν νομικής υποστήριξης (εκτός εάν φέρουμε σχετική εξουσιοδότηση).

13.7.3. Φροντίζουμε το Αποτύπωμα και το Ύφος των Επικοινωνιών μας να είναι συμβατό με τις αρχές της Εταιρείας

Διαχειριζόμαστε υπεύθυνα το περιεχόμενο των αναρτήσεών μας, γνωρίζοντας ότι παραμένει ορατό σε ευρύ κοινό και για μεγάλο χρονικό διάστημα. Σεβόμαστε το ακροατήριό μας, τα πνευματικά δικαιώματα, την ιδιωτικότητα των τρίτων, δεν κάνουμε επώνυμες αναφορές χωρίς την προηγούμενη έγκριση των προσώπων αυτών (ειδικά πελατών, οφειλετών των υπό διαχείριση απαιτήσεων και συνεργατών), δεν βωμολοχούμε, δεν εκφοβίζουμε, δεν δυσφημούμε και δεν προσβάλλουμε κοινωνικές ομάδες. Γενικότερα αποφεύγουμε τις άσεμνες προσωπικές αναρτήσεις που δεν συνάδουν με το προφίλ των εργαζομένων μας.

13.7.4. Συμμορφωνόμαστε με τις Υποχρεώσεις Μας προς την Εταιρεία

Ακολουθούμε τους όρους της σύμβασης εργασίας μας, ειδικά αυτούς που αφορούν την Εμπιστευτικότητα, την Εχεμύθεια, την Εκπροσώπηση αλλά και τους κανόνες του παρόντος Κώδικα ακόμα και κατά τη χρήση των Μέσων Κοινωνικών Δικτύων στον ελεύθερο χρόνο μας.

13.7.5. Ενεργούμε Υπεύθυνα ακόμα και όταν έχουμε τις καλύτερες προθέσεις

Οτιδήποτε δημοσιεύουμε σχετικά με την Εταιρεία, μπορεί δυνητικά να την βλάψει, ζημιώνοντας και εμάς προσωπικά. Όταν δημοσιεύουμε υλικό σχετικό με την Εταιρεία, κρατάμε στα χέρια μας την επικοινωνιακή της εικόνα και οφείλουμε να ενεργούμε έτσι ώστε η Εταιρεία και εμείς να αποκομίσουμε μόνο οφέλη από την ψηφιακή παρουσία.

Επιπλέον, είναι αυτονόητο ότι η χρήση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης μέσα στο χώρο εργασίας είναι επιτρεπτή, αποκλειστικά και μόνο, για την εξυπηρέτηση υπηρεσιακών αναγκών. Η προσωπική χρήση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης θα πρέπει να πραγματοποιείται εκτός ωραρίου εργασίας, ώστε να μην επηρεάζει την καθημερινή εργασιακή δραστηριότητα.

Γενικά, θα πρέπει να θυμόμαστε ότι η υποχρέωσή μας να μην αποκαλύπτουμε πληροφορίες σχετικά με την Εταιρεία και τον Όμιλο και να μην προβαίνουμε σε σχόλια που αφορούν στην Εταιρεία και στον Όμιλο, ισχύουν όχι μόνο για τη συμμετοχή μας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, αλλά και για άλλες αναρτήσεις, φωτογραφίες, επικοινωνίες με τον τύπο, δημόσιες ομιλίες κ.λπ. Επίσης, δεν χρησιμοποιούμε το λογότυπο ή διαφημιστικό υλικό της Εταιρείας και δεν αναφερόμαστε στον ανταγωνισμό.

14. Διακυβέρνηση του Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής

14.1. Τα Όργανα και ο Τρόπος Παρακολούθησης της εφαρμογής του Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής

Ο παρόντας Κώδικας καθώς και οποιαδήποτε αναθεώρηση του, εγκρίνεται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας.

Υπεύθυνοι για την παρακολούθηση του Κώδικα, είναι η μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, AML/CFT (Regulatory Compliance, AML/CFT) της Εταιρείας σε συνεργασία με το People department καθώς και η Επιτροπή Δεοντολογίας (Ethics Committee). Στο πλαίσιο αυτό, νομιμοποιούνται να επεξεργάζονται για τη διαφύλαξη των εννόμων συμφερόντων της Εταιρείας τα αναγκαία και συναφή προσωπικά στοιχεία που είναι διαθέσιμα στα μηχανογραφικά συστήματα, στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες υπηρεσιακής φύσης κ.λπ. Σκοπός τους, η εξυπηρέτηση και η υποστήριξη των κανόνων που περιγράφονται, η προάσπιση των συμφερόντων της Εταιρείας αλλά και η εκπλήρωση των υποχρεώσεών της, όπως αυτές προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Τα πρόσωπα που είναι επιφορτισμένα με την παρακολούθηση της εφαρμογής του παρόντος Κώδικα, λαμβάνουν τα κατάλληλα, οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους. Έτσι, επιτυγχάνεται το ανάλογο επίπεδο ασφάλειας της φύσης των στοιχείων που υπόκεινται σε επεξεργασία. Επίσης, με μέτρα και μέσα υψηλής ασφάλειας, παρέχονται, εφόσον ζητηθούν, στοιχεία σε νομιμοποιούμενους τρίτους (π.χ. Εισαγγελικές Αρχές, Τράπεζα της Ελλάδος, Φορολογικές Αρχές κ.λπ.).

«Η Κανονιστική Συμμόρφωση AML/CFT (Regulatory Compliance, AML/CFT) και τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα της Εταιρείας είναι οι υπεύθυνοι για την παρακολούθηση και την εφαρμογή του Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής. Κάθε κίνηση γίνεται πάντα στο πλαίσιο της νομιμότητας, με τα υψηλότερα επίπεδα ασφάλειας της πληροφορίας και των δεδομένων.»

14.2. Διανομή και Εκπαίδευση

Η Εταιρεία μεριμνά για τη διανομή του Κώδικα σε όλους τους παραλήπτες (βλ. ορισμούς).

Η γνωστοποίηση του Κώδικα πραγματοποιείται, μέσω:

- συγκεκριμένης επικοινωνίας όταν ξεκινά η (επαγγελματική) σχέση,
- εσωτερικής επικοινωνίας που εκδίδεται τη στιγμή της πρώτης έγκρισής του και στη συνέχεια όταν αναθεωρείται,
- δημοσίευσής του, στον εσωτερικό ιστότοπο (intranet) της Εταιρείας.

Περαιτέρω ο Κώδικας Ηθικής του Ομίλου διανέμεται και σε όλους τους εξωτερικούς φορείς (συνεργάτες προμηθευτές κτλ.) μέσω ανάρτησής του στους ιστότοπους της Εταιρείας και του Ομίλου καθώς επίσης και μέσω γνωστοποίησής του και αποδοχής των

αρχών του κατά την σύναψη των σχετικών σχέσεων.

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, AML/CFT είναι επίσης υπεύθυνη για την διαχείριση ερωτημάτων που πιθανόν θα ανακύψουν, αλλά και για την οργάνωση ειδικών και περιοδικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων προκειμένου να διαδοθεί το περιεχόμενο του Κώδικα και το σύστημα διαδικασιών και εσωτερικών ελέγχων που επιτρέπουν την εφαρμογή του.

14.3. Αναφορά Πιθανών Παραβάσεων

Τυχόν παραβιάσεις των διατάξεων του παρόντος Κώδικα (ή/και των ισχυουσών διαδικασιών και πολιτικών κτλ.) είναι δυνατό να παραπεμφθούν στα αρμόδια όργανα της Εταιρείας όπως αυτά προβλέπονται στις σχετικές ισχύουσες Πολιτικές της Εταιρείας ή/και του Ομίλου.

Όποιος αποκτά γνώση τυχών παραβιάσεων ή καταστάσεων που δυνητικά θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε μη συμμόρφωση με τις διατάξεις του παρόντος Κώδικα (ή / και των ισχυουσών διαδικασιών, πολιτικών, κανονισμών κτλ.) πρέπει να ενημερώνει άμεσα τα Αρμόδια όργανα της Εταιρείας.

Ειδικότερα αναφορές μπορούν να υποβάλλονται με τους ακόλουθους τρόπους:

- ανώνυμα, με έγγραφο τρόπο μέσω ταχυδρομείου, στην ακόλουθη διεύθυνση:
doValue Greece
Κύπρου 27 & Αρχιμήδους
Υπ. Chief of Business and Regulatory Compliance, AML/CFT Unit
- μέσω e-mail, στην ακόλουθη διεύθυνση:
EthicsHotline@dovaluegreece.gr
- Τηλεφωνικώς στη τηλεφωνική γραμμή : +30 210 4847620
- Επικοινωνώντας με την Chief of Business and Regulatory Compliance, AML/CFT Unit
- Επικοινωνώντας με τον Head of Internal Audit

Η διαχείριση των αναφορών γίνεται σύμφωνα με τις ισχύουσες διαδικασίες και πολιτικές αναφοράς ανέντιμης συμπεριφοράς, οι οποίες έχουν υιοθετηθεί από την Εταιρεία.

Απαγορεύεται δε, οποιαδήποτε μορφή αντιποίνων κατά των καταγγελλόντων προσώπων (whistleblowers) .

14.4. Σύστημα Κυρώσεων

Η συμμόρφωση με τις αρχές και τις διατάξεις του παρόντος Κώδικα, αποτελεί ουσιαστικό μέρος των συμβατικών υποχρεώσεων όλων των προσώπων (παραληπτών). Τυχόν διαπιστωμένες παραβιάσεις των διατάξεων είναι δυνατό να παραπεμφθούν στα αρμόδια όργανα της Εταιρείας και μπορεί να οδηγήσουν ακόμα και σε λύση της σχέσης με την Εταιρεία ή σε νομικές συνέπειες ή απαιτήσεις αποζημίωσης για τυχόν ζημίες που προκλήθηκαν στην Εταιρεία κτλ.

Τυχόν κυρώσεις επιβάλλονται σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας ως προς τη σοβαρότητα της παράβασης.

14.5. Η ισχύς του Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής και η Αναθεώρησή του

Ο Κώδικας αναθεωρείται όποτε κρίνεται απαραίτητο. Την ευθύνη αναθεώρησής του έχει η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης AML/CFT (Regulatory Compliance, AML/CFT), η οποία αναλαμβάνει να διασφαλίσει την πλήρη προσαρμογή του περιεχομένου και των κανόνων του μετά από τυχόν αλλαγές στο ισχύον νομοθετικό/ρυθμιστικό πλαίσιο ή/και κατόπιν αναθεώρησης των αρχών της Εταιρείας και του Ομίλου.

14.6. Η Προσωπική μας Δέσμευση για Επαγγελματική Υπευθυνότητα

Σε ετήσια βάση επιβεβαιώνουμε ότι έχουμε λάβει γνώση των προβλεπόμενων στον Κώδικα. Τα γενικά θέματα που αναπτύσσονται στον παρόντα Κώδικα εξειδικεύονται από Πολιτικές, Οδηγίες και Διαδικασίες που εκδίδονται από τις αρμόδιες Επιχειρηματικές Μονάδες, αναρτώνται στο εσωτερικό επιχειρησιακό μας ηλεκτρονικό δίκτυο (Intranet) ή διανέμονται με ηλεκτρονική αλληλογραφία ή οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο κρίνει η Εταιρεία. Με τον τρόπο αυτό, ενισχύεται η γνώση του προσωπικού μας αναφορικά με τις διαδικασίες που ισχύουν, τις οποίες όλοι μας οφείλουμε να μελετούμε και να γνωρίζουμε.

Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οφείλουμε να είμαστε ενήμεροι για τις ακόλουθες διαδικασίες και πολιτικές, ως εκάστοτε ισχύουν:

- ✓ τη διαδικασία σχετικά με τη διαχείριση παραπόνων των πελατών
- ✓ την πολιτική αναφορικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- ✓ την πολιτική που επιλαμβάνεται ζητημάτων αναφοράς ανέντιμης / παράτυπης συμπεριφοράς
- ✓ την πολιτική σύγκρουσης συμφερόντων
- ✓ την πολιτική αναφορικά με ζητήματα που άπτονται της απασχόλησης συγγενών
- ✓ την πολιτική για την εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους
- ✓ την πολιτική προμηθειών
- ✓ την πολιτική για την αντιμετώπιση και διαχείριση παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων
- ✓ την πολιτική Εξω – εταιρικής απασχόλησης
- ✓ την πολιτική κατά της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες και Καταπολέμησης της Τρομοκρατίας
- ✓ την πολιτική του Ομίλου για την Πρόληψη και τον Εντοπισμό Κατάχρησης της Αγοράς
- ✓ την πολιτική του Ομίλου αναφορικά με τις Συναλλαγές Συνδεδεμένων Μερών (Related Parties)
- ✓ την πολιτική του Ομίλου κατά της Διαφθοράς

14.7. Στοιχεία Επικοινωνίας

Για οποιοδήποτε θέμα αφορά στις διατάξεις του Κώδικα, καθώς και την υποβολή αιτημάτων εγκρίσεων, γνωστοποιήσεων στις περιπτώσεις όπου απαιτείται, είναι διαθέσιμη η ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση αλληλογραφίας:

CompliancePerso@doaluegreece.gr

15.Ορολογία και Παραδείγματα

«Ενδιαφερόμενα Μέρη»:

Όλους εκείνους που άμεσα ή έμμεσα, έρχονται σε επαφή με την Εταιρεία, όπως μέτοχοι, εργαζόμενοι, συνεργάτες, πελάτες, προμηθευτές, αλλά και Αρχές στις οποίες αναφέρεται η Εταιρεία.

«Κατάχρηση προνομιακής πληροφορίας»:

Είναι μία μορφή κατάχρησης της αγοράς και ανακύπτει όταν ένα πρόσωπο κατέχει προνομιακή πληροφορία και χρησιμοποιεί αυτήν την πληροφορία:

1. για να αποκτήσει ή να διαθέσει, για ίδιο λογαριασμό ή για λογαριασμό τρίτου, άμεσα ή έμμεσα, χρηματοπιστωτικά μέσα στα οποία αφορά η εν λόγω πληροφορία ή
2. για να ακυρώσει ή τροποποιήσει μια εντολή σχετικά με χρηματοπιστωτικό μέσο στο οποίο αφορά η πληροφορία, η οποία εντολή δόθηκε πριν αποκτήσει το πρόσωπο την προνομιακή πληροφορία.

Σύσταση σε άλλο πρόσωπο να προβεί σε κατάχρηση προνομιακής πληροφορίας ή παρότρυνση προς άλλο πρόσωπο να προβεί σε κατάχρηση προνομιακής πληροφορίας, συντρέχει όταν το πρόσωπο κατέχει προνομιακή πληροφορία και συνιστά, βάσει της εν λόγω πληροφορίας, σε άλλο πρόσωπο:

1. να αποκτήσει ή να διαθέσει χρηματοπιστωτικά μέσα στα οποία αφορά η εν λόγω πληροφορία ή
2. να ακυρώσει ή να τροποποιήσει μια εντολή σχετική με χρηματοπιστωτικό μέσο το οποίο αφορά η εν λόγω πληροφορία ή παροτρύνει το εν λόγω πρόσωπο να προβεί στην εν λόγω απόκτηση, διάθεση, ακύρωση ή τροποποίηση.

Η χρήση των συστάσεων ή παροτρύνσεων άλλων συνιστά κατάχρηση προνομιακής πληροφορίας, όταν το πρόσωπο που χρησιμοποιεί τη σύσταση ή παρότρυνση γνωρίζει ή οφείλει να γνωρίζει ότι βασίζεται σε προνομιακή πληροφορία.

«Κάτοχος προνομιακής πληροφορίας»:

Κάθε πρόσωπο το οποίο κατέχει προνομιακή πληροφορία λόγω του ότι:

- a) είναι μέλος των διοικητικών, διευθυντικών ή εποπτικών οργάνων του εκδότη
- β) μετέχει στο κεφάλαιο του εκδότη
- γ) έχει πρόσβαση στην πληροφορία κατά την άσκηση της εργασίας ή των καθηκόντων του (ενδεικτικά και όχι εξαντλητικά: οι Διαχειριστές, οι Αναλυτές χρηματοπιστωτικών μέσων και οποιοδήποτε πρόσωπο που λαμβάνει γνώση επί στρατηγικών αποφάσεων της Εταιρείας ή/και του Ομίλου και οι οποίες ενδέχεται να έχουν θετική ή αρνητική επίπτωση στις χρηματοπιστωτικές αγορές, οι εσωτερικοί και εξωτερικοί ελεγκτές της Εταιρείας ή/και του Ομίλου καθώς και οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο λόγω αντικειμένου της εργασίας που του έχει ανατεθεί, λαμβάνει γνώση επί θεμάτων που συνδέονται με χρηματοπιστωτικά μέσα εισαγόμενα ή εισηγμένα σε οργανωμένη αγορά, Π.Μ.Δ. ή Ο.Μ.Δ.).

Σε κάθε περίπτωση εννοείται το πρόσωπο που κατέχει προνομιακή πληροφορία υπό διαφορετικές περιστάσεις από αυτές που αναφέρονται ανωτέρω και εφόσον το πρόσωπο αυτό γνωρίζει ή οφείλει να γνωρίζει ότι πρόκειται για προνομιακή πληροφορία. Στην περίπτωση που νομικό πρόσωπο κατέχει προνομιακή πληροφορία, τότε στην έννοια του κατόχου της προνομιακής πληροφορίας

περιλαμβάνονται και τα φυσικά πρόσωπα που συμμετέχουν, στην απόφαση πραγματοποίησης της απόκτησης, διάθεσης, ακύρωσης ή τροποποίησης μιας εντολής για λογαριασμό του εν λόγω νομικού προσώπου.

«Πολυμερής Μηχανισμός Διαπραγμάτευσης» («Π.Μ.Δ.»):

Πολυμερές σύστημα το οποίο διαχειρίζεται επιχείρηση επενδύσεων ή διαχειριστής αγοράς και το οποίο επιτρέπει την προσέγγιση πλειόνων συμφερόντων τρίτων για την αγορά και την πώληση χρηματοπιστωτικών μέσων –εντός του συστήματος και σύμφωνα με κανόνες που δεν παρέχουν διακριτική ευχέρεια– κατά τρόπο που καταλήγει στη σύναψη σύμβασης.

«Οργανωμένος Μηχανισμός Διαπραγμάτευσης» ή «Ο.Μ.Δ.»:

Πολυμερές σύστημα, άλλο από ρυθμιζόμενη αγορά ή Π.Μ.Δ., και στο οποίο πλείονα συμφέροντα τρίτων για αγορά και πώληση ομολόγων, δομημένων χρηματοοικονομικών προϊόντων, δικαιωμάτων εκπομπής και παράγωγων μέσων δύνανται να αλληλεπιδρούν στο εσωτερικό του κατά τρόπο που καταλήγει στη σύναψη σύμβασης.

«Παράνομη ανακοίνωση προνομιακής πληροφορίας»:

Παράνομη ανακοίνωση προνομιακής πληροφορίας συντρέχει όταν ένα πρόσωπο κατέχει προνομιακή πληροφορία και τη γνωστοποιεί σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο, εκτός εάν η ανακοίνωση γίνεται κατά τη συνήθη άσκηση της εργασίας ή των καθηκόντων του.

«Προνομιακή πληροφορία»:

Είναι η πληροφορία η οποία αφορά, άμεσα ή έμμεσα, έναν ή περισσότερους εκδότες ή ένα ή περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα και:

- είναι συγκεκριμένη,
- δεν έχει δημοσιοποιηθεί και
- εάν δημοσιοποιούνταν, θα μπορούσε να επιδράσει σημαντικά στην τιμή των χρηματοπιστωτικών μέσων που αφορά ή στην τιμή των συνδεόμενων με αυτά παράγωγων χρηματοπιστωτικών μέσων.

Κατηγορίες προσώπων που κατέχουν προνομιακή πληροφορία είναι οι ακόλουθες:

- Πρόσωπα που εμπλέκονται στη λήψη και εφαρμογή αποφάσεων, έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες επί στρατηγικών ζητημάτων (Strategic Actions Insiders)
- Πρόσωπα που εμπλέκονται στην προετοιμασία των Οικονομικών Αποτελεσμάτων ή λαμβάνουν γνώση επί των Οικονομικών Αποτελεσμάτων κατά τη διάρκεια της ολοκλήρωσής τους (Financial Results Insiders)
- Πρόσωπα που εμπλέκονται ή συμμετέχουν με οποιοδήποτε τρόπο σε άλλα μεμονωμένα γεγονότα και τα οποία περιλαμβάνουν ζητήματα προνομιακής πληροφόρησης. (Other Ad hoc Insiders)

«Προσωπικό θεωρούνται:

- Όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου
- Όλα τα διευθυντικά στελέχη
- Όλα τα πρόσωπα που έχουν θέσεις συμβούλων

- Όλοι οι τακτικοί και έκτακτοι υπάλληλοι μερικής ή πλήρους απασχόλησης
- Όλα τα πρόσωπα που συνεργάζονται με την Εταιρεία βάσει σύμβασης (τρίτα πρόσωπα που συνεργάζονται με την Εταιρεία στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ή εκτέλεσης ενός έργου)
- Οι εκπρόσωποι της Εταιρείας και γενικά τα εξουσιοδοτημένα από την Εταιρεία πρόσωπα

«Πρόσωπο που ασκεί διευθυντικά καθήκοντα» νοείται το πρόσωπο εντός του εκδότη που είναι:

- α) μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου αυτής της οντότητας ή
- β) ανώτερο στέλεχος που δεν είναι μέλος των οργάνων που αναφέρονται στο στοιχείο α), το οποίο έχει τακτική πρόσβαση σε προνομιακές πληροφορίες που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με την οντότητα, καθώς και την εξουσία να λαμβάνει διευθυντικές αποφάσεις που επηρεάζουν τη μελλοντική πορεία και τις επιχειρηματικές προοπτικές της.

«Πρόσωπο που έχει στενούς δεσμούς με το πρόσωπο που ασκεί διευθυντικά καθήκοντα» νοείται ένα από τα ακόλουθα:

- α) ο (η) σύζυγος ή ο (η) σύντροφος που, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, εξομοιώνεται με σύζυγο
- β) τα εξαρτώμενα τέκνα, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία
- γ) συγγενής ο οποίος, κατά την ημερομηνία της σχετικής συναλλαγής, συνοικούσε στο ίδιο σπίτι επί τουλάχιστον ένα έτος
- δ) νομικό πρόσωπο, καταπίστευμα ή προσωπική εταιρεία, τα διευθυντικά καθήκοντα του οποίου ασκούνται από πρόσωπο που ασκεί διευθυντικά καθήκοντα ή από πρόσωπο που αναφέρεται στα στοιχεία α) β) ή γ), ή το οποίο ελέγχεται άμεσα ή έμμεσα από ένα τέτοιο πρόσωπο, το οποίο συστάθηκε προς όφελος ενός τέτοιου προσώπου, ή του οποίου τα οικονομικά συμφέροντα είναι ουσιωδώς ταυτόσημα με τα οικονομικά συμφέροντα ενός τέτοιου προσώπου.

Ως «Σύγκρουση Συμφερόντων» ορίζεται :

Η κατάσταση κατά την οποία το προσωπικό συμφέρον ενός Υπαγόμενου Προσώπου, έρχεται σε σύγκρουση με το συμφέρον της Εταιρείας, ή/και του Ομίλου ή/και Πελάτη, ή/και Οφειλέτη ή/και Προμηθευτή αυτής. Ειδικότερα, σύγκρουση συμφερόντων προκύπτει, όταν μέλη της Εταιρείας ή/και τα συνδεδεμένα με αυτή μέρη, ασκούν τα καθήκοντα τους με γνώμονα το προσωπικό όφελος, παραβλέποντας τις αρχές – συμφέροντα της Εταιρείας ή/και του Ομίλου στον οποίο αυτή ανήκει.

Η «Χειραγώγηση αγοράς» συνίσταται στις ακόλουθες δραστηριότητες:

- A. διενέργεια συναλλαγής, τοποθέτησης εντολής για τη διενέργεια συναλλαγής ή οποιαδήποτε άλλη συμπεριφορά η οποία:
 - I. δίδει, ή είναι πιθανόν να δώσει, ψευδείς ή παραπλανητικές ενδείξεις σχετικά με την προσφορά, τη ζήτηση ή την τιμή ενός χρηματοπιστωτικού μέσου ή
 - II. διαμορφώνει, ή είναι πιθανόν να διαμορφώσει, την τιμή ενός ή περισσότερων χρηματοπιστωτικών μέσων σε μη κανονικό ή τεχνητό επίπεδο, εκτός εάν το πρόσωπο που βρίσκεται σε μία τέτοια κατάσταση αποδεικνύει ότι πραγματοποίησε αυτές τις συναλλαγές ή έδωσε τις εντολές για τη διενέργεια

συναλλαγών ή προέβη στην εν λόγω ενέργεια για θεμιτούς λόγους και ότι ακολούθησε τις αποδεκτές πρακτικές αγορές

- Β.** διενέργεια συναλλαγής, τοποθέτηση εντολής για τη διενέργεια συναλλαγής ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα ή συμπεριφορά που επηρεάζει, ή είναι πιθανόν να επηρεάσει την τιμή ενός ή περισσότερων χρηματοπιστωτικών μέσων και η οποία χρησιμοποιεί παραπλανητική μεθόδευση ή κάθε άλλης μορφής παραπλάνηση ή τέχνασμα·
- Γ.** διάδοση πληροφοριών, η οποία δίδει, ή είναι πιθανόν να δώσει, ψευδείς ή παραπλανητικές ενδείξεις σχετικά με την προσφορά, τη ζήτηση ή την τιμή ενός χρηματοπιστωτικού μέσου ή διαμορφώνει, ή είναι πιθανόν να διαμορφώσει, την τιμή ενός ή περισσότερων χρηματοπιστωτικών μέσων σε μη κανονικό ή τεχνητό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένης της διάδοσης φημών, εφόσον το πρόσωπο που τις διέδωσε γνώριζε, ή όφειλε να γνωρίζει, ότι οι πληροφορίες ήταν ψευδείς ή παραπλανητικές·
- Δ.** διαβίβαση ψευδών ή παραπλανητικών πληροφοριών χορήγηση ψευδών ή παραπλανητικών στοιχείων για ένα δείκτη αναφοράς, εφόσον το πρόσωπο που πραγματοποίησε τη διαβίβαση ή τη χορήγηση των στοιχείων γνώριζε ή όφειλε να γνωρίζει ότι ήταν ψευδείς ή παραπλανητικές, ή κάθε άλλη συμπεριφορά που συνεπάγεται τη χειραγώγηση του υπολογισμού του δείκτη αναφοράς.

«Χρηματοπιστωτικά μέσα»:

Όπως περιγράφονται στο Παράρτημα Ι, Τμήμα Γ του Νόμου 4514/2018 και της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων.

«Εταιρεία»: Η doValue Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π.

«Όμιλος ή Μητρική »: Η doValue S.p.A

«Κώδικας »: Ο Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής της Εταιρείας

«Ενδιαφερόμενα Πρόσωπα» νοούνται:

Όλοι εκείνοι που άμεσα ή έμμεσα, έρχονται σε επαφή με την Εταιρεία, όπως μέτοχοι, εργαζόμενοι, συνεργάτες, πελάτες, προμηθευτές, αλλά και Αρχές στις οποίες αναφέρεται η Εταιρεία.

«Αρμόδια όργανα του Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής»:

- ✓ Επιτροπή Δεοντολογίας
- ✓ Μονάδα Επιχειρησιακής και Κανονιστικής Συμμόρφωσης , AML/ CFT
- ✓ BoD

«Συγγενείς» ή «Συγγενικά Πρόσωπα» θεωρούνται:

- α. ο/ η σύζυγος του μέλους του Προσωπικού ή πρόσωπο με το οποίο το μέλος του Προσωπικού έχει συνάψει σύμφωνο συμβίωσης χωρίς γάμο ή απλώς συμβιώνει μαζί του χωρίς γάμο,
- β. τα εξαρτώμενα τέκνα του μέλους του Προσωπικού και τα εξαρτώμενα θετά τέκνα του,
- γ. οι λοιποί συγγενείς του μέλους του Προσωπικού, οι οποίοι διαμένουν σε

κοινή οικογενειακή στέγη μαζί του.

«Πελάτες» θεωρούνται :

Τα πιστωτικά ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή Εταιρείες Απόκτησης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις του Ν.4354/2015 ή Εταιρείες Ειδικού Σκοπού του Ν.3156/2003, που αναθέτουν στην Εταιρεία τη διαχείριση των δικών τους απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις τα οποία χορηγούνται ή έχουν χορηγηθεί.

«Οφειλέτες» θεωρούνται :

Οι υπόχρεοι απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις που έχουν χορηγηθεί ή χορηγούνται από πιστωτικά ή χρηματοδοτικά ιδρύματα και έχουν ανατεθεί στην Εταιρεία προς διαχείριση, και είναι

- α. Φυσικά Πρόσωπα,
- β. Νομικά Πρόσωπα με νομικό σχήμα ή χωρίς (π.χ. Πιστωτικά Ιδρύματα ή άλλοι χρηματοοικονομικοί οργανισμοί ή Χρηματομεσίτες, Α.Ε.Δ.Α.Κ, Ε.Π.Υ, Ε.Ε.Χ., Ασφαλιστικές Εταιρείες κ.λ.π.), είτε
- γ. σύνολο συνδεδεμένων Φυσικών ή Νομικών Προσώπων (Trusts, Funds, Κοινοπραξίες κλπ).