

Περίληψη «Πολιτικής Σύγκρουσης Συμφερόντων και Κανόνων για τις Προσωπικές Συναλλαγές»

1.1. Σκοπός

Ο Όμιλος Eurobank, στο πλαίσιο της παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και παρεπόμενων επενδυτικών υπηρεσιών, κατά την έννοια του ν. 3606/2007 (ενσωμάτωση της Οδηγίας MiFID), όπως ισχύει, και λαμβάνοντας υπόψη τον Κανονισμό 596/2014 για την κατάχρηση της αγοράς, θεσπίζει και εφαρμόζει πολιτική (εφεξής «Πολιτική») για τους σκοπούς του εντοπισμού των καταστάσεων «Σύγκρουσης Συμφερόντων», που ανακύπτουν στις σχέσεις της Τράπεζας, των εταιρειών του Ομίλου και τους πελάτες τους αντίστοιχα, κατά την άσκηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του Ομίλου.

Η Πολιτική λαμβάνει υπόψη το μέγεθος και την οργάνωση της Τράπεζας, καθώς και τη φύση, την κλίμακα και την πολυπλοκότητα των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων αλλά και τη διάρθρωση και τις επιχειρηματικές δραστηριότητες άλλων μελών του Ομίλου.

Για τους σκοπούς της παρούσας Πολιτικής Σύγκρουσης Συμφερόντων, ο όρος «Όμιλος» αναφέρεται στην Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E. και στις εταιρείες του Ομίλου της, οι οποίες παρέχουν επενδυτικές και παρεπόμενες υπηρεσίες κατά την έννοια της Οδηγίας MiFID και λαμβάνοντας υπόψη το ν.3606/2007 ή άλλους νόμους κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με τους οποίους ενσωματώθηκε η Οδηγία MiFID στα επί μέρους κράτη-μέλη ή το εθνικό δίκαιο μη κρατών μελών για την παροχή επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών. Υπό την έννοια αυτή οι αρχές της Πολιτικής εφαρμόζονται και στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, οι οποίες έχουν έδρα στην αλλοδαπή και οποίες εναρμονίζουν την Πολιτική τους λαμβάνοντας υπόψη τις αρχές του Ομίλου και την εθνική τους νομοθεσία, ενημερώνοντας και λαμβάνοντας σχετική έγκριση από τον Τομέα Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου.

1.1.1 Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα Πολιτική εφαρμόζεται στο σύνολο του προσωπικού των εταιριών του Ομίλου. Αφορά όλες τις επενδυτικές υπηρεσίες και δραστηριότητες καθώς και τις παρεπόμενες επενδυτικές υπηρεσίες που παρέχονται από τις εταιρείες του Ομίλου και ρυθμίζονται από τις διατάξεις της Οδηγίας MiFID.

1.1.2. Αντικείμενο

Η παρούσα Πολιτική έχει ως αρχικό στόχο τον εντοπισμό περιπτώσεων Σύγκρουσης Συμφερόντων, ως ελάχιστα κριτήρια και χωρίς να αποσκοπεί σε εξαντλητική αναφορά όλων των περιπτώσεων, οι οποίες ενδέχεται να ανακύψουν κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών/ δραστηριοτήτων καθώς και των παρεπόμενων υπηρεσιών από τον Όμιλο, όπως ορίζεται ανωτέρω.

Ως δεύτερο στόχο, έχει την αποτύπωση των μέτρων που λαμβάνονται για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των περιπτώσεων που ενδέχεται να συνιστούν σύγκρουση συμφερόντων και τη διαχείριση αυτών ώστε να αποφεύγεται οποιαδήποτε επίπτωση και ουσιαστική ζημία στα συμφέροντα των πελατών. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται σε δραστηριότητες όπως η έρευνα στον τομέα επενδύσεων, παροχή συμβουλών, διαπραγμάτευση για ίδιο λογαριασμό, διαχείριση ιδίου χαρτοφυλακίου της Τράπεζας ή/και χαρτοφυλακίου πελατών, ανάληψη αναδοχής ή παροχή συμβουλών για συγχωνεύσεις και εξαγορές επιχειρήσεων.

Συμπληρωματικά και επικουρικά στην Πολιτική λειτουργεί ο Κώδικας Δεοντολογίας της Τράπεζας.

Η παρούσα Πολιτική επικαιροποιείται :

- ετησίως από τον Τομέα Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου,
- λόγω τροποποίησης του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου (όταν απαιτείται),
- στις περιπτώσεις κατά τις οποίες διαπιστώνονται σημαντικές ελλείψεις, είτε στις υφιστάμενες διαδικασίες, είτε στα μέτρα που λαμβάνονται προς αποφυγή καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων,
- στις περιπτώσεις κατά τις οποίες προκύπτει διαφοροποίηση στις επιχειρηματικές δραστηριότητες του Ομίλου οι οποίες επιβάλλουν επιπρόσθετα ή διαφορετικά μέτρα για να αντιμετωπισθούν οι συγκρούσεις συμφερόντων.

2. Περιγραφή

2.1 Σύγκρουση Συμφερόντων

2.1.1. Εντοπισμός, Πρόληψη και Διαχείριση των Συγκρούσεων Συμφερόντων

Ο Όμιλος δεσμεύεται να τηρεί υψηλά πρότυπα και αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας κατά την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες του. Η εφαρμογή των αρχών της συγκεκριμένης Πολιτικής, αποτελεί υποχρέωση όλων των προσώπων του Ομίλου καθώς και οποιουδήποτε τρίτου προσώπου που συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με τις εταιρείες του Ομίλου και οφείλουν να μην προβαίνουν σε ενέργειες ή συμπεριφορές αντίθετες με αυτήν.

Συγκρούσεις συμφερόντων είναι δυνατό να ανακύψουν όταν εταιρεία του Ομίλου ή καλυπτόμενο πρόσωπο ή πρόσωπο συνδεδεμένο άμεσα με τις εταιρείες του Ομίλου με σχέση ελέγχου βρίσκεται, είτε ως αποτέλεσμα της παροχής των επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών, είτε με άλλο τρόπο, σε μια από τις ακόλουθες καταστάσεις:

- α) είναι πιθανό να αποκομίσει οικονομικό όφελος ή να αποφύγει οικονομική ζημία, σε βάρος πελάτη,
- β) έχει διαφορετικό συμφέρον από το συμφέρον του πελάτη αναφορικά με την έκβαση μιας υπηρεσίας που παρέχεται στον πελάτη ή μιας συναλλαγής που πραγματοποιείται για λογαριασμό του πελάτη,
- γ) έχει οικονομικό ή άλλο κίνητρο να ευνοήσει τα συμφέροντα άλλου πελάτη ή άλλης ομάδας πελατών σε βάρος των συμφερόντων του πελάτη,
- δ) ασκεί την ίδια επιχειρηματική δραστηριότητα με τον πελάτη,
- ε) λαμβάνει ή θα λάβει από πρόσωπο διαφορετικό από τον πελάτη αντιπαροχή που σχετίζεται με την υπηρεσία που παρέχεται στον πελάτη, υπό μορφή χρημάτων, αγαθών ή υπηρεσιών, πέραν της συνήθους αμοιβής ή προμήθειας που προβλέπονται για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

2.1.2 Περιπτώσεις Σύγκρουσης Συμφερόντων

Ο Όμιλος έχει καθήκον να λαμβάνει αποτελεσματικά μέτρα για τον εντοπισμό, την πρόληψη και τη διαχείριση συγκρούσεων συμφερόντων και να περιορίζει στο μέγιστο δυνατό βαθμό τις πιθανές συνέπειες αυτών των κινδύνων.

Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οι ειδικότερες περιπτώσεις που έχουν εντοπισθεί και μπορεί να προκαλέσουν καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων κατά την παροχή επενδυτικών/ παρεπόμενων υπηρεσιών από τις εταιρείες του Ομίλου είναι:

- Η Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου δεν γνωστοποιεί στους πελάτες της ενδεχόμενους κινδύνους που συνδέονται με μία επένδυση ή/ και το κόστος αυτής, δίνοντας προτεραιότητα στα δικά της συμφέροντα έναντι των συμφερόντων των πελατών της.

- Η Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου στο πλαίσιο παροχής συμβουλών ή διαχείρισης χαρτοφυλακίων πελάτη δίνει προτεραιότητα και επιλέγει επενδυτικά προϊόντα εκδόσεως του Ομίλου ή προϊόντα για τα οποία υπάρχει ίδιο επενδυτικό ενδιαφέρον με στόχο τη μεγιστοποίηση ή/ και διατήρηση υφιστάμενου κέρδους. Ενδέχεται επίσης, να επιλέγεται η διαχείριση συγκεκριμένων τύπων χαρτοφυλακίου προκειμένου να λαμβάνονται υψηλότερες αμοιβές/ προμήθειες, οι οποίες σχετίζονται με την απόδοση των εν λόγω χαρτοφυλακίων, ενώ θα έπρεπε να δίνεται προτεραιότητα στις επενδυτικές ανάγκες των πελατών και να επιτυγχάνεται αποτελεσματική διαχείριση των χρημάτων τους, λαμβάνοντας υπόψη τους επενδυτικούς κινδύνους τους οποίους είναι διατεθειμένοι να αναλάβουν.
- Η Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου ενεργεί ως αντιπρόσωπος περισσοτέρων του ενός πελατών την ίδια στιγμή και προβαίνει στη λήψη, διαβίβαση ή εκτέλεση εντολών επί χρηματοπιστωτικών μέσων για διαφορετικούς πελάτες όπου εισπράττεται διαφορετική αμοιβή ή προμήθεια ή άλλο είδους οικονομικό όφελος από ορισμένους πελάτες έναντι άλλων πελατών.
- Κατά την παροχή της υπηρεσίας διαχείρισης χαρτοφυλακίου πελατών οι αποφάσεις που αφορούν στη διαχείριση του χαρτοφυλακίου ενός πελάτη είναι εις βάρος άλλου πελάτη ή δίνεται προτεραιότητα στην εκτέλεση εντολών ορισμένων πελατών εις βάρος άλλων.
- Παρέχονται υπηρεσίες Αναδοχής σε εκδότη χρηματοπιστωτικού μέσου και παράλληλα η Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου προβαίνει σε χρηματοδότηση του εκδότη (εταιρείας) ή συμμετέχει παράλληλα στη μετοχική του σύνθεση.
- Η Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου συμβουλεύει δύο ανταγωνίστριες εταιρείες για την εξαγορά της ίδιας εταιρείας.
- Τα καλυπτόμενα πρόσωπα αποδέχονται δώρα σημαντικής αξίας ή αμοιβές ή προμήθειες εκτός των προκαθορισμένων και συμφωνημένων αποδοχών για την εκτέλεση των εργασιών τους τα οποία θα μπορούσαν να ερμηνευτούν ως παροχή ιδιαίτερης μεταχείρισης προς ένα πελάτη εις βάρος άλλου πελάτη.
- Τα καλυπτόμενα πρόσωπα αποκτούν συμφέροντα ή εμπλέκονται σε επιχειρηματικές δραστηριότητες ή διατηρούν προσωπικές σχέσεις με πελάτη δυνητικά επιζήμιες για άλλο πελάτη ή ενεργούν ως εκπρόσωποι πελατών σε επενδυτικούς λογαριασμούς αυτών για την κατάρτιση χρηματιστηριακών πράξεων με σκοπό την αποκόμιση μεγαλύτερου κέρδους έναντι άλλων πελατών.
- Τα καλυπτόμενα πρόσωπα που απασχολούνται στον τομέα των πωλήσεων λαμβάνουν επιπλέον αμοιβές ή να τους παρέχονται ειδικά κίνητρα για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών ή πώληση προϊόντων έναντι άλλων.

2.2 Μέτρα Εντοπισμού, Πρόληψης και Διαχείρισης Καταστάσεων Σύγκρουσης Συμφερόντων

Ο Όμιλος έχει υιοθετήσει μία σειρά Πολιτικών, μέτρων και διαδικασιών που πρέπει να ακολουθούνται από όλα τα πρόσωπα που απασχολούνται στις μονάδες και εταιρείες του Ομίλου, με σκοπό την πρόληψη και διαχείριση των καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων όπως έχουν εντοπισθεί κατά την παροχή των επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες του και από τη γενική επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου.

Οι διαδικασίες, οι ενέργειες και τα μέτρα που λαμβάνει ο Όμιλος αποσκοπούν να διασφαλίσουν ότι τα καλυπτόμενα πρόσωπα που συμμετέχουν σε επιχειρηματικές δραστηριότητες ή υπηρεσίες που μπορεί να προκαλέσουν σύγκρουση συμφερόντων, ασκούν τις δραστηριότητες αυτές σε επίπεδο ανεξαρτησίας κατάλληλο για το μέγεθος και τις δραστηριότητες του Ομίλου και ανάλογο με τη σοβαρότητα του κινδύνου ζημίας των συμφερόντων πελατών.

Τα πρόσωπα που απασχολούνται στον Όμιλο, οφείλουν να ενημερώνουν τον Τομέα Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου σε περίπτωση που διαπιστώνουν κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων η οποία έρχεται σε αντίθεση με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εν λόγω Πολιτική αλλά και κατάσταση που «ενδεχομένως να αποτελεί σύγκρουση συμφερόντων» και να μην έχει αναφερθεί (καθώς δεν υπάρχει εξαντλητική ανάλυση των περιπτώσεων).

Πιο συγκεκριμένα ο Όμιλος εφαρμόζει τις παρακάτω Πολιτικές, Διαδικασίες και λοιπές ρυθμίσεις:

2.2.1. Σινικά Τείχη (Chinese Walls) /Γραμμές διοικητικής αναφοράς και διαχωρισμός λειτουργιών

Σύμφωνα με την υφιστάμενη οργανωτική δομή και με στόχο τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των σημαντικών πληροφοριών ανάμεσα στις μονάδες του Ομίλου, εφαρμόζεται το σύστημα των Σινικών Τειχών (Chinese Walls). Τα Σινικά Τείχη δε βρίσκουν εφαρμογή μόνο στα πληροφοριακά συστήματα, αλλά επεκτείνονται και στο φυσικό διαχωρισμό των μονάδων και των προσώπων που απασχολούνται στις μονάδες και εταιρείες του Ομίλου ώστε να εξασφαλίζεται η αποφυγή διαρροής πληροφοριών καθώς και η φυσική πρόσβαση σε αρχεία και πληροφορίες τα οποία δεν αποτελούν αντικείμενο εργασίας τους. Πιο αναλυτικά:

α. Διαχωρισμός εκτελεστικών και εποπτικών αρμοδιοτήτων των μελών Δ.Σ.:

Για την αποφυγή περιπτώσεων σύγκρουσης καθηκόντων η Τράπεζα εφαρμόζει το διαχωρισμό των εκτελεστικών και εποπτικών αρμοδιοτήτων των μελών του Δ.Σ., περιλαμβανομένου του διαχωρισμού των αρμοδιοτήτων του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου από τις εκτελεστικές αρμοδιότητες του Διευθύνοντος Συμβούλου. Πιο συγκεκριμένα διασφαλίζεται ο αποτελεσματικός διαχωρισμός καθηκόντων με την υιοθέτηση κατάλληλων διαδικασιών, ώστε να αποφεύγονται περιπτώσεις ασυμβίβαστων ρόλων, σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ των μελών του Δ.Σ., της Διοίκησης και των στελεχών, αλλά και μεταξύ αυτών, της Τράπεζας και των συναλλασσομένων, καθώς και αθέμιτης χρήσης εμπιστευτικών πληροφοριών ή περιουσιακών στοιχείων.

β. Γραμμές διοικητικής αναφοράς /διαχωρισμός λειτουργιών:

Με κατάλληλες διαφοροποιήσεις στη διοικητική υπαγωγή και στις γραμμές διοικητικής αναφοράς των υπαλλήλων, διασφαλίζεται η ανεξαρτησία αφενός των οργάνων ελέγχου από τις ελεγχόμενες δραστηριότητες και τους λειτουργούς τους και αφετέρου της διαχείρισης κινδύνων από δραστηριότητες ανάληψης κινδύνων και τους λειτουργούς τους, έτσι ώστε:

- Οι λειτουργίες υποδοχής και διεκπεραίωσης αιτημάτων πελατών, προώθησης και διάθεσης τραπεζικών προϊόντων στο κοινό (πιστώσεις, καταθετικά και επενδυτικά προϊόντα), διαπραγμάτευσης και εν γένει διενέργειας συναλλαγών (front line) είναι διοικητικά και λειτουργικά διαχωρισμένες από τις λειτουργίες έγκρισης αιτημάτων, επιβεβαίωσης, λογιστικοποίησης και διακανονισμού συναλλαγών, καθώς και φύλαξης τίτλων ή άλλων περιουσιακών στοιχείων του ιδρύματος ή των πελατών. Πιο συγκεκριμένα υπάρχει φυσικός διαχωρισμός μεταξύ της μονάδας των Capital Markets (Treasury) και του Treasury Back Office, μεταξύ της Δ/σης Ανάλυσης και της Δ/σης Επενδυτικής Τραπεζικής, μεταξύ της Διεύθυνσης Διαχείρισης προβληματικών Δανείων και της Δ/σης Επιχειρηματικής Χρηματοδότησης.
- Η Γενική Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου, ο Τομέας Κανονιστικής Συμμόρφωσης και η Δ/ση Διαχείρισης Κινδύνων είναι διοικητικά ανεξάρτητες από τις μονάδες με εκτελεστικές αρμοδιότητες.
- Τα πρόσωπα που εκτελούν τα καθήκοντα του Εσωτερικού Ελέγχου δεν αναλαμβάνουν καμία ευθύνη για καμία άλλη λειτουργία, η οποία θα μπορούσε να θίξει την ανεξαρτησία τους.
- Ομοίως, διαχωρισμένες είναι οι λειτουργίες διαχείρισης κινδύνων και ελέγχου αφενός μεταξύ τους και αφετέρου από τις πιο πάνω λειτουργίες.
- Μέσω κατάλληλων διαδικασιών που θεσπίζονται παρέχεται δυνατότητα πραγματοποίησης ανώνυμων αναφορών, και διασφαλίζεται η προστασία των υπαλλήλων που μέσω αυτών ενημερώνουν το Δ.Σ. ή την Επιτροπή Ελέγχου (ή όπου αυτή δεν υφίσταται τον εξουσιοδοτημένο υπάλληλο της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου ή του Τομέα Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου) για σοβαρές παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψή τους.

γ. Διασφάλιση του απορρήτου / Πολιτική Ελεγχόμενης πρόσβασης:

Ο Όμιλος τηρεί Πολιτική Ελεγχόμενης Πρόσβασης στα πληροφοριακά συστήματα, με την οποία διασφαλίζεται ότι μόνο εξουσιοδοτημένοι χρήστες και με αυστηρά καθορισμένη διαδικασία χορήγησης και διαχείρισης των σχετικών λογαριασμών τους, αποκτούν δικαίωμα πρόσβασης. Έκαστος χρήστης αποκτά πρόσβαση μόνο στα πληροφοριακά συστήματα τα οποία κρίνονται απαραίτητα για την διεκπεραίωση των εργασιών του.

Επιπλέον η Τράπεζα έχει υιοθετήσει «Πολιτική Διακίνησης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και χρήσης συστήματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου» με στόχο την προστασία των εμπιστευτικών πληροφοριών του Οργανισμού που διακινούνται μέσω των προσωπικών διευθύνσεων των υπαλλήλων στο Σύστημα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και απώτερο στόχο την προστασία και την αποφυγή μετάδοσης εμπιστευτικών πληροφοριών του Οργανισμού και των πελατών του. Διασφαλίζεται ο συστηματικός έλεγχος της πρόσβασης μόνο εξουσιοδοτημένων ατόμων σε περιουσιακά και λογιστικά στοιχεία και εν γένει εμπιστευτικές πληροφορίες.

Εάν κρίνεται απαραίτητο, η Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου μπορεί να λάβει περαιτέρω οργανωτικά μέτρα, πλέον των υφισταμένων για τα Σινικά τείχη, ώστε να διασφαλισθεί η ανεξάρτητη εποπτεία και λειτουργία των προσώπων που απασχολεί και να αποτραπεί η ταυτόχρονη εμπλοκή αυτών σε διάφορες δραστηριότητες οι οποίες θα δημιουργούσαν δυσχέρεια στη διαχείριση καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων.

2.2.2 Παροχή πληροφοριών για τα επενδυτικά Προϊόντα και τις επενδυτικές Υπηρεσίες

Η Τράπεζα εφαρμόζει Πολιτική Εκτέλεσης Εντολών κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών επιδιώκοντας να επιτύχει το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα για τον πελάτη λαμβάνοντας υπόψη το συνολικό τίμημα για το χρηματοπιστωτικό μέσο, την ταχύτητα και την ορθότητα εκτέλεσης της εντολής του πελάτη. Απώτερος στόχος είναι η αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ Ομίλου και πελατών ή των πελατών μεταξύ τους.

Για το σκοπό αυτό τα πρόσωπα που απασχολούνται στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, οφείλουν να ενημερώνουν και να παραδίδουν στον πελάτη, όπως αναφέρεται σε σχετική διαδικασία της Τράπεζας, το «Ενημερωτικό Έντυπο για τις επενδυτικές υπηρεσίες & χρηματοπιστωτικά μέσα» (MiFID Info Pack) στο οποίο αναφέρονται οι ενδεχόμενοι κίνδυνοι για τα επενδυτικά προϊόντα/ υπηρεσίες καθώς και να τον ενημερώνουν αναλυτικά για το συνολικό κόστος που επιβαρύνει το επενδυτικό προϊόν/ υπηρεσία που επιλέγει.

Με την αρχική κατηγοριοποίηση πελάτη κατά MiFID παραδίδεται το έντυπο «Πολιτική Εκτέλεσης Εντολών». Όπως η νομοθεσία ορίζει, η εκτέλεση εντολών πελατών πραγματοποιείται κατόπιν σχετικών εντολών τους και τηρούνται όλα τα σχετικά αποδεικτικά έγγραφα (στις περιπτώσεις τηλεφωνικών εντολών γίνεται καταγραφή όλων των εντολών κατόπιν ενημέρωσης των πελατών).

Οι αμοιβές ή οι προμήθειες που λαμβάνονται για τις επενδυτικές/ παρεπόμενες υπηρεσίες και προϊόντα, καθορίζονται με αντικειμενικά κριτήρια και χαρακτηριστικά των πελατών (ενδεικτικά ιδιώτες, θεσμικοί επενδυτές, πιστωτικά ιδρύματα κλπ), μέσα στα συνήθη όρια και πρακτικές της αγοράς και είναι γνωστές στον πελάτη πριν την εκτέλεσή τους. Ειδικά για τις χρεώσεις αναφορικά με τη διαχείριση χαρτοφυλακίων πελατών, η αμοιβή ή προμήθεια που λαμβάνεται καθίσταται γνωστή στον πελάτη στο πλαίσιο της παροχής των συγκεκριμένων υπηρεσιών όπως απορρέουν από την αρχική σύμβαση διαχείρισης που υπογράφεται μεταξύ των μερών. Η Τιμολογιακή Πολιτική είναι αναρτημένη στο site της Τράπεζας και επικαιροποιείται τακτικά.

Επιπλέον πραγματοποιείται έλεγχος των νέων επενδυτικών υπηρεσιών ή/ και προϊόντων καθώς και των διαδικασιών που συνδέονται με αυτά με σκοπό την αποτροπή και αποφυγή περιπτώσεων οι οποίες θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων.

Επιπρόσθετα η Τράπεζα εφαρμόζει εσωτερικές ρυθμίσεις για την εξέταση καταγγελιών ή παραπόνων των πελατών με στόχο την αντιμετώπιση των κινδύνων που ανακύπτουν.

2.2.3 Διαχείριση Χαρτοφυλακίου

Ο Όμιλος προσδιορίζει τα καθήκοντα των καλυπτόμενων προσώπων και ορίζει τις περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων που ενδεχομένως ανακύπτουν κατά τη διαχείριση χαρτοφυλακίων πελατών και χαρτοφυλακίων των ΟΣΕΚΑ καθώς και το ασυμβίβαστο αυτών. Πιο συγκεκριμένα:

- Η διαχείριση χαρτοφυλακίων πελατών ασκείται από διαφορετικά πρόσωπα (ανεξάρτητες επενδυτικές επιτροπές) έναντι εκείνων που ασκούν τη διαχείριση χαρτοφυλακίων της Τράπεζας ή εταιρειών του Ομίλου.
- Επιπροσθέτως, στις περιπτώσεις διαχείρισης χαρτοφυλακίων ΟΣΕΚΑ, τα μέλη των επενδυτικών επιτροπών δεν επιτρέπεται να συμμετέχουν ως μέλη και σε άλλες επιτροπές διαχείρισης χαρτοφυλακίων.

Η σύνθεση των χαρτοφυλακίων πελατών υπό διαχείριση, συνάδει με τις εκάστοτε επενδυτικές επιλογές των πελατών όπως προκύπτουν μέσα από τη διενέργεια του ελέγχου καταλληλότητας και την επιθυμητή ανάληψη κινδύνου εκ μέρους τους, σύμφωνα με τους επιμέρους συμβατικούς όρους τους οποίους έχουν συνάψει και αποδεχτεί με την Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου.

Σε περίπτωση που προκύπτει σύγκρουση συμφερόντων από το δεσμό (ή δεσμό Ομίλου) μεταξύ εταιρείας διαχείρισης ή εταιρείας επενδύσεων και της Τράπεζας, ο Όμιλος εντοπίζει και λαμβάνει όλα τα μέτρα για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων. Επιπρόσθετα όταν δεν μπορεί να αποφευχθεί η σύγκρουση ο Όμιλος τη γνωστοποιεί ώστε να προλαμβάνονται οι δυσμενείς επιπτώσεις στα συμφέροντα του ΟΣΕΚΑ και των επενδυτών του ΟΣΕΚΑ.

2.2.4 Θεματοφυλακή και Διαχείριση ΟΣΕΚΑ

Για την αποφυγή περιπτώσεων σύγκρουσης καθηκόντων λόγω του υφιστάμενου δεσμού μεταξύ της Τράπεζας, ως θεματοφύλακα ΟΣΕΚΑ, και της Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ., ως διαχειρίστριας των εν λόγω ΟΣΕΚΑ, η Τράπεζα και η A.E.Δ.Α.Κ., ανταποκρινόμενες στις απαιτήσεις ανεξαρτησίας που επιβάλλει ο Κανονισμός 2016/438 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, έχει λάβει σχετικά μέτρα ώστε τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας να μη συμμετέχουν ταυτόχρονα στο Διοικητικό Συμβούλιο της A.E.Δ.Α.Κ ενώ παράλληλα τουλάχιστον το 1/3 των μελών (ή 2 πρόσωπα), αναλόγως ποιος αριθμός είναι μικρότερος, του Διοικητικού Συμβουλίου της A.E.Δ.Α.Κ. και του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας είναι ανεξάρτητα.

Τα αναφερόμενα στο παρόν Κεφάλαιο λοιπά μέτρα εντοπισμού, πρόληψης και διαχείρισης καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων (Σινικά Τείχη κλπ.) εφαρμόζονται και στην παρούσα περίπτωση.

2.2.5 Αναδοχή / Σύμβουλος Εκδότη ή Εταιρείας

Δεν επιτρέπεται η εμπλοκή στην διαδικασία Αναδοχής μελών διοικητικού συμβουλίου ή διευθυντικών στελεχών της εκδότης εταιρείας ή συνδεδεμένων με αυτή εταιρειών ή μητρικής της εταιρείας σύμφωνα με το άρθρο 32 του ν. 4308/2014. Ειδικότερα, τα εγκριτικά μέλη της επιτροπής η οποία έχει την αρμοδιότητα έγκρισης της εισηγητικής έκθεσης για την Αναδοχή, δεν επιτρέπεται να είναι παράλληλα και μέλη διοικητικού συμβουλίου της προς εισαγωγή εταιρείας.

Στο ενημερωτικό δελτίο, όπως υποβάλλεται στην αρμόδια εποπτική αρχή και διατίθεται στο επενδυτικό κοινό, αναφέρεται οποιαδήποτε σχέση με την προς εισαγωγή εταιρεία - πελάτη και ειδικότερα οι περιπτώσεις κατά τις οποίες, εταιρεία του Ομίλου έχει αναλάβει την Αναδοχή εισαγωγής κινητών αξιών

εταιρείας σε οργανωμένη αγορά και παράλληλα, είτε χρηματοδοτεί την εταιρεία αυτή, είτε κατέχει ποσοστό συμμετοχής στην μετοχική της σύνθεση παράλληλα με άλλη εταιρεία του Ομίλου.

Τα πρόσωπα που εμπλέκονται στην αναδοχή ή τοποθέτηση χρηματοπιστωτικών μέσων και κατέχουν προνομιακές πληροφορίες, δεν επιτρέπεται να αποκτούν ή να εκχωρούν, για δικό τους λογαριασμό ή για λογαριασμό τρίτων, είτε άμεσα είτε έμμεσα, κινητές αξίες εκδότη ή εκδοτών, στους οποίους αφορούν οι πληροφορίες αυτές με σκοπό την αποκόμιση προσωπικού οφέλους. Στο πλαίσιο αυτό, δεν επιτρέπεται στα εμπλεκόμενα πρόσωπα στη διαδικασία, να αποκτούν οι ίδιοι προσωπικά ή πρόσωπα με τα οποία έχουν οικογενειακή σχέση, οποιοδήποτε μετοχική σχέση στην εταιρεία ή οποιοδήποτε κινητή αξία της εταιρείας σε οργανωμένη ή μη αγορά ή Π.Μ.Δ (ενδεικτικά αναφέρονται ομόλογα, ομολογίες εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών ή σε αγορά αλλοδαπής) προς ίδιο όφελος.

Οι επικεφαλής των αρμοδίων οργανωτικών μονάδων οφείλουν να παρακολουθούν και να επισημαίνουν τέτοιες συμπεριφορές και να αναφέρονται στον Τομέα Κανονιστικής Συμμόρφωσης ή/ και τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

2.2.6 Εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους (Outsourcing) / Πολιτική Προμηθειών

Ο Όμιλος εφαρμόζει Πολιτική για την εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων σε Τρίτους (Outsourcing Policy) στην οποία λαμβάνεται ειδική μέριμνα ώστε κατά τη σύναψη σύμβασης μεταξύ εταιρείας του Ομίλου και του παρόχου υπηρεσιών, ο τελευταίος να συμμορφώνεται στις κανονιστικές απαιτήσεις και εσωτερικούς κανονισμούς του Ομίλου και να αποφεύγονται οι καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

Η Τράπεζα 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, ώστε να διασφαλίσει ότι ο πάροχος είναι σε θέση να παρέχει το απαιτούμενο επίπεδο υπηρεσιών. Επιπλέον αξιολογεί τους κινδύνους που ενδέχεται να προκύψουν από την ανάθεση, 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.

Υφίσταται πολιτική προμηθειών που περιγράφει λεπτομερώς τις βασικές αρχές που διέπουν την προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών και την δημοπράτηση τεχνικών έργων και έργων φυσικής ασφάλειας στον Όμιλο Eurobank στην Ελλάδα με στόχο την διασφάλιση διαφάνειας και αντικειμενικότητας.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι για την εξασφάλιση του υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ των Προμηθευτών αλλά και την εξάλειψη ολιγοπωλιακών συνθηκών για τις προμήθειες της Τράπεζας, εξετάζεται η ιδιοκτησιακή ή συμμετοχική σχέση μεταξύ των εταιρειών που προκρίνονται να συμμετάσχουν στο μητρώο προμηθευτών της Τράπεζας. Κατά αυτόν τον τρόπο αποκλείονται εταιρείες, φορείς των οποίων συμμετέχουν σε άλλες εταιρείες, οι οποίες συμπεριλαμβάνονται επίσης στο μητρώο ως διαθέτουσες την ίδια κατηγορία προϊόντων.

Ειδικότερα ισχύουν οι παρακάτω κανόνες δεοντολογίας:

- Αποφεύγονται οι συναλλαγές με Προμηθευτές οι οποίοι χρησιμοποιούν πρακτικές τις οποίες η Τράπεζα 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 Τράπεζας.
- Η διασφάλιση της εχεμύθειας και των ηθικών επιχειρηματικών και συναλλακτικών αρχών του Ομίλου, η διαφάνεια των διαδικασιών, η αντικειμενικότητα της επιλογής των Προμηθευτών και η προστασία των συμφερόντων του Ομίλου γενικότερα επιβάλλει τον εμπιστευτικό χειρισμό της

αξιολόγησης των προσφορών καθ' όλη τη διάρκεια των δημοπρατήσεων αλλά και μετά την ολοκλήρωση αυτών και των αναθέσεων.

2.2.7 Εξωτερική Δραστηριότητα

Ο υπάλληλος του Ομίλου δε θα αποκτά συμφέροντα, ούτε θα αναλαμβάνει υποχρεώσεις, ούτε θα απασχολείται υπό οποιαδήποτε σχέση είτε άμεσα, είτε έμμεσα, είτε για ίδιο αυτού λογαριασμό, είτε για λογαριασμό άλλου φυσικού ή νομικού προσώπου, και είτε επ' αμοιβή είτε όχι, σε οποιαδήποτε επιχειρηματική δραστηριότητα ή επιχείρηση, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη άδεια του Ομίλου, ανάλογα με την περίπτωση.

Επίσης, απαγορεύεται χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του Ομίλου, η συμμετοχή με οποιαδήποτε μορφή, του υπαλλήλου του Ομίλου σε εταιρείες που έχουν εμπορική ή άλλη κερδοσκοπική δραστηριότητα και η πάσης φύσεως παράλληλη απασχόληση σε εταιρείες που έχουν τέτοια δραστηριότητα. Απαγορεύεται, ακόμη, χωρίς την παραπάνω προϋπόθεση η συμμετοχή υπαλλήλου του Ομίλου σε Διοικητικά Συμβούλια Ανωνύμων Εταιρειών καθώς επίσης και η απόκτηση σημαντικών οικονομικών ή άλλων συμφερόντων σε κάποιον από τους προμηθευτές, τους πελάτες ή τους ανταγωνιστές του Ομίλου.

Ειδικά στις περιπτώσεις κατά τις οποίες, η Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου αναλαμβάνει να ενεργήσει ως Κύριος Ανάδοχος σε εκδότη, δεν επιτρέπεται ο υπάλληλος του Ομίλου να απασχολείται ταυτόχρονα, στην εκδότηρια εταιρεία καθ' οιονδήποτε τρόπο ούτε να συμμετέχει ως μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου αυτής και οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον Τομέα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

2.2.8 Πολιτική απασχόλησης συγγενών

Η Τράπεζα και οι εταιρείες τις οποίες ελέγχει άμεσα ή έμμεσα, τηρεί Πολιτική Απασχόλησης Συγγενών η οποία ορίζει το πλαίσιο που εξασφαλίζει ότι οι αποφάσεις της Διοίκησης, που αφορούν προσλήψεις συγγενών καθώς και προαγωγές/μεταθέσεις ήδη υπηρετούντων συγγενών, λαμβάνονται με τέτοιο τρόπο που να μην δημιουργούν περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων και μη τήρηση της αξιοκρατίας.

Ειδικότερα ορίζεται 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 την μισθολογική εξέλιξη και την προαγωγή του άλλου. Η εν λόγω δέσμευση, δεν περιορίζεται στις περιπτώσεις υπηρεσίας στην ίδια Μονάδα, αλλά αφορά και θέσεις εργασίας σε συνεργαζόμενες μονάδες, που εκτελούν είτε συμπληρωματικές εργασίες είτε λειτουργούν ως εγκριτικά ή ελεγκτικά κλιμάκια.

Σύγκρουση συμφερόντων μπορεί να προκύψει σε περίπτωση που το προσωπικό συμφέρον υπαλλήλου του Ομίλου αποκτά προτεραιότητα έναντι των συμφερόντων του Ομίλου. Σύγκρουση συμφερόντων μπορεί να προκύψει λόγω επαγγελματικών και προσωπικών δραστηριοτήτων των υπαλλήλων του Ομίλου, όταν οι πράξεις τους και τα προσωπικά τους συμφέροντα παρεμποδίζουν ή ενδέχεται να παρεμποδίσουν την εκπλήρωση των καθηκόντων τους με αμεροληψία και αποτελεσματικότητα.

Λαμβάνονται μέτρα και εφαρμόζεται διαδικασία ώστε να διενεργείται αξιολόγηση για πιθανή σύγκρουση συμφερόντων από ειδική επιτροπή που έχει συσταθεί για το σκοπό αυτό (Επιτροπή Συγγενών).

2.2.9 Τήρηση Λογαριασμών

Προκειμένου να επιτυγχάνεται η διαφάνεια επί των συναλλαγών και να διασφαλίζεται η αποφυγή καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων προβλέπονται στον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας, αναλυτικότερα μέτρα σχετικά με την τήρηση λογαριασμών προσωπικού και πράξεων επί ιδίων λογαριασμών με στόχο τη διαφάνεια των συναλλαγών και την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.

Για το σκοπό αυτό δεν επιτρέπεται στα μέλη του Προσωπικού να τηρούν κοινούς τραπεζικούς λογαριασμούς ή/ και χαρτοφυλάκια, στα οποία κατατίθενται χρηματικά ποσά ή χρηματοπιστωτικά μέσα με πελάτες της Τράπεζας ή εταιρείας του Ομίλου. Επιπροσθέτως, δεν επιτρέπεται να ενεργούν ως εκπρόσωποι πελατών σε επενδυτικούς λογαριασμούς αυτών ούτε να προβαίνουν σε κατάρτιση χρηματιστηριακών πράξεων επ' ονόματι τους ως πληρεξούσιοι.

2.2.10 Προτεραιότητα πελατών

Όπως αναφέρεται στον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας, αποτελεί βασική αρχή του Ομίλου η υιοθέτηση διαδικασιών και πολιτικών οι οποίες να εξασφαλίζουν πρωτίστως το συμφέρον του πελάτη. Τα καλυπτόμενα πρόσωπα οφείλουν να μη συμμετέχουν σε οποιαδήποτε πώληση, δάνειο ή δωρεά περιουσίας ή υπηρεσιών του Ομίλου ως παραλήπτες περιουσιακού στοιχείου/υπηρεσίας ή ως εξουσιοδοτημένο πρόσωπο για τη διενέργεια συναλλαγής, με όρους που δεν είναι διαθέσιμοι είτε προς τρίτους είτε προς υπάλληλο του Ομίλου. Οι προαναφερόμενες ενέργειες θεωρούνται αποδεκτές εφόσον υπάρχει προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Τράπεζας.

2.2.11 Δώρα, Αντιπαροχές και άλλα Οικονομικά Οφέλη

Με βάση τον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας, το Προσωπικό και τα μέλη της οικογενείας του δεν επιτρέπεται να λαμβάνουν δώρα, εκπτώσεις, αμοιβές ή ωφελήματα, χρηματικά ή άλλης φύσεως, από πελάτες του Ομίλου ή από τρίτους σε σχέση με προσφερθείσες υπηρεσίες, ή υπηρεσίες που πρόκειται να προσφερθούν υπό την ιδιότητά τους ως μελών του Προσωπικού της Τράπεζας, ή που συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με την ανωτέρω ιδιότητά τους, πέραν εκείνων που τυχόν δίδονται για εθιμοτυπικούς λόγους (ποτά, βιβλία κλπ.). Η απαγόρευση ισχύει όχι μόνο για την πραγματική λήψη δώρων ή άλλων ωφελημάτων αλλά και έναντι οποιασδήποτε τυχόν απόπειρας προσφοράς δώρων (πλην των εθιμοτυπικών) ή απαίτησης ή άλλης αμοιβής (χρηματικής ή υλικών αγαθών ή παροχής). Τυχόν απόπειρα προσφοράς δώρων (πλην των εθιμοτυπικών) θα πρέπει να αναφέρεται άμεσα στον επικεφαλής της Μονάδας του μέλους του Προσωπικού και στον Τομέα Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου.

Ειδικότερα, τα μέλη του Προσωπικού που απασχολούνται άμεσα ή έμμεσα στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών ή δραστηριοτήτων (όπως εκτέλεση συναλλαγών πελατών, λήψη/διαβίβαση εντολών, παροχή επενδυτικών συμβουλών, διαχείριση χαρτοφυλακίου, όχι όμως εξαντλητικά) και παρεπόμενων επενδυτικών υπηρεσιών (όπως φύλαξη και διοικητική διαχείριση χρηματοπιστωτικών μέσων, παροχή πιστώσεων ή δανείων σε επενδυτή προς διενέργεια συναλλαγής σε ένα ή περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα, όχι όμως εξαντλητικά), δεν μπορεί να λαμβάνουν επιπλέον αμοιβές εκτός αυτών που προβλέπονται στις υφιστάμενες πολιτικές και διαδικασίες του Ομίλου, όπως καθορίζονται από τη Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και συνδέονται με τη συνήθη εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Η αποδοχή εθιμοτυπικών δώρων από πελάτες ή η παροχή προς αυτούς εθιμοτυπικών δώρων θεωρούνται αποδεκτά και δεν εμπίπτουν στις προαναφερόμενες απαγορεύσεις.

2.2.12 Αμοιβές Προσωπικού

Ο Όμιλος έχει συστήσει ειδική επιτροπή η οποία λαμβάνει αποφάσεις για την πολιτική αμοιβών προσωπικού και διασφαλίζει ότι οι αμοιβές του προσωπικού και των στελεχών της Εταιρείας δεν οδηγούν άμεσα ή έμμεσα σε καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων. Οι αμοιβές των στελεχών και ιδίως αυτών που διαθέτουν προϊόντα και υπηρεσίες ή διαχειρίζονται τα διαθέσιμα κεφάλαια του ιδρύματος διαμορφώνονται με συνεπή συνεκτίμηση της αρχής αποφυγής της παροχής κινήτρων για την ανάληψη υπερβολικών κινδύνων ή τον προσπορισμό βραχυπρόθεσμου οφέλους.

Η λήψη αποφάσεων βασίζεται σε αντικειμενικά κριτήρια και οι αμοιβές του προσωπικού αξιολογούνται ανεξάρτητα σε κάθε μονάδα ή εταιρεία, λαμβάνοντας ως κριτήριο την απόδοση κάθε προσώπου επί της

συγκεκριμένης εργασίας που εκτελεί. Στις περιπτώσεις απονομής ειδικών αμοιβών παραγωγικότητας (bonus) λαμβάνεται υπόψη η γενική απόδοση του προσώπου και η επίτευξη των στόχων που του έχουν τεθεί στο πλαίσιο εκτέλεσης των καθηκόντων του.

2.2.13 Προστασία και χρήση περιουσιακών στοιχείων Ομίλου

Όπως αναφέρεται στον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας, οι υπάλληλοι του Ομίλου οφείλουν να δείχνουν τη δέουσα επιμέλεια για τη φροντίδα των υλικών και άυλων περιουσιακών στοιχείων της Τράπεζας ή Εταιρείας του Ομίλου ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητά τους και η ορθή εξυπηρέτηση των επιχειρησιακών σκοπών.

2.3 Προσωπικές Συναλλαγές και Πρόληψη της Κατάχρησης Αγοράς

Η Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου θεσπίζει και εφαρμόζει κατάλληλες διαδικασίες που εμποδίζουν κάθε καλυπτόμενο πρόσωπο, το οποίο ασκεί δραστηριότητες που ενδέχεται να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων ή το οποίο έχει, λόγω της δραστηριότητας που ασκεί το πρόσωπο αυτό για λογαριασμό της, πρόσβαση σε προνομιακές πληροφορίες ή σε άλλες εμπιστευτικές πληροφορίες σχετιζόμενες με πελάτες ή συναλλαγές με ή για πελάτες:

α) να προβαίνει 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) παράνομη ανακοίνωση προνομιακής πληροφορίας (unlawful disclosure of inside information),
- (iv) χειραγώγηση αγοράς (market manipulation) ή η απόπειρα χειραγώγησης αγοράς.

β) να διενεργεί προσωπική συναλλαγή που αντιβαίνει ή είναι πιθανό ότι θα αντέβαινε σε υποχρέωση που υπέχει η Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου δυνάμει του ν. 3606/2007, του ν. 4099/2012 και των εκτελεστικών αυτών κανονιστικών αποφάσεων.

Η Τράπεζα λαμβάνει μέτρα προκειμένου να ενημερώνεται αμέσως για οποιαδήποτε προσωπική συναλλαγή καλυπτόμενου προσώπου, είτε με κοινοποίηση της συναλλαγής αυτής είτε με άλλες διαδικασίες που επιτρέπουν τον εντοπισμό αυτών των συναλλαγών, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον εν λόγω Κώδικα Δεοντολογίας.

2.3.1 Ενδεικτικές περιπτώσεις κατάχρησης αγοράς οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων:

Οι ακόλουθες συμπεριφορές, συνιστούν κατάχρηση προνομιακής πληροφορίας:

- Όταν ένα πρόσωπο κατέχει προνομιακή πληροφορία και τη χρησιμοποιεί 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.
- Η χρήση προνομιακής πληροφορίας διά της ακύρωσης ή τροποποίησης μιας εντολής σχετικά με χρηματοπιστωτικό μέσο στο οποίο αφορά η πληροφορία, η οποία εντολή δόθηκε πριν αποκτήσει το πρόσωπο την προνομιακή πληροφορία.
- η σύσταση προς άλλο πρόσωπο να προβεί σε κατάχρηση προνομιακής πληροφορίας ή η παρότρυνση άλλου προσώπου να προβεί σε κατάχρηση προνομιακής πληροφορίας, συντρέχει, στις περιπτώσεις στις οποίες το εν λόγω πρόσωπο κατέχει προνομιακή πληροφορία και

- α) συνιστά, βάσει της εν λόγω πληροφορίας, σε άλλο πρόσωπο να αποκτήσει ή να διαθέσει χρηματοπιστωτικά μέσα στα οποία αφορά η εν λόγω πληροφορία, ή παροτρύνει το εν λόγω πρόσωπο να προβεί στην εν λόγω απόκτηση ή διάθεση, ή
- β) συνιστά, βάσει της εν λόγω πληροφορίας, σε άλλο πρόσωπο 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 ακύρωση ή τροποποίηση.

Οι ακόλουθες συμπεριφορές, ενδεικτικά, συνιστούν παράνομη ανακοίνωση προνομιακής πληροφορίας:

- Όταν η δημοσιοποίηση της προνομιακής πληροφορίας έχει αναβληθεί και η εμπιστευτικότητα της πληροφορίας αυτής δεν είναι πλέον εξασφαλισμένη και ο εκδότης ή ο συμμετέχων σε αγορά δικαιωμάτων εκπομπής δεν δημοσιοποιεί την πληροφορία αυτή το συντομότερο δυνατό.
- Εάν ένας εκδότης ή συμμετέχων σε αγορά δικαιωμάτων εκπομπής, ή ένα πρόσωπο που ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό του, δημοσιοποιήσει τυχόν προνομιακή πληροφορία σε οποιονδήποτε τρίτο στα συνήθη πλαίσια άσκησης της εργασίας, του επαγγέλματος ή των καθηκόντων του και δε δημοσιοποιήσει πλήρως και αποτελεσματικά την εν λόγω πληροφορία στο κοινό (ταυτόχρονα σε περίπτωση εκ προθέσεως δημοσιοποίησης ή άμεσα εάν η δημοσιοποίηση ήταν ακούσια).

Οι ακόλουθες συμπεριφορές, ενδεικτικά, συνιστούν χειραγώγηση της αγοράς:

- α) η συμπεριφορά, από ένα ή περισσότερα πρόσωπα που δρουν συντονισμένα, η οποία οδηγεί στην εξασφάλιση δεσπόζουσας θέσης επί της προσφοράς ή της ζήτησης σε ένα χρηματοπιστωτικό μέσο ή στα συνδεδεμένα με αυτά συμβόλαια άμεσης παράδοσης επί εμπορευμάτων, ή σε ένα εκπλειστηριαζόμενο προϊόν βασιζόμενο σε δικαιώματα εκπομπής η οποία έχει ή είναι πιθανόν να έχει ως αποτέλεσμα τον προσδιορισμό, άμεσα ή έμμεσα, της τιμής αγοράς ή της τιμής πώλησης ή δημιουργεί ή είναι πιθανόν να δημιουργήσει άλλες αθέμιτες συνθήκες στις συναλλαγές·
- β) η αγορά ή πώληση χρηματοπιστωτικών μέσων, κατά την περίοδο διαμόρφωσης της τιμής ανοίγματος ή της τιμής κλεισίματος της αγοράς, η οποία έχει ή είναι πιθανόν να έχει ως αποτέλεσμα την παραπλάνηση των επενδυτών που ενεργούν βάσει των προβαλλόμενων τιμών, συμπεριλαμβανομένων των τιμών ανοίγματος ή κλεισίματος·
- γ) η τοποθέτηση εντολών σε τόπο διαπραγμάτευσης, συμπεριλαμβανομένης της ακύρωσης ή τροποποίησής τους, με τη χρησιμοποίηση οιασδήποτε διαθέσιμου μέσου συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών μέσων, όπως στρατηγικές αλγοριθμικών συναλλαγών και συναλλαγών υψηλής συχνότητας, και η οποία έχει ένα από τα αποτελέσματα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 στοιχείο α) ή β) του ορισμού της «χειραγώγησης αγοράς» (Βλέπε Παράρτημα), μέσω:
 - i) της διακοπής ή της καθυστέρησης, ή της ενδεχόμενης διακοπής ή καθυστέρησης, της λειτουργίας του συστήματος συναλλαγών του χώρου διαπραγμάτευσης·
 - ii) της αύξησης ή της ενδεχόμενης αύξησης της δυσκολίας εντοπισμού από άλλα πρόσωπα των γνησίων εντολών στο σύστημα συναλλαγών του τόπου διαπραγμάτευσης, μεταξύ άλλων μέσω της καταχώρισης εντολών που οδηγούν σε υπερφόρτωση ή αποσταθεροποίηση του βιβλίου εντολών· ή
 - iii) της δημιουργίας ή της ενδεχομένης δημιουργίας ψευδών ή παραπλανητικών ενδείξεων σχετικά με την προσφορά ή τη ζήτηση ή σχετικά με την τιμή ορισμένου χρηματοπιστωτικού μέσου, ιδίως μέσω της καταχώρισης εντολών για την έναρξη ή ενίσχυση μιας τάσης·
- δ) η εκμετάλλευση της περιστασιακής ή τακτικής πρόσβασης στα καθιερωμένα ή ηλεκτρονικά μέσα μαζικής ενημέρωσης εκφράζοντας μια γνώμη σχετικά με ορισμένο χρηματοπιστωτικό μέσο ή το συνδεδεμένο με αυτό συμβόλαιο άμεσης παράδοσης επί εμπορεύματος ή ένα

πλειστηριαζόμενο προϊόν βασισμένο σε δικαιώματα εκπομπής (ή έμμεσα σχετικά με τον εκδότη του) ενώ έχει προηγηθεί η δημιουργία θέσης στο εν λόγω χρηματοπιστωτικό μέσο ή στο συνδεδεμένο με αυτό συμβόλαιο άμεσης παράδοσης επί εμπορεύματος ή σε πλειστηριαζόμενο προϊόν βασισμένο σε δικαιώματα εκπομπής και η επακόλουθη άντληση οφέλους από τον αντίκτυπο των γνώμων που εκφράστηκαν σχετικά με την τιμή του εν λόγω χρηματοπιστωτικού μέσου ή του συνδεδεμένου με αυτό συμβολαίου άμεσης παράδοσης επί εμπορεύματος ή του εκπλειστηριαζόμενου προϊόντος που βασίζεται σε δικαιώματα εκπομπής, χωρίς παράλληλα να έχει δημοσιοποιηθεί η ανωτέρω σύγκρουση συμφερόντων με τον αρμόζοντα και αποτελεσματικό τρόπο

- ε) η αγορά ή πώληση στη δευτερογενή αγορά δικαιωμάτων εκπομπής ή συνδεδεμένων παραγώγων πριν τον πλειστηριασμό που λαμβάνει χώρα σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1031/2010 με αποτέλεσμα τον προσδιορισμό της τιμής εκκαθάρισης των εκπλειστηριαζόμενων προϊόντων σε μη κανονικό ή σε τεχνητό επίπεδο ή την παραπλάνηση των προσώπων που υποβάλλουν προσφορές στις δημοπρασίες.

2.4 Μέτρα για την Πρόληψη Κατάχρησης Αγοράς

Ο Όμιλος υιοθετεί μέτρα και διαδικασίες για την πρόληψη και αντιμετώπιση των καταστάσεων που μπορεί να οδηγήσουν σε «κατάχρηση αγοράς» (market abuse), ως εξής:

2.4.1. Μέτρα για την κατάχρηση προνομιακή πληροφορίας

Ο Όμιλος τηρεί Πολιτική για την αποφυγή κατάχρησης προνομιακής πληροφορίας (Eurobank Insider Dealing Policy).

Στον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας γίνεται εκτενής αναφορά για την απαγόρευση εκμετάλλευσης εμπιστευτικών πληροφοριών και για τις συναλλαγές προσωπικού.

2.4.2 Μέτρα για τη δημοσιοποίηση προνομιακής πληροφορίας

Η Τράπεζα ενημερώνει το κοινό όσο το δυνατόν συντομότερα σχετικά με προνομιακές πληροφορίες οι οποίες την αφορούν έμμεσα. Η δημοσιοποίηση των προνομιακών πληροφοριών πραγματοποιείται με τρόπο που επιτρέπει την ταχεία πρόσβαση στις πληροφορίες και την πλήρη, ορθή και έγκαιρη αξιολόγηση των πληροφοριών από το κοινό.

Η Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου αναρτά και διατηρεί στον επίσημο δικτυακό τόπο του για περίοδο τουλάχιστον πέντε ετών όλες τις προνομιακές πληροφορίες που υποχρεούται να δημοσιοποιήσει.

2.4.3 Μέτρα για τη βολιδοσκόπηση αγοράς (market sounding)

Η Τράπεζα εφαρμόζει κατάλληλες ρυθμίσεις ώστε να διασφαλίζει την αποτελεσματική διαχείριση και τον έλεγχο των δραστηριοτήτων βολιδοσκόπησης της αγοράς.

Μια βολιδοσκόπηση της αγοράς περιλαμβάνει τη διαβίβαση πληροφοριών, πριν από την ανακοίνωση μιας συναλλαγής, με σκοπό την εκτίμηση του ενδιαφέροντος δυνητικών επενδυτών για πιθανή συναλλαγή και των συνθηκών που σχετίζονται με αυτήν, όπως το ενδεχόμενο μέγεθος ή η τιμολόγησή της, σε έναν ή περισσότερους δυνητικούς επενδυτές από τον εκδότη Eurobank ή δευτερογενώς προσφέροντα χρηματοπιστωτικό μέσο υπό τους όρους του άρθρου 11 παρ. 1 του Κανονισμού 596/2014, συμμετέχοντα σε αγορά δικαιωμάτων εκπομπής, ή οιονδήποτε τρίτο ο οποίος ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό των ανωτέρω προσώπων.

Ο Όμιλος λαμβάνει μέτρα για τις βολιδοσκοπήσεις αγοράς, εξασφαλίζοντας τη συγκατάθεση του προσώπου το οποίο είναι αποδέκτης της βολιδοσκόπησης της αγοράς ιδίως όσον αφορά τη λήψη

προνομιακής πληροφορίας, ενημερώνοντας το πρόσωπο που είναι αποδέκτης της βολιδοσκόπησης της αγοράς ότι θα απαγορευτεί σε αυτόν η χρήση της εν λόγω πληροφορίας ή η απόπειρα χρήσης αυτής, για την απόκτηση ή διάθεση, για ίδιο λογαριασμό ή για λογαριασμό τρίτου, χρηματοπιστωτικών μέσων στα οποία αφορά η εν λόγω πληροφορία καθώς και η χρήση της εν λόγω πληροφορίας ή η απόπειρα χρήσης αυτής, για την ακύρωση ή τροποποίηση μιας εντολής η οποία έχει ήδη καταχωρηθεί και σχετίζεται με χρηματοπιστωτικό μέσο το οποίο αφορά η εν λόγω πληροφορία. Στο πλαίσιο των ανωτέρω υιοθετείται διαδικασία ανταλλαγής τυποποιημένου συνόλου πληροφοριών με τα πρόσωπα που λαμβάνουν τη βολιδοσκόπηση της αγοράς κατά τη διάρκεια των εν λόγω βολιδοσκοπήσεων, με προκαθορισμένη ακολουθία.

Κατά την αποκάλυψη πληροφορίας χρησιμοποιεί το εν λόγω τυποποιημένο σύνολο πληροφοριών για όλα τα πρόσωπα που λαμβάνουν αυτήν τη βολιδοσκόπηση της αγοράς. Ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία γνωστοποίησης όταν οι πληροφορίες έχουν παύσει να είναι προνομιακές ενώ διασφαλίζεται η τήρηση αρχείου των απαιτούμενων πληροφοριών σε ηλεκτρονική μορφή.

2.4.4 Μέτρα για τη χειραγώγηση αγοράς

Τηρείται πολιτική «Παρακολούθησης συναλλαγών για τον εντοπισμό χειραγώγησης αγοράς στην Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E». Οι συναλλαγές που ελέγχονται διενεργούνται στην ελληνική χρηματιστηριακή αγορά και τροφοδοτούνται απευθείας από τη θυγατρική εταιρεία του Ομίλου Eurobank Equities, η οποία συμμετέχει στην εν λόγω αγορά ως Μέλος.

2.4.5 Μέτρα για τις επενδυτικές συστάσεις (έρευνες στον τομέα των επενδύσεων) και γενικότερα τις συστάσεις ή προτάσεις επενδυτικής στρατηγικής

Τα πρόσωπα που παράγουν ή διαδίδουν επενδυτικές συστάσεις ή άλλες πληροφορίες που συνιστούν ή προτείνουν μια επενδυτική στρατηγική, επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια και εφαρμόζουν ρυθμίσεις που διασφαλίζουν την αντικειμενική παρουσίαση πληροφοριών και την αποτελεσματική δημοσιοποίηση συμφερόντων ή συγκρούσεων συμφερόντων που αφορούν τα χρηματοπιστωτικά μέσα στα οποία αφορούν οι πληροφορίες.

Παραγωγή και δημοσιοποίηση συστάσεων:

Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 5 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/958 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, οι αρμόδιες μονάδες της Τράπεζας ή/και εταιρεία του Ομίλου που παράγει συστάσεις δημοσιοποιούν στις συστάσεις τους όλες τις σχέσεις και περιστάσεις που εύλογα μπορεί να αναμένεται ότι θα επηρεάσουν την αντικειμενικότητα της σύστασης, συμπεριλαμβανομένων συμφερόντων ή συγκρούσεων συμφερόντων, τόσο των ιδίων όσο και τυχόν φυσικού ή νομικού προσώπου που εργάζεται για αυτά με σύμβαση, συμπεριλαμβανομένης σύμβασης εργασίας, ή άλλου τρόπου, ή που έχει εμπλακεί στην παραγωγή της σύστασης, αναφορικά με τυχόν χρηματοπιστωτικό μέσο ή τον εκδότη στον οποίον αφορά η σύσταση άμεσα ή έμμεσα.

Στις ως άνω πληροφορίες που δημοσιοποιούνται σύμφωνα με τα ανωτέρω περιλαμβάνονται επίσης συμφέροντα ή συγκρούσεις συμφερόντων οιαδήποτε καλυπτόμενου προσώπου που ανήκει στον Όμιλο, τα οποία:

- α) είναι γνωστά ή μπορεί εύλογα να αναμένεται ότι θα γίνουν γνωστά στα πρόσωπα που έχουν εμπλακεί στην παραγωγή της σύστασης· ή
- β) είναι γνωστά σε πρόσωπα τα οποία, μολονότι δεν έχουν εμπλακεί στην παραγωγή της σύστασης, έχουν ή μπορεί εύλογα να αναμένεται ότι θα έχουν πρόσβαση στη σύσταση πριν από την ολοκλήρωσή της.

Πληροφορίες στις συστάσεις:

Περαιτέρω, κατά τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 6 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/958 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, εκτός από τις ως άνω πληροφορίες, στις συστάσεις συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τα συμφέροντα και τις συγκρούσεις συμφερόντων που αφορούν τον εκδότη με τον οποίο συνδέεται άμεσα ή έμμεσα η σύσταση.

Όταν η δημοσιοποίηση των πληροφοριών που αναφέρονται ανωτέρω στην παρούσα παράγραφο είναι δυσανάλογη σε σχέση με την έκταση ή τη μορφή της σύστασης, μεταξύ άλλων και στην περίπτωση που γίνεται μη γραπτή σύσταση με τη χρήση διαύλων όπως συναντήσεις, ημερίδες ενημέρωσης, ηχητικές διασκέψεις ή τηλεδιασκέψεις, ραδιοφωνικές, τηλεοπτικές ή διαδικτυακές συνεντεύξεις, το πρόσωπο που παράγει τις συστάσεις δηλώνει στη σύσταση πού μπορούν τα πρόσωπα τα οποία λαβαίνουν τη σύσταση να αποκτήσουν δωρεάν πρόσβαση στις απαιτούμενες πληροφορίες με άμεσο και εύκολο τρόπο.

Η Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου ή πρόσωπο που εργάζεται για την Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου με σύμβαση εργασίας ή με άλλο τρόπο, κατά περίπτωση, δημοσιοποιεί, σε τριμηνιαία βάση, την αναλογία των συστάσεων για «αγορά», «διακράτηση», «πώληση» ή ισοδύναμους όρους, στο σύνολο των συστάσεων του, στη διάρκεια των προηγούμενων 12 μηνών, καθώς και την αναλογία των αντιστοιχούντων σε καθεμία από τις κατηγορίες αυτές εκδοτών στους οποίους παρείχε ουσιώδεις υπηρεσίες επενδυτικών επιχειρήσεων οι οποίες ορίζονται στις ενότητες Α και Β του παραρτήματος Ι της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ στη διάρκεια των προηγούμενων 12 μηνών.

Ρυθμίσεις για τη διάδοση συστάσεων:

Ο Όμιλος λαμβάνει μέτρα αναφορικά με την έρευνα στον τομέα των επενδύσεων και ειδικότερα για τους χρηματοοικονομικούς αναλυτές που συμμετέχουν στην παραγωγή της έρευνας στον τομέα των επενδύσεων και για τα άλλα καλυπτόμενα πρόσωπα των οποίων τα καθήκοντα ή τα επιχειρηματικά συμφέροντα ενδέχεται να έρχονται σε σύγκρουση με τα συμφέροντα των προσώπων στα οποία διαδίδεται η έρευνα στον τομέα των επενδύσεων.

Τα πρόσωπα που εκπονούν αναλύσεις χρηματοπιστωτικών μέσων, έχουν λάβει σχετική πιστοποίηση από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές και αναφέρουν στην εκάστοτε έρευνα που εκτελούν, το ονοματεπώνυμό τους, την επαγγελματική τους ιδιότητα και την επωνυμία της εταιρείας στην οποία απασχολούνται.

Τηρείται διαδικασία για την ανάλυση αγορών και την εκπόνηση επενδυτικών προτάσεων όπου τίθενται περιορισμοί με βάση την ισχύουσα νομοθεσία.

2.5 Παρακολούθηση Καταστάσεων Σύγκρουσης Συμφερόντων

Ο Τομέας Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου έχει την ευθύνη παρακολούθησης περιπτώσεων κατά τις οποίες ανακύπτει σύγκρουση συμφερόντων

Τα μέλη Διοικητικών Συμβουλίων του Ομίλου, τα διευθυντικά στελέχη του Ομίλου, οι υπάλληλοι του Ομίλου (τακτικοί και έκτακτοι), τα πρόσωπα που απασχολούνται στον Όμιλο με σχέση σύμβασης έργου και τα πρόσωπα σε θέσεις Συμβούλων υποβάλλουν γραπτό αίτημα στο αντίστοιχο εγκριτικό κλιμάκιο της Τράπεζας περιγράφοντας τα χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης κατάστασης που μπορεί να οδηγήσει σε σύγκρουση συμφερόντων. Απαιτείται η γνωμοδότηση του Τομέα Κανονιστικής Συμμόρφωσης για την ύπαρξη ή όχι κατάστασης σύγκρουσης συμφερόντων.

Εφόσον εντοπιστεί κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων η οποία είναι διαχειρίσιμη, λαμβάνονται μέτρα για την αποφυγή των σχετικών κινδύνων. Τα μέτρα αυτά συνίστανται σε αλλαγή του ρόλου, των καθηκόντων ή και της γραμμής αναφοράς προκειμένου να αποφευχθεί η συγκεκριμένη σύγκρουση. Επιπλέον μπορεί να περιλαμβάνουν αποχή από την συγκεκριμένη ενέργεια ή την αποφυγή συνεργασίας με πάροχο. Επιπρόσθετα σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να παρεμβληθεί ένα ακόμα επίπεδο ελέγχου μεταξύ των προσώπων που εντοπίζεται η σύγκρουση.

Αν η κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων δεν είναι διαχειρίσιμη η υπόθεση θα παραπεμφθεί στα αρμόδια όργανα της Τράπεζας (Επιτροπή Δεοντολογίας ή στην Επιτροπή Ανωτάτων Στελεχών).

Για όλες τις καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων τηρείται αρχείο σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή. Το αρχείο για τις περιπτώσεις που αφορούν την Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E. τηρείται στον Τομέα Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ενώ στις εταιρείες του Ομίλου την ευθύνη έχει ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης με κοινοποίηση στον Τομέα Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου. Η τήρηση αρχείου περιλαμβάνει κάθε επενδυτική ή παρεπόμενη υπηρεσία ή δραστηριότητα που ασκήθηκε από την Τράπεζα ή εταιρία του Ομίλου και (α) ως προς την οποία έχει προκύψει σύγκρουση συμφερόντων, που συνεπάγεται ουσιώδη κίνδυνο ζημίας των συμφερόντων ενός ή περισσότερων Πελατών ή (β) - προκειμένου περί συνεχιζόμενης υπηρεσίας ή δραστηριότητας- ως προς την οποία ενδέχεται να προκύψει σύγκρουση συμφερόντων. (Για παράδειγμα τηρούνται τυχόν έγγραφες ενημερώσεις προς τους πελάτες ή κάθε άρνηση παροχής υπηρεσίας κατά τις οποίες έχει εντοπισθεί σύγκρουση συμφερόντων).

Λαμβάνεται μέριμνα σχετικά με την τήρηση αρχείου των προσωπικών συναλλαγών των Καλυπτομένων Προσώπων, οι οποίες κοινοποιούνται ή εντοπίζονται, περιλαμβανομένης κάθε έγκρισης που παρέχεται από εξουσιοδοτημένα πρόσωπα για τη διενέργεια προσωπικής συναλλαγής ή απαγόρευσής της. Επιπλέον, πραγματοποιείται έλεγχος των νέων επενδυτικών υπηρεσιών ή/ και προϊόντων καθώς και των διαδικασιών που συνδέονται με αυτά με σκοπό την αποτροπή και αποφυγή περιπτώσεων οι οποίες θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων.

Με σκοπό την ορθή τήρηση των υποχρεώσεων των καλυπτόμενων προσώπων, όπως απορρέουν τόσο από τις κανονιστικές διατάξεις όσο και από την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας για την αμερόληπτη συμπεριφορά αυτών προς τους πελάτες, πραγματοποιούνται περιοδικοί έλεγχοι, είτε ειδικοί είτε γενικοί, στους οποίους περιλαμβάνονται και οι έλεγχοι προσωπικών λογαριασμών ή/ και των καλυπτόμενων προσώπων επί χρηματοπιστωτικών μέσων.

2.6 Γνωστοποίηση στον Πελάτη

Η Πολιτική Σύγκρουσης συμφερόντων υπάρχει αναρτημένη στην ηλεκτρονική σελίδα της Τράπεζας.

Ο Όμιλος λαμβάνει μέτρα για τον εντοπισμό, την πρόληψη και τη διαχείριση συγκρούσεων συμφερόντων ώστε να περιορίζει τις πιθανές συνέπειες των κινδύνων που ανακύπτουν. Εάν παρ' όλα αυτά εξακολουθεί να υπάρχει κίνδυνος εις βάρος των συμφερόντων του πελάτη, κοινοποιούνται στον πελάτη η εν γένει φύση και οι πηγές σύγκρουσης των συμφερόντων καθώς και τα μέτρα που έχουν ληφθεί για τον περιορισμό των εν λόγω κινδύνων, πριν αναληφθούν επιχειρηματικές δραστηριότητες για λογαριασμό του.

2.7 Τήρηση Απορρήτου- Επαγγελματική Εχεμύθεια

Τα καλυπτόμενα πρόσωπα οφείλουν να τηρούν το τραπεζικό και επαγγελματικό απόρρητο, τη νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και να επιδεικνύουν απόλυτη εχεμύθεια στο πλαίσιο εκτέλεσης των καθηκόντων τους. Δεν επιτρέπεται τα καλυπτόμενα πρόσωπα να χρησιμοποιούν οποιαδήποτε πληροφορία αφορά σε πελάτη, είτε σχετικά με κινητές αξίες που κατέχει είτε εν γένει αναφορικά με τα οικονομικά στοιχεία αυτού, προς όφελος άλλου πελάτη.

2.8 Εκπαίδευση Προσωπικού

Ο Όμιλος παρέχει συνεχή εκπαίδευση και πληροφόρηση, σχετικά με τα ζητήματα σύγκρουσης συμφερόντων σε όλα τα καλυπτόμενα πρόσωπα με στόχο την αψύπνιση του προσωπικού και των στελεχών της εταιρείας. Η κατάλληλη εκπαίδευση παρέχεται στο προσωπικό ετησίως έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι υπάλληλοι γνωρίζουν και κατανοούν τις υποχρεώσεις τους, που πηγάζουν από νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις σχετικά με τις συγκρούσεις συμφερόντων.