

## **Δήλωση της Eurobank για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα**

### **1. Σύνοψη και Πεδίο Εφαρμογής**

Στη Eurobank Υπηρεσιών και Συμμετοχών ΑΕ (εφεξής «Eurobank» ή «η Τράπεζα») δεσμευόμαστε στην κατεύθυνση του σεβασμού και της προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Εναρμονιζόμαστε με τις κορυφαίες διεθνείς πρακτικές, και υιοθετούμε αρμόζουσες πολιτικές και διαδικασίες, όπως ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής, οι οποίες αντανakλούν αυτή μας ακριβώς τη δέσμευση. Ενθαρρύνουμε τους ανθρώπους μας να επιδεικνύουν σεβασμό και αξιοπρέπεια στις μεταξύ τους σχέσεις, ενώ δεν ανεχόμαστε τη διακριτική μεταχείριση, τον εκφοβισμό, την παρενόχληση ή τη θυματοποίηση για οποιονδήποτε λόγο. Η Eurobank προάγει ένα εργασιακό περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς, στο οποίο κάθε άτομο χαίρει δίκαιης αντιμετώπισης και σεβασμού, και απορρίπτει κάθε μορφή διάκρισης. Δεσμευόμαστε στην προώθηση και το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και αποφεύγουμε να προκαλέσουμε ακουσίως ή να συμβάλουμε στη δημιουργία δυσμενών επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα που ενδέχεται να πλήξουν υπαλλήλους, προμηθευτές, συνεργάτες, πελάτες και άλλους ενδιαφερόμενους που συνδέονται άμεσα με τις λειτουργίες, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μας.

Για το σκοπό αυτόν, έχουμε προχωρήσει στη θέσπιση κατάλληλων διαδικασιών προκειμένου να εντοπίζονται, να αποτρέπονται ή να περιορίζονται ενέργειες που οδηγούν στη κατάλυση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, καθώς επίσης και διαδικασίες που δίνουν τη δυνατότητα αποκατάστασης οποιασδήποτε αρνητικής επίπτωσης έχει ενδεχομένως ήδη προκληθεί σε αυτά.

### **2. Πρότυπα Αναφοράς και Δεσμεύσεις**

Η Eurobank αποδέχεται τις Κατευθυντήριες Αρχές των Ηνωμένων Εθνών για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, και ειδικότερα, την εταιρική ευθύνη για το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων (πυλώνας 2). Η Eurobank αποφεύγει να προκαλέσει ή να συμβάλει, μέσω των δραστηριοτήτων της, στη δημιουργία αρνητικών επιπτώσεων σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, ενώ είναι έτοιμη να τις αντιμετωπίσει, εάν κι εφόσον προκύψουν. Παράλληλα, η Eurobank επιδιώκει να εμποδίσει ή να μετριάσει ενδεχόμενες επιπτώσεις στα ανθρώπινα δικαιώματα, οι οποίες συνδέονται άμεσα με τις δραστηριότητες, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της, ακόμη και αν η Τράπεζα δεν έχει συμβάλει στην πρόκλησή τους.

Η Eurobank έχει υπογράψει το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών από το 2008, και αποδέχεται τις δεσμεύσεις που πηγάζουν από αυτό, στηρίζοντας ενεργά και προωθώντας τις 10 Θεμελιώδεις Αρχές του Συμφώνου, σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα των εργαζομένων, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Συνεπώς με τη δέσμευση αυτή, η Eurobank δημοσιοποιεί κάθε χρόνο στοιχεία σχετικά με τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, στο πλαίσιο του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Η Eurobank είναι δραστήριο μέλος του τοπικού δικτύου του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών και συμβάλλει στην προώθηση των 10 Θεμελιωδών Αρχών του Συμφώνου στην Ελλάδα. Επίσης, η Eurobank έχει υπογράψει ως ιδρυτικό μέλος τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής της Χρηματοοικονομικής Πρωτοβουλίας του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI), η διαμόρφωση των οποίων έχει στόχο να προσδώσει σκοπό, όραμα και φιλοδοξία στην παροχή κοινωνικά υπεύθυνων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Συνεπώς προς τη δέσμευση αυτή και την υλοποίηση όσων περιλαμβάνει ο οδικός χάρτης των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, η Eurobank δημοσιεύει τις σχετικές εκθέσεις αυτο-αξιολόγησης.

Η Eurobank έχει υπογράψει την Συλλογική Σύμβαση Εργασίας Τραπεζών η οποία ορίζει το πλαίσιο των εργασιακών σχέσεων και των δικαιωμάτων των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο της Ελλάδας. Τέλος, η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά σε διάφορες Ενώσεις

και Οργανισμούς οι οποίοι προωθούν τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και την Υπεύθυνη Επιχειρηματική Δραστηριότητα. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνεται η Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ), της οποίας η Eurobank αποτελεί ιδρυτικό μέλος.

### **3. Ανθρώπινο Δυναμικό**

Μια από τις πιο σημαντικές προτεραιότητες για τη Eurobank είναι να εγγυάται ότι όλοι οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζονται με σεβασμό και αξιοπρέπεια. Υπ' αυτήν την έννοια, το θέμα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων περιλαμβάνει, χωρίς να περιορίζεται αποκλειστικά, την απαγόρευση της καταναγκαστικής και της παιδικής εργασίας, τον δίκαιο και ισότιμο υπολογισμό αμοιβών και ωραρίου εργασίας, την ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι, τη διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων και το σεβασμό στην ελευθερία δράσης.

Συνεπής με τις Κατευθυντήριες Αρχές των Ηνωμένων Εθνών για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, η φιλοσοφία μας βασίζεται στο Διεθνή Χάρτη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, τη Διακήρυξη για τις Θεμελιώδεις Αρχές και τα Δικαιώματα στην Εργασία της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ILO), καθώς επίσης και στις οικείες διατάξεις του Εργατικού Δικαίου. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank δεσμεύεται στα εξής πρότυπα αναφοράς:

#### **3.1 Ευημερία, Υγεία και Ασφάλεια**

Η δημιουργία και η διατήρηση χώρων εργασίας που προστατεύουν την υγεία και την ασφάλεια, και παράλληλα προάγουν την ευημερία και την ισορροπία στη ζωή των υπαλλήλων μας, αποτελεί δέσμευση για τη Eurobank. Η δέσμευση αυτή αποτυπώνεται σε μια σειρά παροχές και πολιτικές οι οποίες στηρίζουν τους υπαλλήλους και τις οικογένειές τους σε διάφορα σημαντικά θέματα της ζωής τους (ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, στέγαση, συνταξιοδότηση, ψυχική υγεία, άδειες κλπ.). Η Τράπεζα έχει επίσης υιοθετήσει την εργασία από το σπίτι ως μια ευέλικτη μορφή απασχόλησης που μπορεί να εφαρμοστεί στα περισσότερα από τα Τμήματά της.

Η Τράπεζα είναι προσηλωμένη στην πρόληψη όσον αφορά την υγεία και την ασφάλεια στο χώρο εργασίας, ώστε να διασφαλίζονται σε μόνιμη βάση, τόσο υπό κανονικές συνθήκες, όσο και σε συνθήκες κρίσης της δημόσιας Υγείας. Ο Όμιλος διαθέτει ένα πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης της υγείας και της ασφάλειας στο χώρο εργασίας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 45001, και εφαρμόζει όλα τα μέτρα που απαιτούνται από την ελληνική και την ευρωπαϊκή νομοθεσία, ώστε να διασφαλίζεται η υγεία και η ασφάλεια όλων των εργαζομένων, των πελατών και των συνεργατών της Eurobank.

#### **3.2 Συμπερίληψη και Διαφορετικότητα**

Για να εμπεδωθεί ένα περιβάλλον εργασίας χωρίς αποκλεισμούς, κάθε εργαζόμενος στη Eurobank είναι υπεύθυνος να διαφυλάσσει και να στηρίζει τη διαφορετικότητα, απορρίπτοντας τη διακριτική μεταχείριση και την παρενόχληση κάθε είδους. Παράλληλα προάγεται η κουλτούρα ενός χώρου όπου ο καθένας θα νιώθει ότι μπορεί να επιδεικνύει τον πραγματικό του εαυτό στην εργασία του.

Εφαρμόζουμε κανόνα μηδενικής ανοχής σε οποιαδήποτε συμπεριφορά αποκλεισμού, την οποία αντιμετωπίζουμε ως παραβίαση των Αρχών και των αξιών που βρίσκονται στον πυρήνα της Τράπεζας. Κάθε είδος διακριτικής μεταχείρισης, παρενόχλησης ή εκφοβισμού που συνδέεται με την εθνικότητα, το φύλο, τη μητρότητα, το χρώμα, τη θρησκεία, την υγεία, τη σεξουαλική προτίμηση και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο διαφορετικότητας, αποτελεί συμπεριφορά που δεν είναι συμβατή με την κουλτούρα και τις αξίες της Τράπεζας.

Για την προστασία του χώρου εργασίας από ανάλογα περιστατικά, έχουμε θεσπίσει συγκεκριμένες διαδικασίες και κανάλια επικοινωνίας, μέσω των οποίων μπορεί να

καταγγεληθεί, να εξετασθεί και να αντιμετωπιστεί οποιοδήποτε πραγματικό περιστατικό, ή υποψία περιστατικού, μεροληψίας, παρενόχλησης ή εκφοβισμού. Η Eurobank παρέχει προστασία από πράξεις αντεκδίκησης και προστατεύει την ανωνυμία όσων παράσχουν πληροφορίες τις οποίες γνωρίζουν και θεωρούν ακριβείς και αληθινές. Οι κακόβουλες καταγγελίες δεν εντάσσονται σε αυτό το πλαίσιο προστασίας και εμπιστευτικότητας, και συνιστούν αντιδεοντολογική συμπεριφορά.

### **3.3 Βία και Παρενόχληση**

Ο σεβασμός στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια, σε κάθε επίπεδο, αποτελεί βασικό στοιχείο της εταιρικής μας κουλτούρας. Δείχνουμε μηδενική ανοχή σε οποιαδήποτε μορφή βίας και παρενόχλησης, σεξουαλικής ή μη, στο χώρο εργασίας, ενώ απαγορεύουμε αυστηρά οποιαδήποτε ανάλογη πράξη από όλους τους συνεργάτες της Τράπεζας. Προτρέπουμε κάθε άτομο που θεωρεί ότι έχει υποστεί βία ή/και παρενόχληση, ή έχει καταστεί μάρτυρας οποιοδήποτε περιστατικού βίας ή/και παρενόχλησης, να προχωρά στην άμεση και χωρίς καθυστέρηση καταγγελία του συμβάντος, χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας με την Τράπεζα.

Η Eurobank αντιμετωπίζει κάθε τέτοιο περιστατικό με σοβαρότητα και σεβασμό, ενώ προστατεύει την εμπιστευτικότητα του καταγγέλλοντος και προχωρά χωρίς καθυστέρηση στη διερεύνηση των σχετικών αναφορών. Αν απαιτηθεί, η Eurobank λαμβάνει πειθαρχικά μέτρα εναντίον όσων προβαίνουν σε πράξεις παρενόχλησης, σεξουαλικού ή άλλου τύπου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο παρόν έγγραφο.

### **3.4 Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις**

Υποστηρίζουμε πλήρως την ελευθερία συνδικαλιστικής εκπροσώπησης και αναγνωρίζουμε το δικαίωμα συλλογικών διαπραγματεύσεων. Τα παραπάνω βρίσκονται υπογεγραμμένα στον εσωτερικό Κανονισμό Εργασίας, ο οποίος είναι δημοσίως διαθέσιμος στο επίσημο σώμα διαμεσολάβησης και διαιτησίας.

Πιο συγκεκριμένα, τα άρθρα 7.8 και 7.9 του Εσωτερικού Κανονισμού Εργασίας εγγυώνται ότι η Τράπεζα σέβεται και διασφαλίζει την ελεύθερη έκφραση πολιτικών και φιλοσοφικών απόψεων, στο πλαίσιο που θέτει το Σύνταγμα και η ισχύουσα νομοθεσία της Ελλάδας. Οι πολιτικές ή/και φιλοσοφικές απόψεις των εργαζομένων δεν έχουν ούτε θετικές, ούτε αρνητικές επιπτώσεις στην επαγγελματική πρόοδο και την εξέλιξή τους. Η ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι αποτελεί συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίωμα των εργαζομένων, στο πλαίσιο της τρέχουσας νομοθεσίας. Η Τράπεζα φροντίζει να διατηρεί έναν εποικοδομητικό διάλογο με όλα τα συνδικάτα και τους εκπροσώπους των εργαζομένων, ο οποίος βασίζεται σε πνεύμα εμπιστοσύνης και διάθεση συνεργασίας.

### **3.5 Καταναγκαστική Εργασία, Παιδική Εργασία και Εμπορία Ανθρώπων**

Απαγορεύουμε κάθε μορφή καταναγκαστικής εργασίας, παιδικής εργασίας ή εμπορίας ανθρώπων σε κάθε επιχειρηματική μας δραστηριότητα αλλά και σε κάθε συνεργασία μας με τρίτα μέρη που ανήκουν στην αλυσίδα αξιών της Τράπεζας.

### **3.6 Επαρκείς Αποδοχές**

Η Eurobank έχει θεσπίσει ένα ανταγωνιστικό πλαίσιο αποδοχών με σκοπό να προσελκύει, να απασχολεί και να διατηρεί το ανθρώπινο δυναμικό της, προσφέροντας δίκαιες και ισότιμες αμοιβές, βασισμένες σε συμβάσεις εργασίας οι οποίες είναι σύμφωνες με το αντίστοιχο εθνικό ρυθμιστικό πλαίσιο για την ελάχιστη αμοιβή, το ωράριο εργασίας και τις χορηγούμενες άδειες.

Δεσμευόμαστε να αμείβουμε τους εργαζομένους δίκαια και ισότιμα, ανάλογα προς το ρόλο, τις δεξιότητες, την εμπειρία και την απόδοσή τους, και κατά τρόπο που εξισορροπεί τις ανάγκες όλων των ενδιαφερομένων μερών (stakeholders). Αυτό σημαίνει ότι η πολιτική αποδοχών της Eurobank ανταμείβει τη βιώσιμη απόδοση η

οποία ευθυγραμμίζεται με το σκοπό, τις αξίες, αλλά και το προσδοκώμενο επίπεδο ανάληψης κινδύνου από την Τράπεζα.

#### **4. Πελάτες**

Καλλιεργούμε ισχυρές σχέσεις εμπιστοσύνης και σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε όλες μας τις δραστηριότητες με τους πελάτες. Αντιμετωπίζουμε κάθε πελάτη με δικαιοσύνη, ισότητα και αξιοπρέπεια, ενώ τον προτρέπουμε να υποβάλλει τα παράπονά του, αν υπάρχουν, και ανταποκρινόμαστε σε αυτά εμπρόθεσμα και με διαφάνεια, αξιοποιώντας σύγχρονες, πιστοποιημένες διαδικασίες οι οποίες οδηγούν σε δίκαιες λύσεις και βελτιώνουν την εμπειρία που αποκομίζει από τη συναλλαγή του με την Τράπεζα. Στα βασικά συστατικά για τη διατήρηση μιας υπεύθυνης σχέσης με τους πελάτες περιλαμβάνεται η υπεύθυνη παροχή πληροφοριών, η σωστή εξυπηρέτηση, η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της για υπεύθυνη πληροφόρηση, η Eurobank φροντίζει να παρέχει σε κάθε πελάτη πληροφορίες οι οποίες έχουν προσαρμοστεί στις ιδιαίτερες ανάγκες του, ενώ τον ενημερώνει με διαφάνεια για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο έχει δημιουργήσει εξειδικευμένα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών, αξιοποιώντας τόσο το παραδοσιακό δίκτυο, όσο και τα σύγχρονα κανάλια ψηφιακής επικοινωνίας. Έχει επίσης διαμορφώσει απλές και εύληπτες διαδικασίες, κι έχει σχεδιάσει ειδικά φυλλάδια μέσα από τα οποία πληροφορεί τους πελάτες, με ακρίβεια και σαφήνεια, για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Η Τράπεζα συμμορφώνεται με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, εφαρμόζει τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας και διαθέτει μηχανισμούς ελέγχου για να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με το υπάρχον νομοθετικό πλαίσιο. Η Τράπεζα ενσωματώνει όλο και περισσότερα κριτήρια ESG / βιώσιμης ανάπτυξης, τόσο στα προϊόντα της, όσο και στις σχέσεις της με τους πελάτες, ενώ παράλληλα συνεργάζεται μαζί τους, αλλά και με διάφορα ενδιαφερόμενα μέλη (stakeholders) με σκοπό την προώθηση των Αρχών βιώσιμης ανάπτυξης στις επιχειρήσεις.

#### **5. Προμηθευτές**

Κατά τη συνεργασία μας με προμηθευτές, εξωτερικούς συνεργάτες / εργολάβους, η ανάγκη σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων αποτελεί πρωταρχικό μέλημα. Επιδιώκουμε συναλλαγές με προμηθευτές, εξωτερικούς συνεργάτες / εργολάβους οι οποίοι λειτουργούν με βάση επιχειρηματικές αρχές και αξίες συμβατές με τις δικές μας, σέβονται τα ανθρώπινα και τα εργασιακά δικαιώματα, και συμμορφώνονται με το εργατικό δίκαιο και το κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία του περιβάλλοντος. Η Πολιτική Προμηθειών της Eurobank προβλέπει ειδικές διαδικασίες οι οποίες διασφαλίζουν τη συμμόρφωση κάθε προμηθευτή με τις ισχύουσες, εθνικές και διεθνείς, περιβαλλοντικές και κοινωνικές διατάξεις, καθώς και με το ισχύον νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο. Η συμμόρφωση αυτή αποτελεί προϋπόθεση για τη σύναψη ή τη διατήρηση μιας εμπορικής σχέσης με κάποιον προμηθευτή ή εξωτερικό συνεργάτη.

Υπό το πρίσμα αυτό, αν υποπέσει στην αντίληψή μας ή πληροφορηθούμε ότι κάποιος προμηθευτής ή εξωτερικός συνεργάτης καταπατά τα ανθρώπινα δικαιώματα ή προβαίνει σε οποιαδήποτε άλλη παράνομη πράξη (όπως, μεταξύ άλλων, η καταναγκαστική εργασία, η παιδική εργασία και η εμπορία ανθρώπων), προχωρούμε αμέσως στη λήψη διορθωτικών μέτρων, σε συνεννόηση με τις αρμόδιες Αρχές.

#### **6. Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**

Συνεπώς ως προς τη δέσμευση για την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, η Eurobank εγγυάται ότι κάθε άτομο (π.χ. υπάλληλος, πελάτης) μπορεί να ασκεί τα δικαιώματά του σε σχέση με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως το δικαίωμα της πρόσβασης, της διόρθωσης ή της διαγραφής τους, το δικαίωμα περιορισμού, των δεδομένων, αλλά και κάθε δικαίωμα που σχετίζεται με την αυτόματη διαδικασία λήψης

αποφάσεων. Η Eurobank, μέσω των δηλώσεων απορρήτου και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, λαμβάνει εύλογα μέτρα ώστε να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών του στοιχείων, με διαφάνεια και χρησιμοποιώντας γλώσσα απλή, σαφή και κατανοητή. Η Eurobank ζητά επίσης από το υποκείμενο των δεδομένων αυτών να συναινέσει στην επεξεργασία των προσωπικών του στοιχείων, εάν αυτή δεν μπορεί να θεμελιωθεί σε οποιαδήποτε άλλη νομική βάση. Η Eurobank διασφαλίζει ότι η συναίνεση αυτή προσφέρεται ελεύθερα και με επίγνωση του συναινούντος, είναι συγκεκριμένη και σαφής, και ζητείται όποτε είναι αναγκαία.

Η Eurobank λαμβάνει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που έχουν σχεδιαστεί με στόχο να διασφαλίζουν, με τρόπο αποτελεσματικό, την τήρηση των Αρχών προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και να ενσωματώνουν τις απαραίτητες δικλίδες ασφαλείας κατά τη διεξαγωγή της επεξεργασίας των δεδομένων αυτών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και κάθε άλλης ισχύουσας νομοθεσίας σχετικά με την προστασία των ατομικών δικαιωμάτων και της ιδιωτικότητας.

## **7. Δεσμεύσεις και Μηχανισμοί Παραπόνων**

Προτρέπουμε κάθε ενδιαφερόμενο να θέτει υπ' όψη μας οποιαδήποτε περίπτωση υπηρεσίας που θέτει σε κίνδυνο ή παραβιάζει τα ανθρώπινα δικαιώματα. Η Eurobank περιμένει από τους υπαλλήλους της να τηρούν τους σχετικούς κανόνες δεοντολογίας και να προάγουν έναν εργασιακό χώρο ο οποίος χαρακτηρίζεται από σεβασμό, ήθος και απουσία διακρίσεων. Κάθε μορφή διακριτικής μεταχείρισης, παρενόχλησης ή εκφοβισμού συνιστά συμπεριφορά μη συμβατή με την κουλτούρα και τις αξίες της Τράπεζας. Επιδεικνύουμε μηδενική ανοχή προς τέτοιες συμπεριφορές, ενώ έχουμε θεσπίσει συγκεκριμένες διαδικασίες και κανάλια επικοινωνίας, μέσω των οποίων μπορεί να καταγγέλλεται, να εξετάζεται και να αντιμετωπίζεται κάθε περιστατικό, ή υπόνοια περιστατικού, διακριτικής μεταχείρισης, παρενόχλησης ή εκφοβισμού. Όλα τα μέλη του προσωπικού της Τράπεζας ενθαρρύνονται να εγείρουν οποιοδήποτε θέμα τους απασχολεί και να προβαίνουν σε σχετικές αναφορές αν υποπτευτούν ενδεχόμενες παρατυπίες ή βρεθούν αντιμέτωποι με καταστάσεις ή συμπεριφορές οι οποίες ενδέχεται να εγείρουν ζητήματα ηθικής, νομικής ή κανονιστικής φύσης.

Η Eurobank προτρέπει του πελάτες να επικοινωνούν με την Τράπεζα προκειμένου να εκφράσουν οποιοδήποτε παράπονο, συμπεριλαμβανομένων και όσων συνδέονται με την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Οι πελάτες μπορούν να επικοινωνούν με την Τράπεζα ή να υποβάλλουν τα παράπονά τους, είτε μέσα από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας, όπως το δίκτυο καταστημάτων, η ιστοσελίδα της Τράπεζας, οι γραμμές τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, και η ηλεκτρονική ή έντυπη αλληλογραφία, είτε δια ζώσης στα γραφεία Διαχείρισης Παραπόνων.

Για να διευκολύνεται η υποβολή παραπόνων σχετικά με την παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, η Eurobank εφαρμόζει την Πολιτική Αναφοράς Αντιδεοντολογικής Συμπεριφοράς ως εξής:

Η Eurobank διευκολύνει τα μέλη του προσωπικού της, αλλά και κάθε ενδιαφερόμενο, να υποβάλλουν αναφορές σχετικά με οποιοδήποτε πραγματικό περιστατικό, υπόνοια ή απόπειρα αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς, ενώ αποκλείει κάθε ενδεχόμενο πρόκλησης αρνητικών συνεπειών σε βάρος του καταγγέλλοντα.

Αναφορές γίνονται όταν κάποιο μέλος του προσωπικού, ή κάποιο άλλο ενδιαφερόμενο μέρος, θελήσει να καταγγείλει συγκεκριμένα περιστατικά, ή υπόνοιες για αντιδεοντολογική συμπεριφορά η οποία έχει αρνητικό αντίκτυπο σε κάποιο μέλος του προσωπικού, σε κάποιον τρίτο ή στη Eurobank.

Η υλοποίηση αυτής της Πολιτικής έχει συμβάλει σημαντικά στη δημιουργία ενός πλαισίου εμπιστοσύνης και προστασίας για τα μέλη του προσωπικού της Τράπεζας, τα οποία ενθαρρύνονται να επιτελούν το καθήκον τους και να υποβάλλουν αναφορές για

οποιαδήποτε αντιδεοντολογική συμπεριφορά υποπέσει στην αντίληψή τους. Η Τράπεζα ενημερώνει όλα τα Τμήματα, καθώς και το Διοικητικό Συμβούλιο, για τα δεδομένα και τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη διαχείριση κάθε καταγγελίας, προκειμένου να είναι δυνατή η αξιολόγηση των θεμάτων που εγείρονται.

## **8. Εταιρική Διακυβέρνηση και Εποπτεία**

Η Δήλωση για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα έχει εγκριθεί από τη Διοικητική Επιτροπή της Τράπεζας και επανεξετάζεται σε ετήσια βάση ώστε να είναι ενήμερη με βάση τα διδάγματα και τις σύγχρονες βέλτιστες πρακτικές, με στόχο να πληροφορεί επαρκώς τους υπαλλήλους, τους πελάτες και τους προμηθευτές μας.

Κανένα σημείο της Δήλωση αυτής δεν μπορεί να εκληφθεί, από μεμονωμένα άτομα ή ομάδες ατόμων, ότι υπαινίσσεται το δικαίωμα οποιουδήποτε να προβαίνει σε οποιαδήποτε ενέργεια ή να εμπλέκεται σε δραστηριότητες που έχουν στόχο να προκαλέσουν βλάβη σε οποιοδήποτε από τα δικαιώματα και τις ελευθερίες που περιλαμβάνονται στο παρόν έγγραφο.