



## Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας

## Πληροφορίες Εγγράφου

<b>ΤΙΤΛΟΣ</b>	Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας
<b>ΕΚΔΟΣΗ</b>	8.1
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ</b>	-
<b>ΣΥΝΤΑΚΤΗΣ</b>	1) Υπηρεσία Διαχείρισης Κινδύνων & Κανονιστικής Συμμόρφωσης & 2) Νομική Υπηρεσία
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ</b>	Διοικητικό Συμβούλιο στις 24.7.2023
<b>ΗΜ/ΝΙΑ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑΣ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗΣ</b>	10-06-2024
<b>ΕΠΟΜΕΝΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ</b>	30-06-2025

## Ιστορικό Μεταβολών

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΣΥΝΟΨΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ
8.1	10.06.2024	Αλλαγές λόγω οργανωτικών μεταβολών
8.0	24.7.2023	Αλλαγές λόγω οργανωτικών μεταβολών
7.0	8.8.2019	Αλλαγές λόγω οργανωτικών μεταβολών
6.0	20.10.2017	Αλλαγές λόγω οργανωτικών μεταβολών
5.0	31.8.2016	Αλλαγές λόγω οργανωτικών μεταβολών
4.0	28.11.1997	Αλλαγές λόγω οργανωτικών μεταβολών
3.0	8.4.1996	Αλλαγές λόγω οργανωτικών μεταβολών
2.0	4.11.1994	Αλλαγές λόγω οργανωτικών μεταβολών
1.0	20.3.1992	Οργανογραμματική δομή

## Σχετικά Έγγραφα

1. Κανονισμός Λειτουργίας του Δ.Σ.
2. Κανονισμός Λειτουργίας της Επιτροπής Ελέγχου
3. Κανονισμός Λειτουργίας της Επιχειρησιακής Επιτροπής
4. Κανονισμός Λειτουργίας της Εκτελεστικής Επιτροπής

## Περιεχόμενα

<b>Πληροφορίες Εγγράφου .....</b>	<b>2</b>
<b>Ιστορικό Μεταβολών .....</b>	<b>2</b>
<b>Σχετικά Έγγραφα .....</b>	<b>2</b>
1. Σκοπός.....	4
2. Υπόχρεοι τήρησης του Κανονισμού Λειτουργίας.....	4
3. Εταιρικές Αξίες.....	4
4. Οργανωτική Διάρθωση .....	5
5. Όργανα Διοίκησης της Εταιρείας.....	6
5.1 Γενική Συνέλευση.....	6
5.2 Διοικητικό Συμβούλιο.....	6
5.3 Διευθύνων Σύμβουλος .....	8
6. Επιτροπές .....	9
6.1 Εκτελεστική Επιτροπή.....	9
6.2 Επιτροπή Ελέγχου.....	10
6.3 Επιχειρησιακή Επιτροπή .....	10
7.1 Διευθυντικά Στελέχη .....	11
7.2 Γενική Διεύθυνση Συστήματος Πληρωμών .....	12
7.2.1. Διεύθυνση Ανάπτυξης Εφαρμογών .....	12
7.2.2. Διεύθυνση Λειτουργιών.....	12
7.2.3. Τομέας Επιχειρησιακής Ανάλυσης.....	13
7.3 Διεύθυνση Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών .....	13
7.3.1. Τμήμα Λογιστηρίου.....	14
7.3.2. Τμήμα Διοικητικής Λογιστικής.....	14
7.3.3. Τμήμα Προμηθειών.....	14
7.3.4. Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού .....	14
7.4 Διεύθυνση Μηχανογραφικών Υποδομών .....	15
7.4.1. Τμήμα Υποστήριξης Υποδομών.....	15
7.4.1. Τμήμα Υποστήριξης Δικτύων & Ηλεκτρομηχανολογικών Εγκαταστάσεων .....	15
7.5 Διεύθυνση Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνιών.....	15
7.6 Τμήμα Επιχειρησιακής Ανάπτυξης και Καινοτομίας.....	15
7.7 Νομική Υπηρεσία .....	16
7.8 Υπηρεσία Διαχείρισης Κινδύνων & Κανονιστικής Συμμόρφωσης.....	16
7.9 Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου .....	17
7.10 Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO).....	18
7.11 Ομάδες Εργασίας.....	19
8. Διαχωρισμός αρμοδιοτήτων .....	19
9. Συγκρούσεις συμφερόντων .....	19
10. Εταιρική Διακυβέρνηση - Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου – Κανονιστική Συμμόρφωση.....	19
Βασικά χαρακτηριστικά του ΣΕΕ .....	20
12. Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού.....	23
13. Εργασία και ανθρώπινα δικαιώματα.....	23
14. Αναθεώρηση Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας .....	23

## Εισαγωγή

Ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας (ΕΚΛ) της Εταιρείας Διατραπεζικά Συστήματα ΔΙΑΣ Α.Ε. (ΔΙΑΣ ή Εταιρεία) προετοιμάστηκε σύμφωνα με το νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπει την Εταιρεία και λαμβάνοντας υπόψη τις διατάξεις του Καταστατικού της.

Ο παρών Κανονισμός βασίζεται επίσης στο ισχύον οργανόγραμμα της Εταιρείας, ανταποκρίνεται στο μέγεθος, το αντικείμενο και τους στόχους της καθώς και στις αρχές σύγχρονης οργάνωσης.

Εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας κατά την συνεδρίασή του στις 24.7.2023 και έκτοτε ισχύει. Το παρόν έγγραφο αντικαθιστά και καταργεί όλες τις προηγούμενες εκδόσεις του.

### 1. Σκοπός

Ο Εσωτερικός Κανονισμός έχει σκοπό τον καθορισμό του πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας της Εταιρείας για τη διασφάλιση:

1. της διαρκούς συμμόρφωσης της Εταιρείας με τις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, οι οποίες ρυθμίζουν την οργάνωση και λειτουργία της, καθώς και τις δραστηριότητές της,
2. του ελέγχου του τρόπου λήψης αποφάσεων εκ μέρους των αρμοδίων οργάνων, ώστε να εξασφαλίζεται ότι η διαχείριση της Εταιρείας πραγματοποιείται αποκλειστικά προς το συμφέρον της ίδιας και των μετόχων της, περιλαμβανομένων και των μειοψηφούντων και ότι το σύνολο των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των διευθυντικών στελεχών της Εταιρείας είναι ενημερωμένοι αναφορικά με τις εταιρικές, θεσμικές και νομικές υποχρεώσεις τους.

### 2. Υπόχρεοι τήρησης του Κανονισμού Λειτουργίας

Ο Εσωτερικός Κανονισμός εφαρμόζεται στα εξής πρόσωπα (εφεξής τα «Υπόχρεα Πρόσωπα»):

- τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου
- τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τον Γενικό Διευθυντή Συστήματος Πληρωμών και τους Διευθυντές της Εταιρείας, καθώς και
- το προσωπικό της Εταιρείας.

Τα Υπόχρεα Πρόσωπα δεσμεύονται άμεσα από τις διατάξεις του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας, ενώ παράλληλα οφείλουν να εκπληρώνουν με επιμέλεια τα καθήκοντά τους στο πλαίσιο της οργανικής τους θέσης, όπως προσδιορίζονται στη σύμβασή τους με την Εταιρεία, στο Καταστατικό, στις αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων, καθώς και από τον άμεσα ιεραρχικά προϊστάμενό τους, βάσει των λειτουργικών αναγκών της Εταιρείας.

### 3. Εταιρικές Αξίες

Η Εταιρεία αναγνωρίζει και σέβεται τις παρακάτω εταιρικές αξίες:

- **Υπευθυνότητα, σεβασμός στο περιβάλλον και στην αρχή της βιώσιμης ανάπτυξης:** Ο αμοιβαίος σεβασμός, η επαγγελματική συμπεριφορά και η συμμόρφωση προς κανόνες και τους κανονισμούς είναι ζωτικής σημασίας για την προστασία του σκοπού και των αξιών της Εταιρείας. Η ΔΙΑΣ αποτελεί ενεργό μέλος της κοινωνίας και στηρίζει δραστηριότητες και πρωτοβουλίες με κοινωνικό χαρακτήρα. Επίσης, θεμελιώδης αξία για τη ΔΙΑΣ είναι η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων της, καθώς

και ο σεβασμός στο περιβάλλον και η καλλιέργεια κουλτούρας που προωθεί την βιωσιμότητα.

- **Καινοτομία:** Η Εταιρεία χρησιμοποιεί υπερσύγχρονες, αποδεδειγμένες τεχνολογίες και μεθοδολογίες για την ανάπτυξη του χαρτοφυλακίου υπηρεσιών, χωρίς να αρκείται σε υπάρχουσες πρακτικές και αντιλήψεις αλλά προχωρώντας με καινοτόμες ιδέες και νέες προσεγγίσεις.
- **Ομαδικό πνεύμα:** Η Διοίκηση ενθαρρύνει και υποστηρίζει τα στελέχη της Εταιρείας να συνεργάζονται, να αξιοποιούν τις δυνατότητές τους και να πετυχαίνουν αποτελέσματα, μέσω ομαδικής δουλειάς, σε περιβάλλον εργασιακής ασφάλειας.
- **Πελατοκεντρικότητα:** Η Εταιρεία καθοδηγείται από μια διαρκή επιθυμία κατανόησης και ανταπόκρισης στις ανάγκες των πελατών της, παρέχοντας ένα φιλικό και ασφαλές περιβάλλον χρηματοοικονομικών πληρωμών.
- **Απαγόρευση διακρίσεων/ Ίση μεταχείριση:** Η Εταιρεία σέβεται απόλυτα την διαφορετικότητα και το δικαίωμα στην παροχή ίσων ευκαιριών, ενώ παράλληλα επιδεικνύει μηδενική ανοχή σε κάθε μορφή διάκρισης. Επίσης, η Εταιρεία αντιτίθεται σε κάθε μορφή σωματικής, λεκτικής, σεξουαλικής, ψυχολογικής ή άλλης παρενόχλησης ή βίας.

#### 4. Οργανωτική Διάρθρωση

Η δομή της οργάνωσης της Εταιρείας, το οργανόγραμμα και οι αρμοδιότητες των Διευθύνσεων/ Υπηρεσιών της Εταιρείας ορίζονται και λειτουργούν υπό την ευθύνη του Διευθύνοντος Συμβούλου και των Διευθυντικών Στελεχών ανάλογα με τον τομέα ευθύνης τους, στο πλαίσιο των αρχών και βέλτιστων πρακτικών που καθορίζει η Εταιρική Διακυβέρνηση.

Η οργανωτική δομή της Εταιρείας αντικατοπτρίζει πλήρως τις σύγχρονες αρχές οργάνωσης και διοίκησης και αποτελεί τη βάση για την επίτευξη των επιχειρηματικών της στόχων. Από την άποψη αυτή η εταιρεία έχει εντάξει πλήρως στις αρχές και τη λειτουργία της τις σύγχρονες αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης. Επιπροσθέτως, επιτρέπει την ανάδειξη ενιαίας επιχειρηματικής κουλτούρας, ενώ παράλληλα αποτρέπει τη δημιουργία αλληλεπικαλυπτόμενων ή ανταγωνιστικών δραστηριοτήτων εντός της Εταιρείας μέσω του σαφούς καταμερισμού αρμοδιοτήτων και της αποτελεσματικής εποπτείας από τους Επικεφαλής των επιμέρους υπηρεσιακών μονάδων.

Το οργανόγραμμα απεικονίζει τις θέσεις της εσωτερικής οργάνωσης, την ιεραρχική σχέση μεταξύ τους, συμπεριλαμβανομένων των γραμμών αναφοράς μεταξύ των θέσεων εργασίας. Μέσω της εν λόγω απεικόνισης, καθορίζεται η ανώτερη ιεραρχικά θέση η οποία και έχει την ευθύνη ανάπτυξης, κινητοποίησης και αξιολόγησης της απόδοσης της εκάστοτε θέσης.

Το Οργανόγραμμα της Εταιρείας, όπως αναρτάται στην ιστοσελίδα της, περιλαμβάνει τις ακόλουθες διακριτές Διευθύνσεις/ Υπηρεσίες/ Τομείς :

- τη Γενική Διεύθυνση Συστήματος Πληρωμών
  - Διεύθυνση Ανάπτυξης Εφαρμογών
    - Α' Τμήμα Ανάπτυξης Εφαρμογών
    - Β' Τμήμα Ανάπτυξης Εφαρμογών
  - Διεύθυνση Λειτουργιών
    - Τμήμα Διαχείρισης Συστήματος Πληρωμών
    - Τμήμα Υποστήριξης Συστήματος Πληρωμών
  - Τομέας Επιχειρησιακής Ανάλυσης
    - Τμήμα Ανάλυσης & Σχεδιασμού
- τη Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών
  - Τμήμα Λογιστηρίου

- Τμήμα Διοικητικής Λογιστικής
- Τμήμα Προμηθειών
- Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού
- τη Διεύθυνση Μηχανογραφικών Υποδομών
  - Τμήμα Υποστήριξης Υποδομών
  - Τμήμα Υποστήριξης Δικτύων & Ηλεκτρομηχανολογικών Εγκαταστάσεων
- τη Διεύθυνση Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνιών
- το Τμήμα Επιχειρησιακής Ανάπτυξης και Καινοτομίας
- τη Νομική Υπηρεσία
- την Υπηρεσία Διαχείρισης Κινδύνων & Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- την Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου
- τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO)

## 5. Όργανα Διοίκησης της Εταιρείας

### 5.1 Γενική Συνέλευση

Η Γενική Συνέλευση των μετόχων αποτελεί το ανώτατο όργανο της Εταιρείας και αποφασίζει για κάθε εταιρική υπόθεση, οι δε αποφάσεις της δεσμεύουν και τους απόντες ή διαφωνούντες μετόχους.

Ειδικότερα, σύμφωνα με το Καταστατικό, η Γενική Συνέλευση είναι αποκλειστικώς αρμόδια να αποφασίζει επί των ακόλουθων θεμάτων:

- α) Τροποποίηση του Καταστατικού, περιλαμβανομένων των αυξήσεων του μετοχικού κεφαλαίου, εκτός των περιπτώσεων του άρθρου 6 του Καταστατικού και των μειώσεων αυτού
- β) Εκλογή μελών Διοικητικού Συμβουλίου και ελεγκτών
- γ) Έγκριση της συνολικής διαχείρισης κατά το άρθρο 108 του Ν. 4548/2018 και την απαλλαγή των ελεγκτών
- δ) Έγκριση των ετήσιων χρηματοοικονομικών καταστάσεων και των εκθέσεων του Διοικητικού Συμβουλίου
- ε) Διάθεση των ετησίων κερδών
- στ) Συγχώνευση, διάσπαση, μετατροπή, αναβίωση, παράταση της διάρκειας ή λύση της Εταιρείας
- ζ) Διορισμό εκκαθαριστών
- η) Έγκριση παροχής αμοιβών ή προκαταβολής αμοιβών για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου κατά το άρθρο 109 του Ν. 4548/2018
- θ) Καθορισμό πρόσθετων όρων και προϋποθέσεων για τη μεταβίβαση των ονομαστικών δεσμευμένων μετοχών της Εταιρείας κατ' άρθρο 7 παρ. 1 του Καταστατικού.

### 5.2 Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο αποφασίζει για κάθε πράξη που αφορά τη διοίκηση της Εταιρείας, τη διαχείριση και διάθεση της περιουσίας της και την εν γένει επιδίωξη του σκοπού της, με απώτερο στόχο τη μεγιστοποίηση της μακροπρόθεσμης αξίας της Εταιρείας και την προάσπιση του γενικότερου εταιρικού συμφέροντος. Αποφασίζει για όλα τα ζητήματα που αφορούν την Εταιρεία μέσα στο πλαίσιο του εταιρικού της σκοπού και του νόμου, εξαιρουμένων των θεμάτων επί των οποίων, σύμφωνα με τον νόμο ή το Καταστατικό, αρμόδια να αποφασίσει είναι η Γενική

Συνέλευση των Μετόχων. Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για τον καθορισμό των αξιών και του στρατηγικού προσανατολισμού της Εταιρείας καθώς και τη διαρκή παρακολούθηση της τήρησής τους. Παράλληλα, παραμένει υπεύθυνο για την έγκριση της στρατηγικής και του επιχειρηματικού σχεδίου, του ετήσιου προϋπολογισμού της Εταιρείας, καθώς και για τη διαρκή παρακολούθηση της υλοποίησής τους.

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων με απόλυτη πλειοψηφία των ψήφων που εκπροσωπούνται στη Συνέλευση. Το Διοικητικό Συμβούλιο δύναται να αποτελείται από επτά (7) έως δεκαπέντε (15) μέλη (εκτελεστικά, μη εκτελεστικά, ανεξάρτητα μη εκτελεστικά).

Η θητεία, η σύνθεση και οι αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου καθορίζονται από τον νόμο, το Καταστατικό και τον Κανονισμό Λειτουργίας του.

**5.2.1. Πρόεδρος Δ.Σ.:** Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. εκλέγεται εκ των μη Εκτελεστικών Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου. Συγκαλεί το Διοικητικό Συμβούλιο και προεδρεύει στις συνεδριάσεις, έχει δε και όλες τις άλλες αρμοδιότητες, δικαιώματα και υποχρεώσεις που ορίζονται στον νόμο και το Καταστατικό. Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου εκπροσωπεί την Εταιρεία απέναντι στους τρίτους σε κάθε μη περιουσιακής φύσεως σχέσεις, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στη σχετική απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.

Ο ρόλος του Προέδρου συνίσταται στην οργάνωση και στον συντονισμό των εργασιών του Διοικητικού Συμβουλίου. Συγκεκριμένα:

- Προΐσταται του Διοικητικού Συμβουλίου και είναι υπεύθυνος για τη συνολική αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία και οργάνωση των συνεδριάσεων του
- Προωθεί κουλτούρα ανοικτού πνεύματος και εποικοδομητικού διαλόγου κατά τη διεξαγωγή των εργασιών του, διευκολύνει και προωθεί τη δημιουργία καλών και εποικοδομητικών σχέσεων μεταξύ των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και την αποτελεσματική συνεισφορά στις εργασίες του Διοικητικού Συμβουλίου όλων των μη εκτελεστικών μελών, διασφαλίζοντας την παροχή έγκαιρης, πλήρους και ορθής πληροφόρησης των μελών του
- Εξασφαλίζει ότι το Διοικητικό Συμβούλιο στο σύνολό του έχει ικανοποιητική κατανόηση των απόψεων των μετόχων
- Μεριμνά για την αποτελεσματική επικοινωνία με τους μετόχους με γνώμονα τη δίκαιη και ισότιμη μεταχείριση των συμφερόντων αυτών και την ανάπτυξη εποικοδομητικού διαλόγου μαζί τους, ώστε να κατανοήσει τις θέσεις τους
- Συνεργάζεται στενά με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τον Γραμματέα του Δ.Σ. για την προετοιμασία του Διοικητικού Συμβουλίου και την πλήρη ενημέρωση των μελών αυτού.

**5.2.2. Αντιπρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου:** Το Διοικητικό Συμβούλιο διορίζει εκ των μη Εκτελεστικών Μελών του έναν (1) Αντιπρόεδρο και του αναθέτει, με απόφασή του, ειδικές εξουσίες για τη διαχείριση των εταιρικών υποθέσεων ή την εκπροσώπηση της Εταιρείας. Ο Αντιπρόεδρος αναπληρώνει τον Πρόεδρο σε περίπτωση απουσίας ή κωλύματος του.

**5.2.3. Εταιρικός γραμματέας:** Το Διοικητικό Συμβούλιο υποστηρίζεται από ικανό, εξειδικευμένο και έμπειρο γραμματέα ο οποίος συμβάλλει στην επιτυχημένη οργάνωση

του. Ο Εταιρικός Γραμματέας ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο, διαχειρίζεται την επικοινωνία και την αλληλογραφία του Διοικητικού Συμβουλίου και μεριμνά για τον προγραμματισμό και την τήρηση των πρακτικών των συνεδριάσεων.

### 5.3 Διευθύνων Σύμβουλος

Ο/Η Διευθύνων/ουσα Σύμβουλος (στο εξής «Διευθύνων Σύμβουλος») είναι υπεύθυνος για την εύρυθμη καθημερινή λειτουργία της Εταιρείας και για την επίτευξη των στόχων που τίθενται από το Δ.Σ. της Εταιρείας. Εισηγείται προς το Δ.Σ. και υλοποιεί την εταιρική στρατηγική και παράλληλα διαμορφώνει την εταιρική ταυτότητα. Επίσης, παρακολουθεί και ελέγχει την εφαρμογή των στρατηγικών στόχων της Εταιρείας και χαράσσει τις κατευθυντήριες γραμμές προς τα στελέχη της Εταιρείας, τα οποία αναφέρονται, εποπτεύονται και καθοδηγούνται από αυτόν. Επιβλέπει και διασφαλίζει την ομαλή, εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της Εταιρείας, σύμφωνα με τους στρατηγικούς στόχους, τα επιχειρησιακά σχέδια και τις πολιτικές που υιοθετεί, όπως αυτά καθορίζονται με αποφάσεις του Δ.Σ. Ο Διευθύνων Σύμβουλος εκπροσωπεί την Εταιρεία απέναντι στους τρίτους σε κάθε μη περιουσιακής φύσεως σχέσεις της, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στη σχετική απόφαση του Δ.Σ. Επίσης, εκπροσωπεί την Εταιρεία σε κάθε περιουσιακής φύσεως σχέση σύμφωνα με τα οριζόμενα από το Δ.Σ. εγκριτικά όρια που ισχύουν κάθε φορά.

Ειδικότερα, εκ των βασικότερων αρμοδιοτήτων του Διευθύνοντος Συμβούλου είναι οι παρακάτω:

- Προτείνει προς το Δ.Σ. τα στρατηγικά και επιχειρησιακά σχέδια της Εταιρείας, διαμορφώνει τους επιμέρους στρατηγικούς στόχους, την εταιρική ταυτότητα και ηγείται του στρατηγικού, του επιχειρησιακού και του οικονομικού σχεδιασμού της Εταιρείας. Συγκεκριμένα είναι υπεύθυνος για την διαμόρφωση της εταιρικής ταυτότητας και του εταιρικού προφίλ, δηλαδή του τρόπου με τον οποίο προβάλλει η Εταιρεία τον εαυτό της στο ευρύ κοινό, με βάση τους στόχους, την στρατηγική και την φιλοσοφία της Εταιρείας
- Συμμετέχει ως Εκτελεστικό Μέλος και αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας και είναι υπεύθυνος για την υλοποίηση των στρατηγικών επιλογών και των αποφάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας, ενώ παράλληλα είναι υπεύθυνος για την ορθή λειτουργία, ανάπτυξη και απόδοση της Εταιρείας
- Έχει την ευθύνη των εισηγήσεων προς το Δ.Σ. της ορθής και έγκαιρης ενημέρωσης του Δ.Σ. καθώς και την εποπτεία της υλοποίησης των αποφάσεων αυτού
- Ηγείται της υλοποίησης του επιχειρησιακού σχεδίου της Εταιρείας και της κατάρτισης του ετήσιου προϋπολογισμού που υποβάλλονται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας προς έγκριση. Αναφέρει τυχόν σημαντικές αποκλίσεις και προτείνει διορθωτικές ενέργειες
- Εποπτεύει και συντονίζει την επικοινωνιακή στρατηγική της Εταιρείας διασφαλίζοντας τη φήμη και την εικόνα της Εταιρείας
- Εκπροσωπεί την Εταιρεία στην επικοινωνία και τις εταιρικές σχέσεις της με τρίτους σε ανώτατο επίπεδο. Διασφαλίζει ότι ο τρόπος επικοινωνίας με το κοινό διενεργείται σύμφωνα με την εταιρική αντίληψη, και τις κάθε φορά ισχύουσες βέλτιστες πρακτικές.
- Επιβλέπει και διασφαλίζει την ομαλή, εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της



Εταιρείας, σύμφωνα με τους στρατηγικούς στόχους, τα επιχειρησιακά σχέδια και τις πολιτικές που υιοθετεί, όπως αυτά καθορίζονται με αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου

- Εγκρίνει αλλαγές στο οργανόγραμμα της Εταιρείας που αφορούν οργανωτικές δομές που δεν αναφέρονται απευθείας σε αυτόν και οι οποίες θα ισχύουν και εφαρμόζονται άμεσα και ενημερώνει σχετικά το Διοικητικό Συμβούλιο, όπου απαιτείται
- Ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με τον καθορισμό των όρων παροχής υπηρεσιών προς τους χρήστες του Συστήματος Πληρωμών καθώς και την υιοθέτηση και τροποποίηση κανονισμών και προτύπων για τις διαπραπτικές συναλλαγές.
- Διασφαλίζει την επάρκεια του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου συμπεριλαμβανομένης και της Διαχείρισης Κινδύνων καθώς και τη διαδικασία παρακολούθησης της συμμόρφωσης με τους νόμους και τους κανονισμούς της Εταιρείας
- Λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα για την ανάπτυξη και για την επαγγελματική επάρκεια του ανθρωπίνου δυναμικού της Εταιρείας
- Διαχειρίζεται τα διαθέσιμα της Εταιρείας στο πλαίσιο των αποφάσεων του Δ.Σ. και το ενημερώνει σχετικά με τις ενέργειές του σε τακτά χρονικά διαστήματα
- Δύναται να συστήνει επιτροπές ή ομάδες εργασίας για την υποστήριξη του έργου του, όπου κρίνεται σκόπιμο, πλην των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου. Η σύσταση νέων Επιτροπών με εισήγηση του Διευθύνοντος Συμβούλου, γνωστοποιείται προς ενημέρωση στο Διοικητικό Συμβούλιο.
- Διασφαλίζει ότι υφίστανται κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες για την αποτελεσματική διακυβέρνηση της διαχείρισης κινδύνων και ενημερώνεται τουλάχιστον ανά τρίμηνο για το επίπεδο των κινδύνων και λαμβάνει τυχόν αποφάσεις αντιμετώπισης αυτών όπου απαιτείται.

## 6. Επιτροπές

### 6.1 Εκτελεστική Επιτροπή

Η Επιτροπή έχει ως πρωταρχικό στόχο να συνεπικουρεί το Διοικητικό Συμβούλιο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο στην χάραξη και την παρακολούθηση της στρατηγικής της Εταιρείας.

Η Εκτελεστική Επιτροπή έχει αρμοδιότητες επί των ακόλουθων θεμάτων:

- Σχεδιασμός και υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής
- Ανάπτυξη και καινοτομία
- Προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών
- Τιμολογιακή πολιτική
- Άλλα θέματα που της ανατίθενται από το Διοικητικό Συμβούλιο ανά περίπτωση

Ως Πρόεδρος της Επιτροπής ορίζεται ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας. Επιπλέον, ως τακτικά μέλη της Επιτροπής ορίζονται:

- ο Γενικός Διευθυντής του Συστήματος Πληρωμών

- ο Διευθυντής Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών
- ο Διευθυντής Μηχανογραφικών Υποδομών
- ο Διευθυντής Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνιών
- ο Επικεφαλής του Τμήματος Επιχειρησιακής Ανάπτυξης και Καινοτομίας

Η Εκτελεστική Επιτροπή συνεδριάζει κάθε φορά που αυτό κρίνεται αναγκαίο ή σκόπιμο και τουλάχιστον 6 φορές ετησίως. Οι ημερομηνίες συνεδρίασης ορίζονται από τον Πρόεδρο της Επιτροπής, σε συνεννόηση και με τα λοιπά μέλη. Συνεδρίαση της Επιτροπής λαμβάνει χώρα και όταν το ζητήσουν εγγράφως προς τον Πρόεδρο της δύο τουλάχιστον μέλη της. Η Γραμματεία της Εκτελεστικής Επιτροπής, πέντε ημέρες προ της συνεδρίασης, αποστέλλει στα μέλη πρόσκληση, στην οποία αναφέρονται τα θέματα της ημερησίας διατάξεως, η ημερομηνία, η ώρα καθώς και ο τόπος και ο τρόπος της συνεδρίασης.

## **6.2 Επιτροπή Ελέγχου**

Η Επιτροπή αποτελείται από τον Πρόεδρο και δύο ακόμη μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου που ορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Η Επιτροπή Ελέγχου συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα, τουλάχιστον τέσσερις φορές ετησίως, σε ημερομηνίες, οι οποίες καθορίζονται, κατόπιν συμφωνίας των μελών. Επιβλέπει τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας, την επιλογή των ελεγκτών, τα αποτελέσματα των ελέγχων και την εφαρμογή τους. Επιβλέπει επίσης τη διαδικασία διαχείρισης κινδύνων καθώς και το σύστημα κανονιστικής συμμόρφωσης.

Η σύνθεση, η θητεία, και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου ορίζονται αναλυτικά από τον Κανονισμό Λειτουργίας της.

## **6.3 Επιχειρησιακή Επιτροπή**

Η Επιτροπή διασφαλίζει τη συνεργασία μεταξύ των Παρόχων Υπηρεσιών Πληρωμών και της ΔΙΑΣ και έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- τον εμπλουτισμό των υφιστάμενων Υπηρεσιών του Συστήματος Πληρωμών της ΔΙΑΣ
- την διερεύνηση υιοθέτησης και υλοποίησης νέων Υπηρεσιών και προϊόντων ως προς το τεχνικό και λειτουργικό μέρος
- την εφαρμογή των κανόνων που διέπουν τις παρεχόμενες Υπηρεσίες από όλους τους συμμετέχοντες Παρόχους Υπηρεσιών Πληρωμών

Η Επιτροπή δεν υπεισέρχεται σε θέματα τιμολογιακής πολιτικής.

Η Επιτροπή αποτελείται από:

- εκπροσώπους των συμμετεχόντων στο Σύστημα Πληρωμών
- έναν εκπρόσωπο της ΕΕΤ
- τον Διευθύνοντα Σύμβουλο
- τον Γενικό Διευθυντή του Συστήματος Πληρωμών
- τον Επικεφαλής του Τμήματος Επιχειρησιακής Ανάπτυξης και Καινοτομίας
- λοιπά στελέχη της ΔΙΑΣ που καλούνται από τον Πρόεδρο της Επιτροπής, ανάλογα με το υπό συζήτηση θέμα

Οι τακτικές συνεδριάσεις πραγματοποιούνται κάθε μήνα, οι δε ημερομηνίες τους ορίζονται στην αρχή κάθε έτους. Ο Πρόεδρος της Επιχειρησιακής Επιτροπής ορίζεται και αναφέρεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο για την καθημερινή παρακολούθηση των αποφάσεων της, και ενημερώνει περιοδικώς και τουλάχιστον δύο φορές ετησίως το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας για τις δραστηριότητές της. Η σύνθεση, η θητεία, και οι αρμοδιότητες της Επιχειρησιακής Επιτροπής ορίζονται αναλυτικά από τον Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής.

## 7. Ρόλοι και Αρμοδιότητες Διευθύνσεων, Υπηρεσιών, Τομέων, και Τμημάτων

### 7.1 Διευθυντικά Στελέχη

Ευθύνη των διευθυντικών στελεχών είναι η συμμετοχή στη διαμόρφωση και η εν συνεχεία εφαρμογή των αρχών και πολιτικών της Εταιρείας και η υλοποίηση των αποφάσεων του Διευθύνοντος Συμβούλου και εν γένει της Διοίκησης.

Συνοπτικά, οι βασικότερες αρμοδιότητες των διευθυντικών στελεχών είναι οι εξής:

- Κατευθύνουν, συντονίζουν και ελέγχουν την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των οργανωτικών μονάδων των οποίων προϊστανται
- Εργάζονται από κοινού με τους εργαζομένους που στελεχώνουν τη διεύθυνση/τμήμα τους προς τον σκοπό εκπλήρωσης του σκοπού της διεύθυνσης /τμήματος αυτού, αναλαμβάνοντας εκτελεστικά και αποφασιστικά καθήκοντα, όπως τα καθήκοντα αυτά περιγράφονται στον παρόντα κανονισμό, στην περιγραφή θέσεων, στις εκάστοτε εργασιακές συμβάσεις και στις κατευθύνσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου
- Έχουν τη διοικητική και λειτουργική ευθύνη για τις καθημερινές δραστηριότητες της Διεύθυνσης/ Τμήματός τους
- Εξασφαλίζουν την εφαρμογή των αρχών και πολιτικών της Εταιρείας από τα στελέχη της Διεύθυνσης/Τομέα/ Υπηρεσίας την οποία διευθύνουν, λειτουργώντας και οι ίδιοι ως πρότυπο προς την κατεύθυνση αυτή
- Διαμορφώνουν και στη συνέχεια εισηγούνται, ο καθένας στο πεδίο ευθύνης του, αρχές, πολιτικές και διαδικασίες της Εταιρείας
- Εισηγούνται τον προϋπολογισμό της Διεύθυνσης/Τομέα/ Υπηρεσίας την οποία διευθύνουν και παρακολουθούν την εφαρμογή του
- Εξασφαλίζουν τη συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη των στελεχών που έχουν υπό τη διεύθυνσή τους
- Εισηγούνται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο για θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων τους σύμφωνα με τους επιμέρους στρατηγικούς στόχους, με σκοπό τη συμβολή στην εκπλήρωση του στρατηγικού οράματος της Εταιρείας
- Συνεργάζονται με τις υπόλοιπες διευθύνσεις όπου και όταν αυτό απαιτείται, διατηρώνοντας θετικό κλίμα συνεργασίας
- Ενημερώνουν τον Διευθύνοντα Σύμβουλο για κάθε ενέργεια που τους έχει ανατεθεί στο πλαίσιο των ορθών επαγγελματικών πρακτικών καθώς και για πιθανές ευκαιρίες ανάπτυξης της Εταιρείας στον τομέα των καθηκόντων τους
- Καθοδηγούν, συντονίζουν τους υφιστάμενους τους να μεριμνούν για τη συνεχή ενημέρωση, επιμόρφωση και επαγγελματική ανάπτυξή τους, και να επιτυγχάνονται στον μεγαλύτερο βαθμό οι στόχοι της Διεύθυνσης/Τομέα/ Υπηρεσίας
- Παρακολουθούν την εφαρμογή των πολιτικών και διαδικασιών των τμημάτων ευθύνης τους
- Παρέχουν έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση προς τη Διοίκηση
- Χρησιμοποιούν την πείρα και τις γνώσεις τους, σε συνδυασμό με την κρίση τους, προς όφελος των συμφερόντων της Εταιρείας
- Είναι αρμόδιοι για την υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών για την αντιμετώπιση ελλείψεων στις διαδικασίες και στις δικλίδες ασφαλείας
- Συμμετέχουν στην διαδικασία της αξιολόγησης σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες της Εταιρείας

- Θεσπίζουν κατάλληλες διαδικασίες για τη διαχείριση των λειτουργιών και των κινδύνων, ο καθένας στο πεδίο ευθύνης του (συμπεριλαμβανομένων των δικλίδων ασφαλείας).

## 7.2 Γενική Διεύθυνση Συστήματος Πληρωμών

Η Γενική Διεύθυνση του Συστήματος Πληρωμών έχει ως αρμοδιότητα την ανάπτυξη και διαχείριση των υπηρεσιών πληρωμών και απαρτίζεται από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Εφαρμογών, τη Διεύθυνση Λειτουργιών και τον Τομέα Επιχειρησιακής Ανάλυσης.

Συγκεκριμένα, η Γενική Διεύθυνση Συστήματος Πληρωμών είναι αρμόδια για:

- την εύρυθμη λειτουργία του Συστήματος Πληρωμών της ΔΙΑΣ και για την υλοποίηση των σχετικών έργων, βάσει χρονοδιαγράμματος, μετά την έγκρισή τους από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο
- τον συντονισμό της επιχειρησιακής έρευνας, της ανάλυσης και του σχεδιασμού των υπό ανάπτυξη προϊόντων (λειτουργικές προδιαγραφές, κανονισμοί λειτουργίας, δοκιμές αποδοχής) και για την αποτελεσματική τους διαχείριση (εντάξεις νέων μελών, συλλογή και επεξεργασία στατιστικών στοιχείων, διαχείριση λειτουργικών προβλημάτων)
- την κατάρτιση του προϋπολογισμού των εσόδων σε συνεργασία με τον Διευθυντή Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών κατόπιν της έγκρισης του Διευθύνοντος Συμβούλου,
- τον καθορισμό της πολιτικής χρεώσεων, σε συνεργασία με τον Διευθυντή Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών κατόπιν της έγκρισης του Διευθύνοντος Συμβούλου
- τον τρόπο υλοποίησης των έργων της, για τον καθορισμό των προτεραιοτήτων και την κατανομή των έργων καθώς και για την αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων και δυσλειτουργιών κατά τη διάρκεια υλοποίησης των έργων, σε συνεννόηση και κατόπιν έγκρισης από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.
- την παρακολούθηση των εξελίξεων στις πληρωμές όπως αυτές αποτυπώνονται στις αποφάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και της ECB, στο EPC, στο EACHA και στην ευρωπαϊκή αγορά των πληρωμών.
- τη διαμόρφωση προτάσεων για την ανάπτυξη και βελτίωση των υπηρεσιών πληρωμών, σε συνεργασία με τον Επικεφαλής του Τμήματος Επιχειρησιακής Ανάπτυξης & Καινοτομίας.
- τη συμμετοχή σε Ομάδες Εργασίας της Εταιρείας και της EET, με σκοπό την ανάπτυξη προϊόντων ή την επεξεργασία θεμάτων που αφορούν στη λειτουργία των προϊόντων.

### 7.2.1. Διεύθυνση Ανάπτυξης Εφαρμογών

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Εφαρμογών έχει ως αντικείμενο την ανάπτυξη, την συντήρηση και την υποστήριξη του λογισμικού των υπηρεσιών του Συστήματος Πληρωμών. Τα τμήματά της συντάσσουν τα κείμενα των τεχνικών προδιαγραφών, αναπτύσσουν και υποστηρίζουν τα περιβάλλοντα παραγωγής και δοκιμών καθώς επίσης αναπτύσσουν εφαρμογές που διατίθενται στους χρήστες της Εταιρείας, των μελών του Συστήματος Πληρωμών της ΔΙΑΣ και των συνδεδεμένων Οργανισμών και επιχειρήσεων.

### 7.2.2. Διεύθυνση Λειτουργιών

Η Διεύθυνση Λειτουργιών έχει ως αντικείμενο την προώθηση, διαχείριση και υποστήριξη των προϊόντων και υπηρεσιών του Συστήματος Πληρωμών καθώς και τη διαμόρφωση της πολιτικής εσόδων και διαχείρισης των συμβάσεων των πελατών του.

Το **Τμήμα Διαχείρισης** έχει ως αντικείμενο τις διαδικασίες ένταξης και μεταβολών, καθώς επίσης τη διαχείριση και λειτουργική υποστήριξη των Παρόχων Υπηρεσιών Πληρωμών (ΠΥΠ) και των συνδεδεμένων Οργανισμών. Διαμορφώνει προτάσεις για την ανάπτυξη και βελτίωση των υπηρεσιών πληρωμών των πελατών της Εταιρείας και υποστηρίζει λειτουργικά το ΔΙΑΣ Portal.

Παράλληλα, το **Τμήμα Υποστήριξης** έχει ως αντικείμενο τη διαχείριση της καθημερινής ροής των υπηρεσιών του Συστήματος Πληρωμών καθώς και την υποστήριξη των ΠΥΠ και των συνδεδεμένων Οργανισμών όσον αφορά στην ανταλλαγή των δεδομένων.

### **7.2.3. Τομέας Επιχειρησιακής Ανάλυσης**

Ο Τομέας Επιχειρησιακής Ανάλυσης έχει ως αντικείμενο τη σύνταξη των προτάσεων του στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδιασμού των υπηρεσιών του Συστήματος Πληρωμών, το σχεδιασμό των νέων προϊόντων και υπηρεσιών και των βελτιώσεων των υπηρεσιών του Συστήματος Πληρωμών καθώς και την εναρμόνισή τους με το ευρύτερο κανονιστικό και θεσμικό πλαίσιο.

Ειδικότερα έχει ως αντικείμενο εργασιών:

- την παρακολούθηση των εξελίξεων στις πληρωμές όπως αυτές αποτυπώνονται στις αποφάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και της ECB, στο EPC, στο EACHA και στην ευρωπαϊκή αγορά των πληρωμών.
- τη διαμόρφωση προτάσεων για την ανάπτυξη και βελτίωση των υπηρεσιών πληρωμών, σε συνεργασία με τον Επικεφαλής του Τμήματος Επιχειρησιακής Ανάπτυξης & Καινοτομίας.
- την ανάλυση και το σχεδιασμό των υπηρεσιών του Συστήματος και τη σύνταξη του Κανονισμού Λειτουργίας και των Προδιαγραφών Λειτουργίας των υπηρεσιών πληρωμών
- τη διενέργεια των δοκιμών αποδοχής του λογισμικού των υπηρεσιών πληρωμών.
- τη συμμετοχή σε Ομάδες Εργασίας της Εταιρείας και της ΕΕΤ, με σκοπό την ανάπτυξη προϊόντων ή την επεξεργασία θεμάτων που αφορούν στη λειτουργία των προϊόντων.

### **7.3 Διεύθυνση Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών**

Το κύριο έργο της Διεύθυνσης Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών συνίσταται στον σχεδιασμό, καθοδήγηση και επίβλεψη των οικονομικών δραστηριοτήτων της Εταιρείας, περιλαμβανομένων της προετοιμασίας των οικονομικών καταστάσεων και αποτελεσμάτων καθώς επίσης του προϋπολογισμού, την επίτευξη συνεργιών μέσω κοινών διαδικασιών, τον έλεγχο δαπανών, καθώς και τον συντονισμό όλων των φορολογικών θεμάτων της Εταιρείας. Η Διεύθυνση διαχειρίζεται επίσης τους ανθρώπινους πόρους αλλά και τις προμήθειες της Εταιρείας. Απαρτίζεται από το Τμήμα Λογιστηρίου, το Τμήμα Διοικητικής Λογιστικής, το Τμήμα Προμηθειών και το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού.

Συγκεκριμένα, η Διεύθυνση Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών είναι αρμόδια για:

- την προετοιμασία των οικονομικών αποτελεσμάτων της Εταιρείας, σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς και την κείμενη νομοθεσία.
- την κατάρτιση και υποβολή μηνιαίων οικονομικών αναφορών απολογισμού και προϋπολογισμού, συμπεριλαμβανομένων των μηνιαίων οικονομικών αποτελεσμάτων, ανάλυσης εξόδων ανά διεύθυνση και ανάλυσης εσόδων και αποδοτικότητας ανά βασική προϊόντική κατηγορία.
- τον συντονισμό και την επίβλεψη της λογιστικής λειτουργίας και την προετοιμασία πλάνων επόμενων ετών, την έκδοση μηνιαίων εκθέσεων και κυλιόμενων προβλέψεων, καθώς και κάθε είδους οικονομικών αναλύσεων.
- την παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας των λογιστικών συστημάτων.
- την παρακολούθηση των ταμειακών ροών της Εταιρείας.
- την επίβλεψη της προετοιμασίας και έγκαιρης υποβολής όλων των φορολογικών δηλώσεων.
- την επίβλεψη της διαδικασίας κλεισίματος στο τέλος του μήνα, επανεξετάζοντας συνεχώς τις διαδικασίες και εξαλείφοντας τις όποιες ανεπάρκειες προκύψουν.
- την παροχή προτάσεων νέων επενδυτικών ευκαιριών.
- την επίβλεψη της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένου του σχεδιασμού ανθρώπινου δυναμικού, της πρόσληψης και

επιλογής προσωπικού, των σχέσεων με τους εργαζόμενους, της μισθοδοσίας, της αποζημίωσης και των παροχών, της κατάρτισης και της ανάπτυξης, της διαχείρισης απόδοσης και της συμμόρφωσης με το εργατικό δίκαιο.

- την έγκαιρη & ομαλή είσπραξη των απαιτήσεων πελατών.
- την ορθή εκτέλεση των λογιστικών εργασιών.
- την απόδοση φόρων (φόρος εισοδήματος, ΦΠΑ κ.ά.) καθώς και όλων των κρατήσεων (π.χ. ασφαλιστικές εισφορές) που διενεργούνται από την Εταιρεία.
- το συντονισμό των προμηθειών για τη κάλυψη των αναγκών και των έργων που συμβάλουν στην ομαλή εταιρική λειτουργία τηρώντας και την εκτέλεση του ετήσιου προϋπολογισμού. Συγκεκριμένα, είναι αρμόδια, μέσω των εργασιών του Τμήματος Προμηθειών, για τον σχεδιασμό και προγραμματισμό των προμηθειών της Εταιρείας, την έρευνα αγοράς προμηθευτών, την ανάλυση εύρους κόστους, τη διαχείριση διακηρύξεων και τη διεξαγωγή διαγωνισμών και διαπραγματεύσεων με προμηθευτές, καθώς και την κατάρτιση συμβάσεων και τη διαχείριση και παρακολούθηση αυτών.

### **7.3.1. Τμήμα Λογιστηρίου**

Το Τμήμα Λογιστηρίου έχει ως αντικείμενο όλες τις δραστηριότητες του Λογιστηρίου που σχετίζονται με λογιστικές εγγραφές, διαχείριση-τιμολόγηση πελατών, μισθοδοσία, διαχείριση διαθεσίμων, ταμείου, παγίων και την τήρηση των περιοδικών φορολογικών και ασφαλιστικών υποχρεώσεων της Εταιρείας. Συμμετέχει επίσης στη διαχείριση του τακτικού και φορολογικού ελέγχου της εταιρείας καθώς και στη προετοιμασία των ετήσιων χρηματοοικονομικών καταστάσεων.

### **7.3.2. Τμήμα Διοικητικής Λογιστικής**

Το Τμήμα Διοικητικής Λογιστικής μεριμνά για την ενημέρωση των μηνιαίων απολογιστικών αποτελεσμάτων της Εταιρείας. Καταρτίζει και παρακολουθεί την εκτέλεση του εταιρικού προϋπολογισμού. Καταρτίζει την κοστολόγηση της Εταιρείας για την άσκηση της τιμολογιακής πολιτικής και τη μέτρηση της αποδοτικότητας των δραστηριοτήτων. Προετοιμάζει οικονομικές αναλύσεις, διοικητικές αναφορές και παρουσιάσεις που ζητούνται από τη Διοίκηση. Επιπρόσθετα, καταρτίζει τις ετήσιες χρηματοοικονομικές καταστάσεις και τον ετήσιο οικονομικό απολογισμό.

### **7.3.3. Τμήμα Προμηθειών**

Το Τμήμα Προμηθειών μεριμνά για τις προμήθειες παγίων και υπηρεσιών, την ανάθεση και εκτέλεση έργων και την παρακολούθηση συμβάσεων προμηθευτών, σε συνεργασία με την εκάστοτε αρμόδια Διεύθυνση. Ειδικότερα, είναι υπεύθυνο για τον σχεδιασμό και προγραμματισμό των προμηθειών της Εταιρείας, την έρευνα αγοράς, την ανάλυση κόστους όπου απαιτείται, τη διεξαγωγή διαγωνισμών και διαπραγματεύσεων με προμηθευτές, καθώς και την κατάρτιση συμβάσεων σε συνεργασία με τη νομική υπηρεσία και τη διαχείριση και παρακολούθηση αυτών. Αξιολογεί δυνητικούς προμηθευτές ως προς τη συμμόρφωση τους με τα πρότυπα της Εταιρείας και αναπτύσσει λίστα εγκεκριμένων προμηθευτών. Τέλος, ελέγχει και διασφαλίζει την έγκαιρη και ορθή εκτέλεση της κάθε προμήθειας σύμφωνα με τις λειτουργικές ανάγκες και απαιτήσεις της Εταιρείας. Αναλυτικότερα οι διαδικασίες και οι αρμοδιότητες του Τμήματος Προμηθειών αναφέρονται στον Κανονισμό Προμηθειών.

### **7.3.4. Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού**

Το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού μεριμνά για τα θέματα προσωπικού της Εταιρείας, έχει ως αντικείμενο τον προγραμματισμό των ανθρώπινων πόρων, την προσέλκυση και επιλογή προσωπικού, την εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, τις εργασιακές σχέσεις,

την τήρηση των υποχρεώσεων του προσωπικού και της εργατικής νομοθεσίας. Εποπτεύει επίσης τις διαδικασίες στοχοθέτησης και αξιολόγησης του προσωπικού της Εταιρείας. Επιπρόσθετα, παρακολουθεί τη συντήρηση του κτηρίου και μεριμνά για τη φυσική ασφάλεια του προσωπικού και των περιουσιακών στοιχείων της εταιρείας στο πλαίσιο του Κανονισμού Ασφάλειας.

#### **7.4 Διεύθυνση Μηχανογραφικών Υποδομών**

Η Διεύθυνση Μηχανογραφικών Υποδομών έχει ως αρμοδιότητα τον σχεδιασμό, την εγκατάσταση, την λειτουργία, τη διαχείριση και την παρακολούθηση καλής λειτουργίας του συνόλου των μηχανογραφικών υποδομών τόσο του πρωτεύοντος όσο και του εναλλακτικού Μηχανογραφικού Κέντρου της ΔΙΑΣ. Απαρτίζεται από το Τμήμα Υποστήριξης Υποδομών και το Τμήμα Υποστήριξης Δικτύων & Ηλεκτρομηχανολογικών Εγκαταστάσεων.

##### **7.4.1. Τμήμα Υποστήριξης Υποδομών**

Το Τμήμα Υποστήριξης Υποδομών έχει ως αρμοδιότητα τη διαχείριση και παρακολούθηση των: Enterprise Servers, Storages, System Software, Virtual Infrastructure, Databases, Backup/Restore Infrastructure, Application Servers, WEB Servers, FTP Servers, Intranet Environment, Office Equipment.

##### **7.4.1. Τμήμα Υποστήριξης Δικτύων & Ηλεκτρομηχανολογικών Εγκαταστάσεων**

Το Τμήμα Υποστήριξης Δικτύων & Ηλεκτρομηχανολογικών Εγκαταστάσεων έχει ως αρμοδιότητα τη διαχείριση και παρακολούθηση των εσωτερικών κι εξωτερικών δικτύων (WAN, Internet, LAN, Data Center), την τηλεφωνία, τις καλωδιώσεις και τις Ηλεκτρολογικές/Μηχανολογικές εγκαταστάσεις του Μ/Κ με σκοπό την απρόσκοπτη λειτουργία του.

#### **7.5 Διεύθυνση Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνιών**

Η Διεύθυνση Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Τομέας έχει ως αρμοδιότητα την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός ασφαλούς, ανθεκτικού και αξιόπιστου περιβάλλοντος λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες της ΔΙΑΣ. Επιπλέον, μεριμνά για την εναρμόνιση των λειτουργιών πληροφορικής της ΔΙΑΣ με κανονιστικές απαιτήσεις και διεθνείς βέλτιστες πρακτικές σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών και επιχειρησιακής συνέχειας όπως ενδεικτικά, Cyber Resilience Oversight Expectations for Financial Market Infrastructures, PCI DSS, ISO 27001 και ISO 22301.

#### **7.6 Τμήμα Επιχειρησιακής Ανάπτυξης και Καινοτομίας**

Το Τμήμα Επιχειρησιακής Ανάπτυξης και Καινοτομίας αναφέρεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας και έχει ως κύρια αρμοδιότητα την επικοινωνία με στελέχη των μελών της Εταιρείας – Παρόχων Υπηρεσιών Πληρωμών (ΠΥΠ) και τον συντονισμό των επιχειρηματικών της ενεργειών, με σκοπό την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών πληρωμών. Παρακολουθεί τις νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες, τεχνολογίες και τάσεις της αγοράς στον τομέα των πληρωμών, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και αξιολογεί τις τρέχουσες ανάγκες των ΠΥΠ, με σκοπό την προώθηση της εκάστοτε καταλληλότερης λύσης του Συστήματος Πληρωμών. Μεριμνά για την προβολή της αξιοπιστίας της Εταιρείας και της ισχυρής της παρουσίας στον τομέα των πληρωμών και διαχειρίζεται αποτελεσματικά τις πελατειακές της σχέσεις τόσο στο πλαίσιο νέων συνεργασιών (π.χ. με εταιρείες τεχνολογίας που εισέρχονται ή λειτουργούν ήδη στην Ελλάδα) όσο και με τα υπάρχοντα μέλη της.

Στο Τμήμα προϊστάται ο Επικεφαλής ο οποίος συμμετέχει στην Εκτελεστική και στην Επιχειρησιακή Επιτροπή καθώς και στη Συντονιστική Επιτροπή Πληρωμών και Λειτουργιών (ΣΕΠ) της ΕΕΤ.

## 7.7 Νομική Υπηρεσία

Ο Νομικός Σύμβουλος προΐσταται της Νομικής Υπηρεσίας και αναφέρεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας. Η Νομική Υπηρεσία έχει ως κύριο έργο τη συμμόρφωση της Εταιρείας με το εκάστοτε ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο, τον χειρισμό των νομικών θεμάτων της Εταιρείας, τη νομική υποστήριξη και τη συνολική διαχείριση των νομικής φύσεως υποθέσεων της, με σκοπό τη διασφάλιση και προώθηση των συμφερόντων της στις σχέσεις της με τους μετόχους της, τους πελάτες και προμηθευτές της, με θεσμικούς φορείς και λοιπούς τρίτους. Στο πλαίσιο του έργου της, η Νομική Υπηρεσία είναι, μεταξύ άλλων, υπεύθυνη για την παρακολούθηση θεμάτων του εθνικού και ευρωπαϊκού νομικού πλαισίου, για τη νομική κάλυψη των συμβάσεων της Εταιρείας, την παροχή νομικών γνωμοδοτήσεων καθώς και για τη νομική υποστήριξη της ενώπιον των αρμοδίων δικαστηρίων και αρχών, κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης από τη Διοίκηση. Ο Νομικός Σύμβουλος μετέχει στο Διοικητικό Συμβούλιο και σε οποιαδήποτε επιτροπή, όποτε κρίνεται απαραίτητο.

## 7.8 Υπηρεσία Διαχείρισης Κινδύνων & Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η Υπηρεσία Διαχείρισης Κινδύνων & Κανονιστικής Συμμόρφωσης υπάγεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. και διοικητικά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας και λειτουργεί ανεξάρτητα από τις λοιπές Διευθύνσεις της Εταιρείας.

### Διαχείριση κινδύνων:

Η διαχείριση των κινδύνων αποτελεί μία ολοκληρωμένη και συνεχή διεργασία για την αποτελεσματική διαχείριση των εταιρικών κινδύνων, οι οποίοι συμπεριλαμβάνουν τους στρατηγικούς, χρηματοοικονομικούς και λειτουργικούς κινδύνους καθώς και τους κινδύνους που σχετίζονται με τη συμμόρφωση και τη φήμη της Εταιρείας. Σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι η ελαχιστοποίηση των μη αναμενόμενων αποκλίσεων από τους εταιρικούς στόχους καθώς και η αύξηση της πραγματικής αξίας της Εταιρείας.

Σκοπός της Υπηρεσίας αναφορικά με την διαχείριση κινδύνων είναι η αναγνώριση, αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων της Εταιρείας καθώς και η θέσπιση και η εφαρμογή κατάλληλων και επικαιροποιημένων πολιτικών και διαδικασιών, με σκοπό να επιτυγχάνεται έγκαιρα η πλήρης και διαρκής συμμόρφωση της Εταιρείας προς το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο. Συγκεκριμένα, η Υπηρεσία:

- Παρακολουθεί, διαχειρίζεται και αξιολογεί το σύνολο των κινδύνων, σε συνεργασία με τους Risk Owners, που ανακύπτουν στα πλαίσια της ΔΙΑΣ περιλαμβανομένων ιδίως των γενικών επιχειρηματικών και των λειτουργικών κινδύνων.
- Αναφέρεται ανά τρίμηνο στην Επιτροπή Ελέγχου και στον Διευθύνοντα Σύμβουλο αναφορικά με την παρακολούθηση των κινδύνων.
- Ενημερώνει τη Διοίκηση σχετικά με κάθε νέο σημαντικό κίνδυνο και προτείνει τις σχετικές δικλείδες ασφαλείας.
- Παρέχει κατάλληλη εκπαίδευση στη διαχείριση κινδύνων στη Διοίκηση και στο προσωπικό.
- Προβαίνει στη συνεχή παρακολούθηση του επιπέδου αξιολόγησης των κινδύνων, ώστε να διασφαλίζεται ότι είναι σύμφωνη με την εγκεκριμένη από το Διοικητικό Συμβούλιο διάθεση ανάληψης κινδύνου.
- Αξιολογεί τον πιθανό αντίκτυπο για την Εταιρεία σε περίπτωση σημαντικής αλλαγής επί των κανονισμών.

### Κανονιστική Συμμόρφωση:

Η λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του συστήματος εσωτερικού ελέγχου και είναι επιφορτισμένη με την παροχή αντικειμενικής διασφάλισης της συμμόρφωσης της Εταιρείας προς το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Συγκεκριμένα, βασικές αρμοδιότητες της Υπηρεσίας είναι:



- Η διαμόρφωση εταιρικής κουλτούρας κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Η παρακολούθηση του ισχύοντος νομικού και κανονιστικού πλαισίου και η σχετική ευθυγράμμιση των πολιτικών και διαδικασιών της ΔΙΑΣ.
- Η αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων στους οποίους δύναται να εκτεθεί η Εταιρεία λόγω αδυναμίας συμμόρφωσης προς το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.
- Η θέσπιση και η εφαρμογή κατάλληλων και επικαιροποιημένων πολιτικών και διαδικασιών.
- Η επικοινωνία με τις αρμόδιες Αρχές σχετικά με θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα.
- Η εκτίμηση του κινδύνου κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Η παροχή προτάσεων για τον σχεδιασμό και την υιοθέτηση δικλείδων ασφαλείας.
- Η διενέργεια τακτικών ελέγχων σύμφωνα με το εγκεκριμένο Ετήσιο Πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Κινδύνων & Κανονιστικής Συμμόρφωσης διορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας για λόγους ανεξαρτησίας. Σε ετήσια βάση εγκρίνεται το Πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης από την Επιτροπή Ελέγχου και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

### **7.9 Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου**

Η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου αποτελεί μέρος του συστήματος εσωτερικού ελέγχου και είναι επιφορτισμένη με τον έλεγχο των λειτουργικών και επιχειρηματικών κινδύνων, την πρόληψη, τη βελτίωση των λειτουργιών και την ορθή εταιρική διακυβέρνηση. Η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου δεν υπάγεται ιεραρχικά σε καμία άλλη υπηρεσιακή μονάδα της Εταιρείας και αναφέρεται - μέσω του επικεφαλής της - λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου και διοικητικά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας. Η λειτουργία του Εσωτερικού Ελέγχου είναι δυνατόν να ανατίθεται σε εξωτερική εξειδικευμένη εταιρεία, κατόπιν εισηγήσεως του Διευθύνοντος Συμβούλου προς την Επιτροπή Ελέγχου, της σύμφωνης γνώμης αυτής προς το Διοικητικό Συμβούλιο και της τελικής εγκρίσεως από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου διαθέτει και εφαρμόζει Κανονισμό Λειτουργίας Εσωτερικού Ελέγχου (Internal Audit Charter), ο οποίος εγκρίνεται από την Επιτροπή Ελέγχου.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας, ο Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου έχει την ευθύνη:

- Να υποβάλλει, τουλάχιστον μια φορά το χρόνο, στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και στην Επιτροπή Ελέγχου πρόγραμμα εσωτερικού ελέγχου βάσει κινδύνου (Risk-based Internal Audit Plan) για αξιολόγηση και έγκριση.
- Να αξιολογεί και να προσαρμόζει το πρόγραμμα εσωτερικού ελέγχου, όπως απαιτείται, στην περίπτωση αλλαγής των δραστηριοτήτων, των κινδύνων, των λειτουργιών, των προγραμμάτων, των συστημάτων και των ελεγκτικών μηχανισμών της ΔΙΑΣ.
- Να κοινοποιεί στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και στην Επιτροπή Ελέγχου τυχόν σημαντικές αλλαγές στο πρόγραμμα εσωτερικού ελέγχου.
- Να εξασφαλίζει ότι κάθε έργο στο πρόγραμμα εσωτερικού ελέγχου εκτελείται, συμπεριλαμβάνοντας το εύρος ελέγχου, τους απαιτούμενους πόρους, την τεκμηρίωση των προγραμμάτων εργασίας και των αποτελεσμάτων ελέγχου, καθώς και την ανακοίνωση των αποτελεσμάτων του έργου με τα συμπεράσματα και τις συστάσεις προς τα ενδεδειγμένα μέρη, όπου έχει εφαρμογή.
- Να παρακολουθεί τα ευρήματα και τις διορθωτικές ενέργειες και να δίνει περιοδικές αναφορές στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και στην Επιτροπή Ελέγχου για τυχόν διορθωτικές ενέργειες που δεν εφαρμόστηκαν αποτελεσματικά.
- Να διασφαλίζει ότι οι αρχές της ακεραιότητας, της αντικειμενικότητας, της εμπιστευτικότητας και της επάρκειας εφαρμόζονται και τηρούνται.

- Να διασφαλίζει ότι η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου διαθέτει συλλογικά ή αποκτά τις γνώσεις, τις δεξιότητες και άλλες ικανότητες που απαιτούνται για την εκπλήρωση των απαιτήσεων του Κανονισμού Λειτουργίας Εσωτερικού Ελέγχου.
- Να διασφαλίζει ότι οι αναδυόμενες τάσεις και οι επιτυχημένες πρακτικές λαμβάνονται υπόψη στον εσωτερικό έλεγχο.
- Να διασφαλίσει ότι οι τάσεις και τα αναδυόμενα ζητήματα που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη ΔΙΑΣ λαμβάνονται υπόψη και κοινοποιούνται στην ανώτερη διοίκηση και στην Επιτροπή Ελέγχου, κατά περίπτωση.
- Να εδραιώσει και να διασφαλίσει την τήρηση των πολιτικών και διαδικασιών που σχεδιάστηκαν για την καθοδήγηση του Εσωτερικού Ελέγχου.
- Να διασφαλίσει την τήρηση των πολιτικών και διαδικασιών της ΔΙΑΣ.
- Να λαμβάνει γνώση και να διατυπώνει απόψεις για διαδικασίες των επιμέρους Μονάδων, εφόσον αυτά συνέχονται με ζητήματα αρμοδιότητας του Εσωτερικού Ελέγχου
- Να προβαίνει και σε έκτακτους ελέγχους πέραν του προγράμματος των τακτικών ελέγχων, εφόσον του ζητηθεί από την Επιτροπή Ελέγχου.

### **7.10 Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO)**

Ο ρόλος του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων είναι συμβουλευτικός.

Ο Υπεύθυνος Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΥΠΔ - DPO) εποπτεύει τις πράξεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων και διασφαλίζει την προστασία προσωπικών δεδομένων.

Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων αναφέρεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας και πρέπει να διαθέτει την κατάρτιση που απαιτείται για την άσκηση των καθηκόντων του, ασκεί δε αυτά με ανεξαρτησία, τηρώντας τις αρχές της εχεμύθειας και της εμπιστευτικότητας. Κάθε Υποκείμενο Δεδομένων μπορεί να επικοινωνεί απευθείας με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων για κάθε ζήτημα που αφορά στα προσωπικά του δεδομένα.

Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων έχει, κατ' ελάχιστον, τις εξής αρμοδιότητες:

- Ενημερώνει και συμβουλεύει τη Διοίκηση της Εταιρείας και το προσωπικό της αναφορικά με τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από το κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Παρακολουθεί τη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, περιλαμβανομένων των σχετικών πολιτικών της Εταιρείας, μεριμνά για την ευαισθητοποίηση και κατάρτιση των υπαλλήλων που επεξεργάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και διενεργεί σχετικούς ελέγχους και αξιολογήσεις.
- Παρέχει συμβουλές, όταν ζητείται, όσον αφορά στην εκτίμηση ανικτύπου σχετικά με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και παρακολουθεί την υλοποίησή της, κατά τα οριζόμενα στον Ευρωπαϊκό Κανονισμό GDPR.
- Συνεργάζεται με την εποπτική αρχή και ενεργεί ως σημείο επικοινωνίας για ζητήματα που άπτονται της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Είναι υπεύθυνος για την κατάρτιση και τροποποίηση της Πολιτικής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της Εταιρείας καθώς και άλλων επιμέρους πολιτικών, οδηγιών κ.λπ., που αφορούν στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων. Επιπλέον, παρέχει, όταν του ζητείται, κατευθύνσεις και επεξηγήσεις ως προς την εφαρμογή τους από τους εργαζομένους, όταν του ζητείται ή/και αυτοβούλως.
- Τηρεί μητρώο με τις εργασίες επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διενεργεί η Εταιρεία, το οποίο επικαιροποιείται σε συνεργασία με τις υπόλοιπες Διευθύνσεις της Εταιρείας.
- Συμμετέχει και συμβουλεύει σχετικά με διαδικασία διερεύνησης περιπτώσεων που άπτονται της προστασίας δεδομένων (αιτήματα, παραβιάσεις).

### **7.11 Ομάδες Εργασίας**

Η Εταιρεία δύναται να μετέχει δια των αρμοδίων στελεχών της, σε ομάδες εργασίες που συστήνονται από ΠΥΠ, την Ελληνική Ένωση Τραπεζών ή άλλους φορείς, με σκοπό την εξέταση συγκεκριμένων ζητημάτων που σχετίζονται με το έργο της.

Τα αρμόδια στελέχη που εκπροσωπούν τη ΔΙΑΣ στις ομάδες εργασίας ορίζονται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

### **8. Διαχωρισμός αρμοδιοτήτων**

Η Εταιρεία έχει καθορίσει σαφή καθήκοντα και καθορισμένες περιγραφές θέσεων με συγκεκριμένες σχέσεις ιεραρχίας όπως αποτυπώνονται από την ισχύουσα οργανωτική δομή.

### **9. Συγκρούσεις συμφερόντων**

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει θεσπίσει πολιτική για τον εντοπισμό, την αποφυγή, την αντιμετώπιση και την πρόληψη καταστάσεων σύγκρουσης μεταξύ των συμφερόντων της εταιρείας και των μελών του Δ.Σ. ή των εργαζομένων της. Η Πολιτική αποσκοπεί στην παροχή κατευθύνσεων και καθοδήγησης στα μέλη του Δ.Σ., καθώς και σε όλο το προσωπικό και στελέχη της Εταιρείας, ώστε να διασφαλίζεται ότι η λήψη των επιχειρηματικών αποφάσεων δεν επηρεάζεται από προσωπικά συμφέροντα.

Τόσο τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου όσο και όλα τα στελέχη και όλο το προσωπικό της Εταιρείας οφείλουν να απέχουν από την επιδίωξη ιδίων συμφερόντων που αντιβαίνουν στα συμφέροντα της Εταιρείας.

Η Εταιρεία υιοθετεί μια σειρά οργανωτικών μέτρων και διαδικασιών, τις οποίες βελτιώνει συνεχώς, για διάφορους τύπους σύγκρουσης συμφερόντων που έχουν προσδιοριστεί, ώστε να αποφευχθούν πιθανές συγκρούσεις στο μέλλον και να μπορεί να διαχειριστεί, να ελέγξει και να προλάβει πιθανές αρνητικές επιπτώσεις στα συμφέροντα της ίδιας, των μετόχων της αλλά και των πελατών της.

### **10. Εταιρική Διακυβέρνηση - Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου – Κανονιστική Συμμόρφωση**

Η Εταιρεία υιοθετεί και εφαρμόζει τις αρχές των βέλτιστων πρακτικών Εταιρικής Διακυβέρνησης, λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος, τη φύση, το εύρος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων της. Ως προς τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, αναφέρονται ενδεικτικά το Πλαίσιο των Διεθνών Επαγγελματικών Προτύπων για τον Εσωτερικό Έλεγχο (Institute of Internal Auditors: The International Professional Practices Framework) και το Πλαίσιο Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Επιτροπής COSO (COSO: Internal Control Integrated Framework).

Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ), σύμφωνα με το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο, αποτελείται από ελεγκτικούς μηχανισμούς και από ελεγκτικές διαδικασίες, που καλύπτουν το σύνολο των δραστηριοτήτων της ΔΙΑΣ με σκοπό την αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία της.

Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της ΔΙΑΣ εξασφαλίζει:

- τη συνεπή εφαρμογή της επιχειρησιακής στρατηγικής με αποτελεσματική αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων.
- την αναγνώριση και τη διαχείριση όλων των κινδύνων που αναλαμβάνονται.
- τη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, με τους εσωτερικούς κανονισμούς και με τον Κώδικα Ηθικής & Επαγγελματικής Δεοντολογίας.

- την πρόληψη και την αποφυγή λανθασμένων ενεργειών που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τη φήμη και τα συμφέροντα της Εταιρείας και των Μετόχων.
- την αποτελεσματική λειτουργία των συστημάτων πληροφορικής για την υποστήριξη της επιχειρησιακής στρατηγικής και για την ασφαλή επεξεργασία και εκτέλεση των συναλλαγών.

Ο σχεδιασμός της δομής και η παρακολούθηση του ΣΕΕ βασίζεται στην υιοθέτηση του μοντέλου των Τριών Γραμμών Άμυνας. Οι θεμελιώδεις αρχές του Μοντέλου των Τριών Γραμμών Άμυνας περιλαμβάνονται στους παρακάτω ρόλους:

- Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας είναι αρμόδιο να διασφαλίζει την επαρκή και αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας, μέσω της συνεχούς παρακολούθησης του συστήματος, της κατάλληλης ανάθεσης αρμοδιοτήτων και καθηκόντων, της κατανομής πόρων και της θέσπισης των κατάλληλων αναφορών παρακολούθησης.
- Οργάνωση: Η Πρώτη Γραμμή Άμυνας αποτελείται από τις οργανωτικές υπηρεσίες ή πρόσωπα των οποίων η δραστηριότητα έχει άμεση σχέση με την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες της Εταιρείας και είναι κάτοχοι και διαχειριστές των επιχειρηματικών κινδύνων. Διατηρεί διαρκή επικοινωνία με το Δ.Σ. και υποβάλλει αναφορές για τα επιχειρηματικά αποτελέσματα που συνδέονται με τους εταιρικούς στόχους και τους επιχειρησιακούς κινδύνους.
- Υπηρεσία Διαχείρισης Κινδύνων & Κανονιστικής Συμμόρφωσης: Αποτελεί την Δεύτερη Γραμμή Άμυνας και είναι αρμόδια για την παρακολούθηση και τον έλεγχο των κινδύνων που σχετίζονται με την επιχειρηματική δραστηριότητα της Εταιρείας. Επιπρόσθετα η Δεύτερη Γραμμή Άμυνας παρέχει αναλυτική πληροφόρηση και υποβάλλει εκθέσεις σχετικά με την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα της διαχείρισης κινδύνων.
- Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου: Αποτελεί την Τρίτη Γραμμή Άμυνας και έχει την πρωταρχική ευθύνη πληροφόρησης της Επιτροπής Ελέγχου και της Διοίκησης σχετικά με την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του ΣΕΕ με βάση τις διεθνώς αναγνωρισμένες βέλτιστες διεθνείς πρακτικές. Αναφέρει στην Επιτροπή Ελέγχου τις περιπτώσεις όπου πλήττεται η ανεξαρτησία και η αντικειμενικότητά της, προτείνοντας τις κατάλληλες δικλείδες ασφαλείας όπου απαιτούνται. Η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου είναι υπεύθυνη για την αξιολόγηση του συστήματος εσωτερικού ελέγχου της Εταιρείας.

## **Βασικά χαρακτηριστικά του ΣΕΕ**

Πέρα από τα αναφερόμενα στην προηγούμενη παράγραφο για τις εμπλεκόμενες Υπηρεσίες, το ΣΕΕ της Εταιρείας διαθέτει τα εξής επιπλέον βασικά χαρακτηριστικά:

### **Κανονισμός Εργασίας**

Ο Κανονισμός Εργασίας της Εταιρείας ρυθμίζει τις εργασιακές σχέσεις από την έναρξη τους έως και το τέλος τους. Ειδικότερα, ο Κανονισμός Εργασίας ρυθμίζει μεταξύ άλλων θέματα προσλήψεων, αδειών, απουσιών, επιβολής πειθαρχικών κυρώσεων κλπ.

### **Οργανόγραμμα**

Η Εταιρεία διαθέτει ενημερωμένο και εγκεκριμένο Οργανόγραμμα, στο οποίο αποτυπώνεται η οργανική διάρθρωση της Εταιρείας παρουσιάζοντας τις κύριες λειτουργίες καθώς και τις σχέσεις αναφοράς. Το Οργανόγραμμα της Εταιρείας έχει σχεδιασθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να ευνοείται η ευελιξία, η συνεργασία, η επικοινωνία καθώς και η αποτελεσματική διαδικασία λήψης αποφάσεων.

### **Καταστατικό**

Η Εταιρεία διαθέτει επικαιροποιημένο Καταστατικό έτσι ώστε να συμμορφώνεται με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας, καθώς και με τις εξελίξεις των βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης.

### **Ακεραιότητα, Ηθικές Αξίες & Συμπεριφορά Διοίκησης**

Η Εταιρεία αναγνωρίζει την σημαντικότητα της αρχής της ακεραιότητας και των ηθικών αξιών και έχει ως στόχο να λειτουργεί με υψηλά επίπεδα ηθικής συμπεριφοράς και γνώμονα πάντα την καλή φήμη της Εταιρείας. Για αυτόν τον λόγο έχει αναπτύξει Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας, ο οποίος προβλέπει ένα πλαίσιο διασφάλισης και διασύνδεσης των ηθικών αξιών της Εταιρείας με τα πρότυπα συμπεριφοράς τόσο της Διοίκησης όσο και του προσωπικού.

### **Πολιτικές και διαδικασίες σημαντικών λειτουργιών της Εταιρείας**

Η Εταιρεία, στα πλαίσια των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης, έχει αναπτύξει και εφαρμόζει ευρύ φάσμα κανονισμών, πολιτικών και διαδικασιών για τις σημαντικές λειτουργίες της, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με το πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της, την ενημέρωση και καθοδήγηση του προσωπικού της για θέματα που σχετίζονται με τις λειτουργίες της Εταιρείας και τη διαχείριση της έκθεσης της σε πιθανούς κίνδυνους της επιχειρησιακής λειτουργίας της.

### **Ασφάλεια, επάρκεια και αξιοπιστία των πληροφοριακών συστημάτων**

Η εύρυθμη λειτουργία της Εταιρείας βασίζεται κυρίως στα πληροφοριακά της συστήματα. Επομένως, εκτίθεται στον κίνδυνο της μη διαθεσιμότητας, της αλλοίωσης της αξιοπιστίας των δεδομένων, διακοπών ρεύματος, κακόβουλων κυβερνοεπιθέσεων και της μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε αυτά τα συστήματα. Για τη μείωση των κινδύνων αυτών, η Εταιρεία λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την ενίσχυση της ασφάλειας των πληροφοριακών της συστημάτων, όπως ο καθορισμός και η συνεχής ενημέρωση των σχετικών πολιτικών και προτύπων, η συνεχής βελτίωση των υποδομών της, υιοθέτηση πολλαπλών επιπέδων ελέγχων (επαλήθευση από δεύτερο πρόσωπο - four-eyes principle, αυθεντικοποίηση δύο παραγόντων, τείχη προστασίας κλπ.). Η Εταιρεία μέσω των καθορισμένων πολιτικών και διαδικασιών της οφείλει να διασφαλίσει την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και τη διαθεσιμότητα των κρίσιμων υποδομών της, καθώς και των ευαίσθητων δεδομένων που διαχειρίζεται.

Κατά τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την παροχή υπηρεσιών, η Εταιρεία διασφαλίζει επίσης την εφαρμογή των αρχών του διαχωρισμού των καθηκόντων και των «ελάχιστων προνομίων».

Η Εταιρεία εφαρμόζει κατάλληλα μέτρα φυσικής ασφάλειας, ειδικότερα για την προστασία των ευαίσθητων δεδομένων που διαχειρίζεται μέσω των υπηρεσιών της, καθώς και των συστημάτων που χρησιμοποιούνται για την παροχή αυτών των υπηρεσιών.

### **Υποχρέωση εχεμύθειας**

Τα πρόσωπα στα οποία λόγω των αρμοδιοτήτων τους περιέρχονται εμπιστευτικές πληροφορίες οφείλουν να μην αποκαλύπτουν αυτές σε αναρμόδια στελέχη ή σε τρίτους, καθώς και να λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο για την προστασία της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών, ώστε να αποτρέπεται η δημοσιοποίηση αυτών, η διάδοση σε τρίτους και η παράνομη χρήση τους. Όλες οι πληροφορίες που αφορούν την Εταιρεία, πλην αυτών που είναι δημοσίως γνωστές, θεωρούνται εμπιστευτικές πληροφορίες και πρέπει να τυχάνουν αντίστοιχης προστασίας από τα στελέχη και τους υπαλλήλους της Εταιρείας.

## **11. Διαδικασίες Πρόσληψης και Αξιολόγησης Προσωπικού**

Αναγνωρίζοντας ότι το προσωπικό αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία της Εταιρείας, η διαδικασία προσλήψεων στοχεύει στην πλήρωση όλων των θέσεων εργασίας,

συμπεριλαμβανομένων των διευθυντικών θέσεων, από υποψηφίους ικανούς να συμβάλλουν τα μέγιστα στην προσπάθεια επίτευξης υψηλών στόχων επίδοσης ενώ παράλληλα επιδιώκει την παροχή δυνατοτήτων και ίσων ευκαιριών εξέλιξης στο υπάρχον προσωπικό.

Η Εταιρεία ακολουθεί αυστηρή πολιτική προσλήψεων. Τα απαραίτητα προσόντα για την πρόσληψη ανώτερων στελεχών ορίζονται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο σε συνεργασία με το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού.

Η διαδικασία της στελέχωσης στερείται διακρίσεων που αφορούν το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα, την οικογενειακή κατάσταση, το θρήσκευμα, τον σεξουαλικό προσανατολισμό ή ταυτότητας φύλου, των πολιτικών πεποιθήσεων ή οποιασδήποτε άλλης κατάστασης που προστατεύεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Για την έναρξη της διαδικασίας πρόσληψης, απαιτείται έγγραφη εισήγηση, προς το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού, του Διευθυντή που προΐσταται της εν λόγω θέσης, εγκεκριμένη από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Κατά την αναζήτηση υποψηφίων για κάποια κενή θέση, σχηματίζεται το προφίλ της θέσης εργασίας. Περιγράφονται, δηλαδή, τα κύρια καθήκοντα και οι ευθύνες της θέσης, τα προσόντα (ακαδημαϊκά και επαγγελματικά) που πρέπει απαραίτητως να έχει ο υποψήφιος, ώστε να αντεπεξέλθει με επιτυχία στις απαιτήσεις καθώς και το επίπεδο της θέσης.

Η διαδικασία της επιλογής πραγματοποιείται μέσω δομημένων συνεντεύξεων, είτε μέσω γραφείου εύρεσης εργασίας είτε σε συνδυασμό των δύο. Στις συνεντεύξεις συμμετέχουν μέλη του Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού καθώς και στελέχη διαφόρων ιεραρχικών επιπέδων. Με αυτόν τον τρόπο διαπιστώνεται αν οι δεξιότητες και οι αξίες του υποψηφίου είναι σύμφωνες τόσο με την κουλτούρα της Εταιρείας όσο και τις ανάγκες της θέσης και αξιολογούνται οι απαραίτητες για την κάλυψη της θέσης τεχνικές γνώσεις που διαθέτει ο υποψήφιος. Οι νέες προσλήψεις, συμπεριλαμβανομένων των διευθυντικών στελεχών, εγκρίνονται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Η αξιολόγηση της απόδοσης του προσωπικού της Εταιρείας πραγματοποιείται ετησίως βάσει συστήματος αξιολόγησης της απόδοσης. Το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού είναι αρμόδιο:

- Για τον συντονισμό και την επικοινωνία των κατευθυντήριων γραμμών του πλαισίου εφαρμογής της διαδικασίας αξιολόγησης,
- για την καθοδήγηση και υποστήριξη των εμπλεκόμενων σε όλες τις φάσεις της διαδικασίας,
- για την συλλογή, επεξεργασία και παρουσίαση των συνολικών αποτελεσμάτων της αξιολόγησης.

Ο Προϊστάμενος/Αξιολογητής, μετά από συνάντηση με τον Αξιολογούμενο, συμπληρώνει και οριστικοποιεί τη φόρμα αξιολόγησής του μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, βάσει των Ποιοτικών & Ποσοτικών Στόχων και Ιδιοτήτων που είχαν τεθεί. Η φόρμα προωθείται ηλεκτρονικά στο επόμενο ιεραρχικό επίπεδο για την τελική υπογραφή της, ώστε να διασφαλίζεται η αντικειμενικότητα της αξιολόγησης.

Ο σκοπός της αξιολόγησης της απόδοσης είναι:

- **Ανατροφοδότηση:** Ο εργαζόμενος ενημερώνεται για την απόδοσή του ώστε να βελτιώνεται συνεχώς.
- **Ανάπτυξη:** Αποσαφηνίζονται οι ανάγκες του κάθε εργαζόμενου μέσα από μία εποικοδομητική συζήτηση, ώστε να συμφωνούνται οι απαραίτητες ενέργειες και οι επιθυμητές συμπεριφορές που θα οδηγήσουν στην ανάπτυξή του.

- **Βελτίωση Απόδοσης:** Δίνεται η δέουσα προσοχή στις δεξιότητες που ο εργαζόμενος πρέπει να βελτιώσει.
- **Πλάνο Ενεργειών:** Ορίζονται συγκεκριμένες ενέργειες προκειμένου να διασφαλιστεί η ανάπτυξη των δεξιοτήτων κάθε εργαζόμενου.
- **Δυνατά σημεία:** Ενισχύονται και επικοινωνούνται τα δυνατά σημεία κάθε εργαζόμενου.
- **Σημεία προς βελτίωση:** Αναπτύσσεται η ικανότητα των εργαζομένων να εντοπίζουν τους προσωπικούς τομείς ανάπτυξής τους.
- **Αμφίδρομη Επικοινωνία:** Ενισχύεται η αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ αξιολογούμενου και αξιολογητή.
- **Προαγωγές/ αλλαγές θέσεων εργασίας:** Ορίζεται με σαφήνεια και βάσει αντικειμενικών κριτηρίων ποιος πρέπει να προαχθεί σε ανώτερη θέση, να μεταφερθεί σε διαφορετική ή να αναλάβει νέα καθήκοντα.

## 12. Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού

Η εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων της ΔΙΑΣ αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους στόχους για την επίτευξη της στρατηγικής και του οράματος της Εταιρείας.

Η παρακολούθηση των τεχνολογικών και χρηματοοικονομικών εξελίξεων καθώς και η διαρκής ενημέρωση του προσωπικού έχουν μεγάλη σημασία για την ανάπτυξη του κάθε εργαζομένου και για την ικανότητά του να ανταποκριθεί στα καθήκοντα του. Η Εταιρεία υποστηρίζει την συμμετοχή του προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη τεχνογνωσίας και τη βελτίωση των δεξιοτήτων του.

Οι εργαζόμενοι οφείλουν να συμμετέχουν ενεργά στα σχετικά εκπαιδευτικά προγράμματα, με σκοπό την ανάπτυξη των ικανοτήτων τους, την απόκτηση επιπλέον γνώσεων και δεξιοτήτων και την καλύτερη απόδοση στο αντικείμενο εργασίας τους. Ευκαιρίες γενικής εκπαίδευσης που παρέχονται από την Εταιρεία θα είναι διαθέσιμες προς αίτηση σε όλους τους εργαζόμενους σε δίκαιη και ισότιμη βάση.

## 13. Εργασία και ανθρώπινα δικαιώματα

Η Εταιρεία σέβεται την διαφορετικότητα και αναμένει από το προσωπικό της να παρέχει ίσες ευκαιρίες και μεταχείριση των εργαζομένων και να μην εφαρμόζει ή αποδέχεται οποιαδήποτε μορφή διάκρισης όσον αφορά στις πρακτικές πρόσληψης και απασχόλησης λόγω φυλής, χρώματος, θρησκείας, φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, ηλικίας, σωματικής ικανότητας, εθνικότητας, κοινωνικής ή εθνικής καταγωγής, συμμετοχής σε σωματείο ή οικογενειακής κατάστασης. Η ΔΙΑΣ καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να παρέχει σε όλους τους εργαζομένους της έναν ασφαλή και υγιή χώρο εργασίας και συμμορφώνεται με όλους τους ισχύοντες νόμους περί ασφάλειας και υγείας.

Οι αξίες της Εταιρείας προωθούν τη διαφορετικότητα την οποία οι εργαζόμενοι αναμένεται να σέβονται και να διασφαλίζουν ότι οι προσωπικές τους πεποιθήσεις δεν θα εκφράζονται με ασεβή τρόπο και δεν θα εμποδίζουν ή επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία της Εταιρείας.

## 14. Αναθεώρηση Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας

Ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Ο παρών Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας και όλες οι τροποποιήσεις αυτού τίθενται σε ισχύ αυτόματα αμέσως μετά την έγκρισή τους από το Δ.Σ. Κατ' εξαίρεση, τυχόν αλλαγές στο οργανόγραμμα οργανωτική δομή της Εταιρείας που αφορούν οργανωτικές δομές που δεν αναφέρονται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο θα ισχύουν και εφαρμόζονται άμεσα, κατόπιν έγκρισης τους από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και θα απεικονίζονται αναλόγως στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, μετά από τροποποίησή του που θα πρέπει να γίνει το συντομότερο δυνατό. Σε περίπτωση τροποποίησης της υφιστάμενης Νομοθεσίας που επηρεάζει τον παρόντα

εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας, το Δ.Σ. οφείλει να φροντίζει για την κατά το δυνατόν αμεσότερη προσαρμογή του ΕΚΛ στα κάθε φορά ισχύοντα.

Ο Εσωτερικός Κανονισμός αναρτάται στην ιστοσελίδα και στο εσωτερικό σύστημα ESS της Εταιρείας, προς ενημέρωση των Υπόχρεων Προσώπων.