

Η ανταπόκριση μας στον COVID-19

(Ενημέρωση μέχρι 31 Μαΐου 2020)

Προστατεύουμε το προσωπικό μας
Νοιαζόμαστε για τους πελάτες μας
Στηρίζουμε την κοινωνία μας

Τράπεζα Κύπρου



Υποστηρίζοντας τους πελάτες, το προσωπικό μας και την κοινωνία που επηρεάζεται από τον COVID-19

Στην Κύπρο, ο ιός COVID-19 άρχισε να εξαπλώνεται το Μάρτιο του 2020, προκαλώντας μεγάλη αβεβαιότητα και αναστάτωση σε ανθρώπους, επιχειρήσεις και την κοινωνία ευρύτερα.

Η Τράπεζα Κύπρου, με αίσθημα ευθύνης καθώς διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην κυπριακή κοινωνία, έθεσε ως προτεραιότητα την προστασία της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων της, την ασφαλή παροχή υπηρεσιών στους πελάτες, την αντιμετώπιση των μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων οικονομικών συνεπειών γενικότερα, και τη στήριξη προς το κοινωνικό σύνολο.

Η Τράπεζα Κύπρου ήταν πάντα επικεντρωμένη στη Βιώσιμη Ανάπτυξη, στην εισαγωγή βέλτιστων πρακτικών και στη δημιουργία θετικού αντίκτυπου. Η στρατηγική της προσέγγιση όσον αφορά τη Βιώσιμη Ανάπτυξη ήταν ανέκαθεν ξεκάθαρη, και αναπτύσσεται ολοκληρωμένα πάνω στους πυλώνες Άνθρωπος, Κοινωνία, Περιβάλλον και Υπεύθυνες Υπηρεσίες.

Η ανταπόκριση στον COVID-19 είναι μέρος της ισορροπημένης συστηματικής προσέγγισης που υπερβαίνει το στενό ρόλο της ως τράπεζα.

ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΝΤΑΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΑΣ

Η Τράπεζα βρισκόταν σε συνεχή επαφή με τις αρμόδιες αρχές, συντονίζοντας και επικαιροποιώντας όλες τις δράσεις της, προσαρμόζοντάς τις στις διάφορες καταστάσεις και συνθήκες με τις οποίες ερχόταν αντιμέτωπο το προσωπικό. Η Τράπεζα, μέσω όλων των διαθέσιμων εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας, κράτησε όλο το προσωπικό ενήμερο και παρείχε στήριξη. Μια σειρά συγκεκριμένων μέτρων προστασίας αναπτύχθηκε. Με στόχο την προστασία του προσωπικού και των πελατών, η Τράπεζα καλούσε τους πελάτες της να περιορίσουν τις μετακινήσεις τους, σύμφωνα άλλωστε και με ό,τι υπεδείκνυαν τα κυβερνητικά διατάγματα. Υπό το πρίσμα αυτό, η Τράπεζα ενθάρρυνε τους πελάτες της να επιλέξουν τα ψηφιακά κανάλια για τη διενέργεια των συναλλαγών τους, αποφεύγοντας έτσι την αναγκαιότητα επίσκεψης στα καταστήματά της.

Τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν:

- Ακύρωση προσωπικών συναντήσεων και χρήση της τεχνολογίας για την πραγματοποίηση των εργασιών και συναντήσεων (π.χ. Skype calls, τηλεδιασκέψεις κ.λπ.)
- Περιορισμός στις μετακινήσεις μεταξύ κτιρίων/τμημάτων
- Αναβολή όλων των προγραμματισμένων σεμιναρίων στα Εκπαιδευτικά Κέντρα του Συγκροτήματος και των εγγραφών σε εξωτερικά σεμινάρια, μέχρι νέας ειδοποίησης
- Ακύρωση μαζικών συγκεντρώσεων
- Αναστολή εκδηλώσεων κοινωνικών δραστηριοτήτων και συγκεντρώσεων για σκοπούς team bonding ανάμεσα στο προσωπικό
- Αναστολή χρήσης του Αθλητικού Κέντρου (Sporting Club) της Τράπεζας
- Αναστολή των ταξιδιών στο εξωτερικό (επαγγελματικά, team bonding, κ.λπ.), σύμφωνα με τις κυβερνητικές οδηγίες
- Έκδοση οδηγιών για εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες
- Αυστηρή εφαρμογή των οδηγιών του Υπουργείου Υγείας σε σχέση με το χειρισμό περιπτώσεων επαφής μελών του προσωπικού με επιβεβαιωμένα ή πιθανά κρούσματα
- Δόθηκαν οδηγίες στους πελάτες να κάνουν χρήση των ψηφιακών καναλιών ώστε να ελαχιστοποιηθεί η απαίτηση για φυσική παρουσία στα καταστήματα



Εφαρμογή μέτρων προστασίας σε όλες τις δραστηριότητες της Τράπεζας

Ενημερώσαμε και υποστηρίξαμε όλο μας το προσωπικό

Επιπλέον, λήφθηκαν τα πιο κάτω μέτρα:

- Προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση των ευπαθών ομάδων μεταξύ των ωρών 8:00 π.μ. - 9:00 π.μ.
- Χορήγηση μασκών και γαντιών στο προσωπικό
- Τοποθέτηση αντισηπτικών σε όλους τους χώρους και τις εισόδους των καταστημάτων
- Χορήγηση θερμόμετρων στα καταστήματα
- Εγκατάσταση προστατευτικού γυαλιού (ζελατίνης) στους πάγκους των Λειτουργιών Εξυπηρέτησης Πελατών και των Τραπεζικών Λειτουργιών
- Εισαγωγή νέας διαδικασίας για καταθέσεις μετρητών από €2.000 ή και περισσότερων από τριών επιταγών ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο χρόνος παραμονής των καταθετών στο κατάστημα
- Περιορισμός της εξυπηρέτησης σε δύο πελάτες ανά Λειτουργό Εξυπηρέτησης Πελατών, ενώ εφαρμόστηκε το όριο του ενός ατόμου ανά οκτώ τετραγωνικά μέτρα ωφέλιμου χώρου, συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων
- Σχεδιασμός ειδικών σημάνσεων στο πάτωμα για να τηρείται ελάχιστη απόσταση μεταξύ του πελάτη και του ταμιά
- Εντατικοποίηση των μέτρων για καθημερινή καθαριότητα και απολύμανση των χώρων
- Προληπτική απολύμανση όλων των κτιρίων και καταστημάτων
- Οι επισκέψεις στην Τράπεζα περιορίστηκαν στο ελάχιστο και κατόπιν διευθέτησης ραντεβού. Οι συναντήσεις πραγματοποιούνταν σε συγκεκριμένους χώρους τηρώντας το όριο για ένα άτομο ανά οκτώ τετραγωνικά μέτρα

Άμεση
προσαρμογή
των διαδικασιών
της Τράπεζας
για την
προστασία του
προσωπικού



Προτεραιότητα στην
εξυπηρέτηση των
ευπαθών ομάδων

ΣΤΗΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ

Με την εμφάνιση του COVID-19 η Τράπεζα εστίασε την προσοχή της στην απρόσκοπτη παροχή προς τους πελάτες της, ανταγωνιστικών χρηματοδοτικών και τραπεζικών υπηρεσιών, βοηθώντας τους στη διαχείριση των κινδύνων και διαφυλάσσοντας την ακεραιότητα των χρηματαγορών. Υιοθετήθηκε μια σειρά ειδικών μέτρων για στήριξη ατόμων και επιχειρήσεων, όπως η αναστολή δόσεων για πληρωμές υφιστάμενων δανείων, λύσεις αναδιάρθρωσης δανείων βασισμένες στις πιο πρόσφατες κατευθυντήριες γραμμές της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου, νέες πιστωτικές διευκολύνσεις διασφαλίζοντας ότι οι επιχειρήσεις θα παραμείνουν βιώσιμες με την έξοδο από την παρούσα κρίση, καθώς και άλλες διευκολύνσεις.

Δωρεάν
προσφορά
εντολών
Direct Debit και
standing order

Δωρεάν
ηλεκτρονικές
μεταφορές σε
τρίτους μέχρι
€500

Υιοθετήθηκε μια σειρά ειδικών μέτρων για στήριξη ατόμων και επιχειρήσεων

Μέτρα για στήριξη των ιδιωτών και των επιχειρήσεων:

- Όσον αφορά στα δάνεια των οποίων οι δόσεις αναστάθηκαν για εννέα μήνες, οι πελάτες δεν κλήθηκαν να καταβάλουν αμέσως τους τόκους στο τέλος του μορατόριουμ. Το δάνειο επεκτάθηκε ανάλογα και ο πελάτης είχε τη δυνατότητα επιλογής του τρόπου αποπληρωμής των δόσεων.
- Οι πελάτες της Τράπεζας κλήθηκαν να αξιοποιήσουν αυτό το διάστημα για να συζητήσουν λύσεις αναδιρθρώσεων, όπου αυτό χρειαζόταν, με βάση τις τελευταίες κατευθυντήριες οδηγίες της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου.
- Ανακοινώθηκε ότι η Τράπεζα θα διαθέσει όση ρευστότητα χρειαστεί για χορήγηση νέων διευκολύνσεων στους βιώσιμους πελάτες της με σκοπό να εξασφαλιστεί η βιωσιμότητά τους κατά την έξοδο από την κρίση.
- Για όσους πελάτες διατηρούσαν λογαριασμό στην Τράπεζα Κύπρου αλλά δεν κατείχαν χρεωστική κάρτα, αυτή θα εκδιδόταν άμεσα και δωρεάν, με ταχείες διαδικασίες.
- Οι χρεωστικές κάρτες (direct και debit) εκδίδονταν δωρεάν.
- Τα επιδόματα που εμβάζονταν στην Τράπεζα Κύπρου και τα οποία σχετιζόνταν με την τρέχουσα κρίση πανδημίας, δεν δεσμεύονταν έναντι δανειακών ή άλλων υποχρεώσεων.
- Όσοι επιθυμούσαν να ανοίξουν νέο λογαριασμό στην Τράπεζα Κύπρου, καλούνταν να επικοινωνούν άμεσα με την Τράπεζα για διευθέτηση του ανοίγματος και εξασφάλιση IBAN για άμεση καταβολή των επιδομάτων τους.
- Όλες οι συσκευές digipass για ηλεκτρονικές συναλλαγές παραχωρούνταν δωρεάν.
- Όλες οι χρεώσεις για ανάληψη

μετρητών από φοιτητικές κάρτες (γνωστές ως administration fee, loading fee ή exchange fee) εκτός Κύπρου (σε χώρες εκτός της ζώνης του Ευρώ), αναστάθηκαν.

- Όλες οι ηλεκτρονικές μεταφορές σε τρίτους (εντός Κύπρου και Ευρωζώνης) μέχρι €500 ήταν δωρεάν, βοηθώντας κυρίως γονείς και φοιτητές.
- Όλες οι εντολές Direct Debit και standing order προσφέρθηκαν δωρεάν.



Εξασφάλιση ρευστότητας για τους βιώσιμους πελάτες μας

Δίκτυο Υποστήριξης #SupportCY

Από την πρώτη κιόλας στιγμή η Τράπεζα Κύπρου, σε συνεργασία με το ΜΚΟ Reaction, έθεσε σε λειτουργία το δίκτυο υποστήριξης #SupportCY. Μέχρι το τέλος Μαΐου 59 επιχειρήσεις και οργανισμοί έγιναν μέλη του Δικτύου, παρέχοντας προϊόντα και υπηρεσίες και στηρίζοντας τους ανθρώπους στις δημόσιες υπηρεσίες που μάχονταν στην πρώτη γραμμή κατά της πανδημίας.

Αυτό έγινε με την οικονομική συνδρομή της Τράπεζας. Μέχρι τις 31 Μαΐου 2020, το συνολικό ποσό στήριξης μέσω του Δικτύου #SupportCY πλησίασε τις €500.000. Στον τομέα της υγείας, δόθηκε στήριξη στο Υπουργείο Υγείας, και πιο συγκεκριμένα στο Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας, στη Μονάδα Επιδημιολογικής Επιτήρησης, στο Ινστιτούτο Γενετικής και Νευρολογίας, στο Κέντρο Αίματος και το Κέντρο Κλήσεων 1420 της Υπηρεσίας Ασθενοφόρων. Η συνολική συνδρομή της Τράπεζας με την συμμετοχή των μελών του #SupportCY για την ενίσχυση της υγείας ξεπέρασε τις €67.000.

Μέσω του #SupportCY η Τράπεζα Κύπρου ανέλαβε αμέσως δράση, και σε συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, τον Επίτροπο Εθελοντισμού, τον Επίτροπο Ανάπτυξης Ορεινών Κοινοτήτων, και το ΜΚΟ Reaction, παρέιχε στήριξη στο

Σχέδιο Κινητών Συνεργειών για Εξυπηρέτηση Πολιτών. Η Τράπεζα διέθεσε χώρο και υποδομές για φιλοξενία του Συντονιστικού Κέντρου και κάλυψε τα λειτουργικά κόστη.

Μέσω του #SupportCY παραχωρήθηκαν στο Κέντρο επίσης τα εξής: τεχνικός εξοπλισμός για τους εθελοντές, οχήματα και καύσιμα για τις κατ' οίκον παραδόσεις, καθώς και υπηρεσίες ασφάλειας και απολύμανσης των χώρων σε εβδομαδιαία βάση. Μέχρι τις 31 Μαΐου, και με τη στήριξη του Δικτύου #SupportCy, το Συντονιστικό Κέντρο ανταποκρίθηκε σε 1.163 αιτήματα παγκύπρια, που αφορούσαν παροχή φαρμακευτικής αγωγής, τροφίμων και άλλων ειδών πρώτης ανάγκης. Υποστηρίχθηκαν άνθρωποι σε όλες τις πόλεις/επαρχίες της Κύπρου, συμπεριλαμβανομένων ορεινών και απομακρυσμένων περιοχών. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στις ευάλωτες ομάδες και τους ανθρώπους που είχαν τεθεί υπό περιορισμό από το Υπουργείο Υγείας, ενώ υποστηρίχθηκαν άτομα διάφορων ηλικιών από νεογέννητα παιδιά μέχρι άνθρωποι Τρίτης Ηλικίας. Η συνολική συνδρομή της Τράπεζας με την συμμετοχή των μελών του #SupportCY για σκοπούς πρόνοιας, ξεπέρασε τις €167.000.

Επιπρόσθετα, σε συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα, προσφέρθηκε διαδικτυακή εκπαίδευση στους εθελοντές του Συντονιστικού Κέντρου.

Επίσης δόθηκε στήριξη στην διεξαγόμενη έρευνα ενόψει της ανάγκης για επιτάχυνση της ερευνητικής δραστηριότητας που εξειδικεύεται στην εμφάνιση και την επανεμφάνιση λοιμωδών νοσημάτων.

Στηρίζοντας το εκπαιδευτικό σύστημα, προσφέρθηκαν 1.000 tablets στο Υπουργείο Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας, για διανομή σε μαθητές που δεν είχαν τα τεχνικά μέσα για να παρακολουθήσουν διαδικτυακά μαθήματα από το σπίτι. Την ίδια ώρα, παρουσιάστηκε η «Polignosi», η πρώτη διαδικτυακή εγκυκλοπαίδεια της Κύπρου (polignosi.com), εξυπηρετώντας μαθητές αλλά και το κοινό γενικότερα. Σε σχέση με την τέχνη και την ψυχαγωγία, υφιστάμενοι αλλά και νέοι συνεργάτες της Τράπεζας προσέφεραν στα παιδιά δημιουργικές και παιδαγωγικές δραστηριότητες συμμετέχοντας στην εκπομπή «Πρωτοσέλιδο Junior» αλλά και από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Η συνολική συνδρομή της Τράπεζας με την συμμετοχή των μελών του #SupportCY για σκοπούς εκπαίδευσης ξεπέρασε τις €261.000.

59

επιχειρήσεις και οργανισμοί
ήταν μέλη του δικτύου
#SupportCY μέχρι τις
31 Μαΐου 2020



Μέχρι τις 31 Μαΐου 2020,
η στήριξη μέσω του δικτύου
#SupportCY πλησίασε τις
€500.000



€261.000

για σκοπούς
εκπαίδευσης



€67.000

για την ενίσχυση
της υγείας



€167.000

για σκοπούς
πρόνοιας



1.000

tablets προσφέρθηκαν στο
Υπουργείο Παιδείας,
Πολιτισμού, Αθλητισμού
και Νεολαίας, για την
παρακολούθηση διαδικτυακών
μαθημάτων από το σπίτι



~300

άνθρωποι συμμετείχαν
ενεργά στην υλοποίηση των
δράσεων του #SupportCY

επιχειρήσεις και οργανισμοί

ήταν μέλη του δικτύου #SupportCY μέχρι τις 31 Μαΐου 2020

A/A	Τα μέλη του #SupportCY μέχρι τις 31/05/2020	Η συνεισφορά των μελών
1	Τράπεζα Κύπρου	Συνδιοργανωτής και κύριος χρηματοδότης
2	MKO Reaction	Συνδιοργανωτής και κύριος συνεργάτης
3	Arnold's Digital Printers	Εκτυπωτικό υλικό
4	Bionic Electronics	Τεχνικός εξοπλισμός
5	Burger King	Φαγητό
6	C.A. Papaellinas	Σνακ και ποτά
7	CERIDES - Excellence in Innovation and Technology	Διαδικτυακή εκπαίδευση σε εθελοντές
8	DHL Cyprus	Μεταφορές
9	Dickran Ouzounian & Co.	Μεταφορές
10	EPIC	Επικοινωνία
11	EuroLife	Χρηματοδότηση της πτήσης επαναπατρισμού ευπαθών ατόμων
12	FROTCOM Cyprus	Τεχνικός εξοπλισμός
13	G4S	Υπηρεσίες ασφαλείας
14	Gima Caffé	Καφές
15	Hellenic Tzilalis	Υπηρεσίες απολύμανσης
16	Isavella Kids	Διαδικτυακή ψυχαγωγία παιδιών στο σπίτι
17	Kids Alternativities	Διαδικτυακές ασκήσεις για παιδιά στο σπίτι
18	Leroy Merlin	Εξοπλισμός γραφείου
19	Mall of Cyprus	Φιλοξενία χώρου διεξαγωγής αιμοδοσίας
20	McDonald's Cyprus	Φαγητό και καφές
21	Medical Equipment Services International (MESI)	Ιατρικός εξοπλισμός
22	Mesimvria TV Cyprus	Υπηρεσίες οπτικογράφησης και επικοινωνίας
23	Olitech	Ιατρικός εξοπλισμός
24	ORB Communications	Υπηρεσίες επικοινωνίας
25	Partners VMLY&R	Υπηρεσίες επικοινωνίας
26	Pizza Hut	Φαγητό
27	Polignosi.com	Διαδικτυακή εκπαίδευση
28	Public Cyprus	Τεχνικός εξοπλισμός
29	Riverland Bio Farm	Διαδικτυακή ψυχαγωγία για παιδιά από το σπίτι
30	Starbucks Coffee Company	Καφές

A/A	Τα μέλη του #SupportCY μέχρι τις 31/05/2020	Η συνεισφορά των μελών
31	Stephanis - Electronics	Τεχνικός εξοπλισμός
32	Supermarket Σκλαβενίτης	Σνακ
33	The Body Shop Cyprus	Προϊόντα
34	The Three Bakers	Σνακ
35	Unicars	Μεταφορές
36	Wood N' Fire Art Bakery	Διαδικτυακή ψυχαγωγία για παιδιά στο σπίτι
37	Αντικαρκινικός Σύνδεσμος Κύπρου	Λήψη ιατρικών αναλώσιμων
38	Γενικές Ασφάλειες Κύπρου	Χρηματοδότηση της πτήσης επαναπατρισμού ευπαθών ατόμων
39	Εκπαιδευτικό Κέντρο ΕΠΙΤΕΥΓΜΑ	Τεχνικός εξοπλισμός
40	Ένωση Αθλητικογράφων Κύπρου	Κοινωνική στήριξη
41	Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο Νέων Κύπρου	Διαδικτυακή συζήτηση με νέους
42	Εφημερίδα Πολίτης	Υπηρεσίες επικοινωνίας
43	Ιατρική Σχολή Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου Κύπρου	Διαδικτυακή εκπαίδευση σε εθελοντές
44	Καφές Παντού	Καφές
45	KEAN	Σνακ και ποτά
46	Κυπριακή Ομοσπονδία Ποδηλασίας	Εθελοντές
47	MKO Cyprus Computer Society	Διαδικτυακή εκπαίδευση για παιδιά στο σπίτι
48	MKO Γκολ στη Ζωή	Προσφορά ιατρικού εξοπλισμού
49	MKO ΚΕΠΑΚΥ	Λήψη στήριξης
50	MKO Κυπριακή Μαθηματική Εταιρεία	Διαδικτυακή εκπαίδευση για παιδιά στο σπίτι
51	Παγκύπριος Αντιαναιμικός Σύνδεσμος	Λήψη ιατρικών αναλώσιμων
52	Πανδώρα	Φαγητό
53	Πανεπιστήμιο Κύπρου	Ιατρική έρευνα
54	Πετρολίνα	Καύσιμα
55	Συμφωνική Ορχήστρα Κύπρου	Διαδικτυακή ψυχαγωγία
56	Τεκτονικό Ίδρυμα Λευκωσίας «Σόλων»	Προσφορά ιατρικών αναλώσιμων
57	Φούρνοι Ζορπάς	Πρόγευμα και καφές
58	3CX	Τεχνικός εξοπλισμός
59	5nostimo	Φαγητό

