

# Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας μας

**Δεν αφορά εσένα μόνο.**

Δεν αφορά εμένα μόνο.

**Αφορά όλους μας, στην κοινή μας προσπάθεια να κερδίσουμε και να διατηρήσουμε την εμπιστοσύνη των πελατών, των μετόχων και της κοινωνίας μας.**

Μήνυμα από τον **Πανίκο Νικολάου**,  
Διευθύνοντα Σύμβουλος Συγκροτήματος



## **Αξιοπιστία, Ακεραιότητα, Συνεργασία, Επαγγελματισμός, Καινοτομία**

Οι αξίες που καθορίζουν το ποιο είμαστε, την κουλτούρα μας και το πλαίσιο μέσα στο οποίο λειτουργούμε για να κτίσουμε και να διατηρήσουμε υγιείς σχέσεις με το προσωπικό μας, τους πελάτες μας, τους μετόχους μας και την κοινωνία στην οποία ανήκουμε.

Εκ μέρους της Διεύθυνσης της Τράπεζας Κύπρου χαίρομαι ιδιαίτερα να παρουσιάσω τον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας της Τράπεζας μας. Ο Κώδικας αυτός αποτελεί την πυξίδα για τον τρόπο που καθημερινά ενεργούμε και παίρνουμε αποφάσεις στην εργασία μας ώστε να κερδίσουμε την εμπιστοσύνη όλων των Εταίρων μας. Δεν αποτελεί αυστηρό πλαίσιο κανονισμών, αλλά ένα πλαίσιο που πρέπει να μας καθοδηγεί στην καθημερινότητα μας όπου καλούμαστε να λειτουργήσουμε εντός ενός αυστηρού εποπτικού πλαισίου, να πάρουμε αποφάσεις και να είμαστε σωστοί, ηθικοί, αξιόπιστοι και να επιδεικνύουμε ακεραιότητα και επαγγελματισμό.

Έχουμε ευθύνη ως Τράπεζα Κύπρου απέναντι στο προσωπικό μας, στους πελάτες μας, στους μετόχους μας και στην κοινωνία. Απαιτείται από όλους μας να είμαστε εξοικειωμένοι με τον Κώδικα Ηθικής και οι καθημερινές μας ενέργειες και αποφάσεις να διεκπεραιώνονται με γνώμονα τον Κώδικα αυτό.

Θέλουμε το Συγκρότημα να αναγνωρίζεται ως ένας εξαιρετικός χώρος εργασίας. Πάνω απ' όλα, θέλουμε η Τράπεζα Κύπρου να γίνει συνώνυμη της ακεραιότητας και της υπευθυνότητας, ένας χώρος όπου καθημερινά αναδεικνύουμε τις αξίες αυτές στην εργασία μας, αξίες βαθιά ενσωματωμένες στην κουλτούρα μας.

**Σας ευχαριστώ για τη δέσμευση που επιδεικνύετε προς τις αξίες μας και που τις υιοθετείτε.**

Πανίκος Νικολάου

# Περιεχόμενα

---

Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας μας	<b>Σελίδα 4</b>
Τι Πιστεύουμε	<b>Σελίδα 5</b>
Το Πλαίσιο Ηθικής και Δεοντολογίας της Τράπεζας Κύπρου	<b>Σελίδα 6</b>
Ο Τρόπος που Σκεφτόμαστε	<b>Σελίδα 7</b>
Ο Τρόπος που Συμπεριφερόμαστε	<b>Σελίδα 8</b>
Ο Τρόπος που Ενεργούμε	<b>Σελίδα 10</b>
Ανώνυμη Εμπιστευτική Αναφορά	<b>Σελίδα 11</b>

# Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας μας

Ένα ενιαίο  
καθοδηγητικό  
Όραμα, ένα κοινό  
σύνολο Αξιών και  
μια Αποστολή  
ολόκληρου του  
Συγκροτήματος

**Ηθική θα πει  
να γνωρίζεις τη  
διαφορά μεταξύ  
αυτού που έχεις  
δικαίωμα να  
κάνεις και αυτού  
που είναι σωστό  
να κάνεις**

*P. Stewart*

Το να κάνουμε το σωστό είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της προσπάθειας μας να κερδίσουμε την εμπιστοσύνη και το σεβασμό των πελατών και των μετόχων μας. Ο τρόπος που συμπεριφερόμαστε καθορίζει κατά πόσο η κοινότητα στην οποία λειτουργούμε θα μας αποδεκτεί ως μέλη και συνεργάτες της.

Από την ημέρα της ίδρυσης μας, ο τελικός μας στόχος ήταν και θα εξακολουθήσει να είναι η δημιουργία μιας σχέσης συνεργασίας με τους πελάτες μας που θα κρατήσει μια ολόκληρη ζωή, μια σχέση όπου θα τους καθοδηγούμε και θα τους στηρίζουμε.

Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας μας αποτελείται από μια σειρά αρχών οι οποίες είναι σχεδιασμένες για να μας καθοδηγούν με τρόπο που θα μας βοηθά να διεξάγουμε τις εργασίες μας με εντιμότητα και ακεραιότητα. Οι αξίες και συμπεριφορές που ενσωματώνονται σε αυτόν μας συνδέουν όλους. Αν έστω και ένας από εμάς παραβιάζει τον Κώδικα, ο αντίκτυπος μπορεί να επηρεάσει όλους μας.

Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας μας δε δίνει απαντήσεις σε όλες τις απορίες που μπορεί να έχουμε ή σε κάθε κατάσταση με την οποία βρισκόμαστε αντιμέτωποι. Αυτό που κάνει είναι να μας παρέχει τις αρχές που πρέπει να ακολουθούμε όταν ερχόμαστε αντιμέτωποι με κάποιο ηθικό δίλημμα. Στις περιπτώσεις που δεν είμαστε βέβαιοι για το πώς να ενεργήσουμε, είναι καθήκον μας να αναζητήσουμε καθοδήγηση.

Η πιο απλή μορφή καθοδήγησης είναι το «Σύντομο Τεστ Ηθικής και Δεοντολογίας» που περιλαμβάνεται στον Κώδικα μας. Ο σκοπός του είναι να μας βοηθά να θέτουμε τις κατάλληλες ερωτήσεις και να παίρνουμε τις σωστές αποφάσεις σε καθημερινή βάση.

Η αξιοποίηση του Κώδικα ως οδηγός προς τον καθένα μας για να κάνουμε το σωστό, είναι στο χέρι μας. Μπορείτε να αναφερθείτε σε αυτόν όποτε έχετε κάποια αμφιβολία για το πώς να ενεργήσετε.

## Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας αφορά όλους μας.

Η συμπεριφορά μας έχει αντίκτυπο στους πελάτες μας και στο Συγκρότημα. Επιλέγουμε να συνεργαστούμε με εργαζομένους ορισμένου χρόνου, συνεργάτες και προμηθευτές των οποίων η συμπεριφορά συνάδει με τις αξίες μας.

**Έτσι λοιπόν, ο Κώδικάς μας απευθύνεται σε όλους. Καθορίζει τι περιμένουμε ο ένας από τον άλλο, και τι περιμένουν οι πελάτες, οι μέτοχοι και η κοινωνία από εμάς.**

# Τι πιστεύουμε

---

## Οι Αξίες μας διαμορφώνουν την κάθε μας απόφαση και ενέργεια

### Το Όραμα μας

Δημιουργούμε σχέσεις ζωής με τους πελάτες μας, καθοδηγώντας και στηρίζοντας τους σε ένα μεταβαλλόμενο κόσμο.

### Η Αποστολή μας

Υπάρχουμε ως οργανισμός για να στηρίζουμε τους πελάτες μας στις πιο σημαντικές στιγμές της ζωής τους, αλλά και στις καθημερινές τους ανάγκες. Επενδύουμε πόρους και κόπο για να διασφαλίσουμε ότι οι υπηρεσίες μας παρέχονται από κορυφαίους επαγγελματίες, στην αιχμή της τεχνολογίας, με ηθική και αρτιότητα. Θα συνεχίσουμε να είμαστε, όχι απλά μια συστημική τράπεζα που οδηγεί την οικονομική ανάπτυξη και δημιουργεί αξία για τους μετόχους, αλλά πάνω από όλα η κινητήρια δύναμη προόδου για την κοινωνία μας.

### Οι Αξίες μας

#### Ακεραιότητα

Είμαστε ειλικρινείς, ηθικοί και δίκαιοι

#### Αξιοπιστία

Τηρούμε τις υποσχέσεις μας και κρατούμε τον λόγο μας

#### Συνεργασία

Κτίζουμε σχέσεις ζωής και δουλεύουμε μαζί για το κοινό μας μέλλον

#### Επαγγελματισμός

Εμπλουτίζουμε συνεχώς τις δεξιότητες και τις γνώσεις μας, παραμένοντας ενήμεροι για τις εξελίξεις στον τομέα μας

#### Καινοτομία

Προχωράμε μπροστά διαρκώς, καινοτομούμε και βελτιωνόμαστε

**Οι αξίες μας μας βοηθούν να επενδύουμε σε δια βίου σχέσεις συνεργασίας, δουλεύοντας μαζί για ένα κοινό μέλλον.**

# Το Πλαίσιο Ηθικής και Δεοντολογίας της Τράπεζας Κύπρου

Υπάρχουν τρεις βασικοί πυλώνες που μας καθοδηγούν στον τρόπο που δουλεύουμε μαζί

## 1 Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας μας Ο τρόπος που σκεφτόμαστε

### Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας μας

Καθορίζει τις **βασικές αξίες** της Τράπεζας μας οι οποίες διαμορφώνουν τον τρόπο που λαμβάνουμε αποφάσεις – τι είναι το σωστό και τι το λάθος.

Παρέχει τα **δεοντολογικά πρότυπα** που πρέπει να ακολουθούμε.

Καθορίζει τις **γενικές κατευθυντήριες γραμμές** που μας βοηθούν όταν εξασκούμε την κρίση μας αναφορικά με το τι συνιστά κατάλληλη συμπεριφορά σε οποιαδήποτε συγκεκριμένη κατάσταση.

## 2 Ο Κώδικας Συμπεριφοράς μας Ο τρόπος που συμπεριφερόμαστε

### Ο Κώδικας Συμπεριφοράς μας

Περιγράφει τις πρακτικές και συμπεριφορές που απαιτούνται ή απαγορεύονται στην εργασία μας.

Καθορίζει τους κανόνες και περιγράφει τι πρέπει και δεν πρέπει να γίνεται

Έχουμε ευθύνη να τον τηρούμε και είμαστε υπόλογοι αν τον παραβιάζουμε

## 3 Οι Πολιτικές μας Ο τρόπος που ενεργούμε

### Οι Πολιτικές μας

Μας πληροφορούν πώς πρέπει να ενεργούμε

Περιγράφουν τις προσδοκίες του Συγκροτήματος, των πελατών και των Εποπτικών Αρχών

Καθορίζουν τις διαδικασίες και διεργασίες που πρέπει να ακολουθούνται.

# Ο τρόπος που σκεφτόμαστε

## Σύντομο τεστ Ηθικής και Δεοντολογίας

Οι συνάδελφοι, οι πελάτες μας, καθώς και η κοινωνία στο σύνολο της περιμένουν ότι ο καθένας από εμάς θα ασκεί ορθή κρίση και θα πράττει το σωστό σε ότι κάνουμε.

Οι αξίες μας, μας καθοδηγούν στις αποφάσεις που λαμβάνουμε και στις σωστές ενέργειες.

ΑΚΕΡ Α ΙΟΤΗΤΑ

Α Ξ ΙΟΠΙΣΤΙΑ

ΚΑ Ι ΝΟΤΟΜΙΑ

ΣΥΝ Ε ΡΓΑΣΙΑ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙ Σ ΜΟΣ

Όμως, η λήψη αποφάσεων δεν είναι πάντοτε απλή υπόθεση.

Χρησιμοποιούμε το “Σύντομο Τεστ Ηθικής και Δεοντολογίας” για καθοδήγηση.

Δεν είστε σίγουροι τι να κάνετε;

Ρωτήστε τον εαυτό σας:

- **Η ενέργεια/απόφαση μου διατηρεί ασφαλείς τους πελάτες μας και το Συγκρότημα;**  
Ποιος είναι ο αντίκτυπος; Πώς θα εξηγούσα την ενέργεια/απόφαση μου;
- **Ενεργώ με ακεραιότητα και αυτό είναι ξεκάθαρο για τους πελάτες και συναδέλφους μου;**  
Θα με ικανοποιούσε να συμπεριφερθούν σε μένα με αυτό τον τρόπο;
- **Η ενέργεια/απόφαση μου είναι κάτι που θα ήθελα να γνωρίζουν οι άλλοι;**  
Είναι κάτι για το οποίο θα ένοιωθα περήφανος;
- **Δεν είμαι σίγουρος κατά πόσο η ενέργεια/απόφαση μου ανταποκρίνεται στα απαιτούμενα πρότυπα ηθικής και δεοντολογίας;**  
Αν δεν είμαι βέβαιος, σε ποιον να απευθυνθώ για καθοδήγηση;

# Ο τρόπος που συμπεριφερόμαστε

Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας μας εκφράζει τις πρακτικές και συμπεριφορές που απαιτούνται και ενισχύουν τις αξίες μας

Ο τρόπος που συμπεριφερόμαστε είναι πολύ σημαντικός για την μεγιστοποίηση της απόδοσης μας και για την προσθήκη αξίας για τους πελάτες, την κοινωνία και τους μετόχους μας.

Είμαστε όλοι προσωπικά υπόλογοι γι' αυτά που κάνουμε και λέμε κάθε μέρα.

## Η συμπεριφορά μας με τους Συναδέλφους

- Συμπεριφερόμαστε με ευγένεια, ειλικρίνεια και σεβασμό προς τους άλλους και προσφέρουμε ίσες ευκαιρίες σε όλους
- Εργαζόμαστε ως ομάδα για το κοινό καλό
- Ανταλλάσσουμε γνώσεις και εμπειρίες
- Ακούμε και σεβόμαστε τις απόψεις των άλλων
- Δημιουργούμε σχέσεις εμπιστοσύνης
- Κατανοούμε πως η συμπεριφορά μας επηρεάζει τους συναδέλφους και την ομάδα
- Διατηρούμε ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας

## Η συμπεριφορά μας με τους Πελάτες

- Παρέχουμε υψηλής ποιότητας υπηρεσίες
- Κτιζουμε μακροπρόθεσμες σχέσεις και σχέσεις εμπιστοσύνης
- Τηρούμε τις δεσμεύεις μας
- Χειριζόμαστε τους πελάτες δίκαια και χωρίς προκαταλήψεις, χωρίς καμία εξαίρεση
- Εξυπηρετούμε τους πελάτες με ευγένεια, υπομονή και διακριτικότητα
- Υιοθετούμε ψηφιακή νοοτροπία αξιοποιώντας αποτελεσματικά τα ψηφιακά εργαλεία
- Κατανοούμε και σεβόμαστε τις 'πραγματικές' ανάγκες των πελατών μας και τους στηρίζουμε στην εξεύρεση των κατάλληλων λύσεων.





# Ο τρόπος που συμπεριφερόμαστε

---

## Η συμπεριφορά μας με τους μετόχους

- Ο πρωταρχικός μας στόχος είναι η προστασία και προαγωγή των δικαιωμάτων των μετόχων μας
- Δεν ξεχνάμε ποτέ ότι εμείς είμαστε οι διαχειριστές της περιουσίας/των επενδύσεων τους

## Η συμπεριφορά μας προς την κοινωνία

- Εργαζόμαστε με συνέπεια, διαφάνεια και δέσμευση για την επίτευξη αποτελεσμάτων που δημιουργούν αξία
- Δεν εκμεταλλευόμαστε την ιδιότητα μας ως μέλη του προσωπικού του Συγκροτήματος
- Συμπεριφερόμαστε πάντοτε με αξιοπρέπεια και ακεραιότητα τόσο εντός όσο και εκτός του χώρου εργασίας
- Λαμβάνουμε πάντοτε υπόψη τον αντίκτυπο που έχουν οι ενέργειες μας στο περιβάλλον

---

## Να θυμόμαστε πάντοτε ότι

- Είμαστε ειλικρινείς και δίκαιοι
  - Διατηρούμε την εμπιστευτικότητα
  - Λειτουργούμε με αξιοπιστία και διαφάνεια
  - Αποφεύγουμε οποιαδήποτε πραγματική ή ενδεχόμενη σύγκρουση συμφερόντων που μπορεί να προκύψει σε οποιαδήποτε δεδομένη περίπτωση
  - Διατηρούμε ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας και δεν επιτρέπουμε στον εαυτό μας ή σε άλλους να κάνουν διακρίσεις, να παρενοχλούν ή να εκφοβίζουν
  - Ζητούμε καθοδήγηση σε περίπτωση οποιασδήποτε αμφιβολίας
-

# Ο τρόπος που ενεργούμε

**Οι Πολιτικές μας περιγράφουν με λεπτομέρεια τους κανόνες που πρέπει όλοι να τηρούμε**

Οι πολιτικές μας καθορίζουν τις αρχές και το εποπτικό πλαίσιο του Συγκροτήματος μας. Επιπρόσθετα, οι διαδικασίες μας καθορίζουν τα ακριβή βήματα που πρέπει να ακολουθούμε. Όλα αυτά μαζί διασφαλίζουν ότι συμμορφωνόμαστε με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Ακολουθώντας τις πολιτικές και διαδικασίες μας, ελαχιστοποιούμε τον κίνδυνο που αναλαμβάνουμε. Μ' αυτόν τον τρόπο κρατούμε τους εαυτούς μας και τους πελάτες μας ασφαλείς.

**Καθένας από εμάς έχει προσωπική ευθύνη να διαβάσει, να κατανοήσει και να τηρήσει τις πολιτικές και διαδικασίες του Συγκροτήματος που σχετίζονται με το δικό του ρόλο.**

**Πιο κάτω είναι κάποιες από τις κύριες πολιτικές και διαδικασίες:**

- Σύγκρουση συμφερόντων
- Προστασία προσωπικών δεδομένων
- Πρόληψη ξεπλύματος βρώμικου χρήματος και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας
- Ασφάλεια πληροφοριών
- Αξιολόγηση Απόδοσης
- Αναγνώριση προσωπικού
- Ανώνυμη Εμπιστευτική Αναφορά
- Χειραγώγηση αγοράς



# Ανώνυμη Εμπιστευτική Αναφορά

**Έχουμε όλοι ευθύνη να αναδεικνύουμε μέσω της Γραμμής Ανώνυμης Εμπιστευτικής Αναφοράς κάτι που δεν είναι σωστό, με σκοπό να προστατέψουμε:**

- Τον εαυτό μας
- Τους συναδέλφους μας
- Τους μετόχους μας
- Την κοινωνία

Στην Τράπεζα Κύπρου η εμπιστοσύνη, η ακεραιότητα, η διαφάνεια και η υπευθυνότητα δεν αποτελούν μόνο μερικές από τις θεμελιώδεις αρχές μας, αλλά συγκαταλέγονται μεταξύ των πιο πολύτιμων αγαθών του Οργανισμού μας.

Η εμπιστοσύνη και ο σεβασμός των πελατών και των μετόχων μας καθώς και της κοινωνίας, αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο της επιτυχίας μας.

Έχουμε όλοι την ηθική υποχρέωση να εγείρουμε, καλή τη πίστει, ζητήματα τα οποία προκαλούν ανησυχία και που μπορεί ενδεχομένως να επηρεάσουν τους πελάτες και συναδέλφους μας, καθώς και το κοινό γενικότερα.

## Γραμμή Ανώνυμης Αναφοράς

Μπορείτε να αναφέρετε τις ανησυχίες σας για συμπεριφορές οι οποίες δε συνάδουν με τον Κώδικα μας, παραβιάζουν τις εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες μας ή είναι παράνομες.

### **Μπορείτε να αναφέρετε τις ανησυχίες σας ανώνυμα ή επώνυμα:**

- Καλώντας τον αριθμό 22338909 – Γραμμή Ανώνυμης Αναφοράς στη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου ή
- Με επιστολή στη «Γραμμή Ανώνυμης Αναφοράς / ΔΔ Εσωτερικού Ελέγχου Συγκροτήματος 0230»
- Δεν είναι απαραίτητο να έχετε αποδείξεις ότι η δραστηριότητα που καταγγέλλετε έχει διαπραχθεί ή πρόκειται να διαπραχθεί ή είναι πιθανό να διαπραχθεί – πρέπει απλώς να έχετε μια εύλογη υποψία γι' αυτό.
- Διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα. Είτε επώνυμες είτε ανώνυμες, οι ανησυχίες σας θα διερευνηθούν με διακριτικό και εμπιστευτικό τρόπο, πράγμα που σημαίνει ότι το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας σας δεν θα χρησιμοποιηθούν εκτός της διερεύνησης της καταγγελίας, εκτός αν αυτό απαιτηθεί για νομικούς σκοπούς. Έχετε πάντοτε την επιλογή να παραμείνετε ανώνυμοι αν προτιμάτε να μη δώσετε το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας σας.

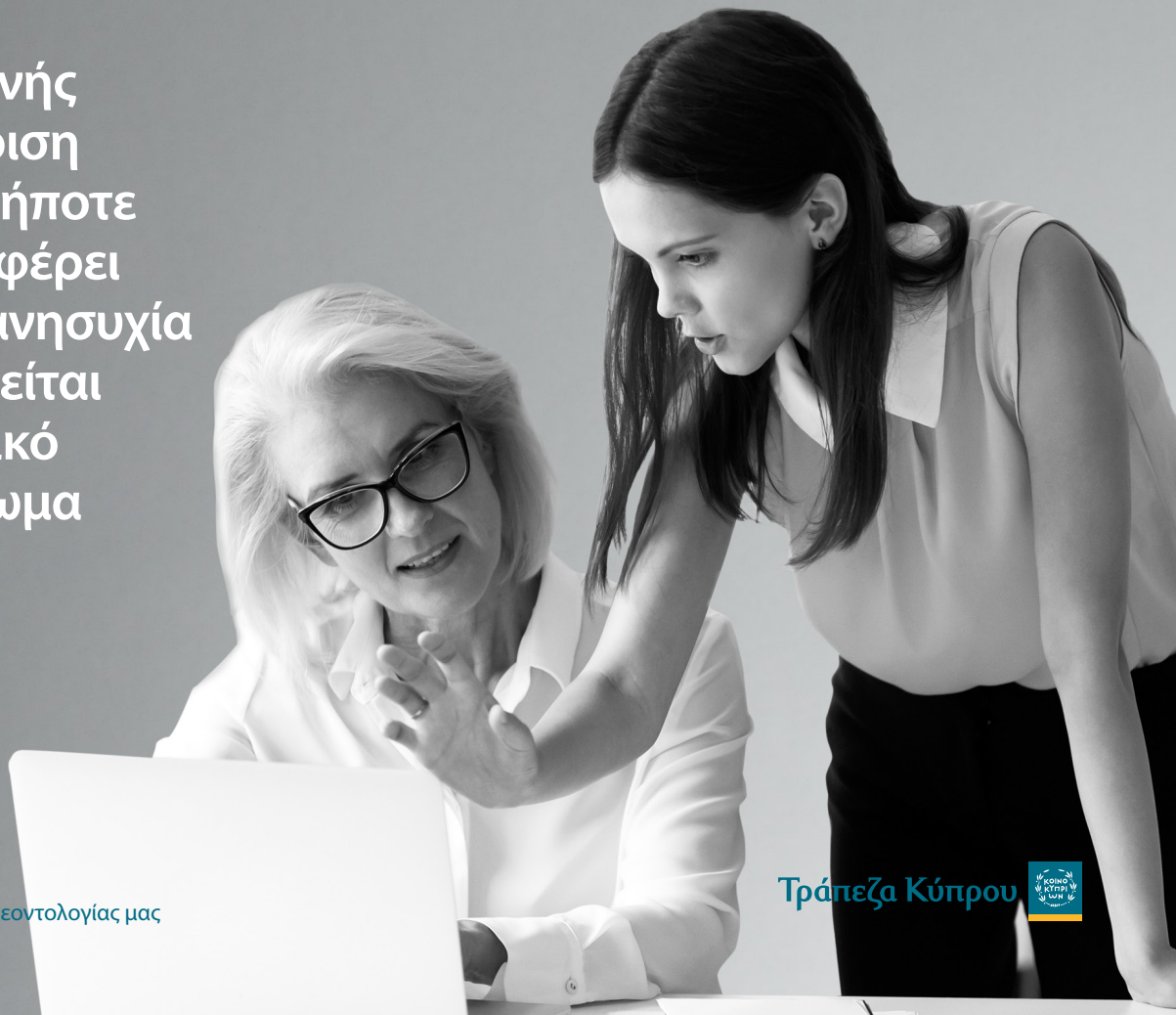
# Ανώνυμη Εμπιστευτική Αναφορά

Δεν αποδεχόμαστε οποιαδήποτε μορφή αντεκδίκησης – περιλαμβανομένων της παρενόχλησης, θυματοποίησης ή διακρίσεων – που να απορρέει από την αναφορά πραγματικών ανησυχιών

Η δυσμενής μεταχείριση οποιουδήποτε που αναφέρει κάποια ανησυχία θα θεωρείται πειθαρχικό παράπτωμα

Το Συγκρότημα μας αντιμετωπίζει σοβαρά όλες τις αναφορές

Εξετάζουμε κάθε ανησυχία που αναφέρεται. Ανάλογα με τα ευρήματα της διερεύνησης, θα λαμβάνονται κατάλληλα και ανάλογα μέτρα για αντιμετώπιση οποιονδήποτε ζητημάτων που εντοπίζονται.



Τράπεζα Κύπρου



# Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας μας