

# 2017 Τράπεζα Κύπρου Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας



Τράπεζα Κύπρου



# 2017 Βασικοί Δείκτες της Εταιρικής μας Υπευθυνότητας



## Η Κοινωνία μας



**Περισσότεροι από 2,500 νέοι ασθενείς** έτυχαν θεραπείας από το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου **(συνολικά 36,000 + από το 1998).**

**Συνδιοργανώσαμε** με τον Μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό Reaction **πέντε συζητήσεις (debates)** μεταξύ μαθητών με προσωπικότητες (τον Πρόεδρο της Κυπριακής Δημοκρατίας, τον Αρχιεπίσκοπο, τον Πρόεδρο της Βουλής των Αντιπροσώπων, τον Υπουργό Υγείας και τέσσερις παίκτες της εθνικής ομάδας ποδοσφαίρου). **Συνολικά 500+ μαθητές.**

## Οι Άνθρωποί μας



**460+** εθελοντές από το προσωπικό υποστήριξαν τις πρωτοβουλίες μας για την κοινωνία μας.

## Το Περιβάλλον μας

**Η εκτιμώμενη μείωση στην κατανάλωση ενέργειας το 2017 είναι**

**4%**

σε σύγκριση με το 2016.

**Αναβαθμίσαμε το Internal Portal** για να βελτιώσουμε τις δυνατότητές της, ενθαρρύνοντας έτσι το προσωπικό μας να μειώσει περαιτέρω τη χρήση του χαρτιού.

## Οι Υπηρεσίες μας



Με βάση τα μέτρα καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες (AML), η Τράπεζα απέρριψε **1,354 δυνητικούς πελάτες και ανέστειλε τη συνεργασία με πελάτες σε 2,401 περιπτώσεις**, εκ των οποίων 1,862 είχαν τερματιστεί.

**Το Διοικητικό Συμβούλιο διατηρεί προσέγγιση «μηδενικής ανοχής» σε πράξεις δωροδοκίας** από οποιονδήποτε από τους εργαζόμενους μας ή από οποιονδήποτε επιχειρηματικό εταίρο.



## Συνεισφέραμε στο ποσό ύψους €470,000

που αντλήθηκε για τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου.

**#stiMaxi**

## 2,400+ παιδιά

επισκέφθηκαν το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου για να γνωρίσουν αρχαιολόγους, συγγραφείς, μουσικούς και καλλιτέχνες και να συμμετάσχουν ενεργά σε δραστηριότητες.

## Το 99%

του προσωπικού μας συμμετείχε σε προγράμματα ηλεκτρονικής μάθησης.

## Έχουμε συμπληρώσει 8,800+ ώρες εκπαίδευσης

σε θέματα οικονομικού εγκλήματος για όλα τα μέλη του προσωπικού μας.

Συνεχίζουμε να ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να χρησιμοποιούν τις **καινοτόμες υπηρεσίες web και phone banking**, με σημαντικά αποτελέσματα στη μείωση της χρήσης χαρτιού και θετικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

Ανακυκλώσαμε περίπου

**290,000 kg**



Ανακυκλώσαμε **1,900+kg**

μετάλλου (μεταλλικά μέρη παλαιών επίπλων, μηχανήματα κ.λπ.).



Εισήχθησαν νέες μέθοδοι και κριτήρια στην **αλυσίδα εφοδιασμού** για τη διασφάλιση της ομαλής και διαφανούς διαδικασίας επιλογής προμηθευτών.



# Περιεχόμενα

<b>01.</b> Σχετικά με την Τράπεζα Κύπρου και την Εταιρική Υπευθυνότητα	<b>05</b>
<b>02.</b> Η δέσμευσή μας στην Εταιρική Υπευθυνότητα: Περισσότερο από Τράπεζα	<b>06</b>
<b>03.</b> Η ιστορία μας	<b>08</b>
<b>04.</b> Σχετικά με το Συγκρότημα της Τράπεζας Κύπρου	<b>10</b>
<b>05.</b> Η νέα κουλτούρα αξιών της Τράπεζάς μας	<b>11</b>
<b>06.</b> Τα ενδιαφερόμενα μέρη μας & οι προτεραιότητές μας	<b>12</b>
<b>07.</b> Η Εταιρική μας Διακυβέρνηση	<b>13</b>
<b>08.</b> Η Κοινωνία μας	<b>14</b>
<b>09.</b> Οι Άνθρωποί μας	<b>20</b>
<b>10.</b> Οι Υπηρεσίες μας	<b>22</b>
<b>11.</b> Το Περιβάλλον μας	<b>24</b>
<b>12.</b> Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης	<b>26</b>
<b>13.</b> Οι στόχοι μας για το 2018	<b>28</b>

**Φωτογραφία εξώφυλλου:** Ο θόλος «BOC Kids Innovation Dome» της Τράπεζας Κύπρου στο Φεστιβάλ «Afro Banana Republic», στο δάσος του Κόρνου στη Λάρνακα τον Ιούλιο του 2017. Οι δραστηριότητες που πραγματοποιήθηκαν για παιδιά μέσα στον θόλο «ταξίδεψαν» τον Σεπτέμβριο του 2017 στο Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου. Ένα νέο «ταξιδιωτικό σχέδιο» διοργανώνεται για το 2018.

# 01. Σχετικά με την Τράπεζα Κύπρου και την Εταιρική Υπευθυνότητα

Σκοπός της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι η πλήρης και εμπειριστατωμένη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών της Τράπεζας σε θέματα που αφορούν στον αντίκτυπό της στο περιβάλλον, την κοινωνία και τους εργαζόμενους.

## Πεδίο εφαρμογής και περίοδος αναφοράς

Σκοπός της παρούσας έκθεσης είναι να καταγράψει τη στρατηγική και τις ετήσιες δραστηριότητες της Τράπεζας Κύπρου σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (περίοδος αναφοράς 1.1.2017 - 31.12.2017) και αντανακλά τη δέσμευση που ανέλαβε η Τράπεζα Κύπρου στις αρχές και τη στρατηγική της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

## Εφαρμογή του Global Reporting Initiative - GRI

Αυτή είναι η πρώτη Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας Κύπρου που βασίζεται στις κατευθυντήριες γραμμές του Global Reporting Initiative (GRI) και πιο συγκεκριμένα στην έκδοση G4 σύμφωνα με το επίπεδο Core («In Accordance» - Core). Η Έκθεση Εταιρικής Ευθύνης 2017 της Τράπεζας Κύπρου διενεργήθηκε από το Κέντρο Αειφορίας και Αριστείας

(CSE) σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές αναφοράς G4 («In Accordance» - Core) του Global Reporting Initiative (GRI).

## Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης

Διενεργήθηκε Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης για την Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2017 της Τράπεζας Κύπρου. Σκοπός της διαδικασίας διασφάλισης είναι η παροχή διαβεβαιώσεων στα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας Κύπρου σε σχέση με την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας, και ότι η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας περιέχει όλα τα σημαντικά θέματα για την Τράπεζα Κύπρου και τις βασικές ομάδες ενδιαφερομένων μερών.

Μπορείτε να δείτε τις τρέχουσες επιδόσεις μας στην έκδοση του GRI Index που δημοσιεύεται στον ιστότοπο

της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com/en-GB/our-responsibilities/csr-reports](http://www.bankofcyprus.com/en-GB/our-responsibilities/csr-reports)

## Επικοινωνία σχετικά με την Έκθεση

Για οποιοσδήποτε διευκρινίσεις σχετικά με την Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας για το έτος 2017, παρακαλούμε επικοινωνήστε με τη Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων στο τηλέφωνο 22 122304, ηλεκτρονική διεύθυνση: [bankofcypruscsr@bankofcyprus.com](mailto:bankofcypruscsr@bankofcyprus.com).

Η Τράπεζα έχει υιοθετήσει συγκεκριμένο μοντέλο για τη διαχείριση σημαντικών θεμάτων που ενσωματώνονται στη στρατηγική της, και το οποίο αναλύεται πιο κάτω. Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας Κύπρου καλύπτει τους τέσσερις βασικούς πυλώνες: κοινωνία, εργαζόμενοι, υπεύθυνες υπηρεσίες της Τράπεζας και περιβάλλον.



Τζον Πάτρικ Χούρικαν  
Διευθύνων Σύμβουλος  
της Τράπεζας Κύπρου

## 02.

# Η δέσμευσή μας στην Εταιρική Υπευθυνότητα: Περισσότερο από Τράπεζα

Έχοντας επιβιώσει από μια δύσκολη οικονομική κρίση, η Τράπεζα Κύπρου σχεδιάζει τώρα μια νέα πορεία που θα μεταμορφώσει ολόκληρη τη χώρα. Με τα σχέδια αυτά οι εργασίες επικεντρώνονται εκ νέου στην επίτευξη ασφαλέστερης και πιο βιώσιμης ανάπτυξης. Η Τράπεζα διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην αναμόρφωση του ψηφιακού αποτυπώματος της Κύπρου και στον εκσυγχρονισμό των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Ταυτόχρονα, είμαστε σε καλύτερη θέση και πιο ικανοί να επωφεληθούμε από εργασίες με υψηλότερες αποδόσεις από ό,τι κατά τα προηγούμενα έτη.

Στην Τράπεζα Κύπρου, λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη την Εταιρική μας Κοινωνική Υπευθυνότητα. Προσπαθούμε να κατανοήσουμε τις ανάγκες όλων των εμπλεκόμενων μερών μας σε ό,τι κάνουμε. Λαμβάνουμε αποφάσεις που μακροπρόθεσμα έχουν θετικό αντίκτυπο στους πελάτες, στους μετόχους, στους εργαζόμενους μας και στην κοινωνία που υπηρετούμε. Στόχος μας είναι να προχωρήσουμε περισσότερο και να αναγνωριστούμε ως ουσιαστικό μέρος του κοινωνικού ιστού της Κύπρου. Αυτό θα απαιτήσει μεγαλύτερη συνεργασία μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα κάτι για το οποίο δεσμευόμαστε.

Λειτουργούμε και ενεργούμε με ακεραιότητα και διαφάνεια διασφαλίζοντας πρωτίστως τις αρχές της εμπιστευτικότητας και της ιδιωτικότητας. Προσπαθούμε να κερδίσουμε την εμπιστοσύνη των πελατών μας τοποθετώντας τους στο επίκεντρο του οργανισμού μας, κατανοώντας και προβλέποντας τις οικονομικές τους ανάγκες.

Σεβόμαστε και αναγνωρίζουμε τις προσπάθειες όλων των εταίρων μας και τα αποτελέσματα που επιτυγχάνουν. Πιστεύουμε ότι τα καλύτερα αποτελέσματα προέρχονται από την ομαδική εργασία και τη συλλογική δράση. Η στρατηγική μας για την Εταιρική Κοινωνική Υπευθυνότητα δίδει έμφαση στις κοινωνικές πτυχές που έχουν μεγάλη σημασία για τα ενδιαφερόμενα μέρη μας. Δεσμευόμαστε να είμαστε ενεργά μέλη της κοινωνίας. Οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να προσφέρουν εθελοντικά τον χρόνο και τις δεξιότητές τους για να υποστηρίξουν ένα ευρύ φάσμα φιλανθρωπικών και κοινωνικών έργων. Ενθαρρύνουμε τη φιλανθρωπική εργασία και τον εθελοντισμό.

Μεταξύ 2015 και 2017, η Τράπεζα Κύπρου έθεσε ως στόχο να κερδίσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας, επιβεβαιώνοντας ότι παραμένουμε ένας από τους κεντρικούς πυλώνες της κυπριακής κοινωνίας. Επικεντρώσαμε τους πόρους μας σε δράσεις, κυρίως στους τομείς της υγείας και της εκπαίδευσης. Ήμασταν πάντα υποστηρικτές της προσπάθειας αναβάθμισης της ποιότητας της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης στην Κύπρο, για όλους τους πολίτες της. Τα τελευταία 20 χρόνια η Τράπεζα Κύπρου διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην «Μάχη ενάντια στον καρκίνο», ως ο μακροχρόνιος χορηγός του Ογκολογικού Κέντρου Τράπεζας Κύπρου.

Είναι πάθος για μας το να βοηθούμε τους νέους να εκπληρώσουν τις δυνατότητές τους. Οι πρωτοβουλίες μετά από την εκπαίδευση αναπτύσσουν δεξιότητες, δημιουργούν εμπιστοσύνη και παρέχουν πρόσβαση σε ευκαιρίες απασχόλησης.

Η παρούσα Έκθεση παρέχει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με μια σειρά πρωτοβουλιών που έχουμε αναλάβει ώστε να διασφαλίσουμε ότι ενεργούμε ως υπεύθυνος εταίρος για τις επιχειρήσεις και την κοινωνία. Δεσμευόμαστε να συνεχίσουμε αυτές τις προσπάθειες τα επόμενα χρόνια και να οικοδομήσουμε μια ισχυρότερη και πιο επιτυχημένη Τράπεζα.

Ακόμη περισσότερο από το να είμαστε η «Τράπεζα Κύπρου», είμαστε «Η Τράπεζα για την Κύπρο».

**Τζον Πάτρικ Χούρικαν**  
**Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας Κύπρου**

---

Μεταξύ 2015 και 2017, η Τράπεζα Κύπρου έθεσε ως στόχο να κερδίσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας, επιβεβαιώνοντας ότι **παραμένουμε ένας από τους κεντρικούς πυλώνες της κυπριακής κοινωνίας**

---

## 03. Η Ιστορία μας

Η έλευση της βρετανικής κυριαρχίας στα τέλη του 19ου αιώνα βρήκε τους Κυπρίους παγιδευμένους σε μια υποανάπτυκτη οικονομία στην οποία κυριαρχούσε η τοκογλυφία, η εκμετάλλευση και η έλλειψη κεφαλαίου.

Το «Ταμιευτήριο η Λευκωσία» που ήταν όραμα του δικηγόρου Ιωάννη Οικονομίδα και του γιατρού Αντωνίου Θεοδότου, ήταν μία από τις πρώτες προσπάθειες για την απελευθέρωση του καταπιεσμένου επιχειρηματικού πνεύματος των Κυπρίων μέσω της υποστήριξης των τοπικών επιχειρήσεων.

Το 1912, το «Ταμιευτήριο η Λευκωσία» μετονομάστηκε σε Τράπεζα Κύπρου.



1



2



4

3



**Από αριστερά** 1. Παλιά σήμανση καταστήματος της Τράπεζας Κύπρου. 2. Αιμοδοσία που διοργανώθηκε από το προσωπικό μας στη Λεμεσό το 1965. 3. Εισφορά ύψους 50.000 λιρών Κύπρου για την ανακούφιση των θυμάτων της τουρκικής εισβολής του 1974. 4. Ευχαριστήρια επιστολή που στάλθηκε από τον πρόξενο της Ελλάδας στο προσωπικό μας για τη εισφορά 32 λιρών Κύπρου στη στήριξη του εθνικού αγώνα κατά τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο το 1941.



## Βασικά Ορόσημα στην Ιστορία μας

- 1899** — Ίδρυση και λειτουργία του «Ταμιευτηρίου η Λευκωσία».
- 1943** — Η Τράπεζα Κύπρου συγχωνεύεται με τραπεζικούς οργανισμούς σε άλλες πόλεις και επεκτείνεται σε ολόκληρη την Κύπρο. Το αρχαίο κυπριακό νόμισμα που φέρει την επιγραφή «Κοινόν Κυπρίων» υιοθετήθηκε ως έμβλημα της Τράπεζας.
- 1955** — Ίδρυση της Τράπεζας Κύπρου (Λονδίνο).
- 1984** — Ίδρυση του Πολιτιστικού Ιδρύματος Τράπεζας Κύπρου.
- 1997** — Έναρξη λειτουργίας του πρώτου καταστήματος της Τράπεζας Κύπρου στο Ηνωμένο Βασίλειο.
- 1998** — Έναρξη λειτουργίας του Ογκολογικού Κέντρου Τράπεζας Κύπρου.
- 2013** — Εισαγωγή σε καθεστώς εξυγίανσης από 24 Μαρτίου έως 30 Ιουλίου μετά τις αποφάσεις του Eurogroup του Μαρτίου 2013 και τα διατάγματα της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου.
  - Ανακεφαλαιοποίηση και αναδιάρθρωση μέσω διάσωσης με ίδια μέσα (bail-in).
- 2014** — Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου κατά €1 δισεκατομμύριο, η μεγαλύτερη άμεση ξένη επένδυση (ΑΞΕ) στην ιστορία της Κύπρου.
  - Διορισμός νέου Διοικητικού Συμβουλίου υπό την προεδρία του Δρα Γιόζεφ Άκερμαν.
- 2016** — Ολοκλήρωση της στρατηγικής απομόχλευσης μέσω της διάθεσης μη βασικών δραστηριοτήτων.
- 2017** — Τελική αποπληρωμή της Επείγουσας Παροχής Ρευστότητας (ELA) ύψους €11,4 δισεκατομμυρίων που λήφθηκε κυρίως από τη Λαϊκή Τράπεζα στα μέσα του 2013.
  - Έκδοση Κεφαλαίου Κατηγορίας 2 (€250 εκατομμύρια).
  - Εισαγωγή των μετοχών της νέας μητρικής εταιρείας, στη standard κατηγορία του Επίσημου Μητρώου της εποπτικής αρχής κεφαλαιαγοράς του Ηνωμένου Βασιλείου (Financial Conduct Authority «FCA»), για διαπραγμάτευση στην Κύρια Αγορά του Χρηματιστηρίου Αξιών του Λονδίνου (LSE), στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου («ΧΑΚ») και για διαπραγμάτευση στην Κύρια Αγορά του ΧΑΚ.

## 04. ΣΧΕΤΙΚά με το Συγκρότημα της Τράπεζας Κύπρου

Η Τράπεζα Κύπρου ιδρύθηκε το 1899 με έδρα τη Λευκωσία και είναι το μεγαλύτερο συγκρότημα τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στην Κύπρο, με σημαντικά μερίδια αγοράς σε όλους τους επιχειρηματικούς τομείς. Η Τράπεζα Κύπρου βρίσκεται σε προχωρημένο στάδιο μετασχηματισμού και καθίσταται ισχυρότερος οργανισμός ο οποίος επικεντρώνεται στην Κύπρο και το Ηνωμένο Βασίλειο και έχει ως γνώμονα τα αποτελέσματα.

Το Συγκρότημα έχει 123 καταστήματα, από τα οποία τα 121 στην Κύπρο, 1 στη Ρουμανία και 1 στο Ηνωμένο Βασίλειο. Η Τράπεζα Κύπρου έχει επίσης γραφεία αντιπροσωπείας στη Ρωσία, την Ουκρανία και την Κίνα.

### Τα βραβεία, οι τιμές και οι πιστοποιήσεις μας

- Βραβείο Καλύτερης Εταιρικής Διακυβέρνησης στην Κύπρο για το 2017 από το World Finance (UK)
- Βραβείο Τράπεζα της Χρονιάς (Κύπρος) για το 2017 από τα Βραβεία Επιχειρηματικής Αριστείας του Corporate Insider
- Καλύτερη Ιδιωτική Τραπεζική στην Κύπρο για το 2017 από το περιοδικό Global Finance
- Καλύτερη Ιδιωτική Τραπεζική στην Κύπρο για το 2017 από το περιοδικό Euromoney
- Καλύτερη Τράπεζα Υποθεματοφυλακής στην Κύπρο 2017 από το περιοδικό Global Finance
- Καλύτεροι Τραπεζικοί Προμηθευτές Συναλλάγματος για το 2017 από το περιοδικό Global Finance
- Βραβείο Αριστείας Citibank STP (Straight-Through Processing) για εντολές πληρωμών σε δολάρια ΗΠΑ
- Πιστοποίηση ISO 9001:2015 για τον Τομέα Διεθνών Τραπεζικών Υπηρεσιών, τα Κέντρα Διεθνών Εργασιών (IBUs) και τα Κέντρα Διεθνών Χρηματοδοτήσεων (ILUs)



### Κοινωνικά Τιμητικά Βραβεία

- Βραβείο In Business Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το 2017
- Βραβείο IMH για τη συνολική συμβολή στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- Βραβείο Αριστείας ΜΚΟ Reaction
- Τιμητικό βραβείο από το φιλανθρωπικό οργανισμό «Γκολ στη Ζωή».

## 05. Η νέα κουλτούρα αξιών της Τράπεζάς μας

Στις αρχές του 2014 η Τράπεζα Κύπρου ξεκίνησε ένα πολύ απαιτητικό και αυστηρό πρόγραμμα εξυγίανσης κατά του οικονομικού εγκλήματος, το οποίο ολοκληρώθηκε με επιτυχία μέχρι το τέλος του 2015. Η τωρινή λειτουργία συμμόρφωσης της Τράπεζας Κύπρου αποτελεί παγκόσμια κλάσης πρότυπο, το οποίο, μεταξύ άλλων, ακολουθεί πιστά τις αρχές του νόμου Patriot Act των ΗΠΑ, της τοπικής νομοθεσίας και της νομοθεσίας της Ε.Ε.

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων τεσσάρων ετών και μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2017, το αυστηρό αυτό πρόγραμμα είχε ως αποτέλεσμα τα εξής:

- Μείωση του διεθνούς χαρτοφυλακίου επιχειρηματικών πελατών κατά 33%.
- Τερματισμό περίπου του 80% των σχέσεων με επαγγελματίες διαμεσολαβητές που συστήνουν πελάτες στην Τράπεζα, με αποτέλεσμα τη μείωση αυτού του χαρτοφυλακίου διαμεσολαβητών από 1,601 σε 324.

Επίσης τα τελευταία τρία χρόνια η Τράπεζα προχώρησε στον τερματισμό/ αναστολή της συνεργασίας με 5,359 πελάτες αποκλειστικά για λόγους συμμόρφωσης/οικονομικού εγκλήματος που αντιστοιχούν σε εκτιμώμενο κύκλο εργασιών ύψους €3,6 δισεκατομμυρίων και ετήσια κερδοφορία €10,5 εκατομμυρίων.

Το Συγκρότημα έχει επίσης θεσπίσει ένα ισχυρό κανονιστικό πλαίσιο το οποίο διέπεται από την Πολιτική Κανονιστικής και Ηθικής Διακυβέρνησης του Συγκροτήματος.

Η Πολιτική αυτή ευθυγραμμίζεται πλήρως με τις απαιτήσεις της σχετικής Οδηγίας της ΚΤΚ καθώς και με τις κατευθυντήριες γραμμές της ΕΑΤ για την Εσωτερική Διακυβέρνηση. Η λειτουργία συμμόρφωσης έχει επιπλέον εκδώσει και αναθεωρεί ετησίως 16 πολιτικές κανονιστικής συμμόρφωσης, τέσσερις πολιτικές εταιρικής διακυβέρνησης και τέσσερις πολιτικές για την καταπολέμηση του οικονομικού εγκλήματος, ώστε να διασφαλίζεται ότι το πλαίσιο συμμόρφωσης παραμένει ενημερωμένο και ενσωματώνει τις βέλτιστες πρακτικές για τη διαχείριση του κινδύνου συμμόρφωσης.

Μετά την επιτυχημένη εφαρμογή αυτού του μοναδικά ισχυρού πλαισίου συμμόρφωσης, η Τράπεζα Κύπρου έλαβε ανεξάρτητη αναγνώριση του αποδεδειγμένα θεαματικού της μετασχηματισμού, ο οποίος οδήγησε στη δημιουργία της νέας εταιρικής κουλτούρας δεοντολογίας ως εξής:

- Οι μετοχές της μητρικής εταιρείας (Bank of Cyprus Holdings Public Limited Company) εισήχθησαν στο

Χρηματιστήριο του Λονδίνου. Σήμερα είναι η μόνη εταιρεία στην Κύπρο που συμμορφώνεται πλήρως τόσο με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Χρηματιστηρίου του Λονδίνου όσο και με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Χρηματιστηρίου Αξιών Κύπρου.

- Λήφθηκαν θετικά σχόλια από διάφορες Ρυθμιστικές Αρχές σε σχέση με το νέο επίπεδο συμμόρφωσης και εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας Κύπρου.
- Απονομή του Βραβείου Καλύτερης Εταιρικής Διακυβέρνησης στην Κύπρο για το 2017 από το World Finance (UK).
- Απονομή του Βραβείου Τράπεζα της Χρονιάς (Κύπρος) για το 2017 από τα Βραβεία Επιχειρηματικής Αριστείας του Corporate Insider.

Αυτή η νέα κουλτούρα αξιών της νέας μας Τράπεζας αποτελεί το σήμα κατατεθέν της σχέσης με τους μετόχους, τους πελάτες, τις Ρυθμιστικές Αρχές και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη μας.



Εισηγμένη στο  
χρηματιστήριο του  
Λονδίνου από τις 19  
Ιανουαρίου 2017.

## 06. Τα ενδιαφερόμενα μέρη μας & οι προτεραιότητές μας

Οι σχέσεις μας με τα ενδιαφερόμενά μας μέρη αποτελούν κρίσιμη συνιστώσα της προσπάθειας για βιώσιμη και αειφόρο ανάπτυξη. Η ανταπόκριση στις ανησυχίες των ενδιαφερομένων μερών μας αποτελεί βασικό στοιχείο των έργων μας για Κοινωνική Υπευθυνότητα και Διαφάνεια.



Με βάση την καθοδήγηση των ενδιαφερομένων μερών μας, αποφασίσαμε ότι οι σημαντικότεροι τομείς προτεραιότητας είναι οι εξής:

Τοπικές Κοινότητες

Πελατειακό Απόρρητο

Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις

Εργοδότηση

Κατάρτιση και Εκπαίδευση

Περισσότερες πληροφορίες για τη σχέση μας με τα ενδιαφερόμενα μας μέρη και τη μεθοδολογία επιλογής των προτεραιοτήτων μας (Materiality Assessment) μπορείτε να βρείτε στο Παράρτημα «Πίνακας GRI».

## 07. Η Εταιρική μας Διακυβέρνηση

Οι υγιείς πολιτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης είναι κρίσιμης σημασίας για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των ενδιαφερομένων μερών και τη δημιουργία αξίας για τους μετόχους. Το Διοικητικό Συμβούλιο καθοδηγεί το Συγκρότημα εντός ενός πλαισίου συνετών και αποτελεσματικών ελέγχων για την αξιολόγηση και διαχείριση του κινδύνου.

Το Συγκρότημα της Τράπεζας Κύπρου, ως κορυφαίος χρηματοοικονομικός οργανισμός εισηγμένος στο Χρηματιστήριο, συμμορφώνεται με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Χρηματιστηρίου Αξιών Κύπρου, τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ηνωμένου Βασιλείου και την περί Ρυθμίσεων Διακυβέρνησης και Διαχείρισης Οδηγία της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου. Πέραν αυτών, η Τράπεζα Κύπρου ακολουθεί τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης.

Πέραν της διαπραγμάτευσης στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου, η εισαγωγή και διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου το 2017 αποτελεί σταθερή επιβεβαίωση της δέσμευσης του Διοικητικού Συμβουλίου για καλύτερες διεθνείς πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης και διαφάνειας.

*Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Εταιρική μας Διακυβέρνηση μπορείτε να βρείτε στο Παράρτημα «GRI Index».*



Ο Δρ Γιώζεφ Άκερμαν, Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου, απευθύνεται στην Ετήσια Γενική Συνέλευση στις 29 Αυγούστου 2017.

Το Διοικητικό Συμβούλιο καθορίζει τις αξίες και τα πρότυπα του Συγκροτήματος και διασφαλίζει ότι οι υποχρεώσεις του έναντι των μετόχων και των λοιπών ενδιαφερομένων μερών γίνονται κατανοητές και πληρούνται.

## Οικονομικά αποτελέσματα 2017

Τα οικονομικά αποτελέσματα για το έτος που έληξε το 2017 διατίθενται στην ιστοσελίδα μας: <http://www.bankofcyprus.com/en-GB/investor-relations-new/reports-presentations/financial-results/>

## 08. Η Κοινωνία μας

Η Τράπεζα Κύπρου παραμένει πυλώνας της κοινωνίας και βασικός μοχλός βιώσιμης ανάπτυξης στην Κύπρο.

Όπως ανανακλάται και στο λογότυπό μας, **«Κοινόν Κυπρίων»**, η Τράπεζα αναλαμβάνει αειφόρες υποστηρικτικές δράσεις εκεί όπου:

- Υπάρχει **αδιαμφισβήτητη κοινωνική ανάγκη.**
- **Η εν λόγω ανάγκη δεν εξυπηρετείται από τον δημόσιο τομέα.**
- **Οι προτεινόμενες δράσεις/στρατηγικές εξυπηρετούν καλύτερα όλους τους εμπλεκόμενους φορείς της Τράπεζας Κύπρου (επενδυτές, πελάτες, εργαζόμενους, μετόχους, Ρυθμιστικές Αρχές κ.λπ.).**

Αυτές οι δράσεις εμπίπτουν εντός δύο πυλώνων: **Υγεία και Εκπαίδευση.**

Το 2017 υποστηρίξαμε πάνω από 180 Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς, φιλανθρωπικές οργανώσεις, συνδέσμοις, δήμους, σχολεία, αθλητικές ομοσπονδίες και αθλητικές ακαδημίες με ποσό ύψους €1,2 εκατομμυρίων.



Το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου βρίσκεται στην καρδιά της παλιάς πόλης της Λευκωσίας, με στόχο να καταστεί ως το πολιτιστικό κέντρο της Κύπρου.



Το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου υπήρξε η ναυαρχίδα της κοινοτικής μας στήριξης στον πυλώνα της Υγείας από το 1998.



Ο συνολικός αριθμός των ασθενών που εγγράφηκαν στο Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου από το 1998 έως το τέλος του 2017 είναι **πάνω από 36,000**.

## Πυλώνας Υγεία

### Κύριες συμπράξεις και δράσεις

- Συνεχίσαμε την οικονομική μας στήριξη στο Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου.
- Ανανεώσαμε το ομαδικό συμβόλαιο Medica για τα παιδιά που ορφάνεψαν από τραγικά ατυχήματα (Ήλιος, Σαρμ Ελ Σέιχ, Μαρί, δασική πυρκαγιά Σολέας).
- Συντονίσαμε την εκστρατεία «Μάχη ενάντια στον καρκίνο» με τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου (Πορεία Χριστοδούλας).
- Συνεργαστήκαμε για την υλοποίηση του Προγράμματος Εκπαίδευσης Φροντιστών «Έν Έργω» για παραπληγικούς (συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας και την Οργάνωση Παραπληγικών Κύπρου).
- Δημιουργήσαμε την Τράπεζα Αίματος «Κύπρου» στην Ελλάδα σε συνεργασία με την Κυπριακή Δημοκρατία (Υπουργείο Υγείας) και τον ΜΚΟ Reaction.

- Συνεργαστήκαμε και εγκαινιάσαμε τη «Φωλιά», το κέντρο υποστήριξης και εκπαίδευσης για άτομα που πάσχουν από σπάνιες παθήσεις, της Παγκύπριας Συμμαχίας Σπάνιων Παθήσεων.
- Επαναλάβαμε τη συνεργασία μας για την παροχή οικονομικής και άλλης στήριξης σε οικογένειες με αναπηρίες μέσω της Οργάνωσης Πολυτέκνων Λευκωσίας, του FunRaising Λεμεσού και των Αλκωνιδών (ανακατασκευασμένοι υπολογιστές - παλιά αποθέματα της Τράπεζας, της παράδοσης 30 θερμοαστρών κατά τη διάρκεια του χειμώνα, και της οικονομικής στήριξης για μεγάλα ιατρικά έξοδα).
- Προσφέραμε φιλοξενία και χριστουγεννιάτικο γεύμα στις οικογένειες του Ιδρύματος Ελπίδα για Παιδιά με Καρκίνο και Λευχαιμία.
- Επαναλάβαμε τη συνεργασία μας με το FunRaising στο Παιδικό Φεστιβάλ Πολιτισμού και τις χριστουγεννιάτικες φιλανθρωπικές εκδηλώσεις στη Λεμεσό.
- Διοργανώσαμε την 1η Παγκύπρια Εκστρατεία Αιμοδοσίας (Συνεργασία με την Τράπεζα Αίματος, τον ΜΚΟ Reaction, τις Γενικές Ασφάλειες Κύπρου και τη EuroLife).

- Διοργανώσαμε μαζί με τον Ροταριανό Όμιλο Λάρνακα-Κίτιον μια μέρα διασκέδασης στο «Πάρκο Ίσων Ευκαιριών» για παιδιά με αναπηρίες.

### ΟΓΚΟΛΟΓΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ

Το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου ιδρύθηκε στη Λευκωσία σε συνεργασία με την Κυπριακή Δημοκρατία και άρχισε να προσφέρει υπηρεσίες το 1998.

Το Κέντρο έχει καταστεί η ναυαρχίδα του κράτους στη θεραπεία του καρκίνου, στοχεύοντας περίπου το 80% των διαγνωσμένων περιστατικών στην Κύπρο. Χάρη στο Κέντρο, η χώρα διατηρεί ένα από τα ψηλότερα ποσοστά επιβίωσης μεταξύ των χωρών του ΟΟΣΑ (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης).

Το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου είναι το πρώτο νοσοκομείο στην Κύπρο και την Ελλάδα που λαμβάνει την πιστοποίηση ποιότητας CHKS (Caspe Healthcare Knowledge Systems), του κορυφαίου οργανισμού διαπίστευσης νοσοκομείων στην Ευρώπη. Το Κέντρο κατατάσσεται μεταξύ των πλέον διακεκριμένων νοσοκομείων από άποψη λειτουργικών και ποιοτικών προτύπων.

Το 2017 αποφασίστηκε όπως η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του Συγκροτήματος (ΔΕΕΣ) θα συμπεριλαμβάνει από το 2018 και μετά, στο ετήσιο πλάνο ελέγχου της, το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου, προκειμένου να παρέχει διαβεβαίωση στο Διοικητικό Συμβούλιο του Κέντρου σε σχέση με την επάρκεια της υφιστάμενης διακυβέρνησης, διαχείρισης κινδύνων και του πλαισίου εσωτερικού ελέγχου.

### ΑΝΤΙΚΑΡΚΙΝΙΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΚΥΠΡΟΥ

Η Τράπεζα Κύπρου παραμένει μακροχρόνιος εταίρος του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου. Από το 1999 στηρίζουμε τις προσπάθειες του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου για την ευαισθητοποίηση του κοινού σε σχέση με τον καρκίνο καθώς και τη συγκέντρωση χρημάτων για τη συντήρηση και αναβάθμιση των υπηρεσιών και εγκαταστάσεών του.

Η ετήσια «Πορεία Χριστοδούλας» τον Απρίλιο υποστηρίζεται έντονα από την Τράπεζα Κύπρου και τους εθελοντές μας. Μέσω της καμπάνιας #stiMaxi (μάχη ενάντια στον καρκίνο) που αρχικά ξεκίνησε το 2016, καλέσαμε τους συμπολίτες μας να «ενταχθούν στη μάχη» και να υποστηρίξουν τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου.

Το 2017, η εκστρατεία συγκέντρωσε περισσότερα από €470,000, σημειώνοντας αύξηση 5% στα ποσά που αντλήθηκαν πριν από το 2016.

### ΚΕΝΤΡΟ «ΦΩΛΙΑ»

Συμμετείχαμε ως ο κύριος συνεργάτης στην ίδρυση και λειτουργία του πρότυπου Κέντρου «Φωλιά», ενός σημείου αναφοράς και κέντρου ενημέρωσης και εκπαίδευσης για ασθενείς με σπάνιες παθήσεις και τις οικογένειές τους.

Το Κέντρο, το οποίο άρχισε να λειτουργεί την Πέμπτη, 6 Ιουλίου 2017, ιδρύθηκε σε συνεργασία με την Παγκύπρια Συμμαχία Σπάνιων Παθήσεων και την υποστήριξη του Υπουργείου Υγείας.

Με την απόφαση ίδρυσης του Κέντρου πραγματοποιούνται τα όνειρα περίπου

60,000 ασθενών και των οικογενειών τους, καθώς το Κέντρο θα τους παρέχει πληροφορίες, υποστήριξη και εκπαίδευση.

Τον Δεκέμβριο του 2017, οι εθελοντές μας βοήθησαν κατά τη διάρκεια της χριστουγεννιάτικης εκδήλωσης στο Κέντρο «Φωλιά».

### ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΚΣΤΡΑΤΕΙΕΣ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ

Το 2017 διοργανώσαμε Παγκύπρια Εκστρατεία Αιμοδοσίας διάρκειας μιας βδομάδας, με το σύνθημα «Εσένα ποιος είναι ο τύπος σου; Κάποιος χρειάζεται το δικό σου τύπο αίματος».

Η αιμοδοσία, η οποία διοργανώθηκε μαζί με τις Γενικές Ασφάλειες Κύπρου, μέλος του Συγκροτήματος της Τράπεζας Κύπρου, πραγματοποιήθηκε σε όλες τις πόλεις και η πρόσκληση για συμμετοχή απευθύνθηκε σε υφιστάμενους αλλά και νέους αιμοδότες, μέλη των εργαζομένων του Συγκροτήματος καθώς και το ευρύ κοινό.

Οι εταίροι μας στην όλη προσπάθεια είναι η EuroLife, μέλος του Συγκροτήματος της Τράπεζας Κύπρου, και ο ΜΚΟ Reaction. Η εκστρατεία αιμοδοσίας στηρίζεται από την Τράπεζα Αίματος του Υπουργείου Υγείας.

### ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΙΜΑΤΟΣ «ΚΥΠΡΟΥ» ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στα τέλη του 2017, ανακοινώσαμε τη δημιουργία της Τράπεζας Αίματος «Κύπρου» στην Ελλάδα. Σε συνεργασία με τον ΜΚΟ Reaction και το Υπουργείο Υγείας της Κυπριακής Δημοκρατίας, η Τράπεζα Αίματος «Κύπρου» στην Ελλάδα θα προσφέρει ανακούφιση στους Κυπρίους που χρειάζονται αίμα για θεραπεία ή χειρουργική επέμβαση στην Ελλάδα.

Η Τράπεζα Αίματος «Κύπρου» άρχισε να λειτουργεί στις 12 Δεκεμβρίου 2017 στο Νοσοκομείο «Άγιος Σάββας» στην Αθήνα, παρουσία του Μόνιμου Γραμματέα του Υπουργείου Υγείας της Κύπρου, του Κυπρίου Πρέσβη στην Ελλάδα, του προέδρου και των μελών της κυπριακής κοινότητας

αποδήμων στην Ελλάδα, κρατικούς αξιωματούχους και εθελοντές. Την ίδια μέρα πραγματοποιήθηκε η πρώτη επίσημη αιμοδοσία για να δημιουργηθεί απόθεμα αίματος, με εθελοντές από τον ΜΚΟ Reaction, προσωπικό της κυπριακής Πρεσβείας και φοιτητές.

### Πυλώνας Εκπαίδευση

#### Κύριες συμπράξεις και δράσεις

- Αναμορφώσαμε το Πολιτιστικό Ίδρυμα της Τράπεζας με νέα διοίκηση και ανανεωμένη στρατηγική.
- Συνεχίσαμε με επιτυχημένα αποτελέσματα τη στήριξη νέων επιχειρήσεων μέσω του εκκολαπτηρίου IDEA.
- Γίναμε πλατινένιος χορηγός του «Πάφος2017», στηρίζοντας όλες τις προσπάθειες για την προώθηση του πολιτισμού, της δημιουργικότητας και της καινοτομίας στην Πολιτιστική Πρωτεύουσα της Ευρώπης για το 2017.
- Διοργανώσαμε 5 συζητήσεις (student debates) μεταξύ μαθητών και του Προέδρου της Κυπριακής Δημοκρατίας, του Αρχιεπισκόπου Κύπρου, του Προέδρου της Βουλής των Αντιπροσώπων, του Υπουργού Υγείας, και των παικτών της εθνικής ομάδας ποδοσφαίρου (συνεργασία με τον ΜΚΟ Reaction).
- Συνεργαστήκαμε με τον ΜΚΟ «Γκολ στη Ζωή», ένα φιλανθρωπικό σωματείο ποδοσφαιριστών (Youth Supporter).
- Επαναλάβαμε την επιχορήγηση των λειτουργικών δαπανών 6 κουζινών σε 6 δημοτικά σχολεία («Μαγειρεύω και προσφέρω») από τον ΜΚΟ «Σοφία για τα Παιδιά».
- Συνεργαστήκαμε με το Πανεπιστήμιο Κύπρου στο Φεστιβάλ Γνώσης, στις εγκαταστάσεις του Πανεπιστημίου Κύπρου.
- Στηρίξαμε με το Ποδοσφαιρικό Φεστιβάλ Ακαδημιών Αγίας Νάπας (Youth Supporter).



- Επαναλάβαμε τη συνεργασία μας με το Start-up Weekend Cyprus (Καινοτομία).
- Βραβεύσαμε τους κορυφαίους μαθητές στους Παγκύπριους Διαγωνισμούς Μαθηματικών και Φυσικής, τη Μαθηματική Ολυμπιάδα και την Ολυμπιάδα Επιστήμης (Youth Suporter).
- Επαναλάβαμε τη συνεργασία μας με τον ΜΚΟ ΑΒR μέσω του Φεστιβάλ «Afro Banana Republic» (Partner In Innovation).
- Επαναλάβαμε τη συνεργασία μας με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο Νεολαίας Κύπρου (Youth Suporter).
- Συμμετείχαμε στο εκπαιδευτικό θεματικό πάρκο «Masterland» στη Λεμεσό, με την Τράπεζα Κύπρου να είναι η τράπεζα μιας «πρότυπης πόλης».
- Προσφέρθηκαν υποτροφίες του CIM (Cyprus Institute of Marketing) σε κορυφαίους φοιτητές με οικονομική δυσπραγία.



Με την πάροδο των χρόνων, το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου έχει αναπτύξει σειρά πολύπλευρων δραστηριοτήτων προκειμένου να καταστεί το **κέντρο του πολιτισμού, της τέχνης και της δημιουργικότητας της Κύπρου.**

**Πληροφορίες και λεπτομέρειες σχετικά με τις συλλογές, τα μουσεία, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα και τις εκδηλώσεις του Πολιτιστικού Ίδρυματος Τράπεζας Κύπρου διατίθενται στη διεύθυνση [www. boccf.org/museums-and-collections](http://www.boccf.org/museums-and-collections)**

Τους καλοκαιρινούς μήνες του 2017 το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου διοργάνωσε και φιλοξένησε στην αυλή του το Φεστιβάλ Τεχνών «Φανερωμένη 17».



- Επαναλάβαμε τη συνεργασία μας με το TEDx.
- Συνεργαστήκαμε με ακαδημίες αθλητικών ομάδων και ομοσπονδιών (Youth Suporter).
- Προσφέραμε χορηγία στη Διερευνητική Επιτροπή για τους Αγνοούμενους (ΔΕΑ) για εξειδικευμένο λογισμικό δεδομένων και ξεκινήσαμε συνεργασία με σκοπό την ενίσχυση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων και της έρευνας.
- Προσφέραμε σε περισσότερα από 50 σχολεία εκπαιδευτικό εξοπλισμό και υποστήριξη σε μαθητές που έχουν ανάγκη.

#### **ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ**

Με την πάροδο των χρόνων, το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου έχει αναπτύξει σειρά πολύπλευρων δραστηριοτήτων για να καταστεί το κέντρο του πολιτισμού, της τέχνης και της δημιουργικότητας της Κύπρου. Στεγάζεται στο παλιό κτήριο Διοίκησης της Τράπεζας Κύπρου, το οποίο βρίσκεται στο ιστορικό κέντρο της Λευκωσίας.

Το Ίδρυμα διατηρεί έξι κυπρολογικές συλλογές και διαχειρίζεται δύο μουσεία.

#### **Εκπαιδευτικά προγράμματα #deneinaisxoleio**

Για 33η συνεχή χρονιά, τα παιδιά επισκέφθηκαν το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου για να γνωρίσουν αρχαιολόγους, συγγραφείς, μουσικούς και καλλιτέχνες και να συμμετάσχουν ενεργά σε συναρπαστικές δραστηριότητες. Στο πλαίσιο του τίτλου #deneinaisxoleio («δεν είναι σχολείο»), τα εκπαιδευτικά προγράμματα του Πολιτιστικού Ίδρυματος απευθύνονται σε παιδιά ηλικίας 4 -18 ετών, με στόχο την κοινωνικοποίηση, την γνωριμία με νέες επιστήμες και τέχνες και την ενεργό συμμετοχή τους σε δραστηριότητες. Μέσω νέων συνεργασιών με αναγνωρισμένα εκπαιδευτικά ιδρύματα και ειδικευμένους σχεδιαστές, το Πολιτιστικό Ίδρυμα πρόσφερε σειρά οκτώ νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων για το σχολικό έτος 2017-2018, με τη συμμετοχή 2,436 μαθητών.

#### **Φεστιβάλ Τεχνών «Φανερωμένη 17»**

Το «Φανερωμένη 17» παρουσίασε ένα πολύπλευρο πρόγραμμα με τοπικές και διεθνείς συμμετοχές. Από τα μέσα Ιουνίου έως τα τέλη Σεπτεμβρίου, η αυλή του Πολιτιστικού Ίδρυματος έγινε ο πιο ζωντανός πυρήνας πολιτισμού στην παλιά πόλη της Λευκωσίας.

Κατά τη διάρκεια της νύχτας, τα μουσεία και οι εκθέσεις του Ίδρυματος παρέμειναν ανοιχτά μέχρι τα μεσάνυχτα.

#### **Στιγμές στο Μουσείο**

Το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου, στο πλαίσιο της προώθησης του πολιτισμού και της ιστορίας της Κύπρου, παρουσίασε μια νέα σειρά εκδηλώσεων με τίτλο «Στιγμές στο Μουσείο». Στόχος των εκδηλώσεων που φιλοξενούνται στα δύο Μουσεία του Ίδρυματος, είναι να δώσει στο κοινό της Κύπρου την ευκαιρία να γνωρίσει τον πολιτισμό της Κύπρου από μια διαφορετική οπτική γωνία, αποκτώντας νέες εμπειρίες μέσω της επαφής με τα εκθέματα των Συλλογών των Μουσείων. Μουσικές παραστάσεις, βραδιές ποίησης, δράσεις και πολλά άλλα διαδραματίστηκαν στα Μουσεία, δημιουργώντας τη βάση για ένα ξεχωριστό ταξίδι στην γνώση και την αλληλεπίδραση.

#### **Προσωρινή έκθεση «Rooms to Contemplate: Περιεχόμενο και προοπτική μιας συλλογής».**

Αυτή ήταν η πρώτη από μια σειρά παρουσιάσεων που επιδιώκουν να προβάλλουν και ταυτόχρονα να τονίσουν πολλά έργα από τη μεγαλύτερη ιδιωτική συλλογή στην Κύπρο, τη Συλλογή του Πολιτιστικού Ίδρυματος. Μέχρι σήμερα, η συλλογή δεν προβλήθηκε ποτέ σε έναν ενιαίο, μόνιμο εκθεσιακό χώρο: τμήματά της διατηρούνται στα γραφεία της Τράπεζας Κύπρου. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα συνδυάζουν το οπτικό μέρος της έκθεσης με άλλες τέχνες όπως το θέατρο, τη μουσική και τη δημιουργική γραφή, με στόχο να καταστεί η τέχνη πιο προσιτή σε ένα νεότερο κοινό μέσω δημιουργικών και διαδραστικών εμπειριών.

#### **ΕΚΚΟΛΑΠΤΗΡΙΟ - ΕΠΙΤΑΧΥΝΤΗΣ IDEA**

Το IDEA είναι εκκολλητήριο - επιταχυντής για νεοφυείς επιχειρήσεις

και Κέντρο Επιχειρηματικότητας, και στηρίζεται οικονομικά από την Τράπεζα Κύπρου. Το IDEA φιλοδοξεί να ενισχύσει το επιχειρηματικό πνεύμα και να θέσει την Κύπρο ψηλότερα στον χάρτη της καινοτομίας, αλλάζοντας τον τρόπο σκέψης. Προωθεί τις επιχειρηματικές δραστηριότητες και στηρίζει τη δημιουργία βιώσιμων επιχειρήσεων από το στάδιο της ιδέας, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην εργοδότηση των νέων σε εθνικό επίπεδο.

Φιλοξενεί νεοφυείς επιχειρήσεις, προσφέροντάς τους την υψηλότερη ποιότητα επιχειρηματικών υπηρεσιών, και τις καθοδηγεί να μετατρέψουν τις καινοτόμες ιδέες τους σε βιώσιμες επιχειρήσεις με παγκόσμια προοπτική.

Μέσω του IDEA, η Τράπεζα Κύπρου προσφέρει καθοδήγηση, διευκολύνσεις σε φιλοξενούμενες νεοφυείς επιχειρήσεις και τελικά τις βοηθά να δημιουργήσουν ένα τελικό προϊόν.

Το 2017, το IDEA προσέλκυσε σημαντική προσοχή από τον διπλωματικό κόσμο και τα Υπουργεία Εξωτερικών, Οικονομικών, και Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού. Ως αποτέλεσμα, πραγματοποιήθηκαν αρκετές κοινές εκδηλώσεις και έγινε ανταλλαγή επισκέψεων με διπλωμάτες και αξιωματούχους. Η δημοτικότητα του IDEA αντικατοπτρίζεται επίσης στο τοπικό οικοσύστημα, καθώς καλείται τακτικά να συμμετάσχει σε κριτικές επιτροπές, επιτροπές ομιλητών κατά τη διάρκεια συνεδρίων και στην εκφώνηση ομιλιών σε εκπαιδευτικά ιδρύματα.

#### **ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΜΚΟ REACTION**

Ο ΜΚΟ Reaction είναι μια ομάδα νέων που συμμετέχει ενεργά στην έρευνα, την εκπαίδευση και την κοινοτική υποστήριξη. Μέσω της συνεργασίας μας, κατά τη διάρκεια του 2017, συνδιοργανώσαμε τα εξής:

- Δημιουργία Τράπεζας Αίματος «Κύπρου» στην Ελλάδα.
- Πέντε συζητήσεις (debates) μεταξύ μαθητών και του Προέδρου της Κυπριακής Δημοκρατίας,



Μαθητές από διάφορα σχολεία της Κύπρου έθεσαν ερωτήσεις στον Πρόεδρο της Κυπριακής Δημοκρατίας κατά τη διάρκεια του debate που διοργάνωσε η Τράπεζα και ο συνεργάτης μας ΜΚΟ Reaction, στις 15 Μαΐου 2017.

του Αρχιεπισκόπου Κύπρου, του Προέδρου της Βουλής των Αντιπροσώπων, του Υπουργού Υγείας και παικτών της εθνικής ομάδας ποδοσφαίρου. Συμμετείχαν συνολικά πέραν των 500 μαθητών.

- Παγκύπρια Αιμοδοσία.
- Εκπαίδευση των εθελοντών του προσωπικού μας σε θέματα πυρόσβεσης.

#### ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΜΚΟ ABR

Ο ΜΚΟ ABR (Alternative Brain Rules) είναι μια ομάδα νέων που ασχολείται με την τέχνη και την τεχνολογία και έχει ως στόχο την ανάπτυξη της εναλλακτικής δημιουργικής σκηνής της Κύπρου. Ως Partner In Innovation μοιραζόμαστε το όραμα για την προώθηση της καινοτομίας στις τέχνες. Κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού του 2017, υποστηρίξαμε το επιτυχημένο «Afro Banana Republic», ένα διήμερο φεστιβάλ που συνδύασε μουσική, τέχνη και τεχνολογία. Στόχος μας ήταν οι οικογένειες με μικρά παιδιά να μπορέσουν να παρακολουθήσουν το Φεστιβάλ και να απολαύσουν συγκεκριμένες δράσεις. Στο εσωτερικό των Kids Innovation Domes της Τράπεζας Κύπρου πραγματοποιήθηκαν μουσικές, θεατρικές και καινοτόμες δραστηριότητες, οι οποίες αργότερα φιλοξενήθηκαν στα Κεντρικά Γραφεία της Τράπεζας Κύπρου και στο Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου.

#### ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ TEDx UNIC

Κατά τη διάρκεια του 2017, στηρίξαμε μία ακόμα εκδήλωση TEDx στην Κύπρο. Δεδομένου ότι «TED» σημαίνει «Τεχνολογία, Ψυχαγωγία, Σχεδιασμός» και αποτελείται από ομιλίες και παραστάσεις από μερικά από τα πιο συναρπαστικά άτομα στον πλανήτη, ταυτιζόμαστε με αξίες και χαρακτηριστικά όπως είναι η καινοτομία, η επιχειρηματικότητα, η κοινωνική ένταξη και η κοινωνική ευθύνη.

Η ιστορία ενός συγγραφέα του Guardian που επαναξιολογεί τα καθήκοντά του και αποφασίζει να επενδύσει σε μια απλούστερη, λιγότερο υπερβολική ζωή, η οδυνηρή εξομολόγηση μιας γυναίκας που ξυλοφορτώθηκε μπροστά στα παιδιά της και γίνεται διεθνώς viral, ένας εμπειρογνώμονας που μοιράζεται τη φιλοσοφία του να δώσει ζωή σε νεκρό έδαφος και ένας πρωτοπόρος ερευνητής της ανθρώπινης γενετικής είναι ορισμένες από τις ιστορίες που ακούστηκαν, αναπτύχθηκαν και εμπνεύστηκαν εντός του θέματος με τίτλο: «Game Over. Play again?».

Στην εκδήλωση παρέστησαν περισσότεροι από 900 συμμετέχοντες, ενώ περισσότερα από 980 άτομα την παρακολούθησαν μέσω ζωντανής ροής στο διαδίκτυο.

#### ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΝΕΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο Νέων (ΕΚΝ) είναι μία από τις μεγαλύτερες ευρωπαϊκές πλατφόρμες συζήτησης, διαπολιτισμικού διαλόγου, ευρωπαϊκής αγωγής του Πολίτη και ανταλλαγών μεταξύ των νέων της Ευρώπης. Το δίκτυο είναι «παρών» σε 40 ευρωπαϊκές χώρες, όπου χιλιάδες νέοι προσφέρουν ενεργά εθελοντική εργασία. Το ΕΚΝ ενθαρρύνει την ανεξάρτητη σκέψη και τις πρωτοβουλίες για τους νέους και διευκολύνει την ανάπτυξη πολύ σημαντικών κοινωνικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων.

Το 2017, με την συνεργασία της Τράπεζας, το ΕΚΝ Κύπρου διοργάνωσε περισσότερες από πέντε εκδηλώσεις οι οποίες απασχόλησαν περισσότερους από 460 φοιτητές/συμμετέχοντες.

#### ΜΑΘΗΤΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ

Κατανοώντας τη σημασία της αναγνώρισης περισσότερων από 250 φοιτητών που επικεντρώθηκαν στα Μαθηματικά και την Επιστήμη, το 2017 συνεργαστήκαμε με την Κυπριακή Μαθηματική Εταιρεία και την Ένωση Φυσικών Κύπρου και προσφέραμε βραβεία στους διαγωνισμούς τους, ενώ φιλοξενήσαμε τις τελετές λήξης του έτους τους στα Κεντρικά μας Γραφεία Διοίκησης στη Λευκωσία.

## 09. Οι Άνθρωποί μας

Οι συνάδειφοί μας είναι το πιο πολύτιμο περιουσιακό στοιχείο της Τράπεζας. Μέσα από τη σκληρή δουλειά, την υπομονή και την επιμονή τους, η Τράπεζα ανέκαμψε από την κατάσταση στην οποία βρισκόταν το 2013.

Η προσωπική ανάπτυξη, οι δυνατότητες σταδιοδρομίας και η καλή υγεία των εργαζομένων παραμένουν στο επίκεντρο των προσπαθειών της Τράπεζας για την ενίσχυση της σχέσης μεταξύ προσωπικού και διοίκησης.

Στο πλαίσιο των εργασιακών της υποχρεώσεων, η Τράπεζα διατηρεί ανοιχτή και διάφανη σχέση με τη συντεχνία προς όφελος των εργαζομένων μας.

Οι εργαζόμενοί μας συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας Εργαζομένων που δημοσιεύεται στο Internal Portal και είναι διαθέσιμος σε όλους. Ο Κώδικας Δεοντολογίας Εργαζομένων ορίζει το πλαίσιο μέσα στο οποίο πρέπει να λειτουργούν όλοι οι εργαζόμενοι. Καλύπτει, μεταξύ άλλων, τις διαπροσωπικές σχέσεις στον χώρο εργασίας, τη σεξουαλική παρενόχληση, την παρενόχληση και τη βία στον χώρο εργασίας κ.λπ.

Η Τράπεζα διατηρεί μηχανισμούς που διασφαλίζουν την εφαρμογή και αποτελεσματικότητα των Πολιτικών του Συγκροτήματος σε σχέση με την Καταπολέμηση της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας, τη Σύγκρουση Συμφερόντων και την Καταγγελία των Δυσλειτουργιών («Whistleblowing»).

Το 2017 ο Κώδικας Δεοντολογίας Εργαζομένων ενισχύθηκε περαιτέρω, ώστε να επισημανθούν οι συνεχιζόμενες υποχρεώσεις όλων των διευθυντών και εργαζομένων του Συγκροτήματος της Τράπεζας Κύπρου και των θυγατρικών του, σε σχέση με την κατοχή εσωτερικών/προνομιακών πληροφοριών που αφορούν στο Συγκρότημα και τους πελάτες ή προμηθευτές του που είναι εισηγμένες εταιρείες.

### Πολιτική ίσων ευκαιριών για τους ανθρώπους μας

Η Τράπεζα Κύπρου στηρίζει την ισότητα ευκαιριών καθώς και τον σεβασμό της διαφορετικότητας. Στόχος είναι να διασφαλιστεί ότι όλα τα μέλη του προσωπικού τυγχάνουν δίκαιης και αμερόληπτης μεταχείρισης στον χώρο εργασίας.

Ως εκ τούτου, η Τράπεζα διασφαλίζει ότι όλοι οι εργαζόμενοι απολαμβάνουν ίσων ευκαιριών μέσω των σχετικών πρακτικών που εφαρμόζονται στην επιλογή και πρόσληψη εργαζομένων, την εκπαίδευση και την ανάπτυξη, την αξιολόγηση των επιδόσεων και τις αμοιβές, τις προαγωγές και τις μετακινήσεις. Τέτοιες πρακτικές υιοθετούνται και εφαρμόζονται ανεξάρτητα από το φύλο, την ηλικία, τη θρησκεία, την εθνότητα ή τη φυλή, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, τις σωματικές ικανότητες και τις πολιτικές πεποιθήσεις.

Επιπλέον, η Τράπεζα έχει θεσπίσει διαδικασία διοικητικών ενστάσεων που αποσκοπεί στην αποτελεσματική διαχείριση και τελική εξάλειψη οποιασδήποτε μορφής διάκρισης ή αθέμιτης μεταχείρισης.

Όλες οι προσωπικές υποθέσεις εργαζομένων τυγχάνουν αντιμετώπισης με τον μέγιστο σεβασμό, χωρίς όμως να δημιουργείται σύγκρουση συμφερόντων σε σχέση με τους όρους απασχόλησης, άλλους κανονισμούς της Τράπεζας ή την ισχύουσα νομοθεσία.

### Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Η Τράπεζα Κύπρου θεωρεί την υγεία

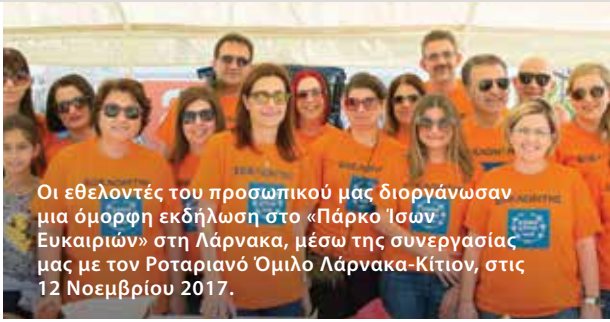
και ασφάλεια των εργαζομένων της ως πρωταρχικής σημασίας. Για τον σκοπό αυτό, οι συνθήκες εργασίας τυγχάνουν συστηματικής παρακολούθησης και αναβάθμισης από το Τμήμα Επιχειρηματικής Προστασίας, Ασφάλειας και Υγείας. Η Τράπεζα Κύπρου εκτελεί τακτικά ασκήσεις εκκένωσης σε όλα τα βασικά κτήρια, ενώ όλες οι εγκαταστάσεις στην Κύπρο τυγχάνουν επιθεώρησης δύο φορές τον χρόνο. Κατά τη διάρκεια αυτών των επιθεωρήσεων, καταρτίζονται γραπτές αξιολογήσεις κινδύνων των καταστημάτων με σκοπό τη συνεχή βελτίωση των συνθηκών εργασίας.

Περίπου 200 εργαζόμενοι έτυχαν εκπαίδευσης Πρώτων Βοηθειών, ενώ έχουν εγκατασταθεί απινιδωτές σε 100 σημεία εντός των χώρων της Τράπεζας για χρήση τόσο από πελάτες όσο και από εργαζόμενους. Για να μειωθεί ο κίνδυνος ληστείας, τα καταστήματα είναι εξοπλισμένα με πόρτες ασφαλείας. Στο πλαίσιο του ίδιου στόχου, η Τράπεζα εκπαίδευσε πάνω από 850 εργαζόμενους σε θέματα ασφάλειας στον χώρο εργασίας.

### Ευημερία των εργαζομένων

Μέρος της δέσμευσής μας στην ευημερία και ποιότητα ζωής των εργαζομένων μας είναι το Αθλητικό Κέντρο. Μέσω του Κέντρου, οι εργαζόμενοί μας απολαμβάνουν ένα πλήρως εξοπλισμένο αθλητικό κέντρο με γυμναστήριο, εξωτερική πισίνα, εσωτερικές και εξωτερικές αθλητικές εγκαταστάσεις για τένις, πιנגκ-πονγκ, σκουός κ.ά.

Ο χώρος είναι προσβάσιμος δωρεάν στους εργαζομένους της Τράπεζας, ενώ εξειδικευμένες υπηρεσίες και μαθήματα προσφέρονται σε χαμηλές τιμές. Ο χώρος στη Λευκωσία περιλαμβάνει επίσης



Οι εθελοντές του προσωπικού μας διοργάνωσαν μια όμορφη εκδήλωση στο «Πάρκο Ίσων Ευκαιριών» στη Λάρνακα, μέσω της συνεργασίας μας με τον Ροταριανό Όμιλο Λάρνακα-Κίτιον, στις 12 Νοεμβρίου 2017.



Οι εθελοντές του προσωπικού μας βοήθησαν στη οργάνωση του φιλανθρωπικού «Ράλι Κλασικού Αυτοκινήτου 48 Ώρες» για τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου, την 1η Απριλίου 2017.

Αριθμός  
εθελοντών  
προσωπικού  
2017:  
**460+**



Οι εθελοντές του προσωπικού μας παρακολούθησαν ειδική εκπαίδευση πυρόσβεσης μέσω της συνεργασίας μας με τον ΜΚΟ Reaction, την 1η Ιουνίου 2017.



Οι δρομείς του προσωπικού μας συμμετείχαν στον 11ο Μαραθώνιο Λεμεσού και συγκέντρωσαν χορηγίες €10.500 για τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου, στις 19 Μαρτίου 2017.

εστιατόρια και καφέ, καθώς και αίθουσες εκδηλώσεων και διδασκαλίας.

### Εσωτερική Επικοινωνία

Η Τράπεζα θεωρεί ότι η Εσωτερική Επικοινωνία είναι υψίστης σημασίας και επενδύει σε διάφορες πρωτοβουλίες εσωτερικής επικοινωνίας.

Το Internal Portal της Τράπεζας ανασχεδιάστηκε και αναβαθμίστηκε το 2017, και η Τράπεζα μελετά την εισαγωγή επιπρόσθετων εργαλείων εσωτερικής συνεργασίας. Επίσης το ετήσιο Εσωτερικό Ημερολόγιο Επικοινωνίας περιγράφει τις κύριες δραστηριότητες εσωτερικής επικοινωνίας του Συγκροτήματος και έχει ως στόχο να κρατά το προσωπικό συνεχώς ενήμερο σε σχέση με σημαντικές εξελίξεις. Οι εργαζόμενοι μας έχουν την ευκαιρία να αρχίσουν διάλογο μέσω διαφόρων διαδραστικών εργαλείων.

Το 2017, έγιναν από ανώτερα στελέχη συνολικά έξι παρουσιάσεις σε όλες τις περιφέρειες, τις οποίες και παρακολούθησαν όλοι οι συνάδελφοι. Σκοπός των παρουσιάσεων ήταν η ενημέρωση του προσωπικού για τον επερχόμενο ψηφιακό μετασχηματισμό της Τράπεζας καθώς και για άλλα σημαντικά θέματα και εξελίξεις στον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού.

Επιπρόσθετα, η Έρευνα Απόψεων Προσωπικού πραγματοποιείται σε ετήσια βάση με στόχο τη συνεχή βελτίωση της σχέσης μεταξύ εργαζομένων και διοίκησης, την προώθηση της υγιούς επικοινωνίας και του συντονισμού σε όλα τα επίπεδα. Διάφορες πρωτοβουλίες, περιλαμβανομένης της Ανοικτής Ημέρας, αποτελούν ευκαιρία για κάθε μέλος

του προσωπικού μας να συζητήσει πρόσωπο με πρόσωπο με τον Διευθυντή του/της οποιαδήποτε θέματα, σκέψεις και προτάσεις.

Οι εργαζόμενοι έχουν επίσης την ευκαιρία να δώσουν ανατροφοδότηση για τους διευθυντές τους μέσω συμμετοχής σε διάφορες έρευνες, όπως η Έρευνα Διευθυντικών Πρακτικών Διαχείρισης (MPS) και η αξιολόγηση 360° των προϊσταμένων τους.

### Εκπαίδευση και Μάθηση

Αναγνωρίζουμε ότι οι εργαζόμενοι μας είναι το βασικό κλειδί για την επίτευξη του στρατηγικού μας σχεδίου και στόχων. Ως εκ τούτου, δεσμευόμαστε να διασφαλίσουμε ότι όλο το προσωπικό έχει πρόσβαση σε ευκαιρίες μάθησης και ανάπτυξης που δημιουργούν ή/και αναπτύσσουν σχετικές ικανότητες και κατάλληλες συμπεριφορές για την εκπλήρωση των συγκεκριμένων στρατηγικών προτεραιοτήτων της Τράπεζας.

Εξετάζουμε συνεχώς νέους τρόπους μάθησης, με το 99% των εργαζομένων να συμμετέχουν σε προγράμματα ηλεκτρονικής μάθησης κατά τη διάρκεια του 2017, συμπεριλαμβανομένης της Καταπολέμησης της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας, και των Συγκρούσεων Συμφερόντων.

Το 2017 το πρόγραμμα εκπαίδευσης μας κατά του οικονομικού εγκλήματος επικεντρώθηκε κυρίως στην αλλαγή της κουλτούρας όλου του προσωπικού για σκοπούς προσαρμογής στο νέο πρότυπο συμπεριφοράς που απορρέει από το

νέο Πλαίσιο για την Καταπολέμηση του Οικονομικού Εγκλήματος της Τράπεζας μας. Μέσα στο 2017 συμπληρώσαμε 8,854 ώρες εκπαίδευσης σε θέματα οικονομικού εγκλήματος για όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας.

### Εθελοντισμός των εργαζομένων

Οι συνάδελφοί μας διαθέτουν μακρά ιστορία εθελοντισμού στην κοινότητά μας. Τους ενθαρρύνουμε να συμμετέχουν ενεργά και να λαμβάνουν μέρος στις διάφορες δράσεις και πρωτοβουλίες της Τράπεζας μας, επιβεβαιώνοντας ότι οι αξίες που ενσταλάζονται στην κουλτούρα ενός οργανισμού μπορούν να είναι μόνο οι ίδιες αξίες που τηρούν οι άνθρωποί του. Οι αξίες μας καθοδηγούνται από τον εθελοντισμό και την αλληλεγγύη.

Η εμβληματική μας υποστήριξη προς τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου βασίζεται επίσης στην εθελοντική εργασία των εργαζομένων μας, οι οποίοι συμβάλλουν στη συγκέντρωση χρημάτων. Οι εργαζόμενοι μας ενθαρρύνονται να συμμετέχουν σε δράσεις και εθελοντισμό. Η Στρατηγική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2017-2019 περιλαμβάνει σαφείς στόχους εθελοντισμού ανά δράση. Αυτοί θα παρακολουθούνται σε περιοδική βάση για να διασφαλιστεί ότι οι επιλογές, οι ευκαιρίες και η ενθάρρυνση του εθελοντισμού θα συνεχιστούν.

*Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις ευθύνες μας έναντι των ανθρώπων μας διατίθενται στο Παράρτημα «Πίνακας GR».*

# 10. Οι Υπηρεσίες μας

**Η ακεραιότητα, η διαφάνεια, η λογοδοσία, η εμπιστευτικότητα και η αειφορία είναι οι βασικές αρχές κάθε δράσης της Τράπεζάς μας. Σε όλα όσα κάνουμε, δημιουργούμε αξία για τους πελάτες, τους μετόχους και τους εργαζόμενους μας. Προσπαθούμε επίσης να αντιμετωπίσουμε κοινωνικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις.**

- Λαμβάνουμε υπόψη όλους τους παράγοντες που επηρεάζουν τον οργανισμό μας, είτε πρόκειται για διαχείριση κινδύνου είτε για στρατηγικές διαχείρισης εναλλακτικών επενδύσεων.
- Έχουμε εισαγάγει νέες διαδικασίες και κριτήρια για την αλυσίδα εφοδιασμού, διασφαλίζοντας έτσι μια ομαλή και διάφανη διαδικασία στην επιλογή των προμηθευτών.
- Εγκρίναμε και αναβαθμίσαμε τις διαδικασίες αξιολόγησης και επιλογής προμηθευτών σε όλους τους τομείς συνεργασίας.
- Αυξήσαμε τον κατάλογο υποψηφίων για την υποβολή προσφορών κατά 10%.

Μετά τη συμμετοχή της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Αναδόμησης και Ανάπτυξης (ΕΤΑΑ) στο μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας κατά τη διάρκεια του 2014, και ενόψει της δέσμευσής μας για κοινωνικά και οικολογικά ζητήματα, η Τράπεζα προχωρεί στην εφαρμογή συγκεκριμένων οικολογικών και κοινωνικών πολιτικών και διαδικασιών στις δανειοδοτικές δραστηριότητές της βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων. Τα βασικά στοιχεία των εν λόγω διαδικασιών είναι τα ακόλουθα:

- Έλεγχος δανειοδοτικών δραστηριοτήτων έναντι πιθανών κριτηρίων επιλεξιμότητας και καθορισμός επιπέδου οικολογικού και κοινωνικού κινδύνου.
- Διασφάλιση σε ικανοποιητικό επίπεδο της συμμόρφωσης πελατών, τουλάχιστον, με τους κρατικούς κανονισμούς και τα πρότυπα που αφορούν στους τομείς περιβάλλοντος, υγείας, ασφάλειας και εργασίας.
- Διεξαγωγή περαιτέρω ελέγχου, όπως απαιτείται στις δανειοδοτήσεις που υπερβαίνουν ένα ορισμένο όριο οικολογικού και κοινωνικού κινδύνου, και συμπερίληψη ανάλογων πορισμάτων στη συνολική διαδικασία λήψης αποφάσεων σχετικά με τις δανειοδοτήσεις.
- Χρήση συμβατικών απαιτήσεων (όπου απαιτείται) προς διασφάλιση της συμμόρφωσης πελατών με τις

υποχρεώσεις σε επίπεδο υγείας και ασφάλειας, καθώς και οιονδήποτε άλλων ενεργειών (π.χ. σχέδιο διορθωτικών μέτρων) που λαμβάνονται από τους πελάτες για ελαχιστοποίηση των οικολογικών και κοινωνικών κινδύνων.

- Παρακολούθηση οικολογικών και κοινωνικών συναλλαγών καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας της υπηρεσίας.
- Αναφορά στην ΕΤΑΑ για οικολογικά και κοινωνικά ζητήματα, σε ετήσια βάση.

## Προστασία Προσωπικών Δεδομένων πελατών

Η προστασία της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας των προσωπικών δεδομένων είναι σημαντική για το Συγκρότημα, έτσι ώστε να διεξάγουμε τις εργασίες μας δίκαια και νόμιμα. Η Τράπεζα εφαρμόζει Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Συγκροτήματος που περιγράφει τις αρχές για την προστασία της ιδιωτικότητας των δεδομένων, και αυτές οι αρχές υποστηρίζονται πλήρως μέσω των σχετικών διαδικασιών εφαρμογής και παρακολούθησης.

Η Τράπεζα δεσμεύεται να διαφυλάττει περαιτέρω την ικανότητα των πελατών να ελέγχουν καλύτερα τα προσωπικά τους δεδομένα και να διεκδικούν τα νέα τους δικαιώματα βάσει του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR) της Ε.Ε., όσον αφορά στον τρόπο συλλογής, επεξεργασίας και διασφάλισης των προσωπικών τους δεδομένων. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα λαμβάνει ενεργά μέτρα για να συμμορφωθεί πλήρως με τις διατάξεις του GDPR που τίθεται σε ισχύ τον Μάιο του 2018. Το Διοικητικό Συμβούλιο και τα ανώτερα διοικητικά στελέχη υποστηρίζουν πλήρως τις προσπάθειες για διασφάλιση της συμμόρφωσης με το GDPR.

## Καταπολέμηση της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας

Το Διοικητικό Συμβούλιο συνεχίζει να εφαρμόζει προσέγγιση «μηδενικής ανοχής» σε πράξεις δωροδοκίας από οποιονδήποτε από τους εργαζόμενους

μας ή από οποιονδήποτε επιχειρηματικό εταίρο. Το 2017, η Τράπεζα Κύπρου ήταν ο κύριος χορηγός μιας ειδικής συνάντησης για το διεθνές πρότυπο ISO 37001 (Σύστημα Διαχείρισης για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας). Σε αυτό το πλαίσιο, παρουσιάστηκε στους συμμετέχοντες η «Εφαρμογή Καλών Πρακτικών του Διεθνούς Προτύπου ISO 37001 στην Τράπεζα Κύπρου».

Το 2017, όλοι οι εργαζόμενοι παρακολούθησαν σεμινάρια ηλεκτρονικής μάθησης διάρκειας μίας ώρας σχετικά με θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας και των Συγκρούσεων Συμφερόντων, και όλοι πέρασαν τις σχετικές αξιολογήσεις. Το 2017 το πρόγραμμα κατάρτισής μας κατά του οικονομικού εγκλήματος επικεντρώθηκε κυρίως στην αλλαγή της κουλτούρας όλου του προσωπικού για σκοπούς προσαρμογής στο νέο πρότυπο συμπεριφοράς, που απορρέει από το νέο Πλαίσιο για την Καταπολέμηση του Οικονομικού Εγκλήματος της Τράπεζας μας.

Συμπληρώσαμε 8,854 ώρες κατάρτισης σε θέματα οικονομικού εγκλήματος για 3,699 εργαζόμενους της Τράπεζας.

## Διαχείριση Παραπόνων

Η Τράπεζα συνεχίζει να διατηρεί ένα ισχυρό πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων. Προκειμένου να ενισχυθεί περαιτέρω η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων, δημιουργήθηκε η Μονάδα Διαχείρισης Παραπόνων. Η Μονάδα λειτουργεί εντός της Διεύθυνσης Λιανικής Τραπεζικής & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και ευθύνη της είναι να χειρίζεται και να παρακολουθεί τα παράπονα, να διευκολύνει την επίλυση των παραπόνων, να προτείνει διορθωτικές ενέργειες και να οργανώνει και να διευκολύνει την υλοποίηση αυτών των απαιτούμενων ενεργειών.

Κατά τη διάρκεια του 2017, η συγκεκριμένη Μονάδα συγκέντρωσε 567 παράπονα πελατών που αφορούσαν όλες τις



Η Τράπεζα στήριξε την εναρκτήρια συνεδρίαση του Συνδέσμου Εγκεκριμένων Εξεταστών Οικονομικής Απάτης (ACFE) Κύπρου, στις 3 Οκτωβρίου 2017.

Με βάση τα μέτρα **Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες**, η Τράπεζα απέρριψε 1,354 δυνητικούς πελάτες και ανέστειλε τη συνεργασία με πελάτες σε 2,401 περιπτώσεις, εκ των οποίων 1,862 είχαν τερματιστεί.

δραστηριότητες της Τράπεζας. Αυτά τα παράπονα τυγχάνουν αντιμετώπισης εντός του χρονικού πλαισίου που έχει καθοριστεί από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου.

### Βελτίωση των υπηρεσιών μας

Καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς, η Τράπεζα ασχολείται με διάφορες δραστηριότητες προκειμένου να συνδέεται, να επικοινωνεί, να εκπαιδεύει και να βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τα καταστήματα και τα Επιχειρηματικά μας Κέντρα. Ειδικότερα:

#### Λιανική Τραπεζική & Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

Κατά τη διάρκεια του έτους, ο Διευθυντής της Διεύθυνσης Λιανικής Τραπεζικής & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων πραγματοποίησε δύο παρουσιάσεις σε όλους τους εργαζομένους της Τράπεζας Κύπρου, οι οποίες περιλάμβαναν στόχους, συζήτηση επί των αποτελεσμάτων που παρουσιάστηκαν και διάφορα προβλήματα/διαδικασίες. Επίσης, κατά τη διάρκεια του έτους, ο Διευθυντής πραγματοποίησε με τους Περιφερειακούς Διευθυντές συχνές επισκέψεις στα καταστήματα και τα Επιχειρηματικά Κέντρα. Προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα που προσφέρεται στους πελάτες μας, διοργανώσαμε τέσσερις έως πέντε ετήσιες περιφερειακές συναντήσεις μεταξύ όλων των διευθυντών καταστημάτων/Επιχειρηματικών Κέντρων και των Περιφερειακών Διευθυντών τους με τη συμμετοχή του Διευθυντή της Διεύθυνσης Λιανικής Τραπεζικής & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων για τη συζήτηση διαφόρων θεμάτων.

Επιπρόσθετα, μέσω διαφόρων ερευνών (μυστικός επισκέπτης, μυστική τηλεφωνική έρευνα, επισκέψεις ελεγκτών, βαθμολόγηση καταστήματος από πελάτες) και έρευνες για τα γενικά σχόλια πελατών) καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, στοχεύουμε στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και των επιδόσεων του προσωπικού μας. Οι εργαζόμενοι που διακρίνονται για την επίτευξη των ετήσιων στόχων τους και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τυγχάνουν επιβράβευσης σε ετήσιες εκδηλώσεις. Τέλος, το 2017 διοργανώσαμε διάφορες εκδηλώσεις για βασικούς πελάτες που είναι μέλη του Premier Club.

#### Διεύθυνση Μεγάλων Επιχειρήσεων

Τον Μάρτιο του 2017, η Διεύθυνση Μεγάλων Επιχειρήσεων διοργάνωσε το «Business Leaders Summit 2017» με κύριους ομιλητές επτά διακεκριμένους επιχειρηματίες από σημαντικούς τομείς της οικονομίας. Οι ομιλητές μοιράστηκαν επιτυχημένες πρακτικές που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της επιχειρησής τους εν μέσω της δύσκολης οικονομικής κρίσης.

Περισσότεροι από 500 επαγγελματίες παρακολούθησαν αυτό το μοναδικό φόρουμ, θέτοντας ως στόχο την προσωπική τους κατάρτιση και την ανταλλαγή γνώσεων. Άλλες εκδηλώσεις όπως κοκτέιλ και προγεύματα εργασίας διοργανώθηκαν με διάφορους επιχειρηματίες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της εμπιστοσύνης και διαφάνειας μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών μας.

#### Διεθνείς Τραπεζικές Υπηρεσίες, Διαχείριση Κεφαλαίων & Αγορών

Στη συνεχιζόμενη προσπάθειά μας για βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η Διεύθυνση Διεθνών Τραπεζικών Υπηρεσιών και Διαχείρισης Κεφαλαίων και Χρηματοοικονομικών Συναλλαγών πραγματοποίησε καθ' όλη τη διάρκεια του έτους ποσοτική έρευνα με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας της τηλεφωνικής μας υπηρεσίας. Επίσης, πραγματοποίησε μία ετήσια Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχονται, μέσω της λήψης γενικών σχολίων από τους πελάτες.

Επιπρόσθετα, τον Ιανουάριο του 2017, η Διεύθυνση διοργάνωσε με επιτυχία το «20 Wealth Management Forum: Global Markets - Outlook 2017», ενώ τον Φεβρουάριο του 2017, με την ευκαιρία της έναρξης λειτουργίας του Τμήματος Ναυτιλιακής Χρηματοδότησης, διοργάνωσε το «Shipping Forecast Summit 2017».

Μέχρι το τέλος του 2017, εγκαταστήσαμε σταδιακά την εφαρμογή Skype για Επιχειρήσεις για όλους τους εργαζομένους των Κέντρων Διεθνών Εργασιών. Ο απώτερος στόχος είναι να καθιερωθεί το Skype για Επιχειρήσεις ως μέσο επικοινωνίας

μεταξύ των πελατών και των Λειτουργιών Εξυπηρέτησης Πελατών.

#### Μονάδα Διαχείρισης Ακινήτων (REMU)

Το 2016, η Τράπεζα δημιούργησε το REMU (Real Estate Management Unit) με στόχο τη διαχείριση των ακινήτων της Τράπεζας που δεν κατέχονται για ιδία χρήση και την προώθηση των πωλήσεων τους. Το REMU επικεντρώνεται στην αναζωογόνηση της επενδυτικής δραστηριότητας στον τομέα των ακινήτων στην Κύπρο. Παράλληλα το REMU έχει ως στόχο την προσέλκυση τόσο ξένων όσο και ντόπιων επενδυτών – ιδιωτών και θεσμικών – συμβάλλοντας παράλληλα στην ανάπτυξη της εγχώριας αγοράς ακινήτων.

#### Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου Συγκροτήματος (ΔΕΕΣ)

Κατά τη διάρκεια της περιόδου 2016-2017, διενεργήθηκε Εξωτερική Αξιολόγηση Ποιότητας της ΔΕΕΣ από εξωτερικούς συμβούλους. Ο σκοπός ήταν η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της λειτουργίας εσωτερικού ελέγχου, του επιπέδου συμμόρφωσης με τα Πρότυπα του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών, καθώς και ο εντοπισμός περιοχών που χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης. Σύμφωνα με την σχετική έκθεση που ετοιμάστηκε από τη ΡwC, η ΔΕΕΣ συμμορφώνεται με το Διεθνές Πλαίσιο Επαγγελματικής Εφαρμογής του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών. Η έκθεση αυτή περιλάμβανε σύγκριση της ΔΕΕΣ με 43 εταιρείες του εξωτερικού οι οποίες δραστηριοποιούνται σε εθνικό επίπεδο, στον τραπεζικό και χρηματοοικονομικό τομέα. Η ΔΕΕΣ αξιολογήθηκε πιο ψηλά από το μέσο όρο των οργανισμών αυτών.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις Υπηρεσίες μας μπορείτε να βρείτε στο Παράρτημα «Πίνακας GRI».

# 11. Το Περιβάλλον μας

Ως ένας από τους μεγαλύτερους οργανισμούς του νησιού, με γραφεία και καταστήματα σε όλες τις πόλεις της Κύπρου, γνωρίζουμε πλήρως την ευθύνη μας να ελαχιστοποιούμε τις αρνητικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων μας στο περιβάλλον. Βελτιώνουμε την οικολογική μας αποδοτικότητα μέσω μιας σειράς μέτρων - από την αποδοτική χρήση της ενέργειας, του νερού και του χαρτιού, συμπεριλαμβανομένης της πράσινης τεχνολογίας πληροφορικής, μέχρι την αντικατάσταση επαγγελματικών ταξιδιών με τηλεδιασκέψεις και τη χρήση του Skype για Επιχειρήσεις.

## Digital Transformation

Για να μπορέσουμε να στηρίξουμε τη Στρατηγική Ψηφιοποίησης της Τράπεζας, στοχεύουμε στον εκσυγχρονισμό του Τμήματος Υποστήριξης μέσω της συνεχούς εξέλιξης των υπαρχόντων συστημάτων, της αυτοματοποίησης των χειρωνακτικών διαδικασιών, καθώς και τον εξορθολογισμό των διαδικασιών.

Πιο συγκεκριμένα, ο κατάλογος των επιτευγμάτων περιλαμβάνει:

- Τα Έργα Εκσυγχρονισμού των Εμπορικών Υπηρεσιών, των Πληρωμών, του Τμήματος Υποστήριξης Treasury (TBO), του Τμήματος Υποστήριξης Διαχείρισης Κεφαλαίων (WMBO), της Μονάδας Παρακολούθησης και Εκτίμησης Κινδύνων Χρηματοοικονομικών Συναλλαγών (Middle Office), της Εκτέλεσης Χορηγήσεων, των Τμημάτων Γραμματείας και Γενικού Ταμιά.
- Τη δημιουργία της Πύλης Πελατών «all-NET» που προσφέρεται στους πελάτες Εμπορικών Διευκολύνσεων μέσω της 1bank, η οποία επί του παρόντος δεν προσφέρεται από οποιαδήποτε άλλη τράπεζα στην κυπριακή αγορά.
- Το νέο προϊόν «CASH360 Cash Management» που προσφέρεται στις εγκαταστάσεις του πελάτη.
- Το βραβείο Αριστείας Citibank STP (Straight-Through Processing), για εντολές πληρωμών.
- Υψηλή βαθμολογία από τη Citibank για την ανάλυση «STP, Κυρώσεις και Επιλυμένα

Αιτήματα Εξυπηρέτησης» της Τράπεζας σε σχέση με εντολές πληρωμών.

- Τη «Διαχείριση τραπεζικών λογιστικών βιβλίων και αρχείων» για το Τμήμα Διαχείρισης Αρχείων, καθώς και το «Κέντρο Εκκαθάρισης Επιταγών» για το Τμήμα Εκκαθάρισης Επιταγών.
- Την επερχόμενη αναβάθμιση με το πρότυπο ISO 9001:2015 του Τμήματος Διαχείρισης Αρχείων και του Τμήματος Εκκαθάρισης Επιταγών.
- Την εφαρμογή της «Ηλεκτρονικής Αρχαιοθέτησης» των εγγράφων των πελατών, η οποία εμπίπτει στο πλαίσιο του Έργου «Γραφείο Χωρίς Χαρτιά». Με τον ανασχεδιασμό των καταστημάτων και τη συνολική στρατηγική Ψηφιοποίησης, η Ηλεκτρονική Αρχαιοθέτηση σε συνδυασμό με άλλες πρωτοβουλίες που βρίσκονται επίσης στον οδικό χάρτη, αναμένεται να προσθέσει αξία στις εργασίες και να μειώσει το κόστος.
- Συμφωνίες ανακύκλωσης που υφίστανται από το 2014, με τον καταγεγραμμένο όγκο του συλλεγόμενου προς ανακύκλωση χαρτιού να κυμαίνεται από 238,000 έως 248,000 kg ετησίως.

## Εξοικονόμηση ενέργειας και μείωση εκπομπών άνθρακα

Το 2017 συνεχίσαμε τις ενέργειες εξοικονόμησης ενέργειας ως εξής:

- Προληπτική και προγραμματισμένη συντήρηση του εξοπλισμού θέρμανσης και κλιματισμού.

- Παρακολούθηση και προσαρμογή των παραμέτρων, όπως ώρες λειτουργίας και ρυθμίσεις θερμοκρασίας.
- Χρήση Συστημάτων Διαχείρισης Κτηρίων (BMS) για τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας HVAC (συστήματα θέρμανσης, εξαερισμού και κλιματισμού).
- Αντικατάσταση παλαιών κλιματιστικών με πιο αποδοτικά. Έχουν διεξαχθεί σχετικές μελέτες και η αντικατάσταση θα αρχίσει εντός του 2018.
- Τα συμβατικά εξαρτήματα φωτισμού έχουν αντικατασταθεί στα δώδεκα μεγαλύτερα κτήρια με νέο, πιο αποδοτικό φωτισμό τύπου LED.
- Εγκατάσταση φωτοβολταϊκών δυναμικότητας 100 kw, η οποία αναμένεται να ξεκινήσει το 2018.
- Το ISO 50001 διατηρείται στα δύο Κέντρα Δεδομένων και ανανεώθηκε το 2017 μετά από επιθεώρηση που διενεργήθηκε από τον εξουσιοδοτημένο οργανισμό.
- Το 2017 άρχισε ενεργειακός έλεγχος όλων των εγκαταστάσεων της Τράπεζας, ο οποίος αναμένεται να ολοκληρωθεί κατά το πρώτο τρίμηνο του 2018.
- Βρίσκεται υπό μελέτη κεντρικό σύστημα παρακολούθησης της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας σε όλες τις εγκαταστάσεις, το οποίο αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2018.

Είμαστε ιδιαίτερα δεσμευμένοι στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και της ενεργειακής μας έντασης, κάτι το



Η εκτιμώμενη μείωση στην κατανάλωση ενέργειας το 2017 σε σύγκριση με το 2016 είναι της τάξης του 4%.



Ενθαρρύνουμε την καινοτομία και τις πρωτοβουλίες που ενισχύουν το φυσικό μας περιβάλλον και την προστασία του.

Κατά τη διάρκεια του 2017 ανακυκλώσαμε 1.941 kg κενές συσκευασίες τόνερ εκτύπωσης (λείζερ, inkjet κ.λπ.) και 1.160 kg μετάλλου (μεταλλικά μέρη παλαιών επίπλων, μηχανήματα κ.λπ.).

Ανακυκλωθέντα	Kg
Κενές συσκευασίες τόνερ εκτύπωσης (λείζερ, inkjet κ.λπ.)	1,941
Μέταλλο (μεταλλικά μέρη παλαιών επίπλων, μηχανήματα κ.λπ.)	1,160
Διάφορες συσκευές-μηχανές	1,512
Χαρτί	4,770
Πλαστικά, γυαλί, ξύλο, μέταλλο	3,305

οποίο έχει ως αποτέλεσμα την καλύτερη διαχείριση και μείωση της επίδρασής μας στην κλιματική αλλαγή. Πέραν από τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης, η χρήση τηλεδιάσκεψων και Skype αυξάνεται μεταξύ των εργαζομένων και των συνεργατών, ώστε να μειωθεί η κατανάλωση καυσίμων και η εκπομπή αερίων θερμοκηπίου από τις μεταφορές λόγω επαγγελματικών ταξιδιών.

### Διαχείριση αποβλήτων

Αναγνωρίζουμε τη σημασία της διαχείρισης αποβλήτων και πόρων, και για τον λόγο αυτό η Τράπεζα Κύπρου διαθέτει εδώ και πολλά χρόνια πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού σε όλες τις εγκαταστάσεις της Τράπεζας.

### Πρόγραμμα «Paperless» της Τράπεζας

Οι προσπάθειές μας να μειώσουμε την επίδρασή μας στους φυσικούς πόρους και να ελαχιστοποιήσουμε τη ροή των αποβλήτων μας περιλαμβάνουν αριθμό δραστηριοτήτων και πρωτοβουλιών. Αναβαθμίσαμε το Internal Portal για να βελτιώσουμε τις δυνατότητές της,

ενθαρρύνοντας έτσι το προσωπικό μας να μειώσει περαιτέρω τη χρήση του χαρτιού.

Το Internal Portal φιλοξενεί:

- Εγκυκλίους
- Ανακοινώσεις
- Πολιτικές
- Εσωτερικά αιτήματα και εφαρμογές
- Λεπτομέρειες συστήματος
- Λεπτομέρειες προϊόντων και υπηρεσιών
- Εργαλεία
- Αξιολογήσεις εργαζομένων.

Ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να χρησιμοποιούν τις πρωτοποριακές διαδικτυακές και τηλεφωνικές μας υπηρεσίες, με σημαντικά αποτελέσματα στα έξοδα χαρτιού και τα λειτουργικά μας έξοδα.

Μέσω της λειτουργίας «Stop Paper Statement», οι πελάτες μας μπορούν να σταματήσουν να λαμβάνουν καταστάσεις για τους λογαριασμούς τους μέσω ταχυδρομείου, συμβάλλοντας έτσι στην προστασία του περιβάλλοντος και τη διατήρηση των φυσικών πόρων.

Η Τράπεζα έχει επίσης εισαγάγει νέο Πίνακα Χρεώσεων και Προμηθειών, ο οποίος παρέχει κίνητρα στους πελάτες να στραφούν σε ψηφιακές και άλλες υπηρεσίες χωρίς χαρτί. Οι νέες χρεώσεις και προμήθειες παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες είναι είτε φθηνότερες από τις φυσικές υπηρεσίες, είτε εντελώς δωρεάν.

Επιπλέον, οι πελάτες μας που χρησιμοποιούν τις ATM της Τράπεζας έχουν την επιλογή να βλέπουν το υπόλοιπο του λογαριασμού τους στις οθόνες των ATM αντί να λαμβάνουν εκτύπωμα.

Επίσης, στο Διοικητικό Συμβούλιο και στις Επιτροπές Ανωτέρων Στελεχών χρησιμοποιείται το Diligent Boards – ένα λογισμικό πινάκων για συνεδριάσεις -, το οποίο επιτρέπει ασφαλέστερες και χωρίς χαρτιά συνεδριάσεις.

*Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο Παράρτημα «Πίνακας GRI».*

# Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης για την Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας Κύπρου 2017

Η Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης διενεργήθηκε από το Κέντρο Αειφορίας και Αριστείας (CSE) και αναφέρεται στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 της Τράπεζας Κύπρου για την περίοδο από 1η Ιανουαρίου 2017 έως 31η Δεκεμβρίου 2017. Σκοπός της διαδικασίας διασφάλισης είναι η παροχή διαβεβαιώσεων στα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας Κύπρου σε σχέση με την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας, καθώς και διαβεβαίωσης ότι η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας περιέχει όλα τα σημαντικά θέματα για την Τράπεζα Κύπρου και τις βασικές ομάδες ενδιαφερομένων μερών της.

## Εύρος εργασιών

Το εύρος εργασιών περιλάμβανε ανασκόπηση των δραστηριοτήτων που περιγράφονται στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017, καθώς και πληροφορίες και δεδομένα σχετικά με τις επιδόσεις εταιρικής ευθύνης της Τράπεζας Κύπρου κατά την περίοδο αναφοράς. Συγκεκριμένα, περιλάμβανε:

1. Καταστάσεις, πληροφορίες και δεδομένα επιδόσεων που περιέχονται στην Έκθεση.
2. Τη διαδικασία που ακολούθησε η Τράπεζα Κύπρου για τον προσδιορισμό των ουσιωδών θεμάτων που περιέχονται στην Έκθεση και την προσέγγιση της διοίκησης σε αυτά τα σημαντικά θέματα.
3. Δεδομένα και πληροφορίες που περιέχονται στην Έκθεση σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές αναφοράς G4 του Global Reporting Initiative (GRI), όπως παρουσιάζονται στον Πίνακα «GRI Index».

Η εξωτερική διαδικασία διασφάλισης διενεργήθηκε σύμφωνα με τις προδιαγραφές του διεθνώς αναγνωρισμένου Προτύπου Διασφάλισης AA1000 AS (2008). Το εύρος εργασιών καθορίστηκε και συμφωνήθηκε με την Τράπεζα Κύπρου ως μέτρια διασφάλιση Τύπου 2.

## Γενικά συμπεράσματα

Όσον αφορά στο εύρος εργασιών, παρατηρήθηκε ότι:

- Η περιγραφή των δραστηριοτήτων και επιδόσεων της Τράπεζας Κύπρου κατά το 2017, καθώς επίσης και ο τρόπος με τον οποίο αυτές έχουν περιγραφεί στην Έκθεση, είναι ακριβείς.
- Η Τράπεζα Κύπρου συμμορφώνεται με τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης του Προτύπου Διασφάλισης AA1000. Σε περίπτωση μελλοντικών μεταφράσεων της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017, η αγγλική έκδοση της Έκθεσης

θα υπερισχύει όσον αφορά στα συμπεράσματά μας.

## Κύριες παρατηρήσεις και προτάσεις

Η Τράπεζα Κύπρου σημείωσε σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση και παρουσίαση των επιδόσεων εταιρικής ευθύνης κατά την περίοδο αναφοράς, όπως:

- Η υποστήριξη περισσότερων από 100 ΜΚΟ, φιλανθρωπικών οργανώσεων και συνδέσμων
- Η συνεχιζόμενη οικονομική στήριξη προς το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου
- Ο επανασχεδιασμός και η αναβάθμιση του Internal Portal
- Τα σεμινάρια ηλεκτρονικής μάθησης, στα οποία συμμετείχαν όλοι οι εργαζόμενοι, σχετικά με την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς, τις συγκρούσεις συμφερόντων και το οικονομικό έγκλημα.
- Η καθιέρωση σαφών στόχων εθελοντισμού ανά δράση ως μέρος της Στρατηγικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2017-2019.
- Η υλοποίηση της «Ηλεκτρονικής Αρχειοθέτησης» των εγγράφων των πελατών, η οποία εμπίπτει στο πλαίσιο του Έργου «Paperless».
- Η μείωση της κατανάλωσης ενέργειας κατά 4% σε σύγκριση με το 2016.
- Η ανακύκλωση 12,668 kg υλικών κατά το 2017.

Όσον αφορά στις παρατηρήσεις και τα συμπεράσματα της εξωτερικής διαδικασίας διασφάλισης, οι κύριες παρατηρήσεις και προτάσεις μας για τη βελτίωση των μελλοντικών εκθέσεων εταιρικής ευθύνης είναι οι εξής:

- Όσον αφορά στην αρχή της συμμετοχικότητας, η Τράπεζα Κύπρου πρέπει να διατηρήσει και να στοχεύσει στην περαιτέρω ανάπτυξη του μοντέλου συμμετοχής και επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

- Όσον αφορά στην αρχή της ουσιαστικότητας, η Τράπεζα Κύπρου πρέπει να διατηρήσει τις υπάρχουσες διαδικασίες για τον προσδιορισμό των ουσιαστικών ζητημάτων και να επιδιώξει την περαιτέρω ανάπτυξη τους, όπως για παράδειγμα μέσω της αύξησης των ομάδων ενδιαφερομένων μερών που συμμετέχουν σε εργαστήρια για την αναγνώριση σημαντικών ζητημάτων.
- Όσον αφορά στην αρχή της ανταπόκρισης, η Τράπεζα Κύπρου πρέπει να διατηρήσει και να συνεχίσει να ενισχύει την υφιστάμενη προσέγγιση για την ενσωμάτωση των προσδοκιών και των αναγκών των βασικών ομάδων ενδιαφερομένων μερών της στα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τα προγράμματα που αναπτύσσει.
- Η Τράπεζα Κύπρου πρέπει να συνεχίσει και να επιδιώξει την περαιτέρω επέκταση της χρήσης εργαλείων και καινοτόμων μεθοδολογιών για την παρακολούθηση των επιδόσεων εταιρικής ευθύνης.
- Λόγω της αυξανόμενης σημασίας της διαχείρισης μιας βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας, η Τράπεζα Κύπρου πρέπει να διατηρήσει και να συνεχίσει να ενδυναμώνει την ενσωμάτωση των πολιτικών βιωσιμότητας στην εφοδιαστική αλυσίδα της.

## Ευρήματα και συμπεράσματα σχετικά με τις Αρχές

- Αρχή της Συμμετοχικότητας – πώς ταυτοποιήθηκαν οι βασικές ομάδες ενδιαφερομένων μερών και πώς η Τράπεζα Κύπρου επικοινωνήσε μαζί τους σχετικά με θέματα που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα. Οι δραστηριότητες επικοινωνίας με τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών περιλάμβανε όλες τις βασικές ομάδες ενδιαφερομένων μερών της Τράπεζας Κύπρου. Επίσης, η Τράπεζα Κύπρου έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες αρχές κατά την ανάπτυξη της προσέγγισής της προς την εταιρική υπευθυνότητα.

- Αρχή της Ουσιαστικότητας – η διαδικασία αξιολόγησης των ζητημάτων εταιρικής ευθύνης, προκειμένου να επιλεγούν τα πλέον σημαντικά που πρέπει να συμπεριληφθούν στην Έκθεση. Η διαδικασία που ακολούθησε η Τράπεζα Κύπρου για τον προσδιορισμό των σημαντικών θεμάτων εταιρικής ευθύνης παρέχει ισορροπημένη αντιπροσώπευση της απόδοσης της Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας Κύπρου.
- Αρχή της Ανταπόκρισης – πώς ανταποκρίθηκε η Τράπεζα Κύπρου στα θέματα που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη και πώς αυτή η διαδικασία περιγράφεται στην Έκθεση. Η Τράπεζα Κύπρου έχει εφαρμόσει την αρχή της ανταπόκρισης κατά την επιλογή των θεμάτων προς συμπεριληψη στην Έκθεση, καθώς και ως προς τον τρόπο με τον οποίο αυτά εκπροσωπούνται στην Έκθεση.
- Ειδικές Πληροφορίες Απόδοσης. Τα ποσοτικά δεδομένα που σχετίζονται με τους δείκτες GRI συλλέχθηκαν και παρουσιάστηκαν στην Έκθεση με τον καλύτερο δυνατό και κοινά αποδεκτό τρόπο. Ενδεικτικά, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας διασφάλισης εξετάστηκε η κάλυψη από την Τράπεζα Κύπρου των ακόλουθων δεικτών:
  - ▶ Κατανάλωση ενέργειας και εξοικονομήσεις κατά την περίοδο αναφοράς
  - ▶ Διαχείριση αποβλήτων και ανακύκλωση
  - ▶ Παροχές που παρέχονται στους εργαζόμενους της Τράπεζας Κύπρου
  - ▶ Δεδομένα για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων
  - ▶ Αριθμός, κατανομή και χαρακτηριστικά (περιοχή, φύλο, θέση ευθύνης, ηλικιακή ομάδα, έτη απασχόλησης) του εργατικού δυναμικού της Τράπεζας Κύπρου
  - ▶ Αναλογία του βασικού μισθού προς τον τοπικό κατώτατο μισθό και αμοιβή των γυναικών προς την αμοιβή των ανδρών
  - ▶ Παράπονα κατά την περίοδο αναφοράς και ποσοστό που επιλύθηκε κατά την περίοδο αναφοράς
  - ▶ Τύπος και αριθμός προμηθευτών της Τράπεζας Κύπρου
  - ▶ Εθελοντισμός εργαζομένων
  - ▶ Παράπονα και η διαχείρισή τους, σε σχέση με ζητήματα Προστασίας Δεδομένων.

## Μεθοδολογία

Για τη διεξαγωγή της εξωτερικής διαδικασίας διασφάλισης, ακολούθηθηκαν τα ακόλουθα βήματα:

- Εξέταση και ανάλυση των διαδικασιών για τον προσδιορισμό και την επικοινωνία με τις βασικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών της εταιρείας.
- Εξέταση και ανάλυση της διαδικασίας προσδιορισμού και καθορισμού των θεμάτων βιωσιμότητας που συμπεριλήφθηκαν στην Έκθεση.
- Διεξαγωγή δειγματοληπτικών επιθεωρήσεων και ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών σχετικά με τους βασικούς δείκτες επίδοσης της Τράπεζας Κύπρου. Αυτές οι συγκεκριμένες επιθεωρήσεις δεν περιλαμβάνουν την αξιολόγηση/επικύρωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των συστημάτων πληροφοριών που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων.
- Εξέταση των πληροφοριών και του υποστηρικτικού υλικού που στηρίζουν τους ισχυρισμούς που αναφέρθηκαν στην Έκθεση.
- Εξέταση της Έκθεσης με βάση τις αρχές του Προτύπου Διασφάλισης και των κατευθυντηρίων γραμμών αναφοράς G4 της GRI προκειμένου να επικυρωθεί η συμμόρφωση με αυτές τις αρχές.

## Εξαιρέσεις και Περιορισμοί

Οι πληροφορίες που σχετίζονται με τα παρακάτω δεν συμπεριλήφθηκαν στη διαδικασία διασφάλισης:

- Δραστηριότητες εκτός της περιόδου αναφοράς ή των ορίων/πεδίου εφαρμογής της Έκθεσης.
- Δηλώσεις σχετικά με τις θέσεις της Τράπεζας Κύπρου.
- Οικονομικά δεδομένα που προέκυψαν από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας Κύπρου, η οποία ελέγχεται για σκοπούς διασφάλισης από εξωτερικό οικονομικό ελεγκτή.
- Περιεχόμενο ιστοτόπων ή ελέγχων από τρίτους.

## Ευθύνες της Τράπεζας Κύπρου και του Εξωτερικού Παρόχου Διασφάλισης

Η ετοιμασία, η παρουσίαση και το περιεχόμενο των ηλεκτρονικών εκδόσεων της Έκθεσης είναι αποκλειστική ευθύνη της Τράπεζας Κύπρου. Η ευθύνη του CSE είναι να παρέχει ανεξάρτητη εξωτερική διασφάλιση στα ενδιαφερόμενα μέρη

σχετικά με την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών που περιέχονται στην Έκθεση και να εκφράσει ολιστική άποψη σε σχέση με το εύρος εργασιών όπως αυτό ορίζεται στην παρούσα έκθεση διασφάλισης.

Το CSE αναγνωρίζει την ανάγκη για μια διεξοδική και διαφανή διαδικασία διασφάλισης προκειμένου να διασφαλίζεται η αξιοπιστία, και λειτουργεί ως εργαλείο για τη βελτίωση της απόδοσης της Τράπεζας Κύπρου σε σχέση με τη στρατηγική βιωσιμότητας και αναφοράς της εταιρείας. Αυτό επιτυγχάνεται με την παροχή αμερόληπτων σχολίων για τη διαδικασία αναφοράς στην παρούσα έκθεση διασφάλισης, καθώς και μέσω της διατύπωσης συστάσεων για περαιτέρω βελτίωση.

## Δήλωση Ανεξαρτησίας, Αμεροληψίας και Αρμοδιότητας του CSE

Το CSE και η εξωτερική Ομάδα Διασφάλισης του επιβεβαίωσαν στην Τράπεζα Κύπρου ότι έχει διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά του, και συγκεκριμένα ότι δεν υπήρξαν συμβάσματα και δεν προσφέρθηκαν υπηρεσίες που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά του.

Η εξωτερική Ομάδα Διασφάλισης του CSE διαθέτει εκτεταμένες διεθνείς γνώσεις στην παροχή υπηρεσιών διασφάλισης, τη διενέργεια ελέγχων και αξιολογήσεων ζητημάτων και συστημάτων που σχετίζονται με το περιβάλλον, την κοινωνία, τους εργαζόμενους, τον προσδιορισμό και την επικοινωνία των ομάδων ενδιαφερόμενων μερών, τον καθορισμό και την αντιπροσώπευση των ουσιαστικών θεμάτων, και, μέσω της συνδυασμένης εμπειρίας στον τομέα αυτό, την άριστη κατανόηση των ορθών πρακτικών στον τομέα της βιωσιμότητας και της εξωτερικής διασφάλισης.

Εκ μέρους της Ομάδας Διασφάλισης  
**Νίκος Αυλώνας**  
 Πρόεδρος του CSE



CENTRE for SUSTAINABILITY  
and EXCELLENCE



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-142

# Οι στόχοι μας για το 2018

---

## Η Κοινωνία μας

Συμβολή και υποστήριξη των ασθενών με καρκίνο και των οικογενειών τους

---

Να διαδραματίζουμε ενεργό και θετικό ρόλο μέσω της δέσμευσής μας στην κοινωνία μας

## Οι Άνθρωποί μας

Εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού μας

---

Ενθάρρυνση του εθελοντισμού

---

Η δέσμευσή μας για ποικιλομορφία ως προς το φύλο

## Το Περιβάλλον μας

Μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος

---

Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής συνείδησης στην εσωτερική μας κουλτούρα

## Οι Υπηρεσίες μας

Αύξηση της ικανοποίησης των πελατών

---

Καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας

## Στόχοι 2018

Διατήρηση της κορυφαίας ποιότητας υπηρεσιών και θεραπευτικών αγωγών του Ογκολογικού Κέντρου Τράπεζας Κύπρου που προσφέρονται σε ασθενείς με καρκίνο

Αύξηση των ποσών που συλλέγονται για τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου κατά 6%

Διατήρηση και βελτίωση της υποστήριξής μας προς τους ΜΚΟ και τους συνδέσμους στους πυλώνες Υγείας και Εκπαίδευσης

Αύξηση της ηλεκτρονικής μάθησης στο 40% της συνολικής εκπαίδευσης του προσωπικού

Αύξηση της συμμετοχής των εθελοντών μας στην υποστήριξη των πρωτοβουλιών μας στην κοινωνία

Στόχος αντιπροσώπευσης του υποεκπροσωπούμενου φύλου στο 40% των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου έως το 2020

Μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας κατά 2%

Μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub> κατά 2%

Διατήρηση των αριθμών ανακύκλωσης χαρτιού. Ο όγκος αναμένεται να μειωθεί στο πλαίσιο του Προγράμματος «Paperless» της Τράπεζας

Εφαρμογή της νέα στρατηγικής Ψηφιοποίησης και του Προγράμματος «Paperless» της Τράπεζας σε όλες τις Διευθύνσεις

Επίλυση παραπόνων πελατών εντός του χρονικού πλαισίου που ορίζει η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου

Διατήρηση της προσέγγισης «μηδενικής ανοχής» σε πράξεις δωροδοκίας από οποιονδήποτε από τους εργαζόμενους μας, ή από οποιονδήποτε επιχειρηματικό εταίρο

Μπορείτε να δείτε τις τρέχουσες επιδόσεις μας στην έκδοση του Πίνακα GRI

**Τράπεζα Κύπρου**

Στασίνου 51,  
Λευκωσία, CY-2003

Επικοινωνία

800 00 800 / (+357) 2212 8000

Για περισσότερες πληροφορίες  
σχετικά με την Τράπεζα Κύπρου,  
επισκεφθείτε τη διεύθυνση:

**[www.bankofcyprus.com](http://www.bankofcyprus.com)**





