

Η Δήλωση μας για τον Κώδικα Συμπεριφοράς μας

Οι βασικές μας αξίες στηρίζονται στη τήρηση των υψηλότερων ηθικών προτύπων και αποτελούν την κινητήρια δύναμη πίσω από όλες τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες, τη στρατηγική μας, την εταιρική μας διακυβέρνηση, τον προγραμματισμό μας και το επιχειρησιακό μας μοντέλο, την κουλτούρα και τις συμπεριφορές μας, καθώς και τις σχέσεις μας με όλους τους εταίρους.

Η κουλτούρα μας διαμορφώθηκε στην πορεία του χρόνου με βάση τον τρόπο που λειτουργούμε στην Τράπεζα μας σε καθημερινή βάση, ενεργώντας υπεύθυνα και με αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων. Αναγνωρίζουμε ότι η καλλιέργεια μιας ισχυρής κουλτούρας αποτελεί συνεχή προσπάθεια η οποία απαιτεί αποφασιστική και βαθυστόχαστη δράση. Προς τούτο, διασφαλίζουμε ότι όλες οι ενέργειες και συμπεριφορές μας που σχετίζονται με την εταιρική υπευθυνότητα, συνάδουν με το όραμα μας που βασίζεται στη δημιουργία σχέσεων ζωής με τους πελάτες μας, καθοδηγώντας και στηρίζοντας τους σε ένα μεταβαλλόμενο κόσμο.

Η προσέγγιση μας στον τομέα της Συμπεριφοράς

Υπάρχουν 5 πυλώνες που διαμορφώνουν τον τρόπο που προσεγγίζουμε το θέμα της Συμπεριφοράς και τις κατευθυντήριες γραμμές που ακολουθούμε έτσι ώστε να είμαστε σε θέση να ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες όλων των εταίρων μας.

ΠΥΛΩΝΕΣ	
Στρατηγική, Διακυβέρνηση και Κουλτούρα Κινδύνου	Το πλαίσιο διακυβέρνησης μας επιτρέπει να εμποτεύουμε αποτελεσματικά και να διασφαλίζεται η δίκαιη διεξαγωγή των εργασιών μας απέναντι στους ανθρώπους μας, τους πελάτες, τους μετόχους και την κοινωνία.
Υπεύθυνες Υπηρεσίες	Παρέχουμε υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους πελάτες με επαγγελματισμό και χωρίς καθυστερήσεις.
Οι Άνθρωποι μας	Οι άνθρωποι μας είναι το πιο πολύτιμο περιουσιακό μας στοιχείο και αποτελούν το κλειδί για την επίτευξη των στόχων μας. Είναι ικανοί και εξουσιοδοτημένοι ώστε να μπορούν να πράττουν με συνέπεια το σωστό για τους πελάτες, τους μετόχους και την κοινωνία μας.
Η Κοινωνία μας	Δεν περιοριζόμαστε μόνο στις τραπεζικές εργασίες αλλά πάμε πέρα από αυτές. Αναλαμβάνουμε τη δέσμευση να κάνουμε τη διαφορά και να ανταποκρινόμαστε στις ευθύνες μας ως ο μεγαλύτερος χρηματοοικονομικός οργανισμός της χώρας προωθώντας την κοινωνική, οικονομική και τεχνολογική αλλαγή.
Το Περιβάλλον μας	Έχουμε πλήρη επίγνωση της ευθύνης μας για την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων των εργασιών μας στον πλανήτη και δεσμευόμαστε να εργαστούμε προς την επίτευξη της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας.

1. Στρατηγική, Διακυβέρνηση και Κουλτούρα Κινδύνων

- Η στρατηγική μας, τα επιχειρηματικά μας μοντέλα καθώς και οι επιχειρηματικές μας αποφάσεις εστιάζονται στον πελάτη.
- Συνεργαζόμαστε με τις ρυθμιστικές αρχές χωρίς καθυστερήσεις, με ειλικρίνεια και διαφάνεια.
- Δεσμευόμαστε να εφαρμόζουμε μια πολιτική μηδενικής ανοχής σε θέματα απάτης, ξεπλύματος βρόμικου χρήματος, χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και της διαφθοράς και δεν ανεχόμαστε οποιοσδήποτε παραβιάσεις της σχετικής νομοθεσίας ή των εσωτερικών μας πολιτικών και διαδικασιών. [Μάθετε περισσότερα](#)
- Στοχεύουμε στην εγκαθίδρυση ρητών και ισχυρών πρακτικών διαχείρισης κινδύνων σε όλους τους τομείς των εργασιών μας, οι οποίες να συνάδουν με την επιχειρηματική μας στρατηγική και να ενσωματώνονται στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες μας.
- Δεσμευόμαστε να προστατεύουμε την ακεραιότητα των χρηματοοικονομικών αγορών και επιδιώκουμε την πρόληψη μη ενδεδειγμένων συμπεριφορών, χειραγώγησης/κατάχρησης της αγοράς.
- Διαχειριζόμαστε τις [Συγκρούσεις Συμφερόντων](#) παραμένοντας επικεντρωμένοι σε αρχές, διαδικασίες και διευθετήσεις για την πρόληψη, τον εντοπισμό, την τεκμηρίωση, την παραπομπή και την αντιμετώπιση τέτοιων Συγκρούσεων και σε συμμόρφωση με το νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο τόσο σε τραπεζικό όσο και σε προσωπικό επίπεδο.
- Διατηρούμε τις κατάλληλες διαδικασίες για τη συμμόρφωση με τον [Περί Ανταγωνισμού Νόμο](#) και εκπαιδεύουμε τους ανθρώπους μας ώστε να εντοπίζουν τυχόν αντιμονοπωλιακά θέματα.
- Διατηρούμε ακριβή αρχεία και κατάλληλες διαδικασίες αναφοράς που μας βοηθούν να ανταποκρινόμαστε στις νομικές και ρυθμιστικές μας υποχρεώσεις καθώς και για να διασφαλίζεται η ακρίβεια όλων των επιχειρηματικών και οικονομικών αρχείων.
- Προστατεύουμε τα εταιρικά περιουσιακά στοιχεία, τόσο υλικά όσο και ψηφιακά, και τα προστατεύουμε από ζημιά, απώλεια, κατάχρηση και κλοπή.
- Επενδύουμε συνεχώς στη βελτίωση των υφιστάμενων συστημάτων πληροφορικής μας σύμφωνα με τη Στρατηγική μας για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό.
- Εκπαιδεύουμε και ενθαρρύνουμε τα μέλη του προσωπικού μας να καταγγέλλουν καλή τη πίστει τυχόν ανησυχίες σχετικά με παραπτώματα ή παρατυπίες, χωρίς φόβο για αντίποινα,

θυματοποίηση, μειονεκτική μεταχείρισης ή απόλυση. [Μάθετε περισσότερα](#)

2. Υπεύθυνες υπηρεσίες

- Σχεδιάζουμε και προσφέρουμε προϊόντα τα οποία ανταποκρίνονται στις διαφορετικές ανάγκες των πελατών μας και τα οποία διέπονται από σαφείς και κατανοητούς όρους και προϋποθέσεις.
- Αναγνωρίζουμε τις πραγματικές ανάγκες των πελατών μας και τους βοηθάμε στην εξεύρεση των κατάλληλων λύσεων.
- Προσαρμόζουμε συνεχώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας με σκοπό να παραμένουμε επικεντρωμένοι στους πελάτες μας. Σεβόμαστε τα προσωπικά δεδομένα των πελατών μας και διατηρούμε την εμπιστευτικότητα σε σχέση με την Τράπεζα και τους πελάτες μας.
- Ενεργούμε έντιμα και δίκαια.
- Ενεργούμε με ακεραιότητα και υλοποιούμε αυτά που υποσχόμαστε.
- Δεν αποδεχόμαστε οποιαδήποτε δώρα ή παροχές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την κρίση μας κατά την άσκηση των καθηκόντων μας. [Μάθετε περισσότερα](#)
- Προσφέρουμε στους πελάτες μας διάφορα ασφαλή ψηφιακά κανάλια μέσα από διαδικτυακές υπηρεσίες.
- Επικοινωνούμε με έγκαιρο και διαφανή τρόπο με διάφορους εξωτερικούς φορείς προς όφελος των πελατών μας και της κοινωνίας γενικότερα.
- Συγκεντρώνουμε, χρησιμοποιούμε και επεξεργαζόμαστε οποιοσδήποτε προσωπικές πληροφορίες αποκλειστικά για νόμιμους επιχειρηματικούς σκοπούς και τις προστατεύουμε από ενδεχόμενη απώλεια, κατάχρηση ή αποκάλυψη. Διατηρούμε σχετικές πολιτικές αναφορικά με την [Ασφάλεια Πληροφοριών](#) και την [Προστασία Προσωπικών Δεδομένων](#).
- Εφαρμόζουμε αυστηρούς ελέγχους στην προσπάθεια μας να διασφαλίζουμε τη νομιμότητα των εμπορικών συναλλαγών όλων των πελατών μας.
- Αποτελεί πρόκληση για μας να αναγνωρίζουμε όταν κάτι δεν είναι σωστό με σκοπό να βελτιωνόμαστε συνεχώς. Διορθώνουμε τα κακώς έχοντα και προσπαθούμε να μαθαίνουμε από τα λάθη μας:
 - Φροντίζουμε οι πελάτες μας να γνωρίζουν τα διάφορα κανάλια που μπορούν να χρησιμοποιούν για να εγείρουν τυχόν προβλήματα ή/και να υποβάλουν παράπονα: μέσω της ιστοσελίδας μας www.bankofcyprus.com.cy, στα καταστήματα

μας ή μέσω του 1bank χρησιμοποιώντας τον αριθμό Συνδρομητή τους.

- Διερευνούμε και επιλύουμε τα παράπονα των πελατών μας γρήγορα και αποτελεσματικά.
- Κατά την ολοκλήρωση των διερευνήσεων, παρέχουμε απαντήσεις στους πελάτες μας αναφορικά με την έκβαση και τις διορθωτικές ενέργειες (όπου εφαρμόζεται) στις οποίες προβαίνουμε.

[Μάθετε περισσότερα](#)

3. Οι Άνθρωποι μας

- Θεωρούμε πολύτιμους τους ανθρώπους μας και τους παρέχουμε καλές συνθήκες εργασίας.
- Δημιουργούμε ένα δίκαιο και χωρίς αποκλεισμούς περιβάλλον εργασίας και παρέχουμε ίσες ευκαιρίες ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, θρησκείας, εθνότητας ή φυλής, γενετήσιου προσανατολισμού, σωματικών ικανοτήτων ή πολιτικών πεποιθήσεων.
- Στοχεύουμε στη δημιουργία δια βίου μάθησης, ανάπτυξης και ευκαιριών για επαγγελματική ανέλιξη.
- Προσδίδουμε αξία στις άριστες επιδόσεις, την πελατοκεντρική προσέγγιση, την αλλαγή και την καινοτομία, την εξέχουσα συνεισφορά, το ομαδικό πνεύμα καθώς και σε ενέργειες που προάγουν την ηθική και τις αξίες μας.
- Αναγνωρίζουμε ότι οι υπάλληλοι μας αποτελούν το πολυτιμότερο περιουσιακό στοιχείο του Συγκροτήματος μας. Ανάμεσα σε άλλα, υλοποιούμε το πρόγραμμα ευεξίας “Well at Work”, το οποίο προάγει τη σωματική, ψυχική, κοινωνική και οικονομική υγεία.
- Ενθαρρύνουμε το προσωπικό μας να συμμετέχει σε εταιρικές δραστηριότητες εθελοντισμού οι οποίες έχουν θετικό κοινωνικό αντίκτυπο.

4. Η Κοινωνία μας

- Ενεργούμε πέραν από τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες ως Τράπεζα της Κύπρου, μέσω σημαντικών συνεργασιών και πρωτοβουλιών, σε θέματα που αφορούν την υγεία και την εκπαίδευση.
- Ηγούμαστε συνεργιών με τον Κρατικό φορέα και σε συνεργασία με τους πελάτες μας και την κοινωνία με σκοπό την αντιμετώπιση επιτακτικών κοινωνικών αναγκών.

- Συμβάλλουμε στην προώθηση της γνώσης, της ανάπτυξης και της κοινωνικής ευημερίας και στη διαφύλαξη του πολιτισμού και της ιστορίας του τόπου μας.

[Μάθετε περισσότερα](#)

5. Το Περιβάλλον μας

- Βελτιώνουμε την οικολογική απόδοση μας με μέτρα όπως η αποτελεσματική χρήση ενέργειας και χαρτιού, περιλαμβανομένης και της φιλικής προς το περιβάλλον πληροφορικής.
- Με βάση την ψηφιοποίηση ενθαρρύνουμε το προσωπικό μας να μειώσει τη χρήση χαρτιού στις καθημερινές συναλλαγές και εργασίες τους, με απώτερο σκοπό τη μετάβαση σε ένα οργανισμό χωρίς χαρτί.
- Μετά τον περιβαλλοντικό έλεγχο αναπτύξαμε ένα σχέδιο δράσης σε σχέση με περιβαλλοντικές επενδύσεις και υλοποιήσαμε αριθμό πρωτοβουλιών προς την καλύτερη ενεργειακή διαχείριση.
- Δεσμευόμαστε να μετριάσουμε τον περιβαλλοντικό κίνδυνο εκπαιδεύοντας και στηρίζοντας τους εταίρους μας ανάλογα.

[Μάθετε περισσότερα](#)