

Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019

Τράπεζα Κύπρου



Δημιουργούμε
μια ισχυρότερη,
ασφαλέστερη
Τράπεζα
με προσήλωση
στο μέλλον

Περιεχόμενα

06

Μήνυμα από το Διευθύνοντα Σύμβουλο:
Περισσότερο από Τράπεζα
- Beyond Banking

08

Βασικά Στοιχεία Εταιρικής
Υπευθυνότητας

10

Πώς Ανταποκριθήκαμε στον COVID-19:
Αναφορά πρώτου τετραμήνου του 2020
(μέχρι 30 Απριλίου 2020)

12

Πώς Δημιουργούμε Αξία

14

Η Πορεία μας στην Εταιρική
Υπευθυνότητα

18

Διακυβέρνηση, Διοίκηση και
Δεσμεύσεις

30

Μια Τράπεζα Προσηλωμένη στο
Μέλλον



38

Προσέγγιση για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

50

Οι Υπεύθυνες Υπηρεσίες μας

60

Η Κοινωνία μας

70

Οι Άνθρωποί μας

84

Το Περιβάλλον μας

90

Οι Στόχοι μας

94

Η Προσέγγισή μας όσον αφορά
την Έκθεση

96

Ευρετήριο Περιεχομένου GRI

100

Ανεξάρτητη Έκθεση Εξωτερικής
Διασφάλισης

Μήνυμα από το Διευθύνοντα Σύμβουλο: Περισσότερο από Τράπεζα - Beyond Banking



Υπεύθυνη τραπεζική σε έναν κόσμο που αλλάζει

Καθώς η Κύπρος αλλά και όλη η ανθρωπότητα βρίσκονται αντιμέτωπες με την πανδημία του COVID-19, καταλαβαίνουμε ότι τα όρια μεταξύ επιχειρήσεων και κοινωνίας γίνονται ολοένα πιο δυσδιάκριτα. Όσο κατανοούμε ότι ο COVID-19 αποτελεί, πρωτίστως υγειονομική κρίση με πρωτοφανείς οικονομικές αναταράξεις, τόσο αντιλαμβανόμαστε ότι πρέπει να υπηρετούμε την κυπριακή οικονομία και κοινωνία όχι απλώς από το στενό ρόλο μιας τράπεζας αλλά πολύ περισσότερο από αυτόν, ως ιστορικός θεσμός της κοινωνίας στην οποία λειτουργούμε.

Πιστοί στις αρχές μας - Ακεραιότητα, Αξιοπιστία, Συνεργασία, Επαγγελματισμός, Καινοτομία -, οι εξάιρετοι συνάδελφοι σε όλες τις βαθμίδες της Τράπεζας εργάζονται με ήθος, και μαζί, υφιστάμενοι και νέοι συνεργάτες, προχωρούν μπροστά, καινοτομούν παρέχοντας λύσεις και υπηρεσίες που δημιουργούν έναν καλύτερο τόπο, έναν καλύτερο κόσμο για εμάς και τις μελλοντικές γενιές. Οφείλουμε ένα μεγάλο «ευχαριστώ» στο ανθρώπινο δυναμικό μας για την αφοσίωση, την επιμονή και την εργατικότητα του. Μέσω του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας για την Πανδημία παρακολουθούμε στενά την κατάσταση της υγείας των εργαζομένων μας, ειδικά όσων συνεχίζουν να εξυπηρετούν τους πελάτες στα καταστήματα. Ο ρόλος της Τράπεζας Κύπρου είναι να λειτουργεί ως η Τράπεζα της Κύπρου και όλοι μαζί τιμούμε αυτήν την ευθύνη.

Τιμώντας την κληρονομιά της, η Τράπεζα Κύπρου συσπειρώνει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της ώστε να ενεργούν με γνώμονα την Κοινωνική Υπευθυνότητα και την ακεραιότητα, σχεδιάζοντας, δημιουργώντας και κληροδοτώντας θετικό αντίκτυπο. Οι υποχρεώσεις που έχουμε αναλάβει για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη υπερβαίνουν τις βασικές επιχειρηματικές μας δραστηριότητες. Παρ' όλα αυτά επιστρατεύουμε τις δεξιότητες και δυνατότητές μας σε τομείς σημαντικούς για τους ανθρώπους που επηρεάζονται από τη δράση μας, ώστε να δημιουργούμε αξία για όλες και όλους. Με αφορμή την εκδήλωση της πανδημίας του COVID-19, δημιουργήσαμε το #SupportCY, ένα δίκτυο στήριξης για τις δημόσιες υπηρεσίες που ανταποκρίνεται στην κατάσταση έκτακτης ανάγκης που βιώνουμε. Επιχειρήσεις, μη κυβερνητικές οργανώσεις και οργανωμένα σύνολα εργάζονται μαζί, στηρίζοντας δημόσιες αρχές και υπηρεσίες στον πρωτοφανή αυτόν αγώνα. Στην τιτάνια προσπάθεια, η Τράπεζα Κύπρου συνεισφέρει τόσο οικονομικά όσο και οργανωτικά.

Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019 αποτελεί την τρίτη μας Έκθεση και επικεντρώνεται αποκλειστικά στο όραμα, την προσέγγιση, τις στρατηγικές και τις δράσεις μας για τη Βιωσιμότητα. Η Έκθεση περιγράφει τους τρόπους με τους οποίους λειτουργούμε υπεύθυνα σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων μας, και πώς εντάσσουμε στην επιχειρηματική μας δραστηριότητα τις πολιτικές, τις κατευθυντήριες γραμμές και τις προτεραιότητες που έχουμε θέσει για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη. Περιγράφονται επίσης τα κύριά μας επιτεύγματα. Πρώτα και κύρια, η Έκθεση ιχνογραφεί τον τρόπο με τον οποίο ενσωματώνουμε την Εταιρική Υπευθυνότητα στις βασικές μας δραστηριότητες, ώστε να δημιουργούμε αξία για την ευρύτερη κοινωνία.

Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας παρουσιάζει με ξεκάθαρο τρόπο την προσέγγισή μας αλλά και το πλαίσιο που τηρούμε ώστε να ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών μας. Το πλαίσιο Βιωσιμότητας που εφαρμόζουμε εστιάζεται στους εξής βασικούς πυλώνες:

- Τη Διακυβέρνηση, την Ακεραιότητα και τη Διαχείριση Κινδύνων
- Τον Άνθρωπο
- Την Κοινωνία
- Το Περιβάλλον
- Τις Υπεύθυνες Υπηρεσίες

Κατά το 2019, και εκ μέρους όλων μας στην Τράπεζα Κύπρου, προσυπέγραψα το «CEOs Call to Action», ένα κάλεσμα για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη στην Ευρώπη. Με αυτό, δεσμευτήκαμε σε δράσεις που προσδίδουν αξία στην κοινωνία με αποφασιστικότητα και ήθος. Δεσμευτήκαμε και δεσμευόμαστε στην υλοποίηση της Ατζέντας 2030 για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη των Ηνωμένων Εθνών, ενώ εργαζόμαστε αποτελεσματικά με τα ενδιαφερόμενά μας μέρη για την επίτευξη της ανάπτυξης χωρίς αποκλεισμούς, την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και την επίτευξη της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Το «Κοινό Κυπρίων» εξακολουθεί να αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο της υπεύθυνης συμπεριφοράς μας. Πρέπει να παραμείνουμε δυνατοί και υγιείς, καθώς η κοινωνία και η οικονομία του τόπου μας μάς χρειάζονται όσο ποτέ άλλοτε. Θα συνεχίσουμε να διαδραματίζουμε ζωτικό ρόλο στη στήριξη της οικονομίας και να κάνουμε τη διαφορά στην βελτίωση της κοινωνίας μας.

Πανίκος Νικολάου
Διευθύνων Σύμβουλος

Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Υπευθυνότητας

Εταιρική Διακυβέρνηση και Διοίκηση



Μηδέν
περιστατικά

μη συμμόρφωσης με την
περιβαλλοντική νομοθεσία

36,36%

συμμετοχή γυναικών στο
Διοικητικό Συμβούλιο

54

εσωτερικοί έλεγχοι
διενεργήθηκαν στις εργασίες
της Τράπεζας

Κανένα τεκμηριωμένο
παράπονο

σχετικά με παράβαση του απορρήτου πελατών ή
απώλεια δεδομένων πελατών

100%

των εργαζομένων
παρακολούθησαν 30λεπτο
σεμινάριο ηλεκτρονικής
μάθησης με θέμα τη Σύγκρουση
Συμφερόντων

Οι Άνθρωποί μας



3.318 εργαζόμενοι



1.997 Γυναίκες
1.321 Άνδρες

1.000 περίπου

εθελοντές, μέλη του
προσωπικού, παρείχαν στήριξη
σε κοινωνικές πρωτοβουλίες



Αργυρό Βραβείο στην κατηγορία
«Excellence in Workplace Well-being»
στα Cyprus HR Awards 2019

87,6%

κάλυψη των συνολικών
εσωτερικών θέσεων εργασίας

12.484

μέρες εκπαίδευσης

661

εκπαιδευτικά
σεμινάρια

Η Κοινωνία μας



€899.000

προς στήριξη
κοινωνικών
σκοπών

40.700

ασθενείς δέχθηκαν θεραπεία
στο Ογκολογικό Κέντρο
Τράπεζας Κύπρου από το 1998

2.183

νέοι καρκινοπαθείς έκαναν
θεραπεία στο Ογκολογικό Κέντρο
Τράπεζας Κύπρου το 2019

€539.290

συγκεντρώθηκαν από την
εκστρατεία #stiMaxi για τον
Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου

11,19%

αύξηση από την εκστρατεία
#stiMaxi σε σχέση με το
2018

30.000+

επισκέψεις σε εκδηλώσεις
του Πολιτιστικού Ιδρύματος
Τράπεζας Κύπρου

Οι Υπεύθυνες Υπηρεσίες μας



1.050

παράπονα παρελήφθησαν
από πελάτες

1.016

παράπονα επιλύθηκαν σε
όλες τις επιχειρηματικές
δραστηριότητες

1.469

εν δυνάμει νέοι πελάτες
απορρίφθηκαν αποκλειστικά
για λόγους μη συμμόρφωσης

Εφαρμογή BOC Wallet

ανέπαφες πληρωμές μέσω
κινητού



Υλοποιήθηκε νέα
οργανωτική δομή

68%

των πελατών έκαναν
χρήση ψηφιακών
εργαλείων

77%

των συναλλαγών
πραγματοποιήθηκαν σε
ψηφιακά κανάλια

Κανένα
περιστατικό

μη συμμόρφωσης σχετικά με
διαφημιστικές ανακοινώσεις και
πληροφόρηση για υπηρεσίες

Το Περιβάλλον μας



390.000

 κιλά χαρτιού
ανακυκλώθηκαν

ISO 50001

πιστοποίηση σχετικά με
το σύστημα διαχείρισης
ενέργειας στα κέντρα
δεδομένων

1.491.020

κιλοβατώρες
εξοικονόμηση ενέργειας

Συμμετοχή στην πρωτοβουλία

Business4Climate

Πώς Ανταποκριθήκαμε στον COVID-19:

Αναφορά πρώτου τετραμήνου του 2020
(μέχρι 30 Απριλίου 2020)

Στην Κύπρο, ο ιός COVID-19 άρχισε να εξαπλώνεται το Μάρτιο του 2020, προκαλώντας μεγάλη αβεβαιότητα και αναστάτωση σε ανθρώπους, επιχειρήσεις και την κοινωνία ευρύτερα. Η Τράπεζα Κύπρου, με αίσθημα ευθύνης καθώς διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην κυπριακή κοινωνία, έθεσε ως προτεραιότητα την προστασία της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων της, την ασφαλή παροχή υπηρεσιών στους πελάτες, την αντιμετώπιση των μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων οικονομικών συνεπειών γενικότερα, και τη στήριξη προς το κοινωνικό σύνολο.

Προστατεύοντας το προσωπικό και τους πελάτες μας

Η Τράπεζα βρισκόταν σε συνεχή επαφή με τις αρμόδιες αρχές, συντονίζοντας και επικαιροποιώντας όλες τις δράσεις της, προσαρμόζοντάς τις στις διάφορες καταστάσεις και συνθήκες με τις οποίες έρχεται αντιμέτωπο το προσωπικό. Η Τράπεζα, μέσω όλων των διαθέσιμων εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας, κράτησε όλο το προσωπικό ενήμερο και παρέιχε

στήριξη, αναπτύσσοντας μια σειρά συγκεκριμένων μέτρων προστασίας. Με στόχο την προστασία του προσωπικού και των πελατών, η Τράπεζα καλούσε τους πελάτες της να περιορίσουν τις μετακινήσεις τους, σύμφωνα άλλωστε και με ό,τι υπεδείκνυαν τα κυβερνητικά διατάγματα. Υπό το πρίσμα αυτό, η Τράπεζα ενθάρρυνε τους πελάτες της να επιλέξουν τα ψηφιακά κανάλια για τη διενέργεια των συναλλαγών τους, αποφεύγοντας έτσι την αναγκαιότητα επίσκεψης στα καταστήματά της.

Παροχή υπηρεσιών στους πελάτες μας

Με την εμφάνιση του COVID-19 η Τράπεζα μερίμνησε ώστε να είναι σε θέση να παράσχει απρόσκοπτα στους πελάτες της ανταγωνιστικές χρηματοδοτικές και τραπεζικές υπηρεσίες, βοηθώντας τους στη διαχείριση των κινδύνων και διαφυλάσσοντας την ακεραιότητα των χρηματαγορών. Υιοθετήθηκε μια σειρά από ειδικά μέτρα για στήριξη ατόμων και επιχειρήσεων, στα οποία συμπεριλαμβάνονται η αναστολή δόσεων για πληρωμές υφιστάμενων δανείων, λύσεις

αναδιάρθρωσης δανείων βασισμένες στις πιο πρόσφατες κατευθυντήριες γραμμές της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου, νέες πιστωτικές διευκολύνσεις καθώς και άλλες διευκολύνσεις, διασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτόν τη Βιωσιμότητα των επιχειρήσεων μετά από την έξοδο από την κρίση.

Στηρίζοντας την κοινωνία μας

Από την πρώτη κιόλας στιγμή η Τράπεζα Κύπρου, σε συνεργασία με το ΜΚΟ Reaction, έθεσε σε λειτουργία το δίκτυο υποστήριξης #SupportCY. Έως τις 30 Απριλίου 2020, τα μέλη του δικτύου ήταν 52 επιχειρήσεις και οργανισμοί. Το δίκτυο παρείχε προϊόντα και υπηρεσίες καθώς και στήριξη στους ανθρώπους που μάχονται στην πρώτη γραμμή κατά της πανδημίας. Η Τράπεζα συνέδραμε το έργο αυτό με οικονομικούς πόρους.



**Μέχρι τις 30 Απριλίου
του 2020 η στήριξη μέσω
του δικτύου #SupportCY
ξεπέρασε τις €440.000**

Στον τομέα της υγείας, δόθηκε στήριξη στο Υπουργείο Υγείας, και πιο συγκεκριμένα στο Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας, στη Μονάδα Επιδημιολογικής Επιτήρησης, στο Ινστιτούτο Γενετικής και Νευρολογίας, στο Κέντρο Αίματος και το Κέντρο Κλήσεων 1420 της Υπηρεσίας Ασθενοφόρων. Η συνολική συνδρομή του #SupportCY για την ενίσχυση της υγείας έφθασε τις €64.000.

Μέσω του #SupportCY η Τράπεζα Κύπρου ανέλαβε αμέσως δράση, και σε συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, τον Επίτροπο Εθελοντισμού, τον Επίτροπο Ανάπτυξης Ορεινών Κοινοτήτων και το Reaction, παρείχε στήριξη στο Σχέδιο Κινητών Συνεργείων για Εξυπηρέτηση Πολιτών. Η Τράπεζα διέθεσε χώρο και υποδομές για το Συντονιστικό Κέντρο και κάλυψε λειτουργικά κόστη. Μέσω του #SupportCY παραχωρήθηκαν στο Κέντρο επίσης τα εξής: τεχνικός εξοπλισμός για τους εθελοντές, οχήματα και καύσιμα για τις κατ' οίκον παραδόσεις, καθώς και υπηρεσίες ασφάλειας και

απολύμανσης των χώρων σε εβδομαδιαία βάση. Η συνολική συνεισφορά του #SupportCY για σκοπούς πρόνοιας ανήλθε στις €116.000.

Επιπρόσθετα, προσφέρθηκαν 1.000 ηλεκτρονικές συσκευές (tablets) στο Υπουργείο Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας, για διανομή σε μαθητές που δεν είχαν τα απαιτούμενα τεχνικά μέσα για να παρακολουθήσουν διαδικτυακά μαθήματα από το σπίτι. Παράλληλα, παρουσιάστηκε από την Τράπεζα Κύπρου και την εφημερίδα Πολίτης η πρώτη διαδικτυακή εγκυκλοπαίδεια της Κύπρου «Polignosi», εξυπηρετώντας μαθητές αλλά και το κοινό ευρύτερα. Σε σχέση με την τέχνη και την ψυχαγωγία, υφιστάμενοι αλλά και νέοι συνεργάτες της Τράπεζας προσέφεραν στα παιδιά δημιουργικές και παιδαγωγικές δραστηριότητες συμμετέχοντας στην εκπομπή «Πρωτοσέλιδο Junior» αλλά και μέσα από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Η συνολική εισφορά του #SupportCY για σκοπούς εκπαίδευσης ανήλθε στις €260.000.

52
επιχειρήσεις
και οργανισμοί
ήταν μέλη του δικτύου
#SupportCY μέχρι τις
30 Απριλίου 2020

Πώς Δημιουργούμε Αξία

Η Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ (Τράπεζα Κύπρου ή Τράπεζα) είναι μέρος του κορυφαίου χρηματοπιστωτικού συγκροτήματος στη χώρα, το οποίο συναποτελούν η Bank of Cyprus Holdings Public Limited Company, η θυγατρική της, Τράπεζα Κύπρου, και οι θυγατρικές της Τράπεζας. Ιδρύθηκε το 1899, με έδρα τη

Λευκωσία, και με πρωτεργάτες το δικηγόρο Ιωάννη Οικονομίδη και το γιατρό Αντώνιο Θεοδότου. Η Τράπεζα παραμένει πιστή στο όραμά της που δεν είναι άλλο από το να στηρίζει την οικονομία του τόπου.

Η Τράπεζα Κύπρου κατέχει σημαντικό μερίδιο αγοράς σε όλους τους επιχειρηματικούς

τομείς, με 99 καταστήματα σε όλη την Κύπρο. Επίσης διατηρεί γραφεία αντιπροσωπείας σε Ρωσία, Ουκρανία και Κίνα.

Η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ανάπτυξη και καινοτομία. Πάνω από όλα, ωστόσο, η Εταιρική Υπευθυνότητα δημιουργεί αξία.



Βασικές Δραστηριότητες του Συγκροτήματος

- Τραπεζική
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες
- Ασφαλιστικές υπηρεσίες και διαχείριση
- Διάθεση ιδιοκτησιών που αποκτήθηκαν από αποπληρωμή χρεών



Αξία για τον Πλανήτη

- Ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος
- Επένδυση σε νέα βιώσιμα έργα
- Ενίσχυση πράσινης δανειοδότησης και διαχείριση κινδύνων για το κλίμα



Αξία για την Κοινωνία

- Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών μέσα από κοινωνικές επενδύσεις
- Δημιουργία θετικού αντίκτυπου
- Υποστήριξη της τοπικής εφοδιαστικής αλυσίδας
- Αναγνωρισμένο και αξιόπιστο εμπορικό σήμα



Αξία για την Κυπριακή Οικονομία

- Εισηγμένη στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου και στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου από το 2017
- Κορυφαίο διεθνές χρηματοοικονομικό κέντρο στην Κύπρο
- Ισχυρή σύνδεση με την κυπριακή οικονομία και σε ευνοϊκή θέση για να αξιοποιήσει ευκαιρίες ανάπτυξης



Κύρια Προϊόντα και Υπηρεσίες

- Λιανική Τραπεζική
- Τομέας Μεγάλων Επιχειρήσεων
- Διεθνής Τραπεζική
- Χρηματοιστηριακές Υπηρεσίες (CISCO)
- Τομέας Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων
- Διαχείριση Κεφαλαίων - Fund Management (BOC Asset Management Company)
- Χρηματοοικονομικά
- Ιδιωτική Τραπεζική - Private Banking
- Υπηρεσίες Θεματοφυλακής (Custody & Depositary Services)
- Factoring
- Επενδυτική Τραπεζική - Investment Banking (CISCO)
- Ασφάλειες Ζωής (EuroLife)
- Γενικές Ασφάλειες (Γενικές Ασφάλειες Κύπρου)



Πού Δραστηριοποιούμαστε

- 99 καταστήματα στην Κύπρο
- Γραφεία αντιπροσωπείας σε Ρωσία, Ουκρανία και Κίνα



Πώς Διοικούμαστε

- Διαφανής Εταιρική Διακυβέρνηση
- Ισχυρή διαχείριση κινδύνων
- Ισχυρή ηγετική ομάδα



Αξία για τους Εργαζόμενους

- Υποστήριξη της ευημερίας και της ευεξίας
- Δημιουργία ανοικτού και δίκαιου περιβάλλοντος
- Διατήρηση, συμμετοχή και ανάπτυξη εξάιρετων ταλέντων
- Διατήρηση της κουλτούρας υπερηφάνειας



Αξία για τους Πελάτες

- Προσωπικές εμπειρίες χτισμένες πάνω στην εμπιστοσύνη
- On line υπηρεσίες υψηλής ποιότητας
- Σύγχρονα ψηφιακά κανάλια
- Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα δεδομένων
- Ακεραιότητα στην επικοινωνία

Η πορεία μας στην Εταιρική Υπευθυνότητα

1899

Ίδρυση και λειτουργία του Ταμιευτηρίου «Η Λευκωσία» για αντιμετώπιση της τοκογλυφίας

1922

Έγκριση μισθολογικού σχεδίου και ταμείου προνοίας για τους εργαζομένους

1943

Το αρχαίο κυπριακό κέρμα που φέρει την επιγραφή «Κοινό Κυπρίων» υιοθετείται ως έμβλημα της Τράπεζας

1936

Η Τράπεζα προσλαμβάνει την πρώτη γυναίκα εργαζόμενη

1963

Πρόσληψη εργαζομένων μέσα από γραπτές εξετάσεις και ενθάρρυνση για περαιτέρω σπουδές

1942

Η Τράπεζα συνδράμει την κυβέρνηση στην αγορά χαρουπιών και σταφίδων σε μια προσπάθεια αντιμετώπισης της κατάρρευσης των εξαγωγών λόγω του Β' Παγκοσμίου Πολέμου

1965

Η απασχόληση γυναικών-μελών του προσωπικού συνεχίζεται και μετά το γάμο



1984

Ίδρυση του Πολιτιστικού
Ιδρύματος Τράπεζας Κύπρου

2015

Ίδρυση του Κέντρου
Καινοτομίας IDEA για στήριξη
νεοφυών επιχειρήσεων και
νεαρών επιχειρηματιών

1967

Ο «Ευλάμπιος» λειτουργεί
στην Τράπεζα Κύπρου
και γίνεται ο πρώτος
ηλεκτρονικός διακομιστής
στην Κύπρο, παρέχοντας
υπηρεσίες και σε άλλες
επιχειρήσεις

1998

Ίδρυση του Ογκολογικού
Κέντρου Τράπεζας Κύπρου

2017

Ανάπτυξη της πρώτης
Έκθεσης Κοινωνικής
Υπευθυνότητας σύμφωνα με
το πρότυπο Global Reporting
Initiative (GRI)

1974

Η Τράπεζα προσφέρει πλήρεις
αποδοχές σε εργαζομένους
που επηρεάστηκαν από
την τουρκική εισβολή, ενώ
παράλληλα στηρίζει την
κοινωνία με διαγραφή χρεών
και με δωρεές στο Ταμείο
Αρωγής Προσφύγων

1999

Καθιέρωση της έννοιας του
εταιρικού εθελοντισμού
μέσω της στήριξης του
Αντικαρκινικού Συνδέσμου
Κύπρου

1976

Συμφωνία Τράπεζας Κύπρου
με τη συντεχνία τραπεζικών
υπαλλήλων για μονιμοποίηση
εργαζομένων ύστερα από
υπηρεσία 12 μηνών

2002

Ίδρυση του Ιστορικού
Αρχείου Τράπεζας Κύπρου

2013

Η Τράπεζα Κύπρου
εξέρχεται ισχυρή από
την τραπεζική κρίση

2019

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της
Τράπεζας, Πανίκος Νικολάου,
υπογράφει την πρωτοβουλία
«CEOs Call to Action»

Όραμα

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

Αποστολή

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.

Αξίες

Ακεραιότητα: Είμαστε ειλικρινείς, ηθικοί και δίκαιοι

Αξιοπιστία: Τηρούμε τις υποσχέσεις μας και κρατούμε το λόγο μας

Συνεργασία: Χτίζουμε 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

Διακυβέρνηση, Διοίκηση και Δεσμεύσεις



Η Τράπεζα αποτελεί ιστορικό θεσμό όντας μέλος του κορυφαίου τραπεζικού και χρηματοπιστωτικού συγκροτήματος στην Κύπρο. Σε αυτό το πλαίσιο, παραμένει προσηλωμένη στο στόχο της να γίνεται ολοένα και ισχυρότερη και ασφαλέστερη, ικανή να στηρίζει την τοπική οικονομία και να παραμένει πρωτοπόρος στη δημιουργία ευκαιριών μιας νέας εποχής.

ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Κατά το 2019, και στο πλαίσιο της δέσμευσής της για Βιώσιμη Ανάπτυξη, η Τράπεζα συνέχισε να οδεύει προς την επίτευξη ενός ορθολογιστικού μοντέλου λειτουργίας και προς τον εκσυγχρονισμό. Μέσω του πρόσφατου μετασχηματισμού της, η Τράπεζα έχει θέσει ως στόχο να καταστεί ισχυρότερη, να προσελκύσει επενδύσεις και να προσαρμοστεί στις μελλοντικές απαιτήσεις όλων των

ενδιαφερόμενων μερών. Η Τράπεζα ενίσχυσε το προφίλ κινδύνου της αλλά και την οικονομική της βιωσιμότητα, και παράλληλα βελτίωσε την προσέγγισή της στα κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα, μεγιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό το θετικό της αντίκτυπο. Παρά το γεγονός ότι ο εν λόγω μετασχηματισμός είναι ακόμη σε εξέλιξη - η πορεία του οποίου αντικατοπτρίζεται στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως

τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να διαπιστώσουν -, επιτεύχθηκε πρόοδος σε όλους τους κύριους τομείς που σχετίζονται με τους βασικούς τομείς Βιωσιμότητας που έχει αναγνωρίσει η Τράπεζα. Η νέα κουλτούρα αξιών αποτελεί το χαρακτηριστικό γνώρισμα της σχέσης που έχει αναπτυχθεί μεταξύ της Τράπεζας και των μετόχων, των πελατών, των ρυθμιστικών αρχών και άλλων βασικών ενδιαφερομένων.

ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ

Η Τράπεζα Κύπρου ανήκει εξ ολοκλήρου στην Bank of Cyprus Holdings Public Limited. Η τελευταία συστάθηκε στη Δημοκρατία της Ιρλανδίας ως ανώνυμη εταιρεία, στις 11 Ιουλίου του 2016 και κατέστη ο μοναδικός μέτοχος της Τράπεζας Κύπρου στις 18 Ιανουαρίου του 2017. Οι μετοχές της Bank of Cyprus Holdings Public Limited εισήχθησαν στο

Χρηματιστήριο του Λονδίνου (LSE) και στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου (CSE) στις 19 Ιανουαρίου του 2017.

Το Συγκρότημα Τράπεζας Κύπρου αποτελείται από την Bank of Cyprus Holdings Public Limited, τη θυγατρική της, Τράπεζα Κύπρου, και τις θυγατρικές της Τράπεζας Κύπρου. Το Συγκρότημα Τράπεζας

Κύπρου είναι ο μεγαλύτερος χρηματοοικονομικός οργανισμός στην Κύπρο και προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που περιλαμβάνει τραπεζικές υπηρεσίες, χρηματοδοτήσεις, φάκτοριγκ, χρηματοεπενδυτικές υπηρεσίες, διαχείριση κεφαλαίων και ασφάλειες γενικού κλάδου και ζωής.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2019, το Σύνολο Περιουσιακών Στοιχείων ανερχόταν σε €21,1 δισ. και τα Ίδια Κεφάλαιά του σε €2,3 δισ.

Το 2019 αποτέλεσε την τρίτη χρονιά που οι μετοχές της Bank of Cyprus Holdings Public Limited ήταν εισηγμένες στα Χρηματιστήρια του Λονδίνου και της Κύπρου. Η Τράπεζα κατάφερε να συμμορφωθεί με επιτυχία με ένα πολύπλοκο ρυθμιστικό πλαίσιο, στο

οποίο υπάγεται ως μητρική εταιρεία εγγεγραμμένη στην Ιρλανδία και εισηγμένη σε δύο διαφορετικά Χρηματιστήρια με διαφορετικούς κανόνες και κανονισμούς.

Το μετοχικό κεφάλαιο της Bank of Cyprus Holdings Public Limited ανέρχεται στα €44.619.993,30 διαιρεμένο σε 446.199.933 κοινές μετοχές ονομαστικής αξίας €0,10 έκαστη.

Με τις κοινοποιήσεις που παραλήφθηκαν από επενδυτές μέχρι τον Απρίλιο του 2020, σύμφωνα με την υποχρέωση γνωστοποίησης σημαντικής συμμετοχής δυνάμει των Κανόνων και Κανονισμών Διαφάνειας της Ιρλανδίας, οι επενδυτές που κατέχουν μετοχές και χρηματοοικονομικά μέσα* 3% και άνω, έχουν ως εξής:

Κύριοι κάτοχοι μετοχών και χρηματοοικονομικών μέσων	Μετοχές	Χρηματοοικονομικά μέσα*
Lamesa Investments Limited (συνδεδεμένη εταιρεία της Renova Group)	9,27%	
Caius Capital LLP**	2,24%	5,65%
Morgan Stanley & Co. International PLC	3,27%	2,02%
Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης	5,02%	
Cyprus Popular Bank Public Co Ltd	4,81%	
Senvest Management LLC**	3,67%	
Eaton Vance **	3,46%	
TD Asset Management**	3,34%	
Άλλοι	64,92%	

* Χρηματοοικονομικά μέσα με παρόμοια οικονομική επίδραση σύμφωνα με τον Κανονισμό 17(1)(β) των Κανονισμών Διαφάνεια (Οδηγία 2004/109/ΕΕ) του 2007 της Ιρλανδίας όπως τροποποιήθηκαν.

** Σύμφωνα με την τελευταία ενημέρωση από τους Μετόχους.

ΔΟΜΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η χρηστή διακυβέρνηση δημιουργεί περιβάλλον εμπιστοσύνης και δέσμευσης μεταξύ της εταιρείας και των ενδιαφερόμενων μερών της και συμβάλλει στη μακροπρόθεσμη επιτυχία της. Μέσω της υγιούς εταιρικής διακυβέρνησης και της εταιρικής διοίκησης, η Τράπεζα εξασφαλίζει

δυναμική και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ του Διοικητικού Συμβουλίου, της διοίκησης και των μετόχων, επιτυγχάνοντας την εφαρμογή της στρατηγικής της.

Το Διοικητικό Συμβούλιο καθοδηγεί την Τράπεζα εντός ενός πλαισίου συνετών και αποτελεσματικών

ελέγχων που επιτρέπουν την αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων. Ταυτόχρονα, το Διοικητικό Συμβούλιο καθορίζει τις αξίες και τα πρότυπα της Τράπεζας και διασφαλίζει ότι οι υποχρεώσεις της έναντι των μετόχων της και των λοιπών ενδιαφερόμενων μερών κατανοούνται και πληρούνται.

Διοικητικό Συμβούλιο ανά φύλο και ηλικία



Γυναίκες

Ηλικία 30-50: 1
Ηλικία 50+: 3



Άνδρες

Ηλικία 30-50: 2
Ηλικία 50+: 5



Σύνολο

Ηλικία 30-50: 3
Ηλικία 50+: 8

Διοικητικό Συμβούλιο (31.12.2019)

Θέση	Ονοματεπώνυμο	Ρόλος
Πρόεδρος	Τάκης Αράπογλου	Μη εκτελεστικό μέλος
Αντιπρόεδρος	Maksim Goldman	Μη εκτελεστικό μέλος
Μέλος	Anat Bar-Gera*	Μη εκτελεστικό μέλος
Μέλος	Arne Berggren	Μη εκτελεστικό μέλος
Μέλος	Lyn Grobler	Μη εκτελεστικό μέλος
Μέλος	Πόλα Χατζησωτηρίου	Μη εκτελεστικό μέλος
Μέλος	Michael Heger	Μη εκτελεστικό μέλος
Μέλος	Πανίκος Νικολάου	Εκτελεστικό μέλος
Μέλος	Χριστόδουλος Πατσαλίδης	Εκτελεστικό μέλος
Μέλος	Μαρία Φιλίππου	Μη εκτελεστικό μέλος
Μέλος	Ιωάννης Ζωγραφάκης	Μη εκτελεστικό μέλος

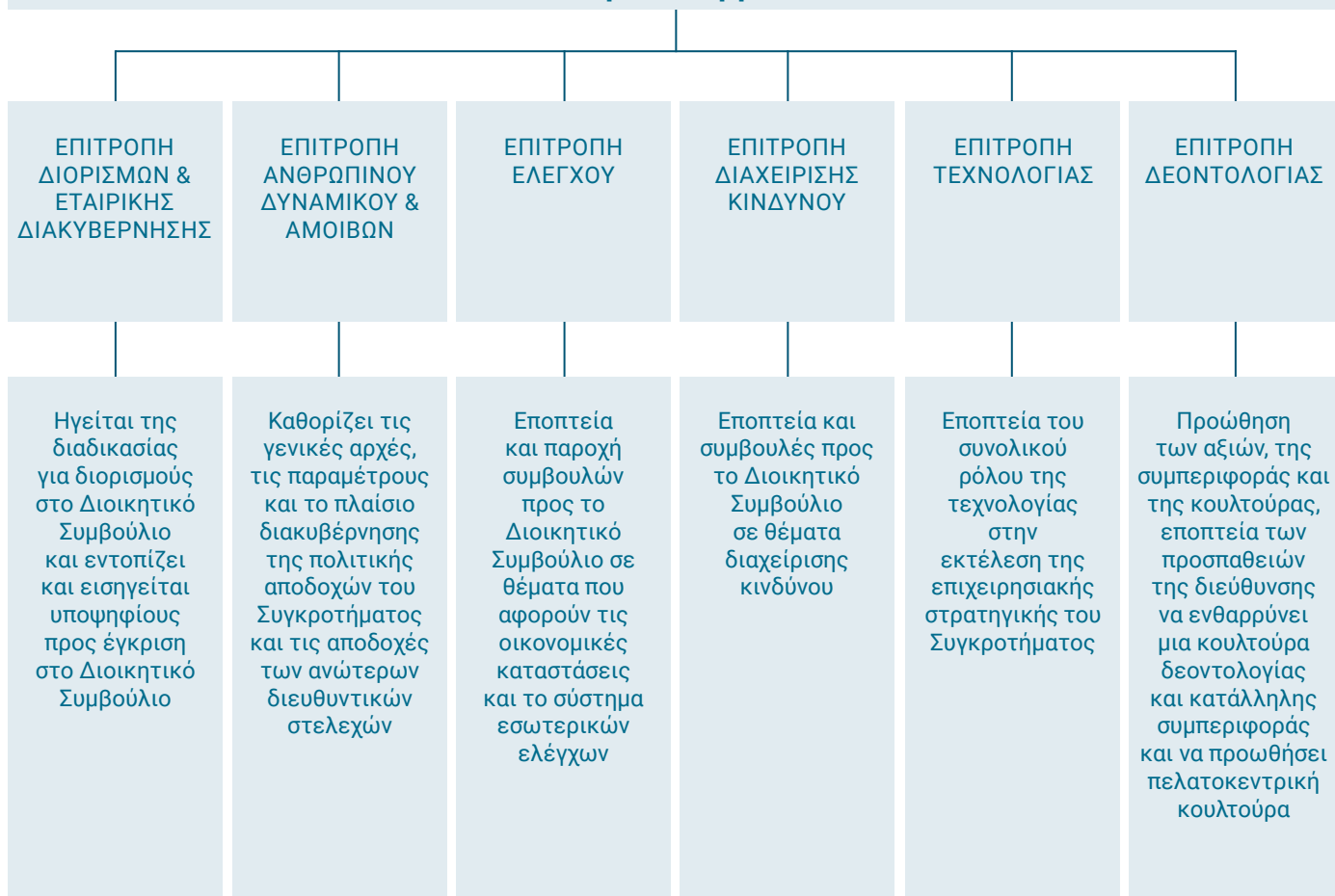
Αλλαγές στη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου ανακοινώθηκαν στις 15 Απριλίου του 2020. Αυτές περιλαμβάνουν την παραίτηση της κας Bar-Gera από τη θέση της ως μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου, και το διορισμό του κου Νίκου Σοφιανού ως μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου. Σχετικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, [εδώ](#).

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας υποστηρίζουν έξι επιτροπές οι οποίες διαδραματίζουν ρόλο στη λήψη αποφάσεων και καθορίζουν, ανάμεσα σε άλλα, το πλαίσιο ηθικής που διέπει την Τράπεζα.

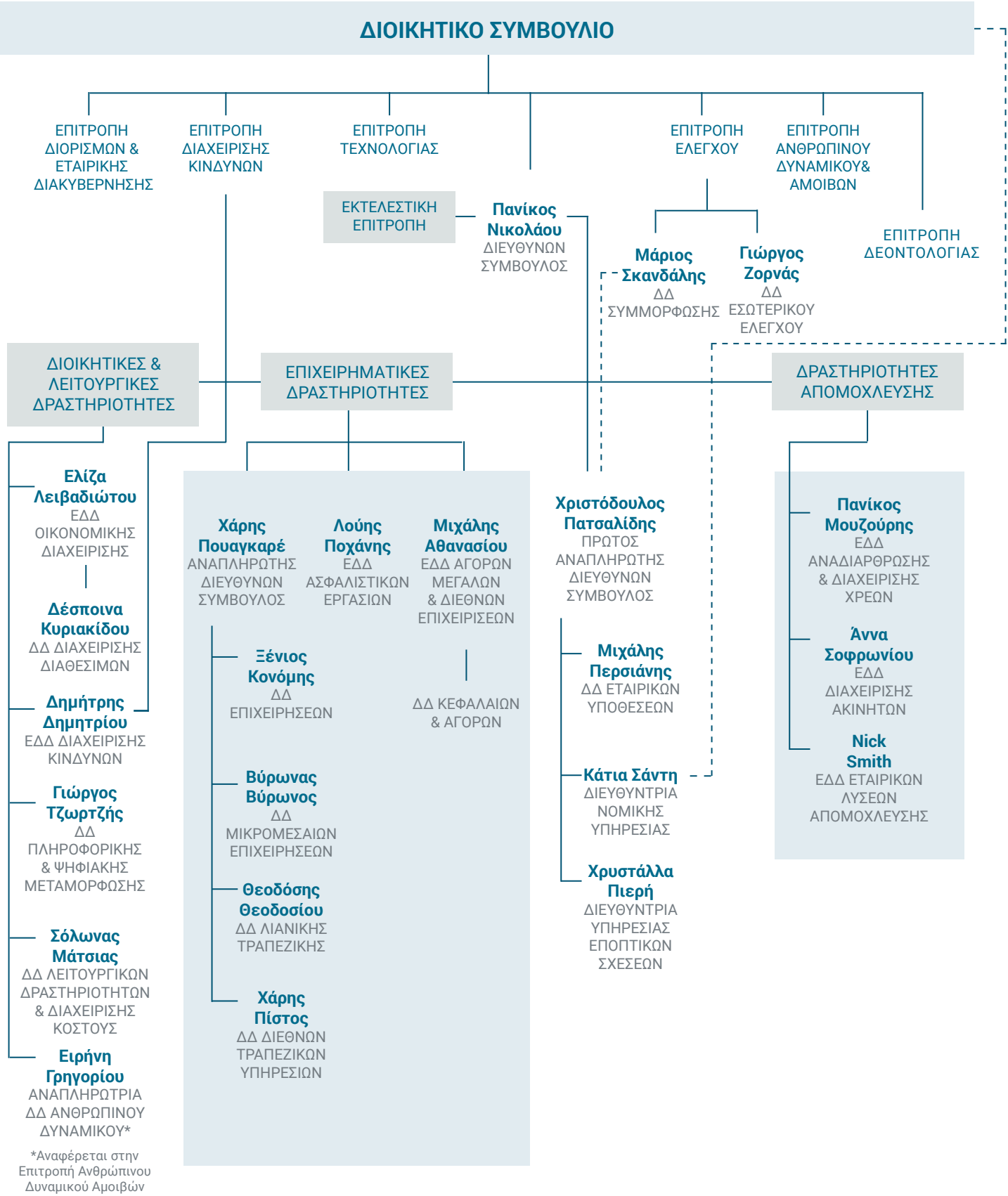
Παρουσία στην αγορά	Αριθμός ατόμων	Αριθμός ατόμων με κυπριακή υπηκοότητα	%
Διοικητικό Συμβούλιο	11	5	45
Ηγετική Ομάδα	21	20	95.2

Η Τράπεζα τηρεί βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης και διοίκησης με στόχο την επίτευξη μιας δυναμικής και αποδοτικής επικοινωνίας μεταξύ του Διοικητικού Συμβουλίου, της διοίκησης και των μετόχων, διασφαλίζοντας έτσι υπεύθυνη και εξάριετη επίδοση.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ Διοικητικό Συμβούλιο



Η Επιτροπή Δεοντολογίας συστάθηκε το 2019. Κύριος ρόλος της είναι να παρέχει στήριξη προς το Διοικητικό Συμβούλιο στην προώθηση του συλλογικού οράματος αξιών, συμπεριφοράς και κουλτούρας, καθώς και να εποπτεύει και να εγκρίνει βασικά ζητήματα δεοντολογίας. Επίσης, η Επιτροπή επιτηρεί τις εργασίες της Πειθαρχικής Επιτροπής σε ό,τι αφορά τη λήψη αποφάσεων για ζητήματα που άπτονται της συμπεριφοράς και των κινδύνων φήμης, καθώς και για τη διαχείριση ζητημάτων Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας, με απώτερο σκοπό τη διαμόρφωση και διατήρηση της σωστής κουλτούρας σε σχέση με την ανάληψη κινδύνου, τον έλεγχο, την πελατοκεντρική προσέγγιση και την οικονομική ευμάρεια. Επιπλέον, η καθιέρωση της Επιτροπής διασφαλίζει την παρακολούθηση και τήρηση ορισμένων βασικών απαιτήσεων του αναθεωρημένου Κώδικα του Ηνωμένου Βασιλείου σχετικά με την αποτελεσματικότητα του Διοικητικού Συμβουλίου.



Η Τράπεζα Κύπρου αποτελεί τον κορυφαίο εισηγμένο όμιλο παροχής τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Η Τράπεζα συμμορφώνεται με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Χρηματιστηρίου Αξιών Κύπρου

αλλά και με την περί Ρυθμίσεων Διακυβέρνησης και Διαχείρισης Οδηγία της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου. Επιπλέον, από την 1η Ιανουαρίου του 2019 η Τράπεζα αυτοδεσμεύτηκε να τηρεί τον αναθεωρημένο (2018) Κώδικα

Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ηνωμένου Βασιλείου. Η Τράπεζα Κύπρου εξακολουθεί να τηρεί βέλτιστες πρακτικές για ζητήματα εταιρικής διακυβέρνησης.

ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ

Η Τράπεζα διατηρεί πολιτική μηδενικής ανοχής για περιστατικά νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και διαφθοράς και δεν αποδέχεται παραβιάσεις της σχετικής νομοθεσίας ή παραβιάσεις εσωτερικών πολιτικών, διαδικασιών ή του πλαισίου συμμόρφωσης της Τράπεζας. Από το 2014, το Πλαίσιο Καταπολέμησης Οικονομικού

Εγκλήματος και το Πλαίσιο Συμμόρφωσης της Τράπεζας έχουν πλήρως αναθεωρηθεί. Οι ισχύουσες πολιτικές και διαδικασίες της Τράπεζας καθώς και οι δραστηριότητες παρακολούθησης και διασφάλισης συμμόρφωσής της ταυτίζονται με τα υψηλότερα πρότυπα του κλάδου στην Ευρώπη. Ο τομέας συμμόρφωσης της Τράπεζας Κύπρου είναι παγκοσμίου κλάσης. Ανάμεσα σε άλλα, η

Τράπεζα τηρεί τις αρχές του Patriot Act των ΗΠΑ, και επίσης συμμορφώνεται πλήρως τόσο με την εθνική νομοθεσία όσο και με τη νομοθεσία της ΕΕ. Τα τελευταία δύο χρόνια η Τράπεζα ηγήθηκε με επιτυχία στην εκστρατεία του Συνδέσμου Τραπεζών Κύπρου για βελτίωση της εικόνας της Κύπρου και συμμετείχε ενεργά στην προώθηση σε ΗΠΑ και Ευρώπη.

Κατά το 2019 για λόγους (μη) συμμόρφωσης:

2.760 πελατειακές σχέσεις τερματίστηκαν/διακόπηκαν
1.469 νέοι δυνητικοί πελάτες απορρίφθηκαν

Διεθνές πελατολόγιο:
6% συρρίκνωση σε σχέση με το 2018
35% συρρίκνωση σε σχέση με το 2014

Οι εν λόγω τερματισμοί/διακοπές αντιστοιχούν σε:
€1.551 δισ. εκτιμώμενου κύκλου εργασιών (πιστώσεις)
€6.768 εκατ. ετήσιας κερδοφορίας

ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Η Τράπεζα εργάζεται για να εδραιώσει ένα διαφανές και σύγχρονο σύστημα αξιών και διατηρεί ένα αυστηρό κανονιστικό πλαίσιο συμμόρφωσης που διέπεται από την Πολιτική Συμμόρφωσης του Συγκροτήματος. Η πολιτική είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις της σχετικής Οδηγίας της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου καθώς και με τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών σχετικά με την εσωτερική διακυβέρνηση. Επίσης ο τομέας Συμμόρφωσης κάθε χρόνο εκδίδει και αξιολογεί 20 άλλες πολιτικές κανονιστικής συμμόρφωσης (τέσσερις από αυτές επικεντρώνονται στην εταιρική διακυβέρνηση και άλλες

τέσσερις στην καταπολέμηση του οικονομικού εγκλήματος) διασφαλίζοντας την επικαιροποίηση του πλαισίου συμμόρφωσης και την ενσωμάτωση των βέλτιστων πρακτικών για τη διαχείριση κινδύνων που σχετίζονται με τη συμμόρφωση. Στην ιστοσελίδα της Τράπεζας Κύπρου τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να ενημερωθούν για όλες τις βασικές πολιτικές που άπτονται της διακυβέρνησης και των επιχειρηματικών πρακτικών της Τράπεζας. Όλες οι βασικές πολιτικές ευθυγραμμίζονται με τη δήλωση της Διεύθυνσης Συμμόρφωσης ως προς την αποστολή της, η οποία είναι: «Αποτελεσματική εφαρμογή

σε ολόκληρο το Συγκρότημα μιας εταιρικής κουλτούρας δεοντολογίας που χαρακτηρίζεται από υψηλά πρότυπα ακεραιότητας, διαφάνειας, εμπιστευτικότητας και κανονιστικής συμμόρφωσης». Κατά το 2019 η Διεύθυνση Συμμόρφωσης επικαιροποίησε τη Μεθοδολογία Ελέγχου και Εκτίμησης του Κινδύνου Συμμόρφωσης η οποία αποτελεί τον οδηγό για όλους τους ελέγχους συμμόρφωσης. Δίκτυο αποτελούμενο από 50 Τοπικούς Λειτουργούς Συμμόρφωσης παρακολουθεί την υλοποίηση ενεργειών για μετριασμό του κινδύνου που προκύπτει από ευρήματα σχετικά με θέματα συμμόρφωσης.

Οι έξι Πυλώνες Στρατηγικής σχετικά με τη Συμμόρφωση:



ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Η Τράπεζα έχει εφαρμόσει το μοντέλο «Τριών Γραμμών Άμυνας» ως πλαίσιο για την αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων και συστήματος εσωτερικού ελέγχου. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, η πρώτη γραμμή άμυνας αφορά στη διαχείριση κινδύνων. Η δεύτερη

γραμμή αφορά στην ανάπτυξη και διατήρηση ενός αποτελεσματικού πλαισίου διαχείρισης ρίσκου και συμμόρφωσης ώστε να παρέχει υποστήριξη στη διοίκηση προς την επίτευξη των επιχειρηματικών και στρατηγικών της στόχων. Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου,

ως η τρίτη γραμμή άμυνας, παρέχει ανεξάρτητη διαβεβαίωση για την αποτελεσματικότητα του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, καθώς και του πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης και διαχείρισης κινδύνων.

Κατά το 2019 η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου διενέργησε προγραμματισμένους ελέγχους στους ακόλουθους τομείς:

Κατηγορία	Αριθμός ελέγχων	%
Ποιότητα	22	41% των προγραμματισμένων ελέγχων
Κανονιστικές απαιτήσεις	20	37% των προγραμματισμένων ελέγχων
Ποιότητα Συστημάτων Πληροφορικής	9	17% των προγραμματισμένων ελέγχων
Ασφάλεια και Υγεία	3	5% των προγραμματισμένων ελέγχων

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Το Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων έχει ως πρωταρχικό στόχο την ενσωμάτωση σαφών και ισχυρών πρακτικών διαχείρισης κινδύνου σε όλους τους τομείς των επιχειρηματικών διαδικασιών, από την αρχική διαμόρφωση της επιχειρησιακής στρατηγικής της Τράπεζας μέχρι την πώληση υπηρεσιών και προϊόντων.

Η Τράπεζα εκπληρώνει την αποστολή αυτήν υιοθετώντας μια ενιαία προσέγγιση ως προς τη διαχείριση κινδύνου και υλοποιώντας ένα συνεκτικό Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων. Το Πλαίσιο θέτει τα θεμέλια για προσδιορισμό, εκτίμηση, παρακολούθηση και έλεγχο των κινδύνων εντός της Τράπεζας. Έτσι, η Τράπεζα βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει και παράλληλα αντιμετωπίζει τις όποιες προκλήσεις με τρόπο δομημένο. Το Πλαίσιο καθορίζει ξεκάθαρους ρόλους, ευθύνες και λογοδοσία σε σχέση με τη διαχείριση κινδύνων, και διευκολύνει τη διαδικασία σύστασης ανάληψης κινδύνων (risk appetite) προς το Διοικητικό Συμβούλιο μέσω της Επιτροπής Κινδύνου και της Εκτελεστικής

Επιτροπής. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται ένα αποδεκτό προφίλ κινδύνου για την Τράπεζα ώστε να μπορεί να προσαρμόζει συνεχώς τη στρατηγική της, τους επιχειρηματικούς της στόχους και τις συναφείς δραστηριότητες σε ένα κλίμα μεταβαλλόμενων κινδύνων και αβεβαιότητας.

Κατά το 2019 η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων του Συγκροτήματος ανάμεσα σε άλλα:

- διενήργησε μια αυτοαξιολόγηση κινδύνων για να εντοπίσει τομείς που χρήζουν βελτίωσης και για να υλοποιήσει σχέδια δράσης,
- σε συνεργασία με εξειδικευμένο οργανισμό πραγματοποίησε σημαντικό αριθμό μελετών σε σχέση με περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις από νέες δανειοδοτικές αιτήσεις που εντάσσονται στην Περιβαλλοντική και Κοινωνική Πολιτική,
- προχώρησε σε βελτίωση συστημάτων, που οδήγησαν σε περαιτέρω βελτιώσεις των συστημάτων αναφοράς, επιπρόσθετους ελέγχους και μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην παρακολούθηση,

- ενίσχυσε το πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνου λόγω απάτης, μέσω αυτοματοποιημένων λύσεων σε πραγματικό χρόνο, με αύξηση της ασφάλειας για τους πελάτες,
- παρείχε ευρείας έκτασης κατάρτιση μέσω ηλεκτρονικής εκπαίδευσης πάνω στις βασικές έννοιες της διαχείρισης του λειτουργικού κινδύνου,
- καθιέρωσε ξεχωριστό τμήμα Ελέγχου και Παρακολούθησης του Πιστωτικού Κινδύνου στο οποίο ανατέθηκε ο έλεγχος και η παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου της ποιότητας των δανείων μετά από την έγκρισή τους,
- ενημέρωσε τις πολιτικές, συμπεριλαμβανομένων αυτών της Διαχείρισης Νέων Προϊόντων Υπηρεσιών και τη Διαχείριση του Κινδύνου Φήμης.

Κρίσιμοι & Ουσιαστικοί Κίνδυνοι

Κίνδυνος
Κεφαλαίου &
Κερδοφορίας

Κίνδυνος
Αγοράς

Κίνδυνος
Συγκέντρωσης

Κίνδυνος
Φήμης

Κίνδυνος
Συμμόρφωσης

Λειτουργικός
Κίνδυνος

Πιστωτικός
Κίνδυνος

Κίνδυνος
Ανεπαρκών
Προβλέψεων

Κίνδυνος
Ρευστότητας &
Χρηματοδότησης

Επιχειρηματική
Θέση

Κίνδυνος
Ασφάλειας
Πληροφοριών &
Κυβερνοασφάλειας

ΚΑΤΑΧΡΗΣΗ ΑΓΟΡΑΣ

Η Τράπεζα Κύπρου τηρεί το «Dealing Code», που αναφέρεται στις συναλλαγές σε χρηματοπιστωτικά μέσα της Τράπεζας από πρόσωπα που κατέχουν προνομιακή πληροφόρηση. 23 εργαζόμενοι της Τράπεζας που αναγνωρίστηκαν ως «New Insiders» συμπλήρωσαν κύκλο μαθημάτων μέσω ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (15 ώρες κατάρτισης). Επιπλέον, 61 εργαζόμενοι

παρακολούθησαν σεμινάριο για τον Κανονισμό περί Κατάχρησης της Αγοράς (234 ώρες κατάρτισης). Όλες οι συναλλαγές των διευθυντών κατά το 2019 ανακοινώθηκαν εντός του χρονοδιαγράμματος που καθορίζει το ρυθμιστικό πλαίσιο. Η Τράπεζα δεσμεύεται στην τήρηση των υψηλότερων προτύπων ώστε να αποτρέψει την κατάχρηση αγοράς και

ειδικότερα την αθέμιτη εκμετάλλευση προνομιακών πληροφοριών σχετικά με χρηματοπιστωτικά μέσα που εκδίδουν εισηγμένες εταιρείες-πελάτες της. Ακολουθείται μια συναφής διαδικασία με σκοπό να διασφαλίσει την ενίσχυση της συμμόρφωσης της Τράπεζας με τον Κανονισμό της ΕΕ για την Κατάχρηση Αγοράς.

ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

Η ενισχυμένη Πολιτική περί Σύγκρουσης Συμφερόντων εστιάζει το ενδιαφέρον της σε αρχές, διαδικασίες και διευθετήσεις για την αποτροπή, εξακρίβωση, τεκμηρίωση, κλιμάκωση και διαχείριση της Σύγκρουσης Συμφερόντων καθώς και για τη

συμμόρφωση με το νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο. Οι αρχές αυτές κοινοποιούνται από το Διοικητικό Συμβούλιο προς όλο το προσωπικό που έχει την ευθύνη εξακρίβωσης και κλιμάκωσης δυνητικών περιστατικών Σύγκρουσης Συμφερόντων. Με τον

τρόπο αυτό, δυνητικά περιστατικά τυγχάνουν σωστής διαχείρισης και επίλυσης. Κατά το 2019 όλα τα μέλη του προσωπικού παρακολούθησαν εκπαίδευση διάρκειας 30 λεπτών αναφορικά με τη Σύγκρουση Συμφερόντων.

ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ

Ως οργανισμός εισηγμένος στο χρηματιστήριο, η Bank of Cyprus Holdings Public Limited Company έχει ευθύνη έναντι των επενδυτών της. Η Τράπεζα δίνει προτεραιότητα και συζητά με τους σημαντικότερους επενδυτές της με απευθείας διάλογο, όπου είναι δυνατόν, και ενσωματώνει στις στρατηγικές της τα σχόλια που λαμβάνει, επιδιώκοντας μεγαλύτερη διαφάνεια. Επίσης καταβάλλει προσπάθειες για να ενσωματώσει την ανατροφοδότηση στην εταιρική της στρατηγική. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω συμμετοχής σε συνέδρια, προσωπικών συναντήσεων, συχνών τηλεφωνικών συσκέψεων και επιτόπιων επισκέψεων, και μέσω των τριμηνιαίων ενημερώσεων αναφορικά με οικονομικά αποτελέσματα ή την ολοκλήρωση εταιρικών συναλλαγών μεγάλης αξίας. Ειδικότερα κατά το 2019 οι σημαντικές αλλαγές στην ανώτατη διοίκηση του Συγκροτήματος, συμπεριλαμβανομένου του διορισμού νέου Προέδρου, νέου Διευθύνοντος Συμβούλου, αλλά και η αναθεώρηση της οργανωτικής

δομής με το διορισμό νέων Διευθυντών, κατέστησαν αναγκαία τη διεξαγωγή περισσότερων και πιο διεξοδικών συναντήσεων με τους κύριους μέτοχους και επενδυτές. Τα κυριότερα ορόσημα του 2019, ήταν:

- συναντήσεις με τους 11 μεγαλύτερους ενεργούς μετόχους (με μερίδιο περίπου 30%) σε Νέα Υόρκη, Τορόντο και Λονδίνο για παρουσίαση του νέου Διευθύνοντος Συμβούλου,
- συναντήσεις μεταξύ του Προέδρου, του Ανώτερου Ανεξάρτητου Διοικητικού Συμβούλου, του Διευθύνοντος Συμβούλου, της Εκτελεστικής Διευθύντριας Διεύθυνσης Οικονομικής Διαχείρισης και της Διευθύντριας Σχέσεων Επενδυτών, με 41 υφιστάμενους και δυνητικούς νέους επενδυτές, σε Ηνωμένο Βασίλειο, Πράγα και Αθήνα,
- για πρώτη φορά προσφέρθηκαν συναντήσεις και τηλεφωνικές συνδιαλέξεις μεταξύ κυρίων μετόχων και του Ανώτερου Ανεξάρτητου Διοικητικού Συμβούλου, σύμφωνα με την αρχή της χρηστής εταιρικής διακυβέρνησης.

Πραγματοποιήθηκε αριθμός συναντήσεων στην Κύπρο, το Ηνωμένο Βασίλειο και τις ΗΠΑ με κύριο θέμα τα οικονομικά αποτελέσματα και τη στρατηγική του Συγκροτήματος, με στόχο να υποβληθούν οι μέτοχοι να λάβουν πιο ενημερωμένες επενδυτικές αποφάσεις.

- σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Συμμόρφωσης, η Bank of Cyprus Holdings πραγματοποίησε άσκηση δέουσας επιμέλειας ανάμεσα στους νέους κύριους μετόχους (άνω του 3%), ώστε να προσδιοριστούν οι πραγματικοί δικαιούχοι και να σχηματιστεί μια πιο διαφανής άποψη της δομής και του επενδυτικού τους προφίλ,
- η Bank of Cyprus Holdings αύξησε την αλληλεπίδραση με αναλυτές μετοχικών κεφαλαίων. Η HSBC ξεκίνησε την κάλυψη της μετοχής, ενώ οι KBW, Citibank, Wood & Co και Axia συνέχισαν να καλύπτουν τη μετοχή, βοηθώντας έτσι τους επενδυτές να εκτιμήσουν καλύτερα τρέχουσες ή δυνητικές τους επενδύσεις.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

Η Τράπεζα διαχειρίζεται με επιμέλεια τη σχέση της με τους Οργανισμούς Αξιολόγησης Πιστοληπτικής Ικανότητας (ΟΑΠΙ) στοχεύοντας πάντα στη βελτίωση της πιστοληπτικής της ικανότητας. Επί του παρόντος, η Τράπεζα αξιολογείται από τους οργανισμούς Fitch Ratings, Moody's Investors Service, S&P Global Ratings και Capital Intelligence. Τον Ιούνιο 2019, ο οίκος Moody's Investors Service επιβεβαίωσε τη μακροπρόθεσμη πιστοληπτική ικανότητα της Τράπεζας B3 (θετική προοπτική) και τον Ιούλιο 2019, ο οίκος Standard and Poor's επιβεβαίωσε τη μακροπρόθεσμη

αξιολόγηση της Τράπεζας στο B+ (σταθερή προοπτική). Το Νοέμβριο 2019, ο οίκος Fitch Ratings επιβεβαίωσε τη μακροπρόθεσμη αξιολόγησή της Τράπεζας στο B- (θετική προοπτική). Τον Απρίλιο 2020, ο οίκος Fitch Ratings αναθώρησε την προοπτική σε αρνητική, αντικατοπτρίζοντας τη σημαντική επίπτωση που η εξάπλωση του ιού COVID-19 δύναται να έχει στην Κυπριακή οικονομία και κατά συνέπεια στην Τράπεζα.

Τα τελευταία χρόνια, οι επενδυτές λαμβάνουν υπόψη τους ολόενα και περισσότερο κριτήρια βιωσιμότητας

ανά τομέα στη διαδικασία λήψης επενδυτικών αποφάσεων. Οργανισμοί αξιολόγησης και πάροχοι δεικτών παρέχουν πληροφορίες σχετικά με την ενσωμάτωση περιβαλλοντικών και κοινωνικών πτυχών αλλά και πτυχών διακυβέρνησης στον τρόπο λειτουργίας της Τράπεζας. Επίσης υποστηρίζουν την Τράπεζα στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουν προστιθέμενη αξία στα ενδιαφερόμενα της μέρη.

Όπως δημοσιεύθηκε στις 11 Μαρτίου του 2020, η διαβάθμιση ISS-oekom ήταν D+.

Μια Τράπεζα Προσηλωμένη στο Μέλλον



Η Τράπεζα επενδύει σε σύγχρονες τεχνολογίες. Καθίσταται ολοένα και ισχυρότερη, ικανή να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών της, να ευθυγραμμίζεται με τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου, να μετριάξει τους λειτουργικούς της κινδύνους και να υπερβαίνει τις κανονιστικές απαιτήσεις. Με τις νέες βάσεις που έχει θέσει, έχει επιτύχει μείωση του λειτουργικού της κόστους, βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης πελάτων και αύξηση εσόδων.

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Βάσει της στρατηγικής για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, στήθηκαν διάφορα σχέδια εργασίας με στόχο τη διαρκή βελτίωση και τον εκσυγχρονισμό υφιστάμενων συστημάτων. Μια σειρά από αυτοματοποιήσεις, εξορθολογισμοί διαδικασιών και πρωτοβουλίες καινοτομίας σε σχέση με την οργάνωση είχαν ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών και της εσωτερικής αποδοτικότητας καθώς και βελτίωση στην εξοικονόμηση χρημάτων. Οι πρωτοβουλίες αυτές συνοψίζονται ως εξής:

- οργανωτική αναδιάρθρωση: συγχώνευση τμημάτων και μετεγκατάσταση όλων των κυρίων τμημάτων σε ένα κτίριο βελτίωσαν τις συνέργειες και την αποδοτικότητα και οδήγησαν σε σημαντική μείωση των ιεραρχικών βαθμίδων,

- φύλαξη και διαχείριση αρχείων: αναθεωρήθηκε η Πολιτική Φύλαξης με αποτέλεσμα τη μείωση από 20 σε 10 έτη όσον αφορά το χρόνο φύλαξης έντυπων εγγράφων για μη εξατομικευμένα δεδομένα, και μείωση του χρόνου φύλαξης έντυπων εγγράφων για ανενεργά αρχεία πελατών από 20 σε 12 έτη. Κατά το 2019 καταστράφηκαν περί τα 100.000 κιβώτια, ενώ για το 2020 αναμένεται να καταστραφούν 180.000 κιβώτια ως αποτέλεσμα της μείωσης του χρόνου φύλαξης. Η επιτυχής σάρωση, αρχειοθέτηση και καταστροφή εγγράφων σε 25 καταστήματα αποτελεί μέγα ορόσημο για την Τράπεζα κατά τη διάρκεια του 2019,

- έργα εκσυγχρονισμού για τις Εμπορικές Υπηρεσίες, τις Πληρωμές, το Treasury Back Office, το Wealth Management Back Office, το Middle Office, την Εκτέλεση Χορηγήσεων και τον Επικεφαλής Ταμία. Εγκατάσταση προϊόντων διαχείρισης μετρητών CASH360 από την πλειοψηφία των καταστημάτων λιανικής πώλησης στο Nicosia Mall,
- εισαγωγή νέου ωραρίου για την Παρασκευή στο Treasury Back Office, η οποία οδήγησε σε μείωση στις βάρδιες ανά βδομάδα - από πέντε μειώθηκαν σε τέσσερις.

ΛΙΤΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ

Κατά το 2019 ολοκληρώθηκε το Σχέδιο Εθελούσιας Αποχώρησης Προσωπικού για 451 εργαζομένους της Τράπεζας Κύπρου, σύμφωνα με τη στρατηγική του Συγκροτήματος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό που στόχο έχει τη βελτίωση της

παραγωγικότητας, την επίτευξη ενός λιτού λειτουργικού μοντέλου (lean operating model) και ολοένα χαμηλότερη βάση κόστους. Με το Σχέδιο Εθελούσιας Αποχώρησης Προσωπικού και το κλείσιμο καταστημάτων, ο συνολικός αριθμός

του προσωπικού μειώθηκε κατά 11%. Το συνολικό κόστος εκτιμάται στα €80 εκατ., ενώ οι ετήσιες εξοικονομήσεις ανέρχονται γύρω στα €28 εκατ. ή στο 13% του κόστους προσωπικού.

ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

Η Τράπεζα συνεχίζει το Πρόγραμμα Ψηφιακού Μετασχηματισμού (Digital Transformation), το οποίο επικεντρώνεται σε τρεις στρατηγικούς πυλώνες:

- ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών και προϊόντων που βελτιώνουν την εμπειρία των πελατών,
- απλοποίηση εσωτερικών διαδικασιών,
- εισαγωγή νέων τρόπων λειτουργίας για τη δημιουργία ενός σύγχρονου χώρου εργασίας για το προσωπικό.

Η υιοθέτηση ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών συνεχώς αυξάνεται και αποκτά σημαντική δυναμική. Το 77% των συναλλαγών που αφορούν καταθέσεις, αναλήψεις μετρητών και μεταφορές πραγματοποιούνται πλέον μέσω ψηφιακών καναλιών.

Αυτοματοποίηση & Ψηφιοποίηση «Back-Office»

Η Τράπεζα, προκειμένου να υποστηρίξει τη Στρατηγική Ψηφιοποίησης, υλοποιεί τα ακόλουθα έργα ψηφιοποίησης και αυτοματισμού των λειτουργιών «Back-Office»:

- μηχανήματα ανακύκλωσης μετρητών (TCR) που χρησιμεύουν ως χρηματοκιβώτια για ασφαλή φύλαξη μετρητών,
- σαρωτές για μείωση της χρήσης χαρτιού και αύξηση της λειτουργικής αποδοτικότητας,
- συσκευές ηλεκτρονικής υπογραφής (ePADs) για βελτίωση της εμπειρίας των πελατών,
- νέο Σύστημα Διαχείρισης Καρτών,
- νέο, ευέλικτο και δυναμικό Σύστημα Πληρωμών.

68%
των πελατών
χρησιμοποιούν
ψηφιακά κανάλια

77%
των συναλλαγών
πραγματοποιούνται
μέσω ψηφιακών
καναλιών

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η Τράπεζα δεσμεύεται να προστατεύει τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών της μέσω της ενσωμάτωσης μιας σαφώς καθορισμένης στρατηγικής Ασφάλειας Πληροφοριών. Κατά το 2019 η Μονάδα Ασφάλειας Πληροφοριών προχώρησε σε σειρά πρωτοβουλιών με στόχο να εξασφαλίζει ότι τα δεδομένα των ενδιαφερόμενων μερών παραμένουν σωστά διασφαλισμένα και σύμφωνα με τα αυστηρότερα πρότυπα της αγοράς. Η Τράπεζα εκτελεί το υποχρεωτικό Πρόγραμμα Ευαισθητοποίησης για την Ασφάλεια Πληροφοριών, το οποίο υλοποιείται σε τριμηνιαία βάση για όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα στελέχη και το προσωπικό. Το 2019 η Τράπεζα πραγματοποίησε 21 φορές επτά τέτοια προγράμματα για 12.866 συμμετέχοντες.

7
προγράμματα εκπαίδευσης
και κατάρτισης

12,866
συμμετέχοντες

ΣΧΕΔΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ

Η Τράπεζα διαχειρίζεται τους Κίνδυνους Επιχειρησιακής Συνέχειας ώστε να διασφαλίζεται η επιχειρηματική ανθεκτικότητα και η αποτελεσματικότητα των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας. Επίσης με τον τρόπο αυτό η Τράπεζα διασφαλίζει τη λειτουργία της σε συνεχή βάση περιορίζοντας τυχόν απώλειες σε περίπτωση σοβαρής διαταραχής της δραστηριότητάς της. Η Τράπεζα εφαρμόζει εγκεκριμένη Πολιτική Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας η οποία καθορίζει το πλαίσιο για τη διατήρηση ενός υγιούς Συστήματος Διαχείρισης της Επιχειρησιακής της Συνέχειας. Το Σύστημα αποσαφηνίζει τη στρατηγική που ακολουθείται για τη διατήρηση της επιχειρησιακής συνέχειας και βεβαιώνει την υψηλού επιπέδου δέσμευση για επιχειρηματική ανθεκτικότητα.

ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ

Οι εταιρικές, οικονομικές και περιβαλλοντικές επιδόσεις της Τράπεζας Κύπρου εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την κουλτούρα, την ιστορία και την οικονομία της Κύπρου. Απώτερος στόχος της Τράπεζας είναι να προσφέρει εξαιρετικό επίπεδο υπηρεσιών προς τους πελάτες της, καλές αποδόσεις για τους μετόχους και συνεχή αξία στην κοινωνία ευρύτερα. Η προσέγγιση της Τράπεζας είναι πελατοκεντρική και καθοδηγούμενη από υψηλές αξίες στο πλαίσιο διακυβέρνησής της, στις πολιτικές της, στις προαιρετικές δεσμεύσεις της και στις δομές λογοδοσίας. Όλες οι οικονομικές πληροφορίες για την αξία που δημιουργεί η Τράπεζα είναι διαθέσιμες στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας. Βασικοί οικονομικοί δείκτες σχετικά με τη Βιωσιμότητα περιλαμβάνουν:

€203.773 χιλ. σε κόστη προσωπικού

€76.641 χιλ. στο σχέδιο εθελούσιας αποχώρησης προσωπικού και σε άλλες παροχές τερματισμού

€27.199 χιλ. σε μερίσματα που πληρώθηκαν σε κατόχους ΑΤ1

€185.297 χιλ. σε πληρωμές σε προμηθευτές

€899 χιλ. σε έξοδα Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας

€280 χιλ. σε δωρεές και δώρα

€4.788 χιλ. σε εποπτικά τέλη (συμπεριλαμβάνει τέλη προς Επόπτες)

Project Helix

Κατά τη διάρκεια του 2019 η Τράπεζα ανακοίνωσε την ολοκλήρωση του Project Helix. Πρόκειται για την πώληση χαρτοφυλακίου δανείων μεικτής λογιστικής αξίας €2,8 δισ. (εκ των οποίων τα €2,7 δισ. αφορούσαν μη εξυπηρετούμενα δάνεια). Κατά την ολοκλήρωσή του, το Project Helix είχε θετική επίδραση ύψους περίπου 140 μονάδων βάσης στο Δείκτη Κεφαλαίου Κοινών Μετοχών Κατηγορίας 1 (CET1) και

στο Συνολικό Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας, κυρίως λόγω της αποδέσμευσης σταθμισμένων περιουσιακών στοιχείων. Το Project Helix είχε συνολικά, στις 30 Ιουνίου 2019, καθαρή θετική επίδραση ύψους περίπου 60 μονάδες βάσης στους κεφαλαιακούς δείκτες του Συγκροτήματος. Με την εξάπλωση του ιού COVID-19, το Συγκρότημα επικεντρώνεται τώρα στον περιορισμό οποιασδήποτε πιθανής επιδείνωσης της ποιότητας του δανειακού

χαρτοφυλακίου. Με την ομαλοποίηση των οικονομικών συνθηκών αναμένεται ότι το Συγκρότημα θα συνεχίσει τις προσπάθειες για βελτίωση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου αναζητώντας λύσεις, οργανικές και μη, ώστε η Τράπεζα να καταστεί ένας πιο ισχυρός και ασφαλής οργανισμός, ικανός να συνεχίσει να στηρίζει την Κυπριακή οικονομία.

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΕΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΚΤΟΣ ΚΥΠΡΟΥ

Κατά το 2019 η Τράπεζα Κύπρου τιμήθηκε από διεθνείς και τοπικούς φορείς για την επιχειρησιακή της αριστεία, την καινοτόμα προσέγγιση του επιχειρείν αλλά και τη συνεχή της δέσμευση απέναντι στην κοινωνία.

Best Corporate Governance Corporation (Cyprus) από το περιοδικό World Finance (Βρετανία) για τρίτο συνεχές έτος (2017, 2018 και 2019)

Bank of the Year (Cyprus) στα Βραβεία Corporate Insider's Business Excellence Awards (Βρετανία) για τρίτο συνεχές έτος (2017, 2018 και 2019)

Best Private Bank in Cyprus 2019 από το περιοδικό Global Banking & Finance για τρίτο συνεχές έτος (2017, 2018 και 2019)

Best Sub-Custodian Bank in Cyprus 2019 από το περιοδικό Global Finance (Βρετανία) για έκτο συνεχές έτος (2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019)

Best Foreign Exchange Provider in Cyprus 2020 από το περιοδικό Global Finance το Νοέμβριο του 2019

Best Bank for Private Banking in Cyprus από το διεθνές περιοδικό Euromoney για τέταρτο συνεχές έτος (2016, 2017, 2018, 2019)

World's Best Consumer Digital Bank in Cyprus από το περιοδικό Global Finance τον Αύγουστο του 2019

Πρώτο Ευρωπαϊκό βραβείο στα European Enterprise Promotion Awards στην κατηγορία «Promoting the Entrepreneurial Spirit», για το Κέντρο Καινοτομίας IDEA

Πλατινένιο βραβείο στην κατηγορία «Cause Advocacy» για την πρωτοβουλία «Μάχη ενάντια στον Καρκίνο» στα βραβεία Cyprus Responsible Business Awards 2019

Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Best CSR Initiative (with employees' involvement)» στα βραβεία Cyprus HR Awards 2019, για την εθελοντική δράση στη «Μάχη ενάντια στον Καρκίνο»

Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Αριστεία στη Συνεργασία – Τοπικής Κοινότητας/Κράτους» στα βραβεία Cyprus Responsible Business Awards 2019 για το Κέντρο Καινοτομίας IDEA

Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Αριστεία στη Συνεργασία – Τοπικής Κοινότητας/Κράτους» στα βραβεία Cyprus Responsible Business Awards 2019 για το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου

Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Cause Advocacy» για την έμπνευση που έδωσε στη νεολαία, στα βραβεία Cyprus Responsible Business Awards 2019, για το Κέντρο Καινοτομίας IDEA

Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Excellence in Workplace Well-being» στα βραβεία Cyprus HR Awards 2019, για το πρόγραμμα «Well at Work»

Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία «Πρότυπο Επένδυσης – Μακροπρόθεσμη Επένδυση (Τοπικής/Περιφερειακής ή Εθνικής Εμβέλειας)» στα βραβεία Cyprus Responsible Business Awards 2019, για το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου

Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία «Εργαζόμενοι – Πρόγραμμα Εθελοντισμού» στα βραβεία Cyprus Responsible Business Awards 2019

Αναγνώριση του Τμήματος Νομικών Υπηρεσιών στο έντυπο «Legal 500's GC Powerlist: Greece and Cyprus Teams 2019» και αναγνώριση του Chief Legal Officer στο έντυπο «Legal 500 GC Powerlist Greece & Cyprus 2018»

Βραβείο στην κατηγορία «Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα ασφάλειας και υγείας» από το Τμήμα Επιθεώρησης Εργασίας, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Εκστρατείας για Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία 2018-2019

Most Active Issuing Bank in Cyprus in 2019 από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Αναπτύξης (ΕΤΑΑ) για τις Εμπορικές Υπηρεσίες

Κατά το 2019, αξιωματούχοι και εμπειρογνώμονες της Τράπεζας φιλοξενήθηκαν ως προεδρεύοντες, παρουσιαστές ή και συντελεστές σε διακεκριμένα συνέδρια τόσο στην Κύπρο όσο και το εξωτερικό για να μοιραστούν τις γνώσεις και τις εμπειρίες τους.

- Συνέδριο: Ασφάλεια στον κυβερνοχώρο: Απειλές και λύσεις
- Κυπριακό Συνέδριο Τουρισμού
- The Cyprus Headquartering and Funds Summit
- 4th International Investor Summit
- 5th International Funds Summit
- Business Leaders Summit
- Συνέδριο Οργανισμού Εγκεκριμένων Εξεταστών Απάτης (ACFE)
- 9ο Οικονομικό Συνέδριο Λευκωσίας
- 5ο Διεθνές Φόρουμ Συμμόρφωσης
- Εμπορικά Φόρουμ της Ευρωπαϊκής Τράπεζας για την Ανασυγκρότηση και την Ανάπτυξη
- The C5's 13th Annual Forum on Global Economic Sanctions
- The International Compliance Association (ICA) 11th Annual Conference
- ICC TASK Force on Guarantees

Ομιλίες, παρουσιάσεις και συνεντεύξεις των αξιωματούχων της Τράπεζας επικεντρώθηκαν σε διάφορα θέματα όπως:

- Κυβερνοασφάλεια στην Κύπρο
- Το γενικό περιβάλλον τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Κύπρο
- Τραπεζικές και Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες/Πάνελ: Η Κυπριακή Βιομηχανία Αμοιβαίων Κεφαλαίων
- Η Κυπριακή Βιομηχανία Αμοιβαίων Κεφαλαίων: Κατάσταση και Προοπτικές Ανάπτυξης
- Αναδυόμενοι κίνδυνοι σχετικά με την τρομοκρατία/Κοινές τυπολογίες και κόκκινες σημαίες
- Δέουσα επιμέλεια στη δομή ιδιοκτησίας τρίτων
- Μυστικά επιτυχίας στην ηγεσία, τη διαχείριση, την εταιρική ηθική, τη διακυβέρνηση και την επιχειρηματικότητα
- Προκλήσεις στη νέα εποχή της καταπολέμησης του οικονομικού εγκλήματος
- Trade Finance στην περιοχή της Μεσογείου
- Οι δεξιότητες του μελλοντικού επαγγελματία συμμόρφωσης - Αλλάζει η περιγραφή της εργασίας σας;



Αναγνώριση για
επιχειρησιακή
αριστεία

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Η Τράπεζα Κύπρου έχει λάβει μια σειρά από πιστοποιήσεις σε σχέση με τις κύριες της δραστηριότητες, εγγυώμενη έτσι την ποιότητα των εργασιών της και τη συνέπεια των υπηρεσιών που προσφέρει.

- Επαναπιστοποίηση ISO 9001:2015 για τη «Διαχείριση τραπεζικών λογιστικών βιβλίων και αρχείων» για την Υπηρεσία Θεματοφυλακής και το Αρχείο, καθώς και για το «Κέντρο Εκκαθάρισης Επιταγών» για το Τμήμα Εκκαθάρισης Επιταγών.

- Πιστοποίηση ISO 50001 για το Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας που αφορά τα δύο Κέντρα Δεδομένων.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Η Τράπεζα Κύπρου συμμετέχει ενεργά στο δημόσιο διάλογο, κυρίως μέσω της συμμετοχής της σε αναγνωρισμένους οργανισμούς και φορείς του κλάδου, με σκοπό τη συνεχή ενίσχυση των σχέσεών της με ενδιαφερόμενα μέρη. Η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά στην ίδρυση του Κυπριακού

Παραρτήματος του Διεθνούς Οργανισμού Εγκεκριμένων Εξεταστών Απάτης (ACFE). Τρία μέλη της (συμπεριλαμβανομένων εκτελεστικών στελεχών από τις Διευθύνσεις Εσωτερικού Ελέγχου και Συμμόρφωσης) συμμετέχουν στο Διοικητικό Συμβούλιο του Κυπριακού Παραρτήματος. Το ACFE

είναι ο μεγαλύτερος οργανισμός καταπολέμησης της απάτης στον κόσμο. Αποστολή του είναι να μειώσει τις περιπτώσεις απάτης και του εγκλήματος του λευκού κολάρου (white-collar crime) και να βοηθήσει τα μέλη του στην ανίχνευση και αποτροπή της απάτης.

Η Τράπεζα Κύπρου είναι μέλος των ακόλουθων οργανισμών και φορέων	Κατέχει θέση στο διοικητικό όργανο	Συμμετέχει σε έργα ή επιτροπές	Παρέχει σημαντική χορηγία πέραν της τακτικής συνδρομής	Θεωρεί τη συμμετοχή της ως στρατηγική προτεραιότητα
Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων	•			•
Σύνδεσμος Τραπεζών Κύπρου	•	•		•
Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Κύπρου	•			•
Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο				•
Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Λεμεσού				•
Κυπριακό Δίκτυο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (CSR Cyprus)	•			•
Κυπριακή Ένωση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος (CYMEPA)	•			•
Οργανισμός Εγκεκριμένων Εξεταστών Απάτης (ACFE)	•	•	•	•
Business Integrity Forum				•
Σύνδεσμος Εγκεκριμένων Λογιστών Κύπρου				•
Chartered Financial Analyst (CFA) Society Cyprus	•			•
Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης				•
Σύνδεσμος Δημοσίων Εταιρειών				•
International Advisory Board of the International Compliance Association (ICA)	•			•

Προσέγγιση για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη



Από την ίδρυσή της το 1899, η Τράπεζα Κύπρου επικεντρώνεται στη Βιώσιμη Ανάπτυξη, την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών, πάντα με στόχο τη δημιουργία οφέλους για την κοινωνία. Ως ηγετικός θεσμός που προάγει την πρόοδο και την εξέλιξη, η Τράπεζα Κύπρου τιμά την κληρονομιά της. Η στρατηγική της προσέγγιση όσον αφορά τη Βιώσιμη Ανάπτυξη ήταν ανέκαθεν ξεκάθαρη, υπερβαίνοντας το στενό ρόλο της ως τράπεζα.

«CEOs CALL TO ACTION», ΕΝΑ ΚΑΛΕΣΜΑ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Μέσω της πρωτοβουλίας «CEOs Call to Action» που αναλήφθηκε από το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (CSR Europe), καλούνται οι ευρωπαίοι ηγέτες του επιχειρηματικού χώρου να δεσμευτούν σε δράσεις που προσδίδουν αξία στην κοινωνία και ενισχύουν τη βιώσιμη απόδοση, μέσω ενός ισχυρού επιχειρηματικού σκοπού και της δεοντολογίας της επιχείρησής τους.

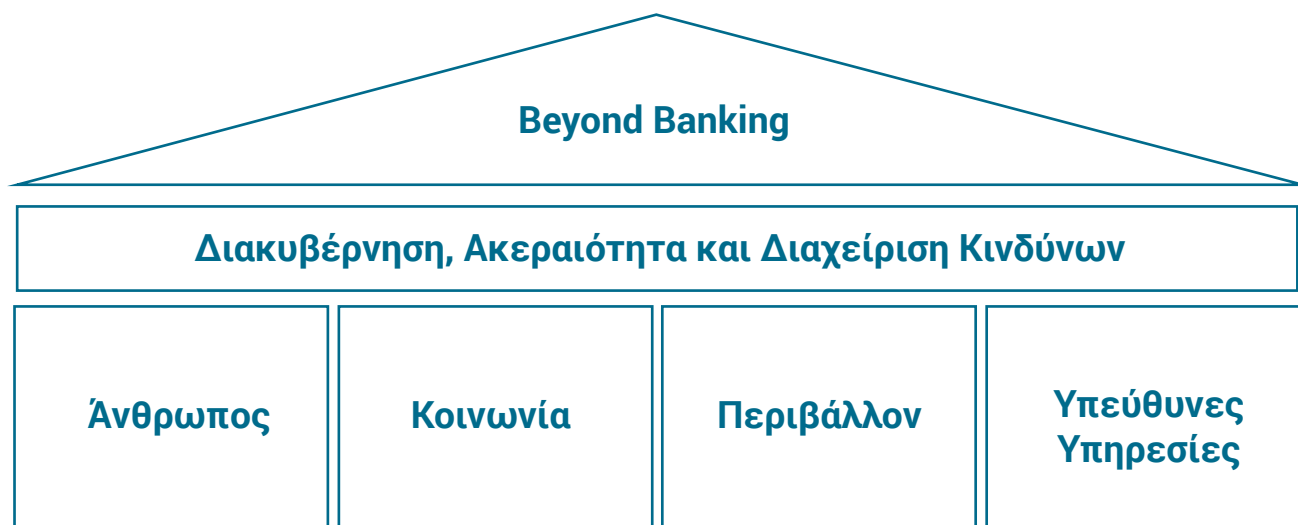
Την πρωτοβουλία προσυπέγραψε το Δεκέμβριο του 2019 και ο Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας Κύπρου, Πανίκος Νικολάου. Υπογράφοντας τη συμφωνία, ο κ. Νικολάου δήλωσε: «Κάθε υπεύθυνος οργανισμός έχει καθήκον και υποχρέωση να ενεργεί με Εταιρική Υπευθυνότητα αφήνοντας το κοινωνικό και περιβαλλοντικό του αποτύπωμα στην κοινωνία στην οποία δραστηριοποιείται αλλά και γενικότερα. Η Τράπεζα Κύπρου, συνυπογράφοντας αυτήν τη Συμφωνία θέλει να στείλει ένα μήνυμα: είμαστε ένας κοινωνικά υπεύθυνος οργανισμός, στηρίζουμε και ενθαρρύνουμε πρωτοβουλίες οι οποίες υποστηρίζουν τη βιώσιμη ανάπτυξη και την ευημερία των πολιτών. Και δε μένουμε μόνο στα λόγια. Όπως έχουμε παρουσιάσει και στην Έκθεση Εταιρικής μας Υπευθυνότητας 2018, επιδεικνύουμε αξιόλογο έργο με μετρήσιμα στοιχεία και σύμφωνα με διεθνείς πρακτικές. Γι' αυτό και συνυπογράφουμε μια Συμφωνία που θα στηρίξει δράσεις για την ευημερία των πολιτών της ΕΕ στην οποία η χώρα μας είναι μέλος. Μαζί με άλλες επιχειρήσεις της Ένωσης θα εργαστούμε για μια πιο δυνατή Ευρώπη, για μια καλύτερη Κύπρο».



Μαζί

με άλλες επιχειρήσεις της ΕΕ θα εργαστούμε για μια πιο δυνατή Ευρώπη, για μια καλύτερη Κύπρο

ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ: ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΑΠΟ ΤΡΑΠΕΖΑ - BEYOND BANKING



Η προσέγγιση της Τράπεζας Κύπρου βασίζεται στα θεμέλια της χρηστής διοίκησης και της δεοντολογίας, και επικεντρώνεται σε τέσσερις βασικούς πυλώνες: Άνθρωπος, Κοινωνία, Περιβάλλον και Υπεύθυνες Υπηρεσίες. Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019 της Τράπεζας Κύπρου αντανakλά την προσήλωση του οργανισμού σε μια κληρονομιά 100 και πλέον χρόνων.

ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



Η Ατζέντα 2030 για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη εγκρίθηκε από όλα τα κράτη-μέλη των Ηνωμένων Εθνών το 2015. Παρέχει ένα κοινό σχέδιο για την ειρήνη και την ευημερία για την ανθρωπότητα και τον πλανήτη, για το παρόν και το μέλλον. Ο πυρήνας της αποτελείται από 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ), πρόκειται για μια έκκληση για δράση από όλες τις χώρες σε μια παγκόσμια συνεννόηση. Μέσω της ετήσιας Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας, η Τράπεζα παρουσιάζει την πορεία της προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, τον τρόπο με τον οποίο δημιουργεί θετικό αντίκτυπο με την υιοθέτηση των ΣΒΑ των Ηνωμένων Εθνών και της Ατζέντας 2030 για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Καθώς η Τράπεζα λειτουργεί σε ένα δυναμικό περιβάλλον, το 2019

αποφασίστηκε να διενεργηθεί μια επιπρόσθετη ανάλυση βασισμένη σε δύο κύρια στοιχεία με στόχο να προσδιοριστούν:

- οι κίνδυνοι που προκαλούνται εξαιτίας των δραστηριοτήτων της Τράπεζας σε σχέση με τον άνθρωπο και τον πλανήτη,
- οι ευκαιρίες για τον άνθρωπο και τον πλανήτη, οι οποίες συνδέονται με τα προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης αυτής επέτρεψαν στην Τράπεζα να επιβεβαιώσει την επιλογή των υφιστάμενων ΣΒΑ όπως αυτοί παρουσιάζονται στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018. Επίσης αποφασίστηκε η προσθήκη τριών νέων ΣΒΑ - ΣΒΑ 9, ΣΒΑ 16 και ΣΒΑ 17 - με σκοπό τη μεγιστοποίηση του θετικού

αντικτύπου και το μετριασμό του αρνητικού.

Ως εκ τούτου, οι ΣΒΑ που υιοθετεί η Τράπεζα είναι οι εξής:

- ΣΒΑ 3: Καλή Υγεία και Ευημερία
- ΣΒΑ 4: Ποιοτική Εκπαίδευση
- ΣΒΑ 5: Ισότητα των Φύλων
- ΣΒΑ 8: Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη
- ΣΒΑ 9: Βιομηχανία, Καινοτομία και Υποδομές
- ΣΒΑ 10: Μείωση των Ανισοτήτων
- ΣΒΑ 11: Βιώσιμες Πόλεις και Κοινότητες
- ΣΒΑ 12: Υπεύθυνη Κατανάλωση και Παραγωγή
- ΣΒΑ 13: Δράση για το Κλίμα
- ΣΒΑ 16: Ειρήνη, Δικαιοσύνη και Ισχυροί Θεσμοί
- ΣΒΑ 17: Συνεργασία για τους Στόχους



ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ

Οι δραστηριότητες της Τράπεζας είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών της. Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι η επιτυχία εξαρτάται από τη δέσμευση στο όραμά της, που δεν είναι άλλο από τη στήριξη της οικονομίας και της κοινωνίας γενικότερα. Η Τράπεζα Κύπρου θεωρεί ως ενδιαφερόμενα

μέρη όλα εκείνα τα κοινωνικά σύνολα που έχουν συμφέρον και που μπορούν να αποκομίσουν όφελος από τις στρατηγικές, τις αποφάσεις και τις δράσεις της Τράπεζας, αλλά και όλους εκείνους που μπορεί να επηρεαστούν από τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες ή, και αντίστροφα, οι οποίοι μπορεί να τις επηρεάσουν.

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί διάφορα μέσα και ευκαιρίες (όπως το διαδίκτυο, το internal portal, εκδηλώσεις στην Κύπρο και το εξωτερικό, έρευνες, επίσημες ή ανεπίσημες συζητήσεις) για να συνεργάζεται ενεργά με τα ενδιαφερόμενα μέρη της, ανταποκρινόμενη έτσι στις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους.

Ενδιαφερόμενα μέρη	Ανάγκες και Απαιτήσεις Ενδιαφερόμενων μερών	Κανάλια επικοινωνίας	Συχνότητα
Εργαζόμενοι	Αξιολόγηση, αναγνώριση και επιβράβευση επιδόσεων Διαφανής, διαδραστική και έγκαιρη επικοινωνία με εργαζόμενους και παροχή ειλικρινούς ανατροφοδότησης Διαμόρφωση ανιδιοτελούς εργασιακού περιβάλλοντος που να ανταποκρίνεται στις οικονομικές ανάγκες και τις ανάγκες υγείας των εργαζομένων Παροχή ευκαιριών για επαγγελματική ανέλιξη και διά βίου μάθηση και ανάπτυξη Δικαίωμα του συνεταίριζεσθαι και συλλογικές συμβάσεις	Προσωπικές ή/και ομαδικές συναντήσεις και παρουσιάσεις Internal portal και ανακοινώσεις μέσω email Εσωτερικά εργαστήρια «Open Days» Έρευνα Απόψεων Προσωπικού Έρευνα Διευθυντικών Πρακτικών Έρευνα Ικανοποίησης Εσωτερικών Συνεργατών Εργαλείο Εταιρικής Κοινωνικής Συνεργασίας (Yammer)	Συνεχής
Μέτοχοι	Δημοσίευση ετήσιων και ενδιάμεσων οικονομικών αποτελεσμάτων καθώς και δημοσίευση και διανομή σχετικών ανακοινώσεων και παρουσιάσεων Δημοσίευση ανακοινώσεων βάσει των κανονιστικών υποχρεώσεων του Συγκροτήματος, συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία και με τους κανόνες και κανονισμούς όπως απορρέουν από την εισαγωγή της μετοχής στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου και το Χρηματιστήριο του Λονδίνου Παροχή κατάλληλης απόδοσης βάσει του σταθμισμένου κινδύνου Διαφάνεια και ισότιμη παροχή πληροφόρησης προς όλους τους επενδυτές	Μέσω ιστοσελίδας και email Μέσω ανακοινώσεων Ετήσιες και Έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις Τηλεδιασκέψεις Συναντήσεις Roadshows	Τριμηνιαία Οικονομικά αποτελέσματα Συνεχής
Μέσα ενημέρωσης	Συνεχής και άμεση επικοινωνία, ειλικρινής συνεργασία Συνεντεύξεις, δελτία τύπου, διαφημιστικές εκστρατείες	Μέσω email Μέσω προσωπικών συναντήσεων Μέσω συνεντεύξεων τύπου	Συνεχής

Ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών

• Εργαζόμενοι • Μέτοχοι • Οίκοι αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας • Μέσα ενημέρωσης • Πελάτες	• Προμηθευτές/Συνεργάτες • Συγκρότημα Τράπεζας Κύπρου και θυγατρικές της Τράπεζας • Κυβέρνηση και Αρχές Τοπικής Αυτοδιοίκησης • Επιχειρηματικοί Σύνδεσμοι	• Χρηματοπιστωτικός τομέας και άλλες τράπεζες • Ρυθμιστικές/Εποπτικές Αρχές • Κοινωνία και Τοπικές Κοινότητες
--	--	---

Ενδιαφερόμενα μέρη	Ανάγκες και Απαιτήσεις Ενδιαφερόμενων μερών	Κανάλια επικοινωνίας	Συχνότητα
Πελάτες	Διαφανείς οικονομικές συνθήκες, αξιοπιστία και ειλικρίνεια στις συναλλαγές σε σχέση με προϊόντα/ υπηρεσίες Τιμολογιακή Πολιτική Παροχή ευελιξίας ώστε προϊόντα/ υπηρεσίες να ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών Ευέλικτες διαδικασίες/μείωση γραφειοκρατίας Κάλυψη των χρηματοδοτικών αναγκών επιχειρήσεων και ατόμων Παροχή διευκολύνσεων/ προκαθορισμένων σχεδίων για τα χρέη πελατών Προστασία του καταναλωτή, των προσωπικών δεδομένων και του τραπεζικού απορρήτου	Μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας Μέσω ταχυδρομείου (κατάσταση λογαριασμού με διαφημιστικό ένθετο) αν το επιλέξει ο πελάτης Μέσω τηλεφώνου από τον προσωπικό τραπεζικό λειτουργό Μέσω εκστρατειών στα μέσα ενημέρωσης Μέσω προσωπικών συναντήσεων Μέσω Skype ή τηλεδιασκέψεων Μέσω focus groups και ερευνών	Συνεχής
Προμηθευτές/ Συνεργάτες	Περαιτέρω βελτίωση των επιχειρηματικών σχέσεων Συνεχής επικοινωνία και συνεργασία Διαφάνεια και επαρκείς διαδικασίες αξιολόγησης σε όλους τους τομείς συνεργασίας Δημιουργία επιχειρηματικών ευκαιριών στην αγορά και σημαντική συνεισφορά στην οικονομία του τόπου	Επιχειρηματικά συμβόλαια Μέσω τηλεφώνου, email Μέσω προσωπικών συναντήσεων	Συνεχής
Κοινωνία	Υγεία και εκπαίδευση μέσω της Πολιτικής για Δωρεές, Χορηγίες και Συνεργασίες Ανταπόκριση στις ανάγκες της κοινωνίας Εθελοντισμός	Μέσω τηλεφώνου, email Προσωπικές συναντήσεις Εκστρατείες στα μέσα ενημέρωσης Μέσω focus groups και ερευνών	Συνεχής

ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Στο πλαίσιο της δημιουργίας της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2019, η Τράπεζα Κύπρου διεξήγαγε εκτεταμένη αξιολόγηση ώστε να προσδιορίσει, ιεραρχήσει και επικυρώσει τα πιο σημαντικά (ουσιαστικά) θέματα για την Τράπεζα. Η διαδικασία αυτή αποδείχθηκε εξαιρετικά χρήσιμη όσον αφορά τη στρατηγική κατεύθυνση και τις εταιρικές αποφάσεις και προσεγγίσεις διαλόγου της Τράπεζας, αφού αποτελεί τον ίδιο τον πυρήνα της Βιωσιμότητας. Η διαδικασία που η Τράπεζα ακολούθησε αποτελείται από τέσσερα στάδια.

Το πρώτο στάδιο περιλαμβάνει έρευνες αγοράς, αναλύσεις διεθνών προτύπων, συγκριτική αξιολόγηση του κλάδου, καθώς και ανάλυση και κατανόηση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος της Τράπεζας. Η ανάλυση (δεύτερο στάδιο) πραγματοποιήθηκε με συνεντεύξεις και έρευνες σε επίπεδο ανώτερων διευθυντικών στελεχών, με εργαστήρια και έρευνες για το προσωπικού και για εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη όπως πελάτες, αντιπροσώπους των μέσων ενημέρωσης, προμηθευτές/συνεργάτες και

μη κυβερνητικούς οργανισμούς. Στο πλαίσιο της διαδικασίας ανάλυσης και καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων, η Τράπεζα επαναβεβαίωσε τους πυλώνες στους οποίους εδράζεται η Εταιρική Υπευθυνότητά της και επαναπροσδιόρισε τις περιοχές επικέντρωσης και τα ουσιαστικά θέματα. Ταυτόχρονα η Τράπεζα χαρτογράφησε τα θέματα αυτά, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες και απαιτήσεις των βασικών ενδιαφερόμενων μερών της, αλλά και τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Διαδικασία τεσσάρων βημάτων

Βήμα 1

Αναγνώριση πιθανών ουσιαστικών θεμάτων

Βήμα 2

Ανάλυση των πιθανών ουσιαστικών θεμάτων, αξιολόγηση και ιεράρχηση

Βήμα 3

Επικύρωση των επιλεγμένων θεμάτων καθώς και των τρεχουσών και μελλοντικών επιδράσεων. Ανάπτυξη και ολοκλήρωση του πίνακα ουσιαστικότητας

Βήμα 4

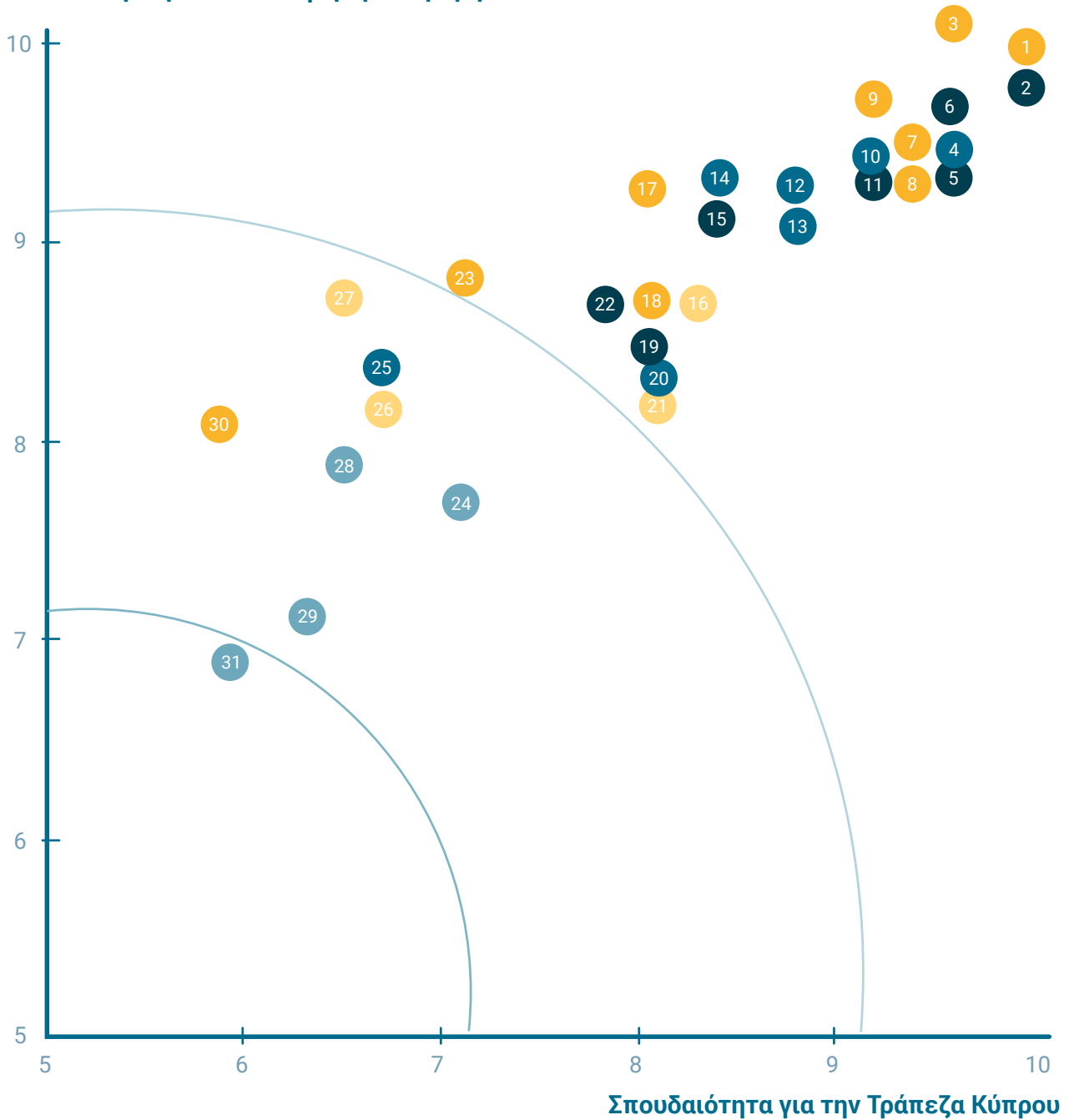
Ενσωμάτωση των ουσιαστικών θεμάτων στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας, σε εσωτερικές παρουσιάσεις και στη διαμόρφωση στρατηγικών

Πυλώνες Εταιρικής Υπευθυνότητας και Ουσιαστικά Θέματα	Εργαζόμενοι	Μέτοχοι	Μέσα ενημέρωσης	Πελάτες	Προμηθευτές/συνεργάτες	Κοινωνία και τοπικές κοινότητες	ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΟΧΟΙ	Συνεισφορά στους ΣΒΑ
Διακυβέρνηση, Ακεραιότητα και Διαχείριση Κινδύνων Καταπολέμηση της Διαφθοράς και του Οικονομικού Εγκλήματος Διαχείριση Κινδύνων Οικονομική Επίδοση Κανονιστική Συμμόρφωση Εταιρική Διακυβέρνηση και Ηθική Εταιρική Στρατηγική και Επενδύσεις Σχέσεις με Ενδιαφερόμενα Μέρη και Συνεργασίες Παρουσία στην Αγορά Χρηματοπιστωτική Σταθερότητα	●	●	●	●	●	●	5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ 8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ 16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ 17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ	5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ 8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ 16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ 17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ
Υπεύθυνες Υπηρεσίες Κυβερνοασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Καινοτομία, Τεχνολογία και Ψηφιακή Μετάβαση Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών Διαφανής και Υπεύθυνη Επικοινωνία Υπεύθυνη Τραπεζική Πρακτικές Προμηθειών Πρόσβαση σε Χρηματοπιστωτικά Προϊόντα και Υπηρεσίες	●	●	○	●	●	○	8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ 12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ 16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ	8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ 12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ 16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ
Άνθρωπος Δίκαιο Εργασιακό Περιβάλλον Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες Εργοδότηση και Ευημερία Εργαζομένων Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία Εξέλιξη Εργαζομένων, Κατάρτιση και Εκπαίδευση Εθελοντισμός Σχέσεις Εργαζομένων-Διοίκησης	●	●	○	●	○	○	3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ 5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ 8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ	3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ 5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ 8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ
Κοινωνία Χρηματοπιστωτική Επιμόρφωση Κοινωνική Προσφορά Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις Τοπικές Κοινότητες	●	●	●	●	○	●	3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ 4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ 11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ 17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ	3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ 4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ 11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ 17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ
Περιβάλλον Κατανάλωση Ενέργειας Περιβαλλοντικές Επενδύσεις Διαχείριση Αποβλήτων Εκπομπές	●	○	○	○	○	●	12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ 13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ	12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ 13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ

Θέματα

A/A	ΘΕΜΑΤΑ
1	Καταπολέμηση της Διαφθοράς και του Οικονομικού Εγκλήματος
2	Κυβερνοασφάλεια και Προστασία Δεδομένων
3	Διαχείριση Κινδύνων
4	Δίκαιο Εργασιακό Περιβάλλον
5	Καινοτομία, Τεχνολογία και Ψηφιακή Μετάβαση
6	Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών
7	Οικονομική Επίδοση
8	Κανονιστική Συμμόρφωση
9	Εταιρική Διακυβέρνηση και Ηθική
10	Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες
11	Διαφανής και Υπεύθυνη Επικοινωνία
12	Εργοδότηση και Ευημερία Εργαζομένων
13	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
14	Εξέλιξη Εργαζομένων, Κατάρτιση και Εκπαίδευση
15	Υπεύθυνη Τραπεζική
16	Κοινωνική Προσφορά
17	Εταιρική Στρατηγική και Επενδύσεις
18	Σχέσεις με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Συνεργασίες
19	Πρακτικές Προμηθειών
20	Εθελοντισμός
21	Χρηματοπιστωτική Επιμόρφωση
22	Πρόσβαση σε Χρηματοπιστωτικά Προϊόντα και Υπηρεσίες
23	Χρηματοπιστωτική Σταθερότητα
24	Κατανάλωση Ενέργειας
25	Σχέσεις Εργαζομένων-Διοίκησης
26	Τοπικές Κοινότητες
27	Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις
28	Περιβαλλοντικές Επενδύσεις
29	Διαχείριση Αποβλήτων
30	Παρουσία στην Αγορά
31	Εκπομπές

Σπουδαιότητα για τα ενδιαφερόμενα μέρη



Πυλώνες Εταιρικής Υπευθυνότητας

- Υπεύθυνες Υπηρεσίες
- Διακυβέρνηση, Ακεραιότητα και Διαχείριση Κινδύνων
- Άνθρωπος
- Κοινωνία
- Περιβάλλον

Η Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ταυτότητας της Τράπεζας Κύπρου. Αναπτύσσοντας εσωτερικές δομές που στηρίζουν και προωθούν το ρόλο της Εταιρικής Υπευθυνότητας εντός της επίσημης δομής της Τράπεζας, η Τράπεζα καταφέρνει να εδραιώσει την Εταιρική Υπευθυνότητα ως αναπόσπαστο κομμάτι των καθημερινών της εργασιών. Η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων είναι επιφορτισμένη με τη διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας εντός του οργανισμού.

Συγκεκριμένα, η Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων:

- ενημερώνει την ανώτερη διοίκηση για τις νέες στρατηγικές πρωτοβουλίες, την πρόοδο που επιτυγχάνεται και τα αποτελέσματα,
- διαχειρίζεται όλες τις στρατηγικές συνεργασίες που υπάγονται στους πυλώνες Υγεία και Εκπαίδευση,
- προβαίνει σε συστάσεις σχετικά με αναγκαίες πολιτικές και διαδικασίες με γνώμονα την Υπευθυνότητα στην εσωτερική οργάνωση, τις δομές καθώς και με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες,
- προτείνει και υλοποιεί τη στρατηγική κατεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας,

- καθοδηγεί την ανάπτυξη της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας,
- συντονίζει τα εσωτερικά τμήματα όσον αφορά δράσεις εθελοντισμού,
- διαχειρίζεται και εκπαιδεύει τους CSR Liaisons,
- ενισχύει την κουλτούρα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιωσιμότητας εντός της Τράπεζας.

CSR Liaisons

Όπως προαναφέρθηκε, η Τράπεζα έχει αναλάβει να δημιουργήσει ένα νέο θεσμό, γνωστό ως «CSR Liaisons». Οι CSR Liaisons προέκυψαν οργανικά, όταν η Τράπεζα αναγνώρισε την ανάγκη αποκέντρωσης της Εταιρικής Υπευθυνότητας και αποφάσισε να εμπλέξει όσο το δυνατόν περισσότερους εργαζομένους με σκοπό να ενισχύσει την ευαισθητοποίηση του οργανισμού σε θέματα εθελοντισμού. Η οικονομική κρίση του 2013 και οι συνεπακόλουθες κοινωνικές συνθήκες ανέδειξαν την ανάγκη εξεύρεσης νέων κινήτρων ώστε οι εργαζόμενοι να αγκαλιάσουν ξανά τον εταιρικό εθελοντισμό. Οι CSR Liaisons είναι μια ομάδα συναδέλφων την οποία συστήνουν οι επικεφαλής της κάθε Διεύθυνσης και η οποία

διαδραματίζει καίριο ρόλο στην επίτευξη των στόχων Εταιρικής Υπευθυνότητας. Τα αποτελέσματα των τελευταίων χρόνων καταδεικνύουν ότι μέσω των CSR Liaisons η κάθε Διεύθυνση έχει την ευκαιρία να συνεισφέρει σε έναν κοινωνικό σκοπό της επιλογής της, καθώς και σε σκοπούς τους οποίους στηρίζει επίσημα η Τράπεζα.

Επιπλέον, οι CSR Liaisons συνδράμουν τη συλλογή δεδομένων, παρέχουν σχόλια και βελτιώνουν την ποιότητα της ετήσιας Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας.

Γενικά, οι CSR Liaisons:

- ενεργούν ως σημεία εστίασης για ζητήματα που αφορούν τον εθελοντισμό και την Εταιρική Υπευθυνότητα,
- διευκολύνουν τη συλλογή δεδομένων και είναι υπεύθυνοι για την ποιότητα και αξιοπιστία των δεδομένων και των πληροφοριών της ετήσιας Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας,
- ενισχύουν την κουλτούρα της Εταιρικής Υπευθυνότητας εντός της Τράπεζας.

Οι Υπεύθυνες Υπηρεσίες μας



Η Τράπεζα Κύπρου υλοποιεί τους στρατηγικούς της στόχους με σκοπό να καταστεί ένας ανθεκτικότερος, ασφαλέστερος και πιο βιώσιμος θεσμός που εξακολουθεί να στηρίζει την ανάπτυξη της κυπριακής οικονομίας και που δημιουργεί αξία για τα ενδιαφερόμενα μέρη, με υπεύθυνο τρόπο λειτουργίας, βιώσιμα προϊόντα και καινοτόμες υπηρεσίες.

ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Από τις 31 Δεκεμβρίου του 2019 η Τράπεζα λειτουργεί μέσω 99 καταστημάτων σε όλη την Κύπρο. Επίσης διαθέτει γραφεία αντιπροσωπείας σε Πεκίνο, Μόσχα, Αγία Πετρούπολη και Κίεβο. Τα γραφεία αντιπροσωπείας δεν είναι ανεξάρτητες νομικές οντότητες και ως εκ τούτου λειτουργούν στο πλαίσιο των αδειών που παραχωρούν οι τοπικές αρμόδιες αρχές και εντός του κανονιστικού πλαισίου και των πολιτικών της Τράπεζας Κύπρου.

Οι επιδόσεις της Τράπεζας καθορίζονται κατά κύριο λόγο από τις εγχώριες τραπεζικές εργασίες, και ως εκ τούτου είναι συνυφασμένες με την πορεία της κυπριακής οικονομίας. Η βελτίωση της οικονομικής κατάστασης της χώρας μεταφράζεται σε άμεσο όφελος για την κερδοφορία της Τράπεζας.

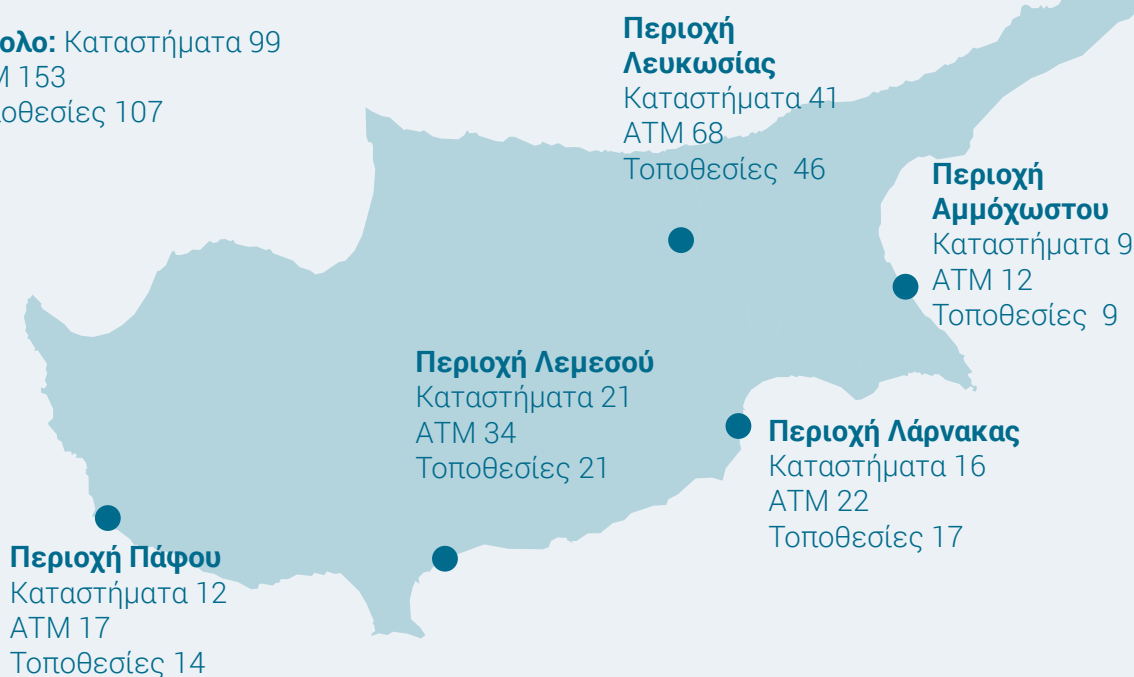
Βάσει της διάθεσης ανάληψης κινδύνου αλλά και των δυνητικών κινδύνων πελατών σε σχέση με το ξέπλυμα παράνομου χρήματος και την τρομοκρατία, η Τράπεζα απαγορεύει τη σύναψη επιχειρηματικών σχέσεων με τους εξής κλάδους υψηλού κινδύνου, σε περίπτωση που αυτοί δεν εποπτεύονται ή δεν είναι εγγεγραμμένοι σε χώρα του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή σε αντίστοιχη τρίτη χώρα: (α) καζίνο (β) οίκοι στοιχημάτων (γ) διαγωνισμών με βραβεία (δ) υπηρεσιών σχετικά με τυχερά παίγνια/στοιχηματισμό στο διαδίκτυο (πάροχοι λογισμικού, υπηρεσίες επεξεργασίας πληρωμών, υπηρεσίες απόκτησης κάρτας) (ε) χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, επενδυτικών οργανισμών, χρηματομεσιτικών γραφείων των οποίων η άδεια έχει ανακληθεί (στ) τραπεζικών ή

ασφαλιστικών θεσμών (ζ) κλάδο πολύτιμων μετάλλων/πολύτιμων λίθων (η) ενεχυροδανειστηρίων (θ) κλάδο αθλητικών/κυνηγετικών όπλων και όπλων-αντίκες (ι) ηλεκτρονικών παιχνιδιών στο διαδίκτυο εκτός του ηλεκτρονικού τζόγου και (κ) εμπορίας έργων τέχνης.

Η πλήρης Πολιτική Αποδοχής Πελατών του Συγκροτήματος είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Οι Υπεύθυνες Υπηρεσίες μας

Σύνολο: Καταστήματα 99
ATM 153
Τοποθεσίες 107



687.666 Πελάτες Διεύθυνσης
Λιανικής Τραπεζικής

50.349 Πελάτες Διεύθυνσης
Διεθνών Τραπεζικών
Υπηρεσιών

12.991 Πελάτες Διεύθυνσης
Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων

4.415 Πελάτες Διεύθυνσης
Επιχειρήσεων

1.179 Πελάτες Wealth &
Markets

1.072 Πελάτες Διεύθυνσης
Μεγάλων & Διεθνών
Επιχειρήσεων

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ

Βάσει της Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Πολιτικής της Τράπεζας, η προστασία του περιβάλλοντος και του κλίματος συγκαταλέγονται ανάμεσα στις καίριες προκλήσεις της εποχής μας. Η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη της τους προβληματισμούς αυτούς σε όλες τις πτυχές των εργασιών της. Η Τράπεζα δεσμεύεται να εφαρμόσει συγκεκριμένες πολιτικές και διαδικασίες με γνώμονα περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια σε ό,τι αφορά τις δανειοδοτικές και ασφαλιστικές της δραστηριότητες.

Κατά τη διάρκεια του 2019 η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνου του Συγκροτήματος σε συνεργασία

με εξειδικευμένο οργανισμό πραγματοποίησε περίπου 160 μελέτες περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιπτώσεων σε σχέση με νέες δανειοδοτικές αιτήσεις και σύμφωνα με την Περιβαλλοντική και Κοινωνική Πολιτική της Τράπεζας. Σε όλες τις περιπτώσεις οι εταιρείες κρίθηκαν συμμορφούμενες με τις νομικές τους υποχρεώσεις, πλην όμως, παρατηρήθηκαν ορισμένες αδυναμίες σε σχέση με την Περιβαλλοντική και Κοινωνική Πολιτική (π.χ. απουσία πολιτικών για θέματα περιβάλλοντος, υγείας και ασφάλειας). Παρ' όλα αυτά, οι εν λόγω αδυναμίες δεν έφθασαν σε σημείο μη συμμόρφωσης. Η Τράπεζα έχει ενσωματώσει στις πολιτικές της συγκεκριμένες

διαδικασίες σχετικά με νέες δανειοδοτήσεις. Με τις διαδικασίες αυτές, αιτήσεις για δάνεια ελέγχονται για την πιθανότητα πρόκλησης αρνητικών περιβαλλοντικών ή και κοινωνικών επιπτώσεων. Επίσης, ορισμένοι τομείς δανειοδότησης με δυνητικά αρνητικές κοινωνικές επιπτώσεις θεωρούνται μη επιθυμητοί. Η Τράπεζα εφαρμόζει την Περιβαλλοντική και Κοινωνική Πολιτική για νέα δάνεια (> €100.000) στην περίπτωση νομικών προσώπων και για υποθήκες τόσο νομικών όσο και φυσικών προσώπων. Οι αξιολογήσεις διενεργούνται από την αρχή έγκρισης η οποία και καθορίζει τον τρόπο αναθεώρησης.

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η Τράπεζα Κύπρου διασφαλίζει την έγκαιρη, επαγγελματική και εξατομικευμένη εξυπηρέτηση των πελατών της. Κατά το 2019 η Διεύθυνση Επιχειρήσεων διοργάνωσε με επιτυχία το ετήσιο συνέδριό της, το «Business Leaders Summit» στη Λευκωσία, προσελκύοντας περίπου 700 συμμετέχοντες. Οργάνωσε επίσης δύο συγκεντρώσεις με κοκτέιλ αποκλειστικά για εταιρικούς πελάτες, όπου παρευρέθηκαν περίπου 850 άτομα. Η Διεύθυνση Αγορών, Μεγάλων και Διεθνών Επιχειρήσεων οργάνωσε μια προνομιακή εκδήλωση-κοκτέιλ, όπου παρευρέθηκαν περίπου 150 πελάτες και σύμβουλοι, καθώς και αριθμό συναντήσεων,

γευμάτων και παρουσιάσεων με στόχο τη βελτίωση και την περαιτέρω ανάπτυξη των σχέσεων της Τράπεζας σε όλα τα επίπεδα, καθώς και την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της. Στους πελάτες του Premier Club δόθηκε πρόσβαση σε αριθμό εκδηλώσεων, συμπεριλαμβανομένων δύο συναυλιών και μιας όπερας, ενώ τους παραχωρήθηκαν ορισμένα προνόμια και δώρα, όπως το αντίγραφο διακοσμητικού μεσαιωνικού κυπέλλου ως δώρου Χριστουγέννων από το πωλητήριο «Αγορά» του Πολιτιστικού Ιδρύματος Τράπεζας Κύπρου. Η χειρονομία αυτή συνεισέφερε στην ενδυνάμωση των σχέσεων με τους πελάτες.

Η Τράπεζα αξιοποιεί διάφορα εργαλεία για να παρακολουθεί την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει στους πελάτες της. Επίσης πραγματοποιεί έρευνες κοινής γνώμης μέσω κυλιόμενης δημοσκοπήσης (48 εβδομάδες το χρόνο), focus groups, τηλεφωνικές συνεντεύξεις, στοχευμένες έρευνες, ποιοτικές έρευνες και εικονικές αγορές (mystery shopping). Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι η ποιότητα του προσωπικού της Τράπεζας Κύπρου και της Εξυπηρέτησης Πελατών αποτελεί βασικό παράγοντα του πλεονεκτήματος που διαθέτει η Τράπεζα έναντι του ανταγωνισμού.

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η Τράπεζα εξακολουθεί να ενδυναμώνει το πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων μέσω της Μονάδας Διαχείρισης Παραπόνων. Η Μονάδα Διαχείρισης Παραπόνων διασφαλίζει το πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων ώστε να ευθυγραμμίζεται με τις απαιτήσεις των πιο πρόσφατων κατευθυντήριων γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών σε σχέση με τη διαχείριση παραπόνων,

καθώς και με την Περί Ρυθμίσεων Διακυβέρνησης και Διαχείρισης Οδηγία της Κεντρικής Τράπεζας Κύπρου, αλλά και οποιοδήποτε άλλο σχετικό νομικό πλαίσιο. Έτσι η Τράπεζα διασφαλίζει την επίλυση τυχόν παραπόνων έγκαιρα και αποτελεσματικά. Επίσης διαχειρίζεται και παρακολουθεί τα παράπονα, διευκολύνει την έγκαιρη επίλυσή τους, προτείνει διορθωτικά μέτρα που προκύπτουν μέσα από

την ανάλυση των γενεσιουργών αιτιών, και διευκολύνει την εφαρμογή των απαραίτητων διορθωτικών μέτρων. Η σχετική πολιτική και η διαδικασία είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας Κύπρου.

Κατά το 2019 η Τράπεζα δέχθηκε 1.050 παράπονα από πελάτες και επέλυσε 1.016 παράπονα σε όλους τους τομείς δραστηριότητάς της.

1.050 παράπονα
πελατών καταχωρίστηκαν

1.016 παράπονα πελατών
επιλύθηκαν

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΜΕ ΤΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΠΕΡΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Η Τράπεζα εφαρμόζει την Πολιτική Περί Προστασίας του Ανταγωνισμού, το Εγχειρίδιο για Συμμόρφωση με τη Νομοθεσία περί Προστασίας του Ανταγωνισμού, καθώς και τον κατάλογο «Persons at Risk» (Άτομα σε Κίνδυνο). Στα

νέα «Άτομα σε Κίνδυνο» δίνεται το Εγχειρίδιο για Συμμόρφωση με τις σχετικές νομοθεσίες περί Προστασίας του Ανταγωνισμού, παρέχεται σχετική κατάρτιση, ενώ τους ζητείται να υπογράψουν μια δήλωση δέσμευσης σε ετήσια

βάση. Επίσης τα άτομα αυτά υπογράφουν μια δήλωση/αναφορά, στην οποία δηλώνουν ότι τηρούν όλα τα προβλεπόμενα από το σχετικό εγχειρίδιο.

ΝΟΜΟΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Το πλαίσιο για την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών με σκοπό την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής θεσπίστηκε από τις ΗΠΑ μέσω της εφαρμογής της Φορολογικής Συμμόρφωσης Αλλοδαπών Λογαριασμών (FATCA) το 2014. Το 2016 ο Οργανισμός

Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης θέσπισε το Κοινό Πρότυπο Αναφοράς (CRS). Το CRS ήταν μια διεθνής πρωτοβουλία που βασίστηκε στην ανάπτυξη ενός ενιαίου προτύπου για την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των φορολογικών αρχών.

Για τους σκοπούς αυτούς, η Τράπεζα εφαρμόζει τη σχετική πολιτική για την ανταλλαγή χρηματοοικονομικών και φορολογικών πληροφοριών, και δίνει αναφορά στις τοπικές φορολογικές αρχές σε ετήσια βάση.

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

Βασικοί δείκτες μέτρησης της προσβασιμότητας σε χρηματοπιστωτικά προϊόντα για άτομα με αναπηρία:



69

Καταστήματα



15

Κτίρια



58

ATM

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ «PAPERLESS» ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Τηρώντας τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου, η Τράπεζα προτρέπει τους πελάτες της να αντικαταστήσουν τις έντυπες καταστάσεις λογαριασμού με ηλεκτρονικές καταστάσεις που αποστέλλονται μέσω email. Οι ηλεκτρονικές καταστάσεις αποτελούν μέρος της σφαιρικής προσέγγισης της Τράπεζας όσον αφορά την εμπειρία των πελατών. Με τη μείωση των αποβλήτων και την περαιτέρω εξοικονόμηση των υπηρεσιών, η Τράπεζα καθίσταται πιο βιώσιμη και, εντέλει, βελτιώνει

την ικανοποίηση των πελατών. Η Τράπεζα παραχωρεί στους πελάτες της κίνητρα ώστε να κάνουν τη μετάβαση στην ψηφιακή τεχνολογία και σε άλλες υπηρεσίες χωρίς τη χρήση χαρτιού, αλλά μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών που είναι είτε φθηνότερες είτε ακόμη και εντελώς δωρεάν. Επίσης, σε πελάτες που χρησιμοποιούν τις Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATM) της Τράπεζας δίνεται η επιλογή θέασης του υπολοίπου του λογαριασμού τους αντί της εκτύπωσης απόδειξης. Κατά το

2019, και σε σχέση με το 2018, σημειώθηκε μείωση κατά 25% στη χρήση χάρτινων αποδείξεων για συναλλαγές καταθέσεων και αναλήψεων μέσω ATM.



2019

Μείωση χρήσης χαρτιού
σε συναλλαγές μέσω ATM
κατά 25%

2018

Μείωση χρήσης χαρτιού
σε συναλλαγές μέσω ATM
κατά 24%

ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΑΝΑΛΙΑ

Η Τράπεζα Κύπρου προσφέρει στους πελάτες της μεγάλη επιλογή ασφαλών ψηφιακών καναλιών ώστε να μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους χωρίς να επισκέπτονται κάποιο κατάστημα. Καθημερινές συναλλαγές πραγματοποιούνται 24 ώρες το 24ωρο μέσω:

- internet banking,
- mobile banking,
- εφαρμογή Quick Pay,
- ATM.

Επιπλέον, η Τράπεζα ανέπτυξε τις εξής εφαρμογές για τις ανέπαφες συναλλαγές:

- Apple Pay: για συσκευές iOS,
- BOC Wallet: για συσκευές Android.

1bank (Internet Banking)

Χρησιμοποιώντας την υπηρεσία 1bank και το Mobile App, οι πελάτες είναι σε θέση να πραγματοποιούν όλες τις τραπεζικές τους συναλλαγές, από όπου κι αν βρίσκονται, 24 ώρες το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα. Οι πελάτες επωφελούνται των μειωμένων χρεώσεων (ακόμη και μηδενικών χρεώσεων σε ορισμένες περιπτώσεις). Το Internet Banking και το Mobile App προσφέρονται δωρεάν σε ιδιώτες και σε επιχειρήσεις.



Η 1bank προσφέρει ευκολία και 24ωρη πρόσβαση σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Ο CEO της Τράπεζας, Πανίκος Νικολάου, στο συνέδριο «Business Leaders Summit 2019», που διοργανώθηκε από την Τράπεζα Κύπρου

BUSINESS LEADERS SUMMIT 2019

Τράπεζα Κύπρου



ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

Η Τράπεζα πρωτοπορεί στην καθιέρωση ενός ανοικτού τραπεζικού οικοσυστήματος στην Κύπρο. Υπήρξε η πρώτη τράπεζα στην Κύπρο που εφάρμοσε το Payment Service Directive 2 Application Programming Interface (PSD2 APIs). Επίσης, η Τράπεζα συνεργάζεται με εννέα τράπεζες στη Βρετανία και μια τράπεζα στην Κύπρο προσφέροντας έτσι τη δυνατότητα ταυτόχρονης θέασης των ενοποιημένων υπολοίπων λογαριασμού και των συναλλαγών μέσω 1bank.

Τα τελευταία χρόνια προσφέρθηκαν σε πελάτες νέα προϊόντα και λειτουργίες:

- έναρξη λειτουργίας του νέου Mobile App,

- σειρά αναβαθμίσεων που παρέχουν περισσότερη ευελιξία σε συνδρομητές της υπηρεσίας 1bank,
- έναρξη λειτουργίας των 1bank Business-to-Business (B2B) APIs, που δίνουν σε επιχειρήσεις τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε λειτουργίες της υπηρεσίας 1bank μέσω των δικών τους συστημάτων και χωρίς την ανάγκη πρόσβασης στην ιστοσελίδα της 1bank,
- εφαρμογή του νέου Συστήματος Πληρωμών,
- σε συνεχή βάση βελτίωση εκσυγχρονισμός υφιστάμενων συστημάτων, που επιτυγχάνει αυτοματοποίηση αρκετών διαδικασιών,

- ολοκλήρωση των διαδικασιών καθαρισμού Bloomberg και ICAP που επιτυγχάνει εξοικονομήσεις και καλύτερες αποδόσεις.

Σε εξέλιξη βρίσκονται διάφορες πρωτοβουλίες, όπως:

- αναβάθμιση των ψηφιακών καναλιών για βελτίωση της εμπειρίας των πελατών,
- αυτοματοποίηση διατεματικών (end-to-end) εσωτερικών διαδικασιών με τη χρήση πλατφόρμας διαχείρισης επιχειρησιακών διαδικασιών,
- συνεργασίες και εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων σε όλο το φάσμα του οργανισμού,
- ηλεκτρονικές υπογραφές.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Μεγάλη σημασία για την Τράπεζα και τις εργασίες της έχουν η ασφάλεια, η προστασία και το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων. Η Τράπεζα εφαρμόζει την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων, ένα πλαίσιο το οποίο διέπει τις αρχές του απορρήτου για τα προσωπικά δεδομένα πελατών, προμηθευτών, συνεργατών και εργαζομένων. Οι αρχές αυτές διαφυλάσσονται μέσω τήρησης των σχετικών διαδικασιών εφαρμογής και παρακολούθησης.

Η Τράπεζα δεσμεύεται να παρέχει

στους πελάτες της τη δυνατότητα να αποκτούν καλύτερο έλεγχο των προσωπικών τους δεδομένων και να ασκούν τα δικαιώματά τους βάσει του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) της ΕΕ, αναφορικά με τον τρόπο με τον οποίο τα προσωπικά τους δεδομένα συλλέγονται, υπόκεινται σε επεξεργασία και προστατεύονται. Ως εκ τούτου, εκτός από την αναθεώρηση της Πολιτικής Απορρήτου, (η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας), η Τράπεζα

προχώρησε και σε άλλες ενέργειες με σκοπό την πλήρη συμμόρφωση με τις πρόνοιες του κανονισμού GDPR που τέθηκαν σε ισχύ το Μάιο του 2018. Το Διοικητικό Συμβούλιο και η Ανώτερη Διοίκηση στηρίζουν πλήρως την προσπάθεια διασφάλισης συμμόρφωσης με το GDPR.

Κατά τη διάρκεια του 2019 δεν υπήρξε καμία τεκμηριωμένη καταγγελία σχετικά με παραβάσεις του απορρήτου πελατών, ούτε σχετικά με απώλεια δεδομένων πελατών.

ΑΡΧΕΣ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ (TREASURY)

Όλο το προσωπικό στην αίθουσα συναλλαγών (dealing room) τηρεί το σχετικό Κώδικα Συμπεριφοράς όπως και τον Παγκόσμιο Κώδικα Δεοντολογίας για την Αγορά Συναλλάγματος που θεσπίστηκε μέσα από τη συνεργασία των κεντρικών

τραπεζών και συμμετεχόντων στην αγορά συναλλάγματος από 16 περιοχές δικαιοδοσίας σε παγκόσμιο επίπεδο. Στον κώδικα καθορίζονται οι παγκόσμιες αρχές καλής πρακτικής για την αγορά συναλλάγματος με στόχο την παροχή

κοινών κατευθυντήριων γραμμών που προάγουν την ακεραιότητα και την αποτελεσματική λειτουργία των αγορών συναλλάγματος. Επίσης, οι διαπραγματευτές (trade dealers) έχουν πιστοποίηση από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου.

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΔΗΓΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΓΟΡΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

Η Τράπεζα συμμορφώνεται με την Οδηγία αναφορικά με τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (MiFID II) και έχει προβεί στις απαραίτητες ενέργειες όπως την ενημέρωση των διαδικασιών, των πολιτικών και των συστημάτων της. Το νομοθετικό αυτό πλαίσιο έχει ενισχύσει την προστασία των επενδυτών και παράλληλα

έχει βελτιώσει τη λειτουργία των χρηματαγορών κάνοντάς τις πιο αποδοτικές, πιο ανθεκτικές και πιο διαφανείς. Η MiFID II ενσωματώθηκε στο εθνικό δίκαιο της Κύπρου με το Νόμο 87(Ι)/2017 ο οποίος τέθηκε σε ισχύ τον Ιανουάριο του 2018. Κατά τη διάρκεια του 2019 η Τράπεζα θέσπισε ένα νέο κώδικα, τον «BOC Group

Code on Personal Transactions (MiFID)», ενώ η αντίστοιχη διαδικασία αναθεωρήθηκε στο πλαίσιο των δράσεων αυτοματοποίησης και απλοποίησης της εφαρμογής της Πολιτικής «MiFID Obligations on Personal Transactions» του Συγκροτήματος.

ΣΧΕΔΙΟ «ΕΣΤΙΑ»

Το Σχέδιο «Εστία» είναι ένα ειδικό κυβερνητικό σχέδιο που απευθύνεται σε ευάλωτους δανειολήπτες. Σύμφωνα με αυτό, δίνεται η ευκαιρία στους δανειολήπτες να εκπληρώσουν τις οικονομικές τους υποχρεώσεις

προς την Τράπεζα καθώς εντάσσονται σε ένα προσιτό πρόγραμμα αποπληρωμής, το οποίο τους επιτρέπει να κάνουν μια νέα αρχή πάνω σε μια νέα βάση. Το εν λόγω σχέδιο έχει σκοπό την επίτευξη μιας κοινωνικά αποδεκτής

και οικονομικά βιώσιμης λύσης αναδιάρθρωσης για τους ευάλωτους δανειολήπτες. Το σχέδιο καταρτίστηκε από το Υπουργείο Οικονομικών και εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Ανταγωνισμού.

ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

Η Τράπεζα Κύπρου φιλοδοξεί να αναπτύσσει υγιείς και αμοιβαία επωφελείς επιχειρηματικές σχέσεις με τους προμηθευτές και συνεργάτες της. Ενεργεί με διαφάνεια, ακεραιότητα και ευθύνη, με προσήλωση στις αρχές του θεμιτού ανταγωνισμού καθ' όλη τη διαδικασία ζήτησης προσφορών και σύναψης συμβάσεων. Όπως αναφέρεται στην Πολιτική Αγορών του Συγκροτήματος, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα, η Τράπεζα έχει στόχο να καθιερώσει αμοιβαία επωφελείς στρατηγικές συνεργασίες, και ως εκ τούτου τηρεί

συγκεκριμένες αρχές και εφαρμόζει καθιερωμένες διαδικασίες σχετικά με τη διαχείριση των προμηθευτών και των προσφορών. Σε αυτό το πλαίσιο η Τράπεζα δημιουργεί αξία για όλους τους προμηθευτές, και ειδικά για τους τοπικούς (Κύπριους) προμηθευτές της. Κατά το 2019 η Τράπεζα συνεργάστηκε με περίπου 1.757 προμηθευτές επενδύοντας €185.297.840. Ο προϋπολογισμός για τις προμήθειες που επενδύεται σε τοπικούς (1.198) προμηθευτές ανέρχεται στα €113.057.440 και ο αντίστοιχος που επενδύεται σε

αλλοδαπούς (322) προμηθευτές στα €63.322.400. Επίσης η Τράπεζα κατέβαλε €8.918.000 σε τρίτους ως έξοδα ενοικίου. Οι πληρωμές δεν περιλαμβάνουν κόστη εργαζομένων, εμπορικές συνδρομές, την Κεντρική Τράπεζα, την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και ασφαλιστικά συμβόλαια.

1.198

τοπικοί προμηθευτές

€113.057.440

προϋπολογισμός που επενδύθηκε σε τοπικούς προμηθευτές

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η Τράπεζα Κύπρου τηρεί αρχές/ κώδικες επικοινωνίας που έχουν θεσπιστεί από διάφορους εξωτερικούς οργανισμούς και από τα εσωτερικά της τμήματα ώστε να διασφαλίσει υπεύθυνες πρακτικές επικοινωνίας, προς όφελος των πελατών της και της κοινωνίας ευρύτερα. Οι εν λόγω οργανισμοί είναι οι εξής:

Εξωτερικοί Οργανισμοί

- Ο Φορέας Ελέγχου Διαφήμισης (ΦΕΔ) ελέγχει τις διαφημίσεις που προβάλλονται στην Κύπρο και εγγυάται τη νομιμότητα, την ευηρέπεια και τη γνησιότητά τους. Φροντίζουν ώστε οι διαφημίσεις να παρουσιάζουν την αλήθεια και να διαπνέονται από αίσθημα

ευθύνης προς το κοινωνικό σύνολο. Επίσης ο ΦΕΔ διασφαλίζει τη συμμόρφωση των διαφημίσεων με το εφαρμοστέο δίκαιο σύμφωνα με τις αρχές του θεμιτού ανταγωνισμού

- Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας - Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

Εσωτερικά Τμήματα

- Διεύθυνση Συμμόρφωσης
- Νομική Υπηρεσία
- Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού (Κώδικας Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας)

Η Τράπεζα διατηρεί τη Διαδικασία Έγκρισης Διαφημίσεων και τη Διαδικασία Εσωτερικής

Άσκησης Επιρροής σε σχέση με τη διαφανή συμμετοχή της στη χάραξη δημόσιας πολιτικής και σε δραστηριότητες άσκησης επιρροής (lobbying).

Σε όλους τους πελάτες παρέχεται επίσημη ενημέρωση σχετικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις αλλά και τις οικονομικές επιβαρύνσεις για κάθε προϊόν που αγοράζουν. Με τον τρόπο αυτόν, η Τράπεζα αυξάνει τη διαφάνεια και την εμπιστοσύνη, ενισχύει την κατανόηση για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, στηρίζει τα δικαιώματα του καταναλωτή, ανταποκρίνεται στις προσδοκίες και προωθεί ορθές και θεμιτές τραπεζικές πρακτικές.

Βραβεία «Best CSR Initiative with Employees' Involvement» and «Excellence in Workplace Well-being» για την Τράπεζα Κύπρου στα Cyprus HR Awards 2019



Η Κοινωνία μας



Η υπευθυνότητα σύμφωνα με την οποία η Τράπεζα λειτουργεί απέναντι στην κοινωνία βασίζεται στο ότι η αποστολή της ξεπερνάει τα όρια του ρόλου της ως τραπεζικός οργανισμός. Σκοπός της Τράπεζας παραμένει να κάνει τη διαφορά εξυψώνοντας την κοινωνία της Κύπρου και συνεισφέροντας στη συνέχιση της κοινωνικοοικονομικής ανάπτυξης της χώρας.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΞΙΑ

Ως τραπεζικός οργανισμός, η Τράπεζα Κύπρου δεν περιορίζεται στις νομικές της υποχρεώσεις, αλλά πάει παραπέρα δημιουργώντας οικονομικές αποδόσεις για τα επιλεγμένα ενδιαφερόμενα μέρη. Παραμένει ισχυρή κινητήρια δύναμη της Βιώσιμης Ανάπτυξης στη χώρα.

Η Τράπεζα Κύπρου διαθέτει οικονομικούς και υλικούς πόρους, αλλά και ανθρώπινο δυναμικό για την ανάπτυξη και εφαρμογή πρωτοβουλιών και την εδραίωση μακροχρόνιων σχέσεων. Κατά το 2019 στηρίχθηκαν πάνω από 200 Μπ-Κερδοσκοπικοί/Μπ-Κυβερνητικοί Οργανισμοί (ΜΚΟ), φιλανθρωπικές οργανώσεις, σύλλογοι, δήμοι, σχολεία, αθλητικές ομοσπονδίες και αθλητικές ακαδημίες νέων. Η Πολιτική Εισφορών, Χορηγιών και Συνεργασιών δεν επιτρέπει χορηγίες προς πολιτικά κόμματα,

συνδέσμους ή οργανώσεις που συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με οποιοδήποτε πολιτικό κόμμα.

Η προσέγγιση της Τράπεζας στη διαχείριση δράσεων στήριξης της κοινωνίας εδράζεται σε δύο στρατηγικούς πυλώνες στοχεύοντας στη βελτίωση των θετικών επιπτώσεων και την κοινωνική ευημερία:

- **Πυλώνας Υγεία:**
συνεργασίες και πρωτοβουλίες που αποσκοπούν στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης για ευπαθείς ομάδες και ανθρώπους σε κατάσταση ανάγκης.
- **Πυλώνας Εκπαίδευση:**
συνεργασίες και πρωτοβουλίες που αποσκοπούν στην προώθηση της παιδείας, της ανάπτυξης και της κοινωνικής ευημερίας και στη διατήρηση της τοπικής πολιτιστικής παράδοσης και ιστορίας.

Απώτερος στόχος της Τράπεζας Κύπρου είναι η μεγιστοποίηση της προστιθέμενης αξίας μέσω των δραστηριοτήτων της, καθώς επίσης και η συνεισφορά στην οικονομική και κοινωνική ευημερία του τόπου. Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στο «κοινωνικό προϊόν» που παράγει μέσα από τις επενδύσεις της, τη μισθοδοσία, τις εισφορές ασφάλισης, τις πληρωμές σε προμηθευτές και τις πληρωμές φόρων.

Η Τράπεζα διέθεσε €899 χιλ. ως προϋπολογισμό Κοινωνικής Υπευθυνότητας για στήριξη των κοινωνικών σκοπών στους πυλώνες της υγείας και εκπαίδευσης.

ΠΥΛΩΝΑΣ ΥΓΕΙΑ

Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου

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

Η συνεργασία αυτή θεωρείται η πιο επιτυχημένη σύμπραξη δημόσιου και ιδιωτικού τομέα προς όφελος των καρκινοπαθών αλλά και της κοινωνίας ευρύτερα.

Το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου είναι το πρώτο νοσοκομείο

στην Κύπρο και την Ελλάδα που λαμβάνει την πιστοποίηση ποιότητας CHKS (Caspes Healthcare Knowledge Systems), του κορυφαίου οργανισμού διαπίστευσης νοσοκομείων στην Ευρώπη.

Το Κέντρο κατατάσσεται μεταξύ των πλέον διακεκριμένων νοσοκομείων από άποψη λειτουργικών και ποιοτικών προτύπων. Σε μεγάλο βαθμό, χάρη στο Ογκολογικό Κέντρο, η Κύπρος παρουσιάζει ένα από τα υψηλότερα ποσοστά επιβίωσης ανάμεσα στις χώρες-μέλη

του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης.

Το 2019, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του Συγκροτήματος της Τράπεζας ολοκλήρωσε το δεύτερο ετήσιο έλεγχο του Κέντρου.

Ο έλεγχος παρέχει διαβεβαίωση προς το Διοικητικό Συμβούλιο του Κέντρου για την επάρκεια του υφιστάμενου πλαισίου διακυβέρνησης, διαχείρισης κινδύνων και συστήματος εσωτερικού ελέγχου.

Σημαντικοί αριθμοί για το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου:



40.700 ασθενείς εγγράφηκαν και έκαναν θεραπεία στο Κέντρο από το 1998

2.183 νέοι καρκινοπαθείς έκαναν θεραπεία κατά το 2019



παρέχει θεραπεία περίπου στο **60%** των περιπτώσεων που έχουν διαγνωσθεί με καρκίνο στην Κύπρο



233 ιατρικό και διοικητικό προσωπικό

54 ιατρικοί προμηθευτές

156 άλλοι προμηθευτές

Αντικαρκινικός Σύνδεσμος Κύπρου

Η Τράπεζα Κύπρου παραμένει μακροχρόνιος συνεργάτης του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου. Από το 1999 στηρίζει τις προσπάθειες του Συνδέσμου για την ευαισθητοποίηση του κοινού σε

σχέση με τον καρκίνο και συνδράμει στο έργο της συγκέντρωσης χρημάτων για τη συντήρηση και αναβάθμιση των υπηρεσιών και εγκαταστάσεών του.

Η ετήσια «Πορεία Χριστοδούλας» κάθε Άνοιξη υποστηρίζεται σθεναρά

από την Τράπεζα Κύπρου και τους εθελοντές της. Μέσω της εκστρατείας #stiMaxi (μάχη ενάντια στον καρκίνο) που ξεκίνησε το 2016, καλούνται οι πολίτες να «ενταχθούν στη μάχη» και να στηρίξουν τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου.

Τα σημαντικότερα σημεία της εκστρατείας #stiMaxi για το 2019



€539.290 συγκέντρωσε ο έρανος

11,19% αύξηση σε σχέση με το 2018

850+ εθελοντές της Τράπεζας συμμετείχαν στις δράσεις



€31.200 συγκέντρωσε η Ομάδα Δρομέων της Τράπεζας (ομάδα εθελοντών) που συμμετείχε σε μαραθωνίους στην Κύπρο και το εξωτερικό

€36.500 συγκεντρώθηκαν από σειρά δράσεων των εθελοντών της Τράπεζας

€160.000 συγκεντρώθηκαν στον Παγκύπριο Οδικό Έρανο

Πρόγραμμα «Εν Έργω»

Το πρόγραμμα «Εν Έργω», στο οποίο η Τράπεζα Κύπρου έχει ρόλο συγχρηματοδότη, είναι υπό τη διαχείριση, το συντονισμό και την επίβλεψη της Οργάνωσης Παραπληγικών Κύπρου από το 2016 και τελεί υπό την αιγίδα της Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Στόχος του είναι η στήριξη και φροντίδα παραπληγικών και τετραπληγικών ατόμων στην καθημερινότητά τους και η ενίσχυση της ανεξαρτησίας τους. Για τις ανάγκες του προγράμματος το ειδικά επιλεγμένο προσωπικό εκπαιδεύεται άρτια ενώ είναι ιδιαίτερα θετικό το γεγονός ότι το πρόγραμμα δημιουργεί νέες ευκαιρίες απασχόλησης. Το πρόγραμμα εξασφαλίζει ότι οι φροντιστές αποκτούν τις κατάλληλες γνώσεις και ικανότητες ώστε να παρέχουν υψηλής ποιότητας φροντίδα σε παραπληγικά και τετραπληγικά άτομα, με σεβασμό και εχεμύθεια. Το πρόγραμμα συγχρηματοδοτείται από τα Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά Ταμεία.

Κατά τη διάρκεια του 2019, το πρόγραμμα «Εν Έργω»:

- προσέφερε απασχόληση σε πάνω από 65 φροντιστές σε όλη την Κύπρο,
- προσέφερε πάνω από 95.000 ώρες φροντίδας,
- προέτρεψε το 80% των φροντιστών να αποκτήσουν την Ευρωπαϊκή Κάρτα Φροντίδας και να εγγραφούν σε ειδικά εκπαιδευτικά σεμινάρια,
- παρείχε γραμμή συνεχούς επικοινωνίας από τις 12:00 μέχρι τις 24:00, για κάλυψη πρόσθετων αναγκών,
- συνέχισε να προσφέρει εξειδικευμένη επαγγελματική εκπαίδευση και ευκαιρίες για προσωπική εξέλιξη.

Κέντρο «Φωλιά»

Η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει το πρότυπο Κέντρο «Φωλιά», που αποτελεί σημείο αναφοράς και κέντρο ενημέρωσης και εκπαίδευσης για τους ασθενείς με σπάνιες παθήσεις και τις οικογένειές τους. Ως κύριος συνεργάτης και χορηγός του Κέντρου, η Τράπεζα νιώθει υπερήφανη για την ανάπτυξη και επέκταση του Κέντρου από τη χρονιά της ίδρυσής του. Η «Φωλιά» ιδρύθηκε το 2017 σε συνεργασία με την Παγκύπρια Συμμαχία Σπάνιων Παθήσεων και με τη στήριξη του Υπουργείου Υγείας. Αποτελεί πλέον το σημείο πληροφόρησης, στήριξης και εκπαίδευσης για περίπου 60.000 ασθενείς με σπάνια νοσήματα και τις οικογένειές τους. Κατά το 2019, εθελοντές-μέλη του προσωπικού της Τράπεζας συνέδραμαν διάφορες εκδηλώσεις και δραστηριότητες του Κέντρου.

Εκστρατείες αιμοδοσίας

Το 2019 η Τράπεζα Κύπρου διοργάνωσε δύο Παγκύπριες Εκστρατείες Αιμοδοσίας, σε συνεργασία με τη θυγατρική της εταιρεία EuroLife και το MKO Reaction, με στόχο τη στήριξη του Κέντρου Αίματος του Υπουργείου Υγείας. Οι αιμοδοσίες πραγματοποιήθηκαν σε όλες τις πόλεις και η πρόσκληση για συμμετοχή απευθύνθηκε σε υφιστάμενους αλλά και νέους αιμοδότες. Την εκστρατεία συνέδραμαν εθελοντές-μέλη του προσωπικού της Τράπεζας, διασφαλίζοντας την επιτυχία της όλης δράσης. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 187 φιάλες, γεγονός που στατιστικά σημαίνει ότι 561 άνθρωποι σώθηκαν ή βελτίωσαν τη ζωή τους.



187

φιάλες αίματος συλλέχθηκαν

Έρανος για το Μάτι Αττικής

Με την είδηση των καταστροφικών πυρκαγιών στο Μάτι, στην Ελλάδα, στις 23 Ιουλίου του 2018, η Τράπεζα Κύπρου ανακοίνωσε έρανο και ταυτόχρονα άνοιξε ειδικό τραπεζικό λογαριασμό για τη στήριξη των παθόντων. Η άδεια εράνου που εξασφαλίστηκε από το Υπουργείο Εσωτερικών για τη διεξαγωγή του εράνου προς όφελος των θυμάτων της πυρκαγιάς έμεινε σε ισχύ μέχρι τις 30 Δεκεμβρίου του 2018. Ο τραπεζικός λογαριασμός ελέγχθηκε από εγκεκριμένο ελεγκτή το 2019.

Στόχος της Τράπεζας ήταν η όσο το δυνατόν καλύτερη αξιοποίηση των χρημάτων που συλλέχθηκαν, προς όφελος των θυμάτων. Σε συνεργασία με το MKO Reaction και μετά από εκτεταμένη έρευνα αλλά και επιτόπιες συναντήσεις με παράγοντες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης κατά τους πρώτους μήνες του 2019, η Τράπεζα προχώρησε σε δωρεά των χρημάτων στους εξής οργανισμούς: MKO «Χαμόγελο του Παιδιού», Σύλλογο Ραφήνας «Η Πρόοδος», MKO «Κούρος» Μεγάρων, Κέντρο Υγείας Νέας Μάκρης και Κέντρο Υγείας Ραφήνας.



€347.564,73

συλλέχθηκαν και
προσφέρθηκαν για να
ενισχυθούν τα θύματα της
καταστροφικής πυρκαγιάς
στο Μάτι

ΠΥΛΩΝΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου

Η Τράπεζα Κύπρου πρωτοπορεί και στηρίζει τα πολιτιστικά δρώμενα της χώρας. Το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου, που ιδρύθηκε το 1984, στεγάζεται στο παλιό διοικητικό κτίριο της Τράπεζας Κύπρου, το οποίο βρίσκεται στο ιστορικό κέντρο της Λευκωσίας. Το Πολιτιστικό Ίδρυμα έχει αναπτύξει μια σειρά πολύπλευρων δραστηριοτήτων προκειμένου να καταστεί κέντρο πολιτισμού, τέχνης και δημιουργικότητας στην Κύπρο. Διατηρεί έξι κυπριακές συλλογές και διαχειρίζεται δύο μουσεία καθώς και αρχεία που περιλαμβάνουν δωρεές ευεργετών εγνωσμένου κύρους, ενώ κάθε χρόνο διοργανώνει ένα πολύπλευρο πρόγραμμα πολιτιστικών εκδηλώσεων.

Εκπαιδευτικά προγράμματα #deneinaisxoleio

Το 2019 σηματοδότησε την 35η επέτειο έναρξης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων του Πολιτιστικού Ιδρύματος για παιδιά ηλικίας 4 έως 18 ετών. Προέκυψαν νέες συνεργασίες με αναγνωρισμένα εκπαιδευτικά ιδρύματα και ταλαντούχους εμπειρογόμενους, καθώς και μια νέα σειρά από οκτώ εκπαιδευτικά προγράμματα. Στις δραστηριότητες του Πολιτιστικού Ιδρύματος περιλαμβάνονταν δράσεις με αρχαιολόγους, συγγραφείς, μουσικούς και καλλιτέχνες. Οι δραστηριότητες αυτές ενθάρρυναν την κοινωνικοποίηση των παιδιών, διδάσκοντάς τους ταυτόχρονα νέες επιστήμες και τέχνες.



Σχολικό έτος
Επισκέψεις μαθητών

1.250 2019-2020

6.716 2018-2019

2.436 2017-2018

Γενική όψη της έκθεσης «1940 | Άνθρωποι και Εικόνες. Κύπρος - Ελλάδα» στο Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου



Προσέλευση
(συμπεριλαμβανομένων
μαθητών)

30.723 2019

27.000 2018



Φεστιβάλ Τεχνών Φανερωμένη 19

Το «Φανερωμένη 19» διήρκεσε τέσσερις μήνες και αποτέλεσε μια γιορτή των τεχνών. Το Φεστιβάλ παρουσίασε ένα πολύπλευρο πρόγραμμα με μια μοναδική προσέγγιση στην ιστορία και την παράδοση. Διοργανώθηκε σε συνεργασία με πρεσβείες ξένων χωρών στην Κύπρο και με συντελεστές Κύπριους και ξένους καλλιτέχνες.

Έκθεση 1940 | Πρόσωπα και Εικόνες. Κύπρος - Ελλάδα

Το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου, σε συνεργασία με την Πρεσβεία της Ελλάδας, παρουσίασαν για πρώτη φορά στην Κύπρο πρωτογενές υλικό της ιστορικής έρευνας που πραγματοποιήθηκε

για την περίοδο του Β' Παγκοσμίου Πολέμου. Στο πλαίσιο της έκθεσης «1940 | Πρόσωπα και Εικόνες. Κύπρος – Ελλάδα» πραγματοποιήθηκαν θεατρικές και μουσικές παραστάσεις, διαλέξεις και άλλες σχετικές εκδηλώσεις. Στην έκθεση περιλήφθηκε και η φωτογραφική έκθεση του Δημήτρη Βαπτή «Οι Ξεχασμένοι ενός Πολέμου».

Έκθεση στο εξωτερικό - «Κύπρος: Ένα δυναμικό νησί»

Το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου παρουσίασε 11 αντικείμενα στην έκθεση «Κύπρος: Ένα δυναμικό νησί» που πραγματοποιήθηκε στο μουσείο Rijksmuseum Van Oudheden, στην Ολλανδία. Η έκθεση αναφερόταν στη μοναδική ιστορία της Κύπρου.



70.000+
Επισκέπτες

Η αφίσα της έκθεσης «1940 | Άνθρωποι και Εικόνες. Κύπρος - Ελλάδα» στο Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου



Κέντρο Καινοτομίας IDEA

Το Κέντρο Καινοτομίας IDEA είναι Εκκολαπτήριο-Επιταχυντήριο για νεοφυείς επιχειρήσεις και επιχειρηματικός κόμβος για ανερχόμενους Κύπριους επιχειρηματίες. Σήμερα το IDEA είναι το μεγαλύτερο, μη-κερδοσκοπικό, ολοκληρωμένης επιχειρηματικής στήριξης ίδρυμα στη χώρα, που δημιουργεί ένα σύμπλεγμα δημόσιων και ιδιωτικών συνεργασιών, με στόχο τη δημιουργία επιτυχημένων startups και καινοτόμων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων. Εκπαιδεύει έφηβους, φοιτητές, γυναίκες επιχειρηματίες και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, προωθώντας έτσι αλλαγή της κουλτούρας και του τρόπου σκέψης της κοινωνίας της Κύπρου προς την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα. Το IDEA έχει καταφέρει να επηρεάσει εθνικές πολιτικές προς όφελος του τοπικού οικοσυστήματος καινοτομίας, μέσω της απευθείας συνεργασίας δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Συνεργάστηκε στενά με διπλωματικές αποστολές στην Κύπρο και το εξωτερικό, καθώς και με όλα τα πανεπιστήμια της Κύπρου. Το IDEA οργάνωσε ή και χρηματοδότησε αρκετές αποστολές, όπως αυτήν της εθνικής αποστολής στο «DLD Innovation Festival» στο Ισραήλ για τρίτη φορά το 2019, καθώς και στο «Websummit» της Λισσαβόνας, σε συνεργασία με το Ίδρυμα Έρευνας και Καινοτομίας και το Invest Cyprus, για δεύτερη φορά.

Τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας των νεοφυών επιχειρήσεων:

- λύσεων wi-fi cloud για επιχειρήσεις,
- online hobby και πλατφόρμας δραστηριοτήτων,
- εφαρμογών κινητών τηλεφώνων για ενοποίηση προγραμμάτων αφοσίωσης,
- διαδικτυακής πλατφόρμας για άτομα με αναπηρίες,
- δημιουργίας συσκευών για άτομα με αναπηρίες,
- πλατφόρμας για δημιουργούς,
- εναλλακτικής πύλης για πληρωμές,
- λύσεων fintech για αγορές με άτοκες δόσεις,
- τεχνολογικής φάρμας παραγωγής πρωτεΐνης από έντομα για τη βιομηχανία ζωοτροφών.

Σε συντομία, οι διακρίσεις του IDEA κατά το 2019 περιλαμβάνουν:

- «Entrepreneurship as the Engine of Prosperity and Stability: Small Business Development» - πρόγραμμα μέσω πρόσκλησης από το Υπουργείο Εξωτερικών των ΗΠΑ,
- «Me-Convention – SXSW» στη Γερμανία, όπου προωθήθηκε η Λευκωσία ως «Start-up City»,
- Πρόγραμμα «Europe-India Innovation Partnership» στην Ινδία, το οποίο οργάνωσαν η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και η Δημοκρατία της Ινδίας.

Σημαντικά στοιχεία
IDEA για το 2019

124
αιτήσεις από επίδοξους
νεαρούς επιχειρηματίες

15
νεοφυείς επιχειρήσεις
εντάχθηκαν

9
νέες εταιρείες ιδρύθηκαν,
57 στο σύνολο

20+
επιχειρηματίες ολοκλήρωσαν
με επιτυχία το πρόγραμμα
φυτωρίου-επιταχυντή του
IDEA

30+
εμπειρογνώμονες και
επιχειρηματίες συνέδραμαν
αφιλοκεδώς ως μέντορες

€58.000
ανά νεοφυή επιχείρηση σε
μετρητά και υπηρεσίες

4.000+
επιχειρηματίες
εκπαιδεύτηκαν μέχρι σήμερα

ΘΕΤΙΚΟΣ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ ΜΕΣΩ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΩΝ

ΜΚΟ Reaction

Ο ΜΚΟ Reaction συμμετέχει ενεργά στους τομείς ανάπτυξης και ευημερίας της νεολαίας. Εστιάζει στην οδική ασφάλεια, την αντιμετώπιση της νεανικής παραβατικότητας, τη δημόσια και προσωπική ασφάλεια, την προστασία του περιβάλλοντος, την ανεργία στους νέους, τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και την κοινωνική ευημερία. Η Τράπεζα Κύπρου συνεργάζεται με το Reaction εδώ και πολλά χρόνια και το 2019 πραγματοποίησαν από κοινού αρκετές δράσεις, όπως:

- συζητήσεις (debates) με πολιτικούς αρχηγούς, υπουργούς και άλλες εξέχουσες προσωπικότητες, σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας,

8 συζητήσεις οργανώθηκαν 1.600 μαθητές παρευρέθηκαν

- κατανομή των συνεισφορών που συγκεντρώθηκαν το 2018 για τους πυρόπληκτους στο Μάτι Αττικής, εκπαίδευση 250 γονέων σε Σχολές Πρώτων Βοηθειών,
- προσφορά 28 φιαλών αίματος στην Ελλάδα στο πλαίσιο της εκστρατείας της Τράπεζας Αίματος «Κύπρου» στην Ελλάδα,
- πραγματοποίηση φιλικών ελέγχων στα ελαστικά σε αυτοκινητόδρομους, σε συνεργασία με την Αστυνομία Κύπρου και το Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων,

1.400 οχήματα ελέγχθηκαν

- συμμετοχή στον προγραμματισμό της δράσης «Χαρά» για τα Χριστούγεννα. Το έργο αυτό πήρε

την ονομασία του από το αρκουδάκι Χαρά. Το 2019 η Χαρά έστειλε ευχές σε όσους εργάζονταν κατά τις διακοπές των Χριστουγέννων,

- εκπαίδευση εθελοντών της Τράπεζας και του Reaction στην έρευνα και διάσωση. Εκπαίδευση στη διαχείριση κρίσεων (ομαδικότητα και συνεργασία),
- εθνική εκστρατεία ευαισθητοποίησης για την πρόληψη των πυρκαγιών, σε συνεργασία με την Πυροσβεστική Υπηρεσία Κύπρου και την Πρεσβεία της Ελλάδος στην Κύπρο,
- εθελοντές του Reaction προσέφεραν βοήθεια και συμμετείχαν στην κύρια φιλανθρωπική εκδήλωση της Τράπεζας, την εκστρατεία #stiMaxi, προς στήριξη του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου στη Λευκωσία, σε συνεργασία με την Υπηρεσία Ασθενοφόρων και την Πυροσβεστική Υπηρεσία.

Το 2020, αμέσως μετά από την έξαρση της πανδημίας του COVID-19 στην Κύπρο, η συνεργασία επεκτάθηκε, οδηγώντας στη δημιουργία του #SupportCY, ενός δικτύου εταιρειών και οργανώσεων που προσφέρουν υποστήριξη σε υπουργεία, ιατρικό προσωπικό και άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Το #SupportCY διέθεσε προϊόντα και υπηρεσίες που προέρχονταν από τους 52 (έως τις 30 Απριλίου του 2020) συμμετέχοντες - επιχειρήσεις και οργανισμούς.

TEDx UNIC (Πανεπιστήμιο Λευκωσίας)

TED μεταφράζεται ως «Τεχνολογία, Ψυχαγωγία, Σχεδιασμός». Το TEDx είναι μια διεθνής πρωτοβουλία

που προέκυψε στο πνεύμα της ευρύτερης αποστολής του θεσμού για εξερεύνηση και ανακάλυψη των «ιδεών που αξίζει να εξαπλωθούν». Στηρίζοντας το TEDx στην Κύπρο, η Τράπεζα ταυτίζεται με αξίες όπως η καινοτομία, η επιχειρηματικότητα, η κοινωνική ένταξη και η κοινωνική ευθύνη. Το 2019 η Τράπεζα Κύπρου συνεργάστηκε και πάλι με το TEDx UNIC, προσκαλώντας ομιλητές από όλο τον κόσμο. Το θέμα της εκδήλωσης ήταν το «Unbelievable» (Απίστευτο). Στην εκδήλωση παρευρέθηκαν γύρω στα 900 άτομα και εργάστηκαν 50 εθελοντές (μεταξύ των οποίων 26 εθελοντές από την Τράπεζα Κύπρου), καθώς και μέλη της οργανωτικής ομάδας.

- 1.500+ θεατές κατά την απευθείας διαδικτυακή μετάδοση,
- 10.000 θεάσεις των βίντεο από το TEDx μετά από τη ζωντανή μετάδοση.

Γκολ στη Ζωή

Το 2019 η Τράπεζα ανανέωσε τη συνεργασία της με τη φιλανθρωπική οργάνωση των ποδοσφαιριστών «Γκολ στη Ζωή». Στόχος της οργάνωσης είναι το «Ευ Αγωνίζεσθαι» στις ποδοσφαιρικές ακαδημίες, καθώς και η διευκόλυνση πρόσβασης στον αθλητισμό για τα παιδιά της Ειδικής Εκπαίδευσης. Κατά τη διάρκεια των Χριστουγέννων, ποδοσφαιριστές από διάφορες χώρες που αγωνίζονται σε κυπριακές ομάδες τραγούδησαν μια ειδικά προσαρμοσμένη εκδοχή του χριστουγεννιάτικου τραγουδιού «Jingle Bells» με έμφαση στη διαφορετικότητα και την αγάπη. Στο τέλος της εορταστικής περιόδου η Τράπεζα προσέφερε €1.800 στο Φιλανθρωπικό Σωματείο «Αλκυονίδες», ποσό που αντιστοιχούσε στον αριθμό των «Likes» που έλαβε το τραγούδι στο Facebook.

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο Νέων Κύπρου

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο Νέων (ΕΚΝ) είναι μία από τις μεγαλύτερες ευρωπαϊκές πλατφόρμες συζήτησης, διαπολιτισμικού διαλόγου, Ευρωπαϊκής Αγωγής του Πολίτη και ανταλλαγής επισκέψεων μεταξύ των νέων της Ευρώπης. Το δίκτυο είναι παρόν σε 40 ευρωπαϊκές χώρες. Το 2019 το ΕΚΝ Κύπρου, και με τη στήριξη της Τράπεζας, συνέχισε την ενθάρρυνση της ανεξάρτητης σκέψης και δρομολόγησε πρωτοβουλίες για νεαρά άτομα. Συμμετείχε επίσης στον προγραμματισμό πέντε εκδηλώσεων όπου συμμετείχαν περισσότεροι από 500 μαθητές:

- μέρες προεπιλογής ΕΚΝ Κύπρου,
- μέρα ΕΚΝ 2019,
- 5η Σύνοδος Κορυφής Νέων,
- 13η Εθνική Σύνοδος,
- μέρα εκπαίδευσης ΕΚΝ Κύπρου.

Πρακτική Άσκηση Φοιτητών

Το 2019 η Τράπεζα πρόσφερε ευκαιρίες πρακτικής άσκησης σε έξι φοιτητές που τοποθετήθηκαν στα εξής τμήματα:

- Γραφείο Τύπου
- Marketing & Customer Experience
- Ανάλυση Κινδύνου & Διαχείριση Κεφαλαίου
- CRM & Analytics
- Ναυτιλιακό Κέντρο (Shipping Centre)
- Πληροφορική

Βράβευση Μαθητών

Η Τράπεζα συνέχισε να συνεργάζεται με την Κυπριακή Μαθηματική Εταιρεία και την Ένωση Φυσικών Κύπρου, προσφέροντας βραβεία σε συμμετέχοντες σε διάφορους διαγωνισμούς. Η Τράπεζα φιλοξένησε στα κεντρικά της γραφεία στη Λευκωσία την

τελετή βράβευσης για τα Βραβεία Μαθηματικών διαγωνισμών. Επίσης στήριξε τον 3ο Παγκύπριο Διαγωνισμό Robotex τον οποίο διοργάνωσε ο Κυπριακός Σύνδεσμος Πληροφορικής. Επιπλέον, 50 μαθητές τιμήθηκαν με το βραβείο «Δράση-Δημιουργικότητα-Κοινωνική Προσφορά» από την Τράπεζα Κύπρου σε συνεργασία με την Ομοσπονδία Συνδέσμων Γονέων Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης Λευκωσίας. Η τελετή πραγματοποιήθηκε στα κεντρικά γραφεία της Τράπεζας στη Λευκωσία. Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία πραγματοποιείται στο πλαίσιο προγράμματος προώθησης του εθελοντισμού για τους μαθητές.

Βραβεύσεις Μαθητών



30
βραβεία σε διαγωνισμούς
Μαθηματικών και Φυσικής



50
μαθητές έλαβαν τη διάκριση
«Δράση-Δημιουργικότητα-
Κοινωνική Προσφορά»



150
βραβεία στο Robotex Cyprus
(συγχρηματοδότηση από την
Τράπεζα)

ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

Εκτός από τη διοργάνωση των ετήσιων εκδηλώσεων για τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου και την ενεργή συμμετοχή του σε αυτές, το προσωπικό της Τράπεζας ενθαρρύνεται να συμμετέχει σε εθελοντικές πρωτοβουλίες υποστήριξης ΜΚΟ και συνδέσμων. Οι εθελοντές της Τράπεζας προσφέρουν εθελοντική εργασία κατά τις εργάσιμες ώρες και μη.

Το 2019:

- Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου οργάνωσε προγεύματα για φιλανθρωπικό σκοπό (με 30+ υπαλλήλους) και συμμετείχε σε δείπνα και απογευματινά τσάγια επίσης για φιλανθρωπικό σκοπό για τη στήριξη του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου, του Φιλανθρωπικού Σωματείου Αλκυονίδες και της Κοινότητας Αγίου Λουκά του Ιατρού.

- Η Διεύθυνση Επιχειρήσεων ετοίμασε και προσέφερε δύο προγεύματα (με περισσότερους από 100 συμμετέχοντες) για τη στήριξη κυρίως του Ιδρύματος «Ελπίδα για παιδιά με καρκίνο και λευχαιμία».
- Η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων συνέλεξε πάνω από €5.000 μέσω φιλανθρωπικών παζαριών για τη στήριξη φιλανθρωπικών οργανώσεων της επιλογής τους: το Σύνδεσμο Κολιοκάκης Κύπρου, το Παγκύπριο Συντονιστικό Συμβούλιο Εθελοντισμού και τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου.
- Η Διεύθυνση Συμμόρφωσης του Συγκροτήματος συνέλεξε πάνω από €1.000 μέσω της πρωτοβουλίας «Lemon-Aid» για τη στήριξη του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου.
- Το Τμήμα Ανάπτυξης και Μετασχηματισμού Εργασιών

επίσης στήριξε τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου οργανώνοντας Χριστουγεννιάτικο παζαράκι.

- Η Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης στήριξε το «Ίδρυμα Σοφία για τα Παιδιά» με φιλανθρωπικά παζαράκια που οργάνωσε η Διεύθυνση Διαχείρισης Διαθεσίμων Συγκροτήματος καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου, συλλέγοντας περίπου €9.000.
- Η Νομική Υπηρεσία παρείχε οικονομική στήριξη στο Σύνδεσμο για Άτομα με Αυτισμό στη Λεμεσό με περισσότερα από €1.300.
- Το Αθλητικό Κέντρο της Τράπεζας φιλοξένησε φιλανθρωπικές εκδηλώσεις με δωρεάν είσοδο, ποτά, και εκπώσεις, για τη στήριξη του Ιδρύματος Ελπίδα, της Κοινότητας Αγίου Λουκά του Ιατρού και του Φιλανθρωπικού Σωματείου Αλκυονίδες.

Συναυλία και τιμητική εκδήλωση που οργανώθηκε από την Τράπεζα και το Κέντρο Αίματος του Υπουργείου Υγείας για να ευχαριστήσουν και να τιμήσουν τους αιμοδότες



Οι Άνθρωποί μας



Η Τράπεζα δεσμεύεται να χτίσει και να καλλιεργήσει ένα κλίμα ασφάλειας, εξέλιξης και ευεξίας για τους ανθρώπους της. Η Τράπεζα ξεχωρίζει ακριβώς χάρη στη δεοντολογία, την προσήλωση αλλά και το ταλέντο του προσωπικού της. Σφυγμομετρήσεις σε όλες τις πόλεις καταδεικνύουν ότι η ποιότητα του προσωπικού και των υπηρεσιών αποτελούν τα δύο πλεονεκτήματα της Τράπεζας έναντι του ανταγωνισμού. Η Τράπεζα δεσμεύεται να εναρμονίσει της ανάγκες των ανθρώπων της με τις προσδοκίες της κοινωνίας και τις απαιτήσεις της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΙ ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ

Η Τράπεζα Κύπρου αναγνωρίζει ότι οι εργαζόμενοί της αποτελούν το πολυτιμότερο αγαθό αλλά και το κλειδί για την επίτευξη του Στρατηγικού Σχεδίου και στόχων της.



Κατανομή εργαζομένων ανά φύλο και ηλικιακή ομάδα	Κάτω των 25 ετών	25 - 34 ετών	35 - 44 ετών	45 - 54 ετών	Άνω των 54 ετών
Γυναίκες	1	113	849	882	152
Άνδρες	1	51	381	697	191
ΣΥΝΟΛΟ	2	164	1.230	1.579	343

Αποχωρήσεις εργαζομένων	Κάτω των 25 ετών	25 - 34 ετών	35 - 44 ετών	45 - 54 ετών	Άνω των 54 ετών
Λευκωσία	11	55	56	99	108
Αμμόχωστος	2	1	2	5	4
Λάρνακα	-	3	6	14	8
Λεμεσός	10	16	11	53	33
Πάφος	2	1	5	18	9
ΣΥΝΟΛΟ	25	76	80	189	162

Εξερχόμενοι: 16,03%

Γυναίκες	20	36	52	120	61
Άνδρες	5	40	28	69	101
ΣΥΝΟΛΟ	25	76	80	189	162

Μέση ηλικία εργαζομένων



45 έτη
Γυναίκες



47 έτη
Άνδρες

Ανάλυση αποχωρήσεων 2019

Σχέδιο Εθελούσιας Αποχώρησης Προσωπικού	451	Άλλα (π.χ. θάνατος)	2
Παραιτήσεις	34	Συνταξιοδότηση	3
Ολοκλήρωση σύμβασης	75		
ΣΥΝΟΛΟ	565		

Κατανομή εργαζομένων ανά φύλο και επαρχία	Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο	%
Λευκωσία	1.320	902	2.222	67,0%
Αμμόχωστος	43	34	77	2,3%
Λάρνακα	146	104	250	7,5%
Λεμεσός	367	211	578	17,4%
Πάφος	121	70	191	5,8%
ΣΥΝΟΛΟ	1.997	1.321	3.318	100%

Προσλήψεις εργαζομένων	Κάτω των 25 ετών	25 - 34 ετών	35 - 44 ετών	45 - 54 ετών	Άνω των 54 ετών
Λευκωσία	1	39	10	-	-
Αμμόχωστος	2	-	-	-	-
Λάρνακα	-	1	-	-	-
ΣΥΝΟΛΟ	3	40	10	0	0

Εισερχόμενοι: 1,60%

Γυναίκες	2	12	1	-	-
Άνδρες	1	28	9	-	-
ΣΥΝΟΛΟ	3	40	10	0	0

Κατανομή εργαζομένων ανά θέση εργασίας	Αριθμός			%		
	Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο	Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο
Διευθυντικό προσωπικό	234	371	605	38,7%	61,3%	100%
Μη διευθυντικό προσωπικό	1.763	950	2.713	65,0%	35,0%	100%
ΣΥΝΟΛΟ	1.997	1.321	3.318			

Έτη υπηρεσίας	Αριθμός			%	
	Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο	Γυναίκες	Άνδρες
< 1 έτος	12	31	43	27,9%	72,1%
1-10 έτη	107	84	191	56,0%	44,0%
11-20 έτη	974	460	1.434	67,9%	32,1%
21-30 έτη	782	648	1.430	54,7%	45,3%
31-41 έτη	122	98	220	55,5%	44,5%
ΣΥΝΟΛΟ	1.997	1.321	3.318	60,2%	39,8%

Το δικαίωμα του συνδικαλισμού, όπως και το δικαίωμα πρόσβασης σε συνδικαλιστικές οργανώσεις και προσχώρησης σε αυτές, προστατεύονται από το άρθρο 21.2 καθώς και το άρθρο 11 της Ευρωπαϊκής Σύμβασης για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου.

Τα δικαιώματα αυτά επίσης προστατεύονται από το άρθρο 21 του Συντάγματος της Κυπριακής Δημοκρατίας (1960, σύμφωνα με την αναθεώρηση του 2013).
Η Ένωση Τραπεζικών Υπαλλήλων Κύπρου (ΕΤΥΚ) εγγράφηκε ως

συντεχνία το 1956 και παραμένει μοναδικός εκπρόσωπος των εργαζομένων του τραπεζικού κλάδου. Σχεδόν όλοι οι εργαζόμενοι της Τράπεζας (97,6%) είναι μέλη της ΕΤΥΚ. Εφαρμόζεται συλλογική σύμβαση.

ΕΤΑΙΡΙΚΟΣ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ

Ο Εταιρικός Εθελοντισμός αποτελεί μέρος της κουλτούρας της Τράπεζας. Οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να προσφέρουν, να αναπτύξουν δεξιότητες και ικανότητες, να εξελίσσονται σε προσωπικό επίπεδο, να συνεργάζονται ως μέλη μιας ομάδας και να εργάζονται μαζί για τα κοινά. Το προσωπικό της Τράπεζας έχει μακρά παράδοση στον εθελοντισμό, αποδεικνύοντας ότι οι αξίες ενός οργανισμού αντικατοπτρίζουν τις αξίες των ιδίων των μελών του.

Ένα από τα μεγαλύτερα επιτεύγματα στην ιστορία του εταιρικού εθελοντισμού της Τράπεζας Κύπρου είναι η ενεργή συμμετοχή, επί 22 συνεχή χρόνια, στους ετήσιους εράνους ενίσχυσης του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου. Για ακόμη μια χρονιά, τον Απρίλιο του 2019 η Τράπεζα διοργάνωσε για το σκοπό αυτόν την εκστρατεία #stiMaxi (Μάχη ενάντια στον Καρκίνο) στο πλαίσιο της 44ης «Πορείας Χριστοδούλας», με τη συνεργασία του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου.

Η στρατηγική Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας θέτει σαφείς στόχους σχετικά με το πρόγραμμα εταιρικού εθελοντισμού. Οι στόχοι παρακολουθούνται έτσι ώστε να διασφαλίζεται η προσφορά ευκαιριών για εθελοντική εργασία. Οι CSR Liaisons διαδραματίζουν σημαντικότατο ρόλο στην αύξηση του αριθμού των εθελοντών χρόνο με χρόνο. Το 2019, περίπου 1.000 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε διάφορες δραστηριότητες εταιρικού εθελοντισμού.

ΕΥΕΞΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ (WELL-BEING)

Η Τράπεζα Κύπρου αναγνωρίζει ότι οι εργαζόμενοι της αποτελούν το πολυτιμότερό της αγαθό και ότι η υγεία και η ευεξία τους είναι άρρηκτα συνυφασμένες με την επίτευξη των στόχων της. Το 2019 η Τράπεζα θέσπισε το πρόγραμμα ευεξίας «Well at Work» το οποίο εδράζεται στους εξής πυλώνες:

- Σωματική Υγεία
- Ψυχική Υγεία
- Κοινωνική Ευημερία
- Οικονομική Ευρωστία

Κατά τη διάρκεια του 2019, και σε συνεργασία με εξωτερικούς επαγγελματίες υγείας, πραγματοποιήθηκαν το ακόλουθα προγράμματα στο πλαίσιο των πυλώνων για την Ψυχική και Σωματική Υγεία:

- Ετήσιοι Προληπτικοί Ελέγχοι
- Σεμινάρια για την ψυχική υγεία
- Σεμινάρια για την ενσυνειδητότητα (Mindfulness)
- Τηλεφωνική Γραμμή Στήριξης για τους εργαζόμενους μέσω της οποίας παρέχονται ψυχική στήριξη και συμβουλές για τη σωματική υγεία



18 σεμινάρια για την ψυχική υγεία στον εργασιακό χώρο

περίπου 550 εργαζόμενοι



Ετήσιοι Προληπτικοί Έλεγχοι

70 εργαζόμενοι



6 σεμινάρια ενσυνειδητότητας

110+ εργαζόμενοι

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «NEW START»

Πρόκειται για πρόγραμμα υποστήριξης για εξεύρεση εργασίας, προς τα μέλη του προσωπικού που επέλεξαν να

αποχωρήσουν από την Τράπεζα μέσω του Σχεδίου Εθελούσιας Αποχώρησης. Το «New Start» εντάχθηκε στο πλαίσιο του

προγράμματος «Well at Work» και προσφέρθηκε σε συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες.

ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΣΤΗ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Η ισότητα των φύλων, η διαφορετικότητα και η ισότιμη ένταξη όλων χωρίς αποκλεισμούς βρίσκονται στον πυρήνα της Τράπεζας Κύπρου, καθώς αναγνωρίζονται τόσο τα οφέλη όσο και η αναγκαιότητα ύπαρξης της διαφορετικότητας σε επίπεδο Διοικητικού Συμβουλίου και σε επίπεδο προσωπικού. Η Τράπεζα κάνει χρήση εκπαίδευσης, πολιτικών, διαδικασιών και άλλων μέσων για να διασφαλίσει την καθιέρωση μιας κουλτούρας βασισμένης στην αξιοκρατία και τη δικαιοκρατία. Όλες οι αποφάσεις βασίζονται σε αντικειμενικά κριτήρια, όπως

δεξιότητες, δεοντολογία και εμπειρία, ασχέτως χρώματος, φυλής, εθνικότητας/εθνότητας, δυσκολιών λόγω περιορισμένης κινητικότητας, ηλικίας, φύλου, θρησκείας, σεξουαλικού προσανατολισμού ή πολιτικών πεποιθήσεων. Επιπλέον, η Τράπεζα διατηρεί πολιτική μηδενικής ανοχής για τις διακρίσεις, την παρενόχληση και το bullying.

Η Τράπεζα διασφαλίζει ισότητα ευκαιριών για όλους τους εργαζόμενους της μέσω σχετικών πρακτικών που εφαρμόζονται σε σχέση με την επιλογή και την πρόσληψη, την εκπαίδευση και την ανέλιξη, την αξιολόγηση

επιδόσεων και την επιβράβευση, τις προαγωγές και τις μεταθέσεις. Οι σχετικές πολιτικές και διαδικασίες βρίσκονται αναρτημένες στο internal portal της Τράπεζας. Σημαντικά έγγραφα, όπως ο Κώδικας Αντιμετώπισης Σεξουαλικής Παρενόχλησης και η Διαδικασία Παραπόνων, αποσκοπούν στην αποτελεσματική αντιμετώπιση οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης, διακρίσεων ή άδικης μεταχείρισης και, εντέλει στην εξάλειψή τους. Η Τράπεζα μεριμνά προκειμένου τα όποια παράπονα να αντιμετωπίζονται με το μέγιστο σεβασμό και τη μέγιστη ευαισθησία.

Πρώτη εθνικότητα (μη Κύπριοι εργαζόμενοι)

Εθνικότητα	Αριθμός	% άλλων εθνικοτήτων
Αυστραλία	2	2,11%
Αυστρία	1	1,05%
Βρετανία	14	14,74%
Βουλγαρία	1	1,05%
Κολομβία	1	1,05%
Ελλάδα	68	71,58%
Μολδαβία	1	1,05%
Ρωσία	4	4,21%
Ουκρανία	2	2,11%
Γιουγκοσλαβία	1	1,05%
ΣΥΝΟΛΟ	95	100,00%

Δευτερεύουσα εθνικότητα (πρώτη εθνικότητα - Κύπριοι εργαζόμενοι)

Εθνικότητα	Αριθμός	% άλλων εθνικοτήτων
ΗΠΑ	1	1,89%
Αυστραλία	6	11,32%
Βρετανία	25	47,16%
Καναδάς	4	7,54%
Γερμανία	1	1,89%
Ελλάδα	7	13,21%
Ουγγαρία	1	1,89%
Νέα Ζηλανδία	1	1,89%
Ρωσία	1	1,89%
Νότιος Αφρική	5	9,43%
Σουηδία	1	1,89%
ΣΥΝΟΛΟ	53	100,00%

Όλοι οι εργαζόμενοι με μικρά παιδιά δικαιούνται γονική άδεια άνευ αποδοχών, σύμφωνα με τις πολιτικές της Τράπεζας. Βάσει νόμου, όλες οι γυναίκες-εργαζόμενοι δικαιούνται άδεια μητρότητας. Το 2019, 79 γυναίκες έλαβαν άδεια μητρότητας.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ (WHISTLEBLOWING)

Όλοι οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να εκφράσουν τις ανησυχίες τους για οποιεσδήποτε πρακτικές ή μη αποδεκτές συμπεριφορές. Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου χειρίζεται τα κανάλια καταγγελίας, αξιολογεί τις πληροφορίες που

λαμβάνονται και, όποτε κρίνεται απαραίτητο, διεξάγει έρευνες με απόλυτη εχεμύθεια, ακεραιότητα και επαγγελματισμό.

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Ελέγχου του Συγκροτήματος είναι ο «Whistleblowing Champion».

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας αποστέλει email σε όλο το προσωπικό, ενθαρρύνοντας όλους να μιλούν με θάρρος και υπενθυμίζοντάς τους τα κανάλια καταγγελίας δυσλειτουργιών.

Βασική διαδικασία



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Το Συγκρότημα επεξεργάζεται και θέτει σε εφαρμογή διαδικασίες επίλυσης παραπόνων/προβλημάτων για τους εργαζομένους με στόχο την αποτελεσματική αντιμετώπιση και, κατά συνέπεια, την εξάλειψη

κάθε μορφής διάκρισης ή άνιση μεταχείρισης. Για να επιλυθούν σωστά και άμεσα τα ζητήματα/παραπόνια των εργαζομένων, οι υποθέσεις επιλύονται ιεραρχικά και, εάν κριθεί αναγκαίο, μπορούν

να φτάσουν ακόμη και στην Επιτροπή Προσωπικών Παραπόνων, η οποία είναι το ανώτατο όργανο σύμφωνα με τις εγκεκριμένες πολιτικές και διαδικασίες.

ΕΠΕΝΔΥΟΝΤΑΣ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η Τράπεζα Κύπρου επιδιώκει τη διασφάλιση της πρόσβασης όλων των εργαζομένων σε ευκαιρίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης που καλλιεργούν ή/και αναπτύσσουν τις απαραίτητες ικανότητες και σωστές συμπεριφορές σύμφωνα με τις στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας. Το Τμήμα Μάθησης και Ανάπτυξης εντοπίζει και αναλύει τις ανάγκες της Τράπεζας σε όλους τους τομείς λειτουργίας της και καταρτίζει το ετήσιο πρόγραμμα εκπαίδευσης της Τράπεζας, διασφαλίζοντας την ευθυγράμμιση

του με τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας. Κάθε εργαζόμενος έχει το δικό του εξατομικευμένο σχέδιο εκπαίδευσης και ανάπτυξης, που αποτελείται από δραστηριότητες κατά την εργασία, συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα και επισκέψεις σε άλλα τμήματα.

Αξιολογήσεις απόδοσης

Η Τράπεζα Κύπρου στοχεύει στην ενσωμάτωση της εταιρικής κουλτούρας, μιας προσέγγισης αξιολόγησης της απόδοσης που

να βασίζεται στη διαφάνεια, την αμεροληψία και την τεκμηρίωση. Οι κύριοι στόχοι της διαδικασίας αξιολόγησης απόδοσης είναι η επανεξέταση, μέσω αμφίδρομης επικοινωνίας, της απόδοσης που επιτεύχθηκε κατά το προηγούμενο έτος καθώς και η επίτευξη συμφωνίας για τους σκοπούς και τους στόχους, τις μετρήσεις αξιολόγησης και τους τομείς ανάπτυξης (γνώσεις, δεξιότητες και συμπεριφορές) του επόμενου έτους. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αξιολόγησης,

κάθε εργαζόμενος συζητά και συμφωνεί με το διευθυντή του το προσωπικό του σχέδιο ανάπτυξης, που μπορεί να αναφέρεται στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και σε ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες. Οι αξιολογήσεις απόδοσης για το 2018 ολοκληρώθηκαν το 2019, και το 97% των εργαζομένων έλαβε ανατροφοδότηση μέσω της ετήσιας διαδικασίας αξιολόγησης. Το φύλο

δεν επηρέασε την κατανομή της βαθμολογίας, καθώς δεν υπήρξε διαφοροποίηση στις βαθμολογίες

Κατανομή φύλου εργαζομένων: 61% γυναίκες και 39% άνδρες.

- 98% των γυναικών ολοκλήρωσε την αξιολόγηση απόδοσης (1.950 από 1.997 γυναίκες),
- 94% των ανδρών ολοκλήρωσε την αξιολόγηση απόδοσης (1.236 από 1.321 άνδρες).

Ευκαιρίες επιμόρφωσης και κατάρτισης

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού καταρτίζει εκπαιδευτικό σχέδιο στην αρχή κάθε έτους βάσει των αναγκών που προσδιορίζονται από κάθε Διευθυντή Διεύθυνσης.



3.667

Μοναδικοί
Συμμετέχοντες



40,1%

Συμμετοχή
Ανδρών



59,9%

Συμμετοχή
Γυναικών

661

εκπαιδευτικές δράσεις
πραγματοποιήθηκαν το 2019

Προγράμματα Κατάρτισης ανά κατηγορία Εργαζομένων	Συμμετέχοντες		
	Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο
Μέλη Δ.Σ.	8	10	18
Διευθυντές	3.205	5.045	8.250
Μη Διευθυντές	19.450	10.246	29.696
ΣΥΝΟΛΟ	22.663	15.301	37.964

Προγράμματα Κατάρτισης ανά κατηγορία Εργαζομένων	Παρακολούθηση Προγραμμάτων Κατάρτισης (σε ώρες)		
	Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο
Μέλη Δ.Σ.	4	5	9
Διευθυντές	8.025	13.264	21.289
Μη Διευθυντές	48.037	24.298	72.335
ΣΥΝΟΛΟ	56.066	37.567	93.633

Προγράμματα Κατάρτισης ανά μέθοδο διδασκαλίας	Διά ζώσης	Εξ αποστάσεως	Σύνολο
Εκπαιδευτικές Ώρες	70.513	23.119	93.632
Εκπαιδευτικές Μέρες	9.402	3.083	12.484

Κατάρτιση στην Καταπολέμηση της Διαφθοράς και την Εταιρική Διακυβέρνηση	Πρόγραμμα Κατάρτισης στην Καταπολέμηση της Διαφθοράς και την Εταιρική Διακυβέρνηση			Επικοινωνία για την Καταπολέμηση της Διαφθοράς και την Εταιρική Διακυβέρνηση	
	Γυναίκες	Άνδρες	Εκπαιδευτικές Μέρες	Γυναίκες	Άνδρες
Μέλη Δ.Σ.	4	7	1	4	7
Ηγετική Ομάδα	5	16	1	5	16

Το 2019 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 5 εκπαιδευτικά σεμινάρια για την καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς, που απευθύνθηκαν σε 34 συμμετέχοντες.

Το Πρόγραμμα Εκπαίδευσης για την «Παραμπόδιση Ξεπλύματος παράνομου χρήματος και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας» περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Προχωρημένο πρόγραμμα εκπαίδευσης στην «Παραμπόδιση Ξεπλύματος παράνομου χρήματος και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας»
- Επισκόπηση της 4ης και 5ης οδηγίας περί «Παραμπόδισης Ξεπλύματος παράνομου χρήματος»
- Βασικό πρόγραμμα κατάρτισης για την «Παραμπόδιση Ξεπλύματος παράνομου χρήματος και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας» για τα τμήματα υποστηρικτικών εργασιών (back office)
- Βασικό πρόγραμμα κατάρτισης για την «Παραμπόδιση Ξεπλύματος παράνομου χρήματος και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας» για τα τμήματα Διεθνών Τραπεζικών Εργασιών (International Business Units)
- Διαχείριση Επιχειρηματικών Διαδικασιών αιτημάτων για τα τμήματα Διεθνών Τραπεζικών Εργασιών (International Business Units) βάσει της οδηγίας περί «Παραμπόδισης Ξεπλύματος παράνομου χρήματος και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας»
- Εκπαίδευση και ενημέρωση προσωπικού για νέους κανονισμούς σε σχέση με την «Παραμπόδιση Ξεπλύματος παράνομου χρήματος και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας»
- Πρόγραμμα κατάρτισης για την «Πρόληψη Ξεπλύματος παράνομου χρήματος και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και διαχείριση παραπόνων»

Προσωπικό της Διεύθυνσης Συμμόρφωσης του Συγκροτήματος συγκέντρωσε πάνω από €1.000 μέσω της εθελοντικής πρωτοβουλίας «Lemon-Aid» προς στήριξη του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου

Πρόγραμμα Κατάρτισης στην «Παραμπόδιση Ξεπλύματος παράνομου χρήματος και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας»

 **47.584**
ώρες εκπαίδευσης

 **1.011**
μέρες εκπαίδευσης



ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η Τράπεζα Κύπρου έχει ως κύρια προτεραιότητά της τη διαφύλαξη της υγείας και της ευημερίας των εργαζομένων της με υπεύθυνο και επαγγελματικό τρόπο, και την παροχή ασφαλών υπηρεσιών στους πελάτες της. Μέσω των Τμημάτων Επιχειρησιακής Ασφάλειας και Ασφάλειας και Υγείας, η Τράπεζα δεσμεύεται να επιτηρεί συστηματικά και να βελτιώνει τις συνθήκες εργασίας.

Η Επιτροπή Ασφάλειας χειρίζεται θέματα ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας. Λαμβάνει προληπτικά μέτρα, διερευνά και αντιμετωπίζει ατυχήματα και επικίνδυνα περιστατικά και χειρίζεται με το δέοντα τρόπο θέματα πρώτων βοηθειών. Όλες οι εγκαταστάσεις αξιολογούνται και επιθεωρούνται δύο φορές το χρόνο, ενώ στο πλαίσιο αυτό διενεργούνται και αξιολογήσεις κινδύνων

Όλα τα υποκαταστήματα είναι εξοπλισμένα με πόρτες ασφαλείας και οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται σε θέματα ασφάλειας και υγείας, ώστε να προστατεύονται τόσο οι υπάλληλοι όσο και οι πελάτες της Τράπεζας. Υπάρχει, επίσης, στενή συνεργασία με την Αστυνομία και την Πυροσβεστική Υπηρεσία.

Η Εκπαίδευση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία περιλαμβάνει:

- πρόγραμμα πρώτων βοηθειών για έκτακτη ανάγκη στο χώρο εργασίας,
- πρόγραμμα πρώτων βοηθειών,
- πρόγραμμα σε θέματα υγείας και ασφάλειας για μηχανολόγους και τεχνικούς,
- πρόγραμμα σε θέματα ασφάλειας στο χώρο εργασίας.

Επενδύσεις στην Υγεία και Ασφάλεια	Σε €
Συντήρηση του συστήματος πυρασφάλειας στις εγκαταστάσεις της Τράπεζας	45.000
Ιατρικός εξοπλισμός	1.000
Πυροσβεστήρες και άλλος εξοπλισμός	9.500

24
ασκήσεις εκκένωσης
σε εθνικό επίπεδο σε
περιπτώσεις έκτακτης
ανάγκης, όπως σεισμούς,
πυρκαγιές, κ.ά.

70
απινιδωτές στους χώρους
εργασίας για προσωπικό
και πελάτες

180
εργαζόμενοι ενημερώθηκαν
σχετικά με απειλές

45
περιστατικά απειλών σε
βάρος εργαζομένων

Εκπαίδευση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία

42
εκπαιδευτικά
σεμινάρια

673
συμμετοχές

5.265
ώρες
εκπαίδευσης

150
εσωτερικές επιθεωρήσεις για θέματα
Υγείας και Ασφάλειας

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Τράπεζα Κύπρου εκτιμά τη σχέση της με το προσωπικό της και αναγνωρίζει την ανάγκη για ένα ολιστικό πρόγραμμα επικοινωνίας που στοχεύει στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης μέσω της ακεραιότητας και της διαφάνειας. Ως εκ τούτου, επενδύει στη δημιουργία και την ενίσχυση μιας σειράς καναλιών επικοινωνίας τα οποία συμβάλλουν στη δημιουργία μιας διαρκούς και διαδραστικής επικοινωνίας, και διευκολύνουν την ταυτόχρονη διάδοση πληροφοριών προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Κανάλια εσωτερικής επικοινωνίας

- Internal Portal: είναι το επίσημο εργαλείο επικοινωνίας του Συγκροτήματος, το οποίο αναθεωρείται τακτικά ανάλογα με την ανατροφοδότηση και τις προτάσεις των εργαζομένων για βελτιώσεις, επανασχεδιασμό και αναβάθμιση.
- Εργαλείο Εταιρικής Κοινωνικής Συνεργασίας (Yammer): εισήχθηκε για πρώτη φορά σε πιλοτική βάση το 2019, με στόχο την ενίσχυση της εσωτερικής αμφίδρομης επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων.

Αριθμός Open Days που πραγματοποιήθηκαν

2018: 37

2019: 17

Αριθμός συμμετεχόντων

2018: 188

2019: 40

- Open Days: η πρωτοβουλία αυτή επιτρέπει στους εργαζομένους να συζητούν σε προσωπικό επίπεδο τις σκέψεις και τις εισηγήσεις τους με το Διευθυντή Διεύθυνσης τους. Κατά τα τελευταία δύο χρόνια,

οργανώθηκαν 54 Open Days για όλα τα μέλη του προσωπικού.

- CEO Corner: μια ειδικά διαμορφωμένη ενότητα στο internal portal, που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο της δέσμευσης του Διευθύνοντος Συμβούλου για συχνή, τακτική και ειλικρινή επικοινωνία με τους εργαζομένους. Οι εργαζόμενοι μπορούν να ανατρέξουν σε αυτήν την ενότητα για να βρουν ανακοινώσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου, μηνιαίες δηλώσεις και νέα για την Τράπεζα. Μπορούν, επίσης, μέσω συγκεκριμένης ηλεκτρονικής διεύθυνσης, να αποστείλουν μήνυμα στο Διευθύνοντα Σύμβουλο και να υποβάλουν ερωτήσεις ή να εγείρουν ζητήματα που τους απασχολούν. Κατά το 2019, ελήφθησαν 13 ηλεκτρονικά μηνύματα.
- Book A Seat: πρωτοβουλία που παρέχει στους εργαζομένους την ευκαιρία να έχουν μια πιο άμεση επαφή με το Διευθύνοντα Σύμβουλο κατά τη διάρκεια ενός ανεπίσημου γεύματος. Το 2019, 31 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε τρία τέτοια γεύματα.
- Kill Bureaucracy: αναφέρεται σε μια σειρά εργασιών για το προσωπικό της Τράπεζας, με στόχο τον εντοπισμό γρήγορων τρόπων διεκπεραίωσης γραφειοκρατικών διαδικασιών και πρακτικών. Το 2019, διοργανώθηκαν τέσσερα εργαστήρια με τη συμμετοχή περίπου 100 εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι μπορούν, επίσης, να αποστέλλουν τις εισηγήσεις τους μέσω email σε συγκεκριμένη ηλεκτρονική διεύθυνση.

Ενδυνάμωση και Επιβράβευση Συμπεριφορών και Επιτευγμάτων

- Darewinners/Change Ambassadors: η πρωτοβουλία αυτή τέθηκε σε εφαρμογή το Νοέμβριο του 2018. Περίπου 900 εργαζόμενοι εντάχθηκαν εθελοντικά για να λειτουργήσουν ως διαμορφωτές της κοινής γνώμης και ως εκπρόσωποι αλλαγής.
- Σχέδιο «Extra Mile»: τέθηκε σε εφαρμογή τον Ιούνιο του 2018, με στόχο την αναγνώριση και την επιβράβευση εξαίρετων συμπεριφορών, ενεργειών και επιτευγμάτων, προωθώντας με τον τρόπο αυτό τις συμπεριφορές, τη δημιουργικότητα και την αριστεία του Συγκροτήματος. Στο πλαίσιο της διαφάνειας, οι εν λόγω επιβραβεύσεις ανακοινώθηκαν εσωτερικά.

 **450 εργαζόμενοι**
έλαβαν επιβράβευση
«Extra Mile»

Εσωτερικές έρευνες

- Έρευνα Απόψεων Προσωπικού: η έρευνα αυτή διεξάγεται σε ετήσια βάση και στοχεύει στην αξιολόγηση του επιπέδου δέσμευσης και αφοσίωσης των εργαζομένων, καθώς και στον εντοπισμό πεδίων, όπου υπάρχουν περιθώρια μελλοντικής βελτίωσης, για εστίαση του ενδιαφέροντος στο μέλλον. Συμμετοχή το 2019: 67% του συνόλου των εργαζομένων.
- Έρευνα Ικανοποίησης Εσωτερικών Συνεργατών: η Έρευνα αυτή διεξάγεται σε τακτική βάση και προσφέρει στους εργαζομένους την ευκαιρία να αξιολογήσουν

το επίπεδο εξυπηρέτησης που τους προσφέρεται από διάφορα εσωτερικά τμήματα της Τράπεζας.

- Έρευνα Διευθυντικών Πρακτικών: είναι μια αξιολόγηση από κάτω προς τα πάνω, κατά την οποία εργαζόμενοι αξιολογούν τους διευθυντές τους.

Μια πρόσθετη έρευνα 360° διεξάγεται για τις ανώτερες διευθυντικές θέσεις (Διευθυντές Διεύθυνσης και άμεσοι υφιστάμενοι) κάθε δύο χρόνια. Οι εσωτερικές έρευνες παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες που στη συνέχεια αποτελούν τη βάση μελλοντικών διορθωτικών ενεργειών καθώς και

νέων/αναθεωρημένων πρακτικών και πρωτοβουλιών.

Εσωτερικά Ενημερωτικά Δελτία

- Το 2019, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου δημοσίευσε δύο ψηφιακά ενημερωτικά δελτία με θέμα Third Party Risk Management και Organisational Culture προς ενημέρωση των υπαλλήλων, της ανώτερης διοίκησης και του κοινού σχετικά με τρέχοντα θέματα και νέες τάσεις που σχετίζονται με τον τραπεζικό και χρηματοοικονομικό τομέα.

- Το «Beyond Compliance» είναι το ενημερωτικό δελτίο που εκδίδει η Διεύθυνση Συμμόρφωσης της Τράπεζας από το 2016. Το ενημερωτικό αυτό δελτίο είναι ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται από τους εργαζομένους για να κατανοούν καλύτερα τα διάφορα θέματα που άπτονται του πεδίου συμμόρφωσης, να συμβαδίζουν με όλες τις διεθνείς και τοπικές εξελίξεις στον τομέα της συμμόρφωσης και να επικοινωνούν με τη Διεύθυνση Συμμόρφωσης της Τράπεζας. Το 2019, εκδόθηκαν τέσσερα ενημερωτικά δελτία.

Προσωπικό της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου παραδίδει χρήματα στην Εκτελεστική Διευθύντρια του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου, τα οποία συγκεντρώθηκαν μέσα από εθελοντικές πρωτοβουλίες



ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η συλλογική σύμβαση ορίζει παροχές όπως ασφάλιση ζωής, υγειονομική περίθαλψη και ταμείο προνοίας.

Ταμείο υγείας: €4,1 εκατ.

ΓΕΣΥ: €5,0 εκατ.

Ασφάλεια ζωής: €1,4 εκατ.

Ορισμένες πρόσθετες έκτακτες παροχές (αυτοκίνητα/τηλέφωνα)

είναι εγκεκριμένες από την Τράπεζα.

Το Συγκρότημα εφαρμόζει συνταξιοδοτικό πρόγραμμα καθορισμένων εισφορών.

Αθλητικό Κέντρο

Η Τράπεζα Κύπρου παρέχει ένα πλήρως εξοπλισμένο αθλητικό κέντρο που περιλαμβάνει

γυμναστήριο, εξωτερική πισίνα, εσωτερικές και εξωτερικές αθλητικές εγκαταστάσεις αντισφαίρισης, επιτραπέζιας αντισφαίρισης, σκουός κτλ. Η Τράπεζα προσφέρει σε όλους τους εργαζομένους την ευκαιρία να αθλούνται, ενώ ταυτόχρονα ενισχύει την ανάπτυξη φιλικών σχέσεων και αθλητικής άμιλλας μεταξύ τους.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Οι «Εσωτερικές Ευκαιρίες» αποτελούν μια εσωτερική διαδικασία που στόχο έχει να παρέχει σε όλους τους εργαζομένους την ευκαιρία να υποβάλουν αίτηση μετακίνησης

σε εσωτερικές διαθέσιμες θέσεις εργασίας που ανακοινώνονται στο internal portal. Η διαδικασία αυτή επιτρέπει στους εργαζομένους να εξελιχθούν επαγγελματικά και

να καταλάβουν θέσεις που θα τους ενδιέφεραν. Οι επιτυχόντες υποψήφιοι ανακοινώνονται σε τακτική βάση στο internal portal.

Εσωτερικές Ευκαιρίες 2019

105
θέσεις
ανακοινώθηκαν

889
αιτήσεις
παρελήφθησαν

92 θέσεις καλύφθηκαν
(οι 13 εναπομείνουσες θέσεις είτε καλύφθηκαν μέσω άλλων εσωτερικών διαδικασιών είτε ακυρώθηκαν)

87,6%
των θέσεων
καλύφθηκαν



Εθελοντές-μέλη του προσωπικού συμμετείχαν στην εκδήλωση #stiMaxi για συγκέντρωση χρημάτων προς όφελος του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου

ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ

Εκδηλώσεις βράβευσης διοργανώθηκαν από τις Διευθύνσεις Λιανικής Τραπεζικής και Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων για όλους τους νικητές του ετήσιου διαγωνισμού (Αριστείο 2019). Συγκεκριμένα, διοργανώθηκαν εκδηλώσεις για 13 καταστήματα, Business Centres και μεμονωμένους συμμετέχοντες που διακρίθηκαν. Όλοι οι εργαζόμενοι των υποκαταστημάτων και των Business Centres που διακρίθηκαν καθώς και οι εργαζόμενοι των καταστημάτων που κέρδισαν τη δεύτερη και την τρίτη θέση στο διαγωνισμό, προσκλήθηκαν σε ειδική εκδήλωση για να γιορτάσουν την επιτυχία τους.

Το 2019 διοργανώθηκαν συνολικά 13 εκδηλώσεις από τη Διεύθυνση Λιανικής Τραπεζικής με σκοπό την επιβράβευση εργαζομένων με εξαιρετική απόδοση και την ενθάρρυνση της ομαδικότητας

Η Διεύθυνση Μεγάλων Επιχειρήσεων διοργάνωσε τρεις ακόμη εκδηλώσεις για να παρουσιάσει τα αποτελέσματα του 2018, τη στρατηγική κατεύθυνση για το 2019 και να ανακοινώσει τους νικητές του Corporate Run 2018.

Ομοίως, η Διεύθυνση Διεθνών Τραπεζικών Υπηρεσιών διοργάνωσε σειρά εκδηλώσεων καθ' όλη τη διάρκεια του 2019 εστιάζοντας στην επιχειρηματική κατεύθυνση, στους τρόπους ενίσχυσης των

ενδοεταιρικών σχέσεων, στην αναγνώριση της υψηλής απόδοσης των εργαζομένων, καθώς και στην ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας.

Επιπλέον, μία ακόμα εκδήλωση διοργανώθηκε από τη Διεύθυνση Wealth & Markets για την ανακοίνωση των αποτελεσμάτων και τη βράβευση των νικητών του εσωτερικού διαγωνισμού Wealth & Markets League of Champion 2018.

€31.200 συγκεντρώθηκαν από την Ομάδα Δρομέων της Τράπεζας Κύπρου και παραδόθηκαν στον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου σε μικρή τελετή στα Κεντρικά Γραφεία της Τράπεζας



Το Περιβάλλον μας



Για την Τράπεζα Κύπρου, η υπευθυνότητα συνίσταται στον προσδιορισμό του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος και τη διαχείριση του αντίκτυπού του. Ουσιαστικά σημαίνει ότι η Τράπεζα Κύπρου δίνει το παράδειγμα σε ό,τι αφορά το μετριασμό του περιβαλλοντικού κινδύνου, και ότι δεσμεύεται να εκπαιδεύσει και να στηρίξει συνεργάτες και πελάτες, μέσα από το λειτουργικό της μοντέλο και τις βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζει.

ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΕΝΑ ΠΙΟ ΠΡΑΣΙΝΟ ΠΛΑΝΗΤΗ

Η Τράπεζα Κύπρου δεσμεύεται στην περιβαλλοντική Βιωσιμότητα. Πολιτικές και διαδικασίες εφαρμόζονται για να υποστηρίξουν την Τράπεζα στην όσο το δυνατόν μεγαλύτερη μείωση των επιπτώσεων που έχει στο περιβάλλον. Στις επιπτώσεις αυτές περιλαμβάνονται η κατανάλωση

ηλεκτρισμού σε κτίριά της (κεντρικά γραφεία και υποκαταστήματα), η κατανάλωση χαρτιού για λειτουργίες και συναλλαγές με πελάτες, η κατανάλωση ενέργειας από εταιρικά οχήματα και οι εκπομπές αερίων θερμοκηπίου. Η Τράπεζα βελτιώνει την οικολογική της αποτελεσματικότητα με ένα

ευρύ φάσμα μέτρων, όπως την αποδοτικότερη χρήση ενέργειας, νερού και χαρτιού, τη Φιλική προς το περιβάλλον Πληροφορική (Green Information Technology), τις τηλεδιασκέψεις αντί των επαγγελματικών ταξιδιών κ.ά.

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «BUSINESS4CLIMATE»

Το Ευρωπαϊκό πρόγραμμα «Business4Climate» («Επιχειρώ για το Κλίμα») στόχο έχει να δεσμεύσει τις επιχειρήσεις ώστε να συμμετέχουν πιο ενεργά στην προστασία του περιβάλλοντος, και συγκεκριμένα να επιτύχουν μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου τους κατά 8% μέχρι το 2030.

Το πρόγραμμα αποσκοπεί στο να δώσει στις κυπριακές

επιχειρήσεις σε όλους τους τομείς οικονομικής δραστηριότητας - που δε συμμετέχουν στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Εμπορίας Εκπομπών (EU-ETS) -, τα εργαλεία εκείνα ώστε να εντοπίσουν τις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου που παράγουν. Σκοπός του προγράμματος είναι να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να ετοιμάσουν ένα εξατομικευμένο σχέδιο δράσης για τη μείωση των

εκπομπών τους. Μέχρι σήμερα, 64 επιχειρήσεις έχουν υπογράψει τη δήλωση «Προαιρετικής Δέσμευσης» για το κλίμα. Το έργο χρηματοδοτείται από το Περιφερειακό Σχέδιο Καινοτομίας (Climate-KIC) μέσω του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Καινοτομίας και Τεχνολογίας.

ΕΚΠΟΜΠΕΣ

Το 2017 η Τράπεζα Κύπρου υπέγραψε τη Διακήρυξη της Πρωτοβουλίας Business4Climate και έκανε τον υπολογισμό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου που προκύπτουν από τις δραστηριότητές της. Έχοντας θέσει το 2017 ως έτος βάσης, η Τράπεζα δεσμεύεται να αναλάβει ουσιαστικές δράσεις για μετριασμό του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος και για τον προσδιορισμό των λειτουργιών εκείνων που τείνουν να απαιτούν υπερβολική χρήση φυσικών πόρων.

Εκπομπές Αερίων Θερμοκηπίου Τράπεζας Κύπρου (κιλά CO ₂ e)	2017 (έτος αναφοράς για τις μετρήσεις Business4Climate)
Πεδίο 1	
Διεργασίες/Μηχανικός εξοπλισμός	22.760,83
Οχήματα	377.990,47
Εκλυόμενα αέρια	238.723,97
Απόθεση αποβλήτων	1.836.554,81
Πεδίο 2	
Κατανάλωση ενέργειας σε κτίρια	16.091.902,25
ΣΥΝΟΛΟ	18.567.932,33
Μεθοδολογία και εργαλεία: Business4Climate «Baseline Emissions Inventory» (Βασική Απογραφή Εκπομπών) Στα αέρια περιλαμβάνονται: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Η Τράπεζα Κύπρου ανέπτυξε σχέδιο δράσης για περιβαλλοντικές επενδύσεις μετά από την πραγματοποίηση ενεργειακού ελέγχου που διενεργήθηκε το 2017 και ολοκληρώθηκε το 2018.

Το 2019 οι Τεχνικές Υπηρεσίες προέβησαν σε αριθμό δράσεων όπως:

- αντικατάσταση παλαιότερου μηχανικού εξοπλισμού με νέο,

αποδοτικότερο εξοπλισμό σε τρία κτίρια. Με την αντικατάσταση αυτήν εξοικονομήθηκαν 383.977 κιλοβατώρες,

- εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Κτιρίων (Building Management Systems, BMS) για βελτιστοποίηση της λειτουργίας HVAC (συστήματα θέρμανσης, εξαερισμού και κλιματισμού) σε έξι μεγάλα κτίρια,

- προληπτικές και προγραμματισμένες συντηρήσεις συστημάτων θέρμανσης και κλιματισμού,
- επαναπιστοποίηση ISO50001 σε σχέση με το Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας για τα δύο Κέντρα Δεδομένων της Τράπεζας,
- αντικατάσταση των υφιστάμενων λαμπτήρων με νέους λαμπτήρες LED σε δύο κτίρια.

Επενδύσεις για την εξοικονόμηση ενέργειας: Σχέδιο Δράσης 2019	Σε €
Αναβάθμιση εξοπλισμού, νέα συστήματα	2.011.956
Σύστημα διαχείρισης	30.000
Πρότυπα και πιστοποιήσεις	8.000
ΣΥΝΟΛΟ	2.049.956



€2.049.956

επενδύσεις για την εξοικονόμηση ενέργειας

Κατανάλωση Ενέργειας	2019			2018
	ΣΥΝΟΛΟ	Από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	Από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	ΣΥΝΟΛΟ
Ηλεκτρική ενέργεια (κιλοβατώρες)	20.120.420	151.336	19.969.084	21.611.440*
Πετρέλαιο θέρμανσης (λίτρα)	80.280			100.000

*Επαναδιατύπωση δεδομένων του 2018

Σε σχέση με το 2018, κατά το 2019 εξοικονομήθηκαν 1.491.020 κιλοβατώρες συνολικά σε όλη την Κύπρο χάρη στις προαναφερθείσες δράσεις.

 **151.336** κιλοβατώρες
εξοικονόμηση από την εγκατάσταση
φωτοβολταϊκού συστήματος στις
εγκαταστάσεις της Τράπεζας

Το φωτοβολταϊκό σύστημα στις εγκαταστάσεις της Πληροφορικής καλύπτει μέρος των αναγκών του κτιρίου συμβάλλοντας στη μείωση κόστους



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ

Σύμφωνα με την Πολιτική Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης της Τράπεζας, και με στόχο την περαιτέρω μείωση των επιπτώσεων της στο περιβάλλον και τη δημόσια υγεία, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει μια συστηματική προσέγγιση για τη βέλτιστη διαχείριση των πόρων της. Η Τράπεζα δίνει έμφαση στη χρήση των πόρων, τη διαχείριση των πόρων μετά από το τέλος του κύκλου ζωής

τους προκειμένου να οικοδομήσει μια κουλτούρα προσανατολισμένη στην αποδοτική χρήση πόρων και στη Βιωσιμότητα. Πληροφόρηση σχετικά με το σεβασμό προς τους πόρους, τη μείωση της χρήσης τους (π.χ. χαρτί) και την ανακύκλωση έχει δοθεί στα τμήματα της Τράπεζας μέσω του internal portal και επίσης μέσω στοχευμένων εκστρατειών ενημέρωσης. Σε όλα τα

υποκαταστήματα υπάρχει πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού.

Οι Συμφωνίες Ανακύκλωσης, που εφαρμόζονται από το 2014, στηρίζουν την προσπάθεια της Τράπεζας για την καθιέρωση αποδοτικότερων και καινοτόμων μεθόδων ανακύκλωσης, ευθυγραμμισμένων με τις πολιτικές της Τράπεζας σχετικά με τους λειτουργικούς κινδύνους και την προστασία των δεδομένων.

Απόβλητα ανά τύπο και μέθοδο απόρριψης

Ανακυκλωμένα	2019	2018	2017
Κενές συσκευασίες από μελάνια εκτύπωσης (λέιζερ, inkjet κτλ.) (τμχ.)	50	80	1.941
Μέταλλα (μεταλλικά μέρη παλαιών επίπλων, μηχανήματα κτλ.) (κιλά)*	22.350	1.178	1.160
Διάφορες συσκευές-μηχανές		9.800	1.512
Χαρτί (κιλά)	390.000	735.000	4.770
Πλαστικά, γυαλί, ξύλο, μέταλλο (κιλά)	11.155	3.070	3.305

*Από το 2019 τα μέταλλα προσμετρώνται στην κατηγορία «Διάφορες συσκευές-μηχανές»

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «PAPERLESS»

Ένας από τους κύριους στόχους της Τράπεζας είναι η ψηφιοποίηση και η καθιέρωση ενός περιβάλλοντος χωρίς χαρτί. Το internal portal φιλοξενεί εγκυκλίους, ανακοινώσεις, πολιτικές, εσωτερικά αιτήματα και εφαρμογές, λεπτομέρειες

συστημάτων, λεπτομέρειες προϊόντων και υπηρεσιών, εργαλεία και αξιολογήσεις εργαζομένων. Το internal portal διευκολύνει τη μετάβαση σε έναν οργανισμό χωρίς χαρτί. Επίσης, στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου και

των Επιτροπών χρησιμοποιείται το «Diligent Boards», ένα ειδικό λογισμικό, το οποίο επιτρέπει ασφαλέστερες και χωρίς τη χρήση χαρτιού συνεδριάσεις.

Οι Στόχοι μας

Εταιρική Διακυβέρνηση και Διαχείριση				Σχετικοί Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης
Τομέας	Στόχος για το 2019	Βασικά Επιτεύγματα 2019	Στόχος για το 2020	
Διαχείριση Κινδύνων	- Βελτίωση των δυνατοτήτων εντοπισμού της Τράπεζας για καταχρηστική χρήση δεδομένων - Δημιουργία ενός πιο άρτιου και ευέλικτου πλαισίου διαχείρισης κινδύνων και ελέγχου	- Βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών για καλύτερη κάλυψη των εργασιών της Τράπεζας - Βελτίωση του συστήματος Πρόληψης Απώλειας Δεδομένων - Βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνου Απάτης - Ανάθεση των διαδικασιών ασφάλειας σε ειδική ομάδα	- Περαιτέρω ενίσχυση του Τμήματος Πληροφορικής (IT) - Οικοδόμηση εμπιστοσύνης στην ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας - Βελτίωση του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων και ελέγχου - Συνέχιση του εξορθολογισμού των διαδικασιών ελέγχου του κόστους, της καταγραφής κινδύνων και της διαχείρισης της καταπολέμησης των κινδύνων απάτης - Εκπαίδευση στην ευαισθητοποίηση σε θέματα κινδύνων απάτης	   
Αναδιάρθρωση	Διευκόλυνση των διαδικασιών αναδιάρθρωσης της Τράπεζας	Ανάπτυξη και εφαρμογή σχεδίου εθελούσιας αποχώρησης	Διαχείριση νέων δομών	
	Τήρηση των Διεθνών Προτύπων για την Επαγγελματική Εφαρμογή του Εσωτερικού Ελέγχου και οδηγιών που εκδίδονται από το Διεθνές Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών	Πλήρης επίτευξη στόχου	- Βελτίωση της εφαρμογής της Ανάλυσης Γενεσιουργών Αιτιών - Εξασφάλιση της συνεχούς ανάπτυξης των εργαζομένων - Εφαρμογή στρατηγικής ανάλυσης δεδομένων	
Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Χρήση Διεθνών Προτύπων	Έκδοση Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας σύμφωνα με το GRI Standards: Core level.	Έκδοση 4ης Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας	

Οι Υπεύθυνες Υπηρεσίες μας

Τομέας	Στόχος για το 2019	Βασικά Επιτεύγματα 2019	Στόχος για το 2020	Σχετικοί Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης
Μεγιστοποίηση ικανοποίησης πελάτη	Επίλυση παραπόνων πελατών εντός του χρονικού πλαισίου που ορίζει η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου	Λήψη 1.050 παραπόνων από πελάτες και επίλυση 1.016, σε όλους τους επιχειρηματικούς τομείς	Διατήρηση στόχου	   
Καταπολέμηση Διαφθοράς και Δωροδοκίας	Διατήρηση μιας προσέγγισης «μηδενικής ανοχής» σε πράξεις δωροδοκίας από εργαζομένους ή συνεργάτες μας	2.760 σχέσεις με πελάτες τερματίστηκαν/ ανεστάλησαν και 1.469 δυνητικά νέοι πελάτες απορρίφθηκαν αποκλειστικά για λόγους συμμόρφωσης	Συνεχής	
	Ενθάρρυνση καταγγελίας δυσλειτουργιών	Πλήρης επίτευξη στόχου	Συνεχής	
	Συνέχιση της επιτυχούς πορείας για καταπολέμηση της νομιμοποίησης των εσόδων από παράνομες δραστηριότητες	Πλήρης επίτευξη στόχου	Συνεχής	
Νέες καινοτόμες υπηρεσίες	Νέος στόχος	Νέος στόχος	Λειτουργία των πρώτων ηλεκτρονικών καταστημάτων που θα προσφέρουν «έξυπνες» υπηρεσίες και καινοτόμες τεχνολογίες	
	Νέος στόχος	Νέος στόχος	Εφαρμογή της ιδέας ενός καινοτόμου νέου καταστήματος	
	Νέος στόχος	Νέος στόχος	Ανάπτυξη περαιτέρω πολιτικών σχετικά με τον «πράσινο δανεισμό» βάσει των κατευθυντήριων γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT)	

Η Κοινωνία μας

Τομέας	Στόχος για το 2019	Βασικά Επιτεύγματα 2019	Στόχος για το 2020	Σχετικοί Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης
Συνεισφορά και υποστήριξη σε καρκινοπαθείς και τις οικογένειές τους	Συνδρομή και υποστήριξη σε ασθενείς με καρκίνο και στις οικογένειές τους	Διατήρηση υψηλού επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών και θεραπειών για ασθενείς με καρκίνο από το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου	Συνεχής	   
	Αύξηση κατά 3% των εισφορών από εράνους για τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου	Αύξηση των εισφορών από εράνους κατά 11,19%	Αύξηση κατά 3% των εισφορών από εράνους για τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου	
Να κάνει τη διαφορά ανυψώνοντας την Κυπριακή κοινωνία και συμβάλλοντας στη συνεχιζόμενη κοινωνικο-οικονομική της ανάπτυξη	Να διατελέσει ενεργό και θετικό ρόλο στην Κυπριακή κοινωνία	Διατήρηση και βελτίωση της υποστήριξης προς βασικές ΜΚΟ και οργανισμούς στους τομείς της Υγείας και της Εκπαίδευσης	Διατήρηση στόχου	

Οι Άνθρωποί μας

Τομέας	Στόχος για το 2019	Βασικά Επιτεύγματα 2019	Στόχος για το 2020	Σχετικοί Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης
Εκπαίδευση και Ανάπτυξη	Αναβάθμιση και εκσυγχρονισμός του συνόλου των δεξιοτήτων των εργαζομένων προκειμένου να είναι σε θέση να προσαρμοστούν με ευκολία στο ψηφιακό περιβάλλον, να εργαστούν αποτελεσματικά στο μέλλον και να παραμείνουν ανταγωνιστικοί στην αγορά θέσεων εργασίας που είναι σε ζήτηση καθώς και άλλων άκρως εξειδικευμένων θέσεων	Εκπαιδευτικό πρόγραμμα 93.633 ωρών σε θέματα που άπτονται του συνόλου των δραστηριοτήτων της Τράπεζας	Διατήρηση στόχου	   
	Βελτίωση των γνώσεων των εργαζομένων σχετικά με τις διαδικασίες για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες	- Γνώσεις υψηλού επιπέδου σχετικά με τις διαδικασίες για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες - Ενίσχυση αυτοπεποίθησης εργαζομένων	Ανάπτυξη σειράς σεμιναρίων σε θέματα καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες	
	Εκπαίδευση εργαζομένων στα συστήματα της Τράπεζας	- Γνώσεις υψηλού επιπέδου στα συστήματα της Τράπεζας - Ενίσχυση αυτοπεποίθησης εργαζομένων	Οργάνωση σεμιναρίων και εκπαίδευση κατά την εργασία	
	Εκπαίδευση εργαζομένων στα συστήματα και τις διαδικασίες της 1bank	Επίτευξη ικανοποιητικού επιπέδου γνώσεων και ενίσχυση ομαδικού πνεύματος	Οργάνωση σεμιναρίων και εκπαίδευση κατά την εργασία	
	Προληπτικού χαρακτήρα μαθήματα κατάρτισης για αλλαγές στη νομοθεσία	- Ετοιμότητα αναφορικά με αλλαγές στη νομοθεσία - Μεγιστοποίηση της παροχής υπηρεσιών στους πελάτες μετά από αλλαγές στη νομοθεσία	Διατήρηση προνοητικού πνεύματος	
Ενθάρρυνση του Εθελοντισμού	Ενίσχυση της συμμετοχής των εθελοντών και των εργαζομένων στην υποστήριξη των κοινοτικών πρωτοβουλιών της Τράπεζας	1.000 εθελοντές- μέλη του προσωπικού υποστήριξαν τις κοινοτικές πρωτοβουλίες	Αύξηση της συμμετοχής των εθελοντών και των εργαζομένων στην υποστήριξη των κοινοτικών πρωτοβουλιών μας	
Δέσμευση στη διαφορετικότητα των φύλων	Στόχευση για εκπροσώπηση 40% του υποεκπροσωπούμενου φύλου στο Διοικητικό Συμβούλιο έως το 2020	Επίτευξη συμμετοχής γυναικείου φύλου στο Δ.Σ. κατά 36,36%	Επίτευξη στόχου του 40%	
Εσωτερική Επικοινωνία	Εισαγωγή ενός εργαλείου εταιρικής κοινωνικής συνεργασίας για την ενίσχυση της εσωτερικής επικοινωνίας	Πιλοτική εφαρμογή του εργαλείου εταιρικής κοινωνικής συνεργασίας (Yammer)	Ένταξη του Yammer στο σύνολο των εργασιών της Τράπεζας	
Υγεία και Ασφάλεια	Πραγματοποίηση δύο τουλάχιστον επιθεωρήσεων σε όλες τις εγκαταστάσεις της Τράπεζας	- Υιοθέτηση του προγράμματος επιθεώρησης - Πραγματοποίηση 24 ασκήσεων εκκένωσης	Διατήρηση και βελτίωση της αξιολόγησης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας	
	Οργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας	Εκπαιδευτικό πρόγραμμα 5.265 ωρών σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας	Οργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας	

Το Περιβάλλον μας

Τομέας	Στόχος για το 2019	Βασικά Επιτεύγματα 2019	Στόχος για το 2020	Σχετικοί Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης
Μειωμένο περιβαλλοντικό αποτύπωμα	• Μείωση κατά 2% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας • Αντικατάσταση του υφιστάμενου μηχανολογικού εξοπλισμού με νέο, πιο αποτελεσματικό, εξοπλισμό • Εγκατάσταση Συστήματος Διαχείρισης Κτιρίων • Αντικατάσταση συμβατικών λαμπτήρων με LED σε κτίρια και υποκαταστήματα	Οι δράσεις που υλοποιήθηκαν κατέγραψαν εξοικονόμηση 1.491.020 κιλοβαττωρών	• Συνέχιση της εγκατάστασης λαμπτήρων LED για τα υπόλοιπα κτίρια και υποκαταστήματα • Εφαρμογή της νέας στρατηγικής της Τράπεζας για ψηφιοποίηση σε όλα τα Τμήματα • Βελτίωση του προγράμματος «Paper-less» σε όλα τα τμήματα	 
	Μείωση εκπομπών CO ₂ κατά 2%	Δεν είναι δυνατή η επαλήθευση ακριβών μεγεθών	Επανάληψη στόχου	
	Προώθηση ανακύκλωσης σε όλες τις λειτουργίες της Τράπεζας	Στόχος επετεύχθη	Προώθηση ανακύκλωσης σε όλες τις λειτουργίες της Τράπεζας	
	Χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού	Στόχος επετεύχθη	Διακοπή στόχου	
	Επαναπιστοποίηση με ISO50001 του Συστήματος Ενεργειακής Διαχείρισης για τα δύο Κέντρα Δεδομένων	Ανανέωση ISO50001 για το Σύστημα Ενεργειακής Διαχείρισης	Ανανέωση πιστοποίησης	
Ενσωμάτωση περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης στην κουλτούρα της Τράπεζας	Εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα περιβάλλοντος και διεξαγωγή δραστηριοτήτων προς αυτήν την κατεύθυνση	Μη επίτευξη στόχου	Επανάληψη στόχου	

Η Προσέγγισή μας όσον αφορά την Έκθεση

Η Έκθεση

Η Τράπεζα Κύπρου βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να παρουσιάζει την Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2019, η οποία καλύπτει τις επιδόσεις της Τράπεζας για το έτος 2019. Η Έκθεση εκπονήθηκε με στόχο την ενίσχυση της δέσμευσης της Τράπεζας απέναντι στα ενδιαφερόμενα μέρη της, και σύμφωνα με τις αρχές της Αειφόρου Ανάπτυξης. Στοχεύει επίσης στην ενημέρωση σχετικά με τη Στρατηγική της Τράπεζας, την προσέγγιση που ακολουθήθηκε, τις δραστηριότητες και τα αποτελέσματα όλων αυτών των δραστηριοτήτων. Πρωτίστως, αποτελεί μοχλό λογοδοσίας και διαφάνειας όσον αφορά τα μη οικονομικά αποτελέσματά μας. Σκοπός της Έκθεσης είναι να παρουσιάσει τις επιδόσεις της Τράπεζας σε κοινωνικό, οικονομικό και περιβαλλοντικό επίπεδο, καθώς και σε επίπεδο διακυβέρνησης, με συνοπτικό και συνεπή τρόπο. Επικεντρώνεται στα στοιχεία που είναι σημαντικά για τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας δίνοντάς τους τη δυνατότητα να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με την ικανότητα της Τράπεζας να δημιουργεί μακροπρόθεσμη, βιώσιμη αξία.

Σκοποί και Όρια

Η Έκθεση καλύπτει την περίοδο από 1/1/2019 έως 31/12/2019. Η προηγούμενη Έκθεση αφορούσε το έτος 2018, από 1/1/2018 έως

31/12/2018. Η Εταιρεία έχει δεσμευτεί να επικοινωνεί τις δραστηριότητές της μέσω της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας σε ετήσια βάση. Η Έκθεση καλύπτει τις δραστηριότητες της Τράπεζας Κύπρου στην Κύπρο και αποκλείει θυγατρικές και άλλα συνδεδεμένα μέρη εντός ή εκτός Κύπρου. Αναφορές στο Bank of Cyprus Holdings Group γίνονται σε όλο εύρος της Έκθεσης, όπου αυτό είναι αναγκαίο.

Διεθνή Πρότυπα

Η Έκθεση αυτή εκπονήθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα της Παγκόσμιας Πρωτοβουλίας Αναφοράς (Global Reporting Initiative - GRI) με επίπεδο Core.

Κατά την προετοιμασία του περιεχομένου και της δομής της Έκθεσης, η Τράπεζα ακολούθησε τις εξής κατευθυντήριες γραμμές:

- Το πρότυπο Κοινωνικής Ευθύνης ISO 26000
- Τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών
- Τις Δέκα Αρχές του Παγκόσμιου Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών
- Τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEPFI
- Βέλτιστες πρακτικές του κλάδου σε εθνικό και διεθνές επίπεδο
- Δείκτες του GRI G4 για τον τομέα της παροχής Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών
- Συστάσεις της ειδικής ομάδας του Συμβουλίου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας για τη δημοσιοποίηση χρηματοοικονομικών πληροφοριών σχετικών με το κλίμα (TCFD)

- Την Ευρωπαϊκή Οδηγία Μη-Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (Οδηγία NFR).

Πληροφορίες σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση, τις Πολιτικές και τις Ετήσιες Εκθέσεις

Οι πολιτικές της Τράπεζας είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο στη διεύθυνση: <https://www.bankofcyprus.com/en-GB/who-we-are/corporate-governance/other-policies>

Το όραμα, η αποστολή και οι αξίες της Τράπεζας είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο στη διεύθυνση:

<https://www.bankofcyprus.com/en-GB/who-we-are/boc-at-a-glance/our-banks-new-culture-of-values>

Πληροφορίες σχετικά με τις Ετήσιες Εκθέσεις Εταιρικής Διακυβέρνησης είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση:

<https://www.bankofcyprus.com/en-GB/who-we-are/corporate-governance/our-values/>

<https://www.bankofcyprus.com/en-GB/who-we-are/corporate-governance/governance-reports/>

Πληροφορίες για τις Ετήσιες Εκθέσεις μπορείτε να βρείτε στη διεύθυνση:

<https://www.bankofcyprus.com/en-GB/investor-relations-new/reports-presentations/annual-report/>

Εξωτερική Διασφάλιση

Η Τράπεζα Κύπρου έχει υιοθετήσει ένα συνδυασμένο πλαίσιο για την Οικονομική Κατάσταση και την Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας, με τρόπο που προσθέτει αξία στα

ενδιαφερόμενα μέση μέσω της βελτίωσης της αξιοπιστίας των πληροφοριών και των υφιστάμενων συστημάτων.

- Οι Ετήσιες Οικονομικές Καταστάσεις έχουν επικυρωθεί από την αρμόδια διοίκηση της Τράπεζας, έχουν εγκριθεί από την Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο, ενώ έχουν ελεγχθεί από τους ανεξάρτητους εξωτερικούς ελεγκτές της Τράπεζας.
- Ειδικές δημοσιοποιήσεις εντός της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας έχουν διασφαλιστεί εξωτερικά από έναν ανεξάρτητο φορέα, το The

CSR Agency, ο οποίος διενήργησε περιορισμένου επιπέδου διασφάλιση ως προς την ακρίβεια των συγκεκριμένων δεδομένων, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο AA1000. Η Δήλωση Αξιοπιστίας περιλαμβάνεται στην τελευταία ενότητα αυτής της Έκθεσης.

Υποστήριξη

Η δομή, το περιεχόμενο και η ανάλυση που περιέχονται στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2019 αναπτύχθηκαν με την καθοδήγηση και την επιστημονική υποστήριξη της Sustainability Knowledge Group. (www.sustainabilityknowledgegroup.com).

Συνεισφορά

Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2019 δε θα ήταν δυνατή χωρίς την πολύτιμη συμβολή των Ανώτερων Διευθυντών, των CSR Liaisons και όλων των εργαζομένων της Τράπεζας, οι οποίοι έχουν συνεισφέρει με σχόλια, προτάσεις και άλλα δεδομένα στην εκπόνηση αυτής της Έκθεσης.

Συντονισμός

Το Τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας της Διεύθυνσης Εταιρικών Υποθέσεων Τράπεζας Κύπρου ανέλαβε το συντονισμό για τη δημιουργία της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Ανατροφοδότηση

Η γνώμη σας είναι σημαντική για μας.

Καλωσορίζουμε τις πληροφορίες και τις προτάσεις σας σχετικά με την Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας μέσω των ακόλουθων καναλιών:



Τηλέφωνο:

Τοπικό: 80000800

Διεθνές: +357 22128000



Email:

[bankofcypruscsr@](mailto:bankofcypruscsr@bankofcyprus.com)

bankofcyprus.com



LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/company/bank-of-cyprus>



Facebook:

<https://www.facebook.com/BankofCyprusOfficial>



Twitter:

<https://twitter.com/bankofcyprus>



Instagram:

https://www.instagram.com/bank_of_cyprus



Επιστολή:

Τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας
Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων
Κεντρικά Γραφεία Τράπεζας Κύπρου
Στασίνου 51,
2002 Λευκωσία, Κύπρος

Ευρετήριο Περιεχομένου GRI

GRI Standard	Δημοσιοποίηση	Σελίδες και / ή διεύθυνση URL	Παραλείψεις
GRI 101: Foundation 2016			
Γενικές Δημοσιοποιήσεις			
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016	ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ		
	102-1 Όνομα του οργανισμού	12	
	102-2 Βασικές μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες του οργανισμού	12-13	
	102-3 Έδρα του οργανισμού	95	
	102-4 Περιοχές σημαντικής δραστηριοποίησης	12, 52	
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	19, 20	
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	12, 52	
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	20, 33, 52, 71 https://www.bankofcyprus.com/en-GB/investor-relations-new/reports-presentations/annual-report/	
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και λοιπούς εργαζόμενους	71-73	
	102-9 Εφοδιαστική αλυσίδα	57	
	102-10 Σημαντικές αλλαγές στον οργανισμό και στην εφοδιαστική αλυσίδα	32	
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	24-27, 33	
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες που υποστηρίζονται	39-41	
	102-13 Συμμετοχή σε ενώσεις και οργανισμούς	36	
	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ		
	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων του οργανισμού	6-7	
	102-15 Βασικές επιδράσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες	6, 7, 10, 11, 20-24, 31-33, 40-47, 90-93	
	ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ		
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κανόνες συμπεριφοράς	17, 22, 23, 74-76	
	ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	20-23	
	ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ		
	102-40 Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	42, 43	
	102-41 Συμφωνίες συλλογικής διαπραγμάτευσης	73	
	102-42 Βάση αναγνώρισης και επιλογής των ενδιαφερομένων μερών	42	
	102-43 Προσέγγιση της διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη	42, 43	
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	42, 43	
	ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗΣ		
	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	https://www.bankofcyprus.com/globalassets/investor-relations/annual-reports/english/20200429-boc-afr-2019_eng_final_signed.pdf	
	102-46 Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού και των Ορίων των Θεμάτων	39-48	
	102-47 Κατάλογος Ουσιαστικών Θεμάτων	46	
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	87	
	102-49 Σημαντικές αλλαγές του Αντικειμένου ή των Ορίων των Θεμάτων	Καμία αλλαγή	
	102-50 Περίοδος αναφοράς	94	
	102-51 Ημερομηνία του πιο πρόσφατου απολογισμού	94	
	102-52 Διάρκεια του κύκλου απολογισμού	94	
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	95	
	102-54 Κριτήρια συμφωνίας σύμφωνα με τα GRI Standards	94	
	102-55 Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI	96-99	
	102-56 Εξωτερική Διασφάλιση	100-103	
Ουσιαστικά Θέματα			
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ			
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	33, 42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 19, 24, 25, 33, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 33	
GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	33 https://www.bankofcyprus.com/globalassets/investor-relations/annual-reports/english/20200429-boc-afr-2019_eng_final_signed.pdf	

GRI Standard	Δημοσιοποίηση	Σελίδες και / ή διεύθυνση URL	Παραλείψεις
ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 32, 52, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	21-23	
GRI 202: Παρουσία στην Αγορά 2016	202-2 Ποσοστό ανώτερων στελεχών που προέρχονται από την τοπική κοινότητα	21	
ΕΜΜΕΣΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 61, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 61-66	
GRI 203: Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις 2016	203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες	62-66	
	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	12, 13, 61-66	
ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 57, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 57	
GRI 204: Πρακτικές Προμηθειών 2016	204-1 Ποσοστό των δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές	57	
ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	17, 42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 22-27, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22-27, 76, 77, 78	
GRI 205: Καταπολέμηση της διαφθοράς 2016	205-2 Επικοινωνία και κατάρτιση σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες κατά της διαφθοράς	77-78	
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ			
ΕΝΕΡΓΕΙΑ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 85, 86, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 86	
GRI 302: Ενέργεια 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	87	
	302-4 Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας	86, 87	
ΥΓΡΕΣ ΕΚΡΟΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΒΛΗΤΑ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 85, 86, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 54, 88	
GRI 306: Υγρές Εκροές και Απόβλητα 2016	306-2 Απόβλητα κατά τύπο και μέθοδο απόρριψης	88	
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 85	
GRI 307: Περιβαλλοντική Συμμόρφωση 2016	307-1 Μη συμμόρφωση με τους περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς	8, 85	
ΚΟΙΝΩΝΙΑ			
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 71, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 72, 76	
GRI 401: Απασχόληση 2016	401-1 Προσλήψεις νέων εργαζομένων και ρυθμός αποχώρησης εργαζομένων	72	
	401-3 Γονική Άδεια	75	

Ευρετήριο Περιεχομένου GRI

GRI Standard	Δημοσιοποίηση	Σελίδες και / ή διεύθυνση URL	Παραλείψεις
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 71, 74, 79, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 79	
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2018	403-5 Εκπαίδευση εργαζομένων για την Υγεία και την Ασφάλεια στην Εργασία	79	
	403-6 Προώθηση της καλής υγείας των εργαζομένων	74	
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 76, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 76-79	
GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016	404-1 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος ανά εργαζόμενο	77	
	404-2 Προγράμματα για τη αναβάθμιση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση των εργαζομένων	27, 32, 78, 79	
ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 74, 76, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	20, 22, 23, 74, 76	
GRI 405: Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες 2016	405-1 Διαφορετικότητα στους φορείς διακυβέρνησης και στους εργαζομένους	20, 71, 75	
ΑΠΟΦΥΓΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 76, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 74, 76	
GRI 406: Αποφυγή Διακρίσεων 2016	406-1 Περιστατικά διάκρισης και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν	74	
ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 61, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 34	
GRI 413: Τοπικές Κοινότητες 2016	413-1 Δραστηριότητες όπου έχει υλοποιηθεί διαβούλευση με την τοπική κοινότητα, αξιολογήσεις επιδράσεων, και αναπτυξιακά προγράμματα	61-68	
ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 43, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 58	
GRI 417: Μάρκετινγκ και Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών 2016	417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν στις πληροφορίες και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	58	
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν στην επικοινωνία μάρκετινγκ	58	
ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 56	
GRI 418: Ιδιωτικότητα Πελατών 2016	418-1 Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων αναφορών που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών	56	
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 24, 25, 54, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 24	
GRI 419: Κοινωνικο-οικονομική Συμμόρφωση 2016	419-1 Μη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς στον κοινωνικό και οικονομικό τομέα	24	

GRI Standard	Δημοσιοποίηση	Σελίδες και / ή διεύθυνση URL	Παραλείψεις
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 26, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 26	
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 56, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22-27, 31-33	
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 31, 53, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 53	
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΗΘΙΚΗ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 20, 22, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	20-23, 34	
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 51, 52, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 51-58	
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 31-33, 56, 57, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	6, 7, 22, 23, 56, 57, 31-33	
ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 61, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 67	
ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 48, 73, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 61-63, 67, 69	
ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 68	
ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 54, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 54, 74	
ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΣΤΑΘΕΡΟΤΗΤΑ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 33, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	19, 22, 23, 33	
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του Ουσιαστικού Θέματος και του Ορίου του Θέματος	42-47	
	103-2 Η Διοικητική Προσέγγιση και οι συνιστώσες της	12, 13, 17, 85, 86, 90-93	
	103-3 Αξιολόγηση της Διοικητικής Προσέγγισης	22, 23, 86	

Ανεξάρτητη Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης

Προς τη Διοίκηση της Τράπεζας Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ

Η Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ («Τράπεζα Κύπρου» ή «Τράπεζα») ανέθεσε στην Responsabilitate Socială SRL («The CSR Agency») τη διενέργεια έργου Εξωτερικής Διασφάλισης καθορισμένων στοιχείων για την Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2019 («Έκθεση»), τα οποία καλύπτουν την απόδοση Βιωσιμότητας της Τράπεζας για το διάστημα από 1/1/2019 έως 31/12/2019. Η διαδικασία που διενεργήθηκε έχει ως στόχο να παρέχει σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας Κύπρου τη διασφάλιση της ακρίβειας, της αξιοπιστίας και της αντικειμενικότητας επιλεγμένων θεμάτων που παρουσιάζονται στην Έκθεση.

Ικανότητες και Ανεξαρτησία του Φορέα Διασφάλισης

Η διαδικασία Εξωτερικής Διασφάλισης διεξήχθη από εμπειρογνώμονες της Διεύθυνσης Διασφάλισης του The CSR Agency, οι οποίοι έχουν περισσότερα από 20 χρόνια συνδυασμένης εμπειρίας στη συμβουλευτική θεμάτων Βιωσιμότητας. Το The CSR Agency είναι μια ανεξάρτητη, διεθνής εταιρεία συμβούλων, η οποία παρέχει υπηρεσίες Βιωσιμότητας, που περιλαμβάνουν εκπαίδευση, σύνταξη Εκθέσεων Βιωσιμότητας, εξωτερική διασφάλιση και ανάπτυξη στρατηγικής Βιωσιμότητας. Ως μέρος του Δικτύου του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών, το The CSR Agency ενσωματώνει τις 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών στο επιχειρηματικό του μοντέλο, στη στρατηγική, τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τις συνεργασίες του.

Πέρα από τη διεξαγωγή της Εξωτερικής Διασφάλισης, δεν υπήρξε, ούτε υπάρχει οποιαδήποτε άλλη επιχειρηματική σχέση μεταξύ της Τράπεζας Κύπρου και του The CSR Agency, ούτε επίσης μεταξύ της Τράπεζας Κύπρου και οποιουδήποτε εργαζόμενου του The CSR Agency. Η διαδικασία Εξωτερικής Διασφάλισης διεξήχθη ανεξάρτητα και αμερόληπτα, χωρίς να τίθεται θέμα σύγκρουσης συμφερόντων.

Αρμοδιότητες

Τράπεζα Κύπρου

Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2019 της Τράπεζας Κύπρου προετοιμάστηκε από την ομάδα της Τράπεζας σε συνεργασία με το Sustainability Knowledge Group, εξωτερικό σύμβουλο σε θέματα Βιωσιμότητας.

Όλες οι πληροφορίες, τα δεδομένα, οι ισχυρισμοί, οι δημοσιοποιήσεις και οι δηλώσεις, καθώς και οι διαδικασίες συλλογής πληροφοριών, διατήρησης αρχείων, εφαρμογής εσωτερικών ελέγχων και άλλων μηχανισμών υποστήριξης και βελτίωσης της διαδικασίας σύνταξης της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως παρουσιάζονται στην Έκθεση, είναι αποκλειστική ευθύνη των παραπάνω μερών.

The CSR Agency

Οι κύριες ευθύνες του The CSR Agency ήταν ο σχεδιασμός και η διεξαγωγή της Εξωτερικής Διασφάλισης όπως αυτή ορίζεται από το πρότυπο AA1000AS AccountAbility, η παροχή βασικών ευρημάτων και συμπερασμάτων σχετικά με την ακρίβεια και την αξιοπιστία των καθορισμένων πληροφοριών Βιωσιμότητας που παρουσιάζονται στην Έκθεση, καθώς και ο έλεγχος της τήρησης από την Τράπεζα, των Αρχών του προτύπου AccountAbility.

Εύρος Διασφάλισης

Η διαδικασία Εξωτερικής Διασφάλισης πραγματοποιήθηκε με βάση το πρότυπο AA1000 Assurance Standard (AA1000AS, 2008)¹ σύμφωνα με το Παράρτημα 2018 (2018 Addendum) και το AA1000 AccountAbility Principles Standard (AA1000AP, 2018)².

Πραγματοποιήθηκε μετρίου επιπέδου Εξωτερική Διασφάλιση Τύπου 2, η οποία αξιολόγησε τη φύση και την έκταση της συμμόρφωσης της Τράπεζας με τις αρχές του AccountAbility, καθώς και την αξιοπιστία ενός συνόλου καθορισμένων δεικτών απόδοσης Βιωσιμότητας, όπως περιγράφεται λεπτομερώς στην ενότητα Μεθοδολογία.

Ακολουθήθηκαν διαδικασίες για τη συγκέντρωση επαρκών αποδεικτικών στοιχείων με σκοπό την επαλήθευση αξιώσεων, δεδομένων και πληροφοριών για έναν αριθμό καθορισμένων θεμάτων που αντιπροσωπεύουν ισορροπημένα όλα τα θέματα της Τράπεζας Κύπρου, που παρουσιάζονται στην Έκθεση. Η μεθοδολογία και διαδικασίες που ακολουθήθηκαν και τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν, είχαν ως σκοπό τη μείωση του κινδύνου λανθασμένου αποτελέσματος. Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι οι διαδικασίες αυτές είναι λιγότερο εκτενείς από αυτές που σχετίζονται με την απόδοση διασφάλισης υψηλού επιπέδου και ο κίνδυνος δεν είναι τόσο χαμηλός όσο στην περίπτωση μιας διαδικασίας υψηλού επιπέδου διασφάλισης.

Τα θέματα που καθορίστηκαν για αξιολόγηση επιλέχθηκαν για να καλύψουν όλους τους πυλώνες της Έκθεσης, προκειμένου να παράσχουν ισορροπημένα συμπεράσματα σχετικά με τις πληροφορίες που αφορούν:

- Παρουσία στην Αγορά
- Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις
- Καταπολέμηση της διαφθοράς

¹ Το πρότυπο AA1000AS (AccountAbility, 2008) με το προσάρτημα 2018 (2018 Addendum) παρέχει τις προϋποθέσεις για τη διενέργεια διασφάλισης βιωσιμότητας. Μπορείτε να συμβουλευτείτε το έγγραφο εδώ: <https://www.accountability.org/standards/>

² Οι αρχές AA1000AP (AccountAbility, 2018) παρέχουν ένα πλαίσιο για την εφαρμογή των τεσσάρων αρχών της Υπευθυνότητας κατά τη μέτρηση της απόδοσης βιωσιμότητας.

- Ενέργεια
- Εργοδότηση
- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
- Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες
- Τοπικές Κοινότητες
- Απόρρητο Πελατών

Μεθοδολογία

Λόγω της παγκόσμιας κρίσης που προκλήθηκε από την πανδημία του κορονοϊού, η επικοινωνία μεταξύ του The CSR Agency, της Τράπεζας Κύπρου και των εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών πραγματοποιήθηκε μέσω e-mail, τηλεδιασκέψεων και τηλεφωνικής επικοινωνίας. Κατά τη διαδικασία Διασφάλισης, πραγματοποιήθηκαν τα εξής:

1. Συνεντεύξεις με το Sustainability Knowledge Group και εκπροσώπους της Τράπεζας Κύπρου ώστε να γίνει κατανοητή η διαδικασία διασφάλισης και η μεθοδολογία που ακολουθείται.
2. Συνεντεύξεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη για την επαλήθευση της αξιοπιστίας συγκεκριμένων ισχυρισμών που διατυπώνονται στην Έκθεση.
3. Αξιολόγηση των διαδικασιών σύνταξης της Έκθεσης, προκειμένου να ελεγχθεί η τήρηση των απαιτήσεων του προτύπου Global Reporting Initiative (GRI).
4. Αντιπαραβολή δημοσιευμένων εκθέσεων και πολιτικών που αναφέρονται στην Έκθεση, για έλεγχο της συνέφειας με τις δηλώσεις και τις παραδοχές που έγιναν σε αυτήν.
5. Επαλήθευση της ακρίβειας των υπολογισμών που πραγματοποιήθηκαν για το σκοπό της Έκθεσης, υπολογίζοντας εκ νέου ένα δείγμα των δεικτών με βάση τα στοιχεία που ελήφθησαν.
6. Ανατροφοδότηση σχετικά με το τελικό περιεχόμενο της Έκθεσης, σύμφωνα με το εύρος εφαρμογής της διαδικασίας Διασφάλισης.
7. Παρατήρηση και επιθεώρηση των εσωτερικών συστημάτων, προκειμένου να επικυρωθεί η ακεραιότητα των αξιώσεων που έγιναν στην Έκθεση.
8. Επισκόπηση της διαδικασίας Ουσιαστικότητας και των αποτελεσμάτων της.
9. Συλλογή και αξιολόγηση εσωτερικών και εξωτερικών στοιχείων που χρησιμοποιήθηκαν για τις δημοσιοποιήσεις συγκεκριμένων θεμάτων, προκειμένου να ελεγχθεί η ακρίβειά τους.

Λαμβάνοντας υπόψη τον τομέα δραστηριοποίησης της Τράπεζας, επιλέχθηκαν για έλεγχο οι ακόλουθες δημοσιοποιήσεις σύμφωνα με το πρότυπο GRI Standards:

GRI 202-2: Ποσοστό ανώτερων στελεχών που προσλαμβάνονται από την τοπική κοινότητα

GRI 203-1: Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες

GRI 203-2: Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις

GRI 205-2: Επικοινωνία και κατάρτιση σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες κατά της διαφθοράς

GRI 302-1: Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού

GRI 302-4: Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας

GRI 401-1: Προσλήψεις νέων εργαζομένων και ρυθμός αποχώρησης εργαζομένων

GRI 401-3: Γονική άδεια

GRI 403-5: Εκπαίδευση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία

GRI 403-6: Προώθηση της υγείας των εργαζομένων

GRI 405-1: Διαφορετικότητα στους φορείς διακυβέρνησης και στους εργαζομένους

GRI 413-1: Δραστηριότητες όπου έχει υλοποιηθεί διαβούλευση με την τοπική κοινότητα, αξιολογήσεις επιδράσεων, και αναπτυξιακά προγράμματα

GRI 418-1: Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων αναφορών που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών

Οι δραστηριότητες που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο της διαδικασίας Διασφάλισης περιλάμβαναν κριτήρια αξιολόγησης σύμφωνα με τα πρότυπα AA1000AP και AA1000AS, καθώς και τις αρχές του GRI αναφορικά με την ποιότητα και το περιεχόμενο των Εκθέσεων Βιωσιμότητας.

Περιορισμοί της Διαδικασίας Διασφάλισης που Πραγματοποιήθηκε

Η διαδικασία Διασφάλισης που διεξήχθη σύμφωνα με το πεδίο εφαρμογής της Έκθεσης περιλάμβανε μετρίου επιπέδου Εξωτερική Διασφάλιση και ανάλυση της ακρίβειας, της αξιοπιστίας και της αντικειμενικότητας των πληροφοριών και των καθορισμένων θεμάτων που παρουσιάζονται στην Έκθεση.

Η δειγματοληψία, ο έλεγχος και η επισκόπηση των εγγράφων διενεργήθηκαν εξ αποστάσεως, μέσω e-mail, τηλεδιασκέψεων και τηλεφωνικής επικοινωνίας, λόγω των περιορισμών ταξιδιού και κίνησης που ισχύουν, λόγω της πανδημίας του κορονοϊού. Δηλώσεις και ισχυρισμοί στην Έκθεση αναφορικά με μελλοντικά σχέδια, προθέσεις, απόψεις ή πεποιθήσεις, δεν εμπίπτουν στο εύρος εφαρμογής της Διασφάλισης.

Οποιοσδήποτε πληροφορίες ή δεδομένα που σχετίζονται με προηγούμενες ετήσιες Εκθέσεις δεν αποτέλεσαν αντικείμενο της Διαδικασίας Διασφάλισης.

Δεν έχει διεξαχθεί οποιαδήποτε εργασία αξιολόγησης για δεδομένα εκτός από αυτά που περιλαμβάνονται στο εύρος εφαρμογής της Διασφάλισης.

Η εργασία μας αφορά στην αγγλική έκδοση της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητάς. Ως εκ τούτου, σε περίπτωση ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της ελληνικής και της αγγλικής Έκθεσης, αναφορικά με τα συμπεράσματά μας, υπερισχύει η αγγλική έκδοση της Έκθεσης.

Συμμόρφωση με τις Αρχές AA1000AP: Ευρήματα και Συμπεράσματα

Συμμετοχικότητα³

Η Τράπεζα εφαρμόζει επίσημη διαδικασία εμπλοκής των ενδιαφερομένων μερών, τόσο για τους σκοπούς της Έκθεσης όσο και στο πλαίσιο της διαρκούς επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Στην Έκθεση χαρτογραφήθηκαν και παρουσιάστηκαν 12 ομάδες ενδιαφερομένων μερών: Εργαζόμενοι, Μέτοχοι, Οίκοι αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας, Μέσα ενημέρωσης, Πελάτες, Προμηθευτές/Συνεργάτες, Συγκρότημα Τράπεζας Κύπρου και θυγατρικές της Τράπεζας, Κυβέρνηση και Αρχές Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Επιχειρηματικοί Σύνδεσμοι, Χρηματοπιστωτικός τομέας και άλλες τράπεζες, Ρυθμιστικές/Εποπτικές Αρχές, Κοινωνία και Τοπικές Κοινότητες

Ως μέρος της ανάλυσης ουσιαστικότητας που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο προετοιμασίας της Έκθεσης, η Τράπεζα υλοποίησε εκπαιδευτικά σεμινάρια για εργαζόμενους, έρευνες για εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων πελατών, εκπροσώπων των μέσων ενημέρωσης, προμηθευτών/συνεργατών και μη κυβερνητικών οργανισμών. Οι ανάγκες και οι προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών προσδιορίστηκαν μέσω της ανάλυσης ουσιαστικότητας. Τα κανάλια και η συχνότητα των διαδικασιών διαλόγου παρουσιάστηκαν στην Έκθεση.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης σημαντικότητας αξιοποιήθηκαν από την Τράπεζα για την επαλήθευση των Πυλώνων Εταιρικής Υπευθυνότητας που έχουν αναγνωριστεί και για τον επαναπροσδιορισμό των περιοχών επικέντρωσης και των ουσιαστικών θεμάτων που περιλαμβάνονται στην Έκθεση.

Ουσιαστικότητα⁴

Στο πλαίσιο της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2019, η Τράπεζα Κύπρου πραγματοποίησε εκτενή ανάλυση με σκοπό τον προσδιορισμό, την ιεράρχηση και την επικύρωση βασικών ουσιαστικών θεμάτων, ακολουθώντας μια διαδικασία τεσσάρων βημάτων. Η αξιολόγηση περιλάμβανε έρευνα αγοράς, ανασκόπηση βέλτιστων πρακτικών του κλάδου σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, ανάλυση διεθνών προτύπων [Το πρότυπο Κοινωνικής Ευθύνης ISO 26000, Τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών, Τις Δέκα Αρχές του Παγκόσμιου Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών, Τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEPFI, Βέλτιστες πρακτικές του κλάδου σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, Δείκτες του GRI G4 για τον τομέα της παροχής Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών, Συστάσεις της ειδικής ομάδας του Συμβουλίου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας για τη δημοσιοποίηση χρηματοοικονομικών πληροφοριών σχετικών με το κλίμα (TCFD), Την Ευρωπαϊκή Οδηγία Μν-Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (Οδηγία NFR)] και συγκριτική αξιολόγηση και κατανόηση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος της Τράπεζας Κύπρου, με σκοπό τη δημιουργία μιας εκτεταμένης λίστας θεμάτων που υποβλήθηκε για ιεράρχηση στην ανώτατη διοίκηση και στα ενδιαφερόμενα μέρη.

Τα όρια των ουσιαστικών θεμάτων, λαμβάνοντας υπόψη τις βασικές ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών, παρουσιάζονται στην Έκθεση μαζί με τη συμβολή της Τράπεζας στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης για κάθε πυλώνα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Τα πιο σημαντικά θέματα παρουσιάζονται σε φιλική προς το χρήστη μορφή στον πίνακα ουσιαστικότητας, σύμφωνα με το GRI Standards.

Ανταπόκριση⁵

Η Τράπεζα Κύπρου ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών, εξετάζοντας σε ετήσια βάση τα ουσιαστικά θέματα που έχουν προσδιοριστεί και επιτυγχάνοντας μια ισορροπημένη απεικόνιση των θεμάτων στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας ακολουθώντας τη μεθοδολογία του προτύπου GRI. Αυτό επιτρέπει στα ενδιαφερόμενα μέρη να έχουν πρόσβαση σε πρόσφατες πληροφορίες που σχετίζονται με τη στρατηγική, τις επιδόσεις και τους στόχους Βιωσιμότητας της Τράπεζας και να συγκρίνουν δεδομένα από προηγούμενα έτη, προκειμένου να λαμβάνουν ενημερωμένες αποφάσεις βασισμένες στην πρόοδο που έχει επιδείξει η Τράπεζα.

Αντίκτυπος⁶

Για πρώτη φορά, η Τράπεζα παρουσίασε στην Έκθεση τα βασικά στοιχεία που συμβάλλουν στη δημιουργία αξίας κατά μήκος όλης της «αλυσίδας αξίας» της (για πελάτες, εργαζομένους, Κυπριακή Οικονομία, Πλανήτη και Κυπριακή κοινωνία). Για τους σκοπούς της Έκθεσης του 2019, η Τράπεζα ενίσχυσε το ρόλο των CSR Liaisons με αρμοδιότητες αναφορικά με την δημοσιοποίηση θεμάτων Βιωσιμότητας, εμπλέκοντας με τον τρόπο αυτό όλα τα τμήματα στη διαδικασία προετοιμασίας των Εκθέσεων και διασφαλίζοντας δια-τμηματική συμμετοχή.

Για κάθε ουσιαστικό θέμα που περιλαμβάνεται στην Έκθεση, η Τράπεζα παρουσίασε τα όρια επιπτώσεων και τις επηρεαζόμενες ομάδες ενδιαφερομένων μερών. Η Τράπεζα Κύπρου μετρά τις επιπτώσεις της στο περιβάλλον, την κοινωνία και σε θέματα διακυβέρνησης, χρησιμοποιώντας ποιοτικές και ποσοτικές μεθόδους τις οποίες στη συνέχεια κοινοποιεί. Η Τράπεζα αξιοποιεί τη διαδικασία έκδοσης Εκθέσεων Εταιρικής Υπευθυνότητάς για να δημοσιοποιήσει πληροφορίες σχετικά με τα έργα και τις πρωτοβουλίες που υλοποιεί και τις επιπτώσεις τους.

Κατά την επισκόπηση των εσωτερικών διεργασιών, πολιτικών και διαδικασιών που διενεργήθηκε, σύμφωνα με τη διαδικασία Διασφάλισης, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η Τράπεζα Κύπρου δεν ευθυγραμμίζεται με τις αρχές του AA1000AS και του AA1000AP

3 Η Συμμετοχικότητα αφορά στην αναγνώριση των ενδιαφερομένων μερών, στην ενεργό συμμετοχή τους στον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων Βιωσιμότητας του οργανισμού και στην ανάπτυξη στρατηγικής για την ανταπόκριση του σε αυτά.

4 Η Ουσιαστικότητα αφορά στον εντοπισμό και στην ιεράρχηση των πιο σχετικών ουσιαστικών θεμάτων Βιωσιμότητας, λαμβάνοντας υπόψη την επίδραση που έχει κάθε θέμα στον οργανισμό και στα ενδιαφερόμενα μέρη του.

5 Η Ανταπόκριση αφορά στην έγκαιρη και έγκυρη αντίδραση ενός οργανισμού σε ουσιαστικά θέματα Βιωσιμότητας και στις σχετικές επιπτώσεις τους.

6 Ο Αντίκτυπος αναφέρεται στην επίδραση της συμπεριφοράς και της απόδοσης ατόμων ή ενός οργανισμού, στην οικονομία, στο περιβάλλον, στην κοινωνία, στα ενδιαφερόμενα μέρη ή και στον ίδιο τον οργανισμό. Για περισσότερες πληροφορίες: <https://www.accountability.org/standards/>

Βασικές Παρατηρήσεις

Η Τράπεζα υποστηρίζει μια σειρά από εξωτερικές πρωτοβουλίες Βιώσιμης Ανάπτυξης, συμπεριλαμβανομένης της Ατζέντας 2030 των Ηνωμένων Εθνών για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και του «CEOs Call to Action», προκειμένου να ενισχύσει τη δέσμευσή της για Βιώσιμη Ανάπτυξη και να αναλάβει δράσεις για την ενίσχυση του θετικού της αντίκτυπου στην κυπριακή κοινωνία.

Στην Έκθεση, η Τράπεζα χαρτογραφεί τη συμβολή της στους επιλεγμένους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η Επιτροπή Δεοντολογίας ιδρύθηκε το 2019. Η Επιτροπή επιβλέπει όλα τα θέματα που αφορούν την Εταιρική Υπευθυνότητα, και θέματα δεοντολογίας, αποδεικνύοντας τη δέσμευση της Τράπεζας για συνεχή βελτίωση των επιδόσεών της σε θέματα Βιωσιμότητας.

Οι «CSR Liaisons» είναι μια πρωτοβουλία με σκοπό την αποκέντρωση της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Οι CSR Liaisons αποτελούνται από μια ομάδα εργαζομένων και επιλέγονται από τους Διευθυντές των Διευθύνσεων, με σκοπό να βοηθήσουν στην προώθηση του εθελοντισμού στον οργανισμό. Συμβάλλουν επίσης στην ανάπτυξη της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας παρέχοντας σχετικό περιεχόμενο.

Για τους σκοπούς της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας διεξήχθη εκτενής ανάλυση ουσιαστικότητας, προκειμένου να εντοπιστούν τα βασικά ουσιαστικά θέματα, να τεθούν προτεραιότητες και να επικυρωθούν τα σχετικά θέματα. Στο πλαίσιο της διαδικασίας ουσιαστικότητας ζητήθηκε η γνώμη εσωτερικών και εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών, συμπεριλαμβανομένων των ανώτερων στελεχών της διοίκησης.

Ως μέρος της εταιρικής διαδικασίας, η Έκθεση εγκρίθηκε από την Εκτελεστική Επιτροπή.

Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας Κύπρου για το 2019 ακολουθεί το GRI Standards (βασική επιλογή), το μοναδικό διεθνές πρότυπο κατάρτισης Εκθέσεων Βιωσιμότητας.

Συστάσεις

Οι ακόλουθες συστάσεις από το The CSR Agency έχουν σκοπό τη βελτίωση των μελλοντικών Εκθέσεων:

Η Τράπεζα Κύπρου να συνεχίσει να βελτιώνει την ποιότητα των ποσοτικών πληροφοριών που δημοσιοποιεί.

Η Τράπεζα Κύπρου να ενισχύσει την τήρηση του προτύπου GRI Standards διευκρινίζοντας περαιτέρω την άμεση και έμμεση εμπλοκή της σε κάθε ουσιαστικό θέμα και το σχετικό αντίκτυπο του.

Προκειμένου να παρέχει μια ακριβή εικόνα του θετικού κοινωνικού αντίκτυπου της, η Τράπεζα Κύπρου μπορεί να εξετάσει το ενδεχόμενο να υιοθετήσει μια επίσημη μεθοδολογία μέτρησης των κοινωνικών επιπτώσεων. Διεθνείς μεθοδολογίες περιλαμβάνουν το Social Return on Investment (SROI) και το Social Reporting Standard (SRS).

Η Τράπεζα Κύπρου να συνεχίσει να μετρά τη συμβολή της στην επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης και να ποσοτικοποιεί τον αντίκτυπο της σε αυτούς.

Η Τράπεζα Κύπρου να διασφαλίσει ότι όλα τα σημαντικά θέματα παρουσιάζονται εξίσου στην Έκθεση. Η Πρόσβαση σε Χρηματοπιστωτικά Προϊόντα και Προσβασιμότητα θα μπορούσε να έχει παρουσιαστεί σε μεγαλύτερη έκταση στην Έκθεση.

Η Τράπεζα Κύπρου να αναπτύξει ένα επίσημο εσωτερικό σύστημα παρακολούθησης του εταιρικού εθελοντισμού.

Η Τράπεζα Κύπρου να βελτιώνει συνεχώς τη δέσμευσή της στη Βιώσιμη Ανάπτυξη, θέτοντας και κοινοποιώντας έξυπνους (SMART) στόχους για τα πιο ουσιαστικά θέματα που έχουν αναγνωριστεί.

Η Τράπεζα Κύπρου να συνεχίσει να επενδύει σε ένα επίσημο και διαφανές σύστημα για τη συλλογή και υιοθέτηση ιδεών από εργαζόμενους και στρατηγικούς εταίρους, πριν από την ανάπτυξη εσωτερικών και εξωτερικών πρωτοβουλιών.

Η Τράπεζα Κύπρου να σχεδιάζει και να υλοποιεί έργα και πρωτοβουλίες Βιωσιμότητας που αφορούν συγκεκριμένα ουσιαστικά θέματα, λαμβάνοντας υπόψη την ωριμότητα, τον αντίκτυπο και την προτεραιότητα των θεμάτων αυτών.

Δεδομένης της σημασίας της Βιώσιμης χρηματοδότησης, η Τράπεζα Κύπρου να δημοσιοποιήσει περαιτέρω πληροφορίες για εγκεκριμένες αιτήσεις δανεισμού βάσει θετικών κοινωνικών και περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

Η Τράπεζα Κύπρου να αξιοποιήσει διαθέσιμα εργαλεία συλλογής δεδομένων για την τυποποίηση της διαδικασίας έκδοσης εκθέσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Μια ολοκληρωμένη έκθεση με ευρήματα και συστάσεις για τη βελτίωση της διαδικασίας έκδοσης εκθέσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας εκπονήθηκε από το The CSR Agency και υποβλήθηκε στη διοίκηση της Τράπεζας Κύπρου.

Βάσει της διαδικασίας διενέργειας της Εξωτερικής Διασφάλισης της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας Κύπρου για το 2019, μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα ότι στην Έκθεση παρουσιάζονται με ισορροπημένο τρόπο στοιχεία και πληροφορίες. Τα στοιχεία και επιδόσεις Βιωσιμότητας που παρουσιάζονται είναι ακριβείς, αξιόπιστες και ουσιαστικά ορθές.

Andreea Ghiocel

Εκ μέρους της Διεύθυνσης Διασφάλισης

Responsabilitate Socială SRL (The CSR Agency)

19 Μαΐου, 2020



