ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας

2018

Τράπεζα Κύπρου

ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

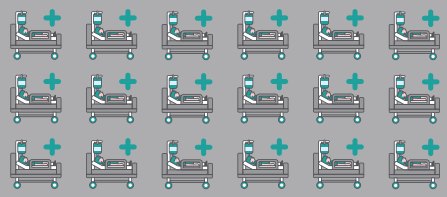
Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας

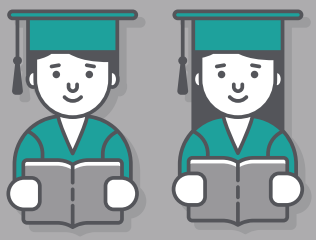
Διαδραματίζουμε καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη της κυπριακής οικονομίας ως ο μεγαλύτερος χρηματοοικονομικός οργανισμός της Κύπρου, με μακρόχρονη παρουσία και παράδοση. Λειτουργούμε με διαφάνεια και είμαστε συνεπείς και αφοσιωμένοι στον πελάτη, τον μέτοχο, τον εργαζόμενο και την κοινωνία της Κύπρου.

2018 Βασικοί Δείκτες της Εταιρικής μας Υπευθυνότητας

Η Κοινωνία μας

Περισσότεροι από 2.300 νέοι ασθενείς έτυχαν θεραπείας στο Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου (συνολικά 39.500+ από το 1998)



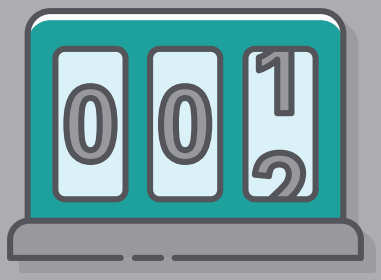


Συνδιοργανώσαμε με τον ΜΚΟ Reaction πέντε συζητήσεις μεταξύ μαθητών και προσωπικοτήτων (ο Υπουργός Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, ο Υπουργός Εξωτερικών, ο Υπουργός Εσωτερικών και ο Γενικός Ελεγκτής με τον Πρόεδρο του Κυπριακού Φόρουμ Ακεραιότητας) και τέσσερις εκπροσώπους ομάδων που ασχολούνται με επικίνδυνα επαγγέλματα

Συνολικά 500+ μαθητές

Συνεισφέραμε στο ποσό ύψους **€485.000** που συγκεντρώθηκε για τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου

#stiMaxi



6.000+ παιδιά

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

Οι Άνθρωποί μας

850+

εθελοντές μέλη του προσωπικού στήριξαν τις κοινωνικές μας πρωτοβουλίες

Έχουμε συμπληρώσει

20.900+ ώρες κατάρτισης

σε θέματα οικονομικού εγκλήματος για όλα τα μέλη του προσωπικού μας

97%

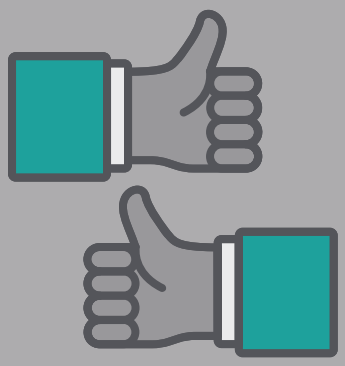
Το 97% του προσωπικού μας
συμμετείχε σε προγράμματα κατάρτισης

Όλοι οι εργαζόμενοι παρακολούθησαν σύντομα σεμινάρια ηλεκτρονικής μάθησης και πέρασαν τη σχετική αξιολόγηση σε σχέση με θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, όπως Παρεμπόδιση του Ξεπλύματος Παράνομου Χρήματος (AML), Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR), Διαχείριση Κινδύνων και Ασφάλεια Πληροφοριών

Οι Υπηρεσίες μας

700+ επαγγελματίες

συμμετείχαν στην 3η Διάσκεψη Κορυφής Επιχειρηματιών με στόχο την προσωπική εκπαίδευση και την ανταλλαγή γνώσεων



3.092 πελατειακές σχέσεις τερματίστηκαν/αναστάλθηκαν και **1.467** δυνητικοί νέοι πελάτες απορρίφθηκαν αποκλειστικά για λόγους **συμμόρφωσης**

Αποστάλθηκαν αυστηρές γραπτές οδηγίες από τη Διεύθυνση προς όλους τους υπαλλήλους με τις οποίες τούς ζητείται να θέσουν απαιτητικά πρότυπα στις δραστηριότητες του Συστήματος Δέουσας Επιμέλειας ως προς τον Πελάτη («Know Your Customer», KYC), αποδεικνύοντας έμπρακτα τη νέα κουλτούρα της Τράπεζας

668

παράπονα πελατών που αφορούσαν όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες εντός της τράπεζας έτυχαν αντιμετώπισης εντός του χρονικού πλαισίου που καθορίστηκε από τις αρμόδιες αρχές

Το Περιβάλλον μας

Ολοκλήρωση του ενεργειακού ελέγχου των εγκαταστάσεων της Τράπεζας που άρχισε το 2017 με τα πορίσματα να τυγχάνουν εφαρμογής το 2019

5%

5% εκτιμώμενη μείωση της κατανάλωσης λόγω αντικατάστασης υφιστάμενων λαμπτήρων με νέους, αποδοτικότερους λαμπτήρες LED σε 12 κτήρια της Τράπεζας

Ανακυκλώσαμε περίπου 9.800+ κιλά διαφόρων συσκευών-μηχανών

Ανακυκλώσαμε περίπου

735.000

κιλά χαρτιού

Στα ρωμαϊκ
είναι συντομ
δηλαδή, λείπ
Πάτησε πανω
για να τη δεις

Περιεχόμενα

1.	Τράπεζα Κύπρου και Εταιρική Υπευθυνότητα	9
2.	Η Δέσμευσή μας για Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης	10
3.	Κοινό Κυπρίων: Κάτι Παραπάνω από Τράπεζα	11
4.	Η Ιστορία μας	13
5.	Το Συγκρότημα Τράπεζας Κύπρου	15
6.	Η Δέσμευσή μας για μια Νέα Κουλτούρα Αξιών	16
7.	Η Εταιρική μας Διακυβέρνηση	17
8.	Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας & Οι Προτεραιότητές μας	19
9.	Η Κοινωνία μας	21
10.	Οι Άνθρωποί μας	29
11.	Οι Υπεύθυνες Υπηρεσίες μας	35
12.	Το Περιβάλλον μας	41
13.	Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης	45
14.	Οι Στόχοι μας για το 2019	49

Οι φωτογραφίες στις εισαγωγικές σελίδες των κεφαλαίων είναι από δράσεις που έγιναν το 2018 στο Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου.
Φωτογράφος: Κυριάκος Χριστοδουλίδης

01

Τράπεζα Κύπρου και Εταιρική Υπευθυνότητα

Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας Κύπρου προσφέρει πλήρη και εμπεριστατωμένη ενημέρωση στα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας για θέματα που αφορούν τον αντίκτυπό της στο περιβάλλον, την κοινωνία και τους εργαζόμενους.

Πεδίο Εφαρμογής και Περίοδος Έκθεσης

Το πεδίο εφαρμογής αυτής της έκθεσης είναι η στρατηγική και οι ετήσιες δραστηριότητες της Τράπεζας γύρω από θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (περίοδος έκθεσης 1.1.2018-31.12.2018) και αντανακλά την προσήλωση της Τράπεζας Κύπρου στις αρχές και τη στρατηγική της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Εφαρμογή της Παγκόσμιας Πρωτοβουλίας Αναφοράς (Global Reporting Initiative - GRI)

Αυτή η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας που εκδόθηκε από την Τράπεζα Κύπρου, βασίζεται στις κατευθυντήριες γραμμές του Global Reporting Initiative (GRI) και, ειδικότερα, στην έκδοση των Προτύπων GRI με επίπεδο Core (In Accordance-Core), οι οποίες είναι παγκοσμίως οι πιο αναγνωρισμένες και απαιτητικές κατευθυντήριες γραμμές του είδους τους.

Εξωτερική Έκθεση Διασφάλισης

Διενεργήθηκε Εξωτερική Έκθεση Διασφάλισης για την Έκθεση Υπευθυνότητας του 2018 της Τράπεζας Κύπρου. Σκοπός της διαδικασίας διασφάλισης είναι η παροχή διαβεβαιώσεων στα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας Κύπρου για την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών της Έκθεσης Υπευθυνότητας, και ότι η Έκθεση Υπευθυνότητας περιέχει όλα τα σημαντικά θέματα για την Τράπεζα Κύπρου και τις βασικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών της. Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 της Τράπεζας Κύπρου διενεργήθηκε από το Κέντρο Αειφορίας και Αριστείας (CSE) σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές αναφοράς GRI Standards (In Accordance-Core), του Global Reporting Initiative (GRI).

Μπορείτε να δείτε τις τρέχουσες επιδόσεις μας, στην έκδοση του «Πίνακα Δεικτών GRI», που δημοσιεύεται στον ιστότοπο της Τράπεζας http://www.bankofcyprus.com/el-GR/our-responsibilities/csr-reports/

Επικοινωνία σχετική με την Έκθεση

Για οποιεσδήποτε διευκρινίσεις σχετικά με αυτή την Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων στο +357 22122304 ηλεκτρονική διεύθυνση: bankofcypruscsr@ bankofcyprus.com.

02

Η Δέσμευσή μας για Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Τράπεζα Κύπρου υιοθέτησε την Ατζέντα 2030 των Ηνωμένων Εθνών, όπως αυτή αντανακλάται στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals-SDG) για το 2030. Η Διοίκηση της Τράπεζας αποφάσισε ότι η Τράπεζα Κύπρου πρέπει να συμβάλει ενεργά στην επίτευξη των SDG μέσω της προώθησης της ευημερίας στην κοινωνία, δεσμευόμενη για την προστασία του περιβάλλοντος και την αφοσίωση στην υποστήριξη της ανάπτυξης των εργαζομένων.

Βασική προτεραιότητα της Τράπεζας είναι η επίτευξη των στόχων αυτών μέσω της άμεσης διασύνδεσης της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας Κύπρου με τις δραστηριότητες και τις προκλήσεις που αφορούν τον τραπεζικό τομέα, καθώς και με όλες τις σημαντικές πτυχές που προκύπτουν από την παρούσα έκθεση.

Η Τράπεζα έχει υιοθετήσει και ενσωματώσει στη στρατηγική της ένα συγκεκριμένο επιχειρηματικό μοντέλο για την αντιμετώπιση των σημαντικών θεμάτων που αφορούν στην Εταιρική Υπευθυνότητα, όπως αυτή περιγράφεται λεπτομερώς στην παρούσα Έκθεση. Η Έκθεση καλύπτει τέσσερις βασικούς στρατηγικούς τομείς της Εταιρικής Υπευθυνότητας: την Κοινωνία μας, τις Υπηρεσίες μας, τους Ανθρώπους μας και το Περιβάλλον μας.

Περισσότερες πληροφορίες για τη σύνδεση προγραμμάτων και δράσεων της Τράπεζας Κύπρου με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης μπορείτε να βρείτε στο Παράρτημα «Πίνακα Δεικτών GRI» στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

03

Κοινό Κυπρίων: Κάτι Παραπάνω από Τράπεζα

Η Τράπεζα Κύπρου δεν είναι μόνο η πρώτη και μεγαλύτερη τράπεζα του τόπου. Είμαστε μια ομάδα από 4.000 πολίτες, συμπολίτες, φίλοι, συγγενείς, γείτονες των πελατών μας. Το μέγεθος και ο ηγετικός μας ρόλος συνεπάγονται και μεγάλη ευθύνη προς την κοινωνία και την πολιτεία μας.

Το «Κοινό Κυπρίων» είναι, και πρέπει να είναι, στο μυαλό μας σε κάθε απόφαση που λαμβάνουμε ως οργανισμός και ως άτομα που υπηρετούμε αυτόν τον οργανισμό. Το πρώτο μέλημά μας είναι η υλοποίηση των οικονομικών και επιχειρηματικών στόχων και του προγράμματος ψηφιακής μεταμόρφωσης. Η εφαρμογή τους μας κάνει πιο δυνατούς.

Μας δίνει ταυτόχρονα τη δυνατότητα να είμαστε συνεπείς και ευσυνείδητοι πολίτες της Κύπρου. Η κοινωνική πρόοδος, η αειφόρος ανάπτυξη και η βιώσιμη οικονομία αποτελούν μέρος της αποστολής μας.

Η υλοποίηση στόχων υπέρ του συμφέροντος της κοινωνίας, των πελατών, των συναδέλφων και του περιβάλλοντος δεν μπορεί πλέον να περιορίζεται απλά σε επί μέρους δράσεις. Αποτελεί πια κάτι παραπάνω, αφού οι στόχοι είναι πλήρως ενσωματωμένοι σε όλες μας τις εργασίες, στην καθημερινότητα και τελικά στο DNA της Τράπεζας.

Πανίκος Νικολάου, Διευθύνων Σύμβουλος Τράπεζας Κύπρου

Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2018, η δεύτερη που παρουσιάζουμε, παρέχει όλες τις χρήσιμες και απαραίτητες πληροφορίες σε σχέση με ενέργειες και πρωτοβουλίες που έχουν αναληφθεί και υλοποιηθεί σε διάφορους τομείς προς όφελος της κοινωνίας μας. Ενισχύει επίσης τη διαφάνεια σε σχέση με τον ρόλο μας στο περιβάλλον, στην ισότητα, στη στήριξη ευπαθών ομάδων συμπολιτών και σε άλλους τομείς της εταιρικής υπευθυνότητας.

Καταγράφεται η πρόοδος που έχει σημειωθεί σε μια σειρά από ζητήματα, από το Περιβάλλον και τους στόχους του Ευρωπαϊκού Προγράμματος Business4Climate, μέχρι και την ενίσχυση του εθελοντισμού. Η στήριξη της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας μέσα από προϊόντα και πρωτοβουλίες όπως το IDEA, είναι επίσης σημαντικές προτεραιότητες. Καταγράφεται επίσης και η συνέχιση μεγάλων έργων/δράσεων, όπως το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου και το Πολιτιστικό μας Ίδρυμα. Η συνεργασία με Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς συνεχίζεται και ενισχύεται.

Όλοι οι εργαζόμενοι στην Τράπεζα Κύπρου είμαστε και θα παραμείνουμε ο πυρήνας για την πρόοδο του οργανισμού μας. Γι' αυτό διασφαλίζουμε σε όλους πρόσβαση σε ευκαιρίες μάθησης, ανάπτυξης και ίσες ευκαιρίες ανέλιξης.

Γνώμονας παραμένει το «Κοινό Κυπρίων» αφού η Τράπεζα Κύπρου, εδώ και 12 δεκαετίες, συνεχίζει να είναι κάτι παραπάνω από την πρώτη και μεγαλύτερη τράπεζα του τόπου. Η Τράπεζα Κύπρου είναι ένας φορέας καινοτομίας, αλλαγής και στήριξης των συμφερόντων της ευρύτερης κοινωνίας μας.

Πανίκος Νικολάου
Διευθύνων Σύμβουλος Τράπεζας Κύπρου

04

Η Ιστορία μας

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

Το «Ταμιευτήριο η Λευκωσία» που ήταν όραμα του δικηγόρου Ιωάννη Οικονομίδη και του γιατρού Αντωνίου Θεοδότου, ήταν μία από τις πρώτες προσπάθειες για την απελευθέρωση του καταπιεσμένου επιχειρηματικού πνεύματος των Κυπρίων μέσω της υποστήριξης των τοπικών επιχειρήσεων. Το 1912, έγινε η Τράπεζα Κύπρου.

Βασικά Ορόσημα στην Ιστορία μας

1899 • Ίδρυση και λειτουργία του «Ταμιευτηρίου η Λευκωσία».

1912 • Το «Ταμιευτήριο η Λευκωσία» μετονομάστηκε σε Τράπεζα Κύπρου και καταχωρίσθηκε ως δημόσια εταιρεία.

1943 • Η Τράπεζα Κύπρου συγχωνεύεται με τραπεζικούς οργανισμούς σε άλλες πόλεις και επεκτείνεται σε ολόκληρη την Κύπρο. Το αρχαίο κυπριακό κέρμα που φέρει την επιγραφή «Κοινό Κυπρίων» υιοθετήθηκε ως έμβλημα της Τράπεζας.

1955 • Ίδρυση της Τράπεζας Κύπρου (Λονδίνο).

1984 • Ίδρυση του Πολιτιστικού Ιδρύματος Τράπεζας Κύπρου.

1997 • Έναρξη λειτουργίας του πρώτου υποκαταστήματος της Τράπεζας Κύπρου στο Ηνωμένο Βασίλειο.

1998 • Έναρξη λειτουργίας του Ογκολογικού Κέντρου Τράπεζας Κύπρου.

2013 • Εισαγωγή σε καθεστώς εξυγίανσης από 24 Μαρτίου έως 30 Ιουλίου μετά τις αποφάσεις του Eurogroup του Μαρτίου 2013 και τα διατάγματα της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου.

Ανακεφαλαιοποίηση και αναδιάρθρωση μέσω αυτοδιάσωσης.

2014 • Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου κατά €1 δισεκατομμύριο.

Διορισμός νέου Διοικητικού Συμβουλίου υπό την προεδρία του Δρ Γιόζεφ Άκερμαν.

2016 • Ολοκλήρωση της στρατηγικής απομόχλευσης μέσω της διάθεσης μη βασικών δραστηριοτήτων.

2017 • Τελική αποπληρωμή της επείγουσας παροχής ρευστότητας (ELA) ύψους €11,4 δισεκατομμυρίων που λήφθηκε κυρίως από τη Λαϊκή Τράπεζα στα μέσα του 2013.

Έκδοση Κεφαλαίου Κατηγορίας 2 (€250 εκατομμύρια).

Εισαγωγή των μετοχών της νέας εταιρείας χαρτοφυλακίου στον τομέα συμβατικών καταχωρήσεων του Επίσημου Καταλόγου της Αρχής Χρηματοπιστωτικής Συμπεριφοράς – Financial Conduct Authority (FCA) του Ηνωμένου Βασιλείου προς διαπραγμάτευση στην κύρια αγορά εισηγμένων αξιών του Χρηματιστηρίου του Λονδίνου, προς εισαγωγή στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου (ΧΑΚ) και προς διαπραγμάτευση στην κύρια αγορά του ΧΑΚ.

2018 • Συμφωνία για την πώληση χαρτοφυλακίου δανείων ακαθάριστης λογιστικής αξίας €2,8 δισεκατομμυρίων, εξασφαλισμένης με εγγύηση ακίνητης περιουσίας (γνωστή ως «Project Helix»).

Συμφωνία για την πώληση της πλήρως ελεγχόμενης θυγατρικής της τράπεζας στο Ηνωμένο Βασίλειο, της Bank of Cyprus UK Limited, και της θυγατρικής της Bank of Cyprus Financial Services στην Cynergy Capital Limited.

05

Το Συγκρότημα της Τράπεζας Κύπρου

Η Τράπεζα Κύπρου ιδρύθηκε το 1899 με έδρα τη Λευκωσία και είναι το μεγαλύτερο συγκρότημα τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στην Κύπρο, με σημαντικά μερίδια αγοράς σε όλους τους επιχειρηματικούς τομείς. Η Τράπεζα Κύπρου βρίσκεται σε προχωρημένο στάδιο μετασχηματισμού και καθίσταται ισχυρότερος οργανισμός ο οποίος έχει ως γνώμονα τα αποτελέσματα. Το Συγκρότημα έχει συνολικά 108 υποκαταστήματα στην Κύπρο, και γραφεία αντιπροσωπείας στη Ρωσία, την Ουκρανία και την Κίνα.

Το 2018, η Τράπεζα Κύπρου έτυχε αναγνώρισης από σειρά έγκυρων βραβείων για την αφοσίωσή της στη συνεχή βελτίωση και αριστεία.

- Βραβείο Καλύτερης Εταιρικής Διακυβέρνησης (Κύπρος), World Finance (UK).
- Τράπεζα της Χρονιάς (Κύπρος), Βραβεία Επιχειρηματικής Αριστείας του Corporate Insider.
- Καλύτερη Ιδιωτική Τραπεζική στην Κύπρο, περιοδικό Global Finance.
- Καλύτερη Ιδιωτική Τραπεζική στην Κύπρο, Έρευνα Euromoney 2018.
- Καλύτερη Τράπεζα Υποθεματοφυλακής στην Κύπρο, περιοδικό Global Finance.
- Η πιο ενεργή τράπεζα στην Κύπρο, Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκροτήσεως και Αναπτύξεως (ΕΤΑΑ) σε σχέση με τις Εμπορικές Υπηρεσίες.
- Πιστοποίηση ISO 9001:2015 για τη «Διαχείριση τραπεζικών λογιστικών βιβλίων και αρχείων» για την Υπηρεσία Θεματοφυλακής και Αρχείου.
- Πιστοποίηση ISO 9001:2015 για το «Κέντρο Εκκαθάρισης Επιταγών» για το Τμήμα Εκκαθάρισης Επιταγών.
- Πιστοποίηση ISO 9001:2015 (αναθεωρημένη) για τη Διεθνή Τραπεζική (IB), τα Κέντρα Διεθνών Εργασιών (IBUs) και τα Κέντρα Διεθνών Χορηγιών (ILUs).
- Διαγωνισμός Παραδειγμάτων Καλής Πρακτικής (3η θέση) που διοργανώθηκε από το Τμήμα Επιθεώρησης Εργασίας για την επιλογή των καλύτερων καθισμάτων προσωπικού.
- Στα Βραβεία EEPA (European Enterprise Promotion Awards) του 2018, που διοργανώνει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Κέντρο IDEA της Τράπεζας ανακηρύχθηκε Εθνικός Νικητής για την «Προώθηση του Επιχειρηματικού Πνεύματος».

06

Η Δέσμευσή μας για μια Νέα Κουλτούρα Αξιών

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

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων τεσσάρων ετών και μέχρι το 2018, αυτό το αυστηρό πρόγραμμα είχε ως αποτέλεσμα τα εξής:

- **Μείωση του διεθνούς χαρτοφυλακίου επιχειρηματικών πελατών κατά 31%.**
- **Τερματισμό περίπου του 82% των επιχειρηματικών σχέσεων με επαγγελματίες διαμεσολαβητές που συστήνουν πελάτες στην Τράπεζα (μείωση από 1.601 σε 287 διαμεσολαβητές).**
- **Τερματισμό/αναστολή των 8.070 πελατειακών σχέσεων μόνο για λόγους συμμόρφωσης/οικονομικού εγκλήματος, κάτι που αντιστοιχεί σε περίπου €4,5 δισεκατομμύρια του κύκλου εργασιών και ετήσια κερδοφορία ύψους €13,3 εκατομμυρίων.**

Το Συγκρότημα έχει επίσης θεσπίσει ισχυρό κανονιστικό πλαίσιο το οποίο διέπεται από την Πολιτική Κανονιστικής και Ηθικής Διακυβέρνησης του Συγκροτήματος. Η Πολιτική αυτή ευθυγραμμίζεται πλήρως με τις απαιτήσεις της σχετικής Οδηγίας της Κεντρικής Τράπεζας Κύπρου (ΚΤΚ), καθώς και τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΑΤ) για την Εσωτερική Διακυβέρνηση. Η Λειτουργία Συμμόρφωσης έχει επιπλέον εκδώσει και αναθεωρεί ετησίως 19 πολιτικές κανονιστικής συμμόρφωσης, τέσσερις πολιτικές εταιρικής διακυβέρνησης και τέσσερις πολιτικές για την καταπολέμηση του οικονομικού εγκλήματος, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι το πλαίσιο συμμόρφωσης παραμένει ενημερωμένο και ενσωματώνει τις βέλτιστες πρακτικές για τη διαχείριση του κινδύνου συμμόρφωσης.

Η Εταιρική Διακυβέρνηση και οι άλλες Πολιτικές του Συγκροτήματος δημοσιεύονται στον ιστότοπο του Συγκροτήματος: https://www.bankofcyprus.com/el-GR/who-we-are/corporate-governance/other-policies/. Η Πολιτική Προμηθειών του Συγκροτήματος δημοσιεύεται στον ιστότοπο της Τράπεζας σύμφωνα με την κουλτούρα διαφάνειας.

Η αποστολή της Διεύθυνσης Συμμόρφωσης του Συγκροτήματος είναι: «Η αποτελεσματική εφαρμογή σε ολόκληρο το Συγκρότημα μιας εταιρικής κουλτούρας δεοντολογίας που χαρακτηρίζεται από υψηλά πρότυπα ακεραιότητας, διαφάνειας, εμπιστευτικότητας και κανονιστικής συμμόρφωσης».

Μετά την επιτυχημένη εφαρμογή αυτού του μοναδικά ισχυρού πλαισίου, η Τράπεζα έλαβε ανεξάρτητη αναγνώριση του αποδεδειγμένα θεαματικού της μετασχηματισμού με την καθιέρωση της νέας εταιρικής κουλτούρας δεοντολογίας της, όπως αναφέρθηκε στην ενότητα «Βραβεία, Τιμές και Πιστοποιήσεις».

Αυτή η νέα κουλτούρα αξιών της Τράπεζας αποτελεί το σήμα κατατεθέν της σχέσης με τους μετόχους, τους πελάτες, τις ρυθμιστικές αρχές και τα άλλα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη της.

07

Η Εταιρική μας Διακυβέρνηση

Η χρηστή διακυβέρνηση δημιουργεί εμπιστοσύνη και δέσμευση μεταξύ μιας εταιρείας και των ενδιαφερομένων μερών της και συμβάλλει στην μακροπρόθεσμη επιτυχία της εταιρείας. Η λογοδοσία, η ακεραιότητα, η διαφάνεια, η δικαιοσύνη, η ισότητα, η βιωσιμότητα και η ηθική είναι όλες θεμελιώδεις αξίες της χρηστής διακυβέρνησης. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Κύπρου δεσμεύεται για τα υψηλότερα διεθνή πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης και διαφάνειας και στοχεύει στη διασφάλιση επί συνεχούς βάσης ότι η Τράπεζα είναι ένας σύγχρονος, διαφανής, ανταγωνιστικός και βιώσιμος οργανισμός. Μέσω της υγιούς εταιρικής διακυβέρνησης και της εταιρικής διοίκησης, η Τράπεζα επιτυγχάνει δυναμική και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ του Διοικητικού Συμβουλίου, της διοίκησης και των μετόχων, οδηγώντας στην επιτυχή εφαρμογή της στρατηγικής της.

Ως το κορυφαίο εισηγμένο χρηματοπιστωτικό και τραπεζικό συγκρότημα στην Κύπρο, η Τράπεζα Κύπρου συμμορφώνεται με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Χρηματιστηρίου Αξιών Κύπρου καθώς και με την περί Ρυθμίσεων Διακυβέρνησης και Διαχείρισης Οδηγία της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου. Η Τράπεζα έχει επίσης επιλέξει να εφαρμόσει τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης του 2016, του Ηνωμένου Βασιλείου, καθώς και τον αναθεωρημένο κώδικα του 2018, και τηρεί βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης.

Το Διοικητικό Συμβούλιο καθοδηγεί την Τράπεζα εντός ενός πλαισίου συνετών και αποτελεσματικών ελέγχων που επιτρέπουν την αξιολόγηση και διαχείριση του κινδύνου. 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 ενδιαφερομένων μερών κατανοούνται και πληρούνται.

Το Συγκρότημα δημοσιεύει στον ιστότοπό του τις Ετήσιες Εκθέσεις Εταιρικής Διακυβέρνησης.

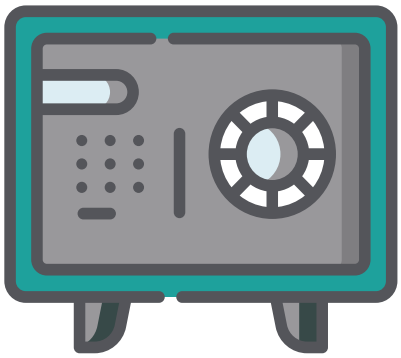
Περισσότερες πληροφορίες για την Εταιρική Διακυβέρνηση του Συγκροτήματος μπορείτε να βρείτε στο Παράρτημα «Πίνακας Δεικτών GRI».

8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Οικονομικά Αποτελέσματα 2018

Η Ετήσια Έκθεση και τα Οικονομικά Αποτελέσματα του Συγκροτήματος για το έτος που έληξε το 2018 διατίθενται στον ιστότοπο της Τράπεζας Κύπρου:

https://www.bankofcyprus.com/globalassets/investor-relations/press-releases/gr/20190328-fy2018-audited_financialresultsannouncement_gr_final.pdf



08

Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας & Οι Προτεραιότητές μας

Οι σχέσεις μας με τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας αποτελούν κρίσιμη συνιστώσα της προσπάθειας για βιώσιμη και αειφόρο ανάπτυξη. Η ανταπόκριση στις ανησυχίες των ενδιαφερόμενων μερών αποτελεί βασικό στοιχείο των έργων και των πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Διαφάνειας της Τράπεζας.

Με βάση την καθοδήγηση από τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας, μέσω της Αξιολόγησης Σημαντικότητας, διαπιστώθηκε ότι οι σημαντικότεροι τομείς προτεραιότητας είναι:

- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
- Πελατειακό Απόρρητο
- Καταπολέμηση της Διαφθοράς
- Τοπικές Κοινωνίες
- Πρακτικές Προμηθειών
- Κοινωνικοοικονομική Συμμόρφωση
- Ποικιλομορφία και Ισότητα Ευκαιριών
- Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις
- Οικονομική Απόδοση
- Παρουσία στην Αγορά
- Διαχείριση Αποβλήτων
- Κατανάλωση Ενέργειας

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα Κύπρου κατανοεί το βάρος της ευθύνης της για την προώθηση της τεχνολογικής και πολιτιστικής αλλαγής στην κυπριακή αγορά. Όπως αναλύεται στην Ενότητα 11: Οι Υπεύθυνες Υπηρεσίες μας, ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Τράπεζας φιλοδοξεί να επηρεάσει την κεφαλαιακή απορρόφηση στην Κύπρο και να προωθήσει την ψηφιακή οικονομία σε όλο το νησί.

Περισσότερες πληροφορίες για τη Μεθοδολογία επιλογής των προτεραιοτήτων του Συγκροτήματος (Αξιολόγηση της Σημαντικότητας) μπορείτε να βρείτε στο Παράρτημα «Πίνακας Δεικτών GRI».

09

Η Κοινωνία μας

Η Τράπεζα Κύπρου παραμένει ισχυρός πυλώνας της κοινωνίας και βασικός μοχλός βιώσιμης ανάπτυξης στην Κύπρο. Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία και υποστήριξη των κοινωνικών εταίρων και της κοινωνίας στο σύνολό της. Ειδικότερα, αναπτύσσει πρωτοβουλίες που έχουν ως στόχο τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των αναξιοπαθούντων στρωμάτων της κοινωνίας, με στόχο τη στήριξη της βιώσιμης ανάπτυξης και τη διατήρηση της τοπικής κουλτούρας και ιστορίας.

Όπως αντανακλάται και στο λογότυπο, «Κοινό Κυπρίων», η Τράπεζα αναλαμβάνει αειφόρες υποστηρικτικές δράσεις και επιδεικνύει ιδιαίτερη μέριμνα για τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Συνεπώς, συμμετέχει στις προσπάθειες για την ενίσχυση των υπηρεσιών που σχετίζονται με την υγεία, την εκπαίδευση και την κοινωνική πρόνοια, συμβάλλοντας έτσι στη γενικότερη βελτίωση της καθημερινής ζωής της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιείται.

Αυτές οι κοινωνικές δράσεις εμπίπτουν εντός δύο πυλώνων: Υγεία και Εκπαίδευση. Το 2018, η Τράπεζα χρηματοδότησε περισσότερες από 300 ΜΚΟ, φιλανθρωπικές οργανώσεις, ενώσεις, δήμους, σχολεία, αθλητικές ομοσπονδίες και αθλητικές ακαδημίες με συνολικό ποσό ύψους περίπου €1 εκατομμυρίου.

Η Τράπεζα υποστηρίζει και ενισχύει όταν:

- Υπάρχει επιτακτική κοινωνική ανάγκη.
- Η εν λόγω ανάγκη δεν εξυπηρετείται από τον δημόσιο τομέα.
- Η εξυπηρέτηση της ανάγκης είναι προς όφελος των ενδιαφερομένων μερών της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένης της κοινωνίας μας.

Τον Απρίλιο του 2018, η Τράπεζα Κύπρου διοργάνωσε την εκστρατεία #stiMaxi (μάχη ενάντια στον καρκίνο) για τη συγκέντρωση χρημάτων και συνδιοργάνωσε την 43η «Πορεία Χριστοδούλας» με τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου

Τον Ιούλιο του 2018, εθελοντές του προσωπικού της Τράπεζας Κύπρου και εθελοντές του ΜΚΟ Reaction επισκέφθηκαν και παρέδωσαν ιατρικές προμήθειες από την Κύπρο στα θύματα της πυρκαγιάς στην περιοχή Μάτι, στην Ελλάδα

Το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου είναι από το 1998 η ναυαρχίδα της Κοινωνικής μας Στήριξης στον Πυλώνα Υγεία

Τον Ιούνιο του 2018, εγκαινιάστηκε το έργο «Wall Gallery», μια γιγαντιαία κατασκευή τοποθετημένη στους γύρω τοίχους του Ογκολογικού Κέντρου Τράπεζας Κύπρου, που φιλοξενεί έργα τέχνης για τους ασθενείς και τα μέλη του προσωπικού

3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ

ΠΥΛΩΝΑΣ ΥΓΕΙΑ

Κύριες Συμπράξεις και Δράσεις

Κατά τη διάρκεια του 2018, η Τράπεζα Κύπρου συνέχισε να υποστηρίζει ενεργά σημαντικά ιδρύματα στον τομέα της βελτίωσης της Υγείας και της κοινωνικής ευημερίας με:

- Συνέχιση της οικονομικής και άλλης στήριξης στο Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου.
- Ανανέωση της ομαδικής ασφάλειας υγείας Medica της θυγατρικής Eurolife για τα παιδιά που ορφάνεψαν από τραγικά ατυχήματα (Ήλιος, Σαρμ Ελ Σέιχ, Μαρί, δασική πυρκαγιά Σολέας).
- Συντονισμός της εκστρατείας «Μάχη ενάντια στον Καρκίνο» σε συνεργασία με τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου (Πορεία Χριστοδούλας) για 21η συνεχή χρονιά.
- Οικονομική στήριξη της λειτουργίας του Προγράμματος Εκπαίδευσης Φροντιστών «Εν Έργω» για άτομα με παραπληγία, σε συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας και την Οργάνωση Παραπληγικών Κύπρου.
- Επανάληψη της συνεργασίας της για παροχή οικονομικής και άλλης ιατρικής στήριξης σε οικογένειες με ανάγκες μέσω της Οργάνωσης Πολυτέκνων Λευκωσίας, του ΜΚΟ Funraising Λεμεσού και του ΜΚΟ Αλκυονίδες.
- Προσφορά ανακατασκευασμένων υπολογιστών και άλλου εξοπλισμού γραφείου από το παλιό απόθεμα της Τράπεζας σε σχολεία, ενώσεις και ΜΚΟ.
- Προσφορά Χριστουγεννιάτικων γευμάτων και δώρων στις οικογένειες του Ιδρύματος Ελπίδα για Παιδιά με Καρκίνο και Λευχαιμία.
- Επανάληψη της συνεργασίας της με το Funraising στο Παιδικό Φεστιβάλ Πολιτισμού και τις Χριστουγεννιάτικες φιλανθρωπικές εκδηλώσεις στη Λεμεσό, στηρίζοντας οικονομικά το Ταμείο Υποτροφιών «Μόρφωσις» του Funraising.
- Συνεργασία με την Κυπριακή Τράπεζα Αίματος για την διοργάνωση αιμοδοσίας και τιμητικών τελετών για αιμοδότες από όλη τη χώρα.

3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ

Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου

Το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου ιδρύθηκε στη Λευκωσία σε συνεργασία με την Κυπριακή Δημοκρατία και άρχισε να προσφέρει υπηρεσίες το 1998. Το Κέντρο έχει καταστεί η ναυαρχίδα του κράτους στη θεραπεία του καρκίνου, στοχεύοντας περίπου το 60% των διαγνωσμένων περιστατικών στην Κύπρο. Χάρη στο Κέντρο, η χώρα διατηρεί ένα από τα υψηλότερα ποσοστά επιβίωσης μεταξύ των χωρών του ΟΟΣΑ (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης).

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

θεωρείται ως η μεγαλύτερη και πιο επιτυχημένη Σύμπραξη Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα, που έγινε ποτέ στην Κυπριακή Δημοκρατία, προς όφελος των ασθενών με καρκίνο και της Κοινωνίας.

Τον Δεκέμβριο του 2018, το τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου του Συγκροτήματος της Τράπεζας ολοκλήρωσε τον ετήσιο έλεγχο του Κέντρου. Ο έλεγχος διαβεβαίωσε το Διοικητικό Συμβούλιο του Κέντρου για την επάρκεια του υφιστάμενου πλαισίου διακυβέρνησης, διαχείρισης κινδύνων και εσωτερικού ελέγχου.

Επιπρόσθετα, το 2018 το Κέντρο συμπλήρωσε 20 χρόνια υπηρεσίας στην κυπριακή κοινωνία. Το ορόσημο αυτό γιορτάστηκε με επίσημο εορτασμό στο Προεδρικό Μέγαρο όπου η κυβέρνηση και η Τράπεζα τίμησαν όλο το προσωπικό για την υπηρεσία τους και έδωσαν τη διαβεβαίωσή τους για τη συνεχή υποστήριξη του Κέντρου. Επίσης, δημιουργήθηκε μια ταινία μικρού μήκους με θέμα την εμπειρία των εργαζομένων και τις ιστορίες τους στο Κέντρο. Η ταινία υπογράμμισε την αγάπη και τη φροντίδα που δίνεται στους ασθενείς και τους αγαπημένους τους.

Επιπλέον, γιορτάζοντας τα 20 χρόνια προσφοράς, η Τράπεζα Κύπρου σε συνεργασία με τον ΜΚΟ ABR, εγκαινίασε το έργο «Wall Gallery». Το Wall Gallery είναι μια γιγαντιαία κατασκευή που είναι τοποθετημένη στους γύρω τοίχους του Κέντρου, και η οποία κάθε έξι μήνες φιλοξενεί φωτογραφίες και εικονογραφήσεις, ώστε οι ασθενείς και τα μέλη του προσωπικού να τα βλέπουν από το παράθυρό τους.

Περισσότεροι από 2.300 νέοι ασθενείς έτυχαν θεραπείας από το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου, ενώ περισσότεροι από 39.500 ενεγράφηκαν και έτυχαν θεραπείας από το 1998.

Αντικαρκινικός Σύνδεσμος Κύπρου

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

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

Το 2018, η εκστρατεία συγκέντρωσε €485.000 (σημειώνοντας αύξηση 2,7% σε σχέση με το ποσό που συγκεντρώθηκε το 2017), με περισσότερους από 680 εθελοντές από το προσωπικό της Τράπεζας να βοηθούν με πολλούς τρόπους προκειμένου να συγκεντρωθούν περισσότερα ποσά για αυτό τον σκοπό.

Η ομάδα Δρομέων της Τράπεζας (ομάδα εθελοντών της Τράπεζας Κύπρου) συμμετείχε στο Μαραθώνιο Λεμεσού, ενώ μερικά από τα μέλη της συμμετείχαν και στον Μαραθώνιο Αθήνας, επιβεβαιώνοντας την συνεπή παρουσία της Τράπεζας σε εθελοντικές δραστηριότητες. Στο πλαίσιο αυτών των εκδηλώσεων, συγκεντρώθηκε ποσό €26.000, το οποίο και προσφέρθηκε στον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου.

Κέντρο Φωλιά

Η Τράπεζα συνέχισε τη δέσμευσή της ως κύριου εταίρου στην ίδρυση και λειτουργία του πρότυπου Κέντρου «Φωλιά», ενός σημείου αναφοράς και κέντρου ενημέρωσης και εκπαίδευσης για ασθενείς με σπάνιες παθήσεις και τις οικογένειές τους. Το Κέντρο, το οποίο άρχισε να λειτουργεί το 2017, ιδρύθηκε σε συνεργασία με την Παγκύπρια Συμμαχία Σπάνιων Παθήσεων και την υποστήριξη του Υπουργείου Υγείας. Η απόφαση ίδρυσης του Κέντρου πραγματοποιεί τα όνειρα περίπου 60.000 ασθενών και των οικογενειών τους, καθώς το Κέντρο τούς παρέχει πληροφορίες, υποστήριξη και εκπαίδευση. Οι εθελοντές της Τράπεζας βοήθησαν κατά τη διάρκεια του έτους στο Κέντρο «Φωλιά», σε διάφορες εκδηλώσεις και δραστηριότητες.

Παγκύπριες Εκστρατείες Αιμοδοσίας

Το 2018 διοργανώθηκε Παγκύπρια Εκστρατεία Αιμοδοσίας διάρκειας μιας βδομάδας με το σύνθημα «Εσένα ποιος είναι ο τύπος σου; Κάποιος χρειάζεται το δικό σου τύπο αίματος.». Η αιμοδοσία, η οποία διοργανώθηκε από την Τράπεζα Κύπρου, πραγματοποιήθηκε σε όλες τις πόλεις και η πρόσκληση για συμμετοχή απευθύνθηκε σε υφιστάμενους αλλά και νέους αιμοδότες, μέλη των εργαζομένων του Συγκροτήματος καθώς και το ευρύ κοινό. Εταίροι στην προσπάθεια είναι η EuroLife, μέλος του Συγκροτήματος της Τράπεζας Κύπρου και ο ΜΚΟ Reaction. Η εκστρατεία αιμοδοσίας στηρίζεται από την Τράπεζα Αίματος του Υπουργείου Υγείας.

Πρόγραμμα «Εν Έργω»

Το 2016, κατόπιν αιτήματος της Οργάνωσης Παραπληγικών Κύπρου και του Υπουργείου Εργασίας, η Τράπεζα στήριξε οικονομικά το πιλοτικό πρόγραμμα «Κατ' Οίκον Φροντίδα για Άτομα με Αναπηρίες», το οποίο καταρτίζει και προσφέρει θέσεις εργασίας σε άνεργους, στηρίζοντας άτομα με σοβαρά κινητικά προβλήματα. Το έργο με την ονομασία «Εν Έργω» χρηματοδοτείται εν μέρει από την Ευρωπαϊκή Ένωση με τη διοικητική υποστήριξη της Οργάνωσης Παραπληγικών Κύπρου.

Η κατάρτιση άρχισε το καλοκαίρι του 2017 και συνεχίστηκε το 2018. Περισσότερα από 70 άτομα εκπαιδεύτηκαν και τοποθετήθηκαν ως φροντιστές παραπληγικών και τετραπληγικών ατόμων. Τα αποτελέσματα και τα σχόλια από όλους όσοι συμμετείχαν στο πρόγραμμα ήταν πολύ θετικά και συγκινητικά, ενώ υπάρχει ενδιαφέρον από περισσότερα άτομα για να τύχουν εκπαίδευσης στην προσφορά μιας τόσο σημαντικής υπηρεσίας.

Εθελοντές, συμπεριλαμβανομένων μελών του προσωπικού της Τράπεζας στην εκδήλωση TEDx Limassol 2018

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Βαλίτσα», της Τράπεζας Κύπρου, που ξεκίνησε το 2018, παρουσιάζει στους μαθητές την οικονομική ιστορία της Κύπρου με τη χρήση πολυμέσων

4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΠΥΛΩΝΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Κύριες Συμπράξεις και Δράσεις

Το 2018, η Τράπεζα Κύπρου συμμετείχε σε πολυάριθμες πρωτοβουλίες υποστήριξης της Εκπαίδευσης, της Νεανικής Επιχειρηματικότητας και της προβολής της σπουδαίας κληρονομιάς της Κύπρου με:

- Συνεχή και επιτυχημένη στήριξη των νεοφυών επιχειρήσεων μέσω του Κέντρου Καινοτομίας IDEA.
- Συνδιοργάνωση συζητήσεων με σημαντικές προσωπικότητες μέσω της συνεργασίας της Τράπεζας με τον ΜΚΟ Reaction και τη συμμετοχή μαθητών, σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας.
- Ανανέωση της επιχορήγησης των λειτουργικών εξόδων των κουζινών της Τράπεζας Κύπρου σε έξι δημοτικά σχολεία, στο πλαίσιο του προγράμματος «Μαγειρεύω και Προσφέρω» από τον ΜΚΟ «Σοφία για τα Παιδιά».
- Επανάληψη της επιτυχημένης συνεργασίας με τον ΜΚΟ «Γκολ στη Ζωή», ενός φιλανθρωπικού σωματείου ποδοσφαιριστών, ως Υποστηρικτής Νεολαίας για τις σχολές ποδοσφαίρου. Επιπλέον, η συνεργασία περιλάμβανε την προώθηση του αθλητισμού για παιδιά με ειδικές ανάγκες.
- Βράβευση κορυφαίων μαθητών στους Παγκύπριους Μαθηματικούς Διαγωνισμούς, τη Μαθηματική Ολυμπιάδα και την Ολυμπιάδα Επιστήμης, ως Υποστηρικτής Νεολαίας.
- Επανάληψη της επιτυχημένης συνεργασίας με τον ΜΚΟ ABR στο Φεστιβάλ «Afro Banana Republic» που προωθεί τη δημιουργία και την καινοτομία.
- Επανάληψη της επιτυχημένης συνεργασίας με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο Νεολαίας Κύπρου Κύπρου, ως Υποστηρικτής Νεολαίας.
- Μετά από μια επιτυχημένη συνεργασία με το Cyprus Institute of Marketing (CIM), η Τράπεζα προσέφερε υποτροφίες σε κορυφαίους φοιτητές με οικονομική δυσπραγία και συνδιοργάνωσε σεμινάρια για νεοφυείς και νέες μικρές επιχειρήσεις, σε συνεργασία με τους Δήμους Λευκωσίας και Στροβόλου.
- Επανάληψη της επιτυχημένης συνεργασίας με το TEDx Limassol.
- Συνεργασία με αθλητικές ομάδες, ομοσπονδίες και ακαδημίες ως Υποστηρικτής Νεολαίας.
- Στήριξη περισσότερων από 100 σχολείων για εξοπλισμό διδασκαλίας και μαθητές που έχουν ανάγκη.
- Έναρξη του εκπαιδευτικού προγράμματος «Βαλίτσα», για την ιστορία της κυπριακής οικονομίας μέσα από την ιστορία της Τράπεζας Κύπρου, μέσω της χρήσης πολυμέσων, επιβεβαιώνοντας έτσι τους μακρόχρονους παραλληλισμούς μεταξύ του νησιού και του χρηματοπιστωτικού οργανισμού.

4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου

Το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου έχει διαχρονικά αναπτύξει μια σειρά πολύπλευρων δραστηριοτήτων προκειμένου να καταστεί το κέντρο του πολιτισμού, της τέχνης και της δημιουργικότητας της Κύπρου. Στεγάζεται στο παλιό διοικητικό κτήριο της Τράπεζας Κύπρου, το οποίο βρίσκεται στο ιστορικό κέντρο της Λευκωσίας. Το Ίδρυμα διατηρεί έξι κυπριακές συλλογές και διαχειρίζεται δύο μουσεία, ενώ κάθε χρόνο διοργανώνει ένα πολύπλευρο πρόγραμμα πολιτιστικών εκδηλώσεων. Το 2018, η συμμετοχή έφτασε τα 27.000 άτομα.

4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Εκπαιδευτικά Προγράμματα #deneinaisxoleio

Για 34η συνεχή χρονιά, τα παιδιά επισκέφθηκαν το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου για να γνωρίσουν αρχαιολόγους, συγγραφείς, μουσικούς και καλλιτέχνες και να συμμετάσχουν ενεργά σε συναρπαστικές δραστηριότητες. Στο πλαίσιο του τίτλου #deneinaisxoleio (δεν είναι σχολείο), τα εκπαιδευτικά προγράμματα του Πολιτιστικού Ιδρύματος απευθύνονται σε παιδιά ηλικίας 4-18 ετών, με στόχο την κοινωνικοποίηση, την γνωριμία με νέες επιστήμες και τέχνες και την ενεργό συμμετοχή τους σε δραστηριότητες. Μέσω νέων συνεργασιών με αναγνωρισμένα εκπαιδευτικά ιδρύματα και ειδικευμένους σχεδιαστές, το Πολιτιστικό Ίδρυμα προσέφερε σειρά οκτώ νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων για το σχολικό έτος 2018-2019 με τη συμμετοχή 6.716 μαθητών.

Φεστιβάλ Τεχνών Φανερωμένη 18

Το «Φανερωμένη 18» παρουσίασε ένα πολύπλευρο πρόγραμμα με τοπικές και διεθνείς συμμετοχές. Από τα μέσα Ιουνίου έως τα τέλη Σεπτεμβρίου, η αυλή του Πολιτιστικού Ιδρύματος έγινε ο πιο ζωντανός πυρήνας πολιτισμού στην παλιά πόλη της Λευκωσίας. Τα μουσεία και οι εκθέσεις του Ιδρύματος παρέμειναν ανοιχτά μέχρι τα μεσάνυχτα.

11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ

Στιγμές στο Μουσείο

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

4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Πολιτισμός σημαίνει επιχειρείν

Το 2018 το Πολιτιστικό Ίδρυμα Τράπεζας Κύπρου ξεκίνησε ένα καινοτόμο νέο πρόγραμμα που συνδυάζει τον πολιτισμό με την επιχειρηματικότητα. Το πρόγραμμα συζήτησε θέματα όπως «Πώς συνδυάζεται ο πολιτισμός με την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας; Πώς μπορούν οι νέες τεχνολογίες να προωθήσουν πρωτότυπες προτάσεις, ιδέες και πρωτοβουλίες που ενισχύουν τη συνέργεια μεταξύ επιχειρηματικότητας και πολιτισμού;». Τα εργαστήρια και οι συζητήσεις με την καθοδήγηση μιας εκπαιδευμένης ομάδας επιστημόνων και ειδικών βοήθησαν το κοινό να μετατρέψει τις ιδέες του σε επιχειρηματικά μοντέλα.

4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Κέντρο Καινοτομίας IDEA

Το IDEA είναι κέντρο καινοτομίας και εκκολαπτήριο-επιταχυντής για νεοφυείς επιχειρήσεις. Είναι η μόνη ολοκληρωμένη, μη κερδοσκοπική και μεγαλύτερη πρωτοβουλία στην Κύπρο, η οποία καλύπτει όλο το φάσμα της υποστήριξης προς τις καινοτόμες Μικρές και Μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ). Συγκεκριμένα:

- Προσφέρει επιχειρηματική στήριξη σε επιχειρηματίες από το στάδιο IDEA έως το στάδιο των πωλήσεων και των επενδύσεων, και μέχρι το στάδιο της μεγέθυνσης και επέκτασης στο εξωτερικό.
- Ως εκ τούτου, δημιουργεί νέες ΜΜΕ και νέες θέσεις εργασίας κάθε χρόνο.
- Εκπαιδεύει τους εφήβους, τους φοιτητές, τις γυναίκες επιχειρηματίες και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, προκειμένου να κατευθύνει περισσότερο τη νοοτροπία και τον πολιτισμό της χώρας προς την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα.
- Προωθεί την Κύπρο στο εξωτερικό ενισχύοντας τον δεσμό καινοτομίας μας με την Ευρώπη και τα γειτονικά καινοτόμα κράτη.
- Ενθαρρύνει τη δημιουργία κουλτούρας εθελοντισμού και προσφοράς στην κοινωνία, απευθυνόμενο στα ευγενή αισθήματα επιτυχημένων επιχειρηματιών και αξιόλογων ιδρυμάτων.
- Στηρίζει και εφαρμόζει την κοινωνική ένταξη προσφέροντας ευκαιρίες σε άτομα με αναπηρία και γονείς βρεφών.
- Δίνει υπόσταση στην άμεση συνεργασία μεταξύ του Δημόσιου και του Ιδιωτικού τομέα επηρεάζοντας τις πολιτικές, τη νομοθεσία και τους κανονισμούς προς όφελος του τοπικού οικοσυστήματος καινοτομίας.
- Δημιουργεί επενδυτική κουλτούρα αναλαμβάνοντας τον αρχικό επενδυτικό κίνδυνο, εμπιστευόμενο τους επίδοξους επιχειρηματίες στα αρχικά στάδια της ανάπτυξης των ιδεών τους και εκπαιδεύει τους επενδυτές για τη δημιουργία ενός εσωτερικού δικτύου αγγέλων επενδυτών (angel investors).
- Διευκολύνει τις λύσεις Χρηματοοικονομικής Τεχνολογίας και προωθεί τον ψηφιακό μετασχηματισμό μέσω της σχέσης του με την Τράπεζα Κύπρου.

Το 2018 ήταν ένα ακόμη επιτυχημένο έτος για το IDEA. Μέχρι στιγμής, το Κέντρο Καινοτομίας στήριξε 33 νεοφυείς επιχειρήσεις, συμβάλλοντας στη νεανική απασχόληση και την κυπριακή οικονομία. Ως Πρεσβευτής Καινοτομίας, το IDEA συνεργάστηκε με 11 πρεσβείες στην Κύπρο και το εξωτερικό, με όλα τα Κυπριακά Πανεπιστήμια και Δήμους, και με όλα τα Υπουργεία που εμπλέκονται στην καινοτόμα επιχειρηματικότητα. Οι

Ομάδες νεοφυών επιχειρήσεων από το Κέντρο Καινοτομίας IDEA της Τράπεζας, στο Φεστιβάλ Καινοτομίας DLD του Τελ Αβίβ

Τα Χριστούγεννα του 2018 το τεράστιο αρκουδάκι Χαρά «επισκέφθηκε» ανάμεσα σε άλλα μέρη, το Προεδρικό Μέγαρο και «συνέλεξε» ευχές για τα παιδιά στο Μακάριο Νοσοκομείο

προσπάθειες του IDEA αναγνωρίστηκαν σε ευρωπαϊκό επίπεδο, αφού αναγνωρίστηκε ως Εθνικός Νικητής για την «Προώθηση του Επιχειρηματικού Πνεύματος» στα Ευρωπαϊκά Βραβεία Προώθησης της Επιχειρηματικότητας 2018. Το 2018, το IDEA συνέχισε την παράδοσή του να προωθεί τις κυπριακές νεοφυείς επιχειρήσεις στο εξωτερικό και πραγματοποίησε επισκέψεις που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα στο Τελ Αβίβ, τη Λισαβόνα και το Γκρατς της Αυστρίας. Τέλος, προσέφερε στις νεοφυείς επιχειρήσεις την ευκαιρία να παρουσιάσουν και να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους στις ΗΠΑ, παραμένοντας όμως κυπριακές εταιρείες.

Συνεργασία με τον ΜΚΟ Reaction

Ο ΜΚΟ Reaction είναι μια ομάδα νέων που συμμετέχει ενεργά στην κοινωνική υποστήριξη, εκπαίδευση και έρευνα. Στο πλαίσιο της επιτυχημένης συνεργασίας με την Τράπεζα, το 2018 συμμετείχε στις ακόλουθες δράσεις:

- Παροχή εξοπλισμού υγειονομικής περίθαλψης και ειδών πρώτης ανάγκης στους κατοίκους τής πυρόπληκτης περιοχής Μάτι της Αττικής, στην Ελλάδα, το καλοκαίρι του 2018. Μετά από τη διοργάνωση εκστρατείας συλλογής χρημάτων για τη στήριξη των κατοίκων των περιοχών που πλήγηκαν, οι εθελοντές από τον ΜΚΟ Reaction και την Τράπεζα ταξίδεψαν στην περιοχή για να προσφέρουν βοήθεια.

- Ίδρυση της Σχολής Πρώτων Βοηθειών για γονείς.

- Ενίσχυση των δραστηριοτήτων της Τράπεζας Αίματος «Κύπρου» στην Ελλάδα με την έναρξη ενημερωτικής ηλεκτρονικής εκστρατείας.

- Στήριξη του Εθνικού Προγράμματος «Ιπποκράτης» για την ασφάλεια και πρόληψη των ατυχημάτων κατά την παιδική ηλικία, σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας.

- Συνδιοργάνωση του έργου «Χαρά – Κουτί της Χαράς», κατά τη διάρκεια των Χριστουγέννων. Ένα έργο διάρκειας πέντε ημερών με ένα τεράστιο λούτρινο αρκουδάκι με το όνομα «Χαρά», το οποίο «επισκέπτεται» πολλά σημεία ενδιαφέροντος (συμπεριλαμβανομένου του Προεδρικού Μεγάρου) και «συλλέγει» ευχές για τα παιδιά της Παιδιατρικής Πτέρυγας του Μακάριου Νοσοκομείου, στη Λευκωσία.

- Υποστήριξη του εθνικού προγράμματος ενημέρωσης που ανέλαβε το ΜΚΟ Reaction για τη διεξαγωγή φιλικών ελέγχων ελαστικών στους αυτοκινητόδρομους σε συνεργασία με την Κυπριακή Αστυνομία και το Υπουργείο Μεταφορών.

- Υποστήριξη της κατάρτισης των εθελοντών της Τράπεζας και του ΜΚΟ Reaction, που προσφέρεται από την Πολιτική Άμυνα, για την αναζήτηση και διάσωση ατόμων.

- Συμμετοχή και υποστήριξη της εκστρατείας ευαισθητοποίησης για την πρόληψη και θεραπεία της θερμοπληξίας, σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας.

- Στήριξη της συμμετοχής του ΜΚΟ Reaction στο Πρόγραμμα Οδικής Ασφάλειας «Σημάδια Αγάπης», καθώς και θεατρική παράσταση για παιδιά νηπιαγωγείων και δημοτικών σχολείων.

- Στήριξη της κατάρτισης των εθελοντών της Τράπεζας και του ΜΚΟ Reaction σε θέματα ομαδικής εργασίας και συνεργασίας σε θέματα διαχείρισης κρίσεων.

- Στήριξη ενός υποστηρικτικού Προγράμματος Ελέγχου Αλκοόλης το οποίο υλοποιείται από την Κινητή Μονάδα Ελέγχου Αλκοόλης σε συνεργασία με το Υπουργείο Μεταφορών.

- Στήριξη της κατάρτισης για την παροχή βοήθειας σε παιδιά σε περιπτώσεις μαζικής καταστροφής και κρίσεων, που διεξήχθη από το Πρόγραμμα Dream Doctors σε συνεργασία με την Πρεσβεία του Ισραήλ στην Κύπρο.

- Στήριξη της εθνικής εκστρατείας ευαισθητοποίησης για την πρόληψη καταστροφών που προκαλούνται από πυρκαγιές, σε συνεργασία με την Πυροσβεστική Υπηρεσία Κύπρου και την Πρεσβεία της Ελλάδας στην Κύπρο. Η Τράπεζα ανταποκρίθηκε με μια ομάδα εθελοντών που συνεργάστηκαν με τους εθελοντές του ΜΚΟ Reaction σε μια πυρκαγιά στη Λεμεσό.

- Συμμετοχή με ομάδα εθελοντών της Τράπεζας και του ΜΚΟ Reaction στη διεθνή άσκηση έρευνας και διάσωσης «Αργοναύτης» που πραγματοποιήθηκε στο λιμάνι Λάρνακας, σε συνεργασία με την Βρετανική Ύπατη Αρμοστεία στην Κύπρο.

- Οι εθελοντές του ΜΚΟ Reaction προσέφεραν βοήθεια και συμμετείχαν στην κύρια φιλανθρωπική εκδήλωση της Τράπεζας για την υποστήριξη του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου στη Λευκωσία, με την επωνυμία #stiMaxi (στη Μάχη), σε συνεργασία με την Υπηρεσία Ασθενοφόρων και την Πυροσβεστική Υπηρεσία Κύπρου.

Συνεργασία με τον ΜΚΟ ABR

Ο ΜΚΟ ABR (Alternative Brains Rule) είναι μια ομάδα νέων που ασχολείται με την τέχνη και την τεχνολογία και έχει ως στόχο την ανάπτυξη της εναλλακτικής δημιουργικής σκηνής της Κύπρου. Ως «Εταίρος στην Καινοτομία», η Τράπεζα μοιράζεται το όραμα για την προώθηση της καινοτομίας στις τέχνες.

Κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού του 2018, το επιτυχημένο διήμερο φεστιβάλ «Afro Banana Republic» συνδύασε μουσική, τέχνη και τεχνολογία, ενώ οι οικογένειες με μικρά παιδιά μπόρεσαν να παρακολουθήσουν και να απολαύσουν συγκεκριμένες δράσεις. Στο εσωτερικό των «Kids Innovation Domes», της Τράπεζας Κύπρου, πραγματοποιήθηκαν μουσικές, θεατρικές και καινοτόμες δραστηριότητες.

Powered TEDx Limassol

Κατά τη διάρκεια του 2018, η Τράπεζα υποστήριξε μία ακόμη επιτυχημένη εκδήλωση TEDx στην Κύπρο. Δεδομένου ότι «TEDx» σημαίνει «Τεχνολογία, Ψυχαγωγία, Σχεδιασμός» και αποτελείται από ομιλίες και παραστάσεις από μερικά από τα πιο συναρπαστικά άτομα στον πλανήτη, η Τράπεζα, μέσω τις υποστήριξης τέτοιων εκδηλώσεων, ταυτίζεται με αξίες και χαρακτηριστικά όπως η καινοτομία, η επιχειρηματικότητα, η κοινωνική ένταξη και η κοινωνική ευθύνη.

Η φετινή συνεργασία με το TEDx Limassol έφερε στη σκηνή του Θεάτρου «Ριάλτο» ομιλητές και καλλιτέχνες από όλο τον κόσμο. Το θέμα της εκδήλωσης βασίστηκε στην έννοια της ευτυχίας. Η συνεργασία επέτρεψε στην Τράπεζα να διεξαγάγει και κοινοποιήσει μια έρευνα για το πόσο ευτυχισμένοι είναι οι άνθρωποι στην Κύπρο. Τα αποτελέσματα παρουσιάστηκαν στη σκηνή της εκδήλωσης μπροστά από ένα πλήρες θέατρο χωρητικότητας 850 ατόμων, μεταξύ των οποίων 50 εθελοντές (οκτώ εθελοντές από το προσωπικό της Τράπεζας), καθώς και απλά και κύρια μέλη ομάδων. Επιπλέον, την εκδήλωση παρακολούθησαν μέσω ζωντανής αναμετάδοσης κατά μέσο όρο 500 χρήστες οι οποίοι έφτασαν μέχρι τους 700 σε διάφορες ώρες της ημέρας. Όλα τα βίντεο μεταφορτώθηκαν στο κανάλι TEDx ώστε κυριολεκτικά εκατομμύρια συνδρομητές να μπορούν να τα απολαύσουν στον ελεύθερο τους χρόνο.

Συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο Νέων Κύπρου

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο Νέων Κύπρου (ΕΚΝ) είναι μία από τις μεγαλύτερες ευρωπαϊκές πλατφόρμες συζήτησης, διαπολιτισμικού διαλόγου, Ευρωπαϊκής Αγωγής του Πολίτη και ανταλλαγών μεταξύ των νέων της Ευρώπης. Το δίκτυο είναι παρόν σε 40 ευρωπαϊκές χώρες, όπου χιλιάδες νέοι προσφέρουν ενεργά εθελοντική εργασία. Το ΕΚΝ ενθαρρύνει την ανεξάρτητη σκέψη και τις πρωτοβουλίες για τους νέους και διευκολύνει την ανάπτυξη πολύ σημαντικών κοινωνικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων. Το 2018, με την υποστήριξη της Τράπεζας, το ΕΚΝ Κύπρου διοργάνωσε περισσότερες από οκτώ εκδηλώσεις οι οποίες απασχόλησαν περισσότερους από 450 φοιτητές/συμμετέχοντες.

Μαθητικά Βραβεία

Κατανοώντας τη σημασία της αναγνώρισης των πέραν των 300 μαθητών που εστιάζουν στα Μαθηματικά και την Επιστήμη, το 2018 η Τράπεζα για ακόμη μια χρονιά συνεργάστηκε με την Κυπριακή Μαθηματική Εταιρεία και την Ένωση Φυσικών Κύπρου και πρόσφερε βραβεία στους διαγωνισμούς τους, ενώ φιλοξένησε τις τελετές λήξης του έτους τους στα Κεντρικά Γραφεία της Τράπεζας στη Λευκωσία.

Επιπλέον, η Τράπεζα ήταν Υποστηρικτής (Youth Supporter) στον 2ο Παγκύπριο Διαγωνισμό Ρομποτικής Robotex, ο οποίος διοργανώθηκε με επιτυχία στο Αθλητικό Κέντρο του Πανεπιστημίου Κύπρου. Το Robotex Cyprus 2018 διοργανώθηκε από τον Κυπριακό Σύνδεσμο Πληροφορικής, σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Κύπρου και τον Οργανισμό Νεολαίας Κύπρου. Στην εκδήλωση συμμετείχαν 871 άτομα –μαθητές και φοιτητές της πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας, και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς και στρατιώτες και ενήλικες που ενδιαφέρονται για τη ρομποτική τεχνολογία. Οι προκλήσεις της διήμερης εκδήλωσης, όπως η εντυπωσιακή «επίλυση Λαβύρινθου», οι συναρπαστικές «μάχες Σούμο» και η έκθεση ρομποτικών έργων από άτομα με αναπηρία, προσέλκυσαν περισσότερους από 4.000 επισκέπτες. Κατά την τελετή απονομής των βραβείων στον γεμάτο από κόσμο χώρο της Τράπεζας Κύπρου, συνολικά 125 άτομα βραβεύτηκαν από την Υπουργό Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων. Την κυπριακή αποστολή που ταξίδεψε στην Εσθονία για το Robotex International τον Νοέμβριο του ίδιου έτους αποτελούσαν 200 άτομα.

10

Οι Άνθρωποί μας

Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας αποτελούν το πιο πολύτιμο περιουσιακό της στοιχείο. Μέσα από τη σκληρή δουλειά, την υπομονή και την επιμονή τους, η Τράπεζα έχει επιτύχει αξιοσημείωτη πρόοδο στο ταξίδι της για επιστροφή στην ισχύ.

Η προσωπική ανάπτυξη, οι δυνατότητες σταδιοδρομίας και η ευημερία των εργαζομένων παραμένουν στο επίκεντρο των προσπαθειών της Τράπεζας να ενισχύσει τη σχέση μεταξύ προσωπικού και διοίκησης.

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

Οι υπάλληλοι της Τράπεζας Κύπρου συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας Εργαζομένων που δημοσιεύεται στην εσωτερική Πύλη της Τράπεζας και είναι διαθέσιμος σε όλους. Ο Κώδικας Δεοντολογίας Εργαζομένων ορίζει το πλαίσιο μέσα στο οποίο πρέπει να λειτουργούν όλοι οι εργαζόμενοι. Καλύπτει, μεταξύ άλλων, τις διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας, τη σεξουαλική παρενόχληση, την παρενόχληση και τη βία στο χώρο εργασίας, τις αξιόποινες πράξεις κλπ., καθώς και τις συνεχείς υποχρεώσεις όλων των Διευθυντών και υπαλλήλων του Συγκροτήματος της Τράπεζας Κύπρου και των Θυγατρικών του σε σχέση με την κατοχή εσωτερικών/προνομιακών πληροφοριών για το Συγκρότημα και τους πελάτες ή προμηθευτές του που είναι εισηγμένες εταιρείες.

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

Πολιτική Ίσων Ευκαιριών

Η Τράπεζα Κύπρου στηρίζει την ισότητα ευκαιριών καθώς και τον σεβασμό της διαφορετικότητας. Στόχος είναι να διασφαλίζεται ότι όλα τα μέλη του προσωπικού τυγχάνουν δίκαιης και αμερόληπτης μεταχείρισης στο χώρο εργασίας. Η Τράπεζα διασφαλίζει ότι όλοι οι εργαζόμενοι απολαμβάνουν ίσων ευκαιριών μέσω των σχετικών πρακτικών που εφαρμόζονται στην επιλογή και πρόσληψη εργαζομένων, την κατάρτιση και την ανάπτυξη, την αξιολόγηση των επιδόσεων και τις ανταμοιβές, τις προαγωγές και τις μετακινήσεις. Τέτοιες πρακτικές υιοθετούνται και εφαρμόζονται ανεξάρτητα από φύλο, ηλικία, θρησκεία, εθνότητα ή φυλή, σεξουαλικό προσανατολισμό, σωματικές ικανότητες και πολιτικές πεποιθήσεις.

Οι «Εσωτερικές Ευκαιρίες» είναι μια διαδικασία η οποία εισήχθη το 2018 με στόχο να προσφέρει σε όλους τους εργαζόμενους την ευκαιρία να υποβάλουν αίτηση για εσωτερικές κενές θέσεις που ανακοινώνονται στο Internal Portal και να τους επιτρέψει να συνεχίσουν την ανέλιξή τους σε θέσεις που τους ενδιαφέρουν. Η διαδικασία υποβολής αίτησης για εσωτερικές κενές θέσεις εργασίας είναι αυτοματοποιημένη, γεγονός που συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους εργαζόμενους.

Από την έναρξη της διαδικασίας τον Μάρτιο του 2018, ανακοινώθηκαν συνολικά 68 θέσεις εργασίας και υποβλήθηκαν συνολικά 840 αιτήσεις από 566 μοναδικούς αιτητές (14% του συνολικού προσωπικού). Στο πλαίσιο της διαφάνειας, οι επιτυχείς υποψήφιοι ανακοινώνονται σε μηνιαία βάση στο Internal Portal. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει θεσπίσει διαδικασία Διοικητικών Ενστάσεων που αποσκοπεί στην αποτελεσματική διαχείριση και τελική εξάλειψη οποιασδήποτε μορφής διάκρισης ή αθέμιτης μεταχείρισης.

Όλα τα παράπονα των εργαζομένων τυγχάνουν αντιμετώπισης με τον μέγιστο σεβασμό, χωρίς όμως να δημιουργείται σύγκρουση συμφερόντων σε σχέση με τους όρους απασχόλησης, άλλους κανονισμούς της Τράπεζας ή την ισχύουσα νομοθεσία.

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Η Τράπεζα Κύπρου θεωρεί την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων της ως πρωταρχικής σημασίας. Για το σκοπό αυτό, οι συνθήκες εργασίας τυγχάνουν συστηματικής παρακολούθησης και αναβάθμισης από το Τμήμα Επιχειρηματικής Προστασίας, Ασφάλειας και Υγείας. Η Τράπεζα Κύπρου εκτελεί τακτικά Ασκήσεις Εκκένωσης σε όλα τα βασικά κτήρια, ενώ όλες οι

Τον Ιούνιο του 2018, εθελοντές του προσωπικού της Τράπεζας Κύπρου πρόσφεραν αίμα κατά τη διάρκεια της Εβδομάδας Αιμοδοσίας που διοργανώθηκε από την Τράπεζα και στηρίχθηκε από την Τράπεζα Αίματος του Υπουργείου Υγείας

Η Ομάδα Δρομέων της Τράπεζας Κύπρου συμμετείχε σε διάφορους Μαραθώνιους και συγκέντρωσε €26.000 από χορηγίες και δωρεές για στήριξη του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου

εγκαταστάσεις στην Κύπρο τυγχάνουν επιθεώρησης δύο φορές το χρόνο. Κατά τη διάρκεια αυτών των επιθεωρήσεων, καταρτίζονται γραπτές αξιολογήσεις κινδύνων των υποκαταστημάτων με σκοπό τη συνεχή βελτίωση των συνθηκών εργασίας.

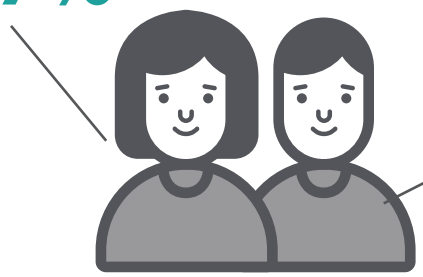
Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας έτυχαν εκπαίδευσης Πρώτων Βοηθειών, ενώ έχουν εγκατασταθεί απινιδωτές σε 80 σημεία εντός των χώρων της Τράπεζας για χρήση τόσο από τους πελάτες όσο και από τους εργαζόμενους. Για να μειωθεί ο κίνδυνος ληστείας, τα υποκαταστήματα εξοπλίστηκαν με θύρες ασφαλείας. Στο πλαίσιο του ίδιου στόχου, η Τράπεζα διοργανώνει σεμινάρια για εργαζόμενους σε θέματα Πρώτων Βοηθειών και Ασφάλειας στον Χώρο Εργασίας.

Επιπλέον, το 2018, το Τμήμα Επιχειρηματικής Προστασίας, Ασφάλειας και Υγείας:

- Κέρδισε το 3ο βραβείο στον Διαγωνισμό Παραδειγμάτων Καλής Πρακτικής που διοργάνωσε το Τμήμα Επιθεώρησης Εργασίας για τη διαδικασία επιλογής των καλύτερων εργονομικών καθισμάτων προσωπικού.
- Κατάρτισε 600 άτομα σε σεμινάρια στο χώρο εργασίας. Η κατάρτιση θα συνεχιστεί το 2019.
- Διεξήγαγε 20 ασκήσεις εκκένωσης σε εθνικό επίπεδο σχετικά με τις δράσεις που πρέπει να αναλαμβάνονται σε περιπτώσεις σεισμού, πυρκαγιάς και κάθε άλλης έκτακτης ανάγκης. Το 2019 οι ασκήσεις εκκένωσης θα πραγματοποιηθούν σε συνεργασία με την Αστυνομία και την Πυροσβεστική Υπηρεσία προκειμένου να ενισχυθεί η συνεργασία.
- Κατάρτιση του συνόλου του προσωπικού σε θέματα υγείας και ασφάλειας μέσω συνεδριών ηλεκτρονικής μάθησης
- Μίλησε σε 50 εργαζομένους σε σχέση με περιστατικά που αφορούν απειλές.

Ανάλυση Εργαζομένων

59,7%

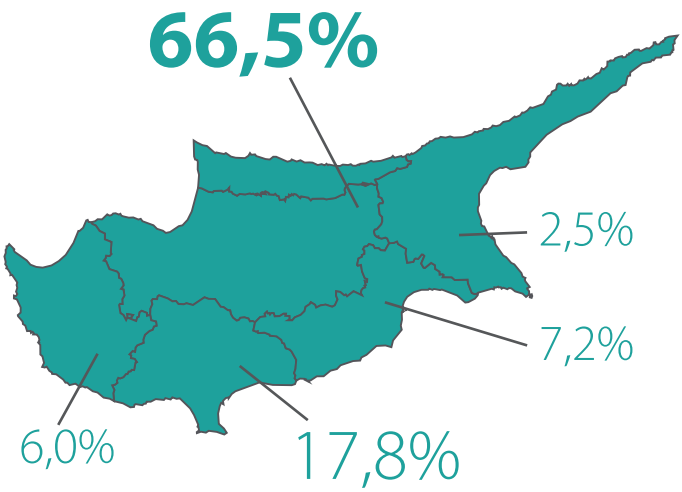


40,3%

	2018	%
Κατά φύλο		
Γυναίκες	2.254	59,7%
Άνδρες	1.523	40,3%

Ανάλυση Εργαζομένων

	2018	%
Κατά Επαρχία		
Λευκωσία	2.512	66,5%
Αμμόχωστος	94	2,5%
Λάρνακα	271	7,2%
Λεμεσός	674	17,8%
Πάφος	226	6,0%



3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ

Ευημερία των Εργαζομένων

Ως μέρος της δέσμευσής της για την ευημερία και ποιότητα ζωής των εργαζομένων, η Τράπεζα προσφέρει ένα Αθλητικό Κέντρο. Μέσω του Κέντρου, οι εργαζόμενοι της Τράπεζας απολαμβάνουν ένα πλήρως εξοπλισμένο αθλητικό κέντρο με γυμναστήριο, εξωτερική πισίνα, εσωτερικές και εξωτερικές αθλητικές εγκαταστάσεις για τένις, πινγκ-πονγκ, σκουός κ.ά.

Ο χώρος είναι προσβάσιμος δωρεάν στους εργαζόμενους της Τράπεζας, ενώ εξειδικευμένες υπηρεσίες και μαθήματα προσφέρονται σε χαμηλές τιμές. Ο χώρος στη Λευκωσία περιλαμβάνει επίσης εστιατόρια και καφέ, καθώς και αίθουσες εκδηλώσεων και διδασκαλίας.

Εσωτερική Επικοινωνία

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

- Το Internal Portal της Τράπεζας αναθεωρείται κάθε χρόνο με βάση τα σχόλια και τις προτάσεις των εργαζομένων για βελτιώσεις, επανασχεδιασμό και αναβάθμιση.
- Εξετάζονται επίσης πρόσθετα εργαλεία αμφίδρομης συνεργασίας, με στόχο να μπορούν οι εργαζόμενοι να ξεκινήσουν ένα διάλογο και να εκφράσουν τη γνώμη τους.
- Έχουν εισαχθεί πρόσθετες πρωτοβουλίες, όπως η Ημέρα Ανοικτών Θυρών («Open Day»), κατά την οποία οι εργαζόμενοι έχουν την ευκαιρία να συζητήσουν πρόσωπο με πρόσωπο με τον Διευθυντή τους σχετικά με οποιαδήποτε θέματα, σκέψεις και εισηγήσεις τούς απασχολούν.
- Οι εργαζόμενοι έχουν επίσης την ευκαιρία να κοινοποιήσουν τις παρατηρήσεις τους στους διευθυντές τους μέσω της συμμετοχής σε διάφορες έρευνες, όπως η Έρευνα Διευθυντικών Πρακτικών (MPS) και η αξιολόγηση 360° των προϊσταμένων τους.
- Η Έρευνα Γνώμης Προσωπικού διεξάγεται σε ετήσια βάση, με στόχο την αξιολόγηση των επιπέδων δέσμευσης και αφοσίωσης των εργαζομένων και τον εντοπισμό περιοχών εστίασης και βελτίωσης για το μέλλον.
- Το 2018, η Τράπεζα εισήγαγε την έννοια της Εσωτερικής Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών (ICSS), με την οποία δίνεται η δυνατότητα στους εργαζόμενους να αξιολογούν το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνουν από διάφορα εσωτερικά τμήματα της Τράπεζας.
- Το 2018 διοργανώθηκε σειρά εργαστηρίων με το προσωπικό. Ένα εκ των κυριότερων ήταν το εργαστήριο «Kill Bureaucracy», το οποίο είχε ως στόχο τον εντοπισμό τρόπων για την ταχεία αντιμετώπιση γραφειοκρατικών διαδικασιών και πρακτικών.
- Το «Extra Mile» εισήχθη τον Ιούνιο του 2018 με στόχο την αναγνώριση και επιβράβευση εξαιρετικών συμπεριφορών, δράσεων και επιτευγμάτων, προωθώντας έτσι συλλογικά την καλή προσέγγιση, τη δημιουργικότητα και την αριστεία του Συγκροτήματος. Τα «Extra Miles» ανακοινώνονται εσωτερικά για λόγους διαφάνειας.
- Οι «Darewinners» είναι οι «Change Ambassadors» (Πρέσβεις Αλλαγής): οι εργαζόμενοι της Τράπεζας έχουν τώρα την εξουσία να ενεργούν ως Διαμορφωτές Κοινής Γνώμης και Εκπρόσωποι Αλλαγής.

Ανάλυση Εργαζομένων

	2018	%
Κατά θέση εργασίας		
Διευθυντικά στελέχη	721	19,1%
Μη-διευθυντικά στελέχη	3.056	80,9%

Τον Απρίλιο 2018, εθελοντές της Τράπεζας Κύπρου συμμετείχαν σε διάφορες διοργανώσεις για τη συγκέντρωση χρημάτων στηρίζοντας τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου

Τον Ιούνιο 2018, με επίσημο εορτασμό στο Προεδρικό Μέγαρο, το κράτος και η Τράπεζα τίμησαν τους εθελοντές της Τράπεζας για την προσφορά τους και την υποστήριξή τους στον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου

4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Κατάρτιση & Εκπαίδευση

Η Τράπεζα Κύπρου αναγνωρίζει ότι οι εργαζόμενοί της είναι το βασικό κλειδί για την επίτευξη των στρατηγικών της στόχων. Ως εκ τούτου, δεσμεύεται να διασφαλίσει ότι όλο το προσωπικό έχει πρόσβαση σε ευκαιρίες μάθησης και ανάπτυξης που δημιουργούν ή/και αναπτύσσουν σχετικές ικανότητες και κατάλληλες συμπεριφορές για την εκπλήρωση των συγκεκριμένων στρατηγικών προτεραιοτήτων της Τράπεζας.

Έχοντας αυτό ως βάση, όλοι οι εργαζόμενοι παρακολούθησαν ένα εντατικό, διεθνώς αναγνωρισμένο πρόγραμμα πιστοποίησης σε σχέση με τον δανεισμό, το οποίο όλοι πέρασαν με επιτυχία (5,6 ημέρες κατάρτισης ανά υπάλληλο).

Το 2018, η κουλτούρα ηλεκτρονικής μάθησης ενισχύθηκε περαιτέρω με την προσθήκη ηλεκτρονικής μάθησης για λογιστική, αντιπροσωπεύοντας το 29% της συνολικής κατάρτισης. Κατά τη διάρκεια του 2018, όλοι οι εργαζόμενοι παρακολούθησαν σύντομα σεμινάρια ηλεκτρονικής μάθησης και πέρασαν τη σχετική αξιολόγηση σε σχέση με θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, όπως Παρεμπόδιση του Ξεπλύματος Παράνομου Χρήματος (AML), Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR), Διαχείριση Κινδύνων, Ασφάλεια Πληροφοριών, Υγιεινή και Ασφάλεια, θέματα Πιστώσεων

Ανάλυση Εργαζομένων

45,0%
Ηλικία 45 - 54

1,1%
Κάτω των 25

1.639
Ηλικία 21 - 30

79
Έτη <1

	2018	%
Κατά ηλικιακή ομάδα		
Κάτω των 25	40	1,1%
Ηλικία 25 - 34	278	7,4%
Ηλικία 35 - 44	1.357	35,9%
Ηλικία 45 - 54	1.699	45,0%
Άνω των 54	403	10,7%

	2018	%
Έτη Υπηρεσίας		
< 1	79	2,1%
1 - 10	422	11,2%
11 - 20	1.415	37,5%
21 - 30	1.639	43,4%
31 - 41	222	5,9%

Η Τράπεζα προσφέρει ένα πλήρως εξοπλισμένο Αθλητικό Κέντρο, το οποίο είναι προσβάσιμο στους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους

Όλοι οι εργαζόμενοι της Τράπεζας έχουν πρόσβαση σε ευκαιρίες μάθησης και ανάπτυξης μέσω σεμιναρίων και συνεδριών κατάρτισης

συμπεριλαμβανομένης της Αποτίμησης Εξασφαλίσεων, καθώς και νομικά ζητήματα δυνάμει της Κυπριακής Νομοθεσίας. Συνολικά, προσφέρθηκαν 2.835 ημέρες κατάρτισης σε θέματα οικονομικού εγκλήματος για όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας.

Το 2018 δόθηκε έμφαση στην προσωπική και διευθυντική ανέλιξη με ένα πρόγραμμα διαχείρισης αλλαγών που εφαρμόστηκε σε ολόκληρο το Συγκρότημα και αφορούσε την αποδοχή των αλλαγών, αλλά και την έναρξη ενός ολοκληρωμένου και συντεταγμένου κατά ενότητα προγράμματος διαχείρισης/ηγεσίας για όλα τα επίπεδα.

Τα Προγράμματα Κατάρτισης κατά το 2018 κάλυψαν τα ακόλουθα θέματα:

- Λειτουργικά Συστήματα
- Τεχνικές Πτυχές
- Κανονιστική Συμμόρφωση
- Προσωπική Ανάπτυξη

Εθελοντισμός Εργαζομένων

Οι αξίες της Τράπεζας καθοδηγούνται από τον εθελοντισμό και την αλληλεγγύη. Το προσωπικό της Τράπεζας Κύπρου διατηρεί μακρά ιστορία εθελοντισμού στην κοινωνία. Ενθαρρύνονται να συμμετέχουν ενεργά και να συνεργάζονται με τις διάφορες δράσεις και πρωτοβουλίες της Τράπεζας, επιβεβαιώνοντας έτσι ότι οι αξίες που ενσταλάζονται στην κουλτούρα ενός οργανισμού μπορούν να είναι μόνο οι ίδιες αξίες που τηρούν οι άνθρωποί του.

Η εμβληματική στήριξη της Τράπεζας προς τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου βασίζεται επίσης στην εθελοντική εργασία του προσωπικού της, οι οποίοι συμβάλλουν στη συγκέντρωση χρημάτων. Οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να συμμετέχουν σε εταιρικές εθελοντικές δράσεις για διάφορες άλλες μη κερδοσκοπικές οργανώσεις και συνδέσμους. Η Στρατηγική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης περιλαμβάνει σαφείς στόχους εθελοντισμού ανά δράση. Αυτοί παρακολουθούνται σε περιοδική βάση για να διασφαλίζεται ότι οι επιλογές, οι ευκαιρίες και η ενθάρρυνση του εθελοντισμού συνεχίζονται.

Το 2018, περισσότεροι από 850 εργαζόμενοι της Τράπεζας συμμετείχαν σε διάφορες εθελοντικές δραστηριότητες.

Περισσότερες πληροφορίες για τις ευθύνες μας απέναντι στους Ανθρώπους μας μπορείτε να βρείτε στο Παράρτημα «Πίνακας Δεικτών GRI».

Εκπαίδευση Εργαζομένων

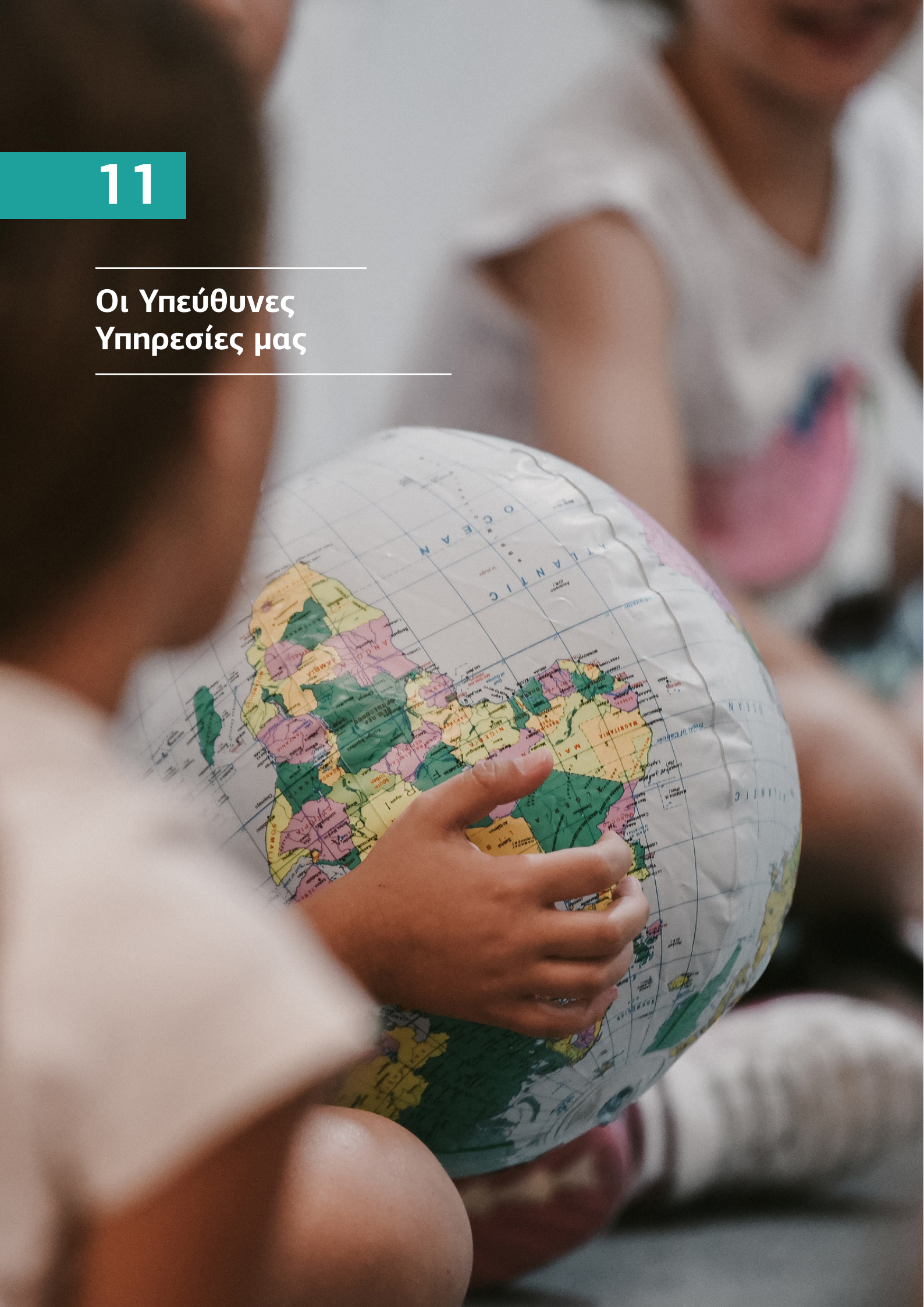
9.224
μέρες εκπαίδευσης

29%
των ημερών εκπαίδευσης ήταν μέσω e-learning

97%
του προσωπικού εκπαιδεύτηκε

11

Οι Υπεύθυνες Υπηρεσίες μας



Η ακεραιότητα, η διαφάνεια, η λογοδοσία, η εμπιστευτικότητα και η αειφορία είναι οι βασικές αρχές κάθε δράσης της Τράπεζας Κύπρου. Σε όλα όσα κάνει, δημιουργεί αξία για τους πελάτες, τους μετόχους και τους εργαζόμενούς της.

Επιδιώκει συνεχώς να ανταποκρίνεται στις κοινωνικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις:

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

Κατόπιν της συμμετοχής της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Ανασυγκροτήσεως και Αναπτύξεως (ΕΤΑΑ) στο μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας το 2014 και έχοντας υπόψη την δέσμευσή της σε Περιβαλλοντικά και Κοινωνικά (Π&Κ) ζητήματα, η Τράπεζα δεσμεύεται να εφαρμόζει ορισμένες περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές και διαδικασίες στις δανειοδοτικές της δραστηριότητες με βάση συγκεκριμένα κριτήρια. Τα βασικά στοιχεία αυτών των διαδικασιών είναι τα εξής:

- Έλεγχος των δανειοδοτικών δραστηριοτήτων έναντι τυχόν κριτηρίων επιλεξιμότητας και καθορισμός του επιπέδου Π&Κ κινδύνου.
- Εξασφάλιση ικανοποιητικής διασφάλισης ότι οι πελάτες συμμορφώνονται, κατ' ελάχιστον, με τους εθνικούς κανονισμούς και τα πρότυπα για το περιβάλλον, την υγεία, την ασφάλεια και την εργασία.
- Διεξαγωγή περαιτέρω δέουσας επιμέλειας όπως απαιτείται για δανεισμό πάνω από ένα συγκεκριμένο επίπεδο κινδύνου Π&Κ και συμπερίληψη τέτοιων ευρημάτων στη συνολική διαδικασία λήψης αποφάσεων για δανεισμό.
- Χρήση συμβατικών απαιτήσεων (όπου απαιτείται) για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης των πελατών με τις εθνικές απαιτήσεις υγείας και ασφάλειας και οποιεσδήποτε άλλες ενέργειες (π.χ. διορθωτικά μέτρα) που πρέπει να λαμβάνονται από τον πελάτη για την άμβλυνση του κινδύνου Π&Κ.
- Παρακολούθηση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών συναλλαγών καθ' όλη τη διάρκεια ζωής της διευκόλυνσης.
- Υποβολή ετήσιας έκθεσης στην ΕΤΑΑ για θέματα Π&Κ.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών

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

Η Τράπεζα δεσμεύεται να διαφυλάττει περαιτέρω την ικανότητα των πελατών να ελέγχουν καλύτερα τα προσωπικά τους δεδομένα και να διεκδικούν τα δικαιώματά τους βάσει του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR) της ΕΕ, όσον αφορά στον τρόπο συλλογής, επεξεργασίας και διασφάλισης των προσωπικών τους δεδομένων. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα έλαβε ενεργά μέτρα για να συμμορφωθεί πλήρως με τις διατάξεις του GDPR που τέθηκε σε ισχύ τον Μάιο του 2018. Το Διοικητικό Συμβούλιο και τα Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη στηρίζουν πλήρως τις προσπάθειες για διασφάλιση της συμμόρφωσης με το GDPR.

Καταπολέμηση του Οικονομικού Εγκλήματος

Η Τράπεζα διατηρεί πολιτική μηδενικής ανοχής για χρηματοοικονομικά περιστατικά νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και δεν αποδέχεται δικαιολογίες για τυχόν παραβιάσεις της σχετικής νομοθεσίας ή παραβιάσεις εσωτερικών πολιτικών, διαδικασιών ή του πλαισίου συμμόρφωσης της Τράπεζας. Οι πολιτικές και οι διαδικασίες έχουν θεσπιστεί για να διασφαλίσουν ότι η Τράπεζα εκπληρώνει τις νομικές, κανονιστικές και κοινωνικές υποχρεώσεις της για προστασία του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Από το 2014, το Πλαίσιο Καταπολέμησης Οικονομικού Εγκλήματος και το Πλαίσιο Συμμόρφωσης της Τράπεζας έχουν πλήρως αναθεωρηθεί. Οι τρέχουσες πολιτικές και διαδικασίες της Τράπεζας, καθώς και οι δραστηριότητες παρακολούθησης και διασφάλισής της, ταυτίζονται με τα υψηλότερα πρότυπα του κλάδου στην Ευρώπη. Η συμμόρφωση είναι κουλτούρα και νοοτροπία. Το 2018 κοινοποιήθηκαν από τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο αυστηρές γραπτές οδηγίες προς όλους τους Γενικούς Διευθυντές ζητώντας τους να θέσουν απαιτητικά πρότυπα τόσο στις δραστηριότητες του Συστήματος Δέουσας Επιμέλειας ως προς τον Πελάτη («Know Your Customer», KYC) όσο και στην απόδειξη της πλήρους εφαρμογής των προτύπων παρακολούθησης συναλλαγών της Τράπεζας, επαναλαμβάνοντας

Μαθητές στις συζητήσεις που διοργανώθηκαν σε συνεργασία με τον ΜΚΟ Reaction, έθεσαν μεταξύ άλλων ερωτήσεις στον Γενικό Ελεγκτή και τον Πρόεδρο του Κυπριακού Φόρουμ Ακεραιότητας, σε σχέση με θέματα διαφάνειας και ελέγχου

Βολικές και ασφαλείς συναλλαγές μέσω των υπηρεσιών 1bank και των εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας για τους πελάτες της Τράπεζας

ότι τυχόν αδυναμία τήρησης αυτών των προτύπων ή ανεπαρκή αποτελέσματα από τις επιτόπιες αναθεωρήσεις AML/KYC θα έχει αναγκαστικά επιπτώσεις στην αξιολόγηση των επιδόσεων των επηρεαζομένων μονάδων και του προσωπικού. Με βάση τα μέτρα Παρεμπόδισης του Ξεπλύματος Παράνομου Χρήματος (AML), το 2018 η Τράπεζα απέρριψε 1.467 δυνητικούς πελάτες και ανέστειλε 3.092 πελατειακές σχέσεις, εκ των οποίων 2.619 έχουν τερματιστεί.

Συγκρούσεις Συμφερόντων

Οι πολιτικές Ενισχυμένης Σύγκρουσης Συμφερόντων σε ολόκληρο το Συγκρότημα προωθούνται από το Διοικητικό Συμβούλιο σε όλους τους εργαζόμενους. Βασικός στόχος των πολιτικών αυτών είναι να καθορίσουν γενικές αρχές προκειμένου να διασφαλίσουν ότι το Συγκρότημα έχει θεσπίσει, εφαρμόσει και διατηρεί αποτελεσματικές διαδικασίες και ρυθμίσεις για την πρόληψη, ταυτοποίηση, καταγραφή, αναφορά και διαχείριση των συγκρούσεων συμφερόντων και την τήρηση του νομικού και κανονιστικού πλαισίου. Κάθε εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την ταυτοποίηση και αναφορά πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων, ώστε αυτές να μπορούν να τύχουν κατάλληλης διαχείρισης και επίλυσης.

Καταγγελία των Δυσλειτουργιών («Whistleblowing»)

Μέσω της σωστής και ηθικής αντιμετώπισης των εργαζομένων, οι εταιρείες μπορούν επίσης να επιδείξουν την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη τους. Τα κανάλια καταγγελίας δυσλειτουργιών διαφυλάσσονται και όλοι οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να εκφράσουν τις ανησυχίες τους για οποιεσδήποτε πρακτικές ή συμπεριφορές σε ολόκληρο το Συγκρότημα. Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του Συγκροτήματος είναι το βασικό ενδιαφερόμενο μέρος αυτής της διαδικασίας, χειριζόμενη τα κανάλια καταγγελίας δυσλειτουργιών και διερευνώντας τυχόν ανησυχίες που εγείρονται με αυστηρή εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα, επαγγελματισμό και ανωνυμία.

Διαχείριση Παραπόνων

Η Τράπεζα συνεχίζει να ενισχύει το πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων της μέσω της Μονάδας Διαχείρισης Παραπόνων (ΜΔΠ), η οποία ιδρύθηκε το Μάρτιο του 2017. Η ΜΔΠ διασφαλίζει ότι το πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων είναι πλήρως συμβατό με τις απαιτήσεις των τελευταίων Οδηγιών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΑΤ) σε σχέση με τη διαχείριση παραπόνων για τον Τραπεζικό Τομέα και κάθε άλλο σχετικό Νομικό Πλαίσιο, διασφαλίζοντας την ορθή και έγκαιρη επίλυση των παραπόνων. Η ΜΔΠ διαχειρίζεται και παρακολουθεί τα παράπονα, διευκολύνει την ταχεία επίλυση των παραπόνων, προτείνει ενέργειες που προκύπτουν από την ανάλυση των αρχικών αιτίων και διευκολύνει την ορθή εφαρμογή αυτών των ενεργειών. Το 2018, η ΜΔΠ συγκέντρωσε 668 παράπονα πελατών.

Ευρωπαϊκή Οδηγία για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (MiFID II)

Η Τράπεζα συμμορφώνεται με τη νέα νομοθεσία περί MiFID II και έχει προβεί στις απαραίτητες ενέργειες όπως η ενημέρωση των διαδικασιών, των πολιτικών και των συστημάτων. Η MiFID II περιλαμβάνει τόσο την αναθεωρημένη οδηγία για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (MiFID), 2014/65/ΕΕ, όσο και τον Κανονισμό για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (MiFIR), 600/2014. Αποσκοπεί, μεταξύ άλλων, στην περαιτέρω ενίσχυση της προστασίας των επενδυτών. Η MiFID II διευρύνει το πεδίο εφαρμογής της MiFID I ώστε να συμπεριλάβει περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα και τόπους διαπραγμάτευσης. Επεκτείνεται στους συμμετέχοντες στην αγορά και στις δραστηριότητες που δεν διέπονται από τη MiFID I, με σκοπό την ενίσχυση του πλαισίου διαφάνειας, την καλύτερη προστασία των επενδυτών και την αντιμετώπιση των μη ρυθμιζόμενων επενδυτικών τομέων. Το νέο νομοθετικό πλαίσιο μεταφέρθηκε στο εθνικό δίκαιο της Κύπρου με το Νόμο 87(I)/2017 και τέθηκε σε ισχύ στις 3 Ιανουαρίου 2018.

ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΣ

Καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς, η Τράπεζα ασχολείται με διάφορες δραστηριότητες προκειμένου να συνδέεται, να επικοινωνεί, να εκπαιδεύει και να βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τα υποκαταστήματα και τα επιχειρηματικά της κέντρα, όπως αναλύεται πιο κάτω, με την προώθηση της Ψηφιακής Οικονομίας να είναι το κλειδί από αυτή την άποψη.

Λιανική Τραπεζική και Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

Κατά τη διάρκεια του έτους, ο Διευθυντής της Διεύθυνσης Λιανικής Τραπεζικής & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων διενήργησε δύο παρουσιάσεις σε όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας Κύπρου,

οι οποίες περιλάμβαναν στόχους, συζήτηση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων και διάφορα προβλήματα/διαδικασίες. Επίσης, ο Διευθυντής πραγματοποίησε με τους Περιφερειακούς Διευθυντές συχνές επισκέψεις στα υποκαταστήματα και τα επιχειρηματικά κέντρα. Προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα που προσφέρεται στους πελάτες, διοργανώνονται τέσσερις έως πέντε ετήσιες περιφερειακές συναντήσεις μεταξύ όλων των διευθυντών υποκαταστημάτων/επιχειρηματικών κέντρων και των Περιφερειακών Διευθυντών τους με τη συμμετοχή του Διευθυντή της Διεύθυνσης Λιανικής Τραπεζικής & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων για τη συζήτηση διαφόρων θεμάτων.

Επιπρόσθετα, μέσω διαφόρων ερευνών (εικονικός επισκέπτης, εικονική τηλεφωνική έρευνα, επισκέψεις ελεγκτών, βαθμολόγηση υποκαταστήματος από πελάτες και έρευνες για τα γενικά σχόλια πελατών) καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα στοχεύει στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και των επιδόσεων του προσωπικού. Οι εργαζόμενοι που διακρίνονται για την επίτευξη των ετήσιων στόχων τους και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, τυγχάνουν επιβράβευσης σε ετήσιες εκδηλώσεις.

Μεγάλες Επιχειρήσεις

Η χρονιά ξεκίνησε με την παρουσίαση από τον Διευθυντή της Υπηρεσίας Μεγάλων Επιχειρήσεων των στρατηγικών στόχων της Διεύθυνσης για το έτος. Τον Μάρτιο, διοργανώθηκε για 3η συνεχή χρονιά η «Διάσκεψη Κορυφής Επιχειρηματιών» με έξι εξέχοντες επιχειρηματίες από σημαντικούς τομείς της οικονομίας. Οι ομιλητές μοιράστηκαν τα μυστικά της επιτυχίας τους στους τομείς της ηγεσίας, της διαχείρισης, της εταιρικής ηθικής, της διακυβέρνησης και της επιχειρηματικότητας. Περισσότεροι από 700 επαγγελματίες παρακολούθησαν αυτό το μοναδικό φόρουμ, στοχεύοντας στην προσωπική τους κατάρτιση και την ανταλλαγή γνώσεων.

Άλλες εκδηλώσεις, όπως κοκτέιλ, πρωινά και δείπνα, διοργανώθηκαν καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου σε διάφορες πόλεις, με τη συμμετοχή επιχειρηματιών από όλους τους τομείς της οικονομίας. Στόχος είναι η συνεισφορά στην ανάπτυξη της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της.

Κατά το πρώτο εξάμηνο του έτους, όλοι οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης συμμετείχαν σε ένα πενθήμερο εντατικό σεμινάριο που διοργάνωσε η Τράπεζα σε συνεργασία με την Moody's, καλύπτοντας όλα τα στάδια της πιστωτικής διαδικασίας και τη χορήγηση πιστοποιητικών. Επιπλέον, η νέα υπηρεσία Ψηφιακής Υπηρεσίας 1bank B2B APIs, που ανακοινώθηκε τον Οκτώβριο, επιτρέπει στις μεγάλες επιχειρήσεις, μέσω των δικών τους Enterprise Resource Planning (ERP) συστημάτων, να έχουν άμεση πρόσβαση στην πλατφόρμα 1bank. Στα τέλη της χρονιάς πραγματοποιήθηκε έρευνα αγοράς για τη συλλογή σχολίων από τους πελάτες, καθώς η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πελάτες αποτελεί στρατηγικό μας στόχο.

Διεθνείς Τραπεζικές Υπηρεσίες, Διαχείριση Κεφαλαίων και Χρηματοοικονομικές Συναλλαγές

Στη συνεχιζόμενη προσπάθειά μας για βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η Διεύθυνση Διεθνών Τραπεζικών Υπηρεσιών, Διαχείρισης Κεφαλαίων και Χρηματοοικονομικών Συναλλαγών διεξήγε καθ' όλη τη διάρκεια του έτους ποσοτική έρευνα με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας της τηλεφωνικής μας υπηρεσίας. Διεξήγαγε επίσης ετήσια Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχονται, μέσω της λήψης γενικών σχολίων από τους πελάτες. Οι εργαζόμενοι αυτής της Διεύθυνσης, οι οποίοι διαπρέπουν στην επίτευξη των ετήσιων στόχων τους, ανταμείβονται κάθε χρόνο σε ειδική Τελετή Βράβευσης.

Διοργανώνονται συχνές συναντήσεις με το προσωπικό σε μια προσπάθεια ενημέρωσης των εργαζομένων για τους στρατηγικούς στόχους και την πρόοδο της Διεύθυνσης, καθώς και για τα τελευταία νέα της Τράπεζας και της Διεύθυνσης, με απώτερο σκοπό την ενίσχυση της επικοινωνίας και της διαφάνειας μεταξύ Διοίκησης και προσωπικού. Επίσης, διοργανώνονται συναντήσεις με τους διευθυντές όλο το χρόνο. Επιπρόσθετα, το προσωπικό παρακολούθησε συνεχείς, εξειδικευμένες εσωτερικές και εξωτερικές δραστηριότητες κατάρτισης σε σχέση με τη Διαχείριση Κινδύνων στο Ξέπλυμα Παράνομου Χρήματος (AML) και άλλα ζητήματα που σχετίζονται με το AML (ανάλυση οικονομικών καταστάσεων και φορολογικών δομών).

Στα τέλη του 2017, η Τράπεζα Κύπρου ανακοίνωσε τη δημιουργία του νέου Κέντρου Ναυτιλίας και τον Μάιο του 2018 παρέθεσε ευχαριστήρια δεξίωση στην Αθήνα, με την ευκαιρία των Ποσειδωνίων 2018, γιορτάζοντας με πελάτες και συνεργάτες το σημαντικό αυτό γεγονός.

Η ναυτιλία είναι σημαντική για την Κύπρο και την οικονομία της εδώ και αιώνες. Τα τελευταία χρόνια ειδικότερα, η Κύπρος έχει εξελιχθεί σε ένα από τα σημαντικότερα ναυτιλιακά κέντρα παγκοσμίως, προσφέροντας την υψηλότερη ποιότητα στη διαχείριση πλοίων, ασφάλιση, ναύλωση και άλλες υπηρεσίες. Ανταποκρινόμενη στα νέα δεδομένα, η Τράπεζα Κύπρου έχει επεκτείνει τις πιο παραδοσιακές λειτουργικές υπηρεσίες και χρηματοπιστωτικά της προϊόντα στη χρηματοδότηση πλοίων.

Η στρατηγική της Τράπεζας βασίζεται στην αντικυκλική προσέγγιση με είσοδο στο χαμηλό σημείο του ναυτιλιακού κύκλου. Η στιγμή είναι επίσης κατάλληλη για νέους δανειστές, δεδομένης της απόσυρσης ορισμένων από τις μεγαλύτερες ευρωπαϊκές ναυτιλιακές τράπεζες. Ωστόσο, η Τράπεζα Κύπρου διατηρεί μακροπρόθεσμη προοπτική για αυτή την ιδιαίτερα κυκλική αγορά και δημιουργεί σχέσεις που θα αντέξουν στο χρόνο.

Με την έναρξη λειτουργίας της Bank of Cyprus Asset Management Company (BOCAM) τον Ιανουάριο του 2018, η Τράπεζα ενίσχυσε την προσφερόμενο προϊόν της για ταμεία. Πέρα από τις παραδοσιακές τραπεζικές και επενδυτικές υπηρεσίες της, η Διεύθυνση Διεθνών Τραπεζικών Υπηρεσιών, Διαχείρισης Κεφαλαίων και Χρηματοοικονομικών Συναλλαγών προσφέρει τώρα μια ολοκληρωμένη σειρά εξειδικευμένων επενδυτικών υπηρεσιών για κάλυψη των αναγκών των συμμετεχόντων στην αγορά του κλάδου των αμοιβαίων κεφαλαίων στην Κύπρο, συμπεριλαμβανομένης της αδειοδότησης, της θεματοφυλακής, των υπηρεσιών φιλοξενίας ταμείων, της διαχείρισης ταμείων και της εκτέλεσης [για Οργανισμούς Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (ΟΣΕΚΑ) και Οργανισμούς Εναλλακτικών Επενδύσεων (ΟΕΕ), καθώς επίσης και για εταιρείες διαχείρισης ταμείων]. Η BOCAM στηρίζει επίσης το έργο του Κυπριακού Οργανισμού Επενδυτικών Ταμείων (CIFA), μέσω της συμμετοχής και στήριξής της σε αριθμό συνεδρίων στην Κύπρο.

Σχέσεις Επενδυτών

Το 2018, οι κύριοι στόχοι της Υπηρεσίας Σχέσεις Επενδυτών επιτεύχθηκαν ουσιαστικά. Το 2018 ήταν το δεύτερο έτος της διπλής εισαγωγής του μετοχικού κεφαλαίου της Bank of Cyprus Holdings Public

Τον Οκτώβριο του 2018, η Τράπεζα Κύπρου ήταν χορηγός του 9ου Οικονομικού Φόρουμ Λεμεσού και ο Πρόεδρος της Τράπεζας, Δρ Γ. Άκερμαν, ήταν ένας από τους κύριους ομιλητές

Τον Μάιο του 2018, το Κέντρο Ναυτιλίας της Τράπεζας Κύπρου συμμετείχε στα «Ποσειδώνια» στην Αθήνα και διοργάνωσε δεξίωση για πελάτες και συνεργάτες

Limited Company (BOC Holdings) στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου (LSE) και στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου (ΧΑΚ). Η Τράπεζα κατάφερε να συμμορφωθεί με επιτυχία με ένα πολύπλοκο ρυθμιστικό πλαίσιο, το οποίο προκύπτει από μια εταιρεία χαρτοφυλακίου που είναι εγγεγραμμένη στην Ιρλανδία και είναι εισηγμένη σε δύο διαφορετικά Χρηματιστήρια με διαφορετικούς κανόνες και κανονισμούς Ως εταιρεία εισηγμένη στο χρηματιστήριο, η Τράπεζα Κύπρου 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 τα σχόλια που λαμβάνει στις στρατηγικές της, επιδιώκοντας την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη διαφάνεια. Κατά τη διάρκεια του 2018, η HSBC και η KBW διορίστηκαν ως Εταιρικοί Σύμβουλοι της Τράπεζας προκειμένου να βοηθήσουν στην επίτευξη ενός από τους σημαντικότερους στόχους της Τράπεζας για το έτος, δηλαδή στην ενίσχυση της σχέσης και της επικοινωνίας με τους κύριους μετόχους της και τους νέους δυνητικούς επενδυτές.

Επ' αυτού, με τη βοήθειά τους, η Τράπεζα κατάφερε να ενισχύσει τη σχέση της με μεγάλους μετόχους, μέσω της παρουσίας της σε διάφορα συνέδρια στο Ηνωμένο Βασίλειο, με πρόσωπο με πρόσωπο συναντήσεις τόσο στην Κύπρο όσο και το Ηνωμένο Βασίλειο, μέσω συχνής επικοινωνίας μέσω τηλεδιασκέψεων, με επιτόπιες επισκέψεις, με κατ' ελάχιστον τριμηνιαίες ενημερώσεις σχετικά με τα αποτελέσματα ή δημοσιεύοντας οποιαδήποτε σημαντική εταιρική συναλλαγή. Έχει ανταποκριθεί εγκαίρως σε όλες τις ερωτήσεις, τόσο από υφιστάμενους όσο και από δυνητικούς νέους επενδυτές. Επιπλέον, διοργανώθηκαν συναντήσεις/τηλεφωνήματα μεταξύ των κύριων μετόχων με τον Πρόεδρο, σύμφωνα με τις αρχές της καλής εταιρικής διακυβέρνησης. Η Τράπεζα προέβη σε περαιτέρω ανάλυση των ανακοινώσεων και παρουσιάσεων των οικονομικών αποτελεσμάτων του Συγκροτήματος, προκειμένου να βοηθήσει τους επενδυτές να κατανοήσουν καλύτερα τα οικονομικά αποτελέσματα και τη στρατηγική του Συγκροτήματος και να τους βοηθήσει να λάβουν πιο ενημερωμένες επενδυτικές αποφάσεις.

Τον Νοέμβριο του 2018, η Τράπεζα διόρισε εξωτερικούς επαγγελματίες για τη διεξαγωγή ανεξάρτητης μελέτης σε σχέση με τη φήμη που η Τράπεζα απολαμβάνει μεταξύ των μεγάλων μετόχων της. Η μελέτη αυτή αποκάλυψε, μεταξύ άλλων, ότι η Υπηρεσία Σχέσεις Επενδυτών, της Τράπεζας, είναι ένα από τα δυνατά της σημεία και συμβάλλει στην καλή της φήμη. Οι επενδυτές είναι αναπόφευκτα θετικοί όσον αφορά την Υπηρεσία Σχέσεις Επενδυτών και γενικότερα την επικοινωνία μαζί τους. Οι περισσότεροι από αυτούς πιστεύουν ότι υπάρχει ενεργητική και ολοκληρωμένη προσέγγιση στη σχέση με τους επενδυτές, και ότι η Τράπεζα παρέχει εύκολη πρόσβαση σε σχετικές πληροφορίες. Οι επενδυτές δήλωσαν ότι έχουν τόσο επίσημη όσο και ανεπίσημη πρόσβαση σε ανώτερα στελέχη και εμπειρογνώμονες εντός της Τράπεζας και αυτό είναι κάτι που εκτιμούν ιδιαιτέρως.

Το 2018, σε συνεργασία με το Τμήμα Συμμόρφωσης, η Τράπεζα διενήργησε επίσης άσκηση δέουσας επιμέλειας μεταξύ των μεγάλων μετόχων της με συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιο άνω του 3%. Η άσκηση διεξήχθη με σκοπό τον προσδιορισμό των τελικών πραγματικών δικαιούχων και για σκοπούς μεγαλύτερης διαφάνειας σε σχέση με τη δομή των επενδυτών μας και του επενδυτικού τους προφίλ.

Η Τράπεζα αύξησε την αλληλεπίδραση με τους αναλυτές έρευνας τίτλων. Κατά τη διάρκεια του έτους, η KBW ξεκίνησε την κάλυψη της μετοχής, ενώ οι Citibank, Wood & Co., και Axia συνέχισαν να καλύπτουν την μετοχή βοηθώντας έτσι τους επενδυτές να εκτιμήσουν καλύτερα τις τρέχουσες ή δυνητικές τους επενδύσεις.

Η Τράπεζα εξακολούθησε να διαχειρίζεται τη σχέση με τους Οργανισμούς Αξιολόγησης Πιστοληπτικής Ικανότητας (ΟΑΠΙ) με στόχο τη βελτίωση της πιστοληπτικής ικανότητας της Τράπεζας. Επί του παρόντος, η Τράπεζα βαθμολογείται από τις Fitch Ratings, Moody's Investors Service, S&P Global Ratings και Capital Intelligence. Πραγματοποίησε ετήσιες συναντήσεις με όλους τους προαναφερόμενους ΟΑΠΙ και συνέχισε να τους ενημερώνει για τα οικονομικά αποτελέσματα και τις νέες εξελίξεις στο Συγκρότημα.

Τον Σεπτέμβριο του 2018, η Fitch Ratings επιβεβαίωσε την μακροπρόθεσμη πιστοληπτική διαβάθμιση της Τράπεζας ως εκδότη σε B- και αναθεώρησε τις προοπτικές από σταθερές σε θετικές. Τα τέλη Αυγούστου του 2018, η Standard and Poor's αναβάθμισε τη μακροπρόθεσμη πιστοληπτική αξιολόγηση της Τράπεζας ως εκδότη στο B+ από B και άλλαξε την προοπτική σε σταθερή από θετική. Τον Οκτώβριο του 2018, η Capital Intelligence αναβάθμισε τόσο τη μακροπρόθεσμη πιστοληπτική διαβάθμιση σε ξένο νόμισμα όσο και την πιστοληπτική ικανότητα στο BB- και αναθεώρησε τις προοπτικές από θετικές σε σταθερές. Όλες οι ανακοινώσεις δημοσιεύθηκαν εγκαίρως και εντός των απαιτούμενων νομικών προθεσμιών. Η Τράπεζα εξακολούθησε να διατηρεί και να ενημερώνει τον ιστότοπο για τις «Σχέσεις Επενδυτών», λαμβάνοντας πάντοτε υπόψη όσα έχουν υιοθετήσει οι ηγέτες της αγοράς και οι κύριοι ανταγωνιστές.

Διαχείριση Κινδύνων Συγκροτήματος

Η Τράπεζα βελτιώνει συνεχώς το Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων για την περαιτέρω 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 στους πελάτες της. Για παράδειγμα, η Τράπεζα ενσωμάτωσε διαδικασίες στην πολιτική της για νέα δανειοδότηση, όπου οι αιτήσεις ελέγχονται για αρνητικό αντίκτυπο σε περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα. Επιπρόσθετα, τομείς δανειοδότησης που πιθανόν να έχουν αρνητικές πτυχές σε κοινωνικά θέματα, θεωρούνται ανεπιθύμητες.

Συγκεκριμένα, το 2018 η Τράπεζα:

- Προχώρησε σε περαιτέρω βελτιώσεις της αυτοματοποίησης αναφορών και παρακολούθησης.
- Ενίσχυσε το υφιστάμενο ισχυρό σύστημα επί των εσωτερικών ελέγχων.
- Πέτυχε συνεχή και αυστηρότερη παρακολούθηση της ολοκλήρωσης των σχεδίων εφαρμογής για μετριασμό του κινδύνου.

Το Συγκρότημα ακολουθεί κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές και η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων παρακολουθεί τον Κίνδυνο Φήμης, ενώ έχει επανεξετάσει και ενημερώσει ανάλογα και την πολιτική. Στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων του Συγκροτήματος ανέπτυξε ένα σεμινάριο ηλεκτρονικής μάθησης με θέμα τον Κίνδυνο Συμπεριφοράς, στο οποίο συμμετείχαν 3.806 μέλη του προσωπικού.

Η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων του Συγκροτήματος δεσμεύεται επίσης να συνδυάσει την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη με βασικά στοιχεία της κυβερνοασφάλειας για σκοπούς προστασίας των ενδιαφερόμενων μερών μέσω της ενσωμάτωσης μιας σαφώς καθορισμένης Στρατηγικής Ασφάλειας Πληροφοριών. Κατά τη διάρκεια του 2018, η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων του Συγκροτήματος, μέσω της Μονάδας Ασφάλειας Πληροφοριών, προχώρησε σε σειρά πρωτοβουλιών για να διασφαλίσει ότι τα δεδομένα των ενδιαφερόμενων μερών παραμένουν σωστά διασφαλισμένα και τηρούνται σύμφωνα με τα αποδεκτά πρότυπα της αγοράς. Επιπλέον, η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων του Συγκροτήματος έχει αναπτύξει ένα Πρόγραμμα Ευαισθητοποίησης για την Ασφάλεια Πληροφοριών, το οποίο παραδόθηκε σε όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα στελέχη και το προσωπικό.

Εσωτερικός Έλεγχος Συγκροτήματος

Το 2018, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του Συγκροτήματος (ΔΕΕΣ) συνέβαλε με διάφορους τρόπους στη στρατηγική της Τράπεζας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, καθώς αναγνωρίζει τη σημασία της διαφάνειας και της εντιμότητας και το πώς αυτές σχετίζονται με την εμπιστοσύνη που απολαμβάνει από το κοινό.

Η ΔΕΕΣ συμμετείχε ενεργά στην ίδρυση του Κυπριακού Παραρτήματος τού Διεθνούς Οργανισμού Εγκεκριμένων Εξεταστών Απάτης (ACFE), με την Τράπεζα Κύπρου να είναι ο κύριος χορηγός και υποστηρικτής αυτής της πρωτοβουλίας. Το ACFE είναι ο μεγαλύτερος οργανισμός καταπολέμησης της απάτης στον κόσμο και εμπνέει εμπιστοσύνη στο κοινό σε σχέση με την ακεραιότητα και την αντικειμενικότητα εντός του επαγγέλματος. Αποστολή του ACFE είναι να μειώσει τη συχνότητα της απάτης και του εγκλήματος λευκού κολάρου και να βοηθήσει τα μέλη στην ανίχνευση και αποτροπή της απάτης. Τόσο ο Διευθυντής της ΔΕΕΣ, όσο και ο Διευθυντής της Διεύθυνσης Συμμόρφωσης του Συγκροτήματος, καθώς επίσης και δύο άλλοι υπάλληλοι της Τράπεζας, συμμετέχουν στο ιδρυτικό Διοικητικό Συμβούλιο του Παραρτήματος. Η Τράπεζα διατηρεί κυρίαρχο ρόλο στην υποστήριξη του οράματος του ACFE και στην ανταλλαγή γνώσεων και δεξιοτήτων με τα μέλη του σε σχέση με την πρόληψη, τον έλεγχο και την ανίχνευση περιστατικών απάτης, ενώ παράλληλα υποστηρίζει τις διαδικασίες εξέτασης απάτης σε συνεργασία με τις τοπικές αρχές.

Το 2018, πριν από τον πρώτο έλεγχο του Ογκολογικού Κέντρου Τράπεζας Κύπρου, η ΔΕΕΣ έκανε παρουσίαση στα μέλη του Διοικητικού του Συμβουλίου και τα βασικά διευθυντικά στελέχη του, ως εισαγωγή στα κύρια στάδια της διαδικασίας εσωτερικού ελέγχου, συμπεριλαμβανομένων των οφελών που προκύπτουν από τις επιθεωρήσεις εσωτερικού ελέγχου. Η παρουσίαση ήταν επίσης ευκαιρία για τη ΔΕΕΣ να εξοικειωθεί με την ανώτατη διοίκηση του Κέντρου. Ο πρώτος έλεγχος πραγματοποιήθηκε το 2018. Έγιναν αρκετές συστάσεις με στόχο τη βελτίωση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας του Κέντρου, των ρυθμίσεων εταιρικής διακυβέρνησης και της συνολικής ευαισθητοποίησής του σε σχέση με τον κίνδυνο. Το Κέντρο συμπεριλήφθηκε στο σύστημα ελέγχου της ΔΕΕΣ, και επομένως κάθε χρόνο θα επιλέγονται ορισμένα τμήματα/διαδικασίες του Κέντρου για αξιολόγηση.

Digital Transformation

Στο πλαίσιο της Στρατηγικής Ψηφιοποίησης της Τράπεζας, το Digital Transformation (Ψηφιακός Μετασχηματισμός) είναι βασικό έργο που στοχεύει στην παροχή φθηνότερων, ταχύτερων, απλούστερων και ασφαλέστερων λύσεων για τις ανάγκες των πελατών, όλο το 24ωρο. Ως εκ τούτου, αποτελεί τόσο βασικό στοιχείο της πελατοκεντρικής προσπάθειας της Τράπεζας όσο και κεντρικό μοχλό των προσπαθειών μας για ενίσχυση της κεφαλαιακής απορρόφησης στην Κύπρο στο σύνολό της.

Το 2018, η Τράπεζα Κύπρου εισήγαγε σειρά νέων υπηρεσιών και προϊόντων, όπως:

- Νέα υπηρεσία Internet Banking που σχεδιάστηκε έτσι ώστε να προσαρμόζεται αυτόματα σε όλες τις κινητές συσκευές, προσφέροντας μια εύκολη και ευχάριστη πλοήγηση
- Νέα εφαρμογή Mobile Banking που προσφέρει νέα ψηφιακή εμπειρία στους πελάτες της Τράπεζας
- Υπηρεσία QuickPay για άμεσες, εύκολες και ασφαλείς πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου
- Νέα εφαρμογή Ανταμοιβή για τους χρήστες καρτών της Τράπεζας

Αυτές οι εφαρμογές έχουν χρεώσεις χαμηλότερες από τις ανάλογες υπηρεσίες στα φυσικά καταστήματα. Η Τράπεζα Κύπρου επίσης εμπλέκεται ενεργά σαν αρωγός του Δημόσιου Τομέα για την προώθηση της ψηφιακής τεχνολογίας της Κύπρου, παρέχοντας τεχνογνωσία και υποδομές σε ημικρατικούς και κυβερνητικούς οργανισμούς. Παραδείγματα αποτελούν η συμμετοχή της Τράπεζας στη μη τυπική επιτροπή για την ανάπτυξη της δημόσιας στρατηγικής για αποκεντρωμένες τεχνολογίες (Blockchain), καθώς και για την ανάπτυξη των ψηφιακών υπογραφών.

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

12

Το Περιβάλλον μας

Ως ένας από τους μεγαλύτερους οργανισμούς του νησιού, με γραφεία και καταστήματα σε όλες τις πόλεις της Κύπρου, η Τράπεζα Κύπρου έχει πλήρη επίγνωση της ευθύνης της να ελαχιστοποιεί τις αρνητικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της στο περιβάλλον. Η Τράπεζα βελτιώνει την οικολογική της αποδοτικότητα μέσω μιας σειράς μέτρων -από την αποδοτική χρήση της ενέργειας, του νερού και του χαρτιού, συμπεριλαμβανομένης της πράσινης τεχνολογίας πληροφορικής, μέχρι την αντικατάσταση επαγγελματικών ταξιδιών με τηλεδιασκέψεις.

Ευρωπαϊκό Business4Climate

Με βάση Ευρωπαϊκής Οδηγίας, η Κύπρος πρέπει να μειώσει τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου κατά 24% μέχρι το 2030. Στο πλαίσιο αυτής της προσπάθειας, η Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ), το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου (συντονιστής έργου), και το Τμήμα Περιβάλλοντος του Υπουργείου Γεωργίας, Αγροτικής Ανάπτυξης και Περιβάλλοντος συμμετέχουν στο ευρωπαϊκό πρόγραμμα Business4Climate (Επιχειρώ για το κλίμα), στόχος του οποίου είναι η συμμετοχή των επιχειρήσεων στη δράση για το κλίμα με μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου κατά 8% μέχρι το 2030.

Το πρόγραμμα περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, την ανάπτυξη μεθοδολογίας για εντοπισμό των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου, εκπαίδευση των επιχειρήσεων σε σχέση με τη δράση για το κλίμα και καθορισμό των διαθέσιμων και προγραμματισμένων χρηματοδοτικών εργαλείων και έργων. Το έργο χρηματοδοτείται από το Climate-KIC μέσω του Περιφερειακού Προγράμματος Καινοτομίας του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Καινοτομίας και Τεχνολογίας (ΕΙΤ). Οι συμμετέχουσες εταιρείες δεσμεύονται, μέσω της υπογραφής σχετικής Δήλωσης, για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου μέσω της υιοθέτησης και εφαρμογής πολιτικών, μέτρων και καθημερινών πρακτικών που θα συμβάλουν στη μείωση του αποτυπώματος άνθρακα.

Αυτοματοποίηση & Ψηφιοποίηση «Back-Office»

Προκειμένου να υποστηρίξει τη Στρατηγική Ψηφιοποίησης, η Τράπεζα στοχεύει στον εκσυγχρονισμό τής Λειτουργίας Back-Office με συνεχή προώθηση των υπαρχόντων συστημάτων, αυτοματοποίηση των χειρωνακτικών διαδικασιών, καθώς και απλοποίηση των διαδικασιών.

Πιο συγκεκριμένα, ο κατάλογος των επιτευγμάτων περιλαμβάνει:

- Τα 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.
- Την προώθηση της πύλης πελατών «alINET», που προσφέρεται στους πελάτες τής υπηρεσίας Εμπορικών Διευκολύνσεων μέσω της 1bank, η οποία επί του παρόντος δεν προσφέρεται από καμία άλλη τράπεζα στην Κυπριακή αγορά.
- Έχουν εφαρμοστεί τα νέα Προϊόντα Διαχείρισης Μετρητών CASH360.
- Συμμετοχή σε Φόρουμ Λειτουργίας Back Office, που πραγματοποιήθηκε στο Άμστερνταμ για θέματα που αφορούν στην Επιχειρησιακή Αριστεία, τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό σε Back Offices, την ανταπόκριση σε θέματα Ρυθμιστικών Εξελίξεων, το GDPR και τις Ρομποτικές Αλλαγές.
- Συμμετοχή σε Φόρουμ στο Βερολίνο για μετασυναλλακτικά θέματα και κυρίως για θέματα Ρυθμιστικού περιβάλλοντος.
- Συμμόρφωση με τον μετασυναλλακτικό κανονισμό MiFID II και την εσωτερική ανάπτυξη για υποβολή εκθέσεων.
- Συμμόρφωση με τους κανονισμούς του European Market Infrastructure Regulation (EMIR) και την εσωτερική ανάπτυξη για υποβολή εκθέσεων.
- Συμμετοχή στην εφαρμογή του κανονισμού GDPR όσον αφορά στους προμηθευτές της Τράπεζας.
- Το πιστοποιητικό ISO 9001:2015 για τη «Διαχείριση τραπεζικών λογιστικών βιβλίων και αρχείων» για τα τμήματα Μητρώου και

Εγκατάσταση φωτοβολταϊκού συστήματος στο κτήριο Πληροφορικής της Τράπεζας για κάλυψη μέρους των αναγκών του σε ηλεκτρική ενέργεια

Η Τράπεζα βελτιώνει την οικολογική της αποδοτικότητα με μια σειρά μέτρων στα ανακαινισμένα υποκαταστήματά της (υποκατάστημα στο Nicosia Mall)

Κεντρικών Αρχείων καθώς και για το «Κέντρο Εκκαθάρισης Επιταγών» για το Τμήμα Εκκαθάρισης Επιταγών.

- Την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Αρχειοθέτησης των εγγράφων των πελατών που εμπίπτει στην ομπρέλα του Προγράμματος «Paperless». Αυτή θα βοηθήσει στον ανασχεδιασμό των υποκαταστημάτων και τη συνολική στρατηγική της ψηφιοποίησης, η οποία μαζί με άλλες πρωτοβουλίες που βρίσκονται επίσης στον οδικό χάρτη θα προσθέσουν περαιτέρω αξία στην επιχείρηση καθώς και θα βοηθήσουν στη μείωση του κόστους.

- Οι Συμφωνίες Ανακύκλωσης που ισχύουν από το 2014, με τον όγκο χαρτιού που ανακυκλώθηκε το 2018 να ανέρχεται σε περίπου 735.000 κιλά.

- Επικέντρωση στην ικανοποίηση των εργαζομένων, μέσω της συνεχούς βελτίωσης της σχέσης μεταξύ εργαζομένων και διοίκησης, της προώθησης μιας υγιούς επικοινωνίας και του συντονισμού σε όλα τα επίπεδα μέσω διαφόρων πρωτοβουλιών όπως είναι οι Πολιτικές Ανοικτής Πόρτας σε επίπεδο Διευθυντή, τα εργαστήρια, οι περιοδικές συναντήσεις προσωπικού, η συνεχής κατάρτιση και οι εσωτερικές/εξωτερικές μετακινήσεις, τα φιλοδωρήματα κλπ.

- Καθιέρωση εσωτερικών Ρόλων Διασφάλισης Ποιότητας ώστε να διασφαλίζεται η τήρηση ποιοτικών ελέγχων και διαδικασιών σε σχέση με την αξιολόγηση των εσωτερικών διαδικασιών, των θεμάτων λειτουργικού κινδύνου, και των θεμάτων συμμόρφωσης και εσωτερικού ελέγχου.

Εξοικονόμηση Ενέργειας και Μείωση των Εκπομπών Άνθρακα

Βασικός μας στόχος και στρατηγική προτεραιότητα είναι να μειώσουμε όσο το δυνατόν περισσότερο τον αντίκτυπο των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της Τράπεζας στο περιβάλλον. Μια από τις κύριες επιπτώσεις στο περιβάλλον και την αλλαγή του κλίματος προέρχεται από τα κτήρια και τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.

Το 2018, η Τράπεζα μέτρησε τις κύριες πηγές εκπομπών και ελπίζει να είναι σε θέση να επιδείξει μειώσεις κατά τα προσεχή έτη. Μπορείτε να βρείτε λεπτομέρειες στο Παράρτημα «Πίνακας Δεικτών GRI».

Το 2018, η Τράπεζα χρησιμοποίησε σε πειραματική βάση πλήρως ανακυκλωμένο φωτοαντιγραφικό χαρτί, στο πλαίσιο της πολιτικής της για ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των εργαζομένων. Με βάση τα θετικά αποτελέσματα μέχρι σήμερα, εκτιμάται ότι το ανακυκλωμένο χαρτί θα χρησιμοποιείται στο μέλλον.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του 2018 έγιναν οι ακόλουθες δράσεις:

- Προληπτική και προγραμματισμένη συντήρηση του εξοπλισμού θέρμανσης και κλιματισμού.

- Επιθεώρηση του εξοπλισμού θέρμανσης και κλιματισμού από πιστοποιημένους επιθεωρητές για εντοπισμό πιθανών αδυναμιών στην κατάσταση και λειτουργία τους, οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν σε κακή ενεργειακή απόδοση. Τα ευρήματα αξιολογούνται για την προετοιμασία σχεδίου δράσης.

- Ολοκλήρωση του ενεργειακού ελέγχου των εγκαταστάσεων της Τράπεζας που άρχισε το 2017. Τα πορίσματα του ελέγχου αξιολογούνται και θα εκπονηθεί σχέδιο δράσης το 2019. Η εφαρμογή των δράσεων, των πολιτικών και των πρακτικών αναμένεται να ξεκινήσει στο τέλος του έτους.

- Εγκατάσταση και σύνδεση φωτοβολταϊκών 100 kW για κάλυψη μέρους των ηλεκτρικών αναγκών του κτηρίου πληροφορικής.

- Συνέχιση της αντικατάστασης του παλαιού εξοπλισμού κλιματισμού που χρησιμοποιεί αέριο R22, με νέο, πιο αποδοτικό εξοπλισμό.

- Το ISO 50001 διατηρείται στα δύο κέντρα δεδομένων και ανανεώθηκε το 2018 μετά από επιθεώρηση που διενεργήθηκε από εξουσιοδοτημένο οργανισμό.

- Εισαγωγή κεντρικού συστήματος παρακολούθησης όλων των εγκαταστάσεων κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, το οποίο αναμένεται να αναβαθμιστεί και ολοκληρωθεί το 2019 .

- Αντικατάσταση των υφιστάμενων λαμπτήρων με νέους, αποδοτικότερους λαμπτήρες LED σε 12 κτήρια το 2018, το οποίο οδήγησε σε μείωση της κατανάλωσης κατά 5%.
- Χρήση Συστημάτων Διαχείρισης Κτηρίων Building Management Systems (BMS) για βελτιστοποίηση της λειτουργίας HVAC (συστήματα θέρμανσης, εξαερισμού και κλιματισμού)
- Παρακολούθηση και ρύθμιση των παραμέτρων των συστημάτων θέρμανσης, κλιματισμού και κεραυνών, όπως ώρες λειτουργίας και θερμοκρασία.
- Διεξαγωγή μελετών για εντοπισμό κατάλληλων χώρων για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών στα βασικά κτήρια.

Διαχείριση Αποβλήτων

Η Τράπεζα Κύπρου αναγνωρίζει τη σημασία της διαχείρισης των αποβλήτων και για το λόγο αυτό διατηρεί εδώ και πολλά χρόνια πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού σε όλες τις εγκαταστάσεις της Τράπεζας.

Πρόγραμμα «Paperless»

Οι προσπάθειες της Τράπεζας να μειώσει τον αντίκτυπό της στους φυσικούς πόρους και να ελαχιστοποιήσει τη ροή αποβλήτων περιλαμβάνει διάφορες δραστηριότητες και πρωτοβουλίες. Το 2018, το αναβαθμισμένο Internal Portal ενθάρρυνε τους υπαλλήλους να μειώσουν περαιτέρω τη χρήση χαρτιού στις καθημερινές συναλλαγές και εργασίες.

Το Internal Portal φιλοξενεί:

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

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

Μέσω της λειτουργίας «Stop Paper Statement», οι πελάτες μπορούν να σταματήσουν να λαμβάνουν καταστάσεις για τους λογαριασμούς τους μέσω ταχυδρομείου, συμβάλλοντας έτσι στην προστασία του περιβάλλοντος και τη διατήρηση των φυσικών πόρων. Η Τράπεζα έχει επίσης εισαγάγει νέο Πίνακα Χρεώσεων και Προμηθειών, ο οποίος παρέχει κίνητρα στους πελάτες να στραφούν σε ψηφιακές και άλλες υπηρεσίες χωρίς χαρτί. Οι νέες χρεώσεις και προμήθειες παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες είναι είτε φθηνότερες από τις φυσικές υπηρεσίες, είτε εντελώς δωρεάν. Επιπλέον, οι πελάτες που χρησιμοποιούν τις ΑΤΜ της Τράπεζας έχουν την επιλογή να βλέπουν το υπόλοιπο του λογαριασμού τους στις οθόνες των ΑΤΜ αντί να λαμβάνουν εκτύπωμα.

Επίσης, στο Διοικητικό Συμβούλιο και στις Επιτροπές Ανωτέρων Στελεχών χρησιμοποιείται το Diligent Boards –ένα λογισμικό πινάκων για συνεδριάσεις–, το οποίο επιτρέπει ασφαλέστερες και χωρίς χαρτιά συνεδριάσεις. Η χρήση χαρτιού απόδειξης από τα ΑΤΜ μας μειώθηκε κατά 24% από το 2017.

Απόβλητα ανά τύπο και μέθοδος απόρριψης

Ανακυκλωθέντα (σε κιλά)	2017	2018
Κενές συσκευασίες τόνερ εκτύπωσης (λέιζερ, inkjet κλπ.)	1.941	80
Μέταλλο (μεταλλικά μέρη παλαιών επίπλων, μηχανήματα κλπ.)	1.160	1.178
Διάφορες συσκευές-μηχανές	1.512	9.800
Χαρτί	4.770	735.000
Πλαστικά, γυαλί, ξύλο, μέταλλο	3.305	3.070

Ηλεκτρονικές Καταστάσεις

Αντικαθιστώντας την εκτυπωμένη κατάσταση λογαριασμού που οι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου λαμβάνουν ταχυδρομικώς κάθε μήνα με ηλεκτρονική κατάσταση, η Τράπεζα ελαχιστοποιεί τη χρήση χαρτιού και μειώνει τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της παραγωγής της, όπως η αποψίλωση των δασών, η σπατάλη ενέργειας και η κατανάλωση νερού. Με την υπηρεσία ηλεκτρονικής κατάστασης της 1bank, οι πελάτες της Τράπεζας έχουν άμεση ψηφιακή πρόσβαση στους λογαριασμούς καρτών τους (πιστωτικές και προπληρωμένες) από όπου και αν βρίσκονται, ενώ μπορούν επίσης να αποθηκεύσουν ηλεκτρονικά τις τραπεζικές τους καταστάσεις και να τις εκτυπώσουν εάν αυτό είναι απαραίτητο.

13

Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης

Η Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης διενεργήθηκε από το Κέντρο Αειφορίας και Αριστείας (CSE) και αναφέρεται στην Έκθεση Εταιρικής Ευθύνης 2018 της Τράπεζας Κύπρου για την περίοδο μεταξύ 1 Ιανουαρίου 2018 και 31 Δεκεμβρίου 2018. Σκοπός της διαδικασίας διασφάλισης είναι η παροχή διαβεβαιώσεων στα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας Κύπρου για την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών της Έκθεσης Βιωσιμότητας, και ότι η Έκθεση Βιωσιμότητας περιέχει όλα τα σημαντικά θέματα για την Τράπεζα Κύπρου και τις βασικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών της. Η Έκθεση Εταιρικής Ευθύνης της Τράπεζας Κύπρου 2018 διενεργήθηκε σύμφωνα με τα πρότυπα αναφοράς GRI STANDARDS («in Accordance» - Core) της Παγκόσμιας Πρωτοβουλίας Αναφοράς (GRI).

Πεδίο εφαρμογής

Το πεδίο εφαρμογής περιλάμβανε εξέταση των δραστηριοτήτων που περιγράφονται στην Έκθεση Εταιρικής Ευθύνης 2018, καθώς και πληροφορίες και δεδομένα σε σχέση με τις επιδόσεις αειφορίας της Τράπεζας Κύπρου κατά την περίοδο αναφοράς. Συγκεκριμένα, περιλάμβανε:

1. Δηλώσεις, πληροφορίες και δεδομένα επιδόσεων που περιλαμβάνονται στην Έκθεση.

2. Τη διαδικασία που ακολούθησε η Τράπεζα Κύπρου για τον προσδιορισμό των σημαντικών θεμάτων που περιέχονται στην Έκθεση και την προσέγγιση της διεύθυνσης σε σχέση με αυτά τα σημαντικά θέματα.

3. Δεδομένα και πληροφορίες που περιέχονταν στην Έκθεση σύμφωνα με τα πρότυπα αναφοράς GRI STANDARDS της Παγκόσμιας Πρωτοβουλίας Αναφοράς, όπως αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα του Δείκτη GRI. Η εξωτερική διαδικασία διασφάλισης διενεργήθηκε σύμφωνα με τις προδιαγραφές του διεθνώς αναγνωρισμένου προτύπου διασφάλισης AA1000AS (2008). Το πεδίο εφαρμογής \ καθορίστηκε και συμφωνήθηκε με την Τράπεζα Κύπρου ως μια μέση, Τύπου 2 διασφάλιση.

Γενικά Συμπεράσματα

Όσον αφορά στο πεδίο εφαρμογής, παρατηρήθηκε ότι:

- Η περιγραφή των δραστηριοτήτων και των επιδόσεων της Τράπεζας Κύπρου κατά το 2018, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο αυτές έχουν περιγραφεί στην Έκθεση, είναι ακριβείς.

- Η Τράπεζα Κύπρου συμμορφώνεται με τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης του Προτύπου Διασφάλισης AA1000. Σε περίπτωση οποιωνδήποτε μελλοντικών μεταφράσεων της Έκθεσης Εταιρικής Ευθύνης 2018, η αγγλική έκδοση της Έκθεσης θα υπερισχύει σε σχέση με τα συμπεράσματά μας.

Κύριες Παρατηρήσεις και Προτάσεις

Η Τράπεζα Κύπρου πραγματοποίησε σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση και παρουσίαση των επιδόσεων αειφορίας της κατά την περίοδο αναφοράς, όπως:

- Η μετάβαση στα νέα GRI STANDARDS και η εισαγωγή τής δέσμευσης της Τράπεζας στους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη των Ηνωμένων Εθνών.

- Η συνεχιζόμενη οικονομική στήριξη προς το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου.

- Η εισφορά ποσού πέραν των €485.000 ευρώ που συγκεντρώθηκαν για τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου #stiMaxi.

- Περισσότεροι από 850 εθελοντές από το προσωπικό στηρίζουν τις κοινωνικές πρωτοβουλίες της Τράπεζας.

- Περισσότερες από 8.000 ώρες κατάρτισης σε θέματα οικονομικού εγκλήματος για όλα τα μέλη του προσωπικού της Τράπεζας.

- Η μείωση της κατανάλωσης ενέργειας κατά 5% και η ανακύκλωση περισσότερων από 735.000 κιλών χαρτιού.

Σε σχέση με τις παρατηρήσεις και τα συμπεράσματα της εξωτερικής διαδικασίας διασφάλισης, οι κύριες παρατηρήσεις και προτάσεις μας για τη βελτίωση των μελλοντικών εκθέσεων αειφορίας, είναι οι εξής:

- Σε σχέση με την αρχή της συμμετοχικότητας, η Τράπεζα Κύπρου πρέπει να διατηρήσει και να επιδιώξει την περαιτέρω ανάπτυξη του μοντέλου συμμετοχής και επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

- Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, η Τράπεζα Κύπρου πρέπει να διατηρήσει τις υπάρχουσες διαδικασίες για προσδιορισμό των σημαντικών θεμάτων και να στοχεύσει στην περαιτέρω ανάπτυξή τους –για παράδειγμα μέσω της αύξησης του αριθμού των ομάδων ενδιαφερόμενων μερών που συμμετέχουν σε εργαστήρια για τον προσδιορισμό των σημαντικών θεμάτων.

- Σε σχέση με την αρχή της ανταπόκρισης, η Τράπεζα Κύπρου πρέπει να διατηρήσει και να συνεχίσει να ενισχύει την υπάρχουσα προσέγγιση για την ενσωμάτωση των προσδοκιών και των αναγκών των βασικών ομάδων ενδιαφερόμενων μερών στα προϊόντα, υπηρεσίες και προγράμματα που αναπτύσσει.

- Η Τράπεζα Κύπρου πρέπει να συνεχίσει και να επιδιώξει την περαιτέρω επέκταση της χρήσης εργαλείων και καινοτόμων μεθοδολογιών για την παρακολούθηση των επιδόσεων αειφορίας της.

- Λόγω της αυξανόμενης σημασίας της διαχείρισης μιας βιώσιμης αλυσίδας εφοδιασμού, η Τράπεζα Κύπρου πρέπει να διατηρήσει και να συνεχίσει να ενδυναμώνει την ενσωμάτωση των πολιτικών βιωσιμότητας της στην αλυσίδα εφοδιασμού της.

Ευρήματα και συμπεράσματα σε σχέση με τις Αρχές

- Αρχή της Συμμετοχικότητας –πώς προσδιορίστηκαν οι βασικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών και πώς η Τράπεζα Κύπρου επικοινωνούσε μαζί τους για θέματα που σχετίζονται με την αειφορία. Οι δραστηριότητες επικοινωνίας με τις βασικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών περιλάμβαναν όλες τις βασικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών της Τράπεζας Κύπρου. Επίσης, η Τράπεζα Κύπρου έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες αρχές κατά την ανάπτυξη της προσέγγισής της για την αειφορία.

- Αρχή της Ουσιαστικότητας –η διαδικασία αξιολόγησης των θεμάτων βιωσιμότητας για επιλογή των σημαντικών που θα συμπεριληφθούν στην έκθεση. Η διαδικασία που ακολούθησε η Τράπεζα Κύπρου για προσδιορισμό των σημαντικών θεμάτων αειφορίας παρέχει ισορροπημένη αντιπροσώπευση των επιδόσεων εταιρικής ευθύνης της Τράπεζας Κύπρου.

- Αρχή της Ανταπόκρισης –πώς η Τράπεζα Κύπρου ανταποκρίθηκε στα θέματα που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη και πώς αυτή η διαδικασία περιγράφεται στην Έκθεση. Η Τράπεζα Κύπρου έχει εφαρμόσει την αρχή της ανταπόκρισης κατά την επιλογή των θεμάτων που θα περιλαμβάνονταν στην Έκθεση, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο αυτά αντιπροσωπεύονται στην Έκθεση.

- Ειδικές Πληροφορίες Επιδόσεων. Τα ποσοτικά δεδομένα που σχετίζονται με δείκτες GRI συλλέχθηκαν και παρουσιάστηκαν στην Έκθεση με τον καλύτερο δυνατό και κοινώς αποδεκτό τρόπο. Ενδεικτικά, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας διασφάλισης, εξετάστηκε η από την Τράπεζα Κύπρου κάλυψη των ακόλουθων δεικτών:

    - Στοιχεία και πληροφορίες σε σχέση με τον συνολικό αριθμό εργαζομένων, καθώς και την κατανομή των εργαζομένων ανά περιοχή, θέση, φύλο και έτη απασχόλησης.

    - Στοιχεία και πληροφορίες σε σχέση με τον συνολικό αριθμό προμηθευτών της Τράπεζας και τον αριθμό των προμηθευτών ανά τύπο υπηρεσίας.

    - Στοιχεία και πληροφορίες σε σχέση με το ποσοστό των εργαζομένων που καλύπτονται από συμφωνίες συλλογικών συμβάσεων και το ποσοστό των εργαζομένων που είναι μέλη συντεχνιών.

    - Στοιχεία και πληροφορίες σε σχέση με το ποσοστό των ανώτερων διοικητικών στελεχών και των μελών του

Διοικητικού Συμβουλίου σε σημαντικές τοποθεσίες εργασιών που προσλαμβάνονται από την τοπική κοινωνία.

- Στοιχεία και πληροφορίες σε σχέση με το ποσοστό των δαπανών για τοπικούς προμηθευτές.

- Δεδομένα και πληροφορίες σε σχέση με την κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού (πετρέλαιο ντίζελ για θέρμανση, κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας).

- Στοιχεία και πληροφορίες σε σχέση με τη διαχείριση αποβλήτων (ανακύκλωση τόνερ, μετάλλων, χαρτιού, συσκευών-μηχανών, πλαστικών, γυαλιού, ξύλου).

- Επαλήθευση του αριθμού των εργαζομένων που έτυχαν κατάρτισης σε σεμινάρια ευαισθητοποίησης για θέματα ασφάλειας, ετοιμότητας, αντιμετώπισης και αντίδρασης σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

- Στοιχεία και πληροφορίες σχετικά με την κατανομή των μελών των ανώτερων διοικητικών στελεχών ανά φύλο, ηλικιακή ομάδα και εθνικότητα.

- Επαλήθευση του αριθμού των ΜΚΟ που στηρίζονται και του συνολικού ποσού εισφοράς.

- Επαλήθευση ότι κατά την περίοδο αναφοράς δεν υπήρχαν τεκμηριωμένες καταγγελίες σε σχέση με παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής των πελατών και απώλειες δεδομένων πελατών.

- Επαλήθευση του αριθμού καταγγελιών που διεκπεραιώθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς σε σχέση με τον Ενιαίο Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως.

Μεθοδολογία

Για τη διεξαγωγή της εξωτερικής διασφάλισης, ακολουθήθηκαν τα ακόλουθα βήματα:

- Εξέταση και ανάλυση των διαδικασιών προσδιορισμού και επικοινωνίας με τις βασικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών της εταιρείας.

- Εξέταση και ανάλυση της διαδικασίας προσδιορισμού και καθορισμού των θεμάτων αειφορίας που συμπεριλήφθηκαν στην Έκθεση.

- Διεξήχθησαν τυχαίες εξετάσεις και ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών σε σχέση με τους βασικούς δείκτες επίδοσης της Τράπεζας Κύπρου. Αυτή η συγκεκριμένη εξέταση δεν περιλαμβάνει την αξιολόγηση/επιβεβαίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των συστημάτων πληροφοριών που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων.

- Εξετάστηκαν οι πληροφορίες και το υποστηρικτικό υλικό που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς που έγιναν στην Έκθεση.

- Εξετάστηκε η Έκθεση σε σχέση με τις αρχές του προτύπου διασφάλισης και των προτύπων αναφοράς GRI STANDARDS του GRI για σκοπούς επαλήθευσης της συμμόρφωσης με τις αρχές αυτές.

Εξαιρέσεις και Περιορισμοί

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

- Δραστηριότητες εκτός της περιόδου αναφοράς ή των ορίων/πεδίου εφαρμογής της Έκθεσης.

- Δηλώσεις σχετικά με τις θέσεις της Τράπεζας Κύπρου.

- Οικονομικά στοιχεία που προέκυψαν από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας Κύπρου, τα οποία τυγχάνουν διασφάλισης από εξωτερικό οικονομικό ελεγκτή.

- Περιεχόμενο ιστοτόπων ή ελέγχων από τρίτους.

Ευθύνες της Τράπεζας Κύπρου και του Εξωτερικού Παρόχου Διασφάλισης

Η προετοιμασία, η παρουσίαση και το περιεχόμενο των ηλεκτρονικών εκδόσεων της Έκθεσης είναι αποκλειστική ευθύνη της Τράπεζας Κύπρου. Η ευθύνη της CSE είναι να παρέχει ανεξάρτητη εξωτερική διασφάλιση στα ενδιαφερόμενα μέρη σε σχέση με την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών που περιέχονται στην Έκθεση, και να εκφράσει μια ολιστική άποψη όσον αφορά στο πεδίο εφαρμογής, όπως αυτό ορίζεται στην παρούσα έκθεση διασφάλισης.

Η CSE αναγνωρίζει την ανάγκη για μια διεξοδική και διάφανη διαδικασία διασφάλισης για την επιβεβαίωση της αξιοπιστίας, προκειμένου η διαδικασία διασφάλισης να λειτουργεί ως εργαλείο για τη βελτίωση των επιδόσεων της Τράπεζας Κύπρου σε σχέση με τη στρατηγική και την υποβολή εκθέσεων αειφορίας της εταιρείας. Αυτό επιτυγχάνεται με την παροχή αμερόληπτων

σχολίων μέσω της παρούσας έκθεσης αξιοπιστίας επί της διαδικασίας υποβολής εκθέσεων και την διατύπωση συστάσεων για περαιτέρω βελτίωση.

Ανεξαρτησία, Αμεροληψία και Αρμοδιότητα Δήλωση CSE

Η ανεξαρτησία, η αμεροληψία και η αρμοδιότητα της CSE και της εξωτερικής ομάδας διασφάλισης, επιβεβαίωσαν στην Τράπεζα Κύπρου, ότι διατήρησε την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητα της και συγκεκριμένα ότι δεν υπήρξαν περιστατικά και δεν προσφέρθηκαν υπηρεσίες που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητά της. Η εξωτερική ομάδα διασφάλισης της CSE διαθέτει ευρείς διεθνείς γνώσεις για την παροχή υπηρεσιών διασφάλισης, τη διενέργεια ελέγχων και αξιολογήσεων θεμάτων και συστημάτων που σχετίζονται με το περιβάλλον, την κοινωνία, τους εργαζόμενους, την αναγνώριση και επικοινωνία με τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών, τον προσδιορισμό και την αντιπροσώπευση σημαντικών θεμάτων, και μέσω της συνδυασμένης εμπειρίας στον τομέα αυτό, την άριστη κατανόηση των καλών πρακτικών στον τομέα της αειφορίας και της εξωτερικής διασφάλισης.

Εκ μέρους της Ομάδας Διασφάλισης

Νίκος Αυλώνας
Πρόεδρος της CSE

CENTER for SUSTAINABILITY and EXCELLENCE

AA1000 Licensed Assurance Provider 000-142

14

Οι Στόχοι μας

Η Κοινωνία μας

Στόχος 2018		Επίδραση 2018	Στόχος 2019
Συμβολή και υποστήριξη των ασθενών με καρκίνο και των οικογενειών τους	Διατήρηση της κορυφαίας ποιότητας υπηρεσιών και θεραπειών που προσφέρονται από το Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου στους καρκινοπαθείς	Η Κύπρος διατηρεί ένα από τα υψηλότερα ποσοστά επιβίωσης στις χώρες του ΟΟΣΑ (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης) χάρη στο Κέντρο. Το Κέντρο κατατάσσεται μεταξύ των πλέον διακεκριμένων νοσοκομείων όσον αφορά στα λειτουργικά και ποιοτικά του πρότυπα με την πιστοποίηση ποιότητας CHKS (Caspe Healthcare Knowledge Systems)	Διατήρηση του στόχου
	Αύξηση της συλλογής χρημάτων για τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου κατά 6%	Τα έσοδα αυξήθηκαν κατά 2,7%	Αύξηση των χρημάτων που συγκεντρώνονται για τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου κατά 3%
Να διαδραματίζουμε ενεργό και θετικό ρόλο μέσω της δέσμευσής μας στην κοινωνία	Διατήρηση και βελτίωση της υποστήριξης προς τους ΜΚΟ και τους συνδέσμους στους πυλώνες Υγεία και Εκπαίδευση	Το 2018, η Τράπεζα υποστήριξε περισσότερα από 300 νομικά πρόσωπα, σημειώνοντας αύξηση άνω του 165%	Διατήρηση και βελτίωση της υποστήριξης προς τους ΜΚΟ και τους συνδέσμους στους πυλώνες Υγεία και Εκπαίδευση

Οι Άνθρωποί μας

Στόχος 2018		Επίδραση 2018	Στόχος 2019
Κατάρτιση και ανάπτυξη των εργαζομένων μας	Αύξηση της ηλεκτρονικής μάθησης στο 40% της συνολικής κατάρτισης των εργαζομένων	Η χρήση της ηλεκτρονικής μάθησης έφτασε στο 29% των συνολικών ημερών κατάρτισης. Ο αριθμός προγραμμάτων ηλεκτρονικής μάθησης ήταν υψηλότερος το 2018. Ωστόσο, η διάρκεια των σεμιναρίων μειώθηκε, επηρεάζοντας έτσι το στόχο του 40%	Ξεκίνησε το πρόγραμμα «Επιταχυντής Δεξιοτήτων». Το 2019 ο κύριος στόχος είναι να προσφέρεται στο προσωπικό της Τράπεζας Κύπρου η δυνατότητα να αναβαθμίσει και εκσυγχρονίσει το σύνολο των δεξιοτήτων του ώστε να παραμείνει ενημερωμένο μέσα στο ψηφιακό περιβάλλον, να λειτουργεί αποτελεσματικά στο μέλλον και να μπορεί να διεκδικεί εξειδικευμένες θέσεις εργασίας με αξιώσεις
Ενθάρρυνση του εθελοντισμού	Αύξηση της δέσμευσης των εθελοντών και των εργαζομένων μας στην υποστήριξη των κοινωνικών μας πρωτοβουλιών	Ο στόχος επιτεύχθηκε. Σχεδόν 900 εθελοντές/μέλη του προσωπικού	Αύξηση των εθελοντών/μελών του προσωπικού κατά 10%
Δέσμευση για ποικιλομορφία ως προς το φύλο	Στόχος για αντιπροσώπευση του υποεκπροσωπούμενου φύλου κατά 40% στο Διοικητικό Συμβούλιο έως το 2020	Αύξηση κατά 33,3%	Επίτευξη του στόχου

Οι Υπηρεσίες μας

Στόχος 2018		Επίδραση 2018	Στόχος 2019
Αύξηση της ικανοποίησης των πελατών	Επίλυση παραπόνων πελατών εντός του χρονικού πλαισίου που ορίζει η Κεντρική Τράπεζα	Ο στόχος επιτεύχθηκε	Διατήρηση του στόχου
Καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας	Διατήρηση προσέγγισης μηδενικής ανοχής σε πράξεις δωροδοκίας από οποιονδήποτε από τους υπαλλήλους μας ή από οποιονδήποτε επιχειρηματικό εταίρο	3.092 πελατειακές σχέσεις τερματίστηκαν/ αναστάλθηκαν για λόγους συμμόρφωσης. 1.467 δυνητικοί νέοι νέους πελάτες απορρίφθηκαν αποκλειστικά για λόγους συμμόρφωσης. 146 Εσωτερικές Αναφορές Ύποπτης Δραστηριότητας Υποβλήθηκαν προληπτικά Εκθέσεις FIU	Διατήρηση στόχου Ενθάρρυνση των εργαζομένων να προβαίνουν σε καταγγελίες των Δυσλειτουργιών («Whistleblowing») Συνέχιση των επιτυχιών κατά του ξεπλύματος χρήματος

Το Περιβάλλον μας

Στόχος 2018		Επίδραση 2018	Στόχος 2019
Μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτύπωματος	Μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας κατά 2%. Διατήρηση των αριθμών ανακύκλωσης χαρτιού. Ο όγκος αναμένεται να μειωθεί στο πλαίσιο του Προγράμματος «Paperless» της Τράπεζας	Δεν είναι δυνατή η επαλήθευση ακριβών αριθμών	Μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας κατά 2%. Μείωση των εκπομπών CO2 κατά 2%
Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής ευαισθησίας στην εσωτερική μας κουλτούρα	Εφαρμογή της νέας στρατηγικής της Τράπεζας για την Ψηφιοποίηση και το Πρόγραμμα «Paperless» σε όλες τις Διευθύνσεις	Μείωση της κατανάλωσης χαρτιού κατά 85% μέσω ανακύκλωσης	

Τράπεζα Κύπρου
Στασίνου 51,
Λευκωσία, CY-2002

Επικοινωνία
800 00 800 / (+357) 2212 8000

Για περισσότερες πληροφορίες
σχετικά με την Τράπεζα Κύπρου,
επισκεφθείτε τη διεύθυνση:
www.bankofcyprus.com