

---

ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ  
ΕΚΘΕΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

2017

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ **GRI**

Τράπεζα Κύπρου



## Πίνακας δεικτών GRI

Η παρούσα Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας Κύπρου είναι η πρώτη βάσει GRI και καλύπτει τις δραστηριότητες που υλοποίησε η Τράπεζα κατά το 2017. Το Κέντρο Αειφορίας (CSE) αξιολόγησε την έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας σύμφωνα με τις οδηγίες του GRI G4 και βεβαιώνει ότι είναι σε επίπεδο συμμόρφωσης «Core».

### ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

#### Στρατηγική Ανάλυση

Δείκτης	Περιγραφή
---------	-----------

<b>G4-1</b>	<b>Δήλωση από το ανώτερο στέλεχος του οργανισμού</b> Δες δήλωση του Διευθύνοντος Συμβούλου: «Η δέσμευσή μας στην Εταιρική Ευθύνη: Πέρα από την τραπεζική».
-------------	---

#### Οργανωτικό Προφίλ

Δείκτης	Περιγραφή
---------	-----------

<b>G4-3</b>	<b>Επωνυμία του οργανισμού</b> Bank of Cyprus Holdings Public Limited Company, η μητρική εταιρεία, η θυγατρική της, Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ, «Η Τράπεζα», και από κοινού με τις θυγατρικές της, «Το Συγκρότημα».
<b>G4-4</b>	<b>Κύριες εμπορικές επωνυμίες, προϊόντα και/ή υπηρεσίες</b> Το Συγκρότημα Τράπεζας Κύπρου παρέχει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνουν: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Λιανική τραπεζική</li> <li>• Εταιρική τραπεζική</li> <li>• Μεσιτεία</li> <li>• Εμπορική τραπεζική</li> <li>• Διαχείριση κεφαλαίων</li> <li>• Χρηματοδοτήσεις</li> <li>• Ιδιωτική τραπεζική (Private banking)</li> <li>• Χρηματοδότηση με εκχώρηση τίτλων («φάκτορινγκ»)</li> <li>• Ασφάλειες ζωής</li> <li>• Επενδυτική τραπεζική</li> <li>• Γενικές ασφάλειες</li> </ul>
<b>G4-5</b>	<b>Τοποθεσία και έδρα του οργανισμού</b> Στασίνου 51, Λευκωσία 2002
<b>G4-6</b>	<b>Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός</b> Το Συγκρότημα διαθέτει 123 καταστήματα, εκ των οποίων τα 121 στην Κύπρο, 1 στη Ρουμανία και 1 στο Ηνωμένο Βασίλειο. Η Τράπεζα Κύπρου διατηρεί επίσης γραφεία αντιπροσωπείας στη Ρωσία, Ουκρανία και Κίνα. Το πεδίο εφαρμογής αυτής της έκθεσης συνίσταται στις τραπεζικές εργασίες της Τράπεζας στην Κύπρο.

**G4-7 Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή**

Το μετοχικό κεφάλαιο της Bank of Cyprus Holdings Public Limited Company ανέρχεται από τις 19 Ιανουαρίου 2017 σε €44,619,993,30 διαιρούμενο σε 446,199,933 μετοχές ονομαστικής αξίας €0,10 η κάθε μία. Οι πιο κάτω μέτοχοι κατέχουν ποσοστό μετοχικού κεφαλαίου που φτάνει ή υπερβαίνει το 3% του εκδομένου μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας\*:

- Lamesa Investments Limited (συνδεδεμένη της Renova Group), με συμμετοχή 9.27%
- Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης («EBRD»), με συμμετοχή 5.02%

- Cyprus Popular Bank Public Co Ltd, με συμμετοχή 4.81%
- TD Asset Management, με συμμετοχή 4.34%
- Senvest Management LLC, με συμμετοχή 3.67%
- Osome Investments Limited, με συμμετοχή 3.32%
- Eaton Vance, με συμμετοχή 3.07%.

\*Κατά την 31 Δεκεμβρίου 2017

**G4-8 Αγορές που εξυπηρετούνται**

Το Συγκρότημα διαθέτει 121 καταστήματα στην Κύπρο

**G4-9 Μεγέθη του οργανισμού που εκδίδει την έκθεση**

Σύνολο εργαζομένων στην Τράπεζα Κύπρο για το 2017: 3,699  
Τα οικονομικά αποτελέσματα για το έτος που έληξε την 31η Δεκεμβρίου 2017 είναι αναρτημένα στον σύνδεσμο:  
<http://www.bankofcyprus.com/en-GB/investor-relations-new/reports-presentations/financial-results/>

**G4-10 Στοιχεία εργατικού δυναμικού ανά κατηγορία, φύλο, ηλικιακή ομάδα, κινητικότητα και άλλοι δείκτες διαφοροποίησης**

Ανάλυση εργαζομένων για το 2017:

Κατά περιοχή:

ΠΕΡΙΟΧΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
Λευκωσία	2,402
Λεμεσός	675
Λάρνακα/Αμμόχωστος	381
Πάφος	241

Κατά θέση - Διευθυντικά και μη διευθυντικά στελέχη:

ΘΕΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
Διευθυντικά στελέχη	707
Μη διευθυντικά στελέχη	2,992



Κατά φύλο:

ΦΥΛΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
Άνδρες	1,484
Γυναίκες	2,215

Κατά έτη υπηρεσίας:

ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
0-10	583
11-20	1,293
21-30	1,634
31-40	189

Κατα ηλικιακή ομάδα:

ΗΛΙΚΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
18-30	54
31-40	1,071
41-50	1,828
51-60	717
61-65	29

**G4-11 Αναφέρετε το ποσοστό από το σύνολο των εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις**

Περίπου το 99% των εργαζομένων στην Τράπεζα καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις, ενώ περίπου το 98,5% των εργαζομένων είναι μέλη συνδικαλιστικής οργάνωσης.

**G4-12 Περιγράψτε την εφοδιαστική αλυσίδα της εταιρείας**

Στο πλαίσιο της διαφάνειας που επιθυμεί να εξασφαλίσει η Τράπεζα Κύπρου, ως υπεύθυνη εταιρεία, έχει υιοθετήσει και αναβαθμίσει τις διαδικασίες αξιολόγησης και επιλογής των προμηθευτών της σε όλους τους τομείς συνεργασίας. Εντός του 2017, συνεργάστηκε με 1,334 προμηθευτές, λαμβάνοντας υπηρεσίες στον τομέα της Τεχνολογίας (προϊόντα και υπηρεσίες), των Αναλώσιμων (γραφική ύλη, γραφειακός εξοπλισμός καταστημάτων και γραφείων, εξοπλισμός για την υγιεινή προσωπικού), των Συμβουλευτικών Υπηρεσιών (νομικές και λογιστικές, εκτιμητές, επικοινωνία και διαφήμιση), της Ασφάλειας, των Τεχνικών Υπηρεσιών, κ.λπ.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΑΡ. ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ
Διαμονή	16
Διαφήμιση	149
Αεροπορικά εισιτήρια	14
Αρχεία	2
Κάρτες	6
Μετρητά και Ασφάλεια	11
Τροφοδοσία δεδομένων Data Feeds	8
Digipass	1
Ασφάλειες	12
Πληροφορική	124
Νομικές υπηρεσίες	74
Άλλα	373
Ταχυδρομικές υπηρεσίες	1
Επαγγελματικές υπηρεσίες	204
Αξιολόγηση	2
Ρυθμιστικά	7
Τέλη Χρηματιστηρίου	4
Συνδρομές	30
Προμήθειες	79
Έρευνες κοινής γνώμης	7
Τεχνικές υπηρεσίες	137
Μεταφορές	14
Εκτιμήσεις	59
<b>Σύνολο</b>	<b>1,334</b>



**G4-13 Αναφέρετε οποιεσδήποτε σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου**

Δεν παρατηρήθηκαν σημαντικές μεταβολές το 2017.

**G4-14 Αναφέρετε εάν και πώς αντιμετωπίζετε η αρχή της πρόληψης**

Οι αρχές που διέπουν κάθε διαδικασία ζήτησης προσφορών της Τράπεζας Κύπρου για την προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών είναι:

**Θεμιτού ανταγωνισμού:** Όλοι οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν δίκαιη μεταχείριση, εξασφαλίζοντας ουδέτερο ορισμό των προδιαγραφών οι οποίες επικεντρώνονται στην κάλυψη των συγκεκριμένων αναγκών της Τράπεζας. Η Τράπεζα Κύπρου παρέχει την ίδια ενημέρωση και υποστήριξη σε όλους τους διαγωνιζόμενους στην προετοιμασία των προσφορών.

**Σύγκρουσης Συμφερόντων:** Περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων που σχετίζονται με την επιχειρηματική δραστηριότητα της Τράπεζας Κύπρου, ή τα ενδιαφερόμενα μέρη που εμπλέκονται στη διαδικασία πρέπει να δηλώνονται ρητά σύμφωνα με τη σχετική πολιτική της Τράπεζας Κύπρου.

**Κόστος - Ποιότητα - Αποτελεσματικότητα:** Οι αποφάσεις δεν κρίνονται μόνο βάσει της οικονομικής προσφοράς, αλλά λαμβάνονται υπόψη παράγοντες όπως η ποιότητα των αγαθών / υπηρεσιών και η επίδοση των υποψηφίων.

**Διαφάνεια - Προστασία δεδομένων:** Για να εξασφαλιστεί η διαφάνεια, όλα τα έγγραφα σχετικά με την προσφορά πρέπει να παρέχουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, προκειμένου να διευκολυνθεί η υποβολή των κατάλληλων και ανταγωνιστικών προσφορών. Οι πληροφορίες που παρέχονται στους υποψηφίους, μέσω της τεκμηρίωσης του διαγωνισμού, θα πρέπει να προστατεύονται σύμφωνα με την πολιτική εμπιστευτικότητας της Τράπεζας Κύπρου.

**Διαφανής Αξιολόγηση:** Η αξιολόγηση των προσφορών είναι διαφανής και χρησιμοποιεί τυποποιημένες μεθόδους που βασίζονται σε κοινά αποδεκτές πρακτικές. Η ακεραιότητα των βαθμολογιών και της δομής των κριτηρίων εξασφαλίζεται μέσω της απόλυτης εμπιστευτικότητας πριν από την υποβολή των προσφορών.

**G4-15 Οικονομικές, περιβαλλοντικές, κοινωνικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων**

**Κοινωνικά:**

- Ογκολογικό Κέντρο Τράπεζας Κύπρου
- Αντικαρκινικός Σύνδεσμος Κύπρου
- MKO Reaction
- Πρότυπο Κέντρο «Φωλιά»
- MKO «Γκολ στη Ζωή»

- MKO Fundraising
- Οργάνωση Πολυτέκνων Λευκωσίας
- Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο Νέων (Κύπρου)
- Ροταριανός Όμιλος Λάρνακας –Κίτιον
- Ίδρυμα Σοφία για τα Παιδιά

**G4-16 Λίστα συνδέσμων και εθνικών ή παγκοσμίων οργανώσεων στις οποίες ο οργανισμός συμμετέχει/ είναι μέλος**

Η Τράπεζα Κύπρου συμμετέχει και έχει ενεργό παρουσία στους ακόλουθους φορείς, όπου και προωθεί θέματα που αφορούν γενικά στη βιομηχανία και συμμετέχει σε διάλογο σε εθνικό επίπεδο σε μια προσπάθεια υποστήριξης πολιτικών που ευεργετούν τη χώρα γενικότερα:

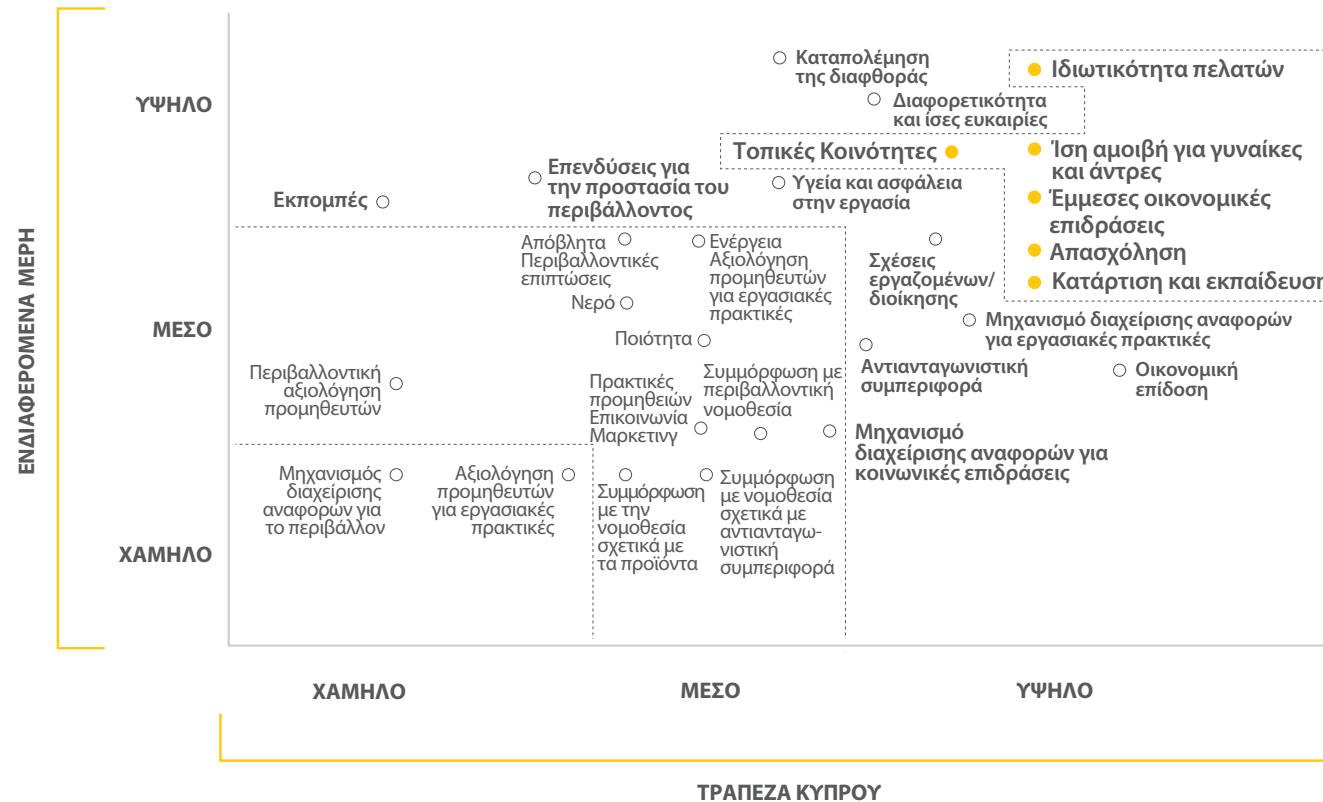
- Ομοσπονδία Εργοδοτών & Βιομηχάνων Κύπρου
- Σύνδεσμος Τραπεζών Κύπρου
- Σύνδεσμος Διαφημιζομένων
- Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο

- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Λεμεσού
- Business Integrity Forum με την υποστήριξη της Διεθνούς Διαφάνειας (Κύπρου)
- Σύνδεσμος Εγκεκριμένων Λογιστών Κύπρου
- Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης
- Σύνδεσμος Δημόσιων Εταιρειών Κύπρου, ΣΥΔΕΚ
- CSR Κύπρου

## Προσδιορισμένα ουσιαστικά θέματα και πλαίσιο επιρροής

Δείκτης	Περιγραφή
<b>G4-17</b>	<p><b>Λίστα των οντοτήτων που συμπεριλαμβάνονται στις οικονομικές εκθέσεις της εταιρείας ή σχετικών εγγράφων.</b></p> <p><a href="http://www.bankofcyprus.com/en-GB/investor-relations-new/reports-presentations/financial-results/">http://www.bankofcyprus.com/en-GB/investor-relations-new/reports-presentations/financial-results/</a></p>
<b>G4-18</b>	<p><b>Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού</b></p> <p>Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας δίνει έμφαση στα περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα που έχουν μεγάλη σημασία για τα ενδιαφερόμενα μέρη και αναφέρονται παρακάτω. Πιο συγκεκριμένα για τον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων για την Τράπεζα Κύπρου υλοποιήθηκε Materiality Assessment, βασισμένο στις αρχές της Σχετικότητας, Σημαντικότητας και Ιεράρχησης, το οποίο ανέλυσε πληροφορίες εξωτερικών και εσωτερικών πηγών της Τράπεζας Κύπρου. Η διαδικασία αυτή συμπεριλάμβανε:</p> <p><b>Βήμα 1:</b> Αναγνώριση και κατανόηση ουσιαστικών θεμάτων στα ενδιαφερόμενα μέρη. Ο προσδιορισμός ουσιαστικών θεμάτων για την Τράπεζα Κύπρου καθορίστηκε από έρευνα που υλοποιήθηκε σε εργαζόμενους, εκπροσώπους φορέων/ Μη-Κερδοσκοπικών Οργανισμών, εκπροσώπους Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης και πελατών που έχει συνεργαστεί η Τράπεζα κατά την περίοδο αναφοράς της έκθεσης.</p> <p><b>Βήμα 2:</b> Αναγνώριση και κατανόηση σημαντικών θεμάτων εταιρικής στρατηγικής για την Τράπεζα Κύπρου μέσω εσωτερικών διαδικασιών.</p> <p><b>Βήμα 3:</b> Σύνδεση των αποτελεσμάτων σε ένα γράφημα (Materiality Matrix) και αξιολόγηση του κάθε θέματος με βάση τη γενικότερη κοινωνική, περιβαλλοντική και οικονομική επίδρασή του. Κάθε θέμα, αξιολογήθηκε με ένα βαθμό ουσιαστικότητας σύμφωνα με τη σημαντικότητά τους για τα ενδιαφερόμενα μέρη και την Τράπεζα Κύπρου. Τα ζητήματα που εμπίπτουν στην κλίμακα 8-10 των δύο αξόνων θεωρούνται τα πιο σημαντικά (ουσιαστικά), όπως φαίνεται στο πιο κάτω γράφημα τόσο από τα ενδιαφερόμενα μέρη, όσο και από τα στελέχη της Τράπεζας Κύπρου.</p> <p><b>Βήμα 4:</b> Συμπεριελήφθησαν στην έκθεση όλα τα θέματα με την υψηλότερη σημαντικότητα. Τα θέματα με τη λιγότερη σημαντικότητα αναφέρονται επίσης.</p>

Γράφημα - Materiality Matrix



**G4-19** Ουσιαστικά θέματα που αναγνωρίστηκαν κατά τη διαδικασία ορισμού του περιεχομένου της έκθεσης

- Τοπική κοινωνία
- Προστασία προσωπικών δεδομένων πελατών
- Ίση αμοιβή για γυναίκες και άντρες

- Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
- Απασχόληση
- Εκπαίδευση και επιμόρφωση εργαζομένων

**G4-20** Για κάθε αναγνωρισμένο ουσιαστικό θέμα αναφέρετε εάν το θέμα είναι ουσιαστικό για τον οργανισμό

Πίνακας - Προσδιορισμένα ουσιαστικά θέματα και πλαίσιο επιρροής.





**G4-21** Για κάθε ουσιαστικό θέμα αναφέρετε εάν το θέμα είναι ουσιαστικό εκτός του οργανισμού  
Πίνακας - Προσδιορισμένα ουσιαστικά θέματα και πλαίσιο επιρροής.

**G4-22** Αναθεώρηση πληροφοριών που συμπεριλήφθηκαν σε προγενέστερες εκθέσεις και τους λόγους για αυτή την αναθεώρηση  
Η παρούσα Έκθεση είναι η πρώτη Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας από τον οργανισμό.

### Εμπλοκή Ενδιαφερόμενων Μερών

#### Δείκτης Περιγραφή

**G4-24** Λίστα ενδιαφερόμενων μερών

- Εργαζόμενοι
- Μέτοχοι
- Μέσα Ενημέρωσης
- Πελάτες
- Προμηθευτές/Συνεργάτες
- Κοινωνία

**G4-25** Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των ενδιαφερόμενων μερών που θα συμμετέχουν

Η Τράπεζα είναι σε επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα της μέρη σε συνεχή βάση. Αυτό επιτρέπει στην Τράπεζα να προσδιορίζει και να ανταποκρίνεται στις κύριες απαιτήσεις, προβληματισμούς και προσδοκίες εκάστου των ενδιαφερόμενων μερών (μέσα ενημέρωσης, προμηθευτές, ομάδες πελατών κ.ο.κ.).

Με την καθημερινή λειτουργία της, καθώς επίσης και με τις ενέργειες και την επικοινωνία, στην οποία συμπεριλαμβάνεται η παρούσα Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας, η Τράπεζα διασφαλίζει τη βέλτιστη ανταπόκριση στις απαιτήσεις και τους προβληματισμούς των ενδιαφερόμενων μερών, προσπαθώντας αδιαλείπτως να βελτιώσει την επίδοσή της.

Για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε στον Πίνακα των Ενδιαφερόμενων Μερών.

**G4-26** Προσέγγιση του οργανισμού στη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών

Πίνακας Ενδιαφερόμενων Μερών.

### Προφίλ Έκθεσης

#### Δείκτης Περιγραφή

**G4-27** Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν ή τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη

Πίνακας Ενδιαφερόμενων Μερών  
Προφίλ Έκθεσης

**G4-28** Περίοδος έκθεσης για τις παρεχόμενες πληροφορίες  
1.1.2017 - 31.12.2017

**G4-29** Ημερομηνία της πιο πρόσφατης προγενέστερης έκθεσης

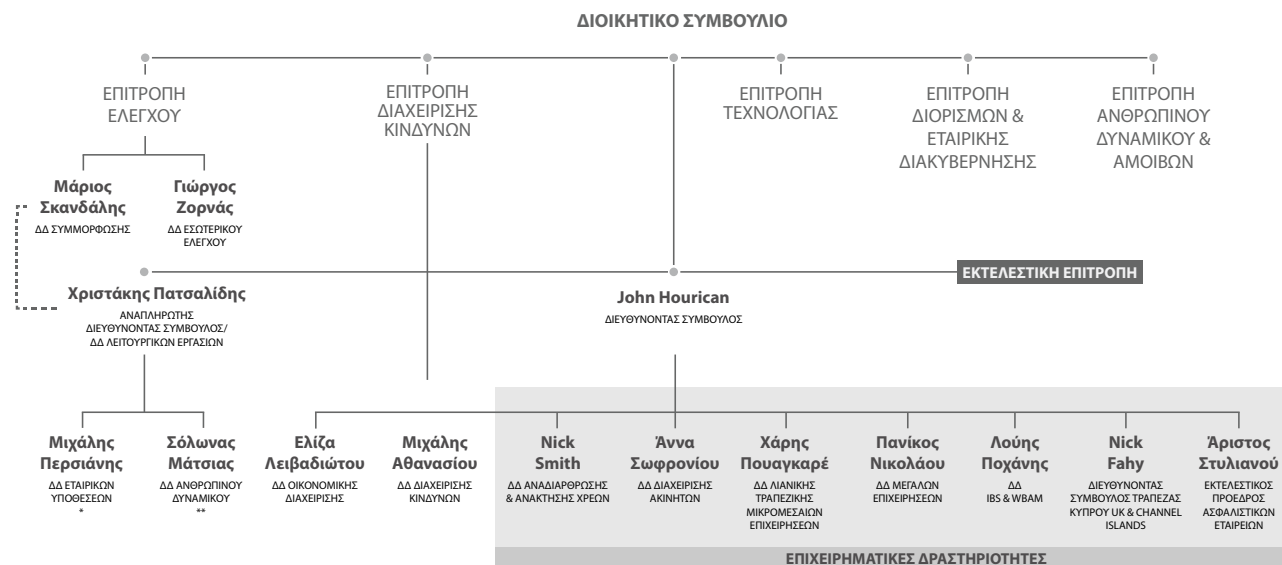
Η παρούσα Έκθεση είναι η πρώτη Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας από τον οργανισμό.

<b>G4-30</b>	<b>Κύκλος έκθεσης (ετήσιος, διετής κλπ.).</b> Ετήσιος	
<b>G4-31</b>	<b>Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με την έκθεση και το περιεχόμενο τη</b> Για οποιοσδήποτε διευκρινίσεις σχετικά με την Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας 2017, παρακαλούμε όπως επικοινωνείτε με τη	Διεύθυνση Εταιρικών Υποθέσεων, Κοινωνική Υπευθυνότητα, στο τηλέφωνο +357 22122304, email: bankofcypruscsr@bankofcyprus.com.
<b>G4-32</b>	<b>Αναφορά στην επιλογή «in accordance» που η εταιρεία έχει επιλέξει</b> Πίνακας GRI Αναφορά στο περιεχόμενο GRI για την επιλογή σας	
<b>G4-33</b>	<b>Αναφορά στην πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά στην επιδίωξη εξωτερικής διασφάλισης της έκθεσης</b> Η Τράπεζα Κύπρου έχει διασφαλίσει την παρούσα έκθεση με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000. Βλέπε Δήλωση Εξωτερικής Διασφάλισης.	

## Διακυβέρνηση

### Δείκτης Περιγραφή

#### G4-34 Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης



ΔΔ - ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

\* ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΚΑΙ ΣΤΟΝ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟ \*\* ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΑΜΟΙΒΩΝ



Η εισαγωγή των μετοχών στο Χρηματιστήριο Αξιών του Λονδίνου, σε συνάρτηση με την εισαγωγή των μετοχών στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου, αποτελούν ισχυρή επιβεβαίωση της δέσμευσης του Διοικητικού Συμβουλίου στις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης και Διαφάνειας, σηματοδώνοντας και τη νέα κουλτούρα εντός της Τράπεζας. Η προσήλωση του Διοικητικού Συμβουλίου στη διαφορετικότητα και τον στόχο όπως το ανεπαρκώς εκπροσωπούμενο φύλο πετύχει αντιπροσώπευση της τάξης του 40% στο Διοικητικό Συμβούλιο μέχρι το 2020, είχαν ως αποτέλεσμα τον διορισμό δυο γυναικών στο Διοικητικό Συμβούλιο εντός του 2017 (με έγκριση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, ΕΚΤ) στις 7 Φεβρουαρίου και 27 Οκτωβρίου 2017, αντίστοιχα. Αναγνωρίζοντας τη σημασία και τον ρόλο που διαδραματίζει η τεχνολογία στην τραπεζικό τομέα, το 2017 το Δ.Σ. ίδρυσε την Επιτροπή Τεχνολογίας. Η Επιτροπή θα κατευθύνει και θα οδηγεί τις εργασίες της Τράπεζας στον τομέα της πληροφορικής, περιλαμβανομένης και της ψηφιοποίησης των τραπεζικών εργασιών. Τα νέα μέλη του Δ.Σ. είναι καλά καταρτισμένα σε θέματα πληροφορικής, ψηφιοποίησης και κυβερνασφάλειας.

Η Bank of Cyprus Holdings Company Limited είναι ο μοναδικός οργανισμός

στην Κύπρο που συμμορφώνεται πλήρως με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Χρηματιστηρίου Αξιών Κύπρου, με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ηνωμένου Βασιλείου καθώς και την περί Ρυθμίσεων Διακυβέρνησης και Διαχείρισης Οδηγία της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου, συμμορφούμενη με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Η Εταιρεία έχει ενσωματώσει τις διατάξεις των προαναφερόμενων κώδικων στις σχετικές πολιτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης του Συγκροτήματος. Οι πολιτικές αυτές, σε συνάρτηση με το Εγχειρίδιο Διοικητικού Συμβουλίου, τους Όρους Εντολής των Επιτροπών του Δ.Σ., καθώς και τις πρακτικές που ακολουθεί το Δ.Σ. και οι Επιτροπές του, συναποτελούν ένα σημαντικό και ισχυρό πλαίσιο για τη μεγιστοποίηση της αξίας για τους μετόχους. Οι ετήσιες εκθέσεις Εταιρικής Διακυβέρνησης είναι αναρτημένες στον σύνδεσμο:

<http://www.bankofcyprus.com/en-GB/investor-relations-new/corporate-governance/governance-reports/>

## Ηθική και Ακεραιότητα

### Δείκτης

### Περιγραφή

G4-56

**Αξίες, αρχές, κανόνες και πρότυπα συμπεριφοράς, όπως κώδικες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας του οργανισμού**

#### *Συμμόρφωση με την Πολιτική Προμηθειών*

- Χρήση και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών
- Η Τράπεζα Κύπρου προβαίνει σε αναθεώρηση των διαφημιστικών της εκστρατειών καθώς και της εξωτερικής επικοινωνίας, με στόχο τη συμμόρφωση με την ισχύουσα εθνική νομοθεσία αλλά και με τους εσωτερικούς κανονισμούς μας.
- Η Τράπεζα μερίμνησε και κατέβαλε κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διασφάλιση της συμμόρφωσής της με τους Κανονισμούς και τους Εθελοντικούς Κώδικες που αφορούν πληροφορίες, σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών, πρακτικές marketing κ.ά.
- Η Τράπεζα εφαρμόζει την Ευρωπαϊκή Οδηγία PSD (Payment Services Directive), η οποία θεωρείται από τα μεγαλύτερα βήματα που έχουν γίνει προς την ολοκλήρωση της Ενιαίας Ευρωπαϊκής Αγοράς.

#### *Συμμόρφωση με την Πολιτική κατά της Δωροδοκίας*

Το Δ.Σ. συνεχίζει να εφαρμόζει την πολιτική «μηδενικής ανοχής» σε περιπτώσεις δωροδοκίας που αφορούν μέλη του προσωπικού ή και συνεργάτες της Τράπεζας. Εντός του 2017, η Τράπεζα Κύπρου υπήρξε κύριος χορηγός ενημερωτικής συνάντησης στην οποία συζητήθηκε το

διεθνές πρότυπο ISO 37001 (Σύστημα Διαχείρισης κατά της Δωροδοκίας). Στο πλαίσιο αυτό, δόθηκε στους συμμετέχοντες το Good Practice Implementation of International Standard ISO 37001 in Bank of Cyprus'.

#### *Υπηρεσίες Πληρωμών*

Σε συμμόρφωση με την Οδηγία PSD, η Τράπεζα Κύπρου έχει προβεί στην τροποποίηση των όρων και προϋποθέσεων που διέπουν τις υπηρεσίες πληρωμών και έχει καταρτίσει, με βάση τις πρόνοιες της σχετικής νομοθεσίας, τις πιο κάτω συμβάσεις:

- Συμπληρωματική Σύμβαση που Διέπει τη Σχέση Μεταξύ της Τράπεζας Κύπρου Δημόσιας Εταιρείας Λτδ και των Πελατών της.
- Όροι Χρήσης των Καρτών Visa, Mastercard και/ή American Express.
- Όροι και Προϋποθέσεις Υπηρεσίας 1bank.
- Όροι και Προϋποθέσεις που διέπουν την εκτέλεση πράξεων πληρωμής κατά τις οποίες ο πελάτης δεν διατηρεί λογαριασμό πληρωμών με την Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ.

Με κάθε πώληση προϊόντος (δάνειο, πιστωτική ή προπληρωμένη κάρτα) δίνεται στον πελάτη σχετικό έντυπο στο οποίο περιλαμβάνονται όλες οι σχετικές πληροφορίες, οι όροι και οι χρεώσεις.



## ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

### Κατηγορία: Οικονομικά

#### Δείκτης Ουσιαστικά Θέματα:

#### G4-EC8 Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις Περιγραφή

Τα οικονομικά αποτελέσματα για το έτος 2017 είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας Κύπρου στον σύνδεσμο:

<http://www.bankofcyprus.com/en-GB/investor-relations-new/reports-presentations/financial-results/>

### Κατηγορία: Κοινωνικά

#### Υποκατηγορία: Εργασιακές Πρακτικές και Αξιοπρέπεια

#### Δείκτης Ουσιαστικά Θέματα:

#### G4-LA2 Απασχόληση Περιγραφή

##### Παρεχόμενα ωφέλη σε προσωπικό πλήρους απασχόλησης

Προσφέρουμε ένα ανταγωνιστικό πακέτο αμοιβών και ωφελημάτων που περιλαμβάνει:

- Ταμείο Προνοίας
- Ταμείο Υγείας

- Ασφάλεια Ζωής
- Ανταγωνιστικά δικαιώματα άδειας

#### G4-LA9 Εκπαίδευση και Επιμόρφωση Εργαζομένων

##### Μέσος όρος ωρών για εκπαίδευση και επιμόρφωση ανά φύλο και ανά κατηγορία εργαζομένων

Η Τράπεζα Κύπρου αναγνωρίζει ότι το προσωπικό της διαδραματίζει ουσιαστικό ρόλο στην επίτευξη των στρατηγικών της στόχων. Η Τράπεζα μεριμνά ώστε όλα τα μέλη του προσωπικού να διαθέτουν πρόσβαση σε ευκαιρίες επιμόρφωσης και ανάπτυξης, που θα δημιουργήσουν και/ή αναπτύξουν τις σχετικές δεξιότητες και σωστές συμπεριφορές οι οποίες συνάδουν με τις εκάστοτε στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας. Η Τράπεζα είναι σε συνεχή αναζήτηση νέων τρόπων μάθησης, με το 99% του προσωπικού να έχει συμμετάσχει σε προγράμματα ηλεκτρονικής μάθησης εντός του 2017.

Κατά το 2017, όλα τα μέλη του προσωπικού παρευρέθηκαν σε σεμινάρια διάρκειας μιας ώρας με θέματα την αντιμετώπιση της δωροδοκίας και τη σύγκρουση συμφερόντων. Όλοι ολοκλήρωσαν επιτυχώς τη σχετική

αξιολόγηση. Επίσης το 2017, στο επιμορφωτικό πρόγραμμα της Τράπεζας για θέματα καταπολέμησης του εγκλήματος δόθηκε έμφαση στην καλλιέργεια της κουλτούρας ώστε το προσωπικό να προσαρμοστεί στο νέο τρόπο συμπεριφοράς που απορρέει από το νέο πλαίσιο Καταπολέμησης του Εγκλήματος. Η Τράπεζα συμπλήρωσε 8.854 ώρες επιμόρφωσης σε θέματα οικονομικού εγκλήματος για όλα τα μέλη του προσωπικού.

Κατά το 2017, τα Προγράμματα Επιμόρφωσης κάλυψαν τα ακόλουθα θέματα:

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



ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΕΛΑΒΑΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΕΤΥΧΑΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΑ ΚΑΙ ΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΑ ΣΤΕΛΕΧΗ		ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
			2017		
2017	2017	2017	Μη διευθυντικά	Διευθυντικά	2017
99%	20.7	2.8	2,957	720	1.3%

#### G4-LA13 Ίση αμοιβή για γυναίκες και άντρες

##### Αναλογία βασικού μισθού και αμοιβής γυναικών προς αντρών ανά κατηγορία εργαζομένου

Η Τράπεζα Κύπρου στηρίζει τις ίσες ευκαιρίες και τον σεβασμό - και σωστή διαχείριση - της διαφορετικότητας. Έχει στόχο να διασφαλίσει ότι όλα τα μέλη του προσωπικού τυγχάνουν δίκαιης και αμερόληπτης μεταχείρισης στον χώρο εργασίας. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα διασφαλίζει την παροχή ίσων ευκαιριών σε όλα τα μέλη του προσωπικού μέσω σχετικών πρακτικών που εφαρμόζονται στην επιλογή προσωπικού,

πρόσληψη, επιμόρφωση και ανάπτυξη, αξιολόγηση της απόδοσης, καθώς και σε θέματα αμοιβών, προαγωγών, μετεγκατάστασης και μετάθεσης. Οι πρακτικές αυτές υιοθετούνται και εφαρμόζονται ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, θρησκευματος, φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, σεξουαλικού προσανατολισμού, σωματικών ικανοτήτων ή πολιτικών πεποιθήσεων.

#### Υποκατηγορία: Κοινωνία

##### Δείκτης Ουσιαστικά Θέματα:

#### G4-SO1 Τοπική κοινωνία Περιγραφή

##### Ποσοστό λειτουργιών σε διάλογο με τις τοπικές κοινωνίες, αξιολόγηση επιπτώσεων σε αυτές και σχετικά αναπτυξιακά προγράμματα

Η Τράπεζα προέβη στην εκτίμηση ουσιαστικών θεμάτων για πρώτη φορά κατά την κατάρτιση της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας. Για πρώτη φορά η Τράπεζα διενήργησε τη διαδικασία αναγνώρισης ουσιαστικών θεμάτων (materiality assessment) στο πλαίσιο της σύνταξης της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί έρευνες κοινής γνώμης, τακτικές επικοινωνίες και διαβουλεύσεις, που δεν περιορίζονται στη συλλογή στοιχείων σχετικών με materiality assessment, σε μια προσπάθεια προσδιορισμού επενδύσεων σε

υποδομές και άλλων δράσεων προς όφελος της τοπικής κοινωνίας αλλά και για την καλύτερη κατανόηση των σημαντικών έμμεσων επιπτώσεων σε τοπικό επίπεδο.

Η αποτίμηση των συμπερασμάτων απ' όλες τις αξιολογήσεις που διενεργούμε οδηγεί στον επανασχεδιασμό των δράσεων μας. Παρατηρήθηκε ότι η τοπική κοινωνία προσδοκεί σε δράσεις που εστιάζουν στη στήριξη ευπαθών ομάδων.



Επίσης, κατά τον σχεδιασμό μιας νέας επένδυσης, η Τράπεζα μεριμνά ώστε να ανταποκρίνεται στις άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις στην τοπική κοινωνία και στα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι πολιτικές και πρακτικές της Τράπεζας έχουν

ως στόχο να κατανοήσουν τις επιπτώσεις στην τοπική κοινωνία και να χτίσουν συνεργασίες με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

### Υποκατηγορία: Υπεύθυνα Προϊόντα

#### Δείκτης Ουσιαστικά Θέματα:

#### G4-PR8 Προστασία προσωπικών δεδομένων πελατών

##### Περιγραφή

##### Σύνολο τεκμηριωμένων παραπόνων σχετικά με το απόρρητο και απώλειες δεδομένων των πελατών.

##### Προστασία προσωπικών δεδομένων πελατών

Η Τράπεζα επαναβεβαιώνει τη δέσμευσή της για την προστασία των δικαιωμάτων της ιδιωτικής ζωής του ατόμου και δεσμεύεται να διαχειρίζεται τα προσωπικά δεδομένα των πελατών με τρόπο ανοικτό και διαφανή. Δεν αποκαλύπτουμε οποιαδήποτε προσωπικά δεδομένα, ενώ τυχόν αποκάλυψη δεδομένων διενεργείται πάντα σύμφωνα με τις κανονιστικές μας υποχρεώσεις. Η αποκάλυψη στοιχείων σε τρίτα μέρη επιτρέπεται μόνο συνεπεία δικαστικής απόφασης/νομικής υποχρέωσης. Απαγορεύεται οι εργαζόμενοι να λαμβάνουν οποιαδήποτε προμήθεια ή άλλη πληρωμή από τρίτα μέρη σε αντάλλαγμα για πληροφορίες που αφορούν είτε τους πελάτες είτε το χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας. Όλα τα δεδομένα που τηρούνται, είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή, και που αφορούν σε λογαριασμούς πελατών και τις συναλλαγές πελατών με την Τράπεζα, χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνον για τη διεκπεραίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, ενώ λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφάλειας για την προστασία των δεδομένων.

- Απαγορεύεται ρητά η χρήση πληροφοριών πελατών εμπιστευτικού χαρακτήρα προς ίδιο όφελος. Οποιαδήποτε παραβίαση υπόκειται, ενδεχομένως, σε αυστηρές κυρώσεις.
- Εφαρμόζεται πλήρης διαφάνεια και προστασία δεδομένων για όλα τα έγγραφα και διαγωνισμούς που αφορούν προμήθειες.
- Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν παράπονα μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας.
- Η Τράπεζα ενημερώνει ρητά τους πελάτες για τους λόγους για τους οποίους τους ζητούνται προσωπικά δεδομένα.

##### Διαχείριση παραπόνων

Η Τράπεζα εξακολουθεί να διατηρεί ένα εύρωστο πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων. Επιπλέον, η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων έχει ενισχυθεί με τη δημιουργία της Μονάδας Διαχείρισης Παραπόνων. Η Μονάδα λειτουργεί υπό τη Λιανική Τραπεζική και την Τραπεζική Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ). Έχει την ευθύνη διαχείρισης και παρακολούθησης παραπόνων, διευκολύνει την επίλυση των παραπόνων, προτείνει διορθωτικές ενέργειες και οργανώνει και διευκολύνει την εφαρμογή των δεόντων ενεργειών.

Εντός του 2017, η Μονάδα διαχειρίστηκε 567 παράπονα από πελάτες της που αφορούσαν όλες τις κατηγορίες δραστηριοτήτων της Τράπεζας. Τα παράπονα αυτά τυγχάνουν διαχείρισης εντός του χρονικού πλαισίου όπως καθορίζεται από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου.



## ΠΙΝΑΚΑΣ - ΟΡΙΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΩΝ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	ΕΚΤΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ
Τοπική κοινωνία	Τράπεζα Κύπρου	Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), κοινωνία	Η Έκθεση καλύπτει μόνο τις δραστηριότητες της Τράπεζας Κύπρου εντός της Κύπρου
Απόρρητο πελατών	Τράπεζα Κύπρου	Πελάτες, ΜΜΕ	
Ίση αμοιβή για γυναίκες και άντρες	Τράπεζα Κύπρου Εργαζόμενοι	ΜΜΕ	
Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις	Τράπεζα Κύπρου Μέτοχοι	Οργανισμοί αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας	
Απασχόληση	Τράπεζα Κύπρου Εργαζόμενοι, Μέτοχοι		
Εκπαίδευση και Μάθηση	Τράπεζα Κύπρου Εργαζόμενοι, Μέτοχοι		

## ΠΙΝΑΚΑΣ - ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
<b>Εργαζόμενοι</b>	Μέτρηση, αναγνώριση και επιβράβευση επίδοσης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προσωπικές και/ή ομαδικές συναντήσεις και παρουσιάσεις</li> <li>• Ανακοινώσεις μέσω portal και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου</li> <li>• «Open Days»</li> <li>• Έρευνα Απόψεων Προσωπικού</li> <li>• Έρευνα Διευθυντικών Πρακτικών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεχής</li> </ul>
	Διαφάνεια, διαδραστικότητα και έγκαιρη επικοινωνία με τους εργαζόμενους, παροχή ειλικρινούς ανατροφοδότησης		
	Δημιουργία φιλόξενου χώρου εργασίας όπου παρέχεται στήριξη στους εργαζόμενους για οικονομικά θέματα, θέματα υγείας και άλλες ανάγκες τους		
	Ευκαιρίες ανέλιξης και δια βίου μάθηση και ανάπτυξη		



ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
<b>Μέτοχοι</b>	Δημοσίευση Ετήσιων, Εξαμηνιαίων και Τριμηνιαίων Οικονομικών Αποτελεσμάτων, καθώς και δημοσίευση και διανομή σχετικών ανακοινώσεων και παρουσιάσεων	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μέσω της ιστοσελίδας και e-mail</li> <li>• Μέσω ανακοινώσεων</li> <li>• Ετήσιες και Έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις</li> <li>• Κλήσεις συνδιάσκεψης</li> <li>• Συσκέψεις</li> <li>• Roadshow</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανά τρίμηνο (Οικονομικά Αποτελέσματα)</li> <li>• Συνεχής</li> </ul>
	Δημοσίευση ανακοινώσεων σύμφωνα με τις κανονιστικές υποχρεώσεις του Συγκροτήματος και συμμόρφωση με όλους τους ισχύοντες νόμους, κανόνες και κανονισμούς που απορρέουν από την ένταξη στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου και το Χρηματιστήριο Αξιών του Λονδίνου.		
	Δημιουργία κατάλληλης αναλόγως κινδύνου μεσοπρόθεσμης απόδοσης		
	Δημοσίευση σαφούς προγράμματος δράσης προς επίτευξη των μεσοπρόθεσμων στόχων του Συγκροτήματος		
	Διαφάνεια και ισότιμη παροχή πληροφοριών σε όλους τους επενδυτές		
<b>Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης</b>	Συνεχής και άμεση επικοινωνία και συνεργασία	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μέσω email</li> <li>• Προσωπικές συναντήσεις</li> <li>• Συνεντεύξεις τύπου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεχής</li> </ul>
	Συνεντεύξεις, ανακοινώσεις Τύπου		
	Διαφημιστικές εκστρατείες για προϊόντα/υπηρεσίες και την Εταιρική Εικόνα		

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
<p><b>Πελάτες</b></p>	<p>Διαφανείς οικονομικές συνθήκες, αξιοπιστία και ειλικρίνεια στις συναλλαγές για προϊόντα/υπηρεσίες</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας</li> <li>• Μέσω ταχυδρομείου (κατάσταση λογαριασμού με διαφημιστικό ένθετο)</li> <li>• Τηλεφωνική επικοινωνία από τον προσωπικό τραπεζίτη</li> <li>• Εκστρατείες στα ΜΜΕ</li> <li>• Προσωπικές συναντήσεις</li> <li>• Skype ή τηλεδιάσκεψη</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεχής</li> </ul>
	<p>Τιμολογιακή πολιτική</p>		
	<p>Παροχή ευέλικτων προϊόντων/υπηρεσιών που ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των πελατών</p>		
	<p>Ευέλικτες διαδικασίες/ μείωση γραφειοκρατίας</p>		
	<p>Κάλυψη των αναγκών χρηματοδότησης για επιχειρήσεις και ιδιώτες</p>		
	<p>Παροχή διευκολύνσεων/ σχεδίων διακανονισμού για χρέη πελατών</p>		
	<p>Προστασία πελατών, προσωπικών δεδομένων και τραπεζικού απορρήτου</p>		



ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
<b>Προμηθευτές / Συνεργάτες</b>	Περαιτέρω ενίσχυση συνεργασιών	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σύναψη συμβάσεων</li> <li>• Επικοινωνία μέσω τηλεφώνου, e-mail</li> <li>• Προσωπικές συναντήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεχής</li> </ul>
	Συνεχής επικοινωνία και συνεργασία		
	Διαφάνεια και επαρκής αξιολόγηση διαδικασιών σε όλους τους τομείς συνεργασίας		
	Δημιουργία επιχειρηματικής δραστηριότητας στην αγορά και σημαντική συμβολή στην οικονομική ανάπτυξη της Κύπρου		
<b>Κοινωνία</b>	Υγεία και Εκπαίδευση μέσω χορηγιών/δωρεών και της πολιτικής Εταιρικών Σχέσεων	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τηλεφωνικώς, e-mail</li> <li>• Προσωπικές συναντήσεις</li> <li>• Εκστρατείες στα ΜΜΕ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεχής</li> </ul>
	Στήριξη επιτακτικών αναγκών της κοινωνίας, όπου οι ανάγκες δεν εξυπηρετούνται από τον δημόσιο τομέα		