



ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΗ
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Κώδικας Συμπεριφοράς Προσωπικού

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2014

ΕΤΟΙΜΑΣΤΗΚΕ ΑΠΟ ΤΗ ΜΟΝΑΔΑ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1	Εισαγωγή	2
	Κώδικας Συμπεριφοράς Προσωπικού	3
2	Συμπεριφορά προς το Ανθρώπινο Δυναμικό	4
2.1	Πολιτική ίσων ευκαιριών	4
2.2	Διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας	4
2.3	Σεξουαλική Παρενόχληση	5
3	Συμπεριφορά προς τους πελάτες	6
3.1	Ποιοτική Εξυπηρέτηση	6
3.2	Επαγγελματική Συμπεριφορά	6
3.3	Εχεμύθεια - Εμπιστευτικότητα	7
3.4	Ξέπλυμα Παράνομου Χρήματος	8
3.5	Δωροληψία	8
3.6	Επαγγελματική εμφάνιση	9
3.7	Εργασιακό Περιβάλλον	9
3.8	Κάπνισμα στο χώρο εργασίας	9
4	Συμπεριφορά προς την Τράπεζα και τα ΣΠΙ	10
4.1	Εντιμότητα	10
4.2	Προσωπικά Οικονομικά Θέματα	10
4.3	Σύγκρουση Συμφερόντων	10
4.4	Πολιτική Ασφάλειας συστημάτων και πληροφοριών	11
4.5	Διαπίστωση Παρατυπίας – Εσωτερικής Ανωμαλίας	12
4.6	Δηλώσεις προσωπικού προς τρίτους	12
4.7	Κλοπή, απάτη, πλαστογραφία	13
4.8	Ακριβής Προσέλευση	13

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ένας από τους πρωταρχικούς στόχους της Συνεργατικής Κεντρικής Τράπεζας και των συνδεδεμένων με αυτήν ΣΠΙ αποτελεί η καλύτερη δυνατή ποιοτική εξυπηρέτηση και η ικανοποίηση των συνεχώς μεταβαλλόμενων αναγκών των πελατών της, μέσω ενός ικανού, άρτια εκπαιδευμένου και ενθουσιώδους ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο να χαρακτηρίζεται από τις αρχές της ακεραιότητας χαρακτήρα και του επαγγελματισμού.

Ο παρών Κώδικας Συμπεριφοράς Προσωπικού καθορίζει το πλαίσιο μέσα στο οποίο κάθε μέλος του προσωπικού θα πρέπει να ενεργεί έχοντας πάντα υπόψη ότι στο πρόσωπό του αντικατοπτρίζεται τόσο η εικόνα της Τράπεζας και των ΣΠΙ όσο και του Συνεργατικού Κινήματος στο σύνολο του.

Ο παρών Κώδικας θεμελιώνεται στις αξίες της ακεραιότητας, της αμεροληψίας, του επαγγελματισμού, της διαφάνειας, του σεβασμού των ανθρώπινων δικαιωμάτων, της κοινωνικής ευθύνης και της μέριμνας για το συνάνθρωπό μας.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

2 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΜΕ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Η ΣΚΤ και τα συνδεδεμένα με αυτήν ΣΠΙ αναγνωρίζοντας ότι το ανθρώπινο δυναμικό τους αποτελεί τον πολυτιμότερο πόρο για την ανάπτυξη, την πρόοδο και την επίτευξη των στόχων και επιδιώξεων τους, καταβάλλουν συνεχείς προσπάθειες για περαιτέρω αξιοποίησή του και για ύπαρξη ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος, μέσω του οποίου θα προάγεται η δημιουργικότητα, η συνεχής βελτίωση και ο επαγγελματισμός.

2.1 Πολιτική ίσων ευκαιριών

Η ΣΚΤ και τα συνδεδεμένα με αυτήν ΣΠΙ στηρίζουν την παροχή ίσων ευκαιριών, καθώς και το σεβασμό και την ορθή διαχείριση της διαφορετικότητας. Στόχος είναι η δίκαιη και αμερόληπτη διαχείριση όλου του προσωπικού στον εργασιακό χώρο.

Ως εκ τούτου, διασφαλίζουν την παροχή ίσων ευκαιριών μέσω των σχετικών πρακτικών που εφαρμόζουν στα θέματα επιλογής και πρόσληψης προσωπικού, εκπαίδευσης και ανάπτυξης, αξιολόγησης της απόδοσης, προαγωγών, μετακινήσεων και μεταθέσεων. Οι εν λόγω πρακτικές υιοθετούνται και εφαρμόζονται ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, θρησκείας, εθνικότητας, σεξουαλικού προσανατολισμού, φυσικής ικανότητας ή πολιτικών πεποιθήσεων.

2.2 Διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας

Κάθε υπάλληλος πρέπει να συμπεριφέρεται στους συναδέλφους του με ευγένεια, αυτοσυγκράτηση και ήθος.

Κάθε υπάλληλος πρέπει να πειθαρχεί σε υπηρεσιακές εντολές ανωτέρων και να μην αρνείται να εκτελεί οποιοσδήποτε οδηγίες οι οποίες σχετίζονται με την εύρυθμη λειτουργία του κάθε πιστωτικού ιδρύματος. Εάν κριθεί απαραίτητο ότι πρέπει να γίνει κάποιου είδους παρατήρηση από τον προϊστάμενο προς τον υφιστάμενο, αυτή θα πρέπει να γίνει σε προσωπικό επίπεδο με διακριτικότητα, και όχι μπροστά σε πελάτη ώστε να μην αντιληφθεί το συμβάν.

Δεν επιτρέπονται φιλονικίες ή διαπληκτισμοί μεταξύ των υπαλλήλων μέσα στο χώρο εργασίας και/ή μπροστά σε πελάτες.

Η οποιαδήποτε κριτική πρέπει να γίνεται πάντοτε καλόπιστα και έχοντας σαν στόχο την επαγγελματική βελτίωση και ανάπτυξη του υπαλλήλου.

2.3 Σεξουαλική Παρενόχληση

Σεξουαλική παρενόχληση θεωρείται οποιαδήποτε ανεπιθύμητη σεξουαλική πρόταση ή άλλες ενέργειες σεξουαλικού περιεχομένου που θίγουν την αξιοπρέπεια των υπαλλήλων, ανδρών και γυναικών, στο χώρο εργασίας.

Η Διεύθυνση της Τράπεζας και των ΣΠΙ θεωρεί απαράδεκτο για οποιοδήποτε υπάλληλο, άνδρα ή γυναίκα, να παρενοχλεί σεξουαλικά άλλον υπάλληλο του αντιθέτου ή του ίδιου φύλου και δεσμεύεται να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να διατηρεί το εργασιακό περιβάλλον ελεύθερο από οποιαδήποτε μορφή σεξουαλικής παρενόχλησης.

Μεταξύ άλλων απαγορεύονται αυστηρά:

- Αστεία που περιλαμβάνουν εκφράσεις σεξουαλικού περιεχομένου
- Σχόλια με σεξουαλικά υπονοούμενα
- Σεξουαλικές προτάσεις
- Αισχρές χειρονομίες
- Επιθέσεις με ανήθικο σκοπό
- Εξαναγκάσεις για σεξουαλική επαφή και άλλες πράξεις που θα μπορούσαν να εκληφθούν ως σεξουαλική παρενόχληση.

Υπάλληλος ο οποίος αισθάνεται ότι παρενοχλείται σεξουαλικά από άλλον υπάλληλο, μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονό του στην Επιτροπή Προσωπικών Παραπόνων¹ της Τράπεζας η οποία οφείλει να το εξετάσει με πλήρη εμπιστευτικότητα και ιδιαίτερη ευαισθησία και να λάβει σχετική απόφαση το αργότερο εντός ενός μηνός.

Εναντίον μελών του προσωπικού που αποδεδειγμένα διαπιστώνεται ότι έχουν προβεί σε σεξουαλική παρενόχληση, θα λαμβάνονται από τη διεύθυνση τα ανάλογα μέτρα και θα παραπέμπονται στην Πειθαρχική Επιτροπή.

¹ Η Επιτροπή Προσωπικών Παραπόνων ασχολείται με προσωπικά παράπονα των μελών του προσωπικού και οι συστάσεις της είναι συμβουλευτικού χαρακτήρα.

Ο υπάλληλος πρέπει να υποβάλλει το προσωπικό του παράπονο στην Επιτροπή γραπτώς. Προσωπικό παράπονο μπορεί να αποτελέσει οποιοδήποτε μέτρο ή κατάσταση που αφορά τις εργασιακές σχέσεις υπαλλήλου και εργοδότη ή επηρεάζει ή είναι δυνατό να επηρεάσει τους όρους υπηρεσίας οποιουδήποτε υπαλλήλου.

Η Επιτροπή απαρτίζεται από τρία μέλη. Στη περίπτωση που το παράπονο υποβάλλει υπάλληλος της Τράπεζας το ένα από τα τρία μέλη ορίζεται από την ΕΤΥΚ. Στη περίπτωση που το παράπονο υποβάλλει υπάλληλος ΣΠΙ το ένα από τα τρία μέλη ορίζεται από την συντεχνία στην οποία ανήκει ο υπάλληλος.

3 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

3.1 Ποιοτική Εξυπηρέτηση

Βασική προτεραιότητα της Τράπεζας και των συνδεδεμένων με αυτήν ΣΠΙ είναι η παροχή όσο το δυνατόν καλύτερης ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών τους.

Στόχος είναι η ανάπτυξη και διατήρηση αποδοτικών και μακροχρόνιων σχέσεων με τους πελάτες. Συνεπώς, κάθε υπάλληλος οφείλει να συμπεριφέρεται στους πελάτες με ευγένεια, διακριτικότητα και να φροντίζει για τη γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτησή τους ώστε να επιτυγχάνεται το υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησής τους.

3.2 Επαγγελματική Συμπεριφορά

Η Τράπεζα και τα συνδεδεμένα με αυτήν ΣΠΙ στοχεύουν πάντοτε στη διατήρηση υψηλών επιπέδων επαγγελματικής συμπεριφοράς σε όλες τις δραστηριότητες τους και αναμένουν ότι οι ενέργειες του προσωπικού χαρακτηρίζονται από τιμιότητα, υπευθυνότητα και επαγγελματισμό σε όλες τις σχέσεις και συναλλαγές με πελάτες.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο κάθε υπάλληλος θα πρέπει να μεταχειρίζεται δίκαια και αμερόληπτα όλους τους πελάτες και να συμπεριφέρεται με αξιοπρέπεια και με γνώμονα την προάσπιση τόσο των συμφερόντων της Τράπεζας και των ΣΠΙ όσο και των πελατών.

Εάν ο υπάλληλος θεωρεί ότι δε μπορεί να εξασκήσει τα καθήκοντα του με αμεροληψία απέναντι σε συγκεκριμένο πελάτη θα πρέπει να ζητά απαλλαγή ή/και αντικατάστασή του από αυτά τα καθήκοντα. Αυτό ισχύει τόσο για την άσκηση των καθηκόντων που αφορούν καθημερινές τραπεζικές εργασίες, όσο και για τη λήψη αποφάσεων/υποβολή εισηγήσεων για παραχώρηση πιστωτικών διευκολύνσεων.

Σε περίπτωση που υπάλληλος προκαλείται εξαιτίας συμπεριφοράς πελατών, οφείλει να συμπεριφέρεται με ψυχραιμία, μετριοπάθεια, αξιοπρέπεια και να αναφέρει στον Προϊστάμενο του κάθε παράπονο ή/και παρατυπία που τυχόν έχει παρατηρηθεί.

Αν οποιοσδήποτε υπάλληλος αντιληφθεί οποιαδήποτε παρατυπία ή περιέλθει εις γνώση του οποιαδήποτε πληροφορία που σχετίζεται με ηθική ή οικονομική πλευρά πελατών, που κατά τη γνώμη του επηρεάζει την κανονική λειτουργία και τα καθήκοντα της Τράπεζας και των ΣΠΙ οφείλει αμέσως να ενημερώσει τα αρμόδια όργανα.

Η συμπεριφορά του προσωπικού προς όλους τους πελάτες πρέπει να χαρακτηρίζεται από ευγένεια και διακριτικότητα. Η συμπεριφορά και το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης προσδίδει επαγγελματική αξία στην Τράπεζα και στα ΣΠΙ και ενδυναμώνει την εμπιστοσύνη των πελατών.

Βασικά χαρακτηριστικά της επαγγελματικής εξυπηρέτησης είναι:

- i. Χαμόγελο, ευγένεια, σεβασμός
- ii. Διακριτικότητα
- iii. Ποιοτική ανταπόκριση στις ανάγκες του πελάτη
- iv. Χαμηλός τόνος στην επικοινωνία, θετικό ύφος, κινήσεις και στάση του σώματος να συνάδουν με τα λεγόμενα
- v. Γνώση του αντικειμένου, των εργασιών και των διαδικασιών του οργανισμού ώστε να κερδίζεται η εμπιστοσύνη του πελάτη
- vi. Οπτική επαφή, ιδιαίτερα όταν ο πελάτης περιμένει για ώρα, προθυμία για εξυπηρέτηση και καλή διάθεση

3.3 Εχεμύθεια- Προστασία Δεδομένων

Κάθε μέλος του προσωπικού έχει υποχρέωση να μην αποκαλύπτει εμπιστευτικές πληροφορίες που αφορούν τις εργασίες της Τράπεζας ή των ΣΠΙ, τη συνεργασία των πελατών με την Τράπεζα και τα ΣΠΙ ή άλλα προσωπικά και οικονομικά θέματα των πελατών και των μελών του προσωπικού, σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα τόσο κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας του στην Τράπεζα όσο και μετά τη λήξη της.

Εμπιστευτικές πληροφορίες είναι οι πληροφορίες των οποίων η αποκάλυψη σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα παραβιάζει την εμπιστευτικότητα οποιασδήποτε σχέσης με τους πελάτες ή και καταστρέφει την ανταγωνιστική θέση της Τράπεζας και των ΣΠΙ.

Μόνες αποκλίσεις από την υποχρέωση τήρησης απόλυτης εμπιστευτικότητας/εχεμύθειας σχετικά με τις πιο πάνω πληροφορίες επιτρέπονται:

- (α) όσον αφορά αποκαλύψεις οι οποίες πρέπει να γίνουν δυνάμει δικαστικών διαταγμάτων, (β) στο μέτρο που δικαιολογείται, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του υπαλλήλου, όπως αυτά εκάστοτε καθορίζονται από την Τράπεζα και τα ΣΠΙ.

Τα μέλη του προσωπικού οφείλουν να τηρούν απόλυτη εχεμύθεια σε σχέση με οποιαδήποτε πράξη, συναλλαγή και πελατειακή σχέση, δραστηριότητα, μέτρα και προγραμματισμούς της Τράπεζας και ΣΠΙ, για τα οποία έλαβαν γνώση με οποιοδήποτε τρόπο. Η παρούσα υποχρέωση ισχύει ακόμη και μετά τη λύση της εργασιακής σχέσης του υπαλλήλου για οποιαδήποτε αιτία.

Οι εργαζόμενοι υπόκεινται στο ειδικό τραπεζικό απόρρητο όσον αφορά στην ύπαρξη λογαριασμού ή το υπόλοιπο αυτού ή της τυχόν κίνησης επί λογαριασμού και στο επαγγελματικό απόρρητο όσον αφορά στις λοιπές πληροφορίες και στοιχεία που περιέχονται σε γνώση τους λόγω άσκησης του τραπεζικού επαγγέλματος. Είναι καθήκον των υπαλλήλων να παίρνουν τις απαραίτητες προφυλάξεις ώστε κανένα βιβλίο, έγγραφο ή πληροφορία να μην περιέλθουν σε γνώση τρίτου.

Η χρήση των στοιχείων των πελατών πρέπει να γίνεται καλόπιστα αυστηρά και μόνο για τους σκοπούς της διεκπεραίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών στα πλαίσια των προνοιών του περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) Νόμου του 2001.

3.4 Ξέπλυμα Παράνομου Χρήματος

Απαγορεύεται αυστηρά στο προσωπικό να συνδράμει ή να συνεργεί με οποιοδήποτε τρόπο στη διοχέτευση χρημάτων που προέρχονται από εγκληματικές δραστηριότητες.

Σε περίπτωση που εντοπιστεί παράνομη ή ύποπτη δραστηριότητα, είναι υποχρέωση του προσωπικού να ειδοποιεί αμέσως το Λειτουργό Συμμόρφωσης του ΣΠΙ ή τον Επικεφαλής της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Με βάση τη Νομοθεσία και τις Οδηγίες των αρμόδιων εποπτικών αρχών καθώς επίσης και τις διαδικασίες της Τράπεζας, το προσωπικό πρέπει να δίνει ιδιαίτερη προσοχή:

- i. Στον προσδιορισμό της ταυτότητας των πελατών και στην εξακρίβωση των πραγματικών ιδιοκτητών
- ii. Σε οποιαδήποτε κίνηση λογαριασμού ή συναλλαγή πελάτη που θεωρείται ασυνήθιστα μεγάλη ή δε συνάδει με την αναμενόμενη κίνηση του λογαριασμού ή τον κύκλο εργασιών του πελάτη.

3.5 Δωροληψία

Δεν επιτρέπεται σε οποιοδήποτε υπάλληλο της ΣΚΤ ή του ΣΠΙ να δέχεται από πελάτη, προμηθευτή ή συνεργάτη οποιαδήποτε έκπτωση, αμοιβή ή δώρο σε χρήμα ή/και είδος, ως αντάλλαγμα για τις προσφερόμενες υπηρεσίες για λογαριασμό της Τράπεζας και των ΣΠΙ.

Εξαιρούνται τα επαγγελματικά δώρα μικρής αξίας, τα οποία προσφέρονται στο πλαίσιο των συναλλακτικών ηθών.

Σε περίπτωση που ο υπάλληλος δεν είναι σε θέση να εκτιμήσει αν η αποδοχή ενός δώρου είναι σύμφωνη με την πολιτική της Τράπεζας οφείλει να ζητήσει καθοδήγηση από τη Γενική Διεύθυνση με τη συμβουλευτική εμπλοκή της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Κάθε μέλος του προσωπικού πρέπει να αποθαρρύνει τους πελάτες να προσφέρουν σε μέλη του προσωπικού δώρα σημαντικής αξίας ή/και άλλα προσωπικά οφέλη.

3.6 Επαγγελματική εμφάνιση

Μέσα στο πλαίσιο της επαγγελματικής συμπεριφοράς, τα μέλη του προσωπικού οφείλουν να δίδουν ιδιαίτερη προσοχή στην εμφάνιση, η οποία θα πρέπει να είναι ευπρεπής και να αντικατοπτρίζει την εικόνα του επαγγελματισμού και της σοβαρότητας που πρέπει να χαρακτηρίζει το προσωπικό της Τράπεζας και των ΣΠΙ.

3.7 Εργασιακό Περιβάλλον

Όλο το προσωπικό πρέπει να ακολουθεί πιστά το ωράριο εργασίας όπως αυτό ανακοινώνεται από τη Γενική Διεύθυνση. Απουσία κατά την ώρα εργασίας πρέπει να αποφεύγεται ενώ στην περίπτωση που κρίνεται αναγκαία η απουσία, ο υπάλληλος οφείλει να ενημερώσει και να εξασφαλίζει την έγκριση του Προϊστάμενου/Διευθυντή του.

Πρέπει να αποφεύγεται η χρήση των χώρων εργασίας για συναντήσεις με φιλικά πρόσωπα. Σε περίπτωση που πραγματοποιούνται τέτοιες συναντήσεις πρέπει να λαμβάνεται πρόνοια για την προστασία των αρχείων της Τράπεζας και των ΣΠΙ.

Τα προσωπικά τηλεφωνήματα πρέπει να περιορίζονται και να είναι σύντομα όπως επίσης και η χρήση του χρόνου εργασίας για προσωπικές εργασίες.

Κάθε υπάλληλος οφείλει να συμπεριφέρεται κατά τρόπο που δεν θα προσβάλλει ή βλάπτει την επιχειρηματική και κοινωνική εικόνα, τη φήμη και την υπόληψη της Τράπεζας και των ΣΠΙ τόσο κατά τις ώρες εργασίας όσο και εκτός ωρών εργασίας.

3.8 Κάπνισμα στο χώρο εργασίας

Κάθε υπάλληλος οφείλει να συμμορφώνεται με τις πρόνοιες του Περί Προστασίας της Υγείας (Ελέγχου του Καπνίσματος) Νόμου, ο οποίος απαγορεύει το κάπνισμα στους εργασιακούς χώρους.

4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΙ ΤΑ ΣΠΙ

4.1 Εντιμότητα

Η επίδειξη τιμιότητας εκ μέρους του προσωπικού επιβάλλεται.

Σοβαρής μορφής παράπτωμα για το οποίο ο υπάλληλος υφίσταται κυρώσεις αποτελεί η κλοπή, η υπεξαίρεση, η κατάχρηση, η απάτη, η πλαστογραφία και η οικειοποίηση έστω και προσωρινά χρημάτων, αξιών, ή άλλης περιουσίας της Τράπεζας και των ΣΠΙ.

Συκοφαντικές και προσβλητικές δηλώσεις σε βάρος της Τράπεζας και των ΣΠΙ δεν επιτρέπονται.

4.2 Προσωπικά Οικονομικά Θέματα

Το προσωπικό πρέπει να χειρίζεται τις προσωπικές του υποθέσεις περιλαμβανομένων και των οικονομικών του ζητημάτων, κατά τρόπο που να μην εκθέτει ούτε τον εαυτό του ούτε την Τράπεζα ή το ΣΠΙ και να βρίσκεται μέσα στα πλαίσια των κανονισμών και των όρων εργοδότησης του.

Δεν επιτρέπεται υπέρβαση του ορίου του προσωπικού λογαριασμού οποιουδήποτε μέλους του προσωπικού. Υπάλληλοι που τυχόν αντιμετωπίζουν οικονομικά ή άλλης φύσεως προβλήματα προτρέπονται να τα αναφέρουν στον Προϊστάμενο/Διευθυντή τους για εξεύρεση λύσης.

Δεν επιτρέπεται η συμμετοχή σε κερδοσκοπικές δραστηριότητες, χαρτοπαιξία και άλλα τυχερά παιχνίδια που σκοπό έχουν την αποκόμιση προσωπικού κέρδους ή που μπορούν να δημιουργήσουν επιπρόσθετες οικονομικές υποχρεώσεις.

4.3 Σύγκρουση συμφερόντων

Το προσωπικό δεν μπορεί να ασκεί οποιαδήποτε ανταγωνιστική, επιχειρηματική δραστηριότητα για λογαριασμό του ή για λογαριασμό τρίτου.

Η εργασιακή σχέση του προσωπικού με την Τράπεζα ή το ΣΠΙ είναι πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης. Οποιαδήποτε άλλη απασχόληση του υπαλλήλου στον ιδιωτικό ή δημόσιο τομέα ή σε εμπορικές επιχειρήσεις, δεν επιτρέπεται χωρίς την προηγούμενη συναίνεση της Διεύθυνσης της Τράπεζας ή του ΣΠΙ.

Η σχετική συναίνεση δίδεται για όλα τα μέλη του προσωπικού, με τη λήψη σχετικής προηγούμενης έγκρισης της Διεύθυνσης μέσω της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης και της Υπηρεσίας Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας ή του ΣΠΙ ανάλογα.

4.4 Πολιτική Ασφάλειας συστημάτων και πληροφοριών

Κάθε υπάλληλος πρέπει να χειρίζεται τα συστήματα, τις πληροφορίες και τις εγκαταστάσεις της ΣΚΤ ή του ΣΠΙ με τρόπο υπεύθυνο και ηθικό. Οι χρήστες θα πρέπει να συμμορφώνονται με την πολιτική ασφάλειας στο σύνολο της.

Τα πληροφοριακά συστήματα, οι πληροφορίες και οι εγκαταστάσεις προσφέρονται στο προσωπικό, για υπηρεσιακό σκοπό μόνο, σύμφωνα με τις οδηγίες της Διεύθυνσης και με βάση τις εργασιακές ανάγκες του κάθε χρήστη.

Το προσωπικό απαγορεύεται να χρησιμοποιεί τα πληροφοριακά συστήματα, τις πληροφορίες και τις εγκαταστάσεις για οποιοδήποτε άλλο σκοπό.

Τα δικαιώματα πρόσβασης (φυσικά ή λογικά) μπορούν να περιοριστούν/διακοπούν σε περιπτώσεις που ο χρήστης δε συμμορφώνεται με την Πολιτική Ασφάλειας.

Υποψία για τυχόν ανεπαρκή ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων ή την ασφάλεια των πληροφοριών ή των εγκαταστάσεων πρέπει να αναφέρεται στην ομάδα Ασφαλείας στην ηλεκτρονική διεύθυνση informationsecurity@ccb.coop.com.cy.

Απαγορεύεται σε κάθε υπάλληλο:

- i. Η αποκάλυψη εμπιστευτικών ή/και εσωτερικής χρήσης πληροφοριών
- ii. Η μη εξουσιοδοτημένη αντιγραφή πληροφορίας που ανήκει στη ΣΚΤ ή το ΣΠΙ
- iii. Η αντιγραφή/ανέβασμα πληροφορίας που ανήκει στη ΣΚΤ ή το ΣΠΙ ή της οποίας η ΣΚΤ ή τα ΣΠΙ κατέχουν τα πνευματικά δικαιώματα σε υπηρεσίες “cloud storage”. (π.χ. Dropbox, Google drive, Microsoft OneDrive, Apple iCloud κλπ)
- iv. Η αποστολή πληροφορίας που ανήκει στη ΣΚΤ ή το ΣΠΙ ή της οποίας η ΣΚΤ ή το ΣΠΙ κατέχουν τα πνευματικά δικαιώματα, μέσω εξωτερικών συστημάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (gmail, hotmail, cyta, κ.τ.λ.)
- v. Η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε πληροφορίες, αρχεία, ηλεκτρονική αλληλογραφία, προγράμματα εφαρμογές, και σε πληροφοριακά συστήματα της ΣΚΤ ή του ΣΠΙ
- vi. Η αποκάλυψη ή/και ο δανεισμός λογαριασμού πρόσβασης, κωδικού πρόσβασης, προσωπικού αριθμού αναγνώρισης (PIN), security tokens, ή οποιεσδήποτε άλλες πληροφορίες και συσκευές που χρησιμοποιούνται για την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη, για την πρόσβαση του στα πληροφοριακά συστήματα της ΣΚΤ ή του ΣΠΙ
- vii. Η προσπάθεια χρησιμοποίησης λογαριασμού αλλού χρήστη
- viii. Η χρησιμοποίηση λογαριασμού αλλού χρήστη
- ix. Η δραστηριότητα για την απόκτηση περισσότερων πόρων και δικαιωμάτων (resources and rights)
- x. Η προσπάθεια δημιουργίας και διανομής κακόβουλων λογισμικών
- xi. Η δημιουργία και διανομή κακόβουλων λογισμικών

- xii. Η κακόβουλη δραστηριότητα που ενδέχεται να υποβαθμίσει την διαθεσιμότητα των πληροφοριών ή να καταναλώσει τους πόρους των πληροφοριακών συστημάτων (DDoS attack) της εταιρίας
- xiii. Η εγκατάσταση και χρησιμοποίηση μη εξουσιοδοτημένων προγραμμάτων, εξοπλισμού ή προγραμμάτων και εξοπλισμού που δεν ανήκουν στη ΣΚΤ ή τα ΣΠΙ
- xiv. Η χρησιμοποίηση των πληροφοριών, του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, του διαδικτύου, των πληροφοριακών συστημάτων και τεχνολογιών/υπηρεσιών που ανήκουν στη ΣΚΤ ή το ΣΠΙ για το προσωπικό όφελος του χρήστη
- xv. Η παρακολούθηση στα αρχεία ή στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο των χρηστών εκτός εάν υπάρχει έγκριση από τη Διεύθυνση της ΣΚΤ ή του ΣΠΙ στο πλαίσιο επίσημης έρευνας
- xvi. Η δραστηριότητα που ενδέχεται να εκφοβίζει, τρομοκρατεί, παρενοχλεί, προσβάλλει, απειλεί άλλους
- xvii. Η δημιουργία, αποθήκευση και διανομή πορνογραφικού υλικού
- xviii. Η μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση των πληροφοριακών συστημάτων και εγκαταστάσεων της ΣΚΤ ή του ΣΠΙ
- xix. Η μη εξουσιοδοτημένη επιδιόρθωση των πληροφοριακών συστημάτων και εγκαταστάσεων
- xx. Ο βανδαλισμός των πληροφοριακών συστημάτων και εγκαταστάσεων της ΣΚΤ ή του ΣΠΙ
- xxi. Το κάπνισμα και το φαγητό όπου υπάρχουν συστήματα της ΣΚΤ ή του ΣΠΙ.

4.5 Διαπίστωση Παρατυπίας

Σε περίπτωση που περιπέσει στην αντίληψη μέλους του προσωπικού οποιαδήποτε παρατυπία που οφείλεται σε ενέργειες άλλου μέλους του προσωπικού και που επηρεάζει την κανονική λειτουργία και τα συμφέροντα της Τράπεζας ή του ΣΠΙ, οφείλει να την αναφέρει διακριτικά και χωρίς αναβολή στη Μονάδα Εσωτερικής Επιθεώρησης (ΜΕΕ), η οποία είναι υπεύθυνη για την διαχείριση των αναφορών σύμφωνα με την Διαδικασία Διαχείρισης Αναφορών και Καταγγελιών – Whistle blowing.

4.6 Δηλώσεις προσωπικού προς τρίτους

Το προσωπικό της Τράπεζας και των ΣΠΙ απαγορεύεται να πραγματοποιεί ανακοινώσεις, συνεντεύξεις, δηλώσεις ή άλλες πράξεις κοινωνικής προβολής σε Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), εκπροσωπώντας την Τράπεζα.

Σε περίπτωση που εργαζόμενος δεχθεί ερώτημα ή κληθεί να πραγματοποιήσει ανακοίνωση, συνέντευξη ή δήλωση ενημερώνει το Γραφείο Στρατηγικής, Προγραμματισμού, Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων της Τράπεζας το οποίο οργανώνει την ενημέρωση και την εκπροσώπηση της Τράπεζας.

4.7 Κλοπή, απάτη, πλαστογραφία

Απαγορεύεται η κλοπή, κατάχρηση, απάτη, πλαστογραφία και οικειοποίηση, έστω και προσωρινά, χρημάτων, αξιών ή άλλης περιουσίας της Τράπεζας ή του ΣΠΙ.

Απαγορεύεται η εσκεμμένη υποβολή ανακριβών στοιχείων για εξασφάλιση διευκολύνσεων οποιασδήποτε φύσης.

Σε περίπτωση που περιέλθει σε γνώση μέλους του προσωπικού οποιαδήποτε παράνομη ενέργεια, δήλωση ή διαγωγή, άλλου μέλους του προσωπικού, που είναι δυνατό να βλάψει τη φήμη της Τράπεζας το μέλος αυτό οφείλει να αναφέρει το γεγονός, χωρίς αναβολή, στη ΜΕΕ της Τράπεζας.

4.8 Ακριβής Προσέλευση

Η ακριβής προσέλευση στο χώρο εργασίας είναι απαραίτητη. Ο Διευθυντής/Προϊστάμενος κάθε Υπηρεσίας καθώς και οι Επικεφαλής των Μονάδων έχουν την ευθύνη της πιστής τήρησης της πρόνοιας αυτής.

Απαγορεύεται η απουσία, η καθυστερημένη προσέλευση ή η αποχώρηση από το χώρο εργασίας χωρίς την εκ των προτέρων ενημέρωση και έγκριση.