



**Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης
2023**

Περιεχόμενα

Μήνυμα Προέδρου	4
Εταιρικό Προφίλ.....	6
Η ιστορία μας	7
Όραμα, Αποστολή και αξίες	9
Οι εταιρείες του Ομίλου.....	10
Οι τάσεις που χαρακτηρίζουν τον κλάδο	13
Προϊόντα και υπηρεσίες της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων	14
Δίκτυο καταστημάτων	20
Άξονες ανάπτυξης της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων	21
Ψηφιακός μετασχηματισμός	22
Πελατοκεντρική φιλοσοφία	25
Προμηθευτές.....	27
Συμμετοχή σε φορείς	29
Η Βιώσιμη Ανάπτυξη στη Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων	31
Η προσέγγισή μας	32
Άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης	32
Επικοινωνία ενδιαφερόμενων μερών.....	33
Ουσιαστικά θέματα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων.....	35
Οι στόχοι της Τράπεζας Χανίων για ένα βιώσιμο μέλλον.....	38
Με επίκεντρο τον εργαζόμενο	40
Οι άνθρωποι της Τράπεζας Χανίων.....	41
Κώδικας Δεοντολογίας.....	42
Προσέλκυση και διατήρηση ταλέντων.....	43
Εκπαίδευση και ανάπτυξη ταλέντων	44
Αξιολόγηση εργαζομένων	47
Επικοινωνία με τους εργαζόμενους.....	47
Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων.....	49
Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	50
Η δέσμευσή μας	50
Αναγνώριση και διαχείριση των κινδύνων	51
Παρακολούθηση της επίδοσης	52
Με γνώμονα την προστασία του περιβάλλοντος.....	53
Η προσέγγισή μας	54

Περιβαλλοντική υπευθυνότητα της Τράπεζας Χανίων.....	54
Επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής.....	55
Διαχείριση αποβλήτων και κυκλική οικονομία.....	58
Πράσινη Χρηματοδότηση.....	58
Υπεύθυνη Διακυβέρνηση.....	60
Η Διακυβέρνηση ως θεμελιώδης πυλώνας της αειφορίας.....	61
Επιχειρηματικό Μοντέλο της Τράπεζας.....	62
Οργανωτική Δομή.....	63
Διοικητικό Συμβούλιο.....	64
Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου.....	66
Κύριες Επιτροπές Διοίκησης.....	67
Πολιτικές και Διαδικασίες.....	69
Σύστημα εσωτερικού ελέγχου.....	70
Μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων.....	71
Κλιματικός και Περιβαλλοντικός Κίνδυνος.....	73
Λειτουργικός Κίνδυνος.....	73
Νομικός Κίνδυνος.....	73
Κίνδυνος Συμμόρφωσης - Κίνδυνος Φήμης.....	73
Τεχνολογικός Κίνδυνος.....	74
Προστασία δεδομένων και ασφάλεια πληροφοριών.....	75
Οικονομική επίδοση.....	77
Στοχοθεσία για το 2024.....	78
Η κοινωνική μας συνεισφορά.....	79
Στήριξη της κοινωνίας.....	80
Πρώθηση του Πολιτισμού.....	81
Προστασία του περιβάλλοντος.....	81
Μεθοδολογικές πληροφορίες Έκθεσης.....	83
Πίνακας περιεχομένων προτύπων GRI.....	85

Μήνυμα Προέδρου

Αγαπητά ενδιαφερόμενα μέρη,

Με ιδιαίτερη χαρά και περηφάνια σας παρουσιάζουμε την πρώτη Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η έκθεση αυτή αποτελεί ένα ορόσημο στην πορεία μας, καθώς συγκεντρώνει τις προσπάθειες, τις δράσεις και τα επιτεύγματά μας για το 2023 – μια χρονιά γεμάτη προκλήσεις, αλλά και σημαντικές ευκαιρίες.

Για περισσότερο από 25 χρόνια, η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων στηρίζει με συνέπεια την τοπική οικονομία και κοινωνία, λειτουργώντας ως πυλώνας ανάπτυξης για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, τα νοικοκυριά και τους ανθρώπους που εμπιστεύονται τις αξίες μας. Το 2023 ήταν μια χρονιά κατά την οποία ενισχύσαμε ακόμα περισσότερο τον κοινωνικό μας προσανατολισμό, θέτοντας τη βιωσιμότητα στο επίκεντρο κάθε μας δραστηριότητας. Εντείναμε τη στήριξή μας προς την τοπική κοινωνία μέσω δωρεών, χορηγιών και πρωτοβουλιών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, επιβεβαιώνοντας τη δέσμευση της Τράπεζας για την προώθηση της κοινωνικής συνοχής, ενισχύοντας παράλληλα τις πολιτιστικές και κοινωνικές υποδομές.

Παράλληλα, ολοκληρώσαμε κρίσιμες δράσεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Τράπεζας, διασφαλίζοντας υψηλότερη ποιότητα και ταχύτητα στις υπηρεσίες μας. Μέσω της ανάπτυξης καινοτόμων λύσεων, όπως τα προγράμματα προσωποποιημένων χρηματοδοτήσεων, ανταποκριθήκαμε αποτελεσματικά στις αυξανόμενες απαιτήσεις της αγοράς. Το 2023, καταφέραμε να μειώσουμε τις έμμεσες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά 7,5% σε σχέση με το 2022, επενδύοντας σε αποδοτικές μεθόδους εξοικονόμησης ενέργειας. Παράλληλα, εντάξαμε πράσινα χρηματοδοτικά προϊόντα στο χαρτοφυλάκιό μας, υποστηρίζοντας πελάτες που επενδύουν σε βιώσιμες πρακτικές και συμβάλλοντας στην προώθηση της πράσινης οικονομίας.

Επενδύσαμε επίσης στην εκπαίδευση και την ανάπτυξη των ανθρώπων μας, πραγματοποιώντας περισσότερες από 500 ώρες εκπαιδεύσεων σε σύγχρονα θέματα τραπεζικής και βιωσιμότητας. Διασφαλίσαμε ένα ασφαλές και συμπεριληπτικό εργασιακό περιβάλλον, εναρμονισμένο με τις αρχές της ισότητας και της διαφορετικότητας, ενισχύοντας τη συνοχή και τη δημιουργικότητα στις ομάδες μας.


Το 2023, προχωρήσαμε σε μια στρατηγικής σημασίας απόφαση, τη λήψη πανελλαδικής άδειας λειτουργίας και ακολούθως τη μετατροπή της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων σε Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρεία, μια κίνηση που ανοίγει νέους δρόμους ανάπτυξης, ενισχύει τη διαφάνεια και μας επιτρέπει να διαδραματίσουμε ακόμη πιο ενεργό ρόλο στην εθνική οικονομία και στις κοινότητες όπου δραστηριοποιούμαστε.

Η Έκθεση Βιωσιμότητας αντανακλά την προσήλωσή μας στις αρχές του ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση) και αποτελεί τη βάση για τη συνεχιζόμενη εξέλιξή μας. Το όραμά μας είναι να οικοδομήσουμε μια τράπεζα που ηγείται στη βιώσιμη ανάπτυξη, παραμένοντας ταυτόχρονα μια τράπεζα κοινωνικής οικονομίας, ανοιχτή σε όλους. Εστιάζουμε ιδιαίτερα στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις και τους εργαζομένους στις περιοχές δραστηριοποίησης μας, προσφέροντας υποστήριξη και ευκαιρίες για ανάπτυξη σε κάθε κοινότητα.

Για εμάς, η βιωσιμότητα και η κοινωνική ευθύνη αποτελούν προτεραιότητες στην πορεία μας προς το μέλλον. Η δέσμευσή μας παραμένει αδιαπραγμάτευτη: να προσφέρουμε αξία στους πελάτες, τους εργαζόμενους και τις κοινότητες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε.

Μαρακάκης Μιχαήλ

Πρόεδρος Δ.Σ.



Εταιρικό Προφίλ

29 χρόνια με
υπευθυνότητα
για την οικονομία
και την κοινωνία

X ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ

Η ιστορία μας

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων για περισσότερα από 25 χρόνια στέκεται στο πλευρό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και των νοικοκυριών που αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της. Επιδιώκοντας να στηρίξει έμπρακτα την τοπική οικονομία ης Κρήτης, αλλά και με το βλέμμα στραμμένο στο μέλλον η Τράπεζα ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις ανάγκες των πελάτων της και του συνεχώς μεταβαλλόμενου εξωτερικού περιβάλλοντος.

Με οδηγό τις αξίες της, την πελατοκεντρική της φιλοσοφία και την τεχνογνωσία, η Τράπεζα Χανίων επιδιώκει να διατηρήσει αμετάβλητο το κοινωνικό πρόσημο που χαρακτηρίζει τη μέχρι σήμερα πορεία της, αξιοποιώντας παράλληλα τα εργαλεία εκείνα που θα ενισχύσουν την ανθεκτικότητά της και στηρίξουν την οικονομική της ανάπτυξη και επέκταση.

Παρακάτω αναφέρονται τα σημαντικότερα γεγονότα στην ιστορία της Τράπεζας:

1993	Ίδρυση Πιστωτικού Συνεταιρισμού
1995	Ίδρυση της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων
1996 - 2000	Άνοιγμα καταστημάτων στο Νομό Χανίων
2000	Ίδρυση της εταιρείας Κρητικά Ακίνητα Α.Ε.
2002	Λειτουργία καταστήματος στην Αθήνα
2003 - 2007	Επέκταση Δικτύου Καταστημάτων στην Ανατολική Κρήτη
	Έγκριση συναλλαγών με μη μέλη
2007	Αύξηση συνεταιριστικού κεφαλαίου 15 εκ. €
	Επαναπροσδιορισμός της εταιρικής ταυτότητας και εγκατάσταση της έδρας σε ιδιόκτητο κτίριο
2009	Μετεγκατάσταση 2 καταστημάτων σε ιδιόκτητα ακίνητα
	Ίδρυση της εταιρείας Κρητικές Συμμετοχές Α.Ε.Ε.Σ.
2012	Επέκταση με 2 νέα καταστήματα στην Αττική
2014	Αναδιάρθρωση και περιορισμός του δικτύου καταστημάτων
2015	Αύξηση συνεταιριστικού κεφαλαίου ύψους 12,5 εκ. €
	Έκδοση ομολόγου ύψους 9 εκ. €
2016 - 2018	Έκδοση ομολόγων ύψους 6,7 εκ. €
2017	Ίδρυση της εταιρείας Χανίων Συμμετοχές Α.Ε.
2017 - 2018	Αναδιάρθρωση δικτύου καταστημάτων και ίδρυση 4 νέων καταστημάτων στην Αττική
2018 - 2019	Αύξηση συνεταιριστικού κεφαλαίου ύψους 3,8 εκ. €
2019 - 2021	Έκδοση ομολόγων ύψους 13.050.000 €
2019	Ένταξη της Τράπεζας ως μέλους του Ευρωπαϊκού Οργανισμού FEBEA (European Federation of Ethical and Alternative Banks and Financiers)
2020	Αναβάθμιση ηλεκτρονικής υπηρεσίας eBanking
	Έναρξη λειτουργίας εφαρμογής Mobile App
2021	Αναδιάρθρωση δικτύου καταστημάτων
	Αντικατάσταση στόλου ATM με νεότερης τεχνολογίας
	eBanking: bronze award στην κατηγορία Craft & Technological Artistry των Ermis Awards 2021
2021 - 2022	Mobile App: bronze award στην κατηγορία Digital Innovation through Mobile των Mobile Excellence Awards 2022
	Mobile App: bronze award στην κατηγορία UI/UX (user interface / user experience)
2022	Συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων EGF

Άδεια Λειτουργίας Ανώνυμης Εταιρείας Επενδύσεων Ακίνητης Περιουσίας Χανίων (ΑΕΕΑΠ Χανίων)

Διεύρυνση Συνεργασίας με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα

2023

Gold Award στην κατηγορία πρόληψη της απάτης (Fraud Prevention) στα Cyber Security Awards 2023

2023

Απόφαση Γ.Σ. για λήψη πανελλαδικής άδειας και μετατροπή σε Ανώνυμη Εταιρεία

Όραμα, Αποστολή και αξίες



Όραμά μας είναι μια τράπεζα της **κοινωνικής οικονομίας**, ανοικτή σε όλους, ιδιαίτερα στις **μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις** και τους εργαζόμενους κάθε περιοχής δραστηριοποίησης και ζωτικής παρουσίας της.



Αποστολή μας η καταβολή άοκνων προσπάθειών για τη λειτουργία μιας τράπεζας με σύγχρονες δομές, με ανθρώπινο πρόσωπο, υγιείς βάσεις, μεγάλη κερδοφορία και ασφαλή λειτουργία, με αφοσιωμένους εργαζόμενους και πελάτες.

Αξίες

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων ακολουθεί τις 7 Συνεταιριστικές Αρχές Διακήρυξης της Διεθνούς Συνεταιριστικής Ένωσης (International Cooperative Association):

- Αρχή της εθελοντικής και ελεύθερης συμμετοχής
- Αρχή της Δημοκρατικής Διοίκησης εκ μέρους των μελών
- Αρχή της οικονομικής συμμετοχής των μελών
- Αρχή της αυτονομίας και ανεξαρτησίας
- Αρχή «Εκπαίδευση, πρακτική Εξάσκηση και Πληροφόρηση»
- Αρχή «Συνεργασία μεταξύ Συνεταιρισμών»
- Αρχή «Ενδιαφέρον για την Κοινότητα»

Οι εταιρείες του Ομίλου

Ο Όμιλος της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων με στόχο την επέκτασή του και την εδραίωσή του στην αγορά έχει δημιουργήσει εταιρείες μέσω των οποίων στηρίζει και συμμετέχει ενεργά στην ανάπτυξη τόσο της εθνικής όσο και της τοπικής οικονομίας. Οι εταιρείες δραστηριοποιούνται στους τομείς των ακινήτων και συμμετέχουν στη στήριξη και την ενίσχυση των τοπικών επιχειρήσεων και της τοπικής απασχόλησης.

ΚΡΗΤΙΚΑ ΑΚΙΝΗΤΑ Α.Ε.

Μέσω της ΚΡΗΤΙΚΑ ΑΚΙΝΗΤΑ Α.Ε. Τράπεζα έχει καταφέρει να επεκταθεί στην αγοραπωλησία κατοικιών, οικοπέδων και αγροτεμαχίων, καθώς και στην αξιοποίηση ακινήτων σημαντικής εμπορικής αξίας μεταξύ των οποίων μεταξύ των οποίων **το εμπορικό κέντρο «ΟΛΕΑ»** και το υπόγειο parking στον Πλατανιά. Επιπλέον, σε συνεργασία με το Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Χανίων, μέσα από την ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία **«Επιχειρηματικό Πάρκο Χανίων Α.Ε.»** και με τη χρηματοδότηση του προγράμματος “Jessica” ολοκληρώνεται ένα νέο επιχειρηματικό πάρκο σε έκταση 515 στρεμμάτων στη περιοχή Μαλάξα του δήμου Χανίων, το οποίο θα στηρίξει την τοπική επιχειρηματικότητα. Η Τράπεζα Χανίων διαθέτει το 74,46% των μετοχών και ασκεί τη διοίκηση. Τέλος, μέσω της εταιρείας ΚΡΗΤΙΚΑ ΑΚΙΝΗΤΑ Α.Ε. παρέχονται συμβουλευτικές υπηρεσίες για την αγορά ακίνητης περιουσίας.



(ΑΕΕΑΠ ΧΑΝΙΩΝ)

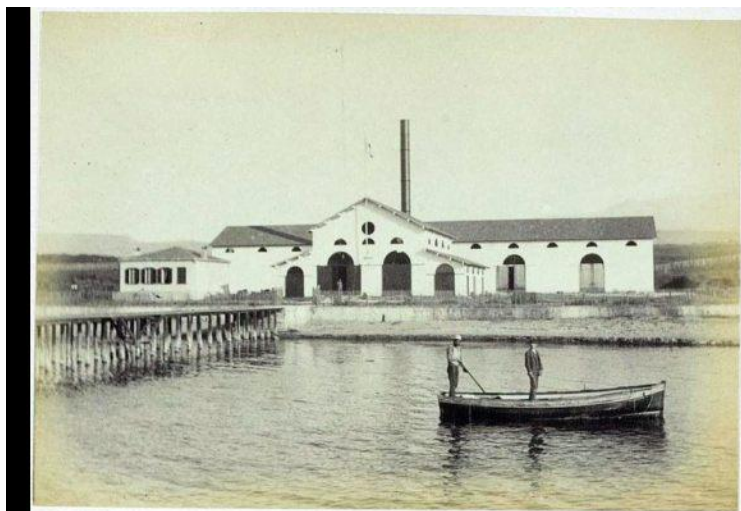
Το 2023 συστάθηκε η **Ανώνυμη Εταιρεία Επενδύσεων Ακίνητης Περιουσίας Χανίων (ΑΕΕΑΠ ΧΑΝΙΩΝ)**, η οποία δραστηριοποιείται στη διαχείριση ακίνητης περιουσίας και στην οποία εισφέρθηκαν ακίνητα τόσο από τα ΚΡΗΤΙΚΑ ΑΚΙΝΗΤΑ Α.Ε. όσο και από την ίδια την Τράπεζα.

Μέσα στο 2024 η εταιρεία καθίσταται 100% θυγατρική της Τράπεζας.



ΑΒΕΑ-ΒΙΟΧΥΜ

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων συμμετέχει με ποσοστό 71,7% στην Ανώνυμη Βιομηχανική Εταιρεία Ανατολή (ΑΒΕΑ) η οποία είναι η παλαιότερη ελαιουργική βιομηχανία στην Ελλάδα και ιδρύθηκε το 1889. Η βιομηχανία επικεντρώνεται στην τυποποίηση του Κρητικού ελαιόλαδου, στην επεξεργασία ελαιοπυρήνα και στην παραγωγή προϊόντων σαπωνοποιίας, συμβάλλοντας σημαντικά στην ανάδειξη των τοπικών προϊόντων. Επιπλέον, η Εταιρεία ενισχύει την τοπική οικονομία μέσω της δημιουργίας 20 θέσεων εργασίας.



Η Τράπεζα συμμετέχει επίσης στη εταιρεία «ΒΙΟ.ΧΥΜ Α.Ε.», η οποία είναι η πρώτη βιομηχανία εκχύμωσης στην Ελλάδα που ιδρύθηκε το 1956 και ασχολείται παράλληλα με τη μεταποίηση των εσπεριδοειδών της κρητικής γης και την τυποποίηση των χυμών. Η εταιρεία απασχολεί σήμερα 26 εργαζόμενους και στηρίζει έμπρακτα την ανάπτυξη της τοπικής οικονομίας.

ΒΙΟΧΥΜ

ΚΡΗΤΙΚΕΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ Α.Ε.Ε.Σ.

Η Τράπεζα διαθέτει το 100% των μετοχών της εταιρείας ΚΡΗΤΙΚΕΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ Α.Ε.Ε.Σ. και συμμετέχει στην εταιρεία «Αφοί Χιωτάκη Α.Β.Ε.Ε.», στην οποία υλοποιείται ο στόχος της προβολής των πλεονεκτημάτων και της προώθησης προϊόντων κρητικής διατροφής, και η οποία απασχολεί 120 εργαζόμενους.



Παράλληλα, σε συνεργασία με τις εταιρείες Σ/Μ «ΣΥΝ.ΚΑ ΣΥΝ.Π.Ε.», «Χ. Χαλκιαδάκη Α.Ε.» και την εταιρεία «Κυλινδρόμυλοι Κρήτης Α.Ε.» ιδρύθηκε η εταιρεία «Βιομηχανία Επεξεργασίας Γάλακτος Κρήτης Α.Ε.» η οποία δραστηριοποιείται με το εμπορικό σήμα «Βέρο Κρητικό». Η εταιρεία ασχολείται με την παραγωγή παστεριωμένου κατσικίσιου κρητικού γάλακτος και γιαουρτιού.

Βέρο
Κρητικό

PRIME ENERGY ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.

Η Τράπεζα δραστηριοποιείται και στον τομέα της πράσινης οικονομίας και των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, καθώς κατέχει το 100% των μετοχών της εταιρείας Prime Energy Μονοπρόσωπη Α.Ε. η οποία δραστηριοποιείται στον χώρο της μελέτης, αδειοδότησης, κατασκευής και συντήρησης φωτοβολταϊκών πάρκων τόσο εντός όσο και εκτός Κρήτης. Επιπλέον, η Εταιρεία έχει στην κατοχή της δύο άδειες βιοαερίου στην Περιφέρεια Κρήτης.



Οι τάσεις που χαρακτηρίζουν τον κλάδο

Ο τραπεζικός τομέας χαρακτηρίζεται από συνεχείς αλλαγές, τόσο στον τρόπο παροχής όσο και στο είδος των προϊόντων και των υπηρεσιών που καλείται να προσφέρει. Οι σημαντικότερες τάσεις που χαρακτηρίζουν τον κλάδο είναι οι εξής:

	<p>Ψηφιοποίηση</p> <p>Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η τεχνητή νοημοσύνη επηρεάζουν σημαντικά τον τραπεζικό κλάδο, καθώς δίνουν τη δυνατότητα για προσαρμογή του χαρτοφυλακίου στις ειδικότερες ανάγκες του πελάτη και κατ' επέκταση για παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών. Παράλληλα, η ψηφιοποίηση αυξάνει τη ταχύτητα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και συμβάλλει στη λήψη ορθότερων αποφάσεων μέσω της αξιοποίησης των δεδομένων.</p>	<p><i>Η Τράπεζα Χανίων έχει προχωρήσει με ένα ολοκληρωμένο πλάνο σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Τράπεζας λαμβάνοντας όλες τις απαραίτητες ενέργειες που στόχο έχουν την προσωποποιημένη ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών αλλά και την ενίσχυση της ανθεκτικότητας του επιχειρηματικού της μοντέλου.</i></p>
	<p>Ανάπτυξη δεξιοτήτων και ταλέντων</p> <p>Η ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων αποτελεί ένα βασικό παράγοντα για την επιτυχή ανταπόκριση του τραπεζικού κλάδου στις απαιτήσεις και τις μεταβολές του εξωτερικού περιβάλλοντος. Η επένδυση στην εκπαίδευση των εργαζομένων για την απόκτηση νέων και ειδικότερα ψηφιακών δεξιοτήτων αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη μετάβαση στη νέα ψηφιακή εποχή.</p>	<p><i>Η Τράπεζα Χανίων έχει προχωρήσει στη δημιουργία πλάνου με στόχο την εύρεση και διατήρηση των ταλέντων μέσα από την διασφάλιση ενός υγιούς και συμπεριληπτικού περιβάλλοντος εργασίας, τις επιπλέον παροχές αλλά και τις ευκαιρίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης εντός της Τράπεζας.</i></p>
	<p>Μετάβαση σε μια οικονομία μηδενικών εκπομπών</p> <p>Η προστασία του περιβάλλοντος και η λήψη μέτρων αποτελούν προτεραιότητα για τον τραπεζικό κλάδο. Η μετάβαση σε ένα βιώσιμο χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών και η στήριξη των πράσινων χρηματοδοτήσεων, παράλληλα με τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των εγκαταστάσεων βρίσκονται στο επίκεντρο των προσπαθειών για την ενίσχυση της ανθεκτικότητάς τους.</p>	<p><i>Η Τράπεζα Χανίων δεσμεύεται στην προαγωγή ενός πράσινου χαρτοφυλακίου το οποίο έχει ως στόχο την ενίσχυση της βιώσιμης οικονομίας. Προς αυτή την κατεύθυνση έχει προχωρήσει στη δημιουργία πράσινων προϊόντων και υπηρεσιών ενώ παράλληλα λαμβάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες για τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος στις εγκαταστάσεις της.</i></p>

Προϊόντα και υπηρεσίες της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων

Στόχος της Τράπεζας είναι να παρέχει σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία ανταποκρίνονται στις ανάγκες του διεθνοποιημένου περιβάλλοντος στο οποίο λειτουργεί, και ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών, τόσο των ιδιωτών όσο και των επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα, όσον αφορά τους ιδιώτες παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες και προϊόντα:

Ιδιώτες

Καταθετικά προϊόντα

Όσον αφορά τους ιδιώτες η Τράπεζα Χανίων, παρέχει καταθετικά προϊόντα τα οποία συνεισφέρουν στην καλύτερη αξιοποίηση των χρημάτων των πελατών. Συγκεκριμένα:

- Προθεσμιακές καταθέσεις (Απλές, μηνιαίο εισόδημα, Εξαρχής, Premium, Online προθεσμιακή, Μηνιαίο Εισόδημα Online, Εξαρχής Online)
- Λογαριασμός μισθοδοσίας/ Σύνταξης
- Τρεχούμενος Λογαριασμός Ιδιωτών
- Κλιμακούμενο Ταμειυτήριο

Κάρτες

Η Τράπεζα Χανίων προσφέρει στους πελάτες τα ακόλουθα προϊόντα καρτών:

- Χρεωστική Κάρτα Visa Debit, με απευθείας σύνδεση με λογαριασμούς, η οποία υποστηρίζει ανέπαφες (contactless) συναλλαγές
- Πιστωτική Κάρτα, η οποία δίνει τη δυνατότητα αγορών διαδικτυακά, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό καθώς και τη δυνατότητα ανάληψης μετρητών από ATM

Υπηρεσία 3D Secure

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών VISA Secure & Mastercard Identity Check και της υποχρέωσης των Τραπεζών για εφαρμογή Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη (Strong Customer Authentication) στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, σε κάθε συναλλαγή που γίνεται με VISA ή Mastercard εμφανίζονται τα στοιχεία της συναλλαγής και ζητείται ταυτοποίηση του χρήστη. Με αυτόν τον τρόπο, ενισχύεται ακόμη περισσότερο η ασφάλεια των συναλλαγών των χρηστών.



Δάνεια

Η Τράπεζα Χανίων χρηματοδοτικές λύσεις με γνώμονα την κάλυψη ποικίλων αναγκών των πελατών της. Μέσω της Τράπεζας, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να λάβουν:

- Προσωπικό / Καταναλωτικό Δάνειο
- Σπουδαστικό Δάνειο
- Στεγαστικό Δάνειο για απόκτηση, επισκευή ή βελτίωση κατοικίας

Επιπλέον, η Τράπεζα δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες της για υπερανάληψη προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα να λάβουν μετρητά όποτε το χρειάζονται, είτε μέσω Ανοιχτού Τρεχούμενου Λογαριασμού με Υπερανάληψη είτε μέσω του Τρεχούμενου Λογαριασμού Μισθοδοσίας.

Επιπρόσθετα η Τράπεζα στηρίζει έμπρακτα τους ιδιώτες πελάτες της μέσω της συμμετοχής της στα προγράμματα «Εξοικονομώ» και «Σπίτι μου».



Ασφάλειες

Σε συνεργασία με κορυφαίες ασφαλιστικές εταιρείες, προσφέρουμε δυνατότητα ασφάλισης στους πελάτες μας που το επιθυμούν. Συγκεκριμένα, τα ασφαλιστικά προγράμματα που προσφέρουμε μπορούν να καλύψουν τις ακόλουθες κατηγορίες:

- Ασφάλιση Αυτοκινήτου
- Ασφάλιση Περιουσίας
- Ασφάλιση σκάφους αναψυχής
- Ασφάλιση αστικής ευθύνης
- Προστασία προσωπικών αντικειμένων (SynWallet)
- Ασφάλεια Ζωής Δανειολήπτη
- Ασφάλιση Υγείας
- Αποταμιευτικά/ Συνταξιοδοτικά

Επιχειρήσεις

Η Τράπεζα Χανίων προσφέρει ένα εύρος υπηρεσιών και προϊόντων για επιχειρήσεις με στόχο την κάλυψη των αναγκών τους.

Καταθετικά Προϊόντα

Τα καταθετικά προϊόντα που προσφέρει η Τράπεζα για τις επιχειρήσεις συμπεριλαμβάνουν:

- Προθεσμιακές καταθέσεις Απλές, μηνιαίο εισόδημα, Εξαρχής, Premium, Online προθεσμιακή, Μηνιαίο Εισόδημα Online, Εξαρχής Online)
- Λογαριασμό Όψεως
- Λογαριασμό Μισθοδοσίας
- Αγροτική ενίσχυση: Πρόκειται για έναν λογαριασμό αγροτικών και κτηνοτροφικών ενισχύσεων ο οποίος διευκολύνει τη διαχείριση ενισχυτικών ποσών για την αγροτική παραγωγή

Δάνεια

Με στόχο τη στήριξη των επιχειρήσεων για την υλοποίηση των επιχειρηματικών τους σχεδίων, η Τράπεζα προσφέρει τις ακόλουθες χρηματοδοτικές λύσεις:

- Κεφάλαιο Κίνησης (Ανοιχτός Αλληλόχρεος Λογαριασμός, Κεφάλαιο Κίνησης Τακτής Λήξης Επιχειρήσεων)
- Πάγιων Εγκαταστάσεων (χρηματοδότηση εγκαταστάσεων και εξοπλισμού)
- Επαγγελματικής Στέγης (αγορά, ανέγερση, επέκταση επαγγελματικού ακινήτου)

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων έχοντας γνώση της αγοράς και επιδιώκοντας να συμβάλλει στην ανάπτυξη της εθνικής και τοπικής οικονομίας, αξιοποιεί εργαλεία και αναπτύσσει

συνεργασίες με στόχο τη χορήγηση της απαραίτητης ρευστότητας στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Η Τράπεζα συνεργάζεται με:

Την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (Ε.Α.Τ.) μέσω των προγραμμάτων:

- **Επιχειρηματική Χρηματοδότηση (ΤΕΠΙΧ II):** Το χρηματοδοτικό εργαλείο παρέχει συγχρηματοδοτούμενα δάνεια επενδυτικού σκοπού με άτοκη χρηματοδότηση στο 40%. Το 2024 η Τράπεζα θα συμμετάσχει και στο πρόγραμμα ΤΕΠΙΧ III (συγχρηματοδότηση και εγγυοδοσία).
- **Ταμείο Εγγυοδοσίας Καινοτομίας:** Μερικώς εγγυημένα δάνεια παγίων ή κεφαλαίου κίνησης σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις με καινοτόμο χαρακτήρα, μέσω του νέου Ταμείου Εγγυοδοσίας Καινοτομίας της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας, με εγγύηση σε ποσοστό 80%.
- **Πρόγραμμα Ταμείου Μικρών Δανείων Αγροτικής Επιχειρηματικότητας (Micro Agri-Fund):** Με συγχρηματοδότηση 50-50, χορηγούνται νέα μικρά δάνεια για την πραγματοποίηση μικρής κλίμακας επενδύσεων και για ανάγκες κεφαλαίου κίνησης από επιχειρήσεις του αγροτικού τομέα και από επιχειρήσεις μεταποίησης αγροτικών προϊόντων.
- **Ταμείο Χαρτοφυλακίου «Business Growth Fund»:** Το χρηματοδοτικό εργαλείο παρέχει συγχρηματοδοτούμενα δάνεια επενδυτικού σκοπού με άτοκη χρηματοδότηση έως 60% του δανείου και δίνει μερική επιδότηση του επιτοκίου στο υπόλοιπο 60% για μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Το Ταμείο αυτό χωρίζεται σε τρεις επιμέρους κατηγορίες ανάλογα με τούτο επένδυσης:
 - I. Πράσινα Συγχρηματοδοτούμενα Δάνεια (Green Co-Financing Loans)
 - II. Δάνεια Ψηφιακής Αναβάθμισης (Digitalization Co-Financing Loans)
 - III. Δάνεια Ρευστότητας Επιχειρήσεων (Liquidity Co-Financing Loans)
- **Πρόγραμμα «Development Law Financial Instrument Guarantee Fund (DeLFI GF):** Με φορέα υλοποίησης την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (Ε.Α.Τ.) και την εγγύηση του προγράμματος από το Ελληνικό Δημόσιο, το πρόγραμμα παρέχει εγγυημένα δάνεια σε ποσοστό 80% ως εγγύηση του εκδοτικού οίκου. Στόχος είναι η υλοποίηση των εγκεκριμένων μέσω Αναπτυξιακού Νόμου επενδυτικών σχεδίων των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, καλύπτοντας τόσο το μεσομακροπρόθεσμο δανεισμό του χρηματοδοτικού σχήματος της επιχείρησης όσο και το τμήμα της δημόσιας επιχορήγησης.
- **Το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) μέσω του προγράμματος «EaSI – Μικροπιστώσεις»:**

Παρέχει εγγυημένα δάνεια επενδυτικού σκοπού και κεφαλαίου κίνησης σε πολύ μικρές επιχειρήσεις και αδύναμες κοινωνικές ομάδες, με μειωμένες ή καθόλου εξασφαλίσεις, καθώς υπάρχει εγγύηση από το Ταμείο.

Μέσα στο 2024 ξεκινάει και μία ακόμη συνεργασία της Τράπεζας με το EIF για παροχή εγγυημένων δανείων σε ΜμΕ στο πλαίσιο του Ταμείου Invest EU, ένα από τα προγράμματα του οποίου αφορά χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης και επενδύσεων για πράσινη αναβάθμιση.

Ασφάλειες

Σε συνεργασία με τις καλύτερες ασφαλιστικές εταιρείες παρέχουμε ολοκληρωμένα πακέτα σε χαμηλό κόστος που καλύπτουν κάθε πιθανή ζημιά της επιχείρησης. Συγκεκριμένα:

- Ασφάλεια πυρός
- Ασφάλεια μεταφορών εμπορευμάτων
- Ασφαλίσεις πιστώσεων
- Ασφάλεια επαγγελματικής αστικής ευθύνης
- Ασφάλεια αυτοκινήτου
- Ασφάλεια επαγγελματικού σκάφους

Τραπεζική επιχειρήσεων

Η Τράπεζα προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία συμβάλλουν στην αποτελεσματική και απρόσκοπτη λειτουργία της επιχείρησης και διευκολύνουν τη διεθνή δραστηριοποίησή της. Σε αυτό το πλαίσιο προσφέρονται:

Υπηρεσίες

- Ολοκληρωμένες υπηρεσίες πληρωμών εντός και εκτός Ελλάδος
- Θυρίδες θησαυροφυλακίου
- Πάγιες εντολές
- Έκδοση Εγγυητικών Επιστολών
- Υπηρεσίες διατραπεζικής είσπραξης οφειλών
- Μισθοδοσία προσωπικού
- Είσπραξη συναλλαγματικών και κατάθεση επιταγών

Διεθνής Δραστηριότητα

- [Αγορά & Πώληση Συναλλάγματος](#)
- Συναλλαγές διεθνούς εμπορίου (Εργασίες εισαγωγών/ εξαγωγών)

Εμπόριο

- Τερματικές συσκευές POS.

Η Τράπεζα υποστηρίζει επιχειρήσεις και επαγγελματίες παρέχοντας τους υπηρεσίες αποδοχής καρτών μέσω μίσθωσης ενσύρματων ή ασύρματων συσκευών POS.

Υπευθυνότητα χορηγήσεων

Η Τράπεζα διαθέτει έμπειρο και καλά καταρτισμένο προσωπικό, το οποίο διαθέτει τις γνώσεις και τον επαγγελματισμό που απαιτείται προκειμένου να ελέγχει την ποιότητα των χορηγήσεων της Τράπεζας πάντα με έμφαση στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Η Τράπεζα προβαίνει σε ολοκληρωμένο έλεγχο των χορηγήσεων εξετάζοντας την πιστοληπτική ικανότητα του δανειολήπτη, την ικανότητα αποπληρωμής, τους πιθανούς κινδύνους του οικονομικού κλάδου και τις παρεχόμενες εξασφαλίσεις. Μέσω της χρήσης των κατάλληλων εργαλείων και διατηρώντας συνεχή επαφή με τα νοικοκυριά και την αγορά, οι αναλυτές χρηματοδοτήσεων της Διεύθυνσης Πίστης και τα στελέχη της Μονάδας Διαχείρισης Κινδύνων είναι σε θέση να λαμβάνουν ορθές αποφάσεις για τη χορήγηση των δανείων. Επιπλέον, η Τράπεζα διαθέτει τη Διεύθυνση Διαχείρισης Καθυστερήσεων με στόχο την αποδοτικότερη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων.

Επιπλέον, η Τράπεζα αναγνωρίζοντας τον ρόλο της για μια κοινωνική οικονομία και θέλοντας να στηρίξει ενεργά την κοινωνία απορρόφησε τη διετία 2022-2023 το μεγαλύτερο μέρος του κόστους της αύξησης του επιτοκίου της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, στηρίζοντας έτσι έμπρακτα τους δανειολήπτες της.

Δίκτυο καταστημάτων

Η Τράπεζα Χανίων έχει αναπτύξει ένα ευρύ δίκτυο καταστημάτων τόσο στην Κρήτη όσο και στην Αττική. Έχοντας μπει σε αναπτυξιακή τροχιά και αντιλαμβανόμενη τις δυνατότητες ανάπτυξης από τη δραστηριοποίηση στην πρωτεύουσα, η Τράπεζα διατηρεί οκτώ καταστήματα στην Αττική και δεκαπέντε στην Κρήτη.

Παράλληλα, η Τράπεζα Χανίων διαθέτει ένα δίκτυο 36 σύγχρονων Αυτόματων Μηχανημάτων Ανάληψης, τα οποία εκσυγχρονίστηκαν το 2022 προκειμένου να εξυπηρετούν αποτελεσματικότερα τις ανάγκες του πελάτη.

23

**Καταστήματα στην
Κρήτη και στην
Αττική**

36

σύγχρονα ATMs



Άξονες ανάπτυξης της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων

Η Τράπεζα με γνώμονα την ανάπτυξή της και τη συνεχή επέκταση της δραστηριότητάς της έχει καθορίσει συγκεκριμένους άξονες για την εξέλιξή της και την επίτευξη του οράματός της. Οι άξονες αυτοί είναι οι ακόλουθοι:

- Ο εκσυγχρονισμός της Τράπεζας, διατηρώντας στο επίκεντρο της μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά
- Η ανάπτυξη των εργασιών της μέσω διευρυμένης γεωγραφικής κάλυψης, δημιουργίας νέων πηγών εσόδων και αξιοποίησης νέων επιχειρηματικών ευκαιριών
- Η στήριξη των τοπικών κοινωνιών και η συμμετοχή στις επιχειρήσεις που έχουν συμβολή στις οικονομίες που δραστηριοποιούνται
- Η θωράκιση του ισολογισμού μέσω της προσέλκυσης νέων κεφαλαίων, αποτελεσματικής διαχείρισης κινδύνων και βελτίωσης της κερδοφορίας
- Η υποστήριξη της καινοτομίας και της βιωσιμότητας μέσω των αρχών της ηθικής και κοινωνικής χρηματοδότησης
- Η δημιουργία αξίας και γενικότερα η διασφάλιση των συμφερόντων των μελών της Τράπεζας με ενίσχυση της εμπορευσιμότητας της συμμετοχής τους

Προκειμένου να το επιτύχει αυτό η Τράπεζα επιδιώκει να αναπτυχθεί περαιτέρω στη διατήρηση ενός βιώσιμου τραπεζικού χαρτοφυλακίου, στην ισχυροποίηση της κεφαλαιακής της επάρκειας και της διατήρησης επαρκούς αποθεματικού ρευστότητας, υλοποιώντας παράλληλα δράσεις ψηφιακού μετασχηματισμού για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της. Διατηρώντας σταθερά στο επίκεντρο της μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά και χωρίς να απομακρυνθεί από τον κοινωνικό της προσανατολισμό, σχεδιάζει την απόκτηση της πανελλαδικής άδειας και τη μετατροπή της σε Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρεία.

Ψηφιακός μετασχηματισμός

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων επιδιώκει να ενσωματώνει άμεσα και αποτελεσματικά νέες ψηφιακές τεχνολογίες, οι οποίες ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της αγοράς και στις ανάγκες των πελατών. Στόχος της είναι να προσφέρει μέσα σε ένα ασφαλές ψηφιακό περιβάλλον, προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία θα ικανοποιούν τους πελάτες της και θα συμβάλλουν στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης τους απέναντι στην Τράπεζα.

Σύστημα Ψηφιοποίησης και Διαχείρισης Εγγράφων

Η Τράπεζα ήδη από το 2000 ανέπτυξε σύστημα για την ηλεκτρονική διαχείριση όλων των πελατειακών εγγράφων, διευκολύνοντας και επιταχύνοντας τις διαδικασίες των συναλλαγών των πελατών της και εξασφαλίζοντας ασφάλεια και αξιοπιστία.

Το 2023 υιοθετήθηκε μια νέα σύγχρονη ολοκληρωμένη λύση για την ψηφιοποίηση και διαχείριση των εγγράφων που εμπλέκονται στην επιχειρησιακή λειτουργία της Τράπεζας (EDMS), με την οποία παρέχονται δυνατότητες ταχύτερης και ασφαλέστερης επεξεργασίας τους.

E-banking and mobile banking

Η Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της ένα εύκολο και εύχρηστο e-banking, το οποίο τους επιτρέπει να πραγματοποιούν γρήγορα και με ασφάλεια τις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές. Έτσι έχουν τη δυνατότητα να έχουν πλήρη εικόνα των κινήσεων του λογαριασμού τους, να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές, με εύχρηστο και ασφαλή τρόπο.

Παράλληλα, ανανεώνοντας και εκσυγχρονίζοντας συνεχώς τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών, οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν μέσω του e-banking επικαιροποίηση στοιχείων, ενώ χορηγούνται αυτόματα βεβαιώσεις μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής.

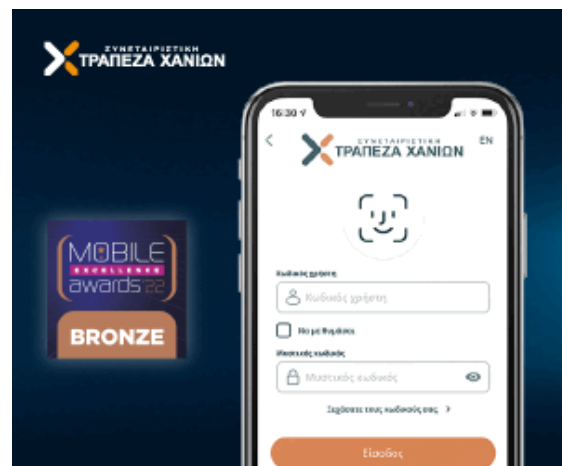
ChaniaBank Mobile App

Η Τράπεζα διαθέτει ένα εύχρηστο και γρήγορο Mobile App μέσω του οποίου οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν με ασφάλεια και ευκολία ηλεκτρονικές συναλλαγές και να βλέπουν τις κινήσεις του λογαριασμού τους μέσα σε ένα φιλικό για τον χρήστη περιβάλλον.

Το Mobile banking της Τράπεζας δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να ενεργοποιήσει Alerts προκειμένου να παρακολουθεί τις κινήσεις του λογαριασμού του και να λαμβάνει ειδοποιήσεις για κινήσεις και μεταβολές στον λογαριασμό του. Επιπλέον, η Τράπεζα συμμετέχει στη διατραπεζική υπηρεσία IRIS Payments για την άμεση λήψη χρημάτων.



Η εφαρμογή ChaniaBank Mobile της Τράπεζας, βραβεύτηκε με **bronze award** στην κατηγορία “**Digital Innovation through Mobile**” των Mobile Excellence Awards, του σημαντικότερου θεσμού επιβράβευσης της καινοτομίας εφαρμογές, υπηρεσίες και υποδομές στον χώρο του mobile.



Συστήματα ασφαλείας

Η ασφάλεια των συναλλαγών και η προστασία των χρηστών από κακόβουλες επιθέσεις αποτελούν προτεραιότητα της Τράπεζας. Στόχος της Τράπεζας είναι η προστασία των πελατών της από ηλεκτρονικές απάτες, μέσω της εφαρμογής πληροφοριακών συστημάτων τα οποία μπορούν να συμβάλλουν στην πρόληψη αλλά και την έγκαιρη αντιμετώπιση τέτοιου είδους περιστατικών. Η περαιτέρω προστασία των web services και του mobile application βρίσκεται στο επίκεντρο της προσέγγισης της Τράπεζας για την κυβερνοασφάλεια και για την προστασία των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της και των εφαρμογών της.

Μέσα από ένα σύνολο πολιτικών και διαδικασιών ορίζεται με σαφήνεια το πλαίσιο διαχείρισης των πληροφοριών της τράπεζας σε οποιαδήποτε μορφή και αν βρίσκονται (έντυπη, ηλεκτρονική, προφορική ή άλλη μορφή) καθώς και των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιεί. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα εφαρμόζει τις ακόλουθες πολιτικές και σχέδια προκειμένου να διασφαλίσει την ορθή λειτουργία των πληροφοριακών της συστημάτων:

- Πολιτική Φυσικής περιβαλλοντικής συμμόρφωσης
- Πολιτική Συμμόρφωσης
- Πολιτική Προμηθειών Πληροφορικής
- Πολιτική Οργάνωσης Ασφάλειας Πληροφοριών
- Πολιτική Ελέγχου Πρόσβασης
- Πολιτική Διαχείρισης Περιστατικών Ασφαλείας
- Πολιτική Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας
- Πολιτική Διαχείρισης Αγάθων
- Πολιτική Ασφάλειας Λειτουργιών
- Πολιτική Ασφάλειας Επικοινωνιών
- Πολιτική Ανάπτυξης Συντήρησης Πληροφοριακών Συστημάτων
- Πολιτική Outsourcing
- Γενική Πολιτική Ασφαλείας
- Αποδεκτή Χρήση Πληροφοριακών Πόρων
- Σχέδιο Συνέχειας Εργασιών
- Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή των Πληροφοριακών Συστημάτων

Μέσα από αυτές τις πολιτικές και σχέδια η Τράπεζα Χανίων ορίζει με σαφήνεια τις αρμοδιότητες των επιμέρους εμπλεκόμενων μερών, τις υποχρεώσεις τους ενώ παράλληλα θέτει σαφείς κανόνες για τον τρόπο αντιμετώπισης περιστατικών ηλεκτρονικής απάτης ή προσπαθειών παρείσδυσης στα πληροφοριακά συστήματα και δεδομένα της Τράπεζας.

Σύστημα Monitoring Dark Web

Η Τράπεζα με στόχο την επιτυχή παρακολούθηση και αντιμετώπιση τυχόν περιστατικών παραβίασης δεδομένων των πελατών της ή των συστημάτων της εγκατέστησε Σύστημα Monitoring Dark Web το οποίο λειτουργεί αδιάκοπα. Το εν λόγω Σύστημα εντοπίζει πιθανές διαρροές δεδομένων των πελατών, περιπτώσεις ηλεκτρονικής απάτης (phishing) αλλά και επιθέσεις εναντίον της Τράπεζας, συμβάλλοντας στην άμεση, έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση των απειλών.

Distributed Cloud Bot Defense

Καθώς οι κυβερνοεπιθέσεις με τη χρήση bots έχουν αυξηθεί ιδιαίτερα και αποτελούν μια από τις βασικότερες απειλές για την κυβερνοασφάλεια, η Τράπεζα Χανίων εγκατέστησε στην ήδη υπάρχουσα υποδομή της έναν επιπρόσθετο μηχανισμό ασφαλείας (Distributed Cloud Bot Defense). Πρόκειται για έναν μηχανισμό ο οποίος ανιχνεύει και αντιμετωπίζει τα κακόβουλα bots, προστατεύοντας με αυτόν τον τρόπο τις υπηρεσίες και τις εφαρμογές από τέτοιου είδους επιθέσεις, αναβαθμίζοντας την εμπειρία του χρήστη και αυξάνοντας τα επίπεδα ασφαλείας.

Μάλιστα, για την πρωτοβουλία της αυτή η Τράπεζα Χανίων έλαβε **Gold Award** στην κατηγορία πρόληψη της απάτης (Fraud Prevention) στα **Cyber Security Awards 2023**, γεγονός που αναδεικνύει και ανταμείβει την προσήλωσή της στην παροχή ποιοτικών και ασφαλών υπηρεσιών για τους πελάτες της.



Διαδικασία διαχείρισης αναφορών πελατών για πιθανά περιστατικά ηλεκτρονικής απάτης

Με στόχο την άμεση αντίδραση και αντιμετώπιση των πιθανών περιστατικών ηλεκτρονικής απάτης σε πελάτες της, η Τράπεζα έχει θεσπίσει συγκεκριμένη διαδικασία η οποία ενισχύει την οργανωμένη καθοδήγηση του πελάτη για τις ενέργειες που πρέπει να λάβει, τη λήψη των κατάλληλων μέτρων και την ενημέρωση των αρμόδιων τμημάτων της Τράπεζας για την λήψη επιπρόσθετων μέτρων εφόσον κρίνεται απαραίτητο.

Ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει, μέσω της φόρμας της ιστοσελίδας, μέσω τηλεφώνου ή email καθώς και μέσω καταστήματος για να ενημερώσει για το περιστατικό. Το περιστατικό καταγράφεται και ενημερώνεται η Διεύθυνση Οργάνωσης για να διαπιστωθεί αρχικά αν ο πελάτης είναι θύμα ηλεκτρονικής απάτης. Αν δεν είναι τότε ενημερώνεται για τα μέτρα που

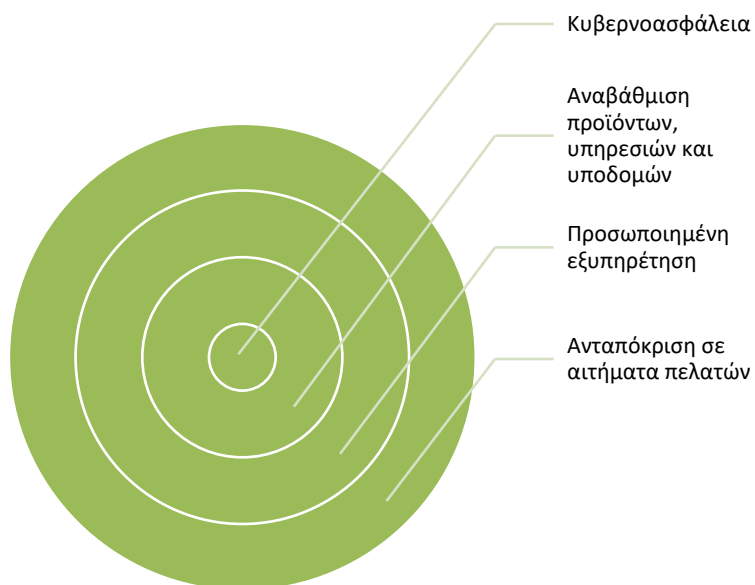
μπορεί να λάβει για να αυξήσει τα επίπεδα προστασίας και σηματοδοτείται η λήξη της διαδικασίας.

Αν κριθεί ότι πρόκειται για περιστατικό απάτης, τότε διερευνάται από τη Διεύθυνση Οργάνωσης ενώ παράλληλα ενημερώνονται όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, συλλέγονται οι απαραίτητες πληροφορίες και συντάσσεται εσωτερική αναφορά με την οποία το περιστατικό ολοκληρώνεται. Αν κριθεί ότι το περιστατικό χρήζει περεταίρω ανάλυσης, τότε τα συγκεντρωτικά στοιχεία αποστέλλονται στη Διεύθυνση Πληροφορικής η οποία το διερευνά και αποστέλλει τις πληροφορίες στη Διεύθυνση Οργάνωσης για την τελική αναφορά. Επιπλέον, σε περίπτωση που υπάρχει ανάγκη για διερεύνηση, ενημερώνεται ο Υπεύθυνος Ασφαλείας Πληροφοριακών Συστημάτων, ο οποίος λαμβάνει και αξιολογεί τις συγκεντρωτικές πληροφορίες και καταχωρεί το συμβάν στο IT System Management μαζί με την τελική αναφορά, αλλά και η Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης η οποία αξιολογεί τις πληροφορίες και λαμβάνει την τελική εσωτερική αναφορά για τυχόν σχόλια. Τέλος, η Διοίκηση της Τράπεζας λαμβάνει την τελική εσωτερική αναφορά για το περιστατικό και προβαίνει σε τυχόν σχόλια ή ενέργειες.

Πελατοκεντρική φιλοσοφία

Η εξυπηρέτηση του πελάτη, η ασφάλεια των συναλλαγών του και η ικανοποίηση των αναγκών του βρίσκονται στο επίκεντρο της φιλοσοφίας της Τράπεζας και αποτελούν πεδίο συνεχούς προσπάθειας για βελτίωση. Η εμπιστοσύνη στη σχέση με τους πελάτες, η προσωποποιημένη εξυπηρέτηση και η συνεχής αναβάθμιση του χαρτοφυλακίου των προϊόντων και των υπηρεσιών βρίσκονται στο επίκεντρο της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων.

Η πελατοκεντρική μας φιλοσοφία βασίζεται στους ακόλουθους πυλώνες που αποτελούν την ουσία της προσέγγισής μας:



Κυβερνοασφάλεια

Η κυβερνοασφάλεια και η προστασία των πελατών της Τράπεζας από πιθανές περιπτώσεις ηλεκτρονικής απάτης, βρίσκονται στο επίκεντρο της προσέγγισης της Τράπεζας Χανίων. Με στόχο την ασφάλεια και την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των εφαρμογών, η Τράπεζα Χανίων εφαρμόζει μηχανισμούς και πολιτικές οι οποίες ενισχύουν την πρόληψη τέτοιου είδους περιστατικών και την οργανωμένη και αποτελεσματική αντιμετώπισή τους.

Αναβάθμιση προϊόντων, υπηρεσιών και υποδομών

Η αναβάθμιση του χαρτοφυλακίου των προϊόντων και των υπηρεσιών προκειμένου αυτές να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πελατών και του διεθνοποιημένου περιβάλλοντος στο οποίο λειτουργεί η τράπεζα βρίσκεται πάντα στο επίκεντρο της λειτουργίας της και του σχεδιασμού της. Παράλληλα, η αναβάθμιση των υποδομών που θα επιτρέψουν τη διευκόλυνση των συναλλαγών του χρήστη και θα αναβαθμίσουν την εμπειρία του λαμβάνεται σοβαρά υπόψη από την Τράπεζα, η οποία το 2022 προχώρησε σε αναβάθμιση του συνόλου του στόλου των Αυτόματων Μηχανημάτων Ανάλυσης.

Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση

Η δομή και το μέγεθος της Τράπεζας Χανίων προσφέρουν ευελιξία και επιτρέπουν την παροχή προσωποποιημένης εξυπηρέτησης των πελατών όποτε αυτό κρίνεται αναγκαίο. Με γνώμονα την εμπιστοσύνη, την αξιοπιστία και την ουσιαστική στήριξη των πελατών προσφέρουμε εξατομικευμένη εξυπηρέτηση τόσο στα φυσικά καταστήματα, όσο και ηλεκτρονικά. Το έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό της Τράπεζας στέκεται δίπλα στον πελάτη, έχοντας τη δυνατότητα να προσαρμοστεί και να ανταποκριθεί στις ανάγκες του με αμεσότητα, επαγγελματισμό και αποτελεσματικότητα.

Διαχείριση παραπόνων

Η διαχείριση των παραπόνων αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη συνεχή βελτίωση και την ανάπτυξη της Τράπεζας. Η Τράπεζα διαθέτει μια καλά οργανωμένη διαδικασία και πολιτική για τη διαχείριση των παραπόνων, η οποία βρίσκεται σε συμφωνία με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Η Πολιτική Παραπόνων στοχεύει στην ορθή και αμερόληπτη διαχείριση των παραπόνων και συμβάλλει στον εντοπισμό των τομέων εκείνων που χρήζουν βελτίωσης. Η Πολιτική καθορίζει ως αρμόδια μονάδα για τη διαχείριση των παραπόνων το Τμήμα Παραπόνων, ενώ καθορίζει με σαφήνεια τις υποχρεώσεις της Τράπεζας και το πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής.



Η Διαδικασία Διαχείρισης των Παραπόνων ορίζει τα κανάλια επικοινωνίας μέσω των οποίων μπορεί ο συναλλασσόμενος να υποβάλλει τα παράπονα του. Συγκεκριμένα, ορίζει:

- Προφορικά στο δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας, που απαντώνται από τον Διευθυντή του εκάστοτε καταστήματος, ενώ αν δεν δύναται να δοθεί απάντηση αυτό μεταφέρεται εγγράφως στο Τμήμα Παραπόνων το οποίο στη συνέχεια ενημερώνει τον συναλλασσόμενο.
- Γραπτά με τους ακόλουθους τρόπους:
 - σε καταστήματα του δικτύου της Τράπεζας,

- στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.chaniabank.gr, συμπληρώνοντας τη «φόρμα ηλεκτρονικής υποβολής παραπόνων»,
- μέσω αλληλογραφίας, αποστέλλοντας επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση της Τράπεζας «Ελ. Βενιζέλου 28-32, ΤΚ 73132 Χανιά», υπόψη Τμήματος Παραπόνων,
- μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, αποστέλλοντας μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση complaints@chaniabank.gr
- μέσω της Τράπεζας Ελλάδος σε περίπτωση που ο συναλλασσόμενος έχει απευθυνθεί σε αυτή,
- μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή άλλους αρμόδιους Φορείς σε περίπτωση που ο συναλλασσόμενος έχει απευθυνθεί σε αυτές

Επιπλέον, στη Διαδικασία καθορίζεται μεταξύ άλλων ο τρόπος κατηγοριοποίησης των παραπόνων, η διαδικασία εξέτασης του παραπόνου, ενώ τίθεται ανώτατο όριο 45 ημερολογιακών ημερών για την έγγραφη απάντησή του.

Προμηθευτές

Η επιλογή των κατάλληλων προμηθευτών τόσο για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες όσο και για τα πληροφοριακά συστήματα αποτελεί βασική προϋπόθεση για την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία της Τράπεζας Χανίων και για τη διατήρηση της ποιοτικής και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των αναγκών του πελάτη.

Κανονισμός προμηθειών

Ο Κανονισμός προμηθειών αφορά όλες τις αναθέσεις που διενεργεί η Τράπεζα σε τρίτους και αφορούν προμήθειες προϊόντων, εκτέλεση έργων και παροχή υπηρεσιών τρίτων. Συγκεκριμένα, αφορά τους προμηθευτές εξοπλισμού, αναλώσιμων ειδών, ηλεκτρονικού εξοπλισμού και συστημάτων ή μέσων πληροφορικής και επικοινωνίας, καθώς και τους προμηθευτές των αγαθών, προϊόντων και υπηρεσιών που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία της Τράπεζας, σχετικά με τα προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχει. Ο Κανονισμός Προμηθειών ορίζει μεταξύ άλλων:

- Σύσταση Επιτροπής Προμηθειών
- Αρμοδιότητες Επιτροπής Προμηθειών
- Προϋποθέσεις προμηθειών
- Υποβολή αιτήματος
- Αξιολόγηση αιτήματος & προμηθευτή
- Εγκριτικά Όρια Προμηθειών & Έγκριση Προμήθειας
- Διαδικασία Παραλαβής
- Αλληλουχία Ενεργειών
- Εφαρμοστές Αρχές

Για την επιλογή ενός προμηθευτή λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα βασικά κριτήρια, ενώ κατά περίπτωση εξετάζονται και επιπρόσθετα. Τα βασικά κριτήρια επιλογής προμηθευτών είναι:

- το ποσό της προσφοράς
- η σχέση ποιότητας με το κόστος

- η προθεσμία εκτέλεσης ή παράδοσης, η ποιότητα, η αποδοτικότητα, τα τεχνικά πλεονεκτήματα, τα αισθητικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά, η τεχνική αξία, η τεχνική υποστήριξη και εξυπηρέτηση μετά την παραλαβή

Πολιτική προμηθειών πληροφορικής

Η Πολιτική προμηθειών πληροφορικής αφορά την προμήθεια πληροφοριακών συστημάτων, μηχανογραφικού εξοπλισμού ή υπηρεσιών πληροφορικής και καθορίζει τις κατευθυντήριες γραμμές για τη διασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας. Συγκεκριμένα, η Πολιτική καθορίζει τη διαχείριση των σχέσεων με τους προμηθευτές και πιο συγκεκριμένα:

- Την ασφάλεια πληροφοριών στις σχέσεις με τους προμηθευτές
- Τα ζητήματα ασφάλειας σε συμφωνίες με προμηθευτές
- Τη διαχείριση παρεχόμενων υπηρεσιών από προμηθευτές
- Τη διαχείριση αλλαγών των παρεχόμενων υπηρεσιών από προμηθευτές

Πολιτική ανάθεσης υπηρεσιών της Τράπεζας σε τρίτους

Όσον αφορά την ανάθεση υπηρεσιών της Τράπεζας σε τρίτους (outsourcing) έχει θεσπιστεί και εφαρμόζεται ειδική πολιτική, η οποία καθορίζει τις περιπτώσεις που γίνεται ανάθεση, τα κριτήρια επιλογής του συνεργάτη, τις ευθύνες και τον τρόπο διεξαγωγής της συνεργασίας.

Επιτροπή Προμηθειών

Η Επιτροπή αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας και αποτελείται από τον Αντιπρόεδρο Δ.Σ. ως Πρόεδρό της, ένα στέλεχος της Διεύθυνσης Δημοσίων Σχέσεων, ένα στέλεχος της Διεύθυνσης Οργάνωσης και Λειτουργικής Στήριξης, ένα στέλεχος της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών και ένα στέλεχος της Μονάδας Διαχείρισης Πιστοδοτήσεων, τα οποία ορίζονται από το Δ.Σ., ως μέλη. Η Επιτροπή Προμηθειών είναι μεταξύ άλλων αρμόδια για:

- την παραλαβή και την αξιολόγηση των διάφορων υπηρεσιών και την έκδοση απόφαση επ' αυτών
- την έγκριση προϋπολογισμού για την υλοποίηση συγκεκριμένων έργων
- τη σύνταξη των προσκλήσεων υποβολής προσφορών
- την προετοιμασία των σχεδίων συμβάσεων
- την παρακολούθηση εκτέλεσης της προμήθειας, της υπηρεσίας ή του έργου
- την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των προϊόντων ή των έργων
- την περιοδική αξιολόγηση των προμηθευτών

Στις συμβάσεις των προμηθευτών αναγράφονται οι όροι της συνεργασίας, η αμοιβή, οι υποχρεώσεις, ενώ υπογράφεται και σύμβαση εμπιστευτικότητας.

Αξιολόγηση προμηθευτών

Η αξιολόγηση των προμηθευτών πραγματοποιείται περιοδικά, ιδίως πριν την ανανέωση της σύμβασης. Στην αξιολόγηση εξετάζεται αν πληρούνται ακόμη τα αρχικά κριτήρια επιλογής του προμηθευτή, ενώ όπου εφαρμόζονται λαμβάνονται υπόψη και τα ακόλουθα:

- Ποιότητα εργασίας
- Συμμόρφωση των παραδοτέων προϊόντων με τις προδιαγραφές που έχει θέσει η Τράπεζα
- Χρόνοι παράδοσης
- Ταχεία ανταπόκριση σε ερωτήματα
- Παροχή εκπτώσεων
- Αντιμετώπιση έκτακτων απαιτήσεων
- Εξυπηρέτηση μετά την πώληση
- Τεχνική εξυπηρέτηση
- Τυχόν προβλήματα που έχουν προκύψει κατά τη διάρκεια της συνεργασίας και ο αντίκτυπός τους στην Τράπεζα

Συμμετοχή σε φορείς

Η Τράπεζα Χανίων έχοντας επίγνωση του ρόλου που διαδραματίζει τόσο στην ανάπτυξη της εθνικής όσο και της τοπικής οικονομίας της Κρήτης, συμμετέχει σε φορείς με στόχο να είναι ενήμερη και για όλες τις εξελίξεις του κλάδου και να στηρίζει έμπρακτα τους τοπικούς φορείς.

European Federation of Ethical and Alternative Banks and Financiers (FEBEA)

Η Τράπεζα Χανίων είναι ένα από τα 33 μέλη του μη κερδοσκοπικού οργανισμού που έχει ως στόχο την ανάπτυξη και τη διεύρυνση της ηθικής και κοινωνικής χρηματοδότησης στην Ευρώπη. Η Τράπεζα Χανίων διοργάνωσε στην Αθήνα την Ετήσια Γενική Συνέλευση και το Συνέδριο, με θέμα «Ethical Finance in changing times: The impact of an Ethical Bank». Στο οποίο συμμετείχαν 200 σύνεδροι από 17 χώρες.



Αστική Εταιρεία Διασφάλισης Ποιότητας και Δικτύου Επιχειρήσεων Κοινωνικής και Μικρομεσαίας Οικονομίας (SEE GR)

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων είναι ιδρυτικό μέλος αυτού του μη κερδοσκοπικού οργανισμού μαζί με τις Συνεταιριστικές Τράπεζες Χανίων, Καρδίτσας, Ηλείου και της Αναπτυξιακής Καρδίτσας Α.Ε. Στόχος τους είναι η προσέλκυση και η κινητοποίηση κεφαλαίων και πόρων για την υποστήριξη μικρών και κοινωνικών επιχειρήσεων.



Αναπτυξιακή Κρήτης

Πρόκειται για μη κερδοσκοπική εταιρεία που δραστηριοποιείται στην ενδυνάμωση της περιφερειακής ανάπτυξης μέσω της υλοποίησης και διαχείρισης εθνικών και ευρωπαϊκών προγραμμάτων, στην οποία η Τράπεζα Χανίων είναι μια εκ των μετόχων.



Ενδιάμεσος Φορέας Επιχειρησιακών Προγραμμάτων Ανταγωνιστικότητας και Επιχειρηματικότητας (ΕΦΕΠΑΕ)

Πρόκειται για μια μη κερδοσκοπική εταιρεία με αντικείμενο τη Διαχείριση Δράσεων Κρατικών Ενισχύσεων για την προαγωγή της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων και την ενίσχυση της ποιοτικής επιχειρηματικότητας με έμφαση στην καινοτομία. Η Τράπεζα Χανίων συμμετέχει έμμεσα σε αυτή μέσω της Αναπτυξιακής Κρήτης.





Η Βιώσιμη Ανάπτυξη στη Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων

Η συμβολή μας στους Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη:





Η προσέγγισή μας

Η Τράπεζα μέσω της δραστηριότητάς της επιδιώκει να συμβάλλει στη διαμόρφωση ενός βιώσιμου μέλλοντος, προάγοντας την περιβαλλοντική υπευθυνότητα, την κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη καθώς και τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η ένταξη των ESG κριτηρίων στις χρηματοδοτικές της αποφάσεις, η ικανοποίηση των επενδυτών και των πελατών, το εξειδικευμένο και κατάλληλα εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό της, καθώς και οι ισχυροί θεσμοί διακυβέρνησης, διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο για τη βιώσιμη ανάπτυξή της.

Άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Τράπεζα έχει ορίσει τρεις βασικούς άξονες για τη βιώσιμη ανάπτυξη, οι οποίοι εστιάζουν στο περιβάλλον, στην κοινωνία και στη διακυβέρνηση. Η βιώσιμη ανάπτυξη και η υπεύθυνη λειτουργία για την Τράπεζα βασίζεται στη στρατηγική, τις πολιτικές και τις πρακτικές που εφαρμόζει, ενισχύοντας την ενσωμάτωση των ESG κριτηρίων στη διαδικασία λήψης επιχειρηματικών αποφάσεων. Επιπλέον, η Τράπεζα λαμβάνει μέτρα για την προστασία του περιβάλλοντος, επενδύει στην ανάπτυξη και ευημερία του προσωπικού της και στηρίζει την κοινωνία τόσο με δράσεις και δωρεές, όσο και με τη χρηματοδότηση έργων και επιχειρήσεων με θετικό κοινωνικό αντίκτυπο.

Περιβάλλον	Κοινωνία	Διακυβέρνηση
<ul style="list-style-type: none"> • Η Τράπεζα Χανίων λαμβάνει μέτρα για την μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, προσπαθώντας ταυτόχρονα να δημιουργήσει ένα βιώσιμο χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών 	<ul style="list-style-type: none"> • Με γνώμονα την ευημερία των εργαζομένων, επιδιώκει την παροχή ενός ισότιμου και ασφαλούς εργασικού περιβάλλοντος. Επιπρόσθετα στοχεύει σε επενδύσεις που βελτιώνουν την ποιότητα ζωής των τοπικών κοινοτήτων 	<ul style="list-style-type: none"> • Η διαφάνεια, η λογοδοσία και η ακεραιότητα διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας Χανίων, αποτελώντας τη βάση για τη δημιουργία ισχυρών θεσμών διακυβέρνησης, ενώ διενεργεί τακτικούς εσωτερικούς ελέγχους και αναθεωρήσεις της στρατηγικής και πολιτικής ESG που εφαρμόζει



Επιτροπή ESG

Η Τράπεζα προκειμένου να ενημερώνεται αναλυτικά και να αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τις εκάστοτε προκλήσεις με συνέπεια και οργάνωση έχει συστήσει την Επιτροπή ESG (Environmental – Social – Governance). Η συγκεκριμένη Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την ενσωμάτωση των αρχών και των πρωτοβουλιών βιωσιμότητας και υπεύθυνης διακυβέρνησης. Μέρος των αρμοδιοτήτων της αποτελεί η συστηματική παρακολούθηση της στρατηγικής ESG της Τράπεζας καθώς και της επίδοσής της έναντι προκαθορισμένων στόχων γύρω από το περιβαλλοντικό και κοινωνικό της αποτύπωμα. Στο πλαίσιο αυτό, η διαχείριση επιχειρηματικών κινδύνων που συνδέονται με την κλιματική αλλαγή και η ανάπτυξη δράσεων έγκαιρης αντιμετώπισής τους αποτελεί σημαντική πτυχή των καθηκόντων της. Η Επιτροπή, είναι επιφορτισμένη με τη διαρκή παρακολούθηση των διεθνών και εγχώριων εξελίξεων στον τομέα της βιωσιμότητας καθώς και την αξιολόγηση και εφαρμογή τους στη λειτουργία της. Η Επιτροπή ESG συνεργάζεται στενά με τη Διοίκηση και διασφαλίζει την ενημέρωσή της σε τακτά χρονικά διαστήματα για θέματα που άπτονται στην υπεύθυνη και εύρυθμη λειτουργία της Τράπεζας. Με την σειρά της η Διοίκηση αξιολογεί τις πληροφορίες που δέχεται και λαμβάνει τις κατάλληλες αποφάσεις. Τέλος, η Επιτροπή ESG συνεισφέρει αποτελεσματικά στην ανάπτυξη πρωτοβουλιών στη σύνταξη του Απολογισμού Βιωσιμότητας.

Επικοινωνία ενδιαφερόμενων μερών

Ο εποικοδομητικός διάλογος και η τακτική επικοινωνία της Τράπεζας με τα ενδιαφερόμενα μέρη της αποτελούν βασικά συστατικά για την αναγνώριση και κατανόηση των προσδοκιών και των αναγκών τους.

Ως ενδιαφερόμενα μέρη νοούνται οι ομάδες που επηρεάζουν και επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα, θετικά ή αρνητικά από την δραστηριότητα της Τράπεζας. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα έχει ορίσει συγκεκριμένα κανάλια επικοινωνίας μέσω των οποίων προάγεται η αμοιβαία και ουσιαστική επικοινωνία, με στόχο την έγκαιρη γνωστοποίηση των θεμάτων που απασχολούν το σύνολο των ενδιαφερόμενων μερών και κατά συνέπεια την αποτελεσματική τους διαχείριση.

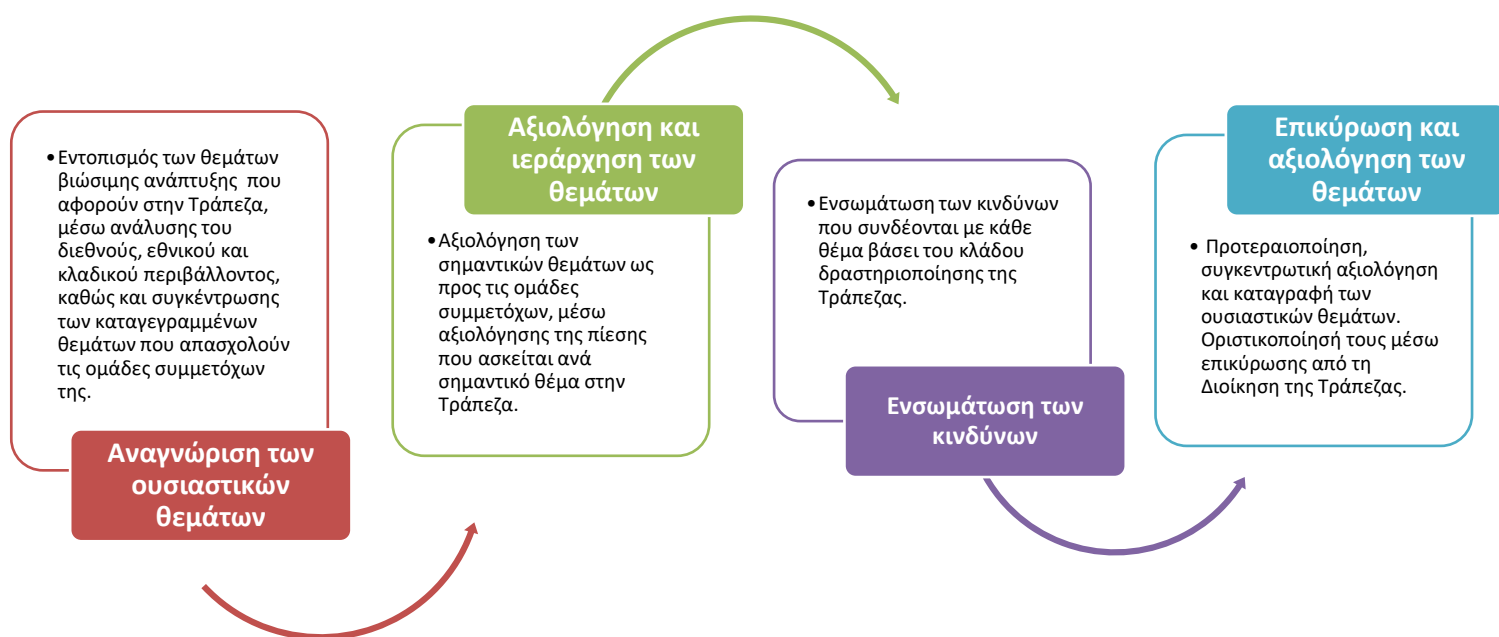
Κανάλια επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη		
Ενδιαφερόμενα μέρη	Κανάλια επικοινωνίας	Θέματα ενδιαφέροντος
 Μέλη και επενδυτές Συχνότητα επικοινωνίας: Περιοδικά	<ul style="list-style-type: none">Δελτία τύπου, ανακοινώσεις και παρουσιάσειςΓενικές συνελεύσειςΟικονομικές καταστάσειςΑπολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	<ul style="list-style-type: none">Οικονομική ανάπτυξηΕπενδύσεις και στρατηγικές προτεραιότητεςΧρηστή διακυβέρνηση και βιώσιμη ανάπτυξηΣυμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς
 Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none">IntranetΠολιτική ανοιχτών θυρώνΕπισκέψεις του Διευθυντή Δικτύου στα καταστήματα	<ul style="list-style-type: none">Εκπαίδευση και ανάπτυξηΑμοιβές και πρόσθετες παροχές

<p>Συχνότητα επικοινωνίας: Καθημερινή</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 	<ul style="list-style-type: none"> • Υγεία και ασφάλεια στην εργασία • Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
<p>Πελάτες</p>  <p>Συχνότητα επικοινωνίας: Καθημερινή</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Εταιρική ιστοσελίδα και Social Media • Δελτία τύπου, παρουσιάσεις • Τηλέφωνο, αλληλογραφία • Οικονομικές καταστάσεις • Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 	<ul style="list-style-type: none"> • Προστασία προσωπικών δεδομένων • Κυβερνοασφάλεια • Διαχείριση παραπόνων • Ανταπόκριση στα αιτήματά τους • Τεχνική υποστήριξη • Ανάπτυξη χαρτοφυλακίου προϊόντων και υπηρεσιών • Ψηφιοποίηση
<p>Προμηθευτές/Συνεργάτες</p>  <p>Συχνότητα επικοινωνίας: Καθημερινή</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Διαδικασία αξιολόγησης • Συμμετοχή σε διαγωνισμούς • Τμήμα Προμηθειών • Τακτική ηλεκτρονική και τηλεφωνική επικοινωνία • Οικονομικές καταστάσεις • Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 	<ul style="list-style-type: none"> • Θέματα πληρωμής και πιστώσεων • Όροι συνεργασίας • Χρηστή διακυβέρνηση και αξιοπιστία • Προστασία προσωπικών δεδομένων • Τήρηση χρονοδιαγραμμάτων
<p>Τοπική κοινωνία και ΜΚΟ</p>  <p>Συχνότητα επικοινωνίας: Περιοδικά</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Συναντήσεις • Δελτία τύπου, παρουσιάσεις • Τηλέφωνο, αλληλογραφία • Δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης • Εταιρική ιστοσελίδα και Social Media • Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 	<ul style="list-style-type: none"> • Χορηγίες και δωρεές • Δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης • Δημιουργία θετικού αντικτύπου στην κοινωνία και το περιβάλλον
<p>Κράτος και ρυθμιστικές αρχές</p>  <p>Συχνότητα επικοινωνίας: Περιοδικά</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Δελτία Τύπου, παρουσιάσεις • Οικονομικές καταστάσεις • Αλληλογραφία • Συναντήσεις 	<ul style="list-style-type: none"> • Τήρηση της ισχύουσας εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας • Φορολογική συμμόρφωση

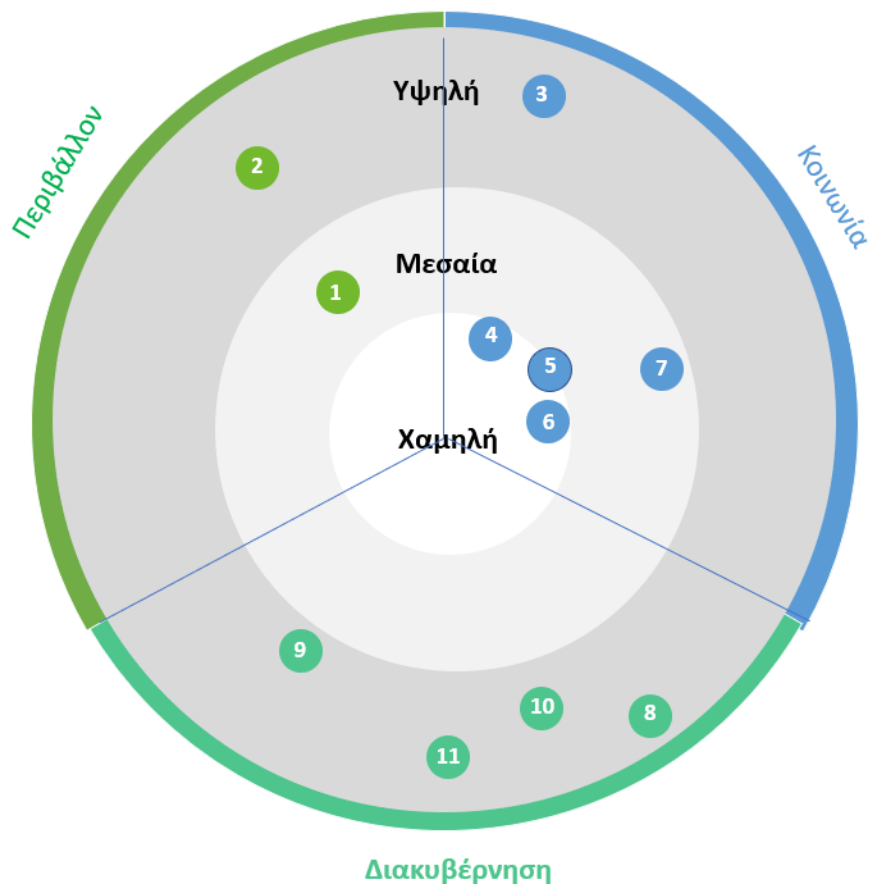
Ουσιαστικά θέματα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων

Η Τράπεζα στο πλαίσιο σύνταξης του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης πραγματοποίησε το 2023 ανάλυση ουσιαστικότητας, προκειμένου να καταγράψει, να αξιολογήσει και να προτεραιοποιήσει τα ουσιαστικά της θέματα. Τα ουσιαστικά θέματα καθορίζονται ανάλογα με την επίδραση τους στη δραστηριότητα της Τράπεζας και αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και την οικονομία. Επιπλέον, λήφθηκαν υπόψη και οι προτεραιότητες που έθεσαν τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η διαδικασία αξιολόγησης βασίστηκε στα πρότυπα του Global Reporting Initiative (GRI Standards), καθώς και στην κλαδική κατηγοριοποίηση του του Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Συγκεκριμένα, η διαδικασία πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τα ακόλουθα στάδια:















1	Ενεργειακή διαχείριση και εκπομπές
2	Μετάβαση σε ένα πράσινο χαρτοφυλάκιο
3	Εργασιακές συνθήκες και κουλτούρα
4	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη
5	Οικονομική ένταξη
6	Ενσωμάτωση ESG κριτηρίων στις χρηματοδοτήσεις
7	Σχέσεις και αλληλεπίδραση με την κοινωνία
8	Ιδιωτικότητα και προστασία δεδομένων
9	Ενσωμάτωση ESG θεμάτων στη διαχείριση κινδύνου
10	Επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα
11	Διαφάνεια και καταπολέμηση της διαφθοράς



Συμβολή στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (SDGs)

Οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ αποτελούν μέρος της Ατζέντας τους ΟΗΕ για ένα βιώσιμο μέλλον, με απώτερο την ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την οικονομική ανάπτυξη. Για την επίτευξη αυτών των στόχων κρίνεται απαραίτητη η συμμετοχή των κρατών-μελών του ΟΗΕ, ενώ οι επιχειρήσεις και οι Τράπεζες μπορούν να συμβάλλουν αποτελεσματικά προς αυτή την κατεύθυνση.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων έχει προχωρήσει στην αναγνώριση της σημασίας των SDGs, συνδέοντας τα ουσιαστικά θέματα με αυτούς τους στόχους.

Ουσιαστικά Θέματα	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης
Περιβάλλον	
Ενεργειακή διαχείριση και εκπομπές	  
Μετάβαση σε ένα πράσινο χαρτοφυλάκιο	
Κοινωνία	
Εργασιακές συνθήκες και κουλτούρα	     
Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη	
Οικονομική ένταξη	
Ενσωμάτωση ESG κριτηρίων στις χρηματοδοτήσεις	
Σχέσεις και αλληλεπίδραση με την κοινωνία	
Διακυβέρνηση	
Ιδιωτικότητα και προστασία δεδομένων	 
Ενσωμάτωση ESG θεμάτων στη διαχείριση κινδύνου	
Επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα	
Διαφάνεια και καταπολέμηση της διαφθοράς	

Οι στόχοι της Τράπεζας Χανίων για ένα βιώσιμο μέλλον

Η Τράπεζα με γνώμονα τη συνεχή εξέλιξη και τη βελτίωση των επιδόσεών της, έχει προχωρήσει στη θέσπιση συγκεκριμένων στόχων αναφορικά με το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση.

Μέσω της θέσπισης στόχων η Τράπεζα μπορεί να αξιολογεί την πρόοδο της και να προχωράει σε στοχευμένη αναθεώρησή τους εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο. Πέρα από την επίτευξή τους, η Τράπεζα επιδιώκει την αναθεώρησή τους ώστε να ανταποκρίνονται στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς και του τραπεζικού συστήματος. Μέσω της αξιολόγησης και της αναθεώρησης των στόχων, η Τράπεζα επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση των επιδόσεών της, ενισχύοντας την ανταγωνιστική της θέση και προσφέροντας νέες δυνατότητες χρηματοδότησης σε ολοένα και περισσότερα έργα που προάγουν τη βιωσιμότητα.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι στόχοι της με έτος επίτευξης το 2024, οι οποίοι της δίνουν τη δυνατότητα να ενισχύσει την ανθεκτικότητά της στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς.

Στόχοι βιώσιμης χρηματοδότησης	
Περιγραφή Σκοπών (Goals)	Προτεινόμενοι Στόχοι
Βιώσιμες επενδύσεις	Το 15% των νέων εταιρικών χρηματοδοτήσεων θα αφορά βιώσιμες επενδύσεις βάσει των κριτηρίων της Ευρωπαϊκής Ταξινόμησης
	Το 100% των νέων χρηματοδοτήσεων στον τομέα της ενέργειας θα αφορά ΑΠΕ
	Το 35% των χρηματοδοτήσεων αναφορικά με την κατασκευή νέων κτιρίων θα αφορά πράσινα κτίρια
Στόχοι για το Περιβάλλον	
Επίτευξη καθαρού μηδενικού λειτουργικού αντίκτυπου(net zero) έως το 2030	Σχεδιασμός μακροπρόθεσμου ενεργειακού σχεδίου
	Το 25% των εταιρικών αυτοκινήτων θα είναι ηλεκτρικά/υβριδικά
Μετάβαση σε ένα τραπεζικό δίκτυο χωρίς χαρτί	Μείωση του χαρτιού εκτύπωσης κατά 30% έως το 2030
Εισαγωγή πρακτικών κυκλικής οικονομίας έως το 2035	Αύξηση της ανακύκλωσης χαρτιού, πλαστικών, μετάλλων και ηλεκτρονικών αποβλήτων με σκοπό την επίτευξη μηδενικών αποβλήτων
Στόχοι για τον Εργαζόμενο & την Κοινωνία	
Με έμφαση στη Συμπερίληψη και τη Διαφορετικότητα	Συνεχής παρακολούθηση της ισότητας των αμοιβών μεταξύ των φύλων (Gender Pay Equity Gap)
	Ενίσχυση της εκπροσώπησης των γυναικών στην Ανώτατη Διοίκηση
Ενίσχυση της κουλτούρας ευημερίας (wellbeing) έως το 2027	Διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων
	Ανάπτυξη δράσεων για το work life balance των εργαζομένων
Με έμφαση στην προσφορά στην Κοινωνία έως το 2028	Ενίσχυση δραστηριοτήτων μικροχρηματοδότησης στο πλαίσιο των δράσεων ΕΚΕ
	Ενίσχυση της προσβασιμότητας στις υπηρεσίες της Τράπεζας στους πελάτες με αναπηρία
Στόχοι Διακυβέρνησης της Τράπεζας	
Ενίσχυση της δέσμευσης της Τράπεζας στα θέματα ESG έως το 2026	Ανάπτυξη επικοινωνιακού πλάνου με στόχο τη δέσμευση του προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης
	Εκπαίδευση των ανώτερων στελεχών σε θέματα σχετικά με την καταπολέμηση της παρενόχλησης και τη διαφθορά
Ενίσχυση της δεοντολογίας και της διαφάνειας έως το 2026	Ενεργοποίηση και παρακολούθηση διαδικασίας για τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών



Με επίκεντρο τον εργαζόμενο

Η συμβολή μας στους Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη:



Η Τράπεζα επιδιώκει να προσφέρει ένα περιβάλλον εργασίας ασφαλές, ανοιχτό και δημιουργικό. Προς αυτή την κατεύθυνση, επενδύει σε ανθρώπους που διαθέτουν την απαραίτητη τεχνογνωσία και εξειδίκευση, έχοντας παράλληλα τις απαραίτητες διαπροσωπικές δεξιότητες που απαιτούνται για να ανταποκριθούν στις συνεχείς εξελίξεις που χαρακτηρίζουν τον τραπεζικό κλάδο. Ο σεβασμός, η ικανότητα λήψης αποφάσεων και πρωτοβουλιών, η αφοσίωση και η δημιουργικότητα αποτελούν τα χαρακτηριστικά εκείνα που ενισχύουν την ανάπτυξη μιας ενιαίας εταιρικής κουλτούρας και αναδεικνύουν την ανθρωποκεντρική προσέγγιση της Τράπεζας Χανίων.

Παρέχουμε ίσες ευκαιρίες προσέλευσης, εκπαίδευσης και ανάπτυξης χωρίς καμία διάκριση με βάση τα προσωπικά χαρακτηριστικά, ενώ ταυτόχρονα στηρίζουμε έμπρακτα τους εργαζομένους μας μέσω ενός ολοκληρωμένου πλαισίου επιπρόσθετων παροχών.

Οι άνθρωποι της Τράπεζας Χανίων



52,8%
των
εργαζομένων
είναι γυναίκες

83%
των εργαζομένων είναι
από την Περιφέρεια
Κρήτης

97%
των εργαζομένων
απασχολούνται με
καθεστώς πλήρους
απασχόλησης

98%
των εργαζομένων
απασχολούνται με
σύμβαση αορίστου
χρόνου

Κώδικας Δεοντολογίας

Ο Κώδικας Δεοντολογίας έχει στόχο να ορίσει με σαφήνεια το πλαίσιο λειτουργίας της Τράπεζας, ενισχύοντας την ομαλή, απρόσκοπτη και διαφανή εκτέλεση των δραστηριοτήτων της. Ο Κώδικας ισχύει για τη Διοίκηση και όλους τους εργαζόμενους ανεξαρτήτως ιεραρχικής βαθμίδας και εμπεριέχει ρυθμίσεις:

- Αξίες και Αρχές της Τράπεζας
- Προστασία της Τράπεζας
- Σχέσεις μεταξύ Εργαζομένων
- Σχέσεις με Μέλη
- Σχέσεις με Πελάτες
- Λοιπές Προβλέψεις

Πολιτική διαχείρισης Αναφορών και Καταγγελιών

Η Πολιτική διαχείρισης Αναφορών και Καταγγελιών έχει στόχο να ενισχύσει τη διαφάνεια, ενθαρρύνοντας την αναφορά παρατυπιών, παραλείψεων ή αξιόποινων πράξεων που σχετίζονται με τη λειτουργία της Τράπεζας. Ο έγκαιρος εντοπισμός συμβάλλει στην ομαλή λειτουργία της Τράπεζας και στην ενίσχυση της αξιοπιστίας της. Η Πολιτική αφορά τόσο τη Διοίκηση και τους εργαζόμενους της Τράπεζας όσο και τους συνεταίρους, τους πελάτες και τους προμηθευτές της. Στην Πολιτική αναφέρεται αναλυτικά ο ρόλος του Υπεύθυνου Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών αλλά και οι τρόποι υποβολής καταγγελίας. Για το 2023 δεν έγινε καταγραφή κάποιου περιστατικού αναφοράς ή καταγγελίας.

Πολιτική Πρόληψης, Αντιμετώπισης και Καταπολέμησης της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία

Σε πλήρη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία έχουμε θεσπίσει και εφαρμόζουμε Πολιτική Πρόληψης, Αντιμετώπισης και Καταπολέμησης της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία, με στόχο την αποτροπή τέτοιου είδους συμπεριφορών και την ενίσχυση της ασφάλειας των εργαζομένων εντός του εργασιακού χώρου. Οι εργαζόμενοι μπορούν να καταγγείλουν το περιστατικό προκειμένου η Τράπεζα να ερευνήσει την καταγγελία με εχεμύθεια και διακριτικότητα.

Προσέλκυση και διατήρηση ταλέντων

Η άρτια στελέχωση των θέσεων εργασίας με ανθρώπους υψηλού μορφωτικού επιπέδου αποτελεί βασικό παράγοντα για την επιτυχία μας. Η διαδικασία διέπεται από διαφάνεια, αντικειμενικότητα και αξιοκρατία, προκειμένου να μπορούμε να τοποθετήσουμε τον κατάλληλο υποψήφιο στην κατάλληλη θέση εργασίας. Στόχος μας είναι να προσελκύουμε άτομα τα οποία θα διαθέτουν την κατάλληλη τεχνογνωσία προκειμένου να ανταπεξέλθουν στους ρόλους τους, διαθέτοντας παράλληλα και τις κατάλληλες διαπροσωπικές δεξιότητες, όπως η ομαδικότητα και η συνεργασία.

Κατά τη διαδικασία των προσλήψεων δίνουμε έμφαση στη στήριξη της τοπικής κοινωνίας και επιδιώκουμε να δημιουργούμε διαύλους επικοινωνίας, προκειμένου να ενημερώνονται άμεσα και ορθά οι υποψήφιοι. Ανάλογα με την τοποθεσία της θέσης εργασίας, προβαίνουμε σε δημοσίευση της αγγελίας στον τοπικό τύπο της εκάστοτε περιοχής, ενώ παράλληλα επικοινωνούμε την ανάγκη για κάλυψη της θέσης και σε άλλα κανάλια επικοινωνίας. Συγκριμένα, γίνεται ανάρτηση της αγγελίας στο LinkedIn ή/και σε ιστοσελίδες ευρέσεως εργασίας, ενώ κάθε υποψήφιος μπορεί να στείλει το βιογραφικό του μέσω email στο Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού αλλά και ταχυδρομικά.

Επίσης, γίνεται αναζήτηση υποψηφίων που πληρούν κριτήρια και απαιτούμενα για τη θέση προσόντα, από τη βάση βιογραφικών που τηρείται στην Τράπεζα. Σε αυτήν καταχωρούνται βιογραφικά που αποστέλλονται από ενδιαφερόμενους και τηρούνται για δύο έτη από το τέλος του ημερολογιακού έτους στο οποίο υποβλήθηκαν, με σκοπό την επιλογή κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού για τη στελέχωση της Τράπεζας.

Γεωγραφική κατανομή προσλήψεων και αποχωρήσεων 2023		
Τοποθεσία	Προσλήψεις	Αποχωρήσεις
Περιφέρεια Κρήτης	8	5
Περιφέρεια Αττικής	3	1

Επιπλέον, με στόχο τη διεύρυνση υποψηφίων, παρέχουμε τη δυνατότητα πραγματοποίησης πρακτικής άσκησης φοιτητών. Στόχος μας είναι να προσελκύσουμε νέους επιστήμονες και να ενισχύσουμε τη διασύνδεση των πανεπιστημίων με την αγορά εργασίας, να διευκολύνουμε τους φοιτητές και να συμβάλλουμε στην απόκτηση από αυτούς εργασιακής εμπειρίας σε αντικείμενο συναφές με αυτό των σπουδών τους.

Παροχές εργαζομένων

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει ένα πλαίσιο επιπρόσθετων παροχών, πέραν από των οριζόμενων από τον νόμο, με στόχο την ανταμοιβή των εργαζομένων, τη στήριξη της επαγγελματικής και της προσωπικής τους ζωής, καθώς και την ενδυνάμωση των σχέσεων μεταξύ τους. Οι παροχές είναι οι ακόλουθες:

- Ιδιωτική Ασφάλεια
- Επιχορήγηση ειδικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων και πιστοποιήσεων
- Παραχώρηση παραθεριστικών κατοικιών που ανήκουν στην Τράπεζα
- Επίδομα παιδικού σταθμού και γιορτές για τα παιδιά των εργαζομένων
- Επαγγελματικός Ρουχισμός
- Δώρο γάμου
- Επίδομα χρήσης κινητού τηλεφώνου σε διοικητικά στελέχη
- Υπηρεσιακό αυτοκίνητο σε διευθυντικά στελέχη
- Καταναλωτικό και στεγαστικό δάνειο με ευνοϊκούς όρους
- Άτοκο δάνειο για αγορά ηλεκτρονικού υπολογιστή, 12μηνης διάρκειας

Εκπαίδευση και ανάπτυξη ταλέντων

Η Τράπεζα έχοντας αναγνωρίσει ότι οι εργαζόμενοί της αποτελούν το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα επιδιώκει να τους προσφέρει ευκαιρίες εξέλιξης που θα ενισχύσουν τις γνώσεις τους και την επαγγελματική τους σταδιοδρομία. Η εκπαίδευση των εργαζομένων, βρίσκεται στο επίκεντρο των προσπαθειών συνεχούς βελτίωσης και εξέλιξης της Τράπεζας.

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο διαχείρισης των ανθρώπων της, το οποίο περιλαμβάνει εκπαιδεύσεις σε σύγχρονα θέματα που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα και την τραπεζική. Οι εκπαιδεύσεις παρέχονται από πιστοποιημένους, υψηλού επιπέδου κατάρτισης εξωτερικούς συνεργάτες, όπως στελέχη φορέων με τους οποίους η Τράπεζα συνεργάζεται σε συγκεκριμένους τομείς δραστηριότητάς της ,ενώ η ολοκληρωμένη εκπαιδευτική προσέγγιση ενισχύεται περαιτέρω με τη χρηματοδότηση σχετικών με τον τραπεζικό κλάδο μεταπτυχιακών προγραμμάτων και πιστοποιήσεων. Πέραν αυτών πραγματοποιούνται εσωκαταστηματικές εκπαιδεύσεις από στελέχη των καταστημάτων για τους εργαζομένους αλλά και εσωτερικές εκπαιδεύσεις με εισηγητές στελέχη της Διοίκησης που αφορούν τους εργαζόμενους αλλά και τη Διοίκηση.

108

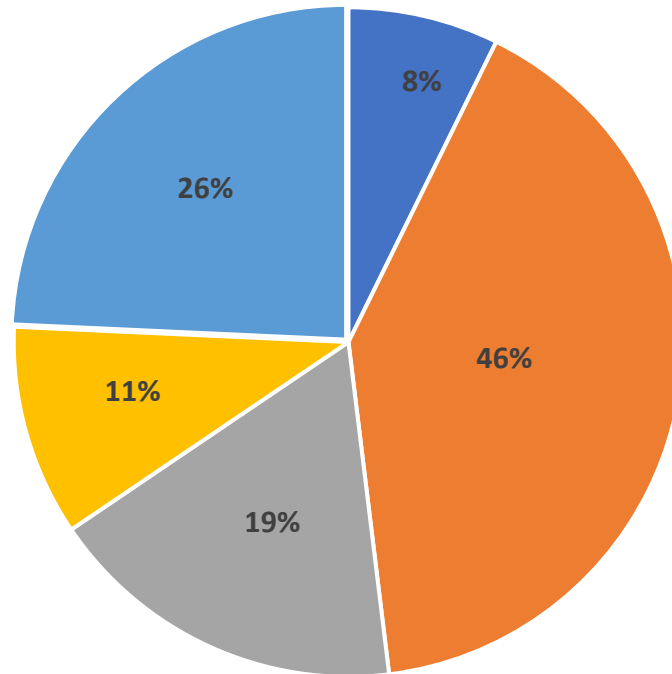
**εσωτερικές
εκπαιδεύσεις
τη διετία 2022-
2023**

576

**ώρες
εκπαίδευσης τη
διετία
2022-2023***

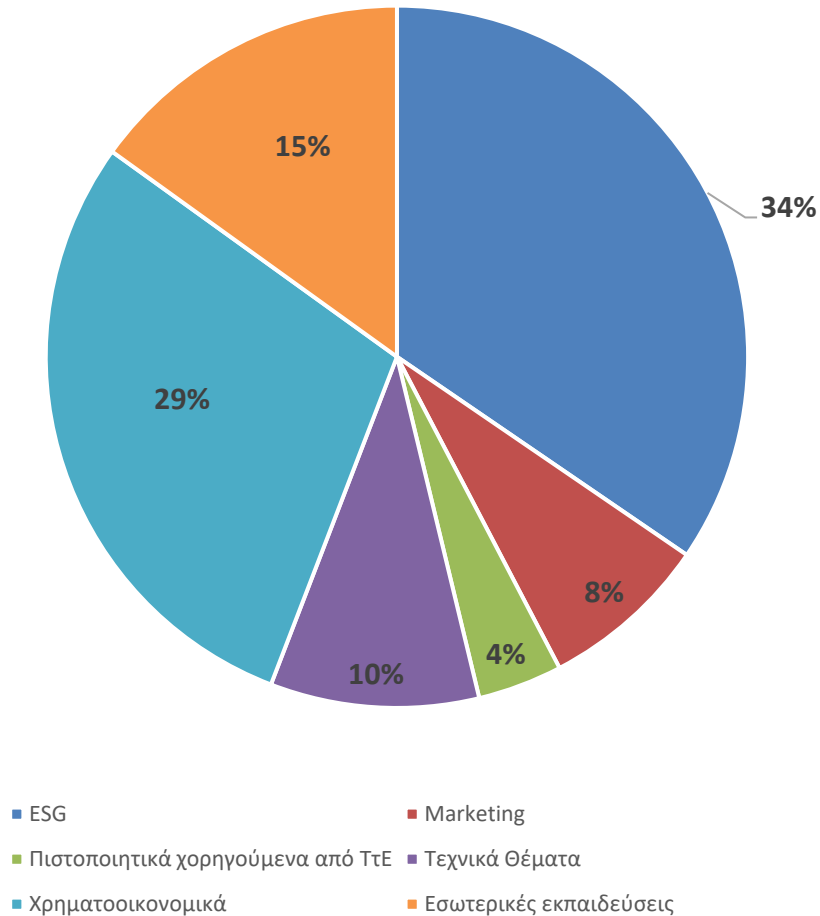
Τη διετία 2022-2023 πραγματοποιήθηκαν εκπαιδευτικά σεμινάρια τα οποία αφορούσαν τις ακόλουθες θεματικές:

Κατανομή των εκπαιδεύσεων με βάση τη θεματική ενότητα 2023



- Πιστοποιητικά χορηγούμενα από ΤτΕ
- ESG (Εργασιακά, Διακυβέρνηση κ.ά.)
- Τεχνικά Θέματα (Πωλήσεις, Ασφαλιστικά κ.ά.)
- Θέματα πληροφορικής
- Εσωτερικές εκπαιδεύσεις

Κατανομή εκπαιδεύσεων με βάση τη θεματολογία 2022



Εισαγωγική εκπαίδευση

Η Τράπεζα Χανίων επενδύει στην εκπαίδευση των νέων εργαζομένων προκειμένου να στηρίξει την ομαλή ένταξή τους και να διασφαλίσει την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων τους. Οι νέοι εργαζόμενοι, ανάλογα με τη θέση εργασίας τους και τις ανάγκες τους, εκπαιδεύονται κατά τη διάρκεια της εργασίας (on the job training) από έμπειρο συνάδελφο. Παρέχεται, επίσης, η δυνατότητα παρακολούθησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων, σχετικών με το αντικείμενο απασχόλησής τους, τα οποία οργανώνονται από έγκριτους φορείς, ενώ τους γνωστοποιείται και ο Κώδικας Δεοντολογίας καθώς και Διαδικασίες, Κανονισμοί και Πολιτικές της Τράπεζας προκειμένου να είναι ενήμεροι για τους κανόνες συμπεριφοράς και τις βασικές αρχές που διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας.

Αξιολόγηση εργαζομένων

Οι αυξημένες απαιτήσεις του τραπεζικού κλάδου, απαιτούν τη συνεχή επαγρύπνηση των στελεχών και των εργαζομένων. Η ανατροφοδότηση, η παρακολούθηση της απόδοσης και ο έγκαιρος εντοπισμός των στοιχείων προς βελτίωση αποτελούν βασικά στοιχεία για την ανθεκτικότητα και την επιτυχή προσαρμογή των εργαζομένων στις συνεχώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του κλάδου μας.

Η αξιολόγηση διενεργείται ετησίως από τον άμεσο προϊστάμενο του εκάστοτε εργαζομένου, ανάλογα με τη θέση του στην ιεραρχική βαθμίδα. Μέσα από μια καλά δομημένη, αντικειμενική και διαφανή διαδικασία, η Τράπεζα Χανίων επιδιώκει να ενισχύσει την προσωπική ανάπτυξη των εργαζομένων και να συμβάλλει στην επαγγελματική τους εξέλιξη. Η Τράπεζα έχει θεσπίσει συγκεκριμένα κριτήρια με βάση τα οποία αξιολογούνται οι εργαζόμενοι:

- Αντίληψη
- Κρίση
- Ομαδικότητα-Συνεργασία
- Προσαρμοστικότητα
- Πρωτοβουλίες-Δημιουργικότητα
- Επαγγελματική συνέπεια
- Επαγγελματική συμπεριφορά
- Διοικητικές ικανότητες
- Ποιότητα εργασίας
- Γνώσεις-Προσωπική βελτίωση
- Προσανατολισμός στον πελάτη (εσωτερικό ή εξωτερικό)
- Αξιολόγηση και ανάπτυξη προσωπικού.

Ο εργαζόμενος έχει τη δυνατότητα να καταγράψει επιπρόσθετα στοιχεία και τυχόν ενστάσεις που σχετίζονται με την αξιολόγησή του, ενώ κατά τη διάρκεια αυτής καταγράφονται και οι εκπαιδευτικές ανάγκες των εργαζομένων.

Επικοινωνία με τους εργαζόμενους

Η επικοινωνία με τους εργαζόμενους επιτυγχάνεται μέσω καναλιών επικοινωνίας τα οποία ενισχύουν την άμεση, αμφίδρομη και ουσιαστική επικοινωνία. Στόχος της Τράπεζας είναι να γνωρίζει έγκαιρα τυχόν ανάγκες και προβληματισμούς των εργαζομένων και να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για την επιτυχή αντιμετώπισή τους. Τα κανάλια επικοινωνίας που έχει αναπτύξει η Τράπεζα Χανίων είναι τα ακόλουθα:



Intranet, μέσω του οποίου οι εργαζόμενοι ενημερώνονται για τους κανονισμούς, τις οδηγίες και τυχόν αλλαγές αυτών.



Open Door Policy



Συναντήσεις όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο



Επισκέψεις του Διευθυντή Δικτύου στα καταστήματα σε τακτά χρονικά διαστήματα και μεταφορά τυχόν αιτημάτων των εργαζομένων στη Διοίκηση.

Μέσω αυτών των καναλιών επικοινωνίας η Τράπεζα επιτυγχάνει την ενημέρωση των εργαζομένων για σημαντικά ζητήματα όπως τα σχέδια ανάπτυξής της, νέα προϊόντα και υπηρεσίες, ενώ τους κινητοποιεί προκειμένου να μετέχουν στους στόχους της Διοίκησης. Επιπλέον, μέσω της επικοινωνίας ενισχύεται η συμμετοχή τους στη στοχοθεσία και στη σύνταξη του ετήσιου προϋπολογισμού κατόπιν ανταλλαγής απόψεων.



Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων

Η συμβολή μας στους Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη:



Υγεία και ασφάλεια στην εργασία

Η υγεία και η ασφάλεια στην εργασία αποτελούν προτεραιότητα για όλους μας στην Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων. Η πρόληψη, η αναγνώριση των κινδύνων, η αξιολόγηση και εξάλειψή τους αποτελούν βασικά συστατικά της δέσμευσής μας για την εξασφάλιση ενός υγιούς περιβάλλοντος εργασίας.

Στοχεύουμε στην έγκαιρη αναγνώριση των κινδύνων και στη συνακόλουθη υιοθέτηση κατάλληλων μέτρων και πρακτικών για την αντιμετώπιση αυτών, εφαρμόζοντας μια ολιστική προσέγγιση που βασίζεται στους παρακάτω πυλώνες:

Δέσμευση στην δημιουργία ενός υγιούς περιβάλλοντος εργασίας

Αναγνώριση και διαχείριση κινδύνων που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια

Παρακολούθηση της επίδοσης της Τράπεζας σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια

Η δέσμευσή μας

Στο πλαίσιο δημιουργίας μιας κουλτούρας υγείας και ασφάλειας στην εργασία έχουμε αναπτύξει πρακτικές και λαμβάνουμε μέτρα που διασφαλίζουν την προστασία των ανθρώπων μας στο χώρο εργασίας.

Πιο αναλυτικά, στη Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων δεσμευόμαστε για:

- Τη διατήρηση ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος που ελαχιστοποιεί τους κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια, καθώς και την παροχή κατάλληλα διαμορφωμένων εγκαταστάσεων που εξασφαλίζουν την ευημερία των εργαζομένων καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής τους σε αυτές.
- Τη διασφάλιση ασφαλούς πρόσβασης και εξόδου από το χώρο εργασίας, συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων έκτακτης ανάγκης.
- Τον καθορισμό ομάδας πρώτων βοηθειών, η οποία θα εκπαιδεύεται από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού σε συνεργασία με τον Ιατρό Εργασίας της Τράπεζας.

- Την ύπαρξη φαρμακείων πρώτων βοηθειών και χώρων πρώτων βοηθειών στο κεντρικό κτίριο, στο κτίριο της Διοίκησης καθώς και στο σύνολο των καταστημάτων της Τράπεζας, τα οποία διαθέτουν το απαραίτητο ειδικό υλικό και εξοπλισμό.
- Τη διασφάλιση ότι όλες οι απαραίτητες συσκευές ασφαλείας έχουν εγκατασταθεί και συντηρούνται σύμφωνα με τις προδιαγραφές, καθώς και ότι είναι εγκατεστημένες σε σημεία εύκολα προσβάσιμα στους εργαζόμενους σε περιπτώσεις ανάγκης.
- Την καθιέρωση και κοινοποίηση διαδικασιών έκτακτης ανάγκης. Συγκεκριμένα σε κάθε υποκατάστημα υπάρχουν σχέδια έκτακτης ανάγκης, τα οποία δύναται να αναθεωρούνται όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο.
- Την παρακολούθηση της επίδοσης σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια σύμφωνα με όλες τις απαιτούμενες από το νόμο διαδικασίες.

Αναγνώριση και διαχείριση των κινδύνων

Στην Τράπεζα λαμβάνουμε μέτρα για την ελαχιστοποίηση των πιθανών κινδύνων που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας, προκειμένου να διασφαλίσουμε την ασφάλεια των ανθρώπων, των συνεργατών μας και τρίτων προσώπων.

Προκειμένου να εντοπιστούν οι κίνδυνοι που μπορεί να επηρεάσουν την ασφάλεια και την ευημερία των εργαζομένων μας, πραγματοποιούμε μελέτες εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου. Συγκεκριμένα, κατά το άνοιγμα κάθε υποκαταστήματος, μια ομάδα εξειδικευμένων συνεργατών, μελετά τον χώρο και αναγνωρίζει πιθανούς κινδύνους που

μπορεί να οδηγήσουν σε ατυχήματα ή σε ασθένειες στο χώρο εργασίας, ενώ τέλος προτείνει μέτρα αντιμετώπισης των κινδύνων αυτών. Οι μελέτες ανανεώνονται σε περιπτώσεις που γίνουν αλλαγές εντός του εκάστοτε υποκαταστήματος της Τράπεζας ή όποτε άλλοτε ορίζεται από τη νομοθεσία.

Επιπλέον, η Τράπεζα συνεργάζεται με Τεχνικό Ασφαλείας, ο οποίος είναι υπεύθυνος για τις συνθήκες υγείας και ασφάλειας στο σύνολο των υποκαταστημάτων. Ο Τεχνικός Ασφαλείας επισκέπτεται όλα τα υποκαταστήματα τουλάχιστον μια φορά ανά έτος, προκειμένου να τα επιθεωρήσει και να διασφαλίσει ότι δεν υπάρχουν τυχόν ελλείψεις στον εξοπλισμό ασφαλείας αλλά και να προχωρήσει σε τυχόν αναθεωρήσεις των ήδη υπαρχόντων σχεδίων έκτακτης ανάγκης.

Μελέτη εκτίμησης
επαγγελματικού
κινδύνου

Προγραμματισμένες
επισκέψεις Τεχνικού
Ασφαλείας

Αναθεωρήσεις-
Βελτιώσεις μελετών
εκτίμησης κινδύνου

Αξίζει να σημειωθεί, ότι ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στη διαχείριση ατυχημάτων ή ασθενειών που προκύπτουν στον χώρο εργασίας. Η Τράπεζα Χανίων έχει θεσπίσει συγκεκριμένη διαδικασία για τη διαχείριση συμβάντων με σκοπό την άμεση και αποτελεσματική διαχείριση

οποιοδήποτε περιστατικού αλλά και τη διερεύνηση των πιθανών αιτιών προς αποφυγή επανάληψης αυτού. Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, σε περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας σε κάποιο υποκατάστημά μας, είναι απαραίτητη η συμπλήρωση όλων των νόμιμων εντύπων προκειμένου να υπάρξει άμεση ενημέρωση και αντιμετώπιση. Τα έντυπα αυτά διαβιβάζονται στις αρμόδιες υπηρεσίες αλλά και στην Διοίκηση της Τράπεζας με ευθύνη του Τεχνικού Ασφαλείας.

Παρακολούθηση της επίδοσης

Στην Τράπεζα παρακολουθούμε και καταγράφουμε τα επίπεδα συχνότητας και σοβαρότητας των συμβάντων για κάθε υποκατάστημά μας, με στόχο την άμεση λήψη βελτιωτικών μέτρων όπου απαιτείται. Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται δείκτες υγείας και ασφάλειας που παρακολουθούμε για το σύνολο των υποκαταστημάτων της Τράπεζας.

	2022	2023
Αριθμός ωρών εργασίας*	-	328.557
Πλήθος συμβάντων υψηλών συνεπειών (απουσία από την εργασία μεγαλύτερη από 6 μήνες)	0	0
Δείκτης συμβάντων υψηλών συνεπειών	0	0
Πλήθος όλων των καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με την εργασία	0	0
Δείκτης όλων των καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με την εργασία	0	0
Δείκτης συχνότητας απουσίας - AR (Absenteeism Rate) εργαζομένων*	-	4,19%
Αριθμός θανάτων εργαζομένων	0	0

*Η μέτρηση των συγκεκριμένων δεικτών ξεκίνησε το 2023

Ο Δείκτης συμβάντων υψηλών συνεπειών προκύπτει διαιρώντας το Πλήθος συμβάντων υψηλών συνεπειών με τον Ετήσιο αριθμό ανθρωπο-ωρών εργασίας και πολλαπλασιάζοντας με 1.000.000.

Ο Δείκτης όλων των καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με την εργασία προκύπτει διαιρώντας το Πλήθος όλων των καταγεγραμμένων τραυματισμών με τον Ετήσιο αριθμό ανθρωπο-ωρών εργασίας και πολλαπλασιάζοντας με 1.000.000.

Ο Δείκτης απουσίας (Absenteeism Rate) προκύπτει διαιρώντας το σύνολο των ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας οποιαδήποτε αδυναμίας με το σύνολο ημερών που εργάστηκαν.

Τέλος, στην Τράπεζα αναγνωρίζουμε την αξία της εκπαίδευσης, ώστε οι προσπάθειες μας για πρόληψη και μετριασμό των πιθανών κινδύνων να είναι όσο το δυνατόν πιο αποδοτικές. Για αυτό το λόγο, στόχος μας για το 2024 είναι η εκπαίδευση του συνόλου των εργαζομένων στην παροχή πρώτων βοηθειών καθώς και στο σχέδιο αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών.



Με γνώμονα την προστασία του περιβάλλοντος

Η συμβολή μας στους Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη:



Η προσέγγισή μας

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων αναλαμβάνει ενεργό ρόλο στην αντιμετώπιση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής, με δράσεις που ωφελούν το περιβάλλον, προστατεύοντας την ποιότητα ζωής των σημερινών και μελλοντικών γενεών.

Η προστασία του περιβάλλοντος είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την επιτυχημένη πορεία της Τράπεζας, η οποία αναγνωρίζει και αξιολογεί περιβαλλοντικούς κινδύνους και περιβαλλοντικές ευκαιρίες. Παράλληλα, ενσωματώνει περιβαλλοντικά κριτήρια στις επενδύσεις και στις δανειοδοτικές αποφάσεις, προάγοντας τη βιωσιμότητα. Σε αυτό το πλαίσιο, εφαρμόζει και συγκεκριμένες πρακτικές περιβαλλοντικής διαχείρισης, μέσω των οποίων της δίνεται η δυνατότητα να πετύχει πιο γρήγορα και αποτελεσματικά τους στόχους της.

Περιβαλλοντική υπευθυνότητα της Τράπεζας Χανίων

Η Τράπεζα, ως απόδειξη του αισθήματος ευθύνης που έχει απέναντι στο περιβάλλον, έχει προχωρήσει στη σύσταση Επιτροπής ESG.

Η συγκεκριμένη επιτροπή είναι επιφορτισμένη με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:



Επιπρόσθετα, η Επιτροπή ESG είναι υπεύθυνη για τη σύνταξη της Περιβαλλοντικής Πολιτικής της Τράπεζας, η οποία έχει ως στόχο τη διασφάλιση της ενσωμάτωσης των αρχών βιωσιμότητας και υπεύθυνης λειτουργίας σε όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της Τράπεζας. Η Πολιτική αυτή αναμένεται να οριστικοποιηθεί εντός του 2024, οπότε και θα κοινοποιηθεί στο σύνολο των εργαζομένων.

Η περιβαλλοντική υπευθυνότητα της Τράπεζας αποτυπώνεται και στη συστηματική ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών για τις επιδόσεις της σχετικά με τη διαχείριση των φυσικών πόρων. Μέσω αυτής, προσφέρεται η δυνατότητα στα ενδιαφερόμενα μέρη να αντιληφθούν τη σημασία της συνεισφοράς τους στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας, ενώ ταυτόχρονα ενισχύεται η αλληλεπίδραση και συνεργασία μεταξύ όλων των φορέων.

Η ενεργός συμμετοχή των εργαζομένων και των επενδυτών της Τράπεζας κρίνεται απαραίτητη για τη διατήρηση της βιωσιμότητας της. Η εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της και των λοιπών ενδιαφερόμενων μερών αποσκοπεί στη συνεργασία για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής.

Επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής

Η Τράπεζα έχει προχωρήσει στην αναγνώριση των περιβαλλοντικών κινδύνων και ευκαιριών που απορρέουν από την κλιματική αλλαγή, με απώτερο στόχο την αντιμετώπιση των δυσμενών συνεπειών της. Με αυτό τον τρόπο, μπορεί να προετοιμαστεί και να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για τις αλλαγές που αναμένεται να επέλθουν στο χρηματοοικονομικό κόσμο ως αποτέλεσμα της κλιματικής αλλαγής.

Εντοπισμός και αξιολόγηση περιβαλλοντικών κινδύνων και ευκαιριών

Η επιδείνωση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και η υποβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος επηρεάζουν σημαντικά την οικονομική δραστηριότητα και ως εκ τούτου και το χρηματοπιστωτικό σύστημα. Για αυτόν τον λόγο, η Τράπεζα Χανίων προχώρησε σε αναγνώριση των περιβαλλοντικών κινδύνων που μπορεί να έχουν αρνητική επίδραση στη δραστηριότητά της, συμπεριλαμβανομένων ζημιών και καταστροφών στα περιουσιακά της στοιχεία, διακοπής εργασιών και αστοχίας συστημάτων, ως απόρροιας των φυσικών καταστροφών που προκαλεί η κλιματική αλλαγή. Πιο αναλυτικά, έγινε αναγνώριση των φυσικών κινδύνων και των κινδύνων μετάβασης που ενδέχεται να επηρεάσουν την πιστωτική ικανότητά της και λήφθηκαν τα αντίστοιχα μέτρα για την αντιμετώπισή τους.

Φυσικοί κίνδυνοι

- Αύξηση της θερμοκρασίας
- Μείωση των βροχοπτώσεων
- Όξυνση των ακραίων καιρικών φαινομένων
 - Πλημμύρες
 - Πυρκαγίες
- Άνοδος της στάθμης της θάλασσας

Κίνδυνοι μετάβασης

- Κίνδυνος Φήμης
- Κίνδυνος Αγοράς
- Τεχνολογικός κίνδυνος
- Νομοθετικός κίνδυνος
- Νομικός κίνδυνος

Αντίστοιχα με τους κλιματικούς κινδύνους, η Διοίκηση έχει προχωρήσει και στην αναγνώριση των ευκαιριών που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή. Στόχος της για τη διετία 2024-2025 είναι να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες πράσινης και βιώσιμης χρηματοδότησης, διευρύνοντας παράλληλα το πελατολόγιό της, προκειμένου να στηρίξει νέους, αλλά και υφιστάμενους πελάτες κατά τη μετάβασή τους σε μια πιο βιώσιμη οικονομία.

Περιβαλλοντικό αποτύπωμα

Η Τράπεζα, επιδιώκοντας τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, λαμβάνει μέτρα για την εξοικονόμηση ενέργειας, αλλά και για τη μείωση της χρήσης των φυσικών πόρων σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων της. Κατ' αυτόν τον τρόπο, είναι σε θέση να διαχειρίζεται συστηματικά τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις που απορρέουν από τη λειτουργία της.

Κατανάλωση ενέργειας

Η ηλεκτρική ενέργεια που καταναλώνει η Τράπεζα χρησιμοποιείται για σκοπούς φωτισμού, θέρμανσης και ψύξης στο κεντρικό της κατάστημα και στο σύνολο των υποκαταστημάτων της σε ολόκληρη την επικράτεια, ενώ η θερμική ενέργεια που καταναλώνει χρησιμοποιείται για τη λειτουργία γεννητριών πετρελαίου και βενζίνης, καθώς και στα οχήματα που διαθέτει για την κάλυψη των επιχειρησιακών αναγκών της.

Συγκεκριμένα για το 2023, η συνολική ενέργεια που καταναλώθηκε ανήλθε σε 874,4 MWh, αποτελούμενη από 97,4% ηλεκτρική ενέργεια και 2,6% θερμική ενέργεια. Η συνολική ενέργεια που καταναλώθηκε το 2023 παρουσιάζει μια μείωση της τάξεως του 7,3% σε σχέση με το 2022.

	2023 (MWh)	2022 (MWh)	Διαφορά (%)
Ηλεκτρική Ενέργεια	851,7	921,2	-7,6
Θερμική Ενέργεια	22,7	22,2	+2,3
Σύνολο καταναλισκόμενης ενέργειας	874,4	943,4	-7,3
Ειδική κατανάλωση (kWh/εκ.€ κύκλο εργασιών)	0,023	0,027	-18,3%

Πρωτοβουλίες μείωσης κατανάλωσης ενέργειας

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο μετριασμού του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, εφαρμόζει συγκεκριμένες δράσεις μείωσης ηλεκτρικής ενέργειας, όπως η χρήση λαμπτήρων LED στα υποκαταστήματά της, η εγκατάσταση αισθητήρων κίνησης για τη ρύθμιση του φωτισμού σε συγκεκριμένους χώρους, καθώς και η τοποθέτηση χρονοδιακοπών σε όλες τις φωτεινές επιγραφές των καταστημάτων. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει εξοπλίσει το σύνολο των υποκαταστημάτων της με κλιματιστικά τελευταίας τεχνολογίας, χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης.

Αξίζει να τονιστεί ότι στο κτίριο της Διοίκησης έχει τοποθετηθεί σύστημα BMS από το 2007, στο οποίο έγινε αναβάθμιση λογισμικού το 2020. μέσω του οποίου εποπτεύεται το σύνολο των ηλεκτρομηχανολογικών συστημάτων που υπάρχουν εντός αυτού. Βασικές λειτουργίες του συγκεκριμένου συστήματος είναι η διαχείριση της θερμοκρασίας του περιβάλλοντος, το επίπεδο του διοξειδίου του άνθρακα (CO₂), καθώς και της υγρασίας εντός του κτιρίου.



Ανθρακικό αποτύπωμα

Η Τράπεζα καταγράφει συστηματικά τις εκπομπές που προκύπτουν από τη δραστηριότητά της και αξιολογεί τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των χρηματοδοτούμενων έργων της καθ' όλη τη διάρκεια ζωής τους.

Πιο αναλυτικά, με στόχο τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις, καθώς και τα διεθνή πρότυπα, η Τράπεζα παρακολουθεί συστηματικά και αναφέρει τις εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου (Ατθ) βάσει του Εθνικού Κλιματικού Νόμου σε πλατφόρμα που έχει αναρτηθεί δημόσια από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Έτσι, επιτυγχάνει τη διαφανή αναφορά του ανθρακικού της αποτυπώματος, ενώ επιδιώκει και τη θέσπιση στόχων μείωσής του.



Οι άμεσες εκπομπές (Scope 1) της Τράπεζας σχετίζονται με την άμεση χρήση καυσίμων από σταθερές πηγές καύσης (γεννήτριες), από κινητές πηγές καύσης (εταιρικός στόλος) και από τη χρήση ψυκτικών υγρών μονάδων ψύξης. Οι έμμεσες εκπομπές (Scope 2) προκύπτουν από την χρήση ηλεκτρικής ενέργειας.

Συγκεκριμένα, το 2023 η Τράπεζα πέτυχε μείωση των έμμεσων εκπομπών της κατά 7,5% σε σχέση με το 2022, μέσω της επένδυσης σε αποτελεσματικές μεθόδους εξοικονόμησης ενέργειας, συγκεκριμένα σε ανανεώσιμες πηγές, για την κάλυψη των ενεργειακών αναγκών της.

	2023	2022
Εκπομπές ΑτΘ - Scope 1 (tnCO ₂ e)	79,2	25,2
Εκπομπές ΑτΘ - Scope 2 (tnCO ₂ e)	454,9	492
Σύνολο εκπομπών ΑτΘ (tnCO₂e)	534,1	517,2
Ειδικές εκπομπές ΑτΘ (kgCO₂e/εκ.€ κύκλο εργασιών)	0,014	0,015

Η μέθοδος υπολογισμού των εκπομπών ακολουθεί το πρότυπο ISO 14064 για την απόδοση της συνολικής ποσότητας αερίων του θερμοκηπίου που εκλύθηκαν στην ατμόσφαιρα, συμπεριλαμβανομένου του μεθανίου (CH₄) και του οξειδίου του αζώτου (N₂O), εκφρασμένου ως CO₂ equivalent (CO₂e).

Διαχείριση αποβλήτων και κυκλική οικονομία

Με σεβασμό στο περιβάλλον, η Τράπεζα φροντίζει για τη λελογισμένη χρήση των πρώτων υλών που χρησιμοποιεί, αλλά και για την ορθή διαχείριση των αποβλήτων που προκύπτουν από τη δραστηριότητά της.

Συγκεκριμένα, φροντίζει να περιορίζει την χρήση χαρτιού, καθώς προχωράει στην επέκταση της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών της (ψηφιοποίηση συναλλαγών, ψηφιακά e-statements). Επιπλέον, πραγματοποίησε προωθητικές ενέργειες με σκοπό να ενθαρρύνει την υιοθέτηση ψηφιακής κουλτούρας.

Τέλος, εφαρμόζει τις αρχές της κυκλικής οικονομίας και προβαίνει σε ανακύκλωση των μπαταριών που χρησιμοποιούνται εντός των καταστημάτων της. Σε ορισμένα υποκαταστήματά της υπάρχουν ειδικοί κάδοι συλλογής μπαταριών της εταιρείας «ΑΦΗΣ». Για το έτος 2023, συλλέχθηκαν συνολικά 17 κιλά μπαταριών, οι οποίες οδηγήθηκαν προς ανακύκλωση. Η Τράπεζα στοχεύει το 2024 να διευρύνει την ανακύκλωση μπαταριών σε συνεργασία με την ΑΦΗΣ στα περισσότερα υποκαταστήματά της.

Πράσινη Χρηματοδότηση

Η Τράπεζα, εκτός από την προστασία του περιβάλλοντος, έχει εντάξει στη λειτουργία της και την πράσινη χρηματοδότηση, μέσω της οποίας δίνει την δυνατότητα στους πελάτες και στους συνεργάτες της να εναρμονίσουν τη στρατηγική τους με την προστασία του περιβάλλοντος.

Προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει δεσμευτεί προς την κινητοποίηση μεγάλου αριθμού βιώσιμων επενδύσεων κατά την επόμενη δεκαετία. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα Χανίων επιδιώκει να ενσωματώσει στο επιχειρηματικό της μοντέλο τα «Πράσινα Δάνεια» και «Πράσινα

Ομόλογα», ενισχύοντας τη βιώσιμη ανάπτυξή της και τη δέσμευσή της για προστασία του περιβάλλοντος.

Τα «Πράσινα Δάνεια» εκδίδονται από την Τράπεζα προς όφελος των πελατών της, προκειμένου αυτοί να μπορέσουν να αναβαθμίσουν τις εγκαταστάσεις τους με την χρήση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών. Από την άλλη πλευρά, η έκδοση «Πράσινων Ομολόγων» δίνει την ευκαιρία για άμεση χρηματοδότηση περιβαλλοντικά φιλικών έργων, ώστε να αντιμετωπιστούν τυχόν αναγνωρισμένοι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι.

Πράσινα Δάνεια

Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας,
ενεργειακή αποδοτικότητα, πράσινες
τεχνολογίες

Χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους

Αναβάθμιση εγκαταστάσεων
επιχείρησης και προστασία
περιβάλλοντος

Πράσινα Ομόλογα

Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας,
πράσινες μεταφορές, βιώσιμη
διαχείριση υδάτων

Χρεόγραφα για άντληση κεφαλαίων
αποκλειστικά για την υλοποίηση
έργων που σχετίζονται με την
αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής

Άμεση χρηματοδότηση και συμβολή
στην αντιμετώπιση περιβαλλοντικών
κινδύνων



Υπεύθυνη Διακυβέρνηση

Η συμβολή μας στους Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη:



Η Διακυβέρνηση ως θεμελιώδης πυλώνας της αειφορίας

Η Εταιρική Διακυβέρνηση (Corporate Governance) αφορά στο σύνολο των θεσπισμένων κανόνων και επιχειρηματικών πρακτικών που εφαρμόζει η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων και βάσει των οποίων οργανώνεται, λειτουργεί και διοικείται. Η Εταιρική Διακυβέρνηση αποτελεί αναμφισβήτητα τον ακρογωνιαίο λίθο της εσωτερικής καθοδήγησης και οργάνωσης της Τράπεζας. Είναι σημαντικό να υφίστανται δομές, πολιτικές και διαδικασίες, ώστε να διασφαλίζεται ότι τα εταιρικά ζητήματα διαχειρίζονται με τον βέλτιστο τρόπο προς όφελος των συμφερόντων των συνεταίρων, των εργαζομένων, αλλά και άλλων τρίτων ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders) με τρόπο δίκαιο και διαφανή.

Επιπρόσθετα, μέσω ισχυρών δομών εταιρικής διακυβέρνησης διασφαλίζεται η υπεύθυνη οργάνωση, η αποτελεσματική λειτουργία, η διοίκηση και ο έλεγχος της Τράπεζας. Οι κανόνες Εταιρικής Διακυβέρνησης:

καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο επιτυγχάνονται οι εταιρικοί στόχοι και τις μεθόδους με τις οποίες εξασφαλίζεται η διαφάνεια των πεπραγμένων της διοίκησης έναντι των συνεταίρων της

καθιερώνουν κατάλληλα συστήματα για την παρακολούθηση και αποτίμηση των εταιρικών κινδύνων

προάγουν τον εταιρικό σκοπό και τη διαφάνεια στην επικοινωνία με τους συνεταίρους της Τράπεζας

Επιχειρηματικό Μοντέλο της Τράπεζας

Το Επιχειρηματικό Μοντέλο ως Οδικός Χάρτης στη Δημιουργία Αξίας

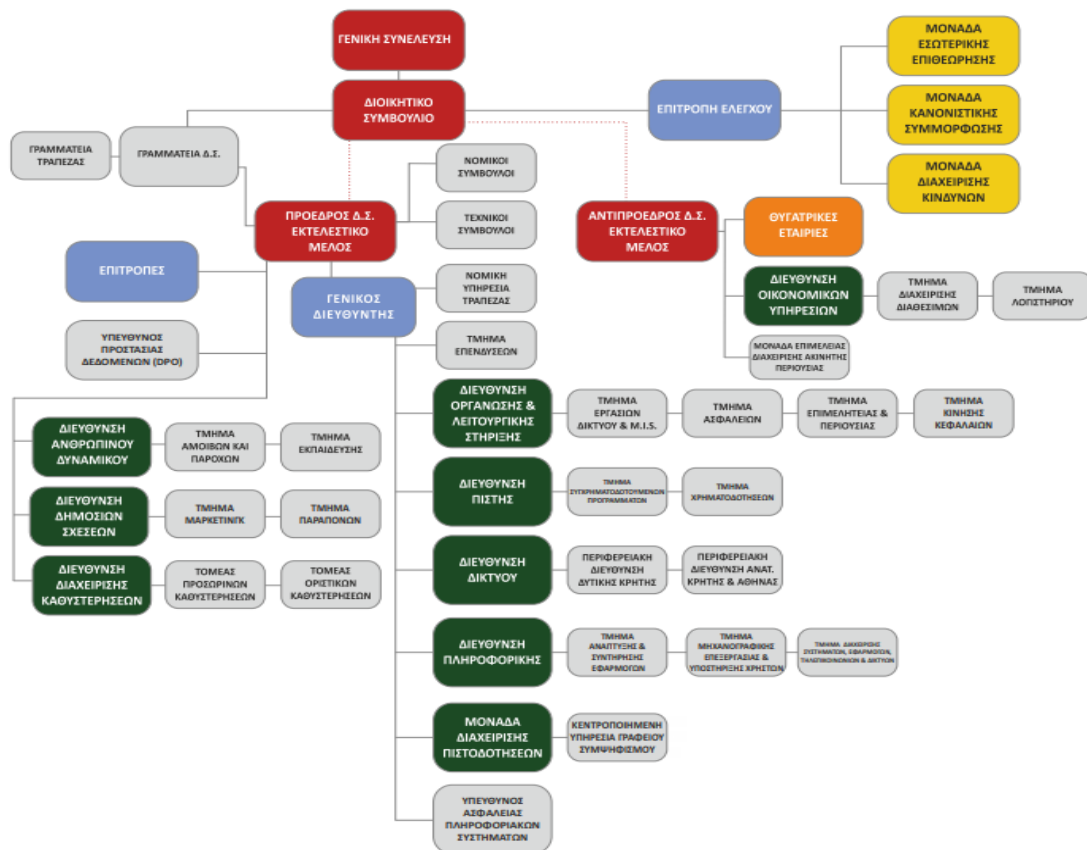


Οργανωτική Δομή

Η οργάνωση της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων αποτελεί συνεχή μέριμνα της Διοίκησης και των στελεχών της, έτσι ώστε να αποκρίνεται στις ανάγκες του διευρυμένου δικτύου της Τράπεζας και στην ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών της.

Οργανόγραμμα

Η οργανωσιακή δομή της Τράπεζας πρέπει να συμβαδίζει με το μέγεθός της και για το λόγο αυτό η Διοίκηση συστήνει αρμόδια τμήματα τα οποία καλύπτουν εξειδικευμένες τεχνικές απαιτήσεις ορισμένων προϊόντων και λειτουργιών και έχουν συντονιστικό ρόλο για την Τράπεζα σε επίπεδο δικτύου.



Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας αποτελεί το ανώτερο διοικητικό όργανο, με κύρια αρμοδιότητα τη χάραξη στρατηγικής της Τράπεζας, τη λήψη όλων των σημαντικών αποφάσεων και τον έλεγχο της ομαλής πορείας της.

Η θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας είναι τετραετής. Το Διοικητικό Συμβούλιο απαρτίζεται από δεκατρία (13) μέλη που εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση με τις διαδικασίες που ορίζονται αναλυτικά στο Καταστατικό και είναι επανεκλέξιμα. Ο αριθμός τους μπορεί να αυξηθεί στις περιπτώσεις και με τη διαδικασία που αναλυτικά προβλέπονται στο Καταστατικό της Τράπεζας. Το Διοικητικό Συμβούλιο συνεδριάζει σε μηνιαία βάση και όποτε απαιτηθεί.

ΟΝΟΜΑ	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ / ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ
Μιχαήλ	Μαρακάκης	Πρόεδρος	εκτελεστικό μέλος
Γεώργιος	Ανδρουλάκης	Αντιπρόεδρος	εκτελεστικό μέλος
Αλέξανδρος	Περιβολάκης	Γραμματέας	εκτελεστικό μέλος
Γεώργιος	Φαραντάκης	Ταμίας	εκτελεστικό μέλος
Εμμανουήλ	Αποστολάκης	Μέλος	εκτελεστικό μέλος
Σπυρίδων	Αποστολάκης	Μέλος	εκτελεστικό μέλος
Αναστάσιος	Βάμβουκας	Μέλος	εκτελεστικό μέλος
Ιωάννης	Κουλιεράκης	Μέλος	μη εκτελεστικό μέλος
Ιωάννης	Μαλανδράκης	Μέλος	μη εκτελεστικό / ανεξάρτητο μέλος
Γεώργιος	Μπαουράκης	Μέλος	μη εκτελεστικό / ανεξάρτητο μέλος
Δημήτριος	Ντοκάκης	Μέλος	εκτελεστικό μέλος
Μαρία	Σπερελάκη	Μέλος	μη εκτελεστικό / ανεξάρτητο μέλος
Ιωσήφ	Χιωτάκης	Μέλος	μη εκτελεστικό / ανεξάρτητο μέλος

Σύμφωνα με το Νόμο περί Συνεταιρισμών, το δικαίωμα της συμμετοχής στο Διοικητικό Συμβούλιο είναι τιμητικό και άμισθο και περιλαμβάνει μία αποζημίωση, όπως αυτή περιγράφεται στην Πολιτική Αποδοχών, βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων.

Υπάρχει ενεργή εμπλοκή του Διοικητικού Συμβουλίου σε θέματα που άπτονται της βιωσιμότητας και της εταιρικής διακυβέρνησης καθ' όλη τη διαδικασία, αρχής γενομένης από την έγκριση του Σχεδίου Δράσης, καθώς και θέση / αλλαγή προτεραιοτήτων αν και όταν χρειάζεται, βάσει της πληροφόρησης και ενημέρωσης που λαμβάνει από την Ομάδα Εργασίας Βιωσιμότητας. Καθ' όμοιο τρόπο οι αντίστοιχες Πολιτικές που αφορούν στη Βιώσιμη Ανάπτυξη εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου πρέπει να πληρούν τις προϋποθέσεις του άρθρου 83 του Ν. 4261/2014 και συγκεκριμένα να έχουν καλή φήμη, να διαθέτουν επαρκείς γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρία ανά αντικείμενο για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, να αφιερώνουν επαρκή χρόνο για την εκτέλεση των καθηκόντων τους και να ενεργούν με ειλικρίνεια, ακεραιότητα και δέουσα ανεξαρτησία.

Τα **Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου** μεριμνούν, ώστε το Διοικητικό Συμβούλιο να συμμορφώνεται με τις αρχές της ορθής εταιρικής διακυβέρνησης, παρακολουθούν την υλοποίηση του στρατηγικού σχεδιασμού, εκφέροντας σχετική γνώμη,

επιδιώκουν την ορθή επίτευξη των εταιρικών στόχων, σύμφωνα με τις αποφάσεις της Γενικής Συνελεύσεως και του Διοικητικού Συμβουλίου και συγκροτούν τις προβλεπόμενες από το κανονιστικό πλαίσιο Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου.

Τα **Μη Εκτελεστικά και Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου** μεριμνούν για την συμμόρφωση του Δ.Σ. με τις αρχές της ορθής εταιρικής διακυβέρνησης, παρακολουθούν την υλοποίηση του στρατηγικού σχεδιασμού, εκφέροντας σχετική γνώμη, επιδιώκουν την ορθή επίτευξη των εταιρικών στόχων, σύμφωνα με τις αποφάσεις της Γενικής Συνελεύσεως και του ίδιου του Διοικητικού Συμβουλίου, συγκροτούν τις προβλεπόμενες από το κανονιστικό πλαίσιο Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου.

Αρμοδιότητες Διοικητικού Συμβουλίου

Οι αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου παρουσιάζονται αναλυτικά στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Εκπροσωπεί το Συνεταιρισμό, ενώπιον κάθε φυσικού ή νομικού προσώπου, Δικαστηρίου, Οργανισμού και εν γένει κάθε Αρχής

Είναι αρμόδιο να αποφασίζει για τα θέματα γενικού οικονομικού σχεδιασμού που άπτονται της πολιτικής της Τράπεζας

Προβαίνει σε κάθε πράξη και ενέργεια που αφορά στη διοίκηση του Συνεταιρισμού, τη διαχείριση της περιουσίας, τη λειτουργία και εν γένει επιδίωξη του σκοπού του, πλην αυτών που ανήκουν στην αποκλειστική αρμοδιότητα της Γενικής Συνέλευσης

Ορίζει, επιβλέπει και λογοδοτεί για την υλοποίηση των ρυθμίσεων διακυβέρνησης που διασφαλίζουν την αποτελεσματική και συνετή διοίκηση, περιλαμβανομένου του διαχωρισμού αρμοδιοτήτων στον Οργανισμό και την πρόληψη αντικρουόμενων συμφερόντων

Φέρει τη γενική ευθύνη διοίκησης και λειτουργίας του ιδρύματος

Εγκρίνει και επιβλέπει την υλοποίηση των στρατηγικών στόχων, της στρατηγικής αντιμετώπισης κινδύνου και της εσωτερικής διακυβέρνησης του ιδρύματος

Διασφαλίζει την αριότητα των συστημάτων λογιστικής και χρηματοοικονομικών εκθέσεων, περιλαμβανομένων των χρηματοοικονομικών και λειτουργικών ελέγχων και της συμμόρφωσης με το νόμο και τα συναφή πρότυπα

Επιβλέπει τη διαδικασία των, κατά νόμο, δημοσιοποιήσεων και τις ανακοινώσεις

Παρακολουθεί και αξιολογεί περιοδικά την αποτελεσματικότητα των ρυθμίσεων εταιρικής διακυβέρνησης του ιδρύματος και προβαίνει στις δέουσες ενέργειες για την αντιμετώπιση τυχόν ελλείψεων

Από κοινού με τη Διοίκηση της Τράπεζας, έχουν τη συνολική ευθύνη για τις εργασίες που ανατίθενται σε τρίτους (outsourcing)

Έχει τις εκάστοτε προβλεπόμενες από το νόμο και το Καταστατικό του Συνεταιρισμού, αρμοδιότητες, όπως αυτές εξειδικεύονται σε αυτό, καθώς και αυτές που παραχωρούνται από τη Γ.Σ.

Αξιολόγηση Απόδοσης Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο ανά τριετία, αναθέτει μέσω Επιτροπής Ελέγχου, σε εξωτερικούς συμβούλους, ορκωτούς ελεγκτές λογιστές που διαθέτουν την απαραίτητη εμπειρία, αξιολόγηση της επάρκειας του ΣΕΕ, η οποία περιλαμβάνει και αξιολόγηση της οργανωτικής δομής της Τράπεζας.

Εντός του 2023, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Χανίων συνεδρίασε 43 φορές

Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο συστήνει Επιτροπές, διαρκούς ή και προσωρινού χαρακτήρα στις οποίες ανατίθενται συγκεκριμένες αρμοδιότητες, προκειμένου να υποβοηθείται για την αποτελεσματικότερη εκτέλεση των καθηκόντων του. Οι Επιτροπές έχουν γνωμοδοτικής φύσεως αρμοδιότητες, συνιστάμενες ιδίως στην υποβολή εισηγήσεων προς το Διοικητικό Συμβούλιο, μπορούν όμως να ασκούν και αποφασιστικές εξουσίες εφόσον υφίσταται σχετική ανάθεση από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Κύρια καθήκοντα των Επιτροπών είναι η εξέταση των θεμάτων ή σχεδίων αποφάσεων που τους ανατίθενται από το Διοικητικό Συμβούλιο, ως και η υποβολή στο Διοικητικό Συμβούλιο εκθέσεων, προτάσεων, γνωμών, πληροφοριών ή συστάσεων σε εκτέλεση των ανατιθέμενων κάθε φορά καθηκόντων τους.

Επιτροπή Ελέγχου

Τα κύρια καθήκοντα της Επιτροπής Ελέγχου συνοψίζονται μεταξύ άλλων στα κάτωθι:

- παρακολούθηση και ετήσια αξιολόγηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου
- αξιολόγηση και επίβλεψη των διαδικασιών κατάρτισης των οικονομικών καταστάσεων της Τράπεζας
- επίβλεψη του διενεργούμενου ελέγχου από τους ορκωτούς ελεγκτές
- υποβολή πρότασης προς το Δ.Σ. για την επιλογή των παραπάνω ελεγκτών
- διασφάλιση ανεξαρτησίας των ορκωτών ελεγκτών
- υποβολή προτάσεων για την αντιμετώπιση αδυναμιών που έχουν διαπιστωθεί
- παρακολούθηση εφαρμογής των μέτρων που έχουν αποφασιστεί από το Δ.Σ.
- υποβολή προτάσεων για τις ειδικές περιοχές που χρήζουν αυξημένου ελέγχου

Επιτροπή Αποδοχών

Η Επιτροπή συγκροτείται κατά τρόπο ώστε να είναι σε θέση να εκφέρει εξειδικευμένη και ανεξάρτητη γνώμη για τις πολιτικές Αποδοχών και την εφαρμογή τους, καθώς και για τα κίνητρα που δημιουργούνται κατά τη διαχείριση των κινδύνων, των κεφαλαίων και της ρευστότητας.

Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφίων

Η Τράπεζα συμμορφούμενη με το Νόμο 4261/2014 έχει θεσμοθετήσει Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφίων. Έργο της Επιτροπής Ανάδειξης Υποψηφίων είναι η κατάρτιση καταλόγου των υποψηφίων εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, πλήρους απασχόλησης που όντως θα διευθύνουν τη δραστηριότητα του συνεταιρισμού.

Κατ' ανάλογο τρόπο, έχει θεσμοθετηθεί Κανονισμός Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων (Fit and Proper) που σκοπό έχει τον καθορισμό της σύνθεσης, θητείας, λειτουργίας και αρμοδιοτήτων της Επιτροπής Ανάδειξης Υποψηφίων.

Επιπλέον έχει θεσμοθετηθεί Πολιτική Διαφοροποίησης Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου που σκοπό έχει τη δημιουργία ενός πολυποίκιλου, πλούσιου και ισορροπημένου οργάνου λήψης αποφάσεων, ενισχύοντας τη διακυβέρνηση της Τράπεζας, προωθώντας την ισότητα και προσφέροντας σταθερότητα και αντοχή στις απαιτήσεις του σύγχρονου επιχειρηματικού κόσμου.

Κύριες Επιτροπές Διοίκησης

Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού (ALCO)

Αποφασίζει την πολιτική για την κατανομή των πηγών κεφαλαίου, επιμελείται την επιχειρησιακή πολιτική και παρακολουθεί τη ρευστότητα, την κερδοφορία και τους κινδύνους της Τράπεζας.

Στην Επιτροπή συμμετέχουν ο Πρόεδρος του Δ.Σ., ο Αντιπρόεδρος του Δ.Σ., η Γενική Διευθύντρια, ο Επικεφαλής Μονάδας Διαχείρισης Κινδύνων, ο Επικεφαλής Μονάδας Εσωτερικής Επιθεώρησης (ως παρατηρητής χωρίς δικαίωμα ψήφου), ο Επικεφαλής Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η Διευθύντρια Πίστης, ο Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών, ο Διευθυντής Διαχείρισης Καθυστερήσεων, ο Διευθυντής Πληροφορικής. Επίσης κατά περίπτωση συμμετέχουν στελέχη διευθύνσεων ως εισηγητές διαφόρων θεμάτων που άπτονται τις αρμοδιότητας της Επιτροπής.

Ειδική Συντονιστική Επιτροπή για την Πληροφορική (I.T. Steering Committee)

Αξιολογεί τα βραχυπρόθεσμα και μέσο-μακροπρόθεσμα σχέδια της Πληροφορικής, την Ανάλυση και Διαχείριση Κινδύνων που σχετίζονται με τα Πληροφοριακά Συστήματα, αξιολογεί και εγκρίνει μεγάλη προμήθεια υλικού και λογισμικού, εποπτεύει τα μεγάλα έργα και τον προϋπολογισμό της Πληροφορικής, καθορίζει αρμοδιότητες, κ.ά.

Στην Επιτροπή συμμετέχουν ο Πρόεδρος του Δ.Σ., ο Αντιπρόεδρος του Δ.Σ., η Γενική Διευθύντρια, ο Διευθυντής Πληροφορικής, η Διευθύντρια Οργάνωσης και Λειτουργικής Στήριξης, ο Επικεφαλής Μονάδας Διαχείρισης Κινδύνων, ο Επικεφαλής Μονάδας Εσωτερικής Επιθεώρησης (ως παρατηρητής χωρίς δικαίωμα ψήφου). Επίσης κατά περίπτωση συμμετέχουν στελέχη διευθύνσεων ως εισηγητές διαφόρων θεμάτων που άπτονται τις αρμοδιότητας της Επιτροπής.

Επιτροπή Ασφάλειας της Τράπεζας

Καθιερώνει πολιτική διαχείρισης για την ασφάλεια της Τράπεζας, εισηγείται προς την Διοίκηση προτάσεις για την αναβάθμιση της Πολιτικής Ασφαλείας, καταγράφει και αναλύει πιθανούς κινδύνους και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για την αποφυγή τους, συντάσσει κανονισμούς Ασφαλείας και τους κοινοποιεί στο δίκτυο, παρακολουθεί την εφαρμογή τους και διοργανώνει και συντονίζει συναντήσεις στελεχών της Τράπεζας, ώστε να λαμβάνονται σχετικές αποφάσεις.

Στην Επιτροπή συμμετέχουν ο Υπεύθυνος Ασφαλείας Τράπεζας, ο Διευθυντής Πληροφορικής, ο Επικεφαλής Μονάδας Διαχείρισης Κινδύνων, ο Επικεφαλής Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ο Επικεφαλής Μονάδας Εσωτερικής Επιθεώρησης (ως παρατηρητής χωρίς δικαίωμα ψήφου), η Διευθύντρια Οργάνωσης και Λειτουργικής Στήριξης, η Υποδιευθύντρια Οργάνωσης και Λειτουργικής Στήριξης και Ελεγκτής Πληροφοριακών Συστημάτων.

Επιτροπή Χορηγιών και Προβολής

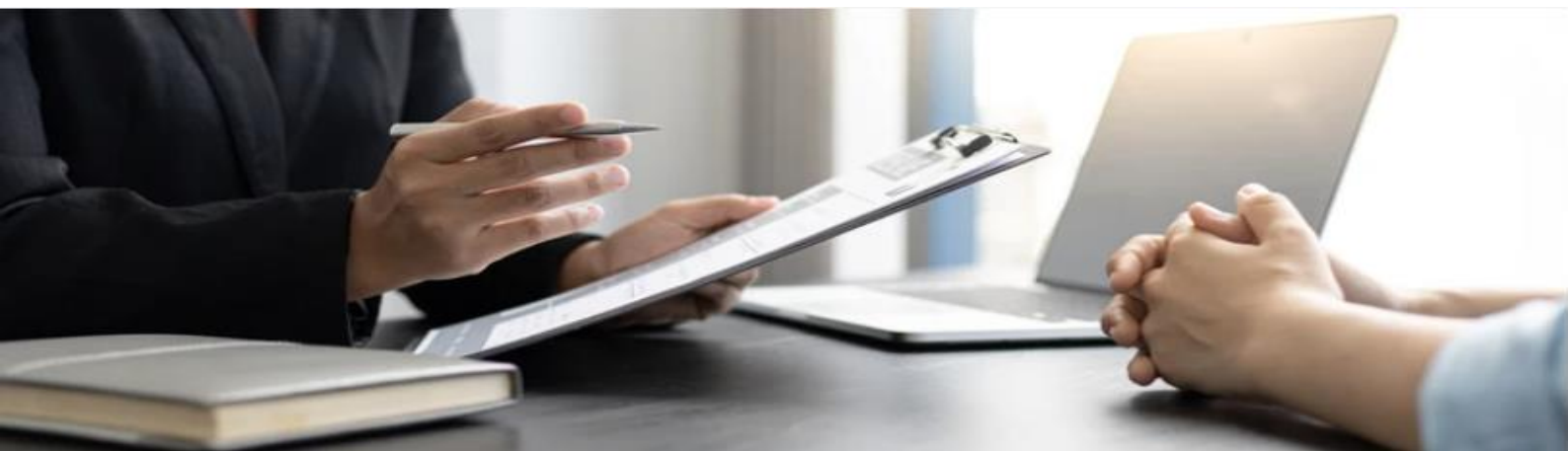
Η Επιτροπή Χορηγιών και Προβολής συνεδριάζει όποτε καθίσταται απαραίτητο. Εξετάζει αιτήματα για την προβολή της Τράπεζας σε διάφορα μέσα ή αιτήματα χορηγιών προς άλλους φορείς.

Στην Επιτροπή συμμετέχουν ο Πρόεδρος και Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και ο Προϊστάμενος Δ/σης Δημοσίων Σχέσεων.

Επιτροπή Επιμέλειας Ακινήτων

Διαχειρίζεται την ακίνητη περιουσία της Τράπεζας, πραγματοποιεί διαγωνισμούς για την πώληση της ακίνητης περιουσίας της Τράπεζας, τη δημιουργία νέων καταστημάτων, κ.ά.

Στην Επιτροπή συμμετέχουν ο Αντιπρόεδρος Δ.Σ., στέλεχος Μονάδας Επιμέλειας Διαχείρισης Ακίνητης Περιουσίας, η Γενική Διευθύντρια, ο Προϊστάμενος Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών, ο Επικεφαλής Μονάδας Διαχείρισης Κινδύνων και ένα εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.



Επιτροπή Ενστάσεων

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Αναθεωρημένου Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, όπως ισχύει (ΦΕΚ Β 2376/02.08.2016 τ.Β' κεφ.1ο Δ.) και της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ), έργο της Επιτροπής αυτής είναι η επιδίωξη εξωδικαστικής επίλυσης που τυχόν αιτείται δανειολήπτης, κατά τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία, σύμφωνα με την οποία μπορεί να επανεξετάζεται και η τυχόν απορριπτική απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων.

Πολιτικές και Διαδικασίες

Οι Πολιτικές και Διαδικασίες αποτελούν βασικές αρχές της επιχειρηματικής λειτουργίας της Τράπεζας, καθώς ως ολοκληρωμένο σύστημα συντονίζει τις διάφορες εργασίες της και τον τρόπο εκτέλεσης αυτών, μέσω επίσημων, πρότυπων διαδικασιών λειτουργίας. Αυτές οι Πολιτικές και Διαδικασίες αποτελούν επίσημους κανόνες που καθοδηγούν και συμμορφώνουν, ορίζοντας το πλαίσιο.

Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων παρουσιάζει τις αρχές και πρακτικές που υιοθετεί η Τράπεζα με στόχο την υπεύθυνη οργάνωση, λειτουργία, διοίκηση και έλεγχο της εταιρείας, στοχεύοντας στην αύξηση της αξίας της και την παράλληλη διαφύλαξη και ικανοποίηση των έννομων συμφερόντων όλων όσων συνδέονται με αυτήν.

Πολιτική κατά του ξεπλύματος χρήματος

Στο πλαίσιο συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις που αφορούν στην πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων υιοθετεί κατάλληλη πολιτική, συνεπή προς τους στόχους προσέλκυσης πελατείας, τις χώρες δραστηριοποίησης και τα δίκτυα συναλλαγών που χρησιμοποιεί. Η αξιολόγηση των πελατών ως προς τους κινδύνους που αντιπροσωπεύουν και η διαχείρισή τους υποστηρίζεται από το πληροφοριακό σύστημα της Τράπεζας καθώς εξετάζει με τη δέουσα επιμέλεια κάθε συναλλαγή που από τη φύση της μπορεί να συνδεθεί με νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματική δραστηριότητα. Τέτοιες συναλλαγές είναι κατά γενικό κανόνα οι ασυνήθεις και ύποπτες συναλλαγές.

Εκτός από την λήψη των αναφερόμενων στο παρόν στοιχείων, η παροχή ειδικότερων οδηγιών προς τους αρμόδιους υπαλλήλους των τραπεζών για την δυνατότητα απόκτησης της πληρέστερης εικόνας σχετικά με την οικονομική επιφάνεια των πελατών, αποτελεί απαραίτητο μέσο για την ουσιαστική εκπλήρωση των σχετικών υποχρεώσεών τους.

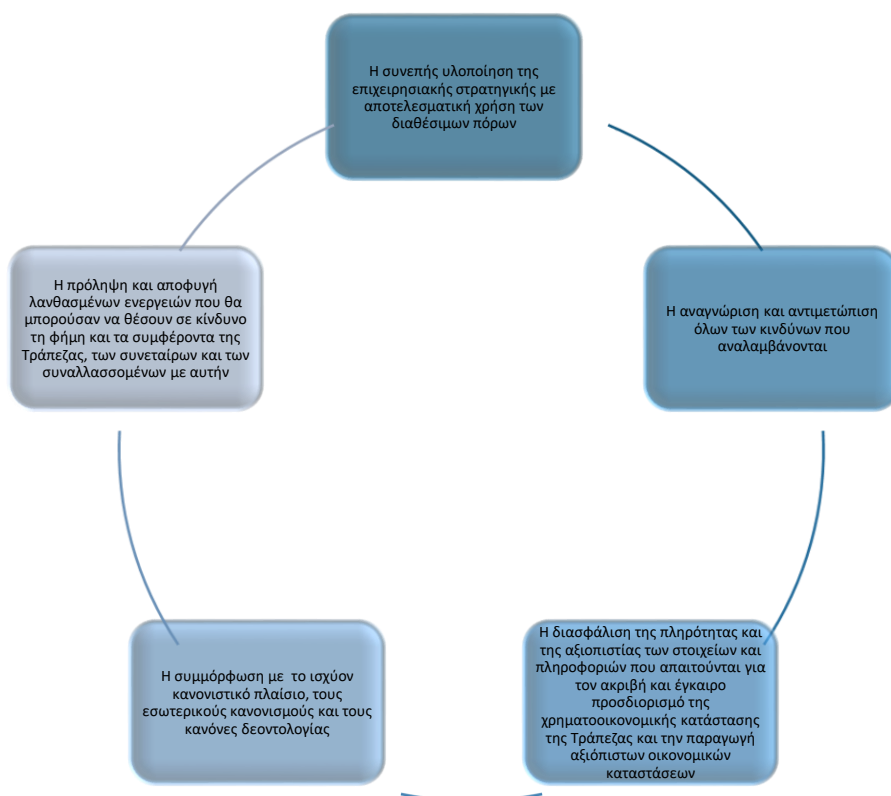
Πολιτική σύγκρουσης συμφερόντων

Η Τράπεζα διαθέτει Πολιτική Πρόληψης και Διαχείρισης Συγκρούσεων Συμφερόντων, στο πλαίσιο της οποίας λαμβάνει, στο μέτρο του εφικτού, κάθε εύλογο μέτρο για την αναγνώριση και την αποφυγή ενδεχομένων συγκρούσεων συμφερόντων, καθώς και την επίλυση υφισταμένων συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ των μελών του Δ.Σ., της Διοίκησης και των στελεχών, αλλά και μεταξύ αυτών, του πιστωτικού ιδρύματος και των συναλλασσομένων, καθώς και αθέμιτης χρήσης εμπιστευτικών πληροφοριών ή περιουσιακών στοιχείων.

Σύστημα εσωτερικού ελέγχου

Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου αποτελείται από ελεγκτικούς μηχανισμούς και διαδικασίες, οι οποίες καλύπτουν το σύνολο των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, με σκοπό την αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία της. Μέσω του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου διασφαλίζεται:

Η τήρηση των διαδικασιών της Τράπεζας, καθώς και η προσαρμογή τους στα νέα κανονιστικά δεδομένα



INTERNAL CONTROL

Επιτροπή αντιμετώπισης κρίσεων ρευστότητας

Η Τράπεζα σε εκπλήρωση των απαιτήσεων της Οδηγίας (ΕΕ) 36/2013 του Ν. 4261/2014 και της ΠΔ/ΤΕ 2577/2006, διαθέτει Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ) που αποτελείται από τους ελεγκτικούς μηχανισμούς και διαδικασίες, οι οποίες καλύπτουν το σύνολο των δραστηριοτήτων της Τράπεζας με σκοπό την αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία της. Οι βασικοί συντελεστές του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου είναι οι κάτωθι:

Μονάδα Εσωτερικής
Επιθεώρησης

Μονάδα Διαχείρισης
Κινδύνων

Μονάδα
Κανονιστικής
Συμμόρφωσης

Μονάδα Εσωτερικής Επιθεώρησης

Η Μονάδα Εσωτερικής Επιθεώρησης, η οποία αναφέρεται στο Δ.Σ. μέσω της Επιτροπής Ελέγχου έχει ως κύριες αρμοδιότητες τις παρακάτω:

Η διενέργεια ελέγχων, προκειμένου να διαμορφωθεί αντικειμενική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη άποψη για την επάρκεια και αποτελεσματικότητα του ΣΕΕ

Η έγγραφη ενημέρωση της Διοίκησης και του Δ.Σ. για τις κυριότερες διαπιστώσεις των διενεργούμενων ελέγχων και τυχόν συστάσεις

Η διενέργεια ειδικών ελέγχων, σε περίπτωση ενδείξεων για βλάβη των συμφερόντων της Τράπεζας

Η υποβολή ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων για την αποτελεσματικότητα του ΣΕΕ

Η επιβεβαίωση προς την Τράπεζα Ελλάδος της πληρότητας και εγκυρότητας των διαδικασιών που έχουν θεσπιστεί για τη διαχείριση κινδύνων

Η αξιολόγηση των διαδικασιών που έχουν θεσπιστεί για την κανονιστική συμμόρφωση

Η αξιολόγηση της οργάνωσης και λειτουργίας των συστημάτων πληροφορικής

Η υποβολή προτάσεων για τη θεραπεία τυχόν αδυναμιών και τη βελτίωση υφιστάμενων διαδικασιών

Η παρακολούθηση της εφαρμογής και αποτελεσματικότητας των διορθωτικών μέτρων

Η κατάρτιση του προγράμματος δράσης του επόμενου έτους

Η αξιολόγηση των ετήσιων εκθέσεων της Μονάδας Διαχείρισης Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η αξιολόγηση της ΔΑΕΕΚ και ΔΑΕΕΡ

Ο έλεγχος της διαδικασίας κατάρτισης αναθεώρησης και ενεργοποίησης του σχεδίου ανάκαμψης Recovery Plan

Μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων

Η Μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων, η οποία αναφέρεται στο Δ.Σ. μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, έχει ως κύριες αρμοδιότητες τις παρακάτω:

Η συμμετοχή στην εγκριτική διαδικασία πιστοδοτήσεων

Η εξέταση και αξιολόγηση πιστοδοτήσεων σημαντικού ποσού

Η χρησιμοποίηση του εξειδικευμένου λογισμικού διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου

Η κατάρτιση, έλεγχος και υποβολή των αναφορών προς την ΤτΕ που αφορούν στον πιστωτικό κίνδυνο

Ο υπολογισμός του λειτουργικού κινδύνου

Ο υπολογισμός των απαιτούμενων παραμέτρων κινδύνου για τις ανάγκες υπολογισμού των ειδικών προσαρμογών κινδύνου

Η κατάρτιση και υποβολή προς τη Διοίκηση της Τράπεζας και την ΤτΕ των ασκήσεων προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης (stress tests) για τους κινδύνους

Η εισήγηση στη Διοίκηση της Τράπεζας του «Πλαισίου Διακυβέρνησης και Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας», με παράλληλη πρόταση επιμέρους ορίων και σημείων συναγερμού ανά είδος κινδύνου

Η υποβολή προς τη Διοίκηση της Τράπεζας των απαιτούμενων από τη νομοθεσία αναφορών

Η συμμετοχή στην ομάδα εργασιών του σχεδίου ανάκαμψης και η παρακολούθηση των ορίων των δεικτών που έχουν θεσπιστεί σύμφωνα με το σχέδιο ανάκαμψης

Η συμβολή στη διαμόρφωση και την ανάπτυξη της κουλτούρας κινδύνου στο σύνολο της Τράπεζας

Η συμμετοχή στην Επιτροπή Αντιμετώπισης Κρίσεων Ρευστότητας

Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία αναφέρεται στο Δ.Σ. μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, έχει ως κύριες αρμοδιότητες τις παρακάτω:

Η θέσπιση και εφαρμογή διαδικασιών και η εκπόνηση του ετήσιου προγράμματος κανονιστικής συμμόρφωσης, με στόχο την επίτευξη της έγκαιρης και διαρκούς συμμόρφωσης στο ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, την εξασφάλιση της πλήρους προσαρμογής στο κανονιστικό πλαίσιο πρόληψης νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες μέσω της τραπεζικής λειτουργίας και την καταπολέμηση της τρομοκρατίας

Η ενημέρωση της Διοίκησης και η εισήγηση για προσαρμογή των εσωτερικών διαδικασιών, ώστε να διασφαλίζεται ότι διαχειρίζεται αποτελεσματικά τον κίνδυνο να υποστεί οικονομική ζημία, νομικές ή εποπτικές κυρώσεις ή ζημία στη φήμη της λόγω πλημμελούς ή μη συμμόρφωσης

Διαχείριση κινδύνων

Τα τελευταία χρόνια, καταβάλλεται συντονισμένη προσπάθεια σε επίπεδο πολιτείας και ρυθμιστικών αρχών για την υλοποίηση του σχεδίου δράσης και των στόχων που τέθηκαν στο πλαίσιο της «Σύμβασης Πλαίσιο των Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή». Τα πιστωτικά ιδρύματα αναμένεται να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στη μετάβαση προς μία βιώσιμη οικονομία, ενσωματώνοντας σταδιακά στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων

τους, τους κινδύνους, αλλά και τις ευκαιρίες που προκύπτουν από περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς και παράγοντες διακυβέρνησης (ESG).

Ως εκ τούτου, η ανθεκτικότητα στις αλλαγές είναι μείζονος σημασίας, δεδομένων των προκλήσεων που φέρνει η κλιματική αλλαγή στον τομέα των τραπεζών, με τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και τις υποστηρικτικές διαδικασίες / λειτουργίες και μηχανισμούς εσωτερικής διακυβέρνησης να κινούνται προς αυτή την κατεύθυνση.

Μη χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι

Η Τράπεζα εποπτεύεται άμεσα από την Τράπεζα της Ελλάδος και έμμεσα από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (SSM) σύμφωνα με το εποπτικό πλαίσιο της Βασιλείας III αποτελούμενο από τρεις πυλώνες. Ο Πυλώνας III στοχεύει στην αύξηση της διαφάνειας και της πειθαρχίας της Τράπεζας και καθορίζει τις απαιτήσεις γνωστοποίησης των βασικών πληροφοριών, αναφορικά με την έκθεση της Τράπεζας στους βασικούς κινδύνους και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται για τη διαχείρισή τους.

Κλιματικός και Περιβαλλοντικός Κίνδυνος

Η κλιματική αλλαγή και η υποβάθμιση του περιβάλλοντος είναι σημαντικές πηγές που επηρεάζουν την οικονομική δραστηριότητα και ως εκ τούτου επηρεάζουν και την Τράπεζα. Εντός των επόμενων τριών με πέντε ετών, θα πρέπει οι Τράπεζες να είναι σε θέση να



παρέχουν εκτίμηση των ανοιγμάτων και υπόκεινται σε κλιματικούς κινδύνους και παράλληλα θα πρέπει να αποδείξουν τη συμμόρφωσή τους με τα διεθνή πρότυπα και τις κατευθυντήριες αρχές για τα ESG (Environmental, Social και Governance), την ενσωμάτωση της στρατηγικής βιωσιμότητας στην εταιρική στρατηγική τους με εξειδικευμένους ESG στόχους και την ενσωμάτωση του ESG στις εταιρικές πιστωτικές πολιτικές και στη διαχείριση κινδύνου. Οι κλιματικοί και περιβαλλοντικοί κίνδυνοι περιλαμβάνουν δύο βασικούς προσδιοριστικούς παράγοντες κινδύνου: Φυσικοί κίνδυνοι (physical risks) και κίνδυνοι μετάβασης (transitional risk).

Λειτουργικός Κίνδυνος



Ο λειτουργικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος πρόκλησης ζημιών που οφείλονται στην ανεπάρκεια ή στην αποτυχία εσωτερικών διαδικασιών, ατόμων και συστημάτων ή σε εξωτερικά γεγονότα.

Νομικός Κίνδυνος



Ο νομικός κίνδυνος οφείλεται σε αλλαγές του νομικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία της Τράπεζας, καθώς και σε επιβολή ποινών ή/και προστίμων από τις εποπτικές ή/και δικαστικές αρχές που κατά συνέπεια επηρεάζουν την κερδοφορία και μεταβάλλουν τη θέση του Ιδρύματος. Επιπλέον ο νομικός κίνδυνος συνδέεται και με τον κίνδυνο φήμης του Ιδρύματος. Τέλος, ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίδεται και στην καλή κατανόηση του διεθνούς εποπτικού πλαισίου, διότι ενδέχεται να επιδέχεται διαφορετικές ερμηνείες.

Κίνδυνος Συμμόρφωσης - Κίνδυνος Φήμης



Ο κίνδυνος συμμόρφωσης είναι ο κίνδυνος νομικών ή εποπτικών κυρώσεων, οικονομικής ζημιάς ή επιπτώσεων στη φήμη της Τράπεζας, ως αποτέλεσμα έλλειψης συμμόρφωσης του Ιδρύματος με τους νόμους, τους κανονισμούς ή/και τους κώδικες δεοντολογίας.

Τεχνολογικός Κίνδυνος



Ο τεχνολογικός κίνδυνος αναφέρεται στο ενδεχόμενο ανεπάρκειας των συστημάτων τεχνολογίας και πληροφορικής, καθώς και στο ενδεχόμενο βλάβης κάποιου εκ των συστημάτων αυτών. Ο τεχνολογικός κίνδυνος εμπεριέχει επίσης την πιθανότητα κάποια επένδυση της Τράπεζας σε ένα πληροφοριακό σύστημα ή τεχνολογικό εξοπλισμό να μην αποδώσει τα αναμενόμενα αποτελέσματα.

Ενσωμάτωση κινδύνων στις διαδικασίες λήψης απόφασης

Η αποτελεσματική διαχείριση των ESG κινδύνων αποτελεί βασική προτεραιότητα της Τράπεζας, βάσει και της σύστασης από την ΤτΕ για σταδιακή υιοθέτηση και υλοποίηση των εποπτικών προσδοκιών του Ενιαίου Μηχανισμού Εποπτείας (SSM).

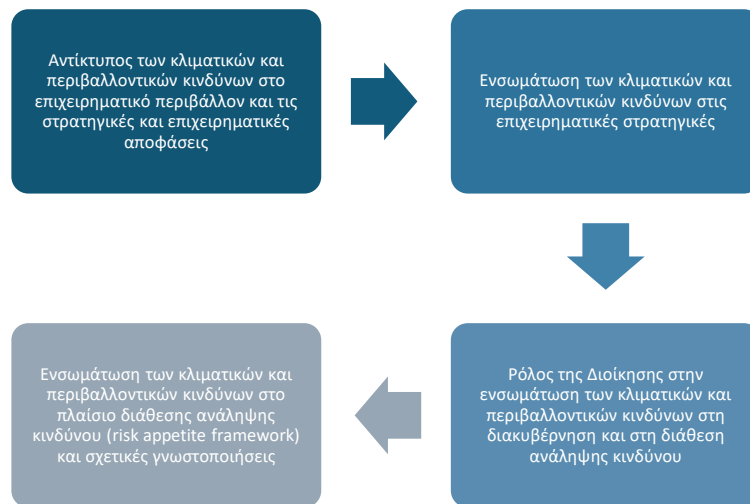
Μεθοδολογία διαχείρισης κινδύνων

Η Τράπεζα Χανίων παρουσιάζει σημαντικό βαθμό προόδου των απαιτούμενων ενεργειών σχετικά με την επικαιροποίηση των πολιτικών και των διαδικασιών της για την κάλυψη των κινδύνων που αφορούν στην κλιματική αλλαγή. Οι ενέργειες αυτές είναι σε απόλυτη συμφωνία με το χρονοδιάγραμμα που έχει παρατεθεί στο «Σχέδιο Δράσης Τράπεζας Χανίων για τη σταδιακή ενσωμάτωση των προσδοκιών του SSM». Η Τράπεζα Χανίων αναλύει τα εναλλακτικά σενάρια που εξετάζονται κατά την διενέργεια εσωτερικών ασκήσεων για την αξιολόγηση των επιπτώσεων από την κλιματική αλλαγή και των πιθανών επιπτώσεων στην οικονομική απόδοση της Τράπεζας. Τα αποτελέσματα αυτών θα ενσωματωθούν στα εργαλεία χρηματοοικονομικών αποφάσεων και θα δώσουν συγκεκριμένες κατευθύνσεις για την επιλογή ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών απόδοσης ανάλογα με τα ουσιαστικά θέματα / κινδύνους / παράγοντες (KPIs) και τους απαραίτητους μηχανισμούς παρακολούθησης ως διαδικασία δέουσας επιμέλειας.

Παράλληλα τα στελέχη της Τράπεζας Χανίων (ειδικά τα εμπλεκόμενα στελέχη, μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και ένα μέρος του προσωπικού) παρακολουθούν ενημερωτικά σεμινάρια, με σκοπό την καλλιέργεια κουλτούρας σε όλο τον Οργανισμό για θέματα περιβαλλοντικών κινδύνων.

Σχέδιο δράσης ενσωμάτωσης κινδύνων

Τα ιδρύματα καλούνται να κατανοούν τον αντίκτυπο των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στο επιχειρηματικό περιβάλλον εντός του οποίου λειτουργούν, σε βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα. Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων κατά τον καθορισμό και την εφαρμογή της επιχειρηματικής της στρατηγικής, καταρτίζει Σχέδιο Δράσης για τη σταδιακή ενσωμάτωση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, προκειμένου να είναι σε θέση να λαμβάνει εμπεριστατωμένες αποφάσεις:



Προστασία δεδομένων και ασφάλεια πληροφοριών

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων με διαρκή δέσμευση στην προστασία των δεδομένων των πελατών της, διέπεται από διαφάνεια, ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα διατηρεί και εφαρμόζει:

- Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
- Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Συνεταίρων

σύμφωνα με όλα τα δικαιώματα και υποχρεώσεις που απορρέουν από το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων, για τη διασφάλιση των συναλλαγών, την προστασία των δεδομένων και τη θωράκιση των επικοινωνιών από κακόβουλες ενέργειες, σύμφωνα με τις τρέχουσες τεχνικές και τεχνολογικές εξελίξεις, τις παγκόσμιες βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της ασφάλειας πληροφοριών, καθώς και τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς.



Πολιτική Απορρήτου

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων έχει θέσει ως πρωταρχικό στόχο τη συμμόρφωση με το κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο που αφορά στην τήρηση του τραπεζικού απορρήτου και την εν γένει προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

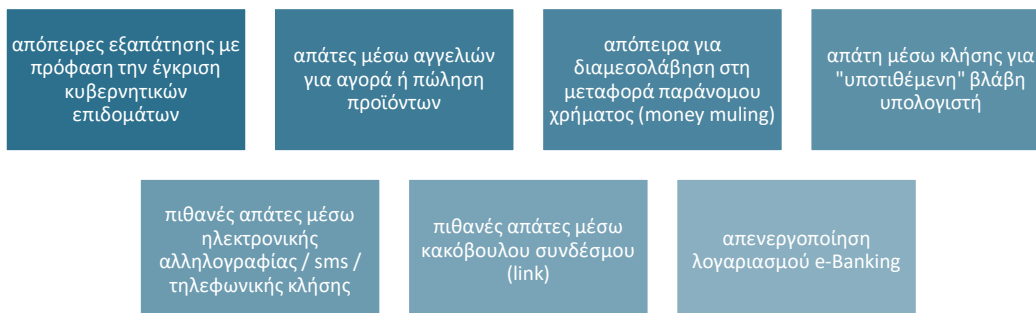
Η Τράπεζα προβαίνει στη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, που γνωστοποιούν σε αυτή οι υποψήφιοι ή/και υφιστάμενοι πελάτες και εν γένει συναλλασσόμενοι με οποιαδήποτε ιδιότητα με αυτήν σε όλα τα στάδια της συναλλακτικής τους σχέσης στο πλαίσιο παροχής προϊόντων / υπηρεσιών από την Τράπεζα. Η Τράπεζα ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, επεξεργάζεται τυχόν προσωπικά δεδομένα που έρχονται σε γνώση της, λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων αυτών, την τήρηση του απορρήτου των πληροφοριών και για την εν γένει ασφάλεια των συναλλαγών.

Ασφάλεια συναλλαγών και προστασία από απάτες

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων επιδεικνύει ιδιαίτερη ευαισθησία στην ασφάλεια των πληροφοριών και των επικοινωνιών και φροντίζει συνεχώς να προσφέρει τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια στις ψηφιακές υπηρεσίες της. Για την υπηρεσία e-Banking, η Τράπεζα εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους για την διασφάλιση των συναλλαγών, την προστασία των δεδομένων και την θωράκιση των επικοινωνιών από κακόβουλες ενέργειες.

Θωράκιση του Οργανισμού μέσω ισχυρών Διαδικασιών και Μηχανισμών ενεργοποίησης

Η Τράπεζα στο πλαίσιο προστασίας των πελατών της, φροντίζει να παρέχει πλήρη και σαφή ενημέρωση για τους κινδύνους που προκύπτουν από τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, αποσκοπώντας στην ευαισθητοποίηση του κοινού και ειδικά των πελατών της για την προστασία από ηλεκτρονικές απάτες. Υπάρχει δέσμη ενεργειών που ενεργοποιούνται από την Τράπεζα σε περίπτωση κακόβουλων περιστατικών (περιπτώσεις πρακτικών εξαπάτησης phishing κ.α.). Οι βασικές πηγές λήψης πληροφοριών, μέσω των οποίων η Τράπεζα ενημερώνεται είναι δύο: ο πελάτης και ένα σύστημα ελέγχου (monitoring 24/7) που καταγράφει και συλλέγει πληροφορίες από ψηφιακά κανάλια που χρησιμοποιούν κακόβουλες ομάδες – μία επένδυση στην οποία προχώρησε η Τράπεζα εντός του 2023. Αναλυτικότερα, μέσω της ιστοσελίδας της, παρέχει ολοκληρωμένη πληροφόρηση για τα είδη απάτης και τους αντίστοιχους τρόπους προστασίας για καθεμία από αυτές:



Οικονομική επίδοση

Βασικός κατευθυντήριος άξονας της δράσης της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων είναι η συμβολή στην τοπική ανάπτυξη και η στήριξη της οικονομίας, με κεντρικό άξονα να παραμένει η βελτίωση της κερδοφορίας και η επέκταση της των μεγεθών της. Η Τράπεζα μέσω της δραστηριότητάς της έχει θετικό αντίκτυπο στην οικονομία της χώρας και τα αποτελέσματα της Τράπεζας φαίνονται παρακάτω:

		2022	2023
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ σε €			
Οικονομικά στοιχεία Εταιρείας	Συνολικά έσοδα (κύκλος εργασιών)	34.133.286	37.422.455
	Λειτουργικά κέρδη	17.364.527	13.942.397
	Λειτουργικό κόστος	16.528.047	17.083.907
	Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίου	768.935	831.169
	Κέρδη / (ζημιές) προ φόρων	11.565.987	2.000.507
	Καθαρά κέρδη / (ζημιές) μετά από φόρους	8.405.557	1.358.018
	Πληρωμές για φόρους - έμμεσοι (ΦΠΑ)	2.469.583	2.536.327
	Πληρωμές για φόρους - άμεσοι	438.443	232.967
	Συνολικές πληρωμές προς τους κρατικούς φορείς (σύνολο άμεσων και έμμεσων καταβεβλ. φόρων)	2.908.027	2.769.294
	Ίδια Κεφάλαια	53.245.184	57.827.014
	Σύνολο επενδύσεων	0	0
	Σύνολο περιουσιακών στοιχείων	674.091.068	688.333.710
		2022	2023
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ σε €			
Προς τους εργαζομένους	Μισθοδοσία (μεικτές αποδοχές εργαζομένων)	6.673.087	6.748.238
	Ασφαλιστικά κόστη εργαζομένων (εργοδοτικές εισφορές και ιδιωτική ασφάλιση)	1.463.065	1.491.614
	Λοιπές παροχές εργαζομένων	217.233	202.048
	Αποζημιώσεις (απολύσεις / συντάξεις)	0	0

	Σύνολο προς εργαζομένους	8.353.385	8.441.900
Προς άλλα ενδιαφερόμενα μέρη	Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίου (τράπεζες κ.λπ.)	768.935	831.169
	Καταβεβλημένοι φόροι (προς το Κράτος)	2.908.027	2.769.294
	Αγορές από εγχώριους προμηθευτές (συμπερ. ΦΠΑ)	7.877.724	8.891.416
	Αγορές από προμηθευτές εξωτερικού	40.679	102.724
	Σύνολο	11.595.365	12.594.603

Στοχοθεσία για το 2024

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων εντός του 2023 προχώρησε σε στρατηγικής φύσης απόφαση για λήψη Πανελλαδικής Άδειας και μετατροπή της σε Ανώνυμη Εταιρεία (Α.Ε.) που στόχο είχε να αποκτήσει ηγετικό ρόλο όχι μόνο στην Κρήτη, αλλά και σε εθνικό επίπεδο, υποστηρίζοντας κυρίως τις ΜΜΕ και συμβάλλοντας σημαντικά στην ευημερία και την ανάπτυξη της κοινωνίας και της οικονομίας. Παράλληλα, προσφάτως η Τράπεζα πραγματοποίησε σημαντική επένδυση αναβαθμίζοντας το δίκτυο (στόλο) των ATM της, με σκοπό την παροχή της βέλτιστης ικανοποίησης / εμπειρίας του πελάτη.

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων παραμένοντας αταλάντευτα αφοσιωμένη στις τοπικές κοινότητες και στους πελάτες της, οδεύει προς το 2024, στοχεύοντας στην πραγματοποίηση εγχειρημάτων που στόχο έχουν την ανάδειξη της αξίας της Τράπεζας και της ενδυνάμωσης του ρόλου της στο ευρύτερο κοινωνικό και επιχειρηματικό πλαίσιο δραστηριοποίησής της.

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων, η οποία παραμένει πιστή στις αξίες της και δεν παρεκκλίνει από το αρχικό συνεταιριστικό της όραμα που στόχο έχει πάντα τον άνθρωπο, προγραμματίζει μεταξύ άλλων τα παρακάτω:

- Ολοκλήρωση του Κανονισμού της Επιτροπής ESG & Sustainability
- Διεύρυνση κριτηρίων επιλογής των μελών του Δ.Σ., βάσει γνώσεων και δεξιοτήτων σε θέματα περιβαλλοντικών κινδύνων και κλιματικής αλλαγής
- Σχεδιασμός και δρομολόγηση επιμορφωτικών προγραμμάτων για τα μέλη του Δ.Σ.
- Επικαιροποίηση του Πλαισίου Ανάλυσης Κινδύνων, ανάπτυξη κατάλληλων βασικών δεικτών περιβαλλοντικών και κλιματικών κινδύνων και καθορισμός σχετικών ορίων για την αποτελεσματική διαχείριση των εν λόγω κινδύνων
- Σύνταξη διαδικασίας παρακολούθησης και κλιμάκωσης ενεργειών σε περίπτωση μη τήρησης των ορίων για τη διαχείριση κινδύνων
- Πλάνο μετασχηματισμού της Τράπεζας με στόχο την εισαγωγή της στο Χ.Α.
- Συνέχιση της ενίσχυσης της μικρομεσαίας επιχειρηματικότητας, μέσω συμμετοχής σε επιχειρηματικά ταμεία στήριξης της επιχειρηματικότητας



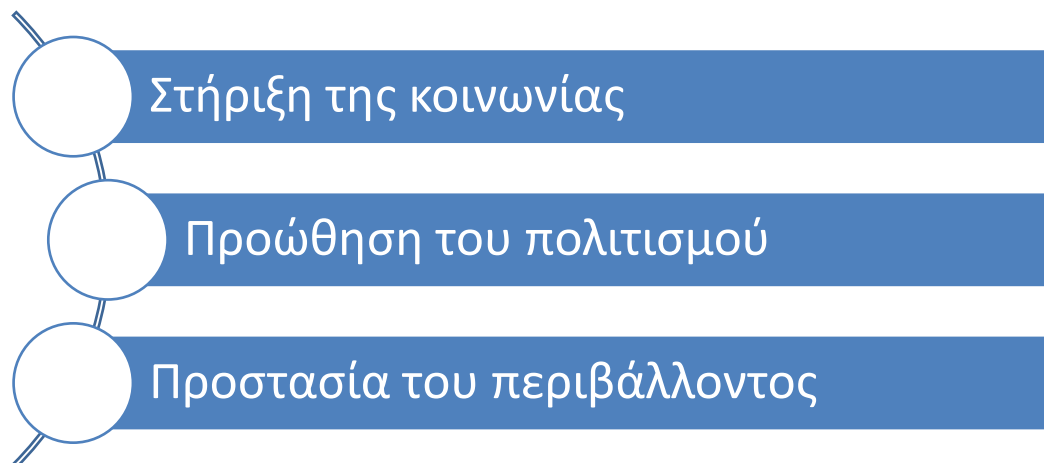
Η κοινωνική μας συνεισφορά

Η συμβολή μας στους Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη:



Στη Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων αναγνωρίζουμε τη σημασία που φέρει η τοπική κοινωνία για τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξή μας. Η δημιουργία θετικού κοινωνικού αποτυπώματος αποτελεί βασικό στοιχείο της προσέγγισής μας όσον αφορά το Περιβάλλον, την Κοινωνία, και τη Διακυβέρνηση (ESG). Σε αυτό το πλαίσιο στηρίζουμε και υλοποιούμε δράσεις οι οποίες αποσκοπούν τόσο στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων, όσο και στην προαγωγή της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας.

Συγκεκριμένα, η Τράπεζα, από την ίδρυσή της έως και σήμερα, ενισχύει την τοπική κοινωνία μέσω δράσεων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, οι οποίες βασίζονται σε τρεις κύριους πυλώνες:



Στη Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων, διαθέτουμε υψηλό αίσθημα ευθύνης απέναντι στην κοινωνία εντός της οποίας δραστηριοποιούμαστε και στο περιβάλλον. Την τελευταία δεκαετία έχουμε σχεδιάσει ένα στοχευμένο πρόγραμμα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, το οποίο αφορά τη στήριξη κοινωνικών δομών, την ενίσχυση πολιτιστικών συλλόγων, δημόσιων φορέων και εκπαιδευτικών μονάδων. Αναλυτικότερα, έχουμε πραγματοποιήσει δωρεές ειδών πρώτης ανάγκης και τροφίμων σε δομές, οχημάτων σε δήμους και φορείς της Κρήτης, καθώς και υλικοτεχνικού εξοπλισμού σε σχολεία. Ταυτόχρονα, έχουμε προσφέρει χρηματικές χορηγίες σε δήμους, δημοτικές επιχειρήσεις, εκπαιδευτικά ιδρύματα, φιλανθρωπικούς συλλόγους, εκκλησιαστικά ιδρύματα και αθλητικά σωματεία, ενώ η αίθουσα εκδηλώσεων του κτιρίου Διοίκησης της Τράπεζας έχει παραχωρηθεί σε διάφορους φορείς, συλλόγους και σωματεία.

Οι χορηγίες που προσφέραμε τα τελευταία δύο χρόνια έχουν ως εξής:

Στήριξη της κοινωνίας

Αναγνωρίζοντας τις επιπτώσεις που είχε η οικονομική κρίση και ύφεση στο βιοτικό επίπεδο, και θέτοντας πάντα στο επίκεντρο των δράσεών μας τον άνθρωπο, για σχεδόν μία δεκαετία (2012-2021) υλοποιούσαμε πρόγραμμα χορηγιών συνολικού κόστους 375.000€ για τη στήριξη και ενίσχυση συμπολιτών μας.

Επίσης, παρέχουμε χορηγίες σε:

- αθλητικές ομάδες
- εκπαιδευτικά ιδρύματα
- φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης
- φορείς σχετικούς με την περίθαλψη και την υγεία
- εκκλησιαστικούς φορείς.

Χορηγίες άνω των
16.000€
 για τον Αθλητισμό, την Κοινωνία και την Υγεία

Πρώθηση του Πολιτισμού

Η προαγωγή του πολιτισμού αποτελεί έναν από τους βασικούς πυλώνες δράσης της Τράπεζας Χανίων. Προς αυτή την κατεύθυνση, συμμετέχουμε ενεργά στα πολιτιστικά δρώμενα της Κρήτης, στηρίζοντας μέσω χορηγιών αρχαιολογικούς φορείς και έρευνες, πολιτιστικούς, λαογραφικούς και φιλολογικούς συλλόγους, καθώς και τοπικά θέατρα.

Χορηγίες άνω των
16.000€
 Στον πυλώνα του Πολιτισμού

Ο «πολιτισμός» εντός της Τράπεζας

Σε αυτό το πλαίσιο, συντηρούμε έναν οριοθετημένο αρχαιολογικό χώρο, ο οποίος αποκαλύφθηκε το 2002 και βρίσκεται ενσωματωμένος στο κτήριο Διοίκησης και Κεντρικού Καταστήματος. Διατηρούμε ιστορικό αρχείο του σμίλου της Τράπεζας με πλούσιο υλικό (φωτογραφίες, βίντεο, έγγραφα και αναμνηστικά αντικείμενα) και βιβλιοθήκη, η οποία διαθέτει βιβλία γενικού, οικονομικού, τραπεζικού, ιστορικού και λογοτεχνικού περιεχομένου, για τις ανάγκες των υπηρεσιών και των υπαλλήλων της Τράπεζας.

Προστασία του περιβάλλοντος

Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί επιτακτική ανάγκη για την ποιότητα ζωής τόσο των σημερινών, όσο και των μελλοντικών γενεών. Για αυτόν τον λόγο, πέρα από τις προσπάθειές μας για υπεύθυνη χρήση και μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος, νερού και πετρελαίου θέρμανσης, στηρίζουμε μια σειρά από δράσεις, όπως:

- **Ενίσχυση προγραμμάτων ανακύκλωσης χαρτιού**, πλαστικού και άλλων υλικών, μέσω της απόρριψής τους στους ειδικούς κάδους ανακύκλωσης.
- Συμμετοχή στο **πρόγραμμα ανακύκλωσης μπαταριών της ΑΦΗΣ**. Στα καταστήματά μας έχουν τοποθετηθεί κάδοι συλλογής μπαταριών για την αξιοποίησή τους από τους υπαλλήλους, συνεργάτες και πελάτες της Τράπεζας.
- Συμμετοχή στην παγκόσμια εκστρατεία της WWF ενάντια στην κλιματική αλλαγή «**Η ώρα της Γης**».
- Ανάπτυξη της **οικολογικής συνείδησης** των υπαλλήλων μας, μέσω της τακτικής τους ενημέρωσης σχετικά με περιβαλλοντικά θέματα.

Green school by Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων

Το 2023, δημιουργήσαμε και υλοποιήσαμε το Πρόγραμμα «Green school» σε συνεργασία με τη Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία we4all. Η συνεργασία αυτή πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του εκπαιδευτικού προγράμματος ευαισθητοποίησης για την αειφορία «Green Future», το οποίο είναι έτσι διαμορφωμένο, ώστε να εστιάζει σε καλές πρακτικές όσον αφορά πιο σύνθετα περιβαλλοντικά ζητήματα, όπως η σπατάλη τροφίμων (Food Waste), η βιομηχανία της γρήγορης μόδας (Fast Fashion), η εντατική γεωργία, η εντατική κτηνοτροφία και η υπεραλίευση.

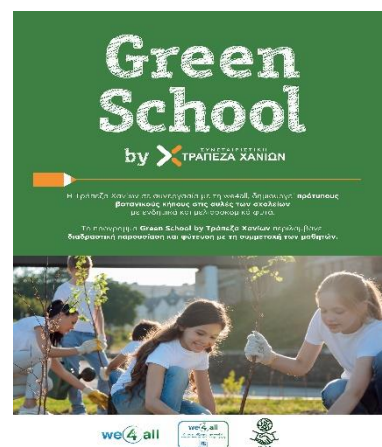


Η δράση του «Green school» ξεκίνησε τον Μάιο και ολοκληρώθηκε στο τέλος του έτους, με τη συμμετοχή τεσσάρων γυμνασίων της πόλης των Χανίων. Το πρόγραμμα αρχίζει μέσα στην τάξη, περιλαμβάνοντας διαδραστικές παρουσιάσεις από εξειδικευμένο προσωπικό. Στη συνέχεια, επεκτείνεται στο προαύλιο του κάθε σχολείου με τη δημιουργία μικρών βοτανικών κήπων με ενδημικά, αρωματικά και μελισσοκομικά φυτά.

Τα παιδιά ενημερώνονται για τα σημαντικότερα περιβαλλοντικά προβλήματα της εποχής μας, αλλά και για τις απλές, πρακτικές λύσεις που τα ίδια μπορούν να εφαρμόζουν στην καθημερινότητά τους, προκειμένου να συνεισφέρουν στη μείωση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης. Η διεύρυνση της (εκ)παιδευτικής διαδικασίας στον περιβάλλοντα εξωτερικό χώρο του σχολείου, προσφέρει έμπρακτα στα παιδιά την ευκαιρία να συνειδητοποιήσουν ότι ο σεβασμός και η υπεύθυνη στάση απέναντι σε ό,τι τους «περιβάλλει» είναι κάτι φυσικό, απαραίτητο, αλλά και ευχάριστο.



Το πρόγραμμα θα συνεχιστεί και την επόμενη χρονιά, με τη συμμετοχή άλλων τεσσάρων σχολείων.



4
Σχολεία

250
Μαθητές
Συμμετείχαν

Μεθοδολογικές πληροφορίες Έκθεσης

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 της Τράπεζας Χανίων είναι η πρώτη Έκθεση και αφορά την περίοδο 1/1/2023 έως 31/12/2023, ενώ περιλαμβάνει συγκριτικά στοιχεία και για τα έτη 2022 και 2023.

Μέσω αυτής της έκδοσης, η Τράπεζα περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο ανταποκρίνεται συνολικά, στις σύγχρονες οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές προκλήσεις, συμβάλλοντας παράλληλα στην πορεία για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και την εταιρική υπευθυνότητα. Οι ποιοτικές και ποσοτικές πληροφορίες που παρουσιάζονται στην Έκθεση καλύπτουν το σύνολο των δραστηριοτήτων της Τράπεζας Χανίων στην Ελλάδα.

Μεθοδολογία

Η σύνταξη της παρούσας Έκθεσης υλοποιήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο GRI Standards του διεθνούς οργανισμού GRI, στο βασικό επίπεδο συμφωνίας – Core. Εφαρμόστηκαν επίσης οι αρχές του GRI για τον καθορισμό του περιεχομένου που αφορούν την πληρότητα των στοιχείων, την ουσιαστικότητα των θεμάτων, την ανταπόκριση στις ανάγκες των συμμετόχων και το συνολικό πλαίσιο προσέγγισης της Βιώσιμης Ανάπτυξης από την Τράπεζα, καθώς και το σύνολο των αρχών για την ποιότητά του.

Για τον τελικό καθορισμό του περιεχομένου της Έκθεσης, ακολουθήθηκε η καταγραφή και προτεραιοποίηση των σημαντικών θεμάτων, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις και ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών. Τα αποτελέσματα της διαδικασίας αυτής παρουσιάζονται στο κεφάλαιο «Η Βιώσιμη Ανάπτυξη στην Τράπεζα Χανίων».

Επιπλέον, έχουν ληφθεί υπόψη οι κατευθύνσεις του κλαδικού προτύπου Sustainability Accounting Standards Board (SASB), καθώς και οι 17 Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (Sustainable Development Goals, SDGs).

Ομάδα έργου

Για τη σύνταξη της παρούσας Έκθεσης, καθώς και την αποτελεσματική διαχείριση των σχετικών θεμάτων, έχει συσταθεί Ομάδα ESG, η οποία, μεταξύ άλλων, είναι υπεύθυνη για τη συγκέντρωση σχετικών πληροφοριών και στοιχείων.

Η ανάπτυξη της Έκθεσης πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη και την επιστημονική καθοδήγηση (συγκέντρωση στοιχείων, αξιολόγηση και συγγραφή) της Εταιρείας Grant Thornton. (www.grant-thornton.gr).



Εξωτερικός έλεγχος στοιχείων

Στα στοιχεία της παρούσας Έκθεσης δεν έχει πραγματοποιηθεί έλεγχος από τρίτο ανεξάρτητο μέρος. Παρόλα αυτά, αναγνωρίζοντας τη χρησιμότητα και την προστιθέμενη αξία που μπορεί να προσφέρει η συγκεκριμένη διαδικασία, η Τράπεζα θα εξετάσει τη δυνατότητα εξωτερικού ελέγχου, σε επόμενη έκδοση.

Πηγές πληροφόρησης

Οι πληροφορίες και τα δεδομένα τα οποία επικοινωνούνται στην παρούσα Έκθεση έχουν συλλεχθεί από την Τράπεζα Χανίων, βάσει διαδικασιών καταγραφής, οι οποίες εφαρμόζονται εσωτερικά, καθώς και από τις βάσεις δεδομένων που τηρούνται στο πλαίσιο εφαρμογής των σχετικών συστημάτων διαχείρισης. Στα σημεία όπου παρατίθενται δεδομένα μετά από επεξεργασία ή βασίζονται σε παραδοχές, αναφέρεται ο τρόπος ή η μέθοδος υπολογισμού σύμφωνα με τις οδηγίες του GRI.

Πίνακας περιεχομένων προτύπων GRI

GRI 1: Δήλωση οργανισμού	Οι πληροφορίες που παρέχονται στην παρούσα έκθεση αντικατοπτρίζουν τις δραστηριότητες του Ομίλου της Τράπεζας Χανίων κατά την 31η Δεκεμβρίου 2023 και παρουσιάζουν τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις του Ομίλου. Η Έκθεση έχει συνταχθεί σύμφωνα με τα Πρότυπα της Παγκόσμιας Πρωτοβουλίας Εκθέσεων (GRI).
Χρήση GRI 1	GRI 1: Οργανισμός 2021
Κλαδικό πρότυπο GRI που εφαρμόστηκε	Δεν υπάρχει κλαδικό πρότυπο GRI

GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021

GRI Πρότυπα	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/Παραπομπή
1. Ο οργανισμός και μεθοδολογία έκθεσης		
2-1	Στοιχεία Οργανισμού	ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ Συνεταιρισμός Περιορισμένης Ευθύνης (διακριτικός τίτλος: ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ) Σελ. 7-8,10-12, 20 Αρχική - Τράπεζα Χανίων (chaniabank.gr)
2-2	Οντότητες που συμπεριλαμβάνονται στον απολογισμό βιώσιμης ανάπτυξης	Σελ. 82-83
2-3	Περίοδος αναφοράς, συχνότητα και σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με την έκθεση	Σελ. 82-83
2-4	Αναθεωρήσεις πληροφοριών	Δεν υπήρξαν αναθεωρήσεις πληροφοριών καθώς πρόκειται για την πρώτη έκθεση βιώσιμης ανάπτυξης της Τράπεζας Χανίων
2-5	Εξωτερική διασφάλιση έκθεσης	Σελ.82
2. Δραστηριότητες και εργαζόμενοι		
2-6	Δραστηριότητες, εφοδιαστική αλυσίδα και άλλες επιχειρηματικές σχέσεις	Σελ. 14-30, 61
2-7	Ανθρώπινο Δυναμικό	Σελ. 40-51
2-8	Απασχολούμενοι τρίτων	Σελ. 28
3. Εταιρική Διακυβέρνηση		
2-9	Δομή και σύνθεση διακυβέρνησης	Σελ. 63-68
2-10	Διαδικασία υποψηφιότητας και επιλογής μελών ΔΣ	Σελ. 63
2-11	Πρόεδρος του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης	Σελ. 63
2-12	Ρόλος του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης στην εποπτεία της διαχείρισης των επιπτώσεων	Σελ. 64
2-13	Θέσεις ευθύνης για τη διαχείριση των επιπτώσεων	Σελ. 64
2-14	Ρόλος του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης στην υποβολή εκθέσεων βιώσιμης ανάπτυξης	Σελ. 64
2-15	Σύγκρουση συμφερόντων	Σελ. 68

GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021

GRI Πρότυπα	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/Παραπομπή
2-16	Επικοινωνία των κρίσιμων θεμάτων στο ΔΣ	Σελ. 63-65
2-17	Συλλογική γνώση του ΔΣ	Σελ. 65
2-18	Διαδικασίες αξιολόγησης της επίδοσης του ΔΣ διακυβέρνησης	Σελ. 65
2-19	Πολιτική αμοιβών	Οικονομικές Καταστάσεις κατά Δ.Π.Χ.Α. 2023
2-20	Διαδικασία προσδιορισμού αμοιβών	Η πληροφορία δε δημοσιοποιείται για λόγους εμπιστευτικότητας
2-21	Μ.Ο. συνολικής ετήσιας αμοιβής	Οικονομικές Καταστάσεις κατά Δ.Π.Χ.Α. 2023

4. Στρατηγική, πολιτικές και πρακτικές

2-22	Δήλωση της διοίκησης	Σελ. 4-5
2-23	Εταιρικές πολιτικές και δεσμεύσεις	Σελ. 23-29, 49-50, 68,75
2-24	Ενσωμάτωση εταιρικών πολιτικών	Σελ. 23-29, 49-50, 68,75
2-25	Διαδικασίες για την εκτίμηση και αντιμετώπιση αρνητικών επιπτώσεων	Σελ. 42
2-26	Εσωτερικοί και εξωτερικοί μηχανισμοί για την αναφορά ανησυχιών ή την αναζήτηση συμβουλών	Σελ. 42
2-27	Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς	Σελ. 64,66,71
2-28	Συμμετοχές σε ενώσεις, διεθνείς/εθνικές οργανώσεις, προγράμματα ή επιτροπές	Σελ. 29-30

5. Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη

2-29	Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Σελ. 33-34
2-30	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Σελ. 41

GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021

GRI Πρότυπα	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/Παραπομπή
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-1 Διαδικασία προσδιορισμού ουσιαστικών θεμάτων	Σελ. 35-36
	3-2 Κατάλογος όλων των «ουσιαστικών θεμάτων» που προσδιορίστηκαν κατά τη διαδικασία για τον προσδιορισμό του περιεχομένου της έκθεσης	Σελ. 36

Ενεργειακή διαχείριση και εκπομπές**Σημαντικό για:** Μέτοχοι και επενδυτές, Πελάτες, Προμηθευτές/Συνεργάτες, Τοπική κοινωνία και ΜΚΟ

GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διοικητική Πρακτική για το Ουσιαστικό Θέμα	Σελ. 53
GRI 302: Ενέργεια 2016	302-1 Συνολική κατανάλωση εντός του οργανισμού	Σελ. 55
	302-3 Ενεργειακή απόδοση	Σελ. 55
	302-4 Πρωτοβουλίες για τη μείωση κατανάλωσης ενέργειας	Σελ. 56
GRI 305: Εκπομπές: 2016	305-1 Άμεσες (Scope 1) εκπομπές GHG	Σελ. 57
	305-2 Έμμεσες (Scope 2) εκπομπές GHG	Σελ. 57

GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021		
GRI Πρότυπα	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/Παραπομπή
	305-4 Ένταση εκπομπών GHG	Σελ. 57
Μετάβαση σε ένα πράσινο χαρτοφυλάκιο		
Σημαντικό για: Μέτοχοι και επενδυτές, Πελάτες, Προμηθευτές/Συνεργάτες, Τοπική κοινωνία και ΜΚΟ		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διοικητική Πρακτική για το Ουσιαστικό Θέμα	Σελ. 57
Δείκτης Ομίλου	Πράσινα Δάνεια και Πράσινα Ομόλογα	Σελ. 57-58
Εργασιακές συνθήκες και κουλτούρα		
Σημαντικό για: Εργαζόμενοι, Πελάτες, Τοπική κοινωνία και ΜΚΟ		
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διοικητική Πρακτική για το Ουσιαστικό Θέμα	Σελ. 41
GRI 401: Απασχόληση 2016	401-1 Προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζόμενων	Σελ. 43
	401-2 Παροχές σε εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης που δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζόμενους ή εργαζόμενους μερικής απασχόλησης	Σελ. 44
GRI 403: Υγεία και ασφάλεια στην Εργασία 2018	403-2 Αναγνώριση επαγγελματικού κινδύνου, εκτίμηση επικινδυνότητας και διερεύνηση συμβάντων	Σελ. 50-51
	403-9 Τραυματισμοί που σχετίζονται με την εργασία	Σελ. 50-51
GRI 404: Κατάρτιση και εκπαίδευση 2016	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος και εργαζόμενο, με βάση το φύλο και την κατηγορία εργαζομένων	1,69 μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος και εργαζόμενο για το 2022 0,84 μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος και εργαζόμενο για το 2023
	404-2 Προγράμματα για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων	Σελ. 44-46
Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη		
Σημαντικό για: Μέτοχοι και επενδυτές, Εργαζόμενοι, Πελάτες, Προμηθευτές/Συνεργάτες, Τοπική κοινωνία και ΜΚΟ		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διοικητική Πρακτική για το Ουσιαστικό Θέμα	Σελ. 41,63
GRI 405: Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες 2016	405-1 Διαφορετικότητα στους φορείς διακυβέρνησης και στους εργαζόμενους	Σελ. 41,63
GRI 406: Μη Διάκριση 2016	406-1 Συνολικός αριθμός περιστατικών διάκρισης και διορθωτικές ενέργειες	Δεν καταγράφηκε κανένα περιστατικό διάκρισης κατά την περίοδο αναφοράς
Οικονομική ένταξη		
Σημαντικό για: Μέτοχοι και επενδυτές, Εργαζόμενοι, Πελάτες, Προμηθευτές/Συνεργάτες, Τοπική κοινωνία και ΜΚΟ, Κράτος και ρυθμιστικές αρχές		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διοικητική Πρακτική για το Ουσιαστικό Θέμα	Σελ. 76

GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021

GRI Πρότυπα	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/Παραπομπή
GRI 201: Οικονομική επίδοση 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Σελ. 76-77
	201-4 Οικονομική βοήθεια από την κυβέρνηση	Σελ. 76-77

Ενσωμάτωση ESG κριτηρίων στις χρηματοδοτήσεις

Σημαντικό για: Μέτοχοι και επενδυτές, Πελάτες, Προμηθευτές/Συνεργάτες, Τοπική κοινωνία και ΜΚΟ, Κράτος και ρυθμιστικές αρχές

GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διοικητική Πρακτική για το Ουσιαστικό Θέμα	Σελ. 32
Δείκτης Ομίλου	Η βιώσιμη ανάπτυξη στο επίκεντρο της λειτουργίας μας	Σελ. 32

Σχέσεις και αλληλεπίδραση με την κοινωνία

Σημαντικό για: Μέτοχοι και επενδυτές, Εργαζόμενοι, Τοπική κοινωνία και ΜΚΟ

GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διοικητική Πρακτική για το Ουσιαστικό Θέμα	Σελ.32
GRI 413: Τοπικές κοινότητες 2016	413-1 Δραστηριότητες στις οποίες πραγματοποιούνται διαβουλεύσεις με την τοπική κοινωνία, αξιολογήσεις επιδράσεων και αναπτυξιακά προγράμματα	Σελ. 32

Ιδιωτικότητα και προστασία δεδομένων

Σημαντικό για: Μέτοχοι και επενδυτές, Εργαζόμενοι, Πελάτες, Προμηθευτές/Συνεργάτες, Κράτος και ρυθμιστικές αρχές

GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διοικητική Πρακτική για το Ουσιαστικό Θέμα	Σελ. 74-75
GRI 418: Ιδιωτικότητα πελατών 2016	418-1 Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων αναφορών που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών	Κατά την περίοδο αναφοράς δε σημειώθηκε κάποια παραβίαση
Δείκτης Ομίλου	Δέσμευση στην ασφάλεια των δεδομένων και πληροφοριών	Σελ. 74-75

Ενσωμάτωση ESG θεμάτων στη διαχείριση κινδύνου

Σημαντικό για: Μέτοχοι και επενδυτές, Εργαζόμενοι, Πελάτες, Προμηθευτές/Συνεργάτες, Κράτος και ρυθμιστικές αρχές

GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διοικητική Πρακτική για το Ουσιαστικό Θέμα	Σελ. 71
Δείκτης Ομίλου	Η διαχείριση κινδύνων με στόχο τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητας της επιχείρησης	Σελ. 71-74

Επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα

Σημαντικό για: Μέτοχοι και επενδυτές, Εργαζόμενοι, Πελάτες, Προμηθευτές/Συνεργάτες, Τοπική κοινωνία και ΜΚΟ, Κράτος και ρυθμιστικές αρχές

GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021

GRI Πρότυπα	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/Παραπομπή
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διοικητική Πρακτική για το Ουσιαστικό Θέμα	Σελ. 63
Δείκτης Ομίλου	Κύριες Επιτροπές Διοίκησης της Τράπεζας Χανίων	Σελ. 65-68
Διαφάνεια και καταπολέμηση της διαφθοράς		
Σημαντικό για: Μέτοχοι και επενδυτές, Εργαζόμενοι, Πελάτες, Προμηθευτές/Συνεργάτες, Τοπική κοινωνία και ΜΚΟ, Κράτος και ρυθμιστικές αρχές		
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διοικητική Πρακτική για το Ουσιαστικό Θέμα	Σελ. 39
GRI 205: Καταπολέμηση της διαφθοράς 2016	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και διορθωτικές ενέργειες	Δεν υπήρξαν περιστατικά διαφθοράς κατά την περίοδο αναφοράς

