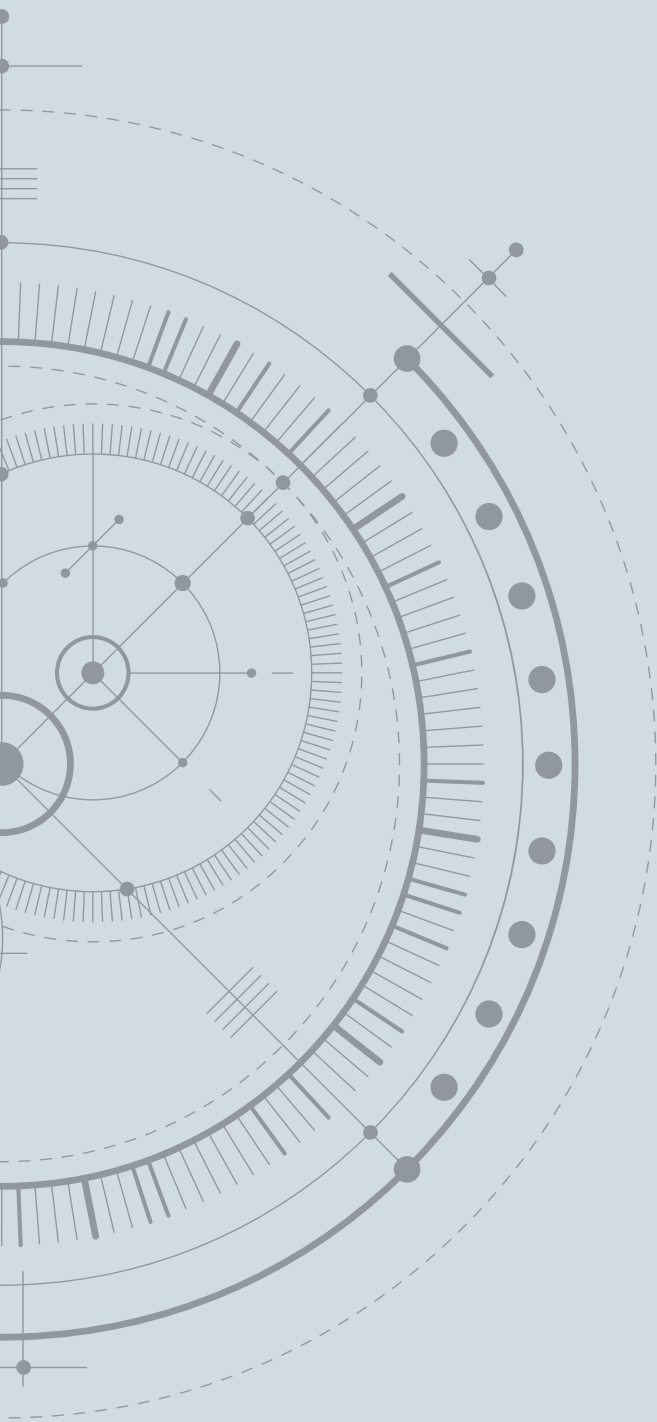
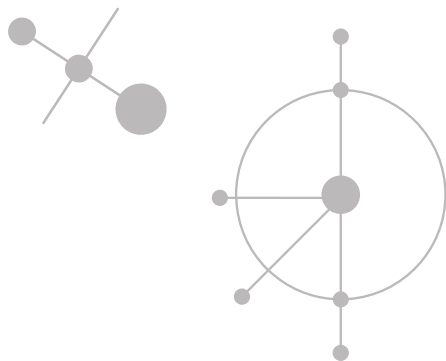
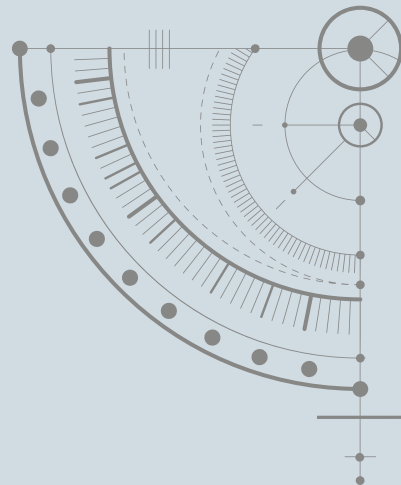




Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης







Κατανόηση. Δυναμισμός. Συνεργασία. Καινοτομία. Εμπιστοσύνη.

Αξίες συνδεδεμένες με την ταυτότητα της Eurobank.
Δεν διαμορφώνουν απλώς τον τρόπο που σκεφτόμαστε,
αλλά δομούν έναν πρότυπο μηχανισμό λειτουργίας που
διακρίνεται για τον συγχρονισμό και την
αποτελεσματικότητά του.

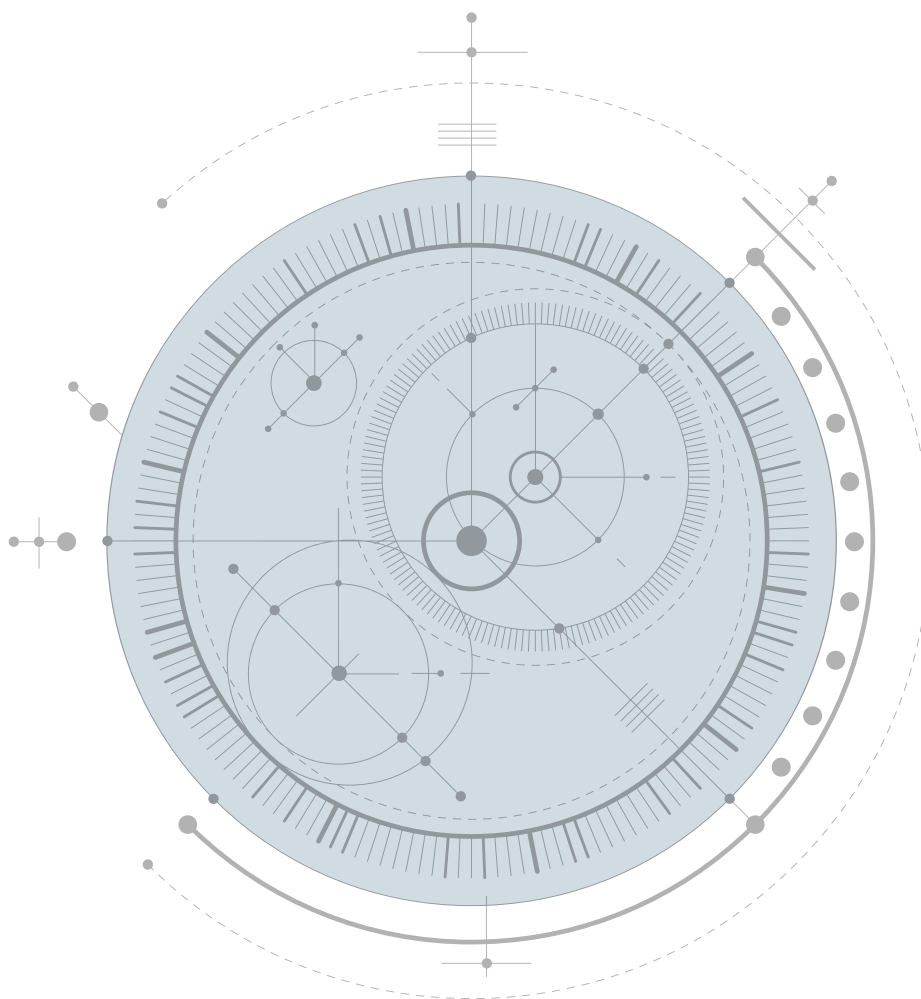
Ένας μηχανισμός που έχει δημιουργηθεί για να μπορούμε
να εξυπηρετούμε τις ανάγκες των πελατών μας όσο το
δυνατόν καλύτερα, χτίζοντας μαζί τους μια αληθινή σχέση
συνεργασίας.

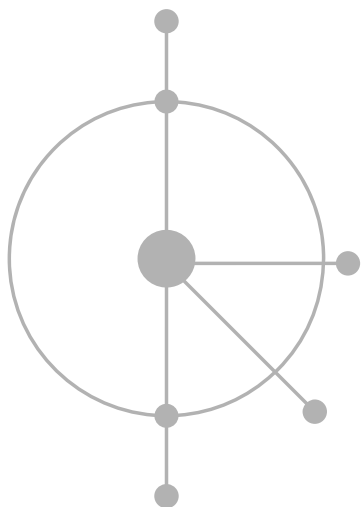
Ένας μηχανισμός που θέτει σε κίνηση τα σχέδια, τις ιδέες
και τις φιλοδοξίες των ανθρώπων που μας εμπιστεύονται,
και αποτελεί γρανάζι της ελληνικής οικονομίας.

Για εμάς, στην Eurobank, ο άνθρωπος είναι πάντα
στο επίκεντρο και σ' αυτόν δίνουμε καθημερινά
προτεραιότητα.







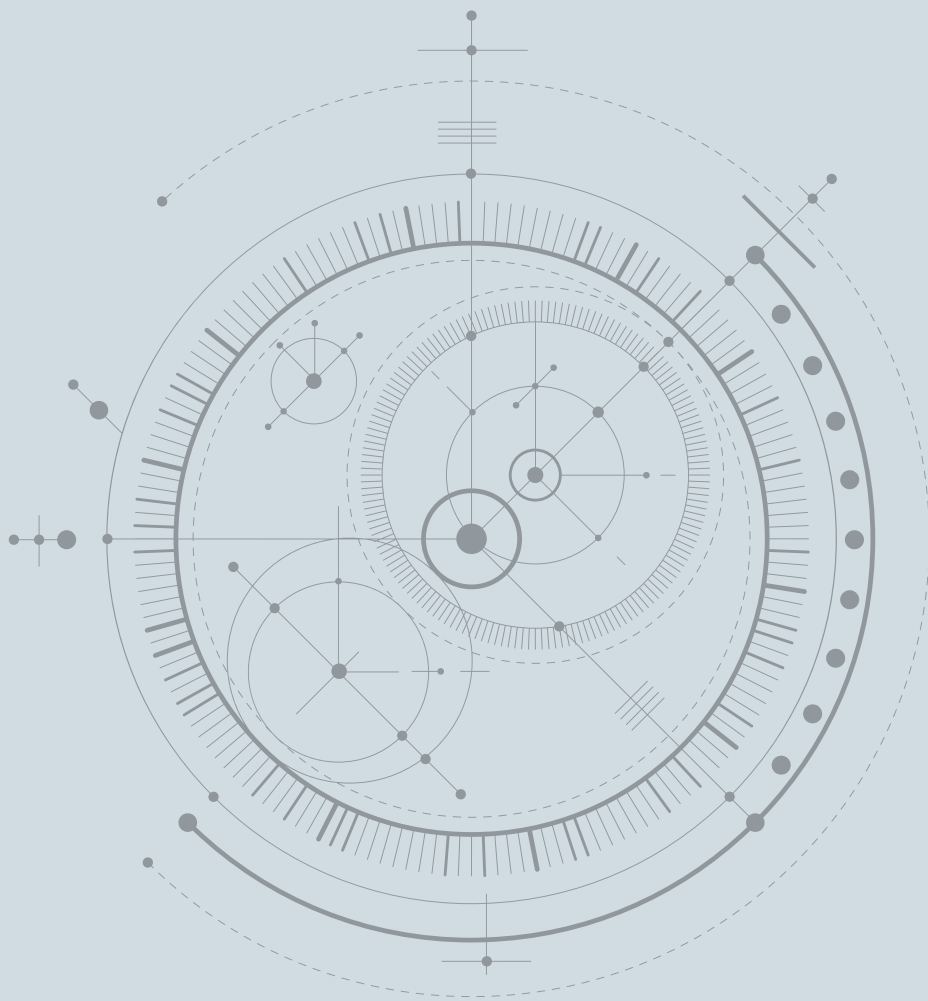


ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ



σελ.	9	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους
σελ.	15	Προφίλ Eurobank
σελ.	19	Μεθοδολογία Εκπόνησης
σελ.	23	Εταιρική Υπευθυνότητα
		Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας
		Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας
		Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
		Ανάλυση Ουσιαστικότητας
		Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας
		Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς
		Διακρίσεις 2017
σελ.	43	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές
		Σχέσεις με Πελάτες
		Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών
		Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
		Υπεύθυνο Marketing & Επικοινωνία
		Έρευνες Ικανοποίησης Πελάτων
		Σχέσεις με Προμηθευτές
σελ.	53	Προτεραιότητα στην Οικονομία
		Εξωστρέφεια
		Επιχειρηματικότητα
		Καινοτομία & Νεανική Επιχειρηματικότητα
σελ.	71	Προτεραιότητα στην Κοινωνία
		Παιδεία
		Κοινωνική Αλληλεγγύη
		Αθλητισμός
		Πολιτισμός
		Αποταμίευση
		Ιστορικό Αρχείο
		Εθελοντισμός
σελ.	83	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας
		Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού
		Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση
		Η Επικοινωνία μέσα στον Όμιλο
		Παροχές
σελ.	103	Προτεραιότητα στο Περιβάλλον
		Περιβαλλοντική Πολιτική
		Περιβαλλοντικές Επιδόσεις
		«Πράσινα» Προϊόντα & Υπηρεσίες
σελ.	115	Διεθνής Παρουσία & Εταιρική Υπευθυνότητα
		Βουλγαρία
		Σερβία
		Κύπρος
		Λουξεμβούργο
σελ.	123	Παραρτήματα
		Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI
		Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010

ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΕΤΑΙΡΟΥΣ



GRI 102-14**GRI 103-2**

Το 2017 ήταν μια ιδιαίτερα θετική χρονιά για την Eurobank, τόσο από την άποψη των οικονομικών αποτελεσμάτων όσο και από την πλευρά της υλοποίησης της δέσμευσής μας για επιχειρηματικές πρακτικές προσαρμοσμένες στα πιο υψηλά διεθνή πρότυπα βιωσιμότητας και εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Η Τράπεζα παρέμεινε σε τροχιά κερδοφορίας, βελτίωσε τα οργανικά της αποτελέσματα, ενίσχυσε την κεφαλαιακή της βάση και μείωσε τα συνολικά μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα (NPEs) πέραν του ετήσιου στόχου που είχε τεθεί. Η καθαρή κερδοφορία έφτασε τα €186 εκατ. Το σημαντικότερο, όμως, είναι ότι το αποτέλεσμα αυτό επιτεύχθηκε μέσα και πάνω στο πλαίσιο αρχών που έχουμε θέσει για τον ρόλο, την παρουσία και τη συμβολή της Eurobank σε όλες τις χώρες όπου έχουμε παρουσία, σε όλες τις κοινωνίες και τις κοινότητες που υπηρετούμε. Λειτουργώντας από την ίδρυσή της με στόχο τη δημιουργία βιώσιμης αξίας προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της, η Eurobank συμβάλλει ενεργά στη βελτίωση του οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος που δραστηριοποιείται, στηρίζει την επιχειρηματικότητα και την εξωστρέφεια, επιβραβεύει την Καινοτομία και την Αριστεία και προάγει τον Αθλητισμό, τον Πολιτισμό και την Κοινωνική Αλληλεγγύη. Σχεδιάζει και προωθεί προϊόντα και υπηρεσίες σύμφωνα με τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, ενώ υποστηρίζει έμπρακτα τη χρηματοδότηση επενδύσεων με θετική επίδραση στο περιβάλλον.

Η στήριξη της νεανικής επιχειρηματικότητας αποτελεί διαχρονική στρατηγική επιλογή της Τράπεζας. Το πρωτοποριακό πρόγραμμα egg – enter•grow•go συνεχίζει να λειτουργεί από το 2013 προσφέροντας όλα τα εφόδια σε νεανικές ομάδες που επιθυμούν να κάνουν την καινοτόμο επιχειρηματική ιδέα τους πράξη. Μέσω του προγράμματος από το 2013 και μέχρι σήμερα, 355 νέοι επιχειρηματίες δημιούργησαν 132 επιχειρηματικές ομάδες, 86 ομάδες έχουν γίνει επιχειρήσεις με 211 εργαζόμενους συνολικά, 22 επιχειρήσεις έλαβαν χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους από την Eurobank και 17 εταιρίες κατοχύρωσαν την ευρεσιτεχνία της επιχειρηματικής ιδέας τους.

Ξεκινώντας από το egg – enter•grow•go, οι πρωτοβουλίες στήριξης της επιχειρηματικότητας σε όλες τις φάσεις, τα στάδια και τις εκδοχές της συγκροτούν ένα ενιαίο πλαίσιο που διατρήχει την αντίληψη της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και τη συνθέτει δημιουργικά με την αμιγώς επιχειρηματική δραστηριότητα της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό εντάσσονται πρωτοβουλίες, όπως η διοργάνωση των Growth Awards, μαζί με την Grant Thornton, αλλά και πτυχές του προγράμματος διεθνούς επιχειρηματικής δικτύωσης Go, το οποίο φέτος υλοποιήθηκε στην Κρήτη με το Go in Crete (η αναλυτικότερη παρουσίαση αυτών των πρωτοβουλιών περιλαμβάνεται στον Ετήσιο Απολογισμό).

Σε συνεργασία με τη Μη Κερδοσκοπική Εταιρία Action Finance Initiative (AFI) δραστηριοποιούμαστε στον τομέα των μικρο-πιστώσεων (micro-financing). Η συνεργασία αυτή έχει στόχο, μέσω της ενίσχυσης της αυτοαπασχόλησης, της εμπιστοσύνης και της αλληλεγγύης, να βοηθήσει πολύ μικρές επιχειρήσεις, ανέργους, ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και αυτοαπασχολούμενους που δεν έχουν εύκολη πρόσβαση σε τραπεζικό δανεισμό, ώστε είτε να δημιουργήσουν μόνοι τους τη δική τους θέση εργασίας, είτε να αναπτύξουν τη δική τους επιχείρηση δημιουργώντας νέες θέσεις απασχόλησης. Τα προγράμματα αυτά περιλαμβάνουν την προεπιλογή, την εκπαίδευση και το mentoring των υποψήφιων μικροεπιχειρηματιών, προκειμένου στη συνέχεια να γίνει ο πιστωτικός έλεγχος και η χρηματοδότησή τους.

Η Παιδεία και η στήριξή της αποτελεί κεντρικό και διαχρονικό πυλώνα των κοινωνικών δραστηριοτήτων της Eurobank. Η Τράπεζα υλοποιεί από το 2003 το πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» το οποίο απευθύνεται σε μαθητές της Γ' Λυκείου από όλα τα σχολεία της χώρας. Στα 15 χρόνια παρουσίας του προγράμματος έχουν βραβευθεί 16.835 αριστοίχοι μαθητές. Το πρόγραμμα αυτό αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές και διαχρονικές δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Eurobank και έχει ως κύριο σκοπό την επιβράβευση της προσπάθειας των νέων για την κατάκτηση της γνώσης και την αναγνώριση των ικανών και των άξιων που αποτελούν προοπτική και εγγύηση για το μέλλον.

Πέρα όμως από την αναγνώριση και επιβράβευση της αριστείας, η Τράπεζα εστιάζει και στην κάλυψη βασικών κοινωνικών αναγκών στα σχολεία. Και το 2017 συνέχισε να συμμετέχει στο Πρόγραμμα «Η Αποστολή στηρίζει τους μαθητές», αναγνωρίζοντας τη σημασία του κοινωνικού έργου του φιλανθρωπικού οργανισμού της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών «Αποστολή». Το Πρόγραμμα υλοποιείται σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας & Θρησκευμάτων και προσφέρει βοήθεια στις οικογένειες μαθητών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που αντιμετωπίζουν προβλήματα σίτισης, με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η ανωνυμία και η αξιοπρέπειά τους και να μη διαταράσσονται οι σχέσεις τους στο σχολικό περιβάλλον. Με την αποκλειστική χορηγία της Eurobank στο Πρόγραμμα, η «Αποστολή» διένειμε πάνω από 43.780 «δέματα αγάπης» τα οποία κάλυψαν ένα μικρό αλλά ουσιαστικό μέρος των καθημερινών αναγκών διατροφής των μαθητών και των οικογενειών τους.

Στο πεδίο του αθλητισμού η Eurobank αποδεικνύει έμπρακτα τη σταθερότητα των δεσμών που αποτελεί δέσμευση και προτεραιότητα στις πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης του οργανισμού. Η Τράπεζα παραμένει επί 17 χρόνια υπερήφανος χορηγός όλων των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ. Πρόκειται για τη μακροβιότερη συνεργασία στον ελληνικό αθλητισμό και όπως αποδεικνύεται από τις πιο επιτυχημένες καθώς σε αυτό το διάστημα το ελληνικό μπάσκετ έχει χάρισει στη χώρα μας 25 μετάλλια.

Η προστασία του περιβάλλοντος και η βιώσιμη ανάπτυξη αποτελούν βασικούς στόχους της Eurobank, τους οποίους υποστηρίζει μέσω των πολιτικών της και διεθνών προτύπων πιστοποίησης που έχει εντάξει στις καθημερινές της εργασίες, πρακτικές και στην εταιρική της κουλτούρα. Στο πλαίσιο αυτό έχει επιτευχθεί ο περιορισμός του λειτουργικού αποτυπώματος της Τράπεζας μειώνοντας τη συνολική κατανάλωση ενέργειας κατά 17,4% σε σχέση με το 2014.

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου αποτελούν το σπουδαιότερο κεφάλαιο για την επιτυχία και την εξέλιξή του. Η Eurobank δίνει ιδιαίτερη έμφαση στον σεβασμό και την ομαδικότητα, ενθαρρύνοντας τη συμμετοχή τους σε εθελοντικές δράσεις και προγράμματα κοινωνικής αλληλεγγύης. Η Τράπεζα δεν σταματά ποτέ να προσφέρει ευκαιρίες προσωπικής και επαγγελματικής εξέλιξης των ανθρώπων της. Σε αυτό το πλαίσιο αξίζει να σημειωθεί ότι το 2017 συμμετείχε σε εκπαιδευτικά προγράμματα το 90,8% των εργαζομένων του Ομίλου.

Αναγνωρίζοντας την Εταιρική Υπευθυνότητα ως θεμελιακό άξονα άρρηκτα συνδεδεμένο με τον στρατηγικό της σχεδιασμό, λειτουργώντας με ευαισθησία, σεβασμό και υψηλή εταιρική ευθύνη, η Eurobank παρουσιάζει τον δεύτερο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας, με περίοδο αναφοράς το έτος 2017. Η Τράπεζα, παραμένοντας πιστή στη δέσμευσή της για διαφάνεια αποτυπώνει μέσω του Απολογισμού της, τα αποτελέσματα, τους στόχους και τις επιδόσεις της στους βασικούς πυλώνες εταιρικής υπευθυνότητας οι οποίοι αφορούν στην Οικονομία, στην Κοινωνία, στους Ανθρώπους της και στο Περιβάλλον. Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017, ακολουθεί τις πιο σύγχρονες εξελίξεις στον κλάδο της βιωσιμότητας, καθώς έχει συνταχθεί σύμφωνα με τα νέα GRI Standards και το περιεχόμενό του συνδέεται άμεσα με τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (UN Sustainable Development Goals). Επιπλέον, η Τράπεζα αποδεικνύοντας την υψηλή κοινωνική και περιβαλλοντική της υπευθυνότητα το 2017 εντάχθηκε στο FTSE4GOOD Emerging Index. Ο διεθνής δείκτης αξιολογεί την απόδοση εισηγμένων εταιριών ως προς τις Περιβαλλοντικές, τις Κοινωνικές και τις σχετικές με την εταιρική Διακυβέρνηση (Environmental, Social, Governance) επιδόσεις τους. Η ένταξη της Eurobank στο FTSE4GOOD Emerging Index αποτελεί μια ακόμη επιβεβαίωση της έμπρακτης δέσμευσής της σε θέματα αειφόρου ανάπτυξης.

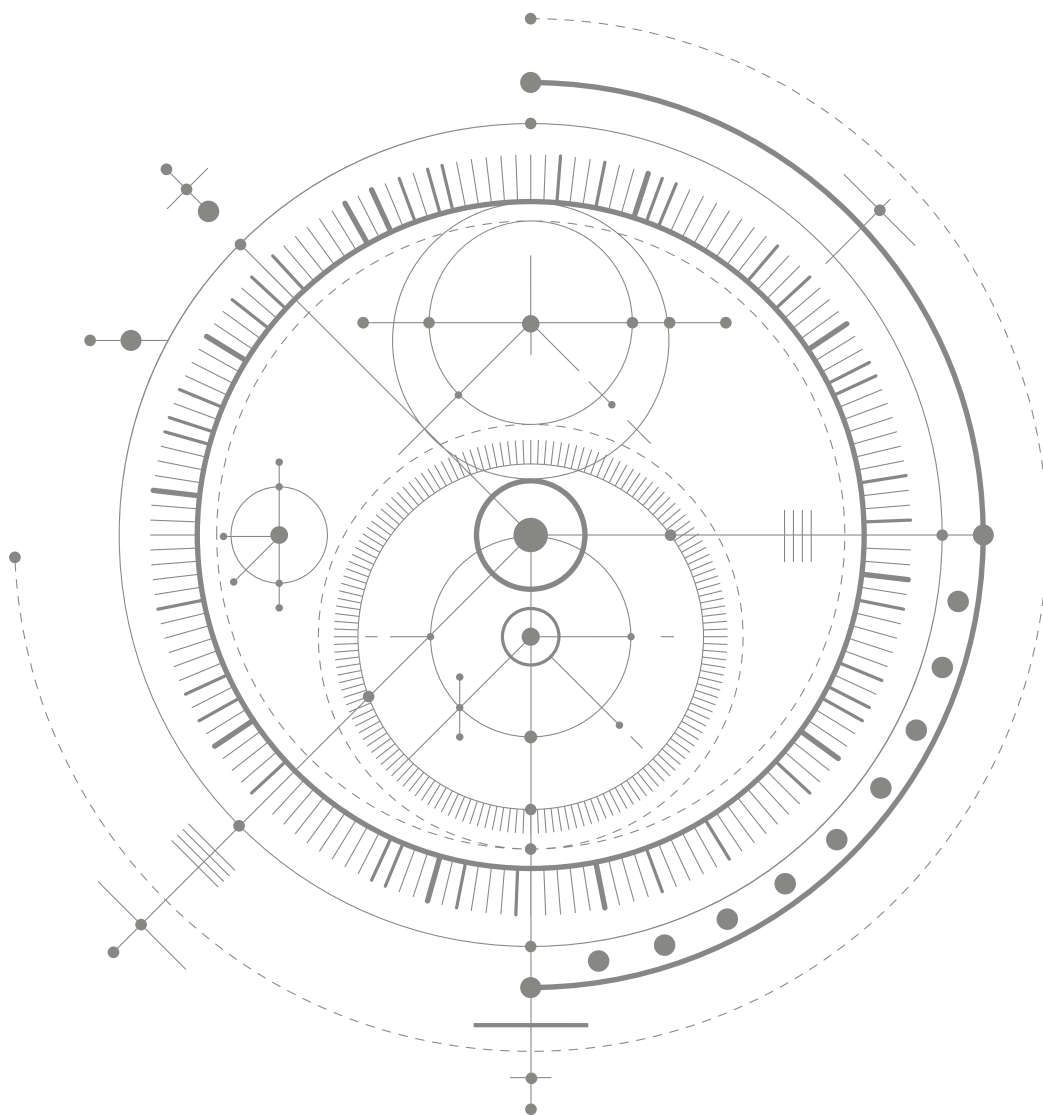
Όλες οι παραπάνω δράσεις και πρωτοβουλίες, αλλά και όσες επιπλέον αναλύονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 της Eurobank αντιπροσωπεύουν τη δέσμευσή μας στη στήριξη της οικονομικής δραστηριότητας, στην περιβαλλοντική και κοινωνική ευθύνη και την ανάπτυξη της ηθικής επιχειρηματικότητας, επιτυγχάνοντας ευημερία και βιωσιμότητα για την Τράπεζα αλλά και την κοινωνία.

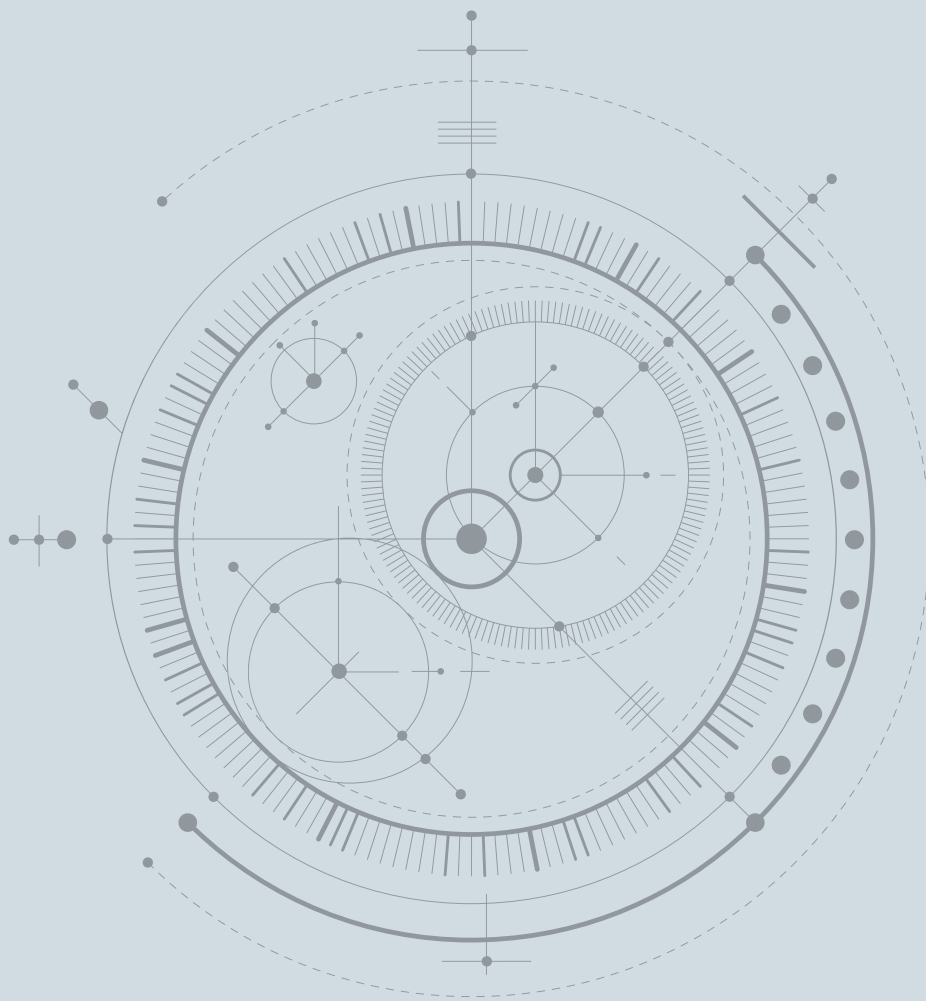


Νικόλαος Β. Καραμούζης
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



Φωκίων Χ. Καραβίας
Διευθύνων Σύμβουλος





Προφίλ Eurobank

GRI 102-2

GRI 102-4

GRI 102-5

GRI 102-6

GRI 102-7

GRI 102-16

GRI 102-18

Ο Όμιλος Eurobank είναι ένας δυναμικός χρηματοοικονομικός οργανισμός με παρουσία σε έξι χώρες, σύνολο ενεργητικού €60,0 δισ. και ανθρώπινο δυναμικό 13.512 εργαζόμενους*. Ξεκίνησε τη διαδρομή του το 1990 και έπειτα από μια δυναμική πορεία με σταθερά και αποφασιστικά βήματα, εστιάζοντας πάντα στις εξειδικευμένες ανάγκες των πελατών του.

Με συνολικό δίκτυο 700 σημείων εξυπηρέτησης στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ο Όμιλος παρέχει ένα ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες και επιχειρήσεις.

Στην Ελλάδα, η Eurobank είναι μια εκ των τεσσάρων συστημικών τραπεζών. Με δύο διακριτά δίκτυα λιανικής, το Δίκτυο Eurobank και το Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και βραβευμένα ηλεκτρονικά δίκτυα, η φιλοσοφία της Eurobank εστιάζει στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πελάτες της.

Ο Όμιλος επίσης διατηρεί στρατηγική θέση στη Βουλγαρία και τη Σερβία, ενώ διακρίνεται στον τομέα διαχείρισης περιουσίας στην Κύπρο, στο Λουξεμβούργο και το Λονδίνο.

* Στοιχεία 31/12/2017

Βασικά Μεγέθη Ομίλου		€δισ.
Δάνεια (προ προβλέψεων)		47,2
Καταθέσεις		33,8
Σύνολο Ενεργητικού		60,0
Ίδια κεφάλαια		7,2
Δίκτυο Εξυπηρέτησης Πελατών		700
Ελλάδα		420
Εξωτερικό		280
Ημερομηνία στοιχείων: 31 Δεκεμβρίου 2017		
Μετοχική Σύνθεση		%
Θεσμικοί & Ιδιώτες Μέτοχοι		97,6
Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας		2,4
Ημερομηνία στοιχείων: 1 Δεκεμβρίου 2015		

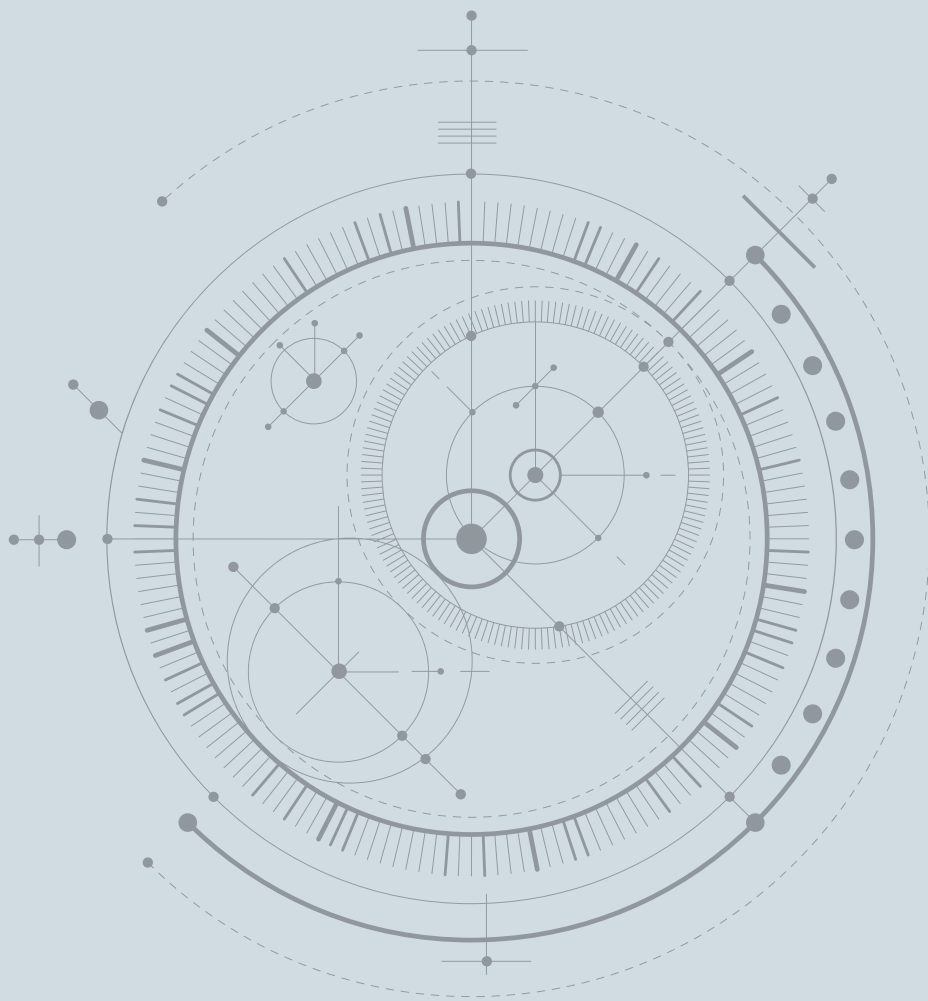
Η διαφάνεια, η αξιοπιστία, η κοινωνική ευθύνη και η λογοδοσία αποτελούν θεμελιώδεις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης στο σύγχρονο εταιρικό και κοινωνικό περιβάλλον. Οι αρχές αυτές ορίζουν το πλαίσιο για την επίτευξη των στόχων του Ομίλου, διέπουν την οργάνωση, τις λειτουργίες και τις δραστηριότητές του και αποτυπώνουν τις αξίες της Eurobank, διασφαλίζοντας έτσι τα συμφέροντα των μετόχων και όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης αποτυπώνει τις αρχές και τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης που έχουν υιοθετηθεί σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και τις συμβατικές υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ). Οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζουν η Τράπεζα και ο Όμιλος, διασφαλίζουν ότι:

- Η σύνθεση και λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) εξασφαλίζουν τη διαφάνεια, αξιοπιστία και συνέπεια κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- Όλοι οι μέτοχοι υφίστανται ίση μεταχείριση και προστασία των συμφερόντων τους. Επίσης, όλοι οι μέτοχοι λαμβάνουν επαρκή και έγκαιρη ενημέρωση για την πορεία των εργασιών της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Το Internal Governance Control Manual της Τράπεζας, οι Κανονισμοί Εσωτερικής Διακυβέρνησης των θυγατρικών, καθώς και η οργανωτική διάρθρωση της Τράπεζας και των θυγατρικών της, έχουν ως αποτέλεσμα τη σαφή και διακριτή κατανομή ευθυνών και αρμοδιοτήτων και τη δημιουργία ισχυρού περιβάλλοντος εσωτερικού ελέγχου.
- Αποτρέπονται καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

Τέλος, η Τράπεζα έχει συστήσει εξειδικευμένο Τομέα Group Company Secretariat, με στόχο τη διασφάλιση της διαρκούς βέλτιστης εφαρμογής των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ



Μεθοδολογία Εκπόνησης

GRI 102-10

GRI 102-46

GRI 102-48

GRI 102-49

GRI 102-50

GRI 102-51

GRI 102-53

GRI 102-54

Η Eurobank εκδίδει τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας με στόχο την πλήρη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τις επιδόσεις της στους πυλώνες της βιώσιμης ανάπτυξης (οικονομία, κοινωνία, περιβάλλον). Η παρούσα έκδοση είναι η δεύτερη στη σειρά η οποία συντάχθηκε με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες της Διεθνούς Πρωτοβουλίας Έκδοσης Απολογισμών Βιωσιμότητας του οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI) και η πρώτη που συντάχθηκε σύμφωνα με τα νέα Πρότυπα GRI (in accordance with the GRI Standards: Core option). Η παρούσα έκδοση είναι σύμφωνη με τις αρχές καθορισμού περιεχομένου (Συμμετοχικότητα Ενδιαφερόμενων Μερών, Πλαίσιο Βιωσιμότητας, Ουσιαστικότητα, Πληρότητα) και ποιότητας των Απολογισμών Βιωσιμότητας (Ισορροπία, Συγκρισιμότητα, Ακρίβεια, Τακτική και Έγκαιρη Ενημέρωση, Σαφήνεια, Αξιοπιστία). Παράλληλα, έχουν αξιοποιηθεί οι πληροφορίες που περιέχονται στο Συμπλήρωμα του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Services Sector Supplement) και έχουν ληφθεί υπόψη οι 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, οι 7 θεμελιώδεις Αρχές Κοινωνικής Ευθύνης του διεθνούς προτύπου ISO 26000:2010, καθώς και το Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας AA1000 2008 του οργανισμού AccountAbility. Περισσότερες πληροφορίες για την τήρηση των οδηγιών των GRI Standards και ISO 26000 βρίσκονται στα Παραρτήματα «Ευρετήριο Περιεχόμενων Προτύπων GRI» και «Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010».

Ο καθορισμός περιεχομένου του Απολογισμού έγινε με βάση τις προσδοκίες, τις απαιτήσεις και τους προβληματισμούς των ενδιαφερόμενων μερών αλλά και τις δραστηριότητες της Τράπεζας και του τραπεζικού κλάδου. Για τη σύνταξη του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας συστάθηκε ειδική ομάδα έργου από όλες τις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις της Τράπεζας. Βασικό έργο της ομάδας αποτέλεσε η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών και δεδομένων που αφορούν στους διαφορετικούς πυλώνες της Εταιρικής Υπευθυνότητας (σχέσεις με πελάτες και προμηθευτές, οικονομία, κοινωνία, ανθρώπινο δυναμικό, περιβάλλον).

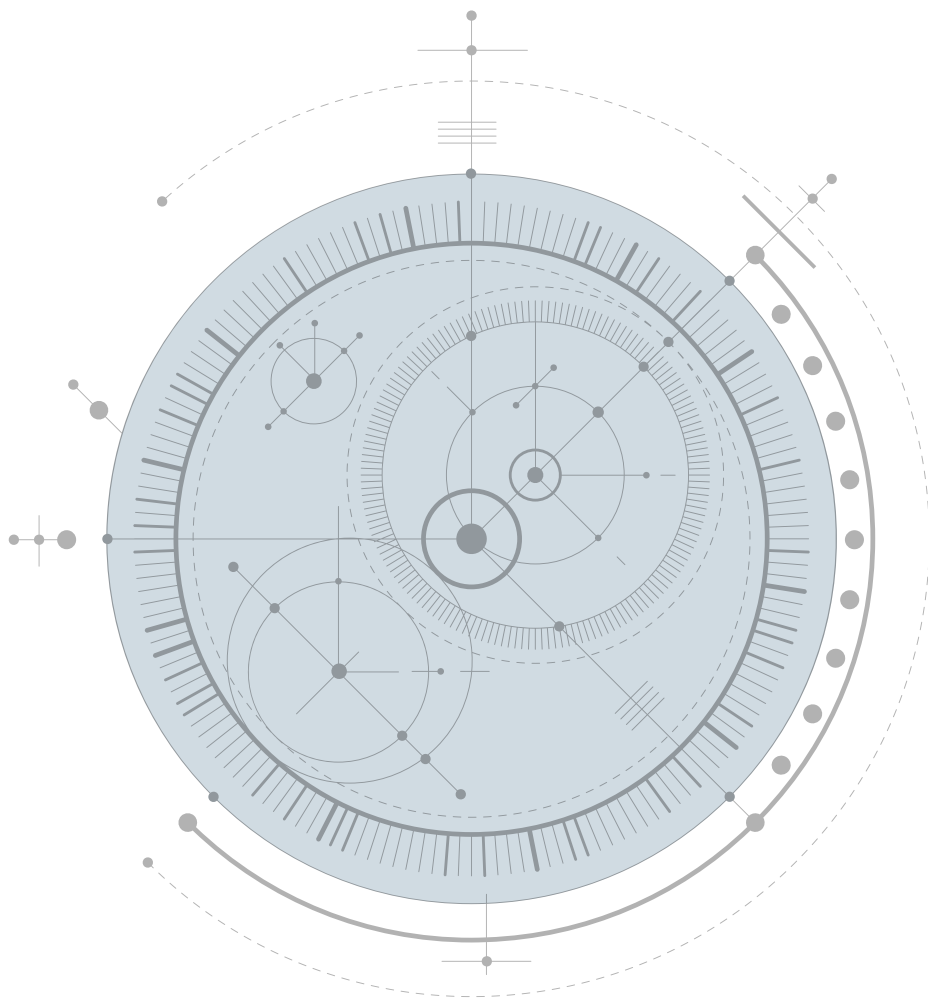
Για την αναγνώριση και την ιεράρχηση των πιο σημαντικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης της Τράπεζας χρησιμοποιήθηκαν τα ευρήματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας (materiality analysis) που διενεργήθηκε από την Τράπεζα το 2017 κατόπιν διαλόγου με όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών. Σε σύγκριση με την προηγούμενη έκδοση (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016) δεν παρατηρούνται σημαντικές αλλαγές στο πεδίο ή στις μεθόδους εκτίμησης των δεδομένων που παρουσιάζονται.

Το πεδίο εφαρμογής του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 αφορά στις δραστηριότητες της Τράπεζας (εκτός αν επισημαίνεται διαφορετικά) κατά την περίοδο 1/1/2017 έως 31/12/2017.

Η Eurobank ενθαρρύνει οποιαδήποτε παρατήρηση ή σχόλιο που μπορεί να βοηθήσει στην προσπάθειά της για συνεχή βελτίωση. Παρατηρήσεις και σχόλια σχετικά με τον Απολογισμό υποβάλλονται τηλεφωνικώς (+30 211 18 68 229), μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση: corporatecommunication@eurobank.gr, ή ταχυδρομικώς στη διεύθυνση: Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E., Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας, Πραξιτέλους 40-44, 105 61 Αθήνα.



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας

GRI 102-11

Η Eurobank, με αίσθημα ευθύνης και ανταποδοτικότητας προς την κοινωνία, έχει αναγάγει την Εταιρική Υπευθυνότητα σε θεμελιακό άξονα του στρατηγικού της σχεδιασμού.

GRI 102-12

GRI 102-13

GRI 102-16

GRI 102-40

GRI 102-42

GRI 102-43

GRI 102-44

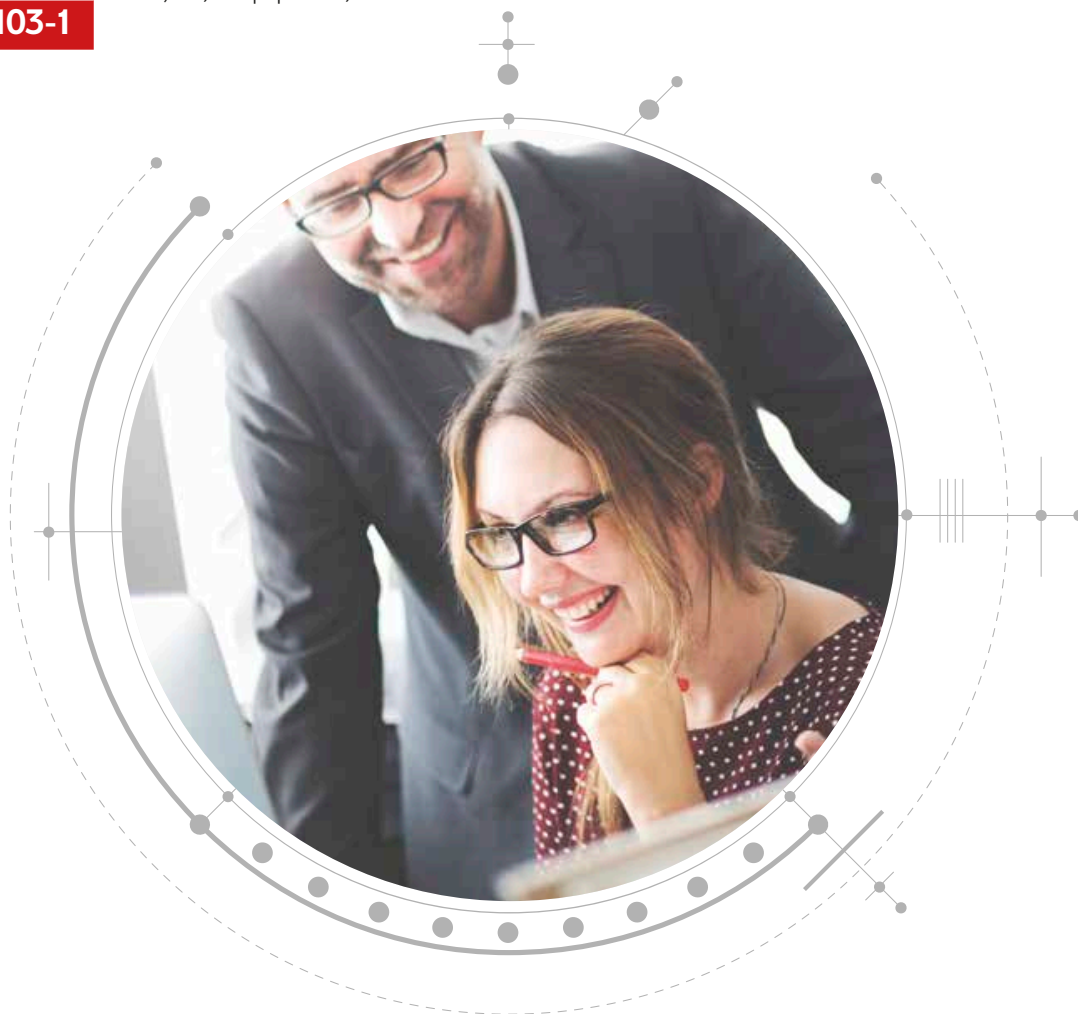
GRI 102-46

GRI 102-47

GRI 103-1

Ανταποκρινόμενη στις ανάγκες του σημερινού μεταβαλλόμενου περιβάλλοντος η Eurobank, μέσω της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζει, έχει ως στόχο την ενεργή της συμβολή στη βελτίωση του οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος όπου δραστηριοποιείται, με υπεύθυνες πρακτικές που προάγουν τη διαφάνεια και την επιχειρηματική ηθική.

Αναπόσπαστο στοιχείο της Εταιρικής Υπευθυνότητας της Eurobank, αποτελεί η δημιουργία ισχυρών δεσμών εμπιστοσύνης, συνεργασίας και αμοιβαίου οφέλους με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από τις δραστηριότητές της. Στο πλαίσιο αυτό η Eurobank προωθεί την αμφίδρομη επικοινωνία και αναπτύσσει συνεχή διάλογο μαζί τους ώστε να επιτυγχάνεται η έμπρακτη ανταπόκριση στις προσδοκίες, τους προβληματισμούς και τα ζητήματα όλων των ενδιαφερόμενων μερών: Μετόχων, Εργαζομένων, Πελατών, Αναλυτών και Επενδυτών, Κράτους και Ρυθμιστικών Αρχών, Φορέων Επιχειρηματικότητας, Νέων Επιχειρηματιών, Προμηθευτών, Συλλόγων και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων, Τοπικών Κοινωνιών και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης.



Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η διαφάνεια, η αξιοπιστία και η λογοδοσία αποτελούν θεμελιώδεις αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης στο σύγχρονο εταιρικό και κοινωνικό περιβάλλον της Eurobank. Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης και οι διεθνείς βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζονται, διασφαλίζουν τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Βασική προτεραιότητα και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την Eurobank αποτελούν οι άνθρωποί της. Η συστηματική ανάπτυξη και η αποτελεσματική διαχείριση των εργαζομένων, είναι οι καθοριστικοί παράγοντες στη λειτουργία, την εξέλιξη και την επιτυχία της Τράπεζας.

Η διαφύλαξη της αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τους Πελάτες και η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελούν προτεραιότητα για την Eurobank. Η Τράπεζα παρέχει στους συναλλασσόμενους κατάλληλη και σαφή ενημέρωση ώστε τα παρεχόμενα προϊόντα και οι υπηρεσίες να είναι εύκολα στη χρήση, αξιόπιστα και κατάλληλα για το προφίλ του κάθε Πελάτη. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ενίσχυση της διασφάλισης της ποιότητας των προμηθειών, σε συνδυασμό με την αποτελεσματική και διαφανή συνεργασία με τους Προμηθευτές.

Η Eurobank επενδύει σταθερά και με συνέπεια σε στρατηγικές πρωτοβουλίες ενίσχυσης της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, με στόχο την υποστήριξη της υγιούς επιχειρηματικότητας και της ποιοτικής αναβάθμισης νευραλγικών επιχειρηματικών τομέων. Προσφέρονται υψηλού επιπέδου υπηρεσίες για τη διευκόλυνση και την κάλυψη των αναγκών των ιδιωτών και των επιχειρήσεων, ως καθοριστικός παράγοντας στην ενίσχυση της ελληνικής οικονομίας και την έξοδο από την κρίση.

Η Eurobank είναι πρωτοπόρος στις πρωτοβουλίες στήριξης της Νεανικής Επιχειρηματικότητας, συμβάλλοντας στη δημιουργία προοπτικών βιώσιμης απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας, οι οποίες είναι δυνατό να αποτρέψουν τη διαρροή των πλέον ικανών και ταλαντούχων νέων προς το εξωτερικό. Η ανάδειξη της Έρευνας και της Καινοτομίας για την Eurobank αποτελεί κινητήριο μοχλό για την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας.

Αναγνωρίζοντας τον σημαντικό ρόλο της παιδείας, η Eurobank υποστηρίζει συστηματικά προγράμματα που προάγουν την αριστεία και αναδεικνύουν τη σημασία των διαχρονικών αξιών όπως η μάθηση, η ευγενής άμιλλα και η προσπάθεια για την κατάκτηση υψηλών στόχων.

Η Eurobank αναλαμβάνει μια σειρά από πρωτοβουλίες για την ανακούφιση των ευπαθών κοινωνικών ομάδων του πληθυσμού που έχουν πληγεί από την οικονομική κρίση και κυρίως των παιδιών. Με το βλέμμα στραμμένο στο μέλλον, η Eurobank υποστηρίζει σημαντικά πολιτιστικά δρώμενα και δρώμενα του τόπου, ενώ με συνέπεια ενισχύει και συνεισφέρει στην προαγωγή του ελληνικού αθλητισμού.

Αναγνωρίζοντας τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της στο Περιβάλλον, η Eurobank θέτει συγκεκριμένους στόχους για τη βέλτιστη χρήση των φυσικών πόρων, την ελαχιστοποίηση της παραγωγής αποβλήτων, τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και την προστασία του Περιβάλλοντος.

Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Στο πλαίσιο της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας η Eurobank έχει αναπτύξει συνεργασίες και προάγει τον διάλογο όλων των ενδιαφερόμενων μερών, δηλαδή των φυσικών ή νομικών προσώπων που, έμμεσα ή άμεσα, συνδέονται και επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τη δραστηριότητα και τη λειτουργία της.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Πλαίσιο Συνεργασίας	Τρόπος Επικοινωνίας
Αναλυτές & Επενδυτές	Έγκαιρη ενημέρωση με ακρίβεια και πληρότητα σχετικά με την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου	- Δημοσιοποίηση οικονομικών αποτελεσμάτων στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, μέσω Δελτίων Τύπου και Εταιρικών Ανακοινώσεων - Δημοσιοποιήσεις πληροφοριών μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας στην ειδική ενότητα Επενδυτές με υποενότητες Οικονομικά Αποτελέσματα, Μετοχή, Μέτοχοι, Παρουσιάσεις, Δελτία Τύπου, Εταιρικές ανακοινώσεις, Ενημερωτικά Δελτία - Τακτικές και έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις Μετόχων - Διεύθυνση Σχέσεων με Επενδυτές - Διεύθυνση Διαχείρισης Μετόχων & Επενδυτών - Φόρμα «Αίτηση Ηλεκτρονικής Ενημέρωσης» στην ιστοσελίδα της Τράπεζας - Ετήσια Έκθεση Διαχείρισης - Ετήσιος Απολογισμός
Φορείς Επιχειρηματικότητας	Αμοιβαία συνεργασία και ανοιχτή επικοινωνία με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων της επιχειρηματικής κοινότητας	- Στρατηγικές συνεργασίες με μεγάλους φορείς (ΣΕΒ, ΣΕΤΕ, ΠΣΕ, ΣΕΒΕ, ΣΕΚ) για τη στήριξη της επιχειρηματικότητας, της καινοτομίας και της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων - Διοργάνωση ειδικών προγραμμάτων (Επιχειρηματικές Αποστολές Go International, προώθηση του exportgate.gr) με σκοπό τη σύναψη επαφών και εμπορικών συμφωνιών των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων με εταιρίες του εξωτερικού - Καθιέρωση βραβείων Ανάπτυξης και Επιχειρηματικότητας «Growth Awards» σε συνεργασία με την Grant Thornton - Συστηματικός διάλογος με επαγγελματικούς συνδέσμους, εμπορικά και βιομηχανικά επιμελητήρια
Εργαζόμενοι	Επικοινωνία με στόχο τη συνεχή ανάπτυξη και εξέλιξη των δεξιοτήτων	- Ειδική διαδικασία αξιολόγησης εργαζομένων μέσω του συστήματος «Αξιοποιώ» - Εκτενές εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τραπεζική και γενικού ενδιαφέροντος θεματολογία - Ανακοινώσεις για εσωτερική κάλυψη θέσεων με διαφάνεια - Επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων μέσω ενημερωτικών συναντήσεων, πρωινών με τη Διοίκηση, επισκέψεων στα κτίρια του Ομίλου και εκδηλώσεων κοινωνικού χαρακτήρα - Επικοινωνία με το contact center HR4U
Κράτος & Κανονιστικές Αρχές	Επικοινωνία με στόχο την πλήρη συμμόρφωση και τον εναρμονισμό στο εποπτικό και κανονιστικό πλαίσιο	- Συναντήσεις, συνεργασία και διαβουλεύσεις με θεσμικούς εκπροσώπους της Πολιτείας, με την ΤτΕ και τις Εποπτικές αρχές, Ενώσεις καταναλωτών, Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών - Διατραπεζική επιτροπή της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών - Παροχή στοιχείων και πληροφοριών, σύνταξη εκθέσεων, συναντήσεις, συμμετοχή σε διαβουλεύσεις
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	Στόχο αποτελεί η συνεργασία για τη βέλτιστη και αποτελεσματική προβολή της Τράπεζας καθώς και την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών	- Δελτία Τύπου - Συνεντεύξεις - Διαφημιστική προβολή - Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Πλαίσιο Συνεργασίας	Τρόπος Επικοινωνίας
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις & Σύλλογοι	Συνεχής προώθηση και υποστήριξη δράσεων με κοινωνικό αντίκτυπο	- Διενέργεια συναντήσεων με ΜΚΟ - Επεξεργασία αιτημάτων με διαφάνεια και συνέπεια - Γραπτή απάντηση σε όλα τα εισερχόμενα αιτήματα
Νέοι Επιχειρηματίες	Ανάδειξη των νέων επιχειρήσεων και των ερευνητικών προσπαθειών με καθορισμένα κριτήρια και διαφανείς διαδικασίες	- Υλοποίηση του προγράμματος egg – enter•grow•go σε συνεργασία με το Corallia - Συνέδρια/Εκδηλώσεις
Πελάτες	Υπεύθυνη πληροφόρηση, εξυπηρέτηση και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με σεβασμό και διαφάνεια	- Δύο Δίκτυα Λιανικής Τραπεζικής (Δίκτυο Eurobank και Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο), εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και βραβευμένα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης (ATM, e-Banking, m-Banking) - Μεγάλη προσβασιμότητα μέσω της συνεργασίας με τα ΕΛΤΑ 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω του EuroPhone Banking - Εξειδικευμένοι Σύμβουλοι στα Καταστήματα (Personal Banking, Business Banking) - Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών - Ενημερωτικές συναντήσεις με ομάδες πελατών - Έρευνες ικανοποίησης πελατών - Επικοινωνία μέσω των social media καναλιών - Διοργάνωση ειδικών και εξειδικευμένων συνεδρίων - Ενημέρωση για τις τρέχουσες χρηματοοικονομικές εξελίξεις μέσω της ιστοσελίδας της τράπεζας - Newsletters - Μέλος της ομάδας εργασίας του ΣΕΒ «Θέματα Καταναλωτή»
Προμηθευτές	Συνεργασία με διαφανείς διαδικασίες, καθορισμένα κριτήρια και τελικό στόχο το αμοιβαίο όφελος	- Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς - Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής
Τοπικές Κοινότητες	Υποστήριξη με στόχο την ανάδειξη της τοπικής διαφορετικότητας	- Επικοινωνία με εκπροσώπους τοπικών κοινωνιών μέσω των τοπικών εκπροσώπων της Τράπεζας - Ενίσχυση τοπικών φορέων και ιδρυμάτων μέσω στοχευμένων δράσεων, χορηγιών, συνδιοργανώσεων κ.λπ.

Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Το 2016 η Eurobank υιοθέτησε τα Διεθνή Πρότυπα του οργανισμού Global Reporting Initiative για τη Σύνταξη Απολογισμών Βιωσιμότητας. Στο πλαίσιο αυτό και με στόχο την ανταπόκριση στις προσδοκίες, τους προβληματισμούς και τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών διενεργήθηκε από την Τράπεζα η Ανάλυση Ουσιαστικότητας μέσω της οποίας προέκυψαν τα σημαντικότερα θέματα που αφορούν στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Για τη διενέργεια της Ανάλυσης Ουσιαστικότητας συστάθηκε ειδική ομάδα έργου η οποία σε συνεργασία με εκπροσώπους των Μονάδων που αλληλεπιδρούν τακτικά με τα ενδιαφερόμενα μέρη, διενέργησε έρευνα βάσει ερωτηματολογίου με 20 ουσιαστικά θέματα προς διερεύνηση για την οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Το ερωτηματολόγιο ουσιαστικότητας απεστάλη στις ομάδες των ενδιαφερόμενων μερών και οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να βαθμολογήσουν με βάση μια τυποποιημένη κλίμακα ουσιαστικότητας (από το 1=καθόλου ουσιαστικό έως το 5=απόλυτα ουσιαστικό) το κάθε θέμα. Συγκεντρώθηκαν συνολικά 271 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια από όλες τις ομάδες των ενδιαφερόμενων μερών, εντός και εκτός της Τράπεζας. Τα αποτελέσματα από την έρευνα βοήθησαν στην τεκμηριωμένη ανάλυση των ουσιαστικών θεμάτων της Τράπεζας αλλά και στην ενδελεχή κατανόηση των προσδοκιών και των ανησυχιών των ομάδων που συμμετείχαν. Κατόπιν επεξεργασίας των αποτελεσμάτων της έρευνας από την ομάδα του έργου, εντοπίστηκαν τα ουσιαστικότερα θέματα, τα οποία παρουσιάζονται στο Διάγραμμα Ανάλυσης Ουσιαστικότητας. Στο Διάγραμμα ο κάθετος άξονας απεικονίζει το πώς τα ενδιαφερόμενα μέρη αντιλαμβάνονται την ουσιαστικότητα του κάθε θέματος, ενώ αντίστοιχα ο οριζόντιος αναπαριστά την άποψη της Eurobank για τα εν λόγω θέματα.

Για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων η ομάδα έργου προχώρησε σε διαβούλευση με τη συμμετοχή στελεχών από τις Διευθύνσεις της Τράπεζας. Κατά τη διάρκεια της διαβούλευσης και για την πληρέστερη καταγραφή των ουσιαστικών θεμάτων ελήφθη υπόψη το γεγονός ότι η εκάστοτε κατηγορία ερωτηθέντων προσεγγίζει διαφορετικά το κάθε θέμα ως προς τη σημαντικότητά του.

Από την παραπάνω διαδικασία και ύστερα από επικύρωση της Ανώτατης Διοίκησης της Τράπεζας επελέγησαν εννέα θέματα τα οποία κρίθηκαν ως τα πλέον ουσιαστικά.

Για τα θέματα αυτά καθορίστηκαν τα όριά τους και η ταύτισή τους με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (UN Sustainable Development Goals - SDGs) (Πίνακας: Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα & Όρια).

Θέματα προς Διερεύνηση

1	Στήριξη ελληνικής οικονομίας
2	Παρουσία στην αγορά
3	Βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών προς όφελος του πελάτη
4	Υπεύθυνη ενημέρωση και εξυπηρέτηση πελατών
5	Συμμετοχή σε διεθνείς και εγχώριους φορείς
6	Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού
7	Εκπαίδευση και κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού
8	Διαφορετικότητα και ίσες πρακτικές εργασίας
9	Διαρκής επικοινωνία εργαζομένων και Διοίκησης
10	Υγιές περιβάλλον εργασίας
11	Προστασία του περιβάλλοντος
12	Μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον
13	Περιβαλλοντική αξιολόγηση επιχειρηματικών δανείων
14	Περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση
15	Χρηματοδότηση «πράσινων πρωτοβουλιών»
16	Στήριξη της νεανικής επιχειρηματικότητας, της έρευνας και της καινοτομίας
17	Αριστεία
18	Αντιμετώπιση των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης σε ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού
19	Υποστήριξη πολιτισμού και αθλητισμού
20	Αποταμίευση

Με κόκκινο χρώμα αποτυπώνονται τα εννέα (9) ουσιαστικά θέματα προς δημοσιοποίηση.

Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Βασικό σημείο αναφοράς αποτελεί η σημαντικότητα των ουσιαστικών θεμάτων και το πώς αυτή αντιμετωπίζεται από την Eurobank. Στο πλαίσιο αυτό και με βάση την εφαρμογή της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας έχουν τεθεί οι στόχοι για το 2017, καθώς και οι ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν για την επίτευξή τους. Οι στόχοι αφορούν επιπλέον ενέργειες που θα υλοποιηθούν και εντός του 2018.

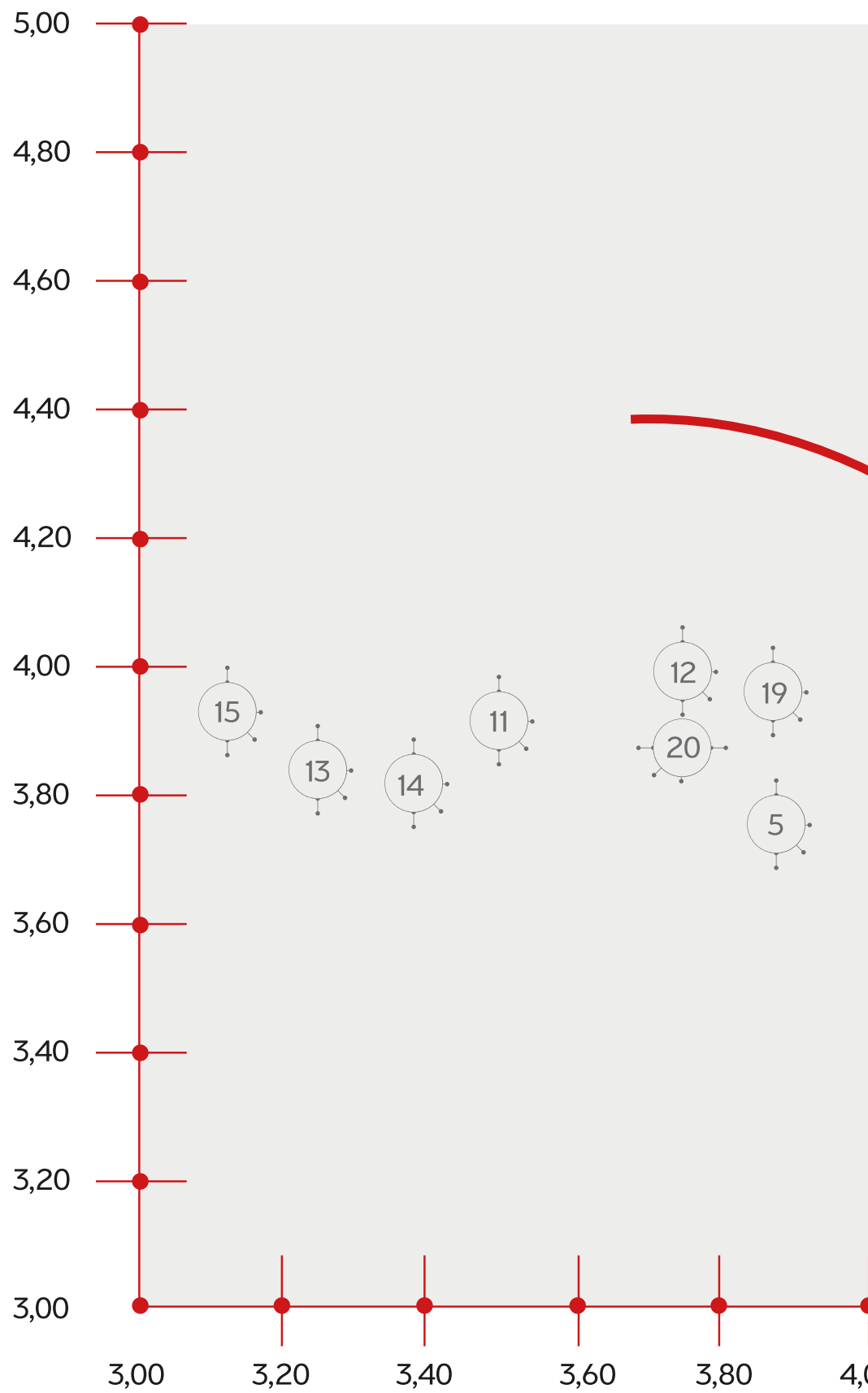
Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα & Όρια

	Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Όρια επίδρασης	Σύνδεση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης	Δείκτης GRI
16	Στήριξη νεανικής επιχειρηματικότητας, έρευνας και καινοτομίας	Eurobank Νέοι Επιχειρηματίες Επιχειρηματική Κοινότητα Τοπική Κοινότητα	  	GRI 203-1 GRI 203-2
17	Αριστεία	Eurobank Εργαζόμενοι Τοπική Κοινότητα ΜΚΟ και Σύλλογοι Πελάτες Προμηθευτές Αναλυτές και Επενδυτές	 	G4-EC1
1	Στήριξη ελληνικής οικονομίας	Eurobank Εργαζόμενοι Νέοι Επιχειρηματίες Τοπική Κοινότητα ΜΜΕ Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος και Κανονιστικές Αρχές ΜΚΟ και Σύλλογοι	    	FS7
3	Βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών	Eurobank Πελάτες Αναλυτές και Επενδυτές Νέοι Επιχειρηματίες	 	GRI 102-43 GRI 102-44
18	Αντιμετώπιση οικονομικής κρίσης	Eurobank Εργαζόμενοι Πελάτες Προμηθευτές Αναλυτές και Επενδυτές Νέοι Επιχειρηματίες Τοπική Κοινότητα ΜΜΕ Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος και Κανονιστικές Αρχές ΜΚΟ και Σύλλογοι	   	GRI 201-1 GRI 203-2

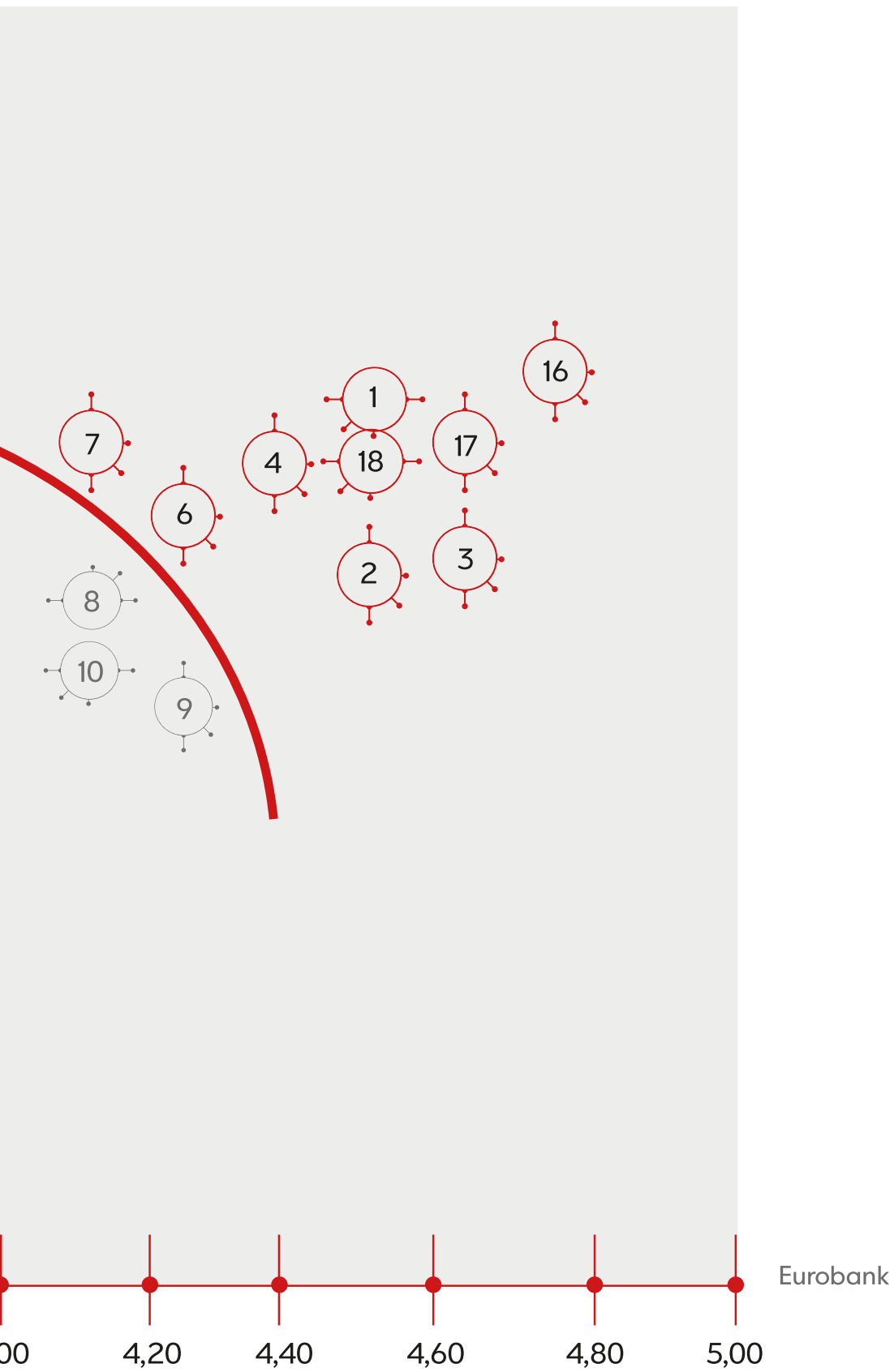
Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα & Όρια

	Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Όρια επίδρασης	Σύνδεση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης	Δείκτης GRI
4	Υπεύθυνη ενημέρωση και εξυπηρέτηση πελατών	Eurobank Εργαζόμενοι Πελάτες Αναλυτές και Επενδυτές Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος και Κανονιστικές Αρχές	 	GRI 417-1
2	Παρουσία στην αγορά	Eurobank Εργαζόμενοι Πελάτες Προμηθευτές ΜΜΕ Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος και Κανονιστικές Αρχές	   	GRI 201-1 FS6
7	Εκπαίδευση και κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού	Eurobank Πελάτες Προμηθευτές Νέοι Επιχειρηματίες Αναλυτές και Επενδυτές	  	GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3
6	Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού	Eurobank Εργαζόμενοι Πελάτες Αναλυτές και Επενδυτές Προμηθευτές	 	GRI 401-1 GRI 401-2

Ενδιαφερόμενα Μέρη



Διάγραμμα Ανάλυσης Ουσιαστικότητας



Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας

Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Στόχοι	Επηρεαζόμενα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Επίδοση
16 Στήριξη νεανικής επιχειρηματικότητας, έρευνας και καινοτομίας	- Καθιέρωση και διεύθυνση του προγράμματος νεανικής επιχειρηματικότητας egg – enter•grow•go με έμφαση στους τομείς του FinTech και του τουρισμού. - Ενίσχυση της εξωστρέφειας των νεοφυών επιχειρήσεων που συμμετέχουν στο egg – enter•grow•go	- Φορείς Επιχειρηματικότητας - Νέοι Επιχειρηματίες	Το 73% των FinTech εταιριών καθώς και το 44% των εταιριών του Τουρισμού προέρχονται από τον 5^ο κύκλο (Fintech: από τις 11 συνολικά FinTech, οι 8 είναι από τον 5^ο κύκλο & από τις 16 του Τουρισμού οι 7 από τον 5^ο κύκλο). Για τη στήριξη της επιχειρηματικής λειτουργίας και ανάπτυξης των νέων ομάδων και την ενίσχυση της οικονομικής βιωσιμότητάς τους κατά τα στάδια εκκόλαψης το Πρόγραμμα παρέχει τις εξής ευκαιρίες εξωστρέφειας και επιχειρηματικής δικτύωσης: α) Χρηματικά βραβεία Eurobank. Σύστημα οικονομικής επιβράβευσης των επιχειρηματικών ομάδων με τις καλύτερες επιδόσεις βάσει προκαθορισμένων δεικτών (KPIs) σε συγκεκριμένα χρονικά σημεία υλοποίησης του προγράμματος. β) Εκπαιδευτικές και επιχειρηματικές αποστολές. Υλοποίηση εκπαιδευτικών και επιχειρηματικών αποστολών σε Ευρώπη, ΗΠΑ και Μ. Ανατολή σε συνεργασία με τα μεγαλύτερα πανεπιστήμια στον κόσμο, οργανισμούς ανάπτυξης startup επιχειρηματικότητας και θεσμικούς φορείς στη χώρα προορισμού. γ) B2B match-making. Υποστήριξη και δικτύωση των ομάδων με δυνητικούς πελάτες/στρατηγικούς συνεργάτες. δ) Διαδικτυακή πύλη διεθνούς εμπορίου Exportgate. Με τη βραβευμένη διαδικτυακή πύλη διεθνούς εμπορίου Exportgate βοηθάμε τις εταιρίες με εξαγωγίμο προϊόν ή υπηρεσία, να δικτυώνονται στην παγκόσμια αγορά και να αναζητούν συνέργειες για τα προϊόντα τους σε όλο τον κόσμο.
17 Αριστεία	Ανάδειξη της Αριστείας μέσω των Προγραμμάτων «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» και «Growth Awards»	- Τοπικές Κοινότητες - Φορείς Επιχειρηματικότητας - Νέοι Επιχειρηματίες	Η Eurobank βράβευσε 890 αριστούχους απόφοιτους Λυκείου, μέσα από το Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία».
1 Στήριξη ελληνικής οικονομίας	Στοχευμένες πρωτοβουλίες εξωστρέφειας για τη στήριξη της τοπικής κοινωνίας και οικονομίας	- Πελάτες - Αναλυτές και Επενδυτές - Φορείς Επιχειρηματικότητας - Νέοι Επιχειρηματίες	Το 2017 πραγματοποιήθηκε η 7^η Επιχειρηματική Αποστολή Go In Crete.

Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας

	Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Στόχοι	Επηρεαζόμενα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Επίδοση
3	Βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών	- Ορθολογικοποίηση προϊόντικού καταλόγου και απλοποίηση διαδικασιών - Ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών	- Πελάτες - Νέοι Επιχειρηματίες - Εργαζόμενοι	Προσανατολισμένη στη νέα ψηφιακή εποχή και πάντα με επίκεντρο τον πελάτη, η Τράπεζα συνεχίζει την προσπάθεια απλοποίησης προϊόντων, υπηρεσιών και διαδικασιών.
18	Αντιμετώπιση οικονομικής κρίσης	Αύξηση των «δεμάτων αγάπης» μέσω του Προγράμματος «Η Αποστολή στηρίζει τους μαθητές»	- Πελάτες - Εργαζόμενοι	Συνολικά διανεμήθηκαν 43780 «δέματα αγάπης» σε οικογένειες 1934 μαθητών (6.849 μέλη) έναντι 34.158 «δεμάτων αγάπης» που διανεμήθηκαν το 2016.
4	Υπεύθυνη ενημέρωση και εξυπηρέτηση πελατών	Αύξηση της συνολικής ικανοποίησης πελατών στην εξυπηρέτηση, όπως μετριέται από συγκεκριμένες έρευνες	- Πελάτες - Νέοι Επιχειρηματίες	Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιείται ανά διετία και είναι προγραμματισμένη να διεξαχθεί το 2018.
2	Παρουσία στην αγορά	Ανασχεδιασμός λειτουργικού μοντέλου της Τράπεζας με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας, σε συνάρτηση με την πελατοκεντρική προσέγγιση της Τράπεζας	- Αναλυτές και Επενδυτές - Προμηθευτές - Πελάτες - Φορείς Επιχειρηματικότητας - Κράτος και Κανονιστικές Αρχές	Ολοκληρώθηκε ο οργανωτικός και λειτουργικός μετασχηματισμός του Δικτύου Καταστημάτων με γνώμονα τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των Πελατών. Παράλληλα, ανταποκρινόμενη στη νέα εποχή που ο κόσμος της Λιανικής Τραπεζικής βιώνει αλλαγές σε παγκόσμια κλίμακα, η Τράπεζα συνεχίζει να προσαρμόζει το μοντέλο λειτουργίας της ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πελατών της.
7	Εκπαίδευση και κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού	Εισαγωγή νέων μεθοδολογιών και συστημάτων ανθρώπινου δυναμικού για την ενίσχυση της συνεχούς μάθησης και επαγγελματικής ανάπτυξης, εφαρμόζοντας τα νέα διεθνή πρότυπα	- Πελάτες - Εργαζόμενοι	Το 2017 ενισχύθηκαν οι λειτουργικότητες της e-learning πλατφόρμας του Οργανισμού με στόχο να ενταχθούν νέες ψηφιακές μεθοδολογίες όπως π.χ. το micro learning. Επιπλέον ξεκίνησαν νέες συνεργασίες με φορείς και διαδικτυακές εφαρμογές, εμπλουτίζοντας: Α. τις ψηφιακές δυνατότητες που προσφέρουν τα εκπαιδευτικά προγράμματα στο πλαίσιο της συνεχούς μάθησης των εργαζομένων, Β. τα απαραίτητα εργαλεία πληροφόρησης αναφορικά με τις δυνατότητες επαγγελματικής ανάπτυξης, τις προϋποθέσεις επιτυχίας και αποτελεσματικότητας σε διαφορετικούς (νέους ή υφιστάμενους) ρόλους.
6	Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού	Εστίαση και εξέλιξη της εσωτερικής κουλτούρας/δέσμευσης των εργαζομένων, σύμφωνα με το Όραμα και τις Αξίες του Οργανισμού.	- Πελάτες - Εργαζόμενοι	Το 2017 πραγματοποιήθηκαν εκτεταμένες ενέργειες επικοινωνίας του οράματος και των αξιών στους εργαζόμενους, με στόχο την ενδυνάμωση της εσωτερικής κουλτούρας του Οργανισμού. Η καμπάνια περιελάμβανε μία μεγάλη εκδήλωση με συμμετοχή πλήθους εργαζομένων και ζωντανή αναμετάδοση σε όλο τον Όμιλο στην Ελλάδα. Οι Αξίες υποστηρίχθηκαν με οπτικό και έντυπο επικοινωνιακό υλικό και ανέδειξαν πρωταγωνιστές τους ίδιους τους ανθρώπους της Eurobank.

Στο πλαίσιο της επιδιωκόμενης συνεχούς βελτίωσης της περιβαλλοντικής της επίδοσης, η Τράπεζα έθεσε για το 2017 τους παρακάτω περιβαλλοντικούς στόχους:

Περιβαλλοντικοί Στόχοι 2017	Περιβαλλοντικά Προγράμματα (ΠΠ)	Επίδοση
Μείωση κατανάλωσης ενέργειας κατά 6% σε σχέση με το 2016	Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001)	Επιτεύχθηκε μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας
Προμήθεια χαρτιού: 555 τόνοι	Πρόγραμμα εξοικονόμησης χαρτιού	Υπερκαλύφθηκε ο στόχος μείωσης της προμήθειας χαρτιού

Στο πλαίσιο της επιδιωκόμενης συνεχούς βελτίωσης της περιβαλλοντικής της επίδοσης, η Τράπεζα έχει θέσει για το 2018 και το 2020 τους παρακάτω περιβαλλοντικούς στόχους:

Σκοπός	Στόχος	Πρόγραμμα	Έτος Υλοποίησης
Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων	Μείωση της προμήθειας χαρτιού	Πρόγραμμα Εξοικονόμησης Χαρτιού	2018
Μείωση, Ανακύκλωση και Ορθή Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων	Ανακύκλωση του 100% του Απόβλητου Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού	Πρόγραμμα Διαχείρισης Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού	2018
Μείωση των Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου	Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου σε σύγκριση με το έτος βάσης 2014	Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001)	2020

Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ (UN Global Compact)

Η Eurobank συμμετέχει έχοντας υπογράψει το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ από το 2008, υποστηρίζοντας και προωθώντας ενεργά τις 10 αρχές του, ενώ σε ετήσια βάση δημοσιοποιεί έκθεση με τις δράσεις που ικανοποιούν τις δεσμεύσεις της, στις αρχές αυτές. Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact) αποτελεί μια διεθνή εθελοντική πρωτοβουλία για την προώθηση της αειφορίας και της υπεύθυνης επιχειρηματικής δραστηριότητας. Παρέχει ένα πλαίσιο 10 διεθνώς αποδεκτών αρχών στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας, της προστασίας του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς, βάσει του οποίου οι εταιρίες που συμμετέχουν δεσμεύονται να ευθυγραμμίσουν τη στρατηγική και τις δραστηριότητές τους.

Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact)		Αναφορά σε δημοσιεύσεις του Ομίλου
Αρχή 1^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017
Αρχή 2^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017
Αρχή 3^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης.	○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017
Αρχή 4^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.	○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017
Αρχή 5^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.	○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017
Αρχή 6^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.	○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017
Αρχή 7^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.	○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στο Περιβάλλον ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017
Αρχή 8^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.	○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στο Περιβάλλον ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017
Αρχή 9^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και τη διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον.	○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στο Περιβάλλον ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017
Αρχή 10^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένου του εκβιασμού και της δωροδοκίας.	○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017 ○ Ετήσιος Απολογισμός 2017

**United Nations
Environment -
Program Finance
Initiative (UNEP FI)**

Η Eurobank συμμετέχει από το 2005 στη Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI), για την προώθηση της Αειφόρου Ανάπτυξης. Από το 2010 έως και το 2014 υπήρξε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Τραπεζικής και διετέλεσε μέλος της Παγκόσμιας Διοικούσας Επιτροπής του Οργανισμού. Την ίδια περίοδο, η Τράπεζα ανέλαβε την Προεδρία της Ευρωπαϊκής Ομάδας Δράσης, όπου συντόνισε την εκστρατεία προώθησης της Αειφόρου Τραπεζικής στην Ευρωπαϊκή Ένωση και συνέβαλε ενεργά στην έκδοση του πρώτου στο είδος του, Εγχειριδίου Αειφόρου Τραπεζικής σε παγκόσμιο επίπεδο.

Sustainable Greece 2020

Από το 2014 η Eurobank συμμετέχει ως πρεσβευτής στην Πρωτοβουλία «Sustainable Greece 2020». Η Πρωτοβουλία υλοποιείται από το QualityNet Foundation σε συνεργασία με τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς φορείς της χώρας και έχει ως στόχο την προώθηση της Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας μέσω του συστηματοποιημένου Διαλόγου και της δημιουργίας μεθοδολογιών και εργαλείων, όπως ο Οδηγός Καλών Πρακτικών (Παρατηρητήριο Βιωσιμότητας), που σχετίζονται με τους τρεις πυλώνες της Βιώσιμης Ανάπτυξης: την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία.

CSR Hellas

Η Eurobank είναι μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Hellas) από το 2003. Στόχος του CSR Hellas είναι η προώθηση και προβολή της Εταιρικής Υπευθυνότητας των ελληνικών επιχειρήσεων και οργανισμών, μέσω μιας σειράς πρωτοβουλιών, καλών πρακτικών και δράσεων, που συμβάλλουν στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και της Αειφόρου Ανάπτυξης.

Global Sustain

Η Eurobank είναι μέλος της Global Sustain, η οποία μέσω της παροχής καινοτόμων υπηρεσιών, προωθεί την εταιρική υπευθυνότητα, την πράσινη οικονομία, την αειφορία, την επιχειρηματική ηθική και αριστεία, τις υπεύθυνες επενδύσεις, τη διαφάνεια, τα ανθρώπινα δικαιώματα και τη λογοδοσία. Αποστολή της είναι η δημιουργία γνώσης, η έμπνευση και η υποστήριξη εταιριών και οργανισμών στην αειφορία, μέσα από τη συμβουλευτική, την επικοινωνία, τη δικτύωση και την εκπαίδευση, με επίκεντρο το τρίπτυχο: άνθρωπος - περιβάλλον - οικονομική ωφέλεια.

Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών

Η Eurobank πρωτοστάτησε στη δημιουργία της διατραπεζικής Επιτροπής Αειφόρου Ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών και συντονίζει τις εργασίες της μέχρι και σήμερα. Η Επιτροπή παρακολουθεί τις εξελίξεις του διεθνούς και εθνικού ρυθμιστικού/κανονιστικού πλαισίου και επεξεργάζεται τα θέματα που άπτονται της προστασίας του περιβάλλοντος, της αειφόρου ανάπτυξης και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή συνεργάζεται και με τρίτους φορείς (Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ, Δίκτυο Υπεύθυνων Οργανισμών & Ενεργών Πολιτών) για την ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών στο εν λόγω πεδίο.

Energy Efficiency Financial Institution Group (EEFIG) - European Commission

Η Τράπεζα αποτελεί μέλος της μόνιμης ομάδας εργασίας εμπειρογνομόνων (EEFIG) θεσμοθετημένης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη Χρηματοδότηση Ενεργειακής Απόδοσης. Το EEFIG ιδρύθηκε το 2013 από τη Γενική Διεύθυνση Ενέργειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG Energy) και τη Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP-FI). Βασικός σκοπός του EEFIG αποτελεί η δημιουργία διαλόγου με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς για την περαιτέρω προώθηση της μακροπρόθεσμης χρηματοδότησης έργων εξοικονόμησης ενέργειας.

Διακρίσεις 2017

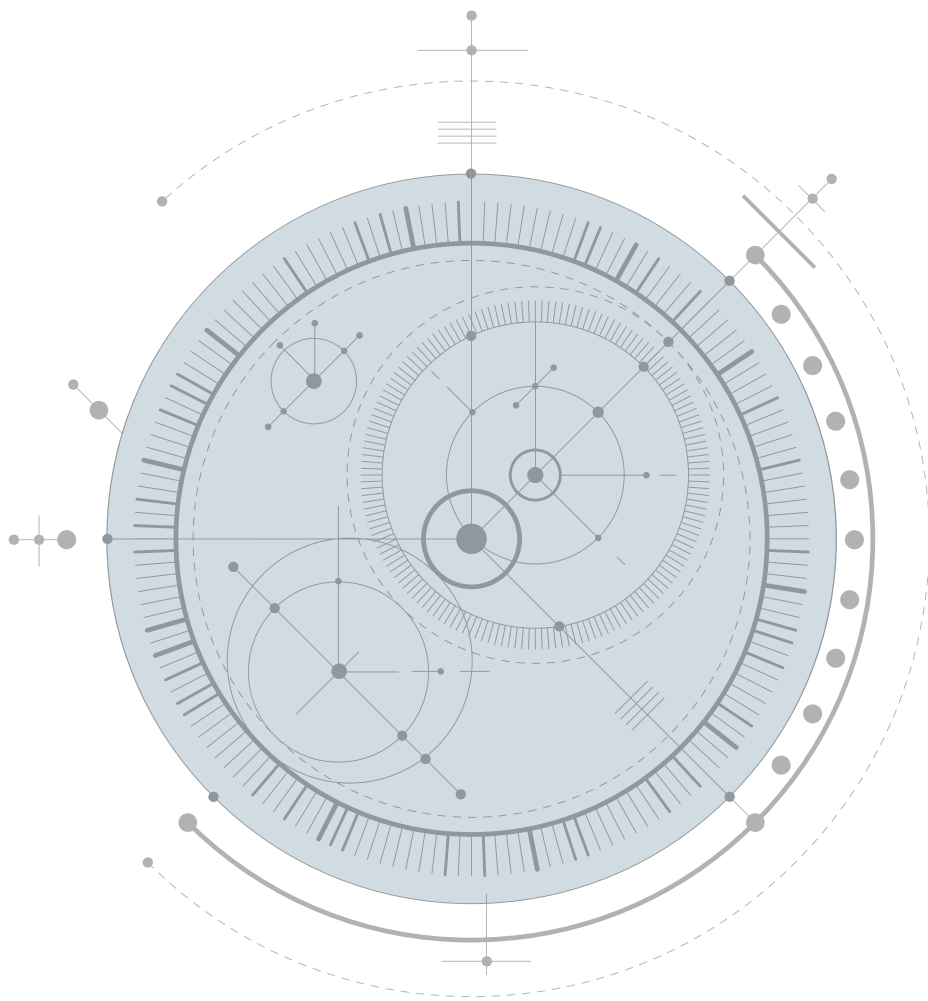
Τραπεζικές εργασίες		
Best Bank	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Most Admired Companies #8	Ελλάδα	Έρευνα Περιοδικού Fortune και KPMG
Best Retail Bank in Greece	Ελλάδα	World Finance
Private Banking		
Best Private Bank in Greece	Ελλάδα	Περιοδικά The Banker & PWM του Ομίλου Financial Times
Best Private Bank	Ελλάδα	Global Finance
Best Private Bank in Greece	Ελλάδα	World Finance
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες		
Best Consumer Digital Bank in Greece	Ελλάδα	Global Finance
Best Corporate/Institutional Digital Bank in Greece for 2017	Ελλάδα	Global Finance
Best SMS/Text Banking in Western Europe for 2017	Ελλάδα	Global Finance
Υπηρεσίες Θεματοφυλακής		
Best Securities Services Provider	Ελλάδα	Global Finance Magazine
Top - Rated Custodian for Institutional Investors	Βουλγαρία	Περιοδικό Global Custodian
Υπηρεσίες Trade Finance		
Best Domestic Trade Finance Provider	Ελλάδα	Euromoney Trade Finance Survey

Διακρίσεις 2017

Συναλλακτική Τραπεζική		
Best Treasury & Cash Management Provider	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Market Leader Cash Management	Ελλάδα	Περιοδικό Euromoney
Ναυτιλιακές Χρηματοδοτήσεις		
Shipping Financier of the Year Award	Ελλάδα	Lloyd's List Greek Shipping Awards
Υπηρεσίες Πληροφορικής		
Χρυσό βραβείο για το Eurobank SAP στην κατηγορία ERP Συστήματα	Ελλάδα	Business IT Excellence Awards
Χάλκινο βραβείο για το Agile Transformation στη Eurobank στην κατηγορία IT Service Management	Ελλάδα	Business IT Excellence Awards
Εταιρική Υπευθυνότητα		
Αριστείο για το πρόγραμμα egg – enter•grow•go στην κατηγορία Υποστήριξη Νεανικής Επιχειρηματικότητας	Ελλάδα	Αριστεία Εταιρικής Υπευθυνότητας - Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδος
Recognised for Excellence - 3 Stars 2017 για το egg- enter•grow•go	Ελλάδα	EFQM
Reward for Reporting in line with the International GRI Methodology	Σερβία	Responsible Business Forum - Global Initiatives
Greenest Bank in Bulgaria	Βουλγαρία	7 ^{ος} Ετήσιος Διαγωνισμός b2b Media
Factoring		
Κατηγορία Υπηρεσίες Διεθνούς factoring - Ειδική κατηγορία βράβευσης Υπηρεσίες Εξαγωγικού factoring - 3rd Export Factor in the world	Ελλάδα	Factors Chain International (FCI)



ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ & ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ





Σχέσεις με Πελάτες

GRI 102-9

GRI 102-43

GRI 102-44

GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 417-1

Για την Eurobank οι πελάτες αποτελούν αναμφισβήτητα ένα από τα σημαντικότερα κεφάλαια. Βασικός στόχος της Τράπεζας είναι να ικανοποιεί τις προσδοκίες των πελατών της, χτίζοντας ισχυρές σχέσεις εμπιστοσύνης, λειτουργώντας παράλληλα με αρχές και αξίες όπως η αξιοπιστία, η ακεραιότητα και η κοινωνική ευαισθησία. Στο πλαίσιο αυτό, η ενθάρρυνση έκφρασης των παραπόνων αποτελεί μια στρατηγικής σημασίας επιδίωξη που στοχεύει στην αποκατάσταση των σχέσεων με τους πελάτες και την καλύτερη κατανόηση των αναγκών τους.

Η Eurobank είναι η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα που δημιούργησε διαδικασίες για την ενιαία αντιμετώπιση των παραπόνων σε όλο το εύρος του Ομίλου. Έθεσε εξ αρχής τις υποδομές και τους μηχανισμούς για την επανεξέταση των υποθέσεων των πελατών που κλιμακώνουν σε δεύτερο επίπεδο, σε Εποπτικές Αρχές, Φορείς ή Οργανώσεις για την προστασία του καταναλωτή, με απώτερο σκοπό τη διευθέτηση του θέματος, την εξάλειψη της δυσάρεσκειας και τη διακράτηση της σχέσης με τους πελάτες.

Η Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών Ομίλου, έχοντας λάβει δυο φορές σημαντικές ευρωπαϊκές διακρίσεις («Committed to Excellence» και «Αναγνώριση για Αριστεία») από τον διεθνούς κύρους Οργανισμό European Foundation for Quality Management (EFQM), εφαρμόζει μεθόδους αυτοαξιολόγησης με σκοπό τη συνεχή βελτίωση των δομών και των διαδικασιών, με στόχο τη διασφάλιση της αντικειμενικότητας και της διαφάνειας στην επανεξέταση των υποθέσεων.

Σύμφωνα με την υφιστάμενη πολιτική για τη διαχείριση των υποβαλλόμενων παραπόνων, η οποία είναι πλήρως εναρμονισμένη με το ευρωπαϊκό νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και των πιστοποιημένων - βάσει Διεθνών Προτύπων (ISO 9001)– διαδικασιών, ο πελάτης δύναται να γνωστοποιήσει στην Τράπεζα το παράπονό του από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας διαθέτει. Επιπροσθέτως, όσοι πελάτες επιθυμούν, μπορούν να επισκεφθούν τη Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών προκειμένου να συζητήσουν από κοντά το θέμα που τους απασχολεί με τα αρμόδια στελέχη.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα μέσω της Διεύθυνσης Σχέσεων Πελατών συνεργάζεται στενά με τις Εποπτικές Αρχές, τους Δημόσιους Φορείς, τον Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών και τον Συνήγορο του Καταναλωτή για την εξέταση τυχόν καταγγελιών, ενώ επιδιώκοντας τη φιλική διευθέτηση ενδεχόμενων διαφορών που προκύπτουν με πελάτες παρίσταται διά αντιπροσώπων της σε προσκλήσεις επίτευξης πρακτικών συμβιβασμού.

Κάθε υπόθεση αντιμετωπίζεται με ευαισθησία και σεβασμό, με στόχο την παροχή έγκαιρης, ακριβούς και πλήρως κατανοητής απάντησης στον πελάτη, εντός των προβλεπόμενων από το κανονιστικό πλαίσιο χρονικών ορίων (επιθυμητός χρόνος 10 εργάσιμες ημέρες και σύμφωνα με την ΠΔΤΕ2501/2002, 45 ημέρες).

Το 2017 απευθύνθηκαν στην Τράπεζα 17.800 πελάτες, κάνοντας χρήση των προαναφερόμενων μηχανισμών, γνωστοποιώντας το θέμα ή τα θέματα που τους απασχόλησαν. Τα βασικότερα θέματα, αφορούσαν κυρίως ρύθμιση οφειλών δανειακών προϊόντων και καρτών, τιμολόγηση και διαδικασίες, αμφισβητήσεις/υπαναχωρήσεις από συναλλαγές μέσω εμπορών ή εναλλακτικών Δικτύων κ.ά. Σημειώνεται ότι πάνω από το 71% των υποθέσεων επιλύθηκε εντός 10 ημερών (σε σχέση με το 59% των υποθέσεων που επιλύθηκαν το 2016), ενώ το 29% επί του συνόλου των παραπόνων του Ομίλου επιλύθηκε υπέρ του πελάτη ή και συμβιβαστικά.

Οι πληροφορίες που συλλέγονται κατά τη διαχείριση των παραπόνων αξιοποιούνται προκειμένου να εντοπιστούν ενδεχόμενες περιοχές προς βελτίωση. Με τη χρήση της μεθοδολογίας Root Cause Analysis εκπονούνται προτάσεις, οι οποίες αποστέλλονται προς υλοποίηση στις αρμόδιες Μονάδες για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων αλλά και την αναβάθμιση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι το 2017 υποβλήθηκαν πάνω από 200 προτάσεις για τη βελτίωση διαδικασιών και συστημάτων.

Ωστόσο οι ενέργειες της Τράπεζας δεν περιορίζονται μόνο στη διαχείριση των παραπόνων. Η επικοινωνία με τον πελάτη διατηρείται και μετά την επίλυση της υπόθεσης με στόχο τη διερεύνηση της ικανοποίησής του και τη συλλογή σχολίων και επιστημόσεων (Customer Care Calls). Στο πλαίσιο της επικοινωνίας αυτής, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τη θετική ή αρνητική εμπειρία που βίωσαν από τη διαχείριση του παραπόνου τους, ασκώντας παράλληλα εποικοδομητική κριτική για την εξυπηρέτησή τους από την Τράπεζα.

Παράλληλα, η Τράπεζα εκπροσωπώντας τον Τραπεζικό κλάδο συμμετέχει στην «Ομάδα Καταναλωτή» του ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών συμβάλλοντας σε δράσεις που στοχεύουν στην ενημέρωση των καταναλωτών, στη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους αλλά και στην ανάδειξη των βέλτιστων πρακτικών για την εξυπηρέτησή τους.

Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών



Η Eurobank, στο πλαίσιο της υπεύθυνης ενημέρωσης πελατών, δίνει έμφαση στην παροχή εξειδικευμένης πληροφόρησης σε κάθε πελάτη/συναλλασσόμενο με στόχο τη διαφάνεια στην επικοινωνία των προϊόντων και υπηρεσιών της. Για τον σκοπό αυτό, έχει αναπτύξει υποστηρικτικά τμήματα πελατών και παραδοσιακά και ψηφιακά δίκτυα εξυπηρέτησης. Παράλληλα έχει δημιουργήσει απλές και κατανοητές διαδικασίες και έντυπα για την παροχή κατάλληλης και σαφούς ενημέρωσης για το σύνολο των προσφερόμενων προϊόντων/υπηρεσιών. Η Τράπεζα εφαρμόζει το κανονιστικό πλαίσιο και τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας και έχει θεσπίσει μηχανισμούς ελέγχου για τη διασφάλιση της ορθής εφαρμογής του νομοθετικού πλαισίου.

Ο πελάτης πριν την έναρξη της συναλλακτικής του σχέσης με την Τράπεζα, αλλά και όταν αιτείται για την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας ή προϊόντος, έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί συνοπτικά μέσω των Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ) και της Σύμβασης για την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών. Επιπλέον μπορεί να ενημερωθεί αναλυτικά για τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που ενδιαφέρεται μέσω των ειδικών προσυμβατικών εντύπων του προϊόντος, καθώς και μέσω των καναλιών επικοινωνίας που θα επιλέξει (είτε από οποιοδήποτε κατάστημα του δικτύου της Τράπεζας είτε μέσω του e-Banking).

Οι πληροφορίες, οι οποίες αρχικά γνωστοποιούνται στον πελάτη αναφορικά με τις συναλλακτικές σχέσεις του με την Τράπεζα, είναι η γενική και ενιαία ισχύς των ΓΟΣ και της Σύμβασης για την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών, η ενημέρωση για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, οι πιθανοί αποδέκτες της επεξεργασίας αυτής, καθώς και τα δικαιώματά του όσον αφορά στα προσωπικά του δεδομένα. Επίσης ο πελάτης ενημερώνεται για την τιμολόγηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και για άλλα θέματα, όπως για την προστασία των καταθέσεων και επενδύσεών του, τη συνεργασία με τον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών κ.ά.

Οι συναλλασσόμενοι, οι οποίοι ενδιαφέρονται να λάβουν δανειακό προϊόν, ενημερώνονται πριν την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, προφορικά και γραπτά, για όλα τα χαρακτηριστικά του σχετικού προϊόντος. Μέσω απλών και κατανοητών αριθμητικών παραδειγμάτων μπορούν να διαπιστώσουν τη λειτουργία, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους στο πλαίσιο του δανειακού προϊόντος που πρόκειται να επιλεγεί. Επίσης μετά τη σύναψη της χορηγητικής σύμβασης ο πελάτης λαμβάνει ενημέρωση σε τακτική βάση μέσω της περιοδικής ενημέρωσης που του παρέχεται ή και κατόπιν σχετικού αιτήματός του. Αντίστοιχη είναι και η παροχή ενημέρωσης που λαμβάνουν προσυμβατικά, με τη σύμβαση και σε περιοδική βάση οι πελάτες για τα επενδυτικά προϊόντα, από ειδικά πιστοποιημένα, για τον σκοπό αυτό, στελέχη της Τράπεζας.

Ως προς τους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των οφειλών τους η Τράπεζα προτείνει λύσεις ρύθμισης δανείων, όπως είναι, μεταξύ άλλων, η μείωση της μηνιαίας δόσης, η δυνατότητα τοκοπληρωμής, η παράταση διάρκειας δανείου, η μείωση επιτοκίου και η διαγραφή τόκων. Για τις οφειλές σε καθυστέρηση ο δανειολήπτης μπορεί να ενταχθεί στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας (δανείων) του Ν. 4224/2013 μέσω των Καταστημάτων της Τράπεζας. Η διαδικασία αυτή είναι αναρτημένη στη διαδικτυακή σελίδα της Τράπεζας (www.eurobank.gr).

Κάθε πελάτης έχει τη δυνατότητα να ζητήσει, οποτεδήποτε παρουσιαστεί ανάγκη, επιπλέον σχετική ενημέρωση για τη συναλλακτική σχέση του με την Τράπεζα, από οποιοδήποτε κατάσταση του δικτύου της Τράπεζας, από τη διαδικτυακή σελίδα, μέσω του e-Banking, καθώς και μέσω του EuroPhone Banking (+30 210 95 55000).

Σημαντικό σημείο στην υπεύθυνη ενημέρωση πελατών αποτελεί η συνεχής, έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση. Στο πλαίσιο των περιορισμών στις αναλήψεις μετρητών και στην κίνηση κεφαλαίων, η Τράπεζα συνεχίζει να ενημερώνει τους πελάτες της σχετικά με τα μέτρα που ισχύουν, μέσω των καταστημάτων, της διαδικτυακής σελίδας της Τράπεζας αλλά και μέσω ενημερωτικών μηνυμάτων στα εναλλακτικά δίκτυα συναλλαγών (ΑΤΜ κ.ά.), ενώ μέσω εξειδικευμένων εφαρμογών, παρέχει στους πελάτες της πρόσθετη πληροφόρηση για τις συναλλαγές που πραγματοποιούν (π.χ. υπηρεσία «δαπάνες φόρου»).

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί νομική υποχρέωση της Τράπεζας αλλά και απαραίτητο στοιχείο που θέτει τις βάσεις για τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες. Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πολιτική η οποία:

- ο Περιλαμβάνει τις βασικές αρχές που πρέπει να τηρεί το προσωπικό κατά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- ο Αναφέρει τους σκοπούς επεξεργασίας των δεδομένων, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των Μονάδων της Τράπεζας.
- ο Προβλέπει μέτρα για την ασφάλεια και προστασία δεδομένων.
- ο Καθιστά σαφή τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων.

Η Τράπεζα επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα κατά τρόπο νόμιμο, με σεβασμό στους κανόνες τήρησης του απορρήτου της επεξεργασίας και τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων. Τα δεδομένα που συλλέγονται, είναι πρόσφορα και περιορίζονται στα ελάχιστα αναγκαία για την εκπλήρωση του επιδιωκόμενου σκοπού, είναι ακριβή, επικαιροποιούνται και τηρούνται για το απαραίτητο χρονικό διάστημα, ενώ επίσης δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη λήψη κατάλληλων οργανωτικών και τεχνικών μέτρων για την ασφάλειά τους.

Οι αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας έχουν ως βασική προτεραιότητά τους τη δημιουργία ενός ασφαλούς περιβάλλοντος, που θα αποτρέπει την παράνομη επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και θα διασφαλίζει τα συμφέροντα των πελατών και των λοιπών συνεργατών τους.

Το προσωπικό της Τράπεζας έχει ενημερωθεί και γνωρίζει το πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και μέσα από την εκπαίδευση και την καθημερινή εργασία, γεγονός που συμβάλλει ώστε η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων να πραγματοποιείται με ιδιαίτερη επιμέλεια και εμπιστευτικότητα.

Τέλος, η Τράπεζα και ο Όμιλος αυτής προετοιμάζονται για τη συμμόρφωσή τους με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (General Data Protection Regulation), ο οποίος τέθηκε σε άμεση εφαρμογή την 25η Μαΐου 2018.

Υπεύθυνο Marketing & Επικοινωνία

Προσανατολισμένη στην ανθρωποκεντρικότητα, η Eurobank σχεδιάζει προϊόντα και υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις εξατομικευμένες ανάγκες των πελατών της. Με στόχο τη βελτιστοποίηση των επικοινωνιακών μηνυμάτων των ενεργειών αυτών η Τράπεζα διεξάγει συστηματικά έρευνες αγοράς στα επιμέρους κοινά του πελατολογίου της, εστιάζοντας τόσο σε ποσοτικά αλλά και σε ποιοτικά στοιχεία που αναδεικνύουν τις τάσεις και τις προσδοκίες των πελατών της. Με τη χρήση ειδικών εργαλείων Customer Relationship Management έχει τη δυνατότητα να προσφέρει και να προτείνει σε κάθε έναν πελάτη ξεχωριστά το προϊόν ή την υπηρεσία που έχει πραγματικά ανάγκη.

Παράλληλα μέσω των ειδικών εργαλείων προσωποποιημένης επικοινωνίας, δίνεται η ευκαιρία στον πελάτη να ενημερώνεται άμεσα και έγκαιρα για τις καινούριες προσφορές στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που επιλέγει. Η στοχευμένη προϊοντική επικοινωνία σε ειδικά κοινά πραγματοποιείται λαμβάνοντας υπόψη το στάδιο στο οποίο βρίσκεται ο κάθε πελάτης ακολουθώντας συγκεκριμένη διαδικασία για κάθε στάδιο, ενώ δεν είναι λίγες οι φορές όπου η επικοινωνία που πραγματοποιείται δεν αφορά μόνο λόγους προώθησης αλλά βασίζεται και στην επιβράβευση της σχέσης. Για τη στοχευμένη επικοινωνία με τους πελάτες της (μέσω e-mail, μηνυμάτων sms, μηνυμάτων στο e-Banking κ.λπ.), ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία βάσει της οποίας τηρούνται όλες οι σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας περί προσωπικών δεδομένων καθώς και οι σχετικές αποφάσεις, οδηγίες και κανονιστικές πράξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και οι αρχές ασφάλειας.

Σε όλες τις περιπτώσεις επικοινωνίας με σκοπό την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη να εξαιρεθεί από οποιαδήποτε μελλοντική διαφημιστική επικοινωνία της Τράπεζας (δυνατότητα επιλογής opt-out/άσκησης δικαιώματος αντίρρησης).

Το 2017 πραγματοποιήθηκαν πάνω από 170 στοχευμένες ενέργειες επικοινωνίας, οι οποίες υποστήριξαν όλα τα segments (Personal Banking, Business Banking και Individual Banking), καθώς και τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στρατηγικής σημασίας για την Τράπεζα. Οι καμπάνιες αναπτύχθηκαν σε όλα τα own media κανάλια (ψηφιακά & φυσικά υλικά) της Τράπεζας και για τα δύο της δίκτυα (Eurobank & Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο). Παράλληλα, στους χώρους της Διαχείρισης Περιουσίας και της Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής, διοργανώθηκαν άνω των 50 στοχευμένων ενημερωτικών δράσεων προς πελάτες, με παρουσιάσεις επενδυτικών προτάσεων, χρηματοδοτικών εργαλείων, εξαγωγικής και εισαγωγικής δικτύωσης.

Για τη διασφάλιση της ορθής διαφημιστικής προβολής, η Eurobank εφαρμόζει τους μηχανισμούς και τις διαδικασίες του σχετικού νομικού και κανονιστικού πλαισίου, προκειμένου να προωθεί και να επικοινωνεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της με διαφάνεια και ειλικρίνεια. Κάθε νέα επικοινωνιακή δράση σχεδιάζεται μέσα σε ένα οργανωμένο και διαφανές πλαίσιο, το οποίο περιλαμβάνει συστηματικές διαδικασίες και αρμοδιότητες, για όλες τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες. Η υλοποίηση κάθε διαφημιστικής ή/και προωθητικής ενέργειας πραγματοποιείται κατόπιν σχετικής έγκρισης από τις αρμόδιες μονάδες της Τράπεζας, στο πλαίσιο των κανονιστικών αρχών, ενώ το εκάστοτε περιεχόμενο του υλικού επικοινωνίας, ελέγχεται και διασφαλίζεται ότι δεν αντιβαίνει σε επιμέρους κανονισμούς και νομικές διατάξεις.

Έρευνες Αγοράς

Με στόχο την επιτυχή ανταπόκριση στις συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες η Τράπεζα διεξάγει συστηματικά ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες αγοράς, μέσω των οποίων παρακολουθούνται οι τάσεις της αγοράς, καταγράφεται η εξέλιξη στις στάσεις και τις συνήθειες, διερευνώνται οι ανάγκες και οι προσδοκίες. Ειδικότερα μετράται σε τακτικό επίπεδο η αξιολόγηση της εμπειρίας των πελατών από τις υπηρεσίες, τα προϊόντα, τα δίκτυα εξυπηρέτησης και η άποψή τους για την Τράπεζα και γενικότερα τον τραπεζικό κλάδο.

Συγκεκριμένα, για τις μετρήσεις του 2017 αναφορά πρέπει να γίνει στα αποτελέσματα της πανελλαδικής μηνιαίας έρευνας καταγραφής και παρακολούθησης βασικών δεικτών, εξέλιξης εικόνας και αποτελεσματικότητας της διαφημιστικής παρουσίας, που διεξάγεται από ανεξάρτητη εταιρία ερευνών σε πελάτες τραπεζών. Τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαιώνουν ότι η στρατηγική στόχευση της Eurobank προς την ανθρωποκεντρικότητα αποδίδει, ενισχύοντας το brand equity του οργανισμού. Στην εξέλιξη του έτους σημειώθηκε σημαντική βελτίωση στον δείκτη γνώσης της Τράπεζας με ιστορικά υψηλό ποσοστό (έως 98%), ενώ σταθεροποίηση υπάρχει στην άνοδο του προηγούμενου έτους σε όλους τους επιμέρους δείκτες (γνώση επικοινωνίας έως 45% και επιλογής συνεργασίας έως 87%), ισχυροποιώντας τη θέση της Τράπεζας στην ελληνική αγορά.

Επιπλέον κατά τη διάρκεια του έτους διεξήχθησαν μια σειρά από ad hoc έρευνες, τόσο σε συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες όσο και εσωτερικά, με αποκλειστική χρήση των πόρων της Τράπεζας, προκειμένου να διερευνηθούν και να αξιολογηθούν διαδικασίες, προϊόντα, υπηρεσίες και επικοινωνίες του Ομίλου. Τα αποτελέσματα συνέβαλαν στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων προκειμένου να βελτιωθούν οι δείκτες που ενδιαφέρουν την Τράπεζα και να επιτευχθούν οι επιχειρηματικοί στόχοι.

Σχέσεις με Προμηθευτές

Ο Όμιλος Eurobank δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις σχέσεις που αναπτύσσει με τους προμηθευτές και συνεργάτες του. Το 2017 συνέχισε τη λειτουργία του κεντροποιημένου μοντέλου προμηθειών που περιλαμβάνει τόσο θυγατρικές εσωτερικού όσο και εξωτερικού, ενώ η ανάληψη διαγωνισμών για την εκτέλεση σημαντικών στρατηγικών έργων οδήγησαν σε σημαντική εξοικονόμηση κόστους.

Επιπλέον η Τράπεζα εφαρμόζει με πλήρως ηλεκτρονικό τρόπο όλο τον κύκλο των προμηθειών, ενοποιώντας το κύκλωμα των πληρωμών για αποτελεσματική διαχείριση όλων των αιτημάτων προμηθειών.

Μέσω της ενιαίας πλατφόρμας αξιολόγησης προμηθευτών αξιολογεί τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά τους προμηθευτές της. Μετρά και σταθμίζει όλα τα βασικά οικονομικά στοιχεία από τους ισολογισμούς των προμηθευτών, ενώ συμπληρώνει την αξιολόγηση με ποιοτικά στοιχεία μέσα από συγκεκριμένα στοχευμένα ερωτηματολόγια προς εξειδικευμένους αξιολογητές. Στο τέλος βγαίνει μία σταθμισμένη αντικειμενική βαθμολογία για κάθε προμηθευτή που φανερώνει την πορεία και την ποιότητα της σχέσης με την Τράπεζα.

Πιο συγκεκριμένα η Τράπεζα και το 2017 διενέργησε τη σχετική αξιολόγηση τόσο για προμηθευτές πληροφορικής όσο και για λοιπά αγαθά και υπηρεσίες, προσθέτοντας για λόγους ποιότητας αλλά και διαχείρισης του ρίσκου ειδικούς δείκτες που μετρούν τον βαθμό εξάρτησης των προμηθευτών από την Τράπεζα σε σχέση με τον συνολικό τους κύκλο εργασιών.

Πέραν της πλατφόρμας διαθέτει αρχές προμηθειών μέσω συγκεκριμένης Πολιτικής Προμηθειών, που διασφαλίζει τον τρόπο, την ποιότητα, την αναγκαιότητα αλλά και το σχετικό κόστος της εκάστοτε προμήθειας, ενώ η διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών συμπληρώνει τον τρόπο της αντικειμενικής αξιολόγησης, ορίζοντας κανόνες και κριτήρια τόσο για την Τράπεζα όσο και για όλες τις θυγατρικές του Ομίλου.

Η Τράπεζα, μέσω των Πολιτικών, των Διαδικασιών αλλά και των εκάστοτε οδηγιών, τηρεί μία συνεκτική μεθοδολογία προμηθειών μέσα από συστήματα και ρόλους, ώστε να διασφαλίζεται κάθε φορά η καλύτερη δυνατή συνεργασία προσαρμοσμένη στην εκάστοτε ανάγκη.

Οι συνεργασίες και οι προμηθευτές της Τράπεζας αναθεωρούνται μέσω των επίσημων διαδικασιών σε τακτά χρονικά διαστήματα, ενώ η Επιτροπή Προμηθειών που έχει θεσπιστεί εξασφαλίζει την τήρηση και τη διαφύλαξη των διαδικασιών σε συνδυασμό με τη συγκράτηση του λειτουργικού κόστους.

Η Τράπεζα και ο Όμιλος εν γένει έχουν υιοθετήσει μία Πολιτική Πράσινων Προμηθειών, όπως για παράδειγμα στο χαρτί A4, αξιολογώντας λύσεις φιλικές προς το περιβάλλον (Eco Label προϊόντα) και αξιολογώντας συγκεκριμένα «πράσινα» κριτήρια στις τεχνικές αξιολογήσεις διενέργειας διαγωνισμών προς ανάδειξη του τελικού μειοδότη.

Η Τράπεζα κατά το έτος 2017 είχε συνεργασία με 657 προμηθευτές, εκ των οποίων οι 333 ήταν από τον χώρο της πληροφορικής, ενώ οι υπόλοιποι 324 πρόσφεραν λοιπά αγαθά και υπηρεσίες.

Όσον αφορά στον τομέα των συμβάσεων, η Τράπεζα το 2017 διατήρησε 719 ενεργές συμβάσεις, εκ των οποίων οι 354 καταρτίστηκαν ως νέες μέσα στο έτος.

Το συνολικό κόστος των επενδύσεων που διενεργήθηκαν το 2017 αντιστοιχεί σε €70,9 εκατ., εκ των οποίων τα €55 εκατ. αποτελούσαν έργα πληροφορικής, ενώ το συνολικό διαχειριστικό λειτουργικό κόστος ανήλθε σε €217 εκατ.



456546

234324

890980

567890

001091

567890

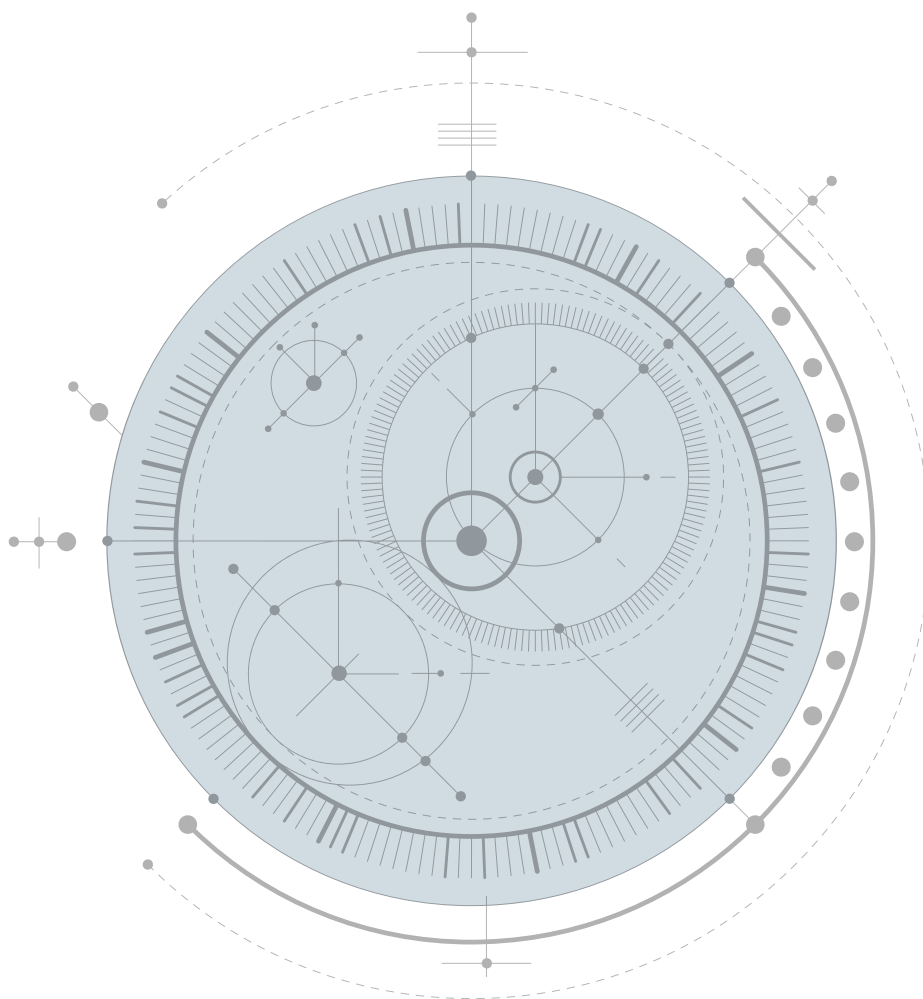
234324

234324

3030

ADVANCE
DECLINE
UNCHANGE
TOTAL
NEW HI
NEW LO
UP VO
DOWN
199,938
UNCHANGE
TOTAL
622,571
DECLINE

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ



GRI 103-2

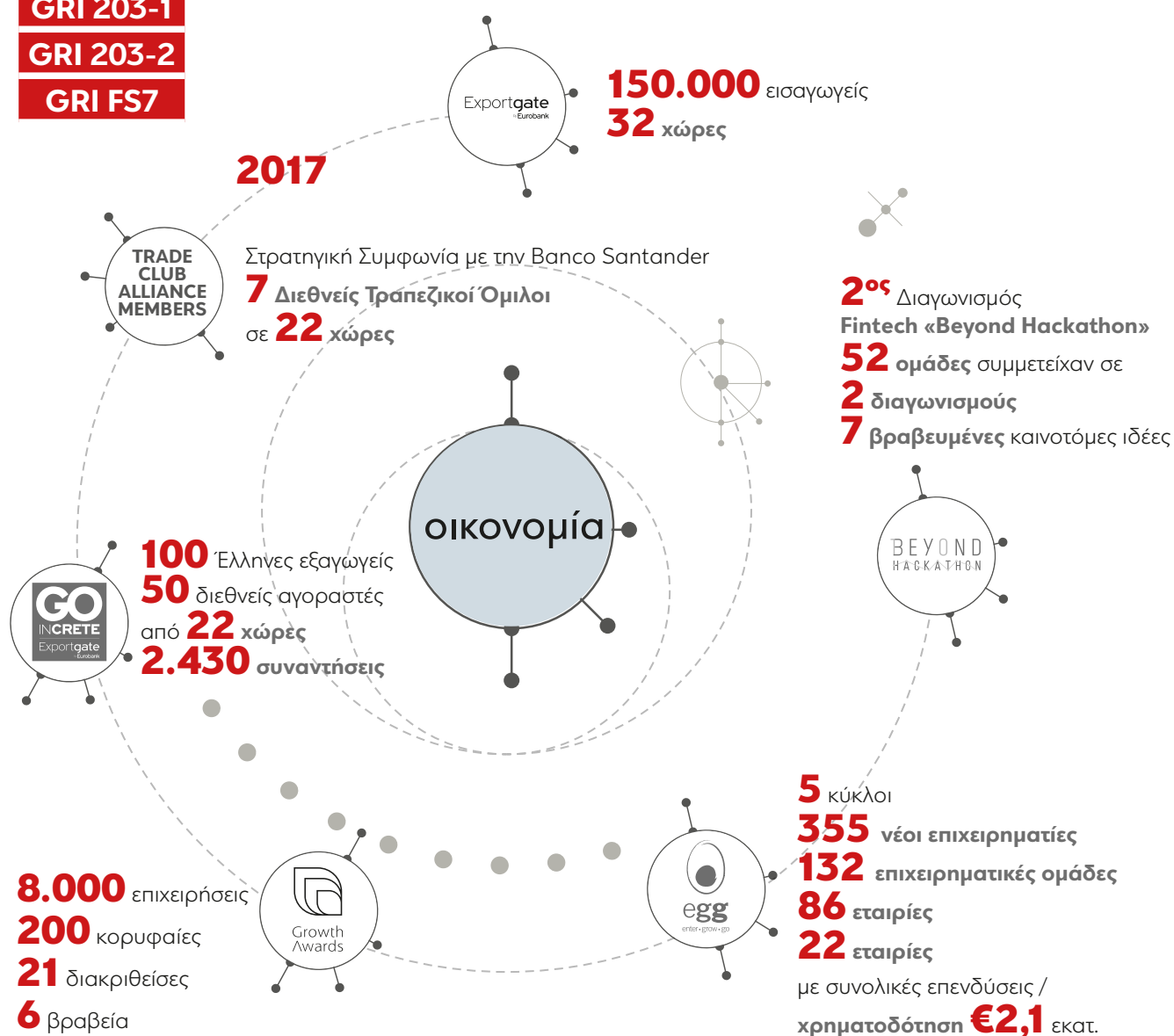
GRI 103-3

GRI 201-1

GRI 203-1

GRI 203-2

GRI FS7



Εξωστρέφεια

Go in Crete



Με στόχο την ενίσχυση και στήριξη των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων η Eurobank διοργάνωσε στην Κρήτη στις 24-26 Μαΐου 2017 την Επιχειρηματική Αποστολή **Go in Crete**, στο πλαίσιο του Προγράμματος Επιχειρηματικών Αποστολών **Go International**. Κατά τη διεξαγωγή του Go in Crete πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 2.430 προκαθορισμένες συναντήσεις και δόθηκε η ευκαιρία σε περισσότερους από 100 Έλληνες εξαγωγείς να έρθουν σε επαφή με πάνω από 50 εξέχοντες διεθνείς αγοραστές από τις ΗΠΑ, το Ηνωμένο Βασίλειο, τον Καναδά, τη Ρωσία, τη Γερμανία, τη Γαλλία, την Ισπανία, την Ιταλία, τη Σουηδία, το Βέλγιο, την Ολλανδία, την Κύπρο, τα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, το Κατάρ, το Λίβανο, το Μπαχρέιν, την Πολωνία, τη Ρουμανία, τη Σερβία, την Ουκρανία, την Εσθονία και τη Βουλγαρία.

Παράλληλα στο forum που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του Go in Crete ανακοινώθηκε και η στρατηγική συμφωνία συνεργασίας της Eurobank με τον ισπανικό τραπεζικό όμιλο Banco Santander, βάσει της οποίας δίνεται η δυνατότητα σε ελληνικές και κυπριακές εταιρίες - μέλη του Exportgate.gr να ενταχθούν υπό προϋποθέσεις στο **Trade Club Alliance**, ένα αξιόπιστο δίκτυο εταιριών που εστιάζει στο διεθνές εμπόριο.

Η διοργάνωση Go in Crete εντάσσεται σε ένα πλέγμα ενεργειών μεγάλης κλίμακας με επίκεντρο την ενίσχυση της εξωστρέφειας της ελληνικής οικονομίας που αποτελεί στρατηγική επιλογή της Eurobank από το 2009. Το Go In Crete τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Εξωτερικών και συν-διοργανώνεται με: την οργανωτική φροντίδα του Συνδέσμου Εξαγωγέων Κρήτης (ΣΕΚ), τη συνεργασία του Πανελληνίου Συνδέσμου Εξαγωγέων (ΠΣΕ), του Συνδέσμου Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ), του ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών και του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), και υποστηρίζεται από τον ισπανικό τραπεζικό όμιλο Banco Santander, την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης & Ανάπτυξης (EBRD) και τον Οργανισμό Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ).



Τουρισμός

Η Eurobank συμμετέχει ενεργά σε πρωτοβουλίες που αφορούν έναν από τους σημαντικότερους πυλώνες της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα: τον τουρισμό. Στο πλαίσιο αυτό, για ακόμα μια χρονιά, ως στρατηγικός εταίρος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων στήριξε μεταξύ άλλων το 16ο Ετήσιο Συνέδριο ΣΕΤΕ, με θέμα «Τουρισμός και Ανάπτυξη», κατά τη διάρκεια του οποίου η Eurobank συμμετείχε σε πάνελ με θέμα τη χρηματοδότηση και την ψηφιοποίηση του κλάδου.

Exportgate

Το **Exportgate**, η πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη για την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων μέσω της διασύνδεσής τους με διεθνείς εταιρίες, αποτελεί μία θεσμική πρωτοβουλία της Eurobank σε συνεργασία με τους τρεις κύριους εξαγωγικούς φορείς της χώρας, τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Εξαγωγέων, τον Σύνδεσμο Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος και τον Σύνδεσμο Εξαγωγέων Κρήτης, καθώς και τον Σ.Ε.Β. σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών. Η διαδικτυακή πύλη προσφέρει μία από τις μεγαλύτερες ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες για εξαγωγές και εισαγωγές προϊόντων και προωθεί την επιχειρηματική δικτύωση ελληνικών και κυπριακών εταιριών σε παγκόσμιο επίπεδο. Μέσα από την ηλεκτρονική βιβλιοθήκη τα μέλη του Exportgate έχουν τη δυνατότητα να ανατρέξουν σε εμπορική πληροφόρηση για πάνω από 180 χώρες αναφορικά με τάσεις αγοράς, συμπεριφορά καταναλωτή, μακροοικονομικά θέματα, στατιστικά στοιχεία και χρήσιμα εργαλεία. Παράλληλα τα μέλη της διαδικτυακής πύλης μπορούν, μεταξύ άλλων, να ανατρέξουν σε βάσεις δεδομένων με πάνω από 150.000 εισαγωγείς από 32 χώρες και σε οικονομικές αναλύσεις για πάνω από 200 εκατομμύρια εταιρίες παγκοσμίως.

Το 2017 η Eurobank σε στρατηγική συμφωνία με την Banco Santander ανακοίνωσε την ένταξη του Exportgate στο **Trade Club Alliance**, το πρώτο παγκόσμιο ψηφιακό δίκτυο διασύνδεσης επιχειρήσεων που υποστηρίζεται από διεθνείς τράπεζες. Πλέον ελληνικές και κυπριακές επιχειρήσεις –μέλη του Exportgate– υπό προϋποθέσεις μπορούν να ενισχύσουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα, με τη συμμετοχή τους σε ένα ηλεκτρονικό δίκτυο που αποτελείται από χιλιάδες επιχειρήσεις και υποστηρίζεται από 7 διεθνείς τραπεζικούς ομίλους σε 22 χώρες. Εντός του 2018, αναμένεται να επεκταθεί σε πάνω από 30 χώρες σε συνεργασία με ακόμα περισσότερες διεθνείς τράπεζες καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα αγορών-στόχων παγκοσμίως.

Τα μέλη που επιλέγονται για να συμμετέχουν στο «Trade Club» θα μπορούν να λάβουν πρόσθετο πιστωτικό όριο μέχρι και 1.000.000 ευρώ για να χρηματοδοτήσουν τις Συναλλαγές Διεθνούς Εμπορίου. Το όριο θα αφορά τόσο στην έκδοση Ενέγγυων Πιστώσεων, Εγγυητικών Επιστολών, αλλά και τη χρηματοδότηση της εφοδιαστικής τους αλυσίδας, όπως π.χ. πληρωμές τιμολογίων εισαγωγών, ενώ για τις εξαγωγικές επιχειρήσεις προβλέπεται δυνατότητα χρηματοδότησης παραγγελίας ή ενέγγυας πίστωσης πριν από τη φόρτωση και μέχρι την τελική εξόφληση.



Επιχειρηματικότητα



Στο πλαίσιο του προγράμματος Cosme η Τράπεζα υπέγραψε τον Σεπτέμβριο του 2017 επέκταση της αρχικής συμφωνίας με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ). Με τα επιπλέον €130 εκατ. ευρώ της ανωτέρω συμφωνίας το ανώτατο ποσό χρηματοδοτήσεων μικρομεσαίων επιχειρήσεων που μπορούσε να ενταχθεί στο portfolio των χρηματοδοτήσεων που καλύπτονται από την εγγύηση του ΕΤαΕ ανήλθε συνολικά σε 260 εκατ. ευρώ. Το Πρόγραμμα Cosme στοχεύει στην αύξηση της χρηματοδότησης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με μειωμένες απαιτήσεις για παροχή εμπράγματων εξασφαλίσεων και υποστηρίζεται από το χρηματοοικονομικό εργαλείο με τη μορφή μηχανισμού εγγύησης χρηματοδοτήσεων Cosme LGF. Η χρηματοδότηση επιχειρήσεων στο πλαίσιο του προγράμματος Cosme καθίσταται δυνατή χάρη στην Εγγύηση που παρέχεται από το Cosme και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ) που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του Επενδυτικού Σχεδίου για την Ευρώπη. Ο σκοπός του ΕΤΣΕ είναι να συμβάλει στη χρηματοδότηση και την υλοποίηση παραγωγικών επενδύσεων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να εξασφαλίσει αυξημένη πρόσβαση στις χρηματοδοτήσεις.

Από την υπογραφή της αρχικής συμφωνίας στις 24.10.2016 μέχρι το τέλος του 2017 η Τράπεζα χρηματοδότησε μέσω του προγράμματος Cosme 2.100 μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις από όλους τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας με το ποσό των 204 εκατ. ευρώ.



Η Τράπεζα έχει υπογράψει από το 2016 Σύμβαση Συνεργασίας με την Action Finance Initiative (AFI), με σκοπό την παροχή μικροπιστώσεων για τη στήριξη νέων αλλά και υφιστάμενων πολύ μικρών επιχειρήσεων καθώς και της αυτοαπασχόλησης. Το πρόγραμμα στοχεύει στην αύξηση της προσβασιμότητας στη χρηματοδότηση νέων, αυτοαπασχολούμενων και ευάλωτων κοινωνικά ομάδων –που κατά κανόνα στερούνται εύκολης πρόσβασης στον τραπεζικό δανεισμό– ώστε να δημιουργήσουν είτε να αναπτύξουν τη δική τους επιχείρηση, δημιουργώντας παράλληλα και νέες θέσεις εργασίας. Η AFI αναλαμβάνει την προεπιλογή, την εκπαίδευση και το mentoring των υποψηφίων, ενώ η Eurobank τον πιστωτικό έλεγχο και τη χρηματοδότηση μετά από αξιολόγηση. Η χρηματοδότηση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για κάλυψη αναγκών σε κεφάλαιο κίνησης ή για την υλοποίηση επενδύσεων σε πάγια, όπως αγορά εξοπλισμού, απόκτηση ή επισκευή επαγγελματικής στέγης, λογισμικό κ.λπ.



Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία του Εταιρικού Συμφώνου για το Πλαίσιο Ανάπτυξης (ΕΣΠΑ) 2014-2020 έχει ως κεντρικό στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων και τη μετάβαση στην ποιοτική επιχειρηματικότητα, με αιχμή την καινοτομία και την αύξηση της εγχώριας προστιθέμενης αξίας. Η Eurobank έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο φάσμα υπηρεσιών συμβουλευτικής και ενημέρωσης για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, παρέχοντάς τους με αυτό τον τρόπο τη δυνατότητα αξιοποίησης προγραμμάτων ΕΣΠΑ. Στο πλαίσιο αυτό παρέχεται ενημέρωση από τον Επαγγελματικό Σύμβουλο για τα διαθέσιμα επιχορηγούμενα προγράμματα που σχετίζονται με την κάθε επιχείρηση, καθώς και εξειδικευμένη γραμμή για την ενημέρωση και την επίλυση αμοιρών. Επιπλέον, μέσω της υπηρεσίας Business Check Up παρέχεται η δυνατότητα διάγνωσης της χρηματοδοτικής ανάγκης της επιχείρησης. Η χρηματοδότηση ενδέχεται να φτάσει έως το 100% της επένδυσης, εξασφαλίζοντας την απαραίτητη επάρκεια κεφαλαίων σε κάθε στάδιο της επένδυσης.

Business Banking Τουρισμός

Με στόχο την ενίσχυση των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στις τουριστικές περιοχές η Τράπεζα υλοποιεί για 7η συνεχή χρονιά το πρόγραμμα Business Banking Τουρισμός. Πρόκειται για μια ολοκληρωμένη δέσμη τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των συγκεκριμένων επιχειρήσεων, όπως η καλύτερη διαχείριση των καθημερινών συναλλαγών της επιχείρησης και η κάλυψη των λειτουργικών της αναγκών. Ενδεικτικά αναφέρουμε τις υψηλότερες αποδόσεις στα καταθετικά προϊόντα, την προνομιακή τιμολόγηση των μηχανημάτων αποδοχής καρτών (POS), καθώς και εκπτώσεις στα ασφαλιστικά προγράμματα. Τα προνόμια εξειδικεύονται ακόμα περισσότερο στις κατηγορίες των αμιγώς τουριστικών επιχειρήσεων, προσφέροντας ευνοϊκούς όρους στα τραπεζικά προϊόντα που ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε κατηγορίας. Παράλληλα εγκαινιάζεται η παροχή μη τραπεζικών προνομίων σε συνεργασία με εξειδικευμένες συνεργαζόμενες εταιρίες, παρέχοντας τη δυνατότητα προβολής και δικτύωσης της επιχείρησης στα social media με σημαντική έκπτωση.

Business Banking Αγροτικός Τομέας

Το 2017 η Eurobank εγκαινίασε το Πρόγραμμα Business Banking Αγροτικός Τομέας, στοχεύοντας στην ολοκληρωμένη κάλυψη των χρηματοοικονομικών αναγκών των αγροτών, των αγροτικών επιχειρήσεων και των δικαιούχων αγροτικής ενίσχυσης μέσω μιας δέσμης υπηρεσιών προσαρμοσμένων στις απαιτήσεις του κλάδου. Ενδεικτικά το Πρόγραμμα περιλαμβάνει λογαριασμό αγροτικών ενισχύσεων με την καλύτερη δυνατή απόδοση, την Κάρτα του Αγρότη, με δυνατότητα προείσπραξης του 80% της Βασικής Ενίσχυσης. Παράλληλα η Τράπεζα προχώρησε στη σύσταση Αγροτικού Κέντρου, στο οποίο παρέχονται συμβουλές για την ένταξη στο Πρόγραμμα Αγροτικής Ανάπτυξης, 2014-2020 και για τη συμμετοχή σε επιδοτούμενα χρηματοδοτικά προγράμματα. Για το Πρόγραμμα, Σχέδια Βελτίωσης και το Πρόγραμμα Αγροτικής Ανάπτυξης η Τράπεζα παρέχει ολοκληρωμένο Πρόγραμμα συμβουλευτικής και υποστήριξης που περιλάμβανε ενημέρωση, διάγνωση της χρηματοδοτικής ανάγκης και χρηματοδότηση έως και του 100% της ιδιωτικής συμμετοχής.

Business Check Up

Η υπηρεσία Business Check Up ενσωματώνει τη νέα φιλοσοφία που ακολουθεί η Eurobank για την εξυπηρέτηση των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων. Μέσω μιας δομημένης μεθοδολογίας καταγράφονται με ακρίβεια οι ανάγκες κάθε επιχείρησης και σχεδιάζονται υπεύθυνα τα βήματα για την ανάπτυξή της.

Με τη συμβουλευτική υποστήριξη του Επαγγελματικού Συμβούλου Business Banking, αναλύονται οι πιο συμφέρουσες προτάσεις χρηματοδότησης και επιλέγεται από κοινού η χρηματοδότηση που θα καλύψει πλήρως τις ανάγκες ρευστότητας κάθε επιχείρησης. Με μια απλή διαδικασία οι πελάτες μας ενημερώνονται εάν η επιχείρησή τους είναι επιλέξιμη για κάποιο από τα ενεργά προγράμματα επιχορήγησης.

Στο πλαίσιο της συνεργασίας που έχουμε με την ICAP συγκρίνουμε τη χρηματοοικονομική απόδοση κάθε επιχείρησης με την απόδοση αντίστοιχων επιχειρήσεων, αποτυπώνοντας τη λειτουργική αποτελεσματικότητά της έναντι των ανταγωνιστών της. Παράλληλα διευκολύνουμε την καθημερινότητα των επιχειρήσεων, προσφέροντας το βέλτιστο πακέτο λύσεων για να πραγματοποιούν τις καθημερινές τραπεζικές συναλλαγές τους εύκολα και με τον πιο σύγχρονο τρόπο.

Growth Awards

Για να βραβεύσει την επιχειρηματική αριστεία ως μοχλό ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, η Eurobank σε συνεργασία με την Grant Thornton έχει θεσπίσει από το 2016 τα Βραβεία Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας Growth Awards, που φιλοδοξούν να καταστούν ένα από τα κορυφαία μέσα αναγνώρισης της επιχειρηματικής αριστείας και στήριξης της ανάπτυξης των δυναμικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Στόχος των Growth Awards αποτελεί η επιβράβευση των επιχειρήσεων εκείνων που κατάφεραν να συνδυάσουν τις υψηλές οικονομικές επιδόσεις με μια επιτυχημένη, σύγχρονη επιχειρηματική ιστορία και που έχουν τη δυναμική να συμβάλουν στη διαμόρφωση ενός νέου τοπίου επιχειρηματικότητας και εργασιακής κουλτούρας.

Με εφελτήριο μια βάση δεδομένων από δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις για περισσότερες από 8.000 εταιρίες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και έχοντας ως γνώμονα βασικούς χρηματοοικονομικούς δείκτες βάσει του μοντέλου αξιολόγησης «Financial Growth/Health Matrix» της Grant Thornton, καθώς και μέσω των εργαλείων πιστοληπτικής αξιολόγησης της Eurobank, ξεχώρισαν 200 κορυφαίες εταιρίες. Οι εξαιρετικές χρηματοοικονομικές επιδόσεις των εταιριών αυτών συνοδεύτηκαν από ιστορίες που αξίζει να διαδοθούν, τις οποίες οι 200 υποψήφιοι κλήθηκαν να υποβάλουν στο ειδικά διαμορφωμένο website: www.growthawards.gr.

Η διαδικασία ανάδειξης των νικητών περιελάμβανε 3 στάδια:

1. Η διαδικασία αξιολόγησης από την Ομάδα Έρευνας βασίστηκε στη χρήση χρηματοοικονομικών αναλύσεων και δεικτών, βάσει των οποίων καταγράφονται διαχρονικά η χρηματοοικονομική θέση και οι οικονομικές επιδόσεις κάθε εταιρίας.
2. Από την παραπάνω αξιολόγηση αναδείχθηκαν 200 εταιρίες, οι οποίες κλήθηκαν να αποστείλουν συμπληρωματικά χρηματοοικονομικά αλλά και ποιοτικά στοιχεία, προς αξιολόγηση από την Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων.
3. Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων προέκρινε τις 21 επικρατέστερες εταιρίες, των οποίων οι φάκελοι δόθηκαν στην Επιτροπή Βράβευσης για την ανάδειξη των 6 νικητών, κατόπιν ενδελεχούς εξέτασης όλων των υποψηφιοτήτων. Η Επιτροπή Βράβευσης, στην οποία συμμετέχουν οι κ.κ. Νικόλαος Καραμούζης και Βασίλειος Καζάς, αποτελείται από εξέχουσες προσωπικότητες της ελληνικής επιχειρηματικής και ακαδημαϊκής κοινότητας.

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας αξιολόγησης από την Επιτροπή Βράβευσης ανακηρύχθηκαν οι 6 νικήτριες εταιρίες με τις υψηλότερες επιδόσεις στις παρακάτω κατηγορίες:

1. Βραβείο «Επιχειρηματικής Αριστείας» - Α.Ε. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ TITAN
2. «Λειτουργική/Επιχειρησιακή Βελτίωση» - DEMO ABEE
3. «Ανάπτυξη Αγορών/ Προϊόντος» - ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ SUNLIGHT
4. «Ανθρώπινο Δυναμικό και Εταιρική Κουλτούρα» - ΔΙΑΜΑΝΤΗΣ ΜΑΣΟΥΤΗΣ Α.Ε.
5. «Επενδύσεις» - ELVIAL S.A.
6. «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» - GENESIS PHARMA S.A.

Η τελική επιλογή των νικτών του 2^{ου} διαγωνισμού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας Growth Awards ανακοινώθηκε στην επίσημη τελετή απονομής των βραβείων, που πραγματοποιήθηκε την 6η Φεβρουαρίου 2018, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών. Στην εκδήλωση παρευρέθησαν 2.000 εκπρόσωποι της πολιτικής και οικονομικής ζωής της χώρας καθώς και της ακαδημαϊκής και επιχειρηματικής κοινότητας.



Καινοτομία & Νεανική Επιχειρηματικότητα

Νεανική Επιχειρηματικότητα Πρόγραμμα egg – enter•grow•go

Βασική προτεραιότητα και στόχος της Eurobank είναι να δημιουργεί ευκαιρίες και προοπτικές μέσα από δράσεις και προγράμματα που προάγουν τη νεανική επιχειρηματικότητα, δημιουργούν αξία και δυναμική ανάπτυξης, ώστε οι νέοι επιχειρηματίες με όραμα και καινοτόμες ιδέες να παραμείνουν και να δημιουργήσουν στην Ελλάδα. Το Πρόγραμμα **egg – enter•grow•go**, μια πρωτοβουλία της Eurobank που υλοποιεί σε συνεργασία με το Corallia, αποτελεί έναν από τους πιο επιτυχημένους επιχειρηματικούς επιταχυντές στην Ελλάδα, ο οποίος στοχεύει στη στήριξη της νεανικής καινοτόμου επιχειρηματικής δραστηριότητας και στην ενίσχυση της προοπτικής βιώσιμης απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας, ιδιαίτερα των νέων.

Το Πρόγραμμα egg παρέχει σε ομάδες νέων επιχειρηματιών και σε μεμονωμένα άτομα ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης (incubation), επιτάχυνσης (acceleration) και συνεργασίας (co-working), προσφέροντάς τους για ένα έτος μια σειρά από υποστηρικτικές δράσεις και εργαλεία που θα τους βοηθήσουν να αναπτύξουν και να επιταχύνουν τη μετατροπή του επιχειρηματικού τους σχεδίου, σε ένα ολοκληρωμένο και επιχειρηματικά αξιοποιήσιμο προϊόν ή υπηρεσία.

Το Πρόγραμμα επιβλέπεται από την όμηλή Συντονιστική Επιτροπή (Steering Committee) που απαρτίζεται από στελέχη και των δύο διοργανωτών, ενώ κατευθυντήριες γραμμές, αποτιμήσεις και υποδείξεις τυχόν διορθωτικών ενεργειών παρέχονται από 10μελή Συμβουλευτική Επιτροπή (Advisory Board) που αποτελείται από διακεκριμένους επιστήμονες, επιχειρηματίες και εμπειρογνώμονες. Αρωγός και εγγυητής του υψηλού επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών και υποδομών είναι ένα σύνολο κορυφαίων επιχειρήσεων και οργανισμών της ελληνικής και διεθνούς αγοράς.

Το **egg – enter•grow•go** αναπτύσσεται σε τρία στάδια:

- **enter:** Στο Πρόγραμμα μπορούν να συμμετέχουν μεμονωμένα άτομα ή Επιχειρηματικές Ομάδες από 18 έως 49 ετών με καινοτόμες ιδέες σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να υποβάλουν την πρότασή τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην προκήρυξη, η οποία αξιολογείται ως προς την καινοτομία, την προοπτική και τη βιωσιμότητά της από διακεκριμένους εμπειρογνώμονες
- **grow:** Οι ομάδες των οποίων το επιχειρηματικό σχέδιο προκρίνεται για ένταξη στο Πρόγραμμα υποστηρίζονται, καταρχάς, για να συστήσουν την επιχείρησή τους αν δεν την έχουν ήδη συστήσει, ενώ παράλληλα για 12 μήνες έχουν την ευκαιρία να εστιάσουν εντατικά στην ανάπτυξη της ιδέας/επιχείρησής τους αξιοποιώντας τις υποδομές και τις υποστηρικτικές υπηρεσίες που προσφέρει το Πρόγραμμα.
- **go:** Η συμμετοχή στο Πρόγραμμα ολοκληρώνεται με την επιδίωξη όλες οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις να έχουν επιτύχει την ωρίμαση του επιχειρηματικού τους σχεδίου, ώστε πλέον να είναι καθ' όλα έτοιμες να πραγματοποιήσουν το επιχειρηματικό τους «άλμα»: να προχωρήσουν στην κεφαλαιοποίηση της αξίας της ιδέας τους, με ίδιους πόρους ή μέσα από άντληση επενδυτικών ή άλλων κεφαλαίων.

Παροχές Προγράμματος

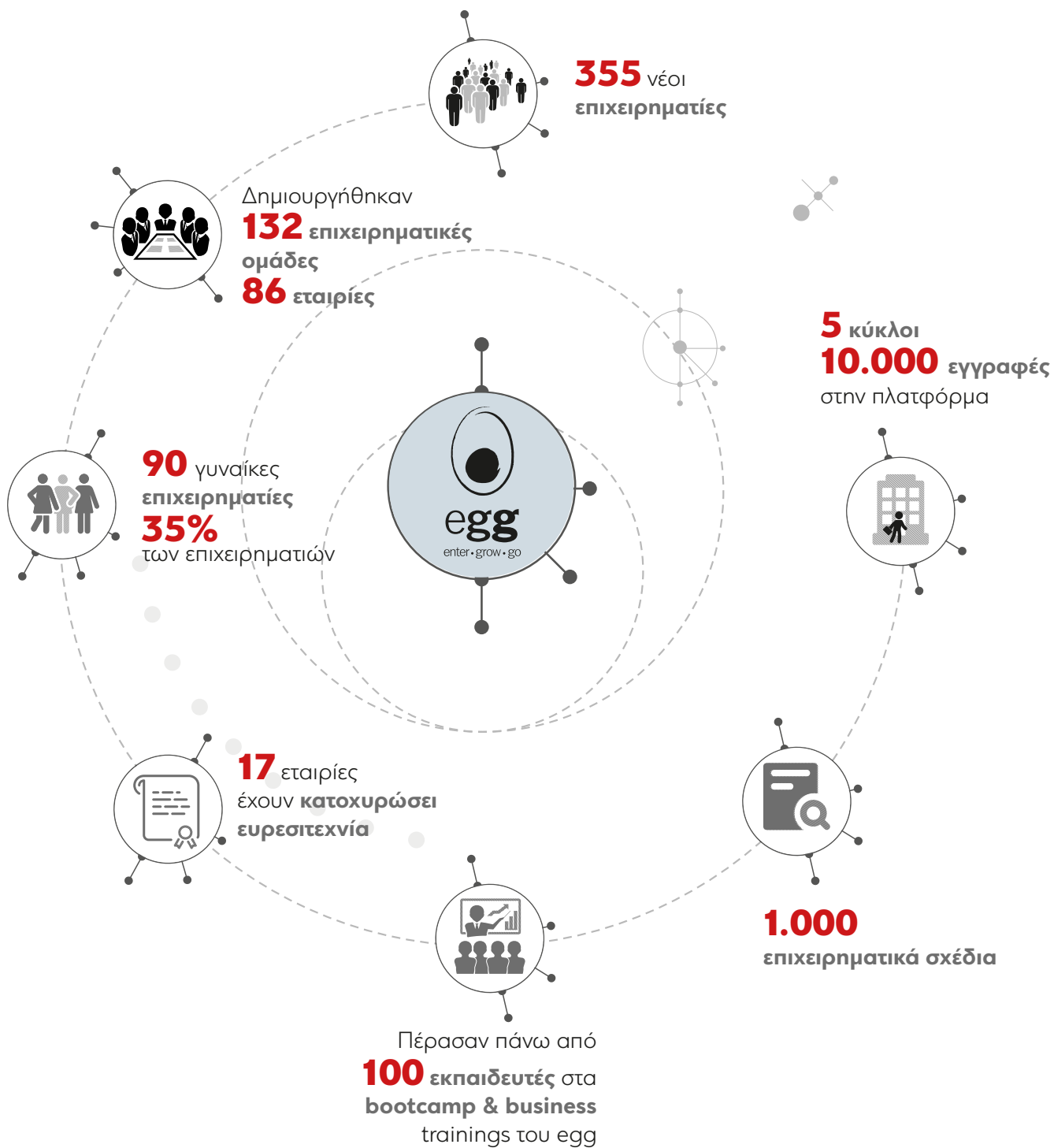
Κτιριακή Υποδομή με πλήρως λειτουργικούς και άρτια εξοπλισμένους συνεργατικούς γραφειακούς χώρους, κοντά στο κέντρο της Αθήνας, στην οποία εγκαθίστανται οι νέοι επιχειρηματίες και παραμένουν για όλο το διάστημα της συμμετοχής τους στο Πρόγραμμα. Η κτιριακή υποδομή είναι προσβάσιμη από τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς, διαθέτει σύγχρονες τεχνολογικές υποδομές και κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους για την παροχή της συμβουλευτικής καθοδήγησης, των υποστηρικτικών υπηρεσιών και της επιχειρηματικής κατάρτισης.

- ο Mentoring από καταξιωμένες προσωπικότητες της οικονομίας και της επιστήμης, που παρέχουν συμβουλευτική καθοδήγηση σε θέματα επιχειρηματικής ανάπτυξης σε κάθε συμμετέχουσα επιχειρηματική ομάδα ή/και σε κάθε συμμετέχοντα επιχειρηματία.
- ο Υποστηρικτικές Υπηρεσίες «μιας στάσης» (one-stop-shop) για όλα τα καίρια θέματα επιχειρηματικής λειτουργίας και υποστήριξης της εκκίνησης κάθε συμμετέχουσας επιχειρηματικής ομάδας.
- ο Επιχειρηματική Κατάρτιση μέσω ενός προκαθορισμένου εντατικού προγράμματος εκπαίδευσης (business bootcamp) με πρακτικό προσανατολισμό, καθώς και άλλων διαλέξεων σε εξειδικευμένα θέματα (egg expert seminars) καθ' όλη τη διάρκεια του Προγράμματος, για μια επιτυχημένη επιχειρηματική λειτουργία.

Χρηματοοικονομικά εργαλεία και επιχειρηματική δικτύωση για τη στήριξη της επιχειρηματικής λειτουργίας και ανάπτυξη των νέων ομάδων και την ενίσχυση της οικονομικής βιωσιμότητάς τους κατά τα στάδια «εκκόλαψης» εντός του Προγράμματος.

Στόχος είναι να δοθεί το καλύτερο δυνατό πλαίσιο, ώστε οι νέοι επιχειρηματίες να αφοσιωθούν στην υλοποίηση του επιχειρηματικού τους πλάνου στο πρώτο κρίσιμο στάδιο της ανάπτυξής τους και να αξιοποιήσουν στο μέγιστο τις υπόλοιπες παροχές του Προγράμματος. Ενδεικτικά, οι ομάδες υποστηρίζονται μέσα από:

- ο Υπηρεσίες οικονομικών συμβουλών και ανεύρεσης προϊόντων και προγραμμάτων χρηματοδότησης από εξειδικευμένα στελέχη του Προγράμματος.
- ο Υποστήριξη και δικτύωση των ομάδων με δυνητικούς πελάτες/στρατηγικούς συνεργάτες (B2B match-making) για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που θα αναπτύξουν κατά το στάδιο grow του Προγράμματος.
- ο Σύστημα οικονομικής επιβράβευσης των επιχειρηματικών ομάδων με τις καλύτερες επιδόσεις βάσει προκαθορισμένων δεικτών (KPIs).
- ο Ειδικό χρηματοοικονομικό πρόγραμμα για κάλυψη δυνητικών αναγκών preseed/seed χρηματοδότησης, τόσο σε κεφάλαια κίνησης όσο και σε επενδύσεις σε πάγια, με ευνοϊκούς όρους.



Επιτεύγματα του Προγράμματος

Στα πέντε χρόνια λειτουργίας του το Πρόγραμμα egg έχει καταστεί ένα από τα πιο ολοκληρωμένα προγράμματα επιχειρηματικής επιτάχυνσης στην Ελλάδα. Παράλληλα έχει διευρύνει σημαντικά τη θετική του εικόνα με αντίκτυπο τόσο στην Ελλάδα, όσο και το εξωτερικό και αποτελεί πρότυπο για κάθε νέα πρωτοβουλία στο οικοσύστημα των νεοφυών καινοτόμων επιχειρήσεων στην Ελλάδα (startup). Μετά την ολοκλήρωση των πέντε πρώτων κύκλων του Προγράμματος, το egg έχει αφήσει το επιχειρηματικό και κοινωνικό του αποτύπωμα ως εξής:

- ο 355 νέοι επιχειρηματίες δημιούργησαν 132 επιχειρηματικές ομάδες.
- ο 86 ομάδες έχουν νομική μορφή με συνολικό αριθμό προσωπικού 211 άτομα.
- ο Δημιουργήθηκαν 33 εταιρίες οι οποίες πραγματοποίησαν συνολικό τζίρο €1,1 εκατ. το 2016.
- ο 22 εταιρίες έχουν λάβει συνολικά χρηματοδότηση/έχουν επενδυθεί σε αυτές €2,1 εκατ.
- ο 15 εταιρίες έχουν λάβει συνολικά χρηματοδότηση Eurobank €0,5 εκατ.
- ο 6 εταιρίες έχουν καταθέσει πατέντα.
- ο 72 συνεργασίες έχουν δημιουργηθεί μεταξύ των εταιριών egg alumni.

Πρόγραμμα Εξωστρέφειας

Κάθε χρόνο υλοποιούνται εκπαιδευτικές και επιχειρηματικές αποστολές σε Ευρώπη, Αμερική, Καναδά και Μ. Ανατολή σε συνεργασία με τα μεγαλύτερα πανεπιστήμια στον κόσμο, οργανισμούς ανάπτυξης startup επιχειρηματικότητας και θεσμικούς φορείς στη χώρα προορισμού. Στόχος του προγράμματος εξωστρέφειας είναι η διασύνδεση των επιχειρηματιών με ώριμα startup οικοσυστήματα του εξωτερικού και εν δυνάμει πελάτες, συνεργάτες και επενδυτές διεθνώς.

Συνολικά 36 εταιρίες egg έχουν ταξιδέψει στους παραπάνω προορισμούς. Λαμπρά παραδείγματα είναι το επιχειρηματικό ταξίδι στη Βοστώνη για δέκα εταιρίες σε εκπαίδευση στο MIT, με υποστήριξη από εξέχοντες καθηγητές, επιχειρηματίες και επιχειρηματικούς аггέλους και τη διασύνδεσή τους με την ελληνική diaspora στην περιοχή και ελληνοαμερικανούς επιχειρηματίες.

Συνέργειες Exportgate - Egg

Η διαδικτυακή πύλη διεθνούς εμπορίου Exportgate βοηθάει τις εταιρίες του egg – enter•grow•go που έχουν εξαγωγίμο προϊόν ή υπηρεσία να δικτυώνονται στην παγκόσμια αγορά και να αναζητούν συνέργειες για τα προϊόντα τους σε όλο τον κόσμο. Τους δίνει πρόσβαση σε εξελιγμένα εργαλεία και πηγές εξειδικευμένης πληροφόρησης για να αναπτύξουν δυναμικά την εμπορική τους δραστηριότητα.

**Διεθνής Πιστοποίηση
Επιχειρηματικής Αριστείας
EFQM Recognised
for Excellence 3 star.**

Το Πρόγραμμα egg έχει συνδέσει την ανάπτυξή του με την καινοτομία, την επιχειρηματικότητα και την αριστεία, καθιστώντας πλέον την πιστοποίηση EFQM συστατικό στοιχείο της ταυτότητας και κουλτούρας του. Κάτω από αυτό το πρίσμα το egg θα συνεχίσει να επενδύει στη βελτίωσή του ώστε να εξασφαλίσει τη βιώσιμη ανάπτυξη για τη νεοφυή επιχειρηματικότητα, καθώς δίνει πάντοτε προτεραιότητα στους νέους και τις ιδέες τους.



**2^{ος} περιφερειακός
διαγωνισμός
FinTech Beyond
Hackathon**

Ο 2^{ος} περιφερειακός διαγωνισμός καινοτομίας FinTech Beyond Hackathon με στόχο να προάγει την ανοικτή καινοτομία στον κλάδο των οικονομικών τεχνολογιών υπηρεσιών (FinTech) και τραπεζικών εφαρμογών διοργανώθηκε σε συνεργασία με τις εταιρίες Foundation M.P και The Cube WORKSPACE M.I.K.E. στις 17-19 Μαρτίου 2017.

Κατά την πρώτη ημέρα, εκπρόσωποι από διάφορες επιχειρηματικές μονάδες της Τράπεζας παρουσίασαν το έργο τους και έθεσαν υπαρκτά ζητήματα και προκλήσεις. Σκοπός των επιχειρηματικών μονάδων ήταν να επικοινωνήσουν στους συμμετέχοντες τις σημερινές τεχνολογικές προκλήσεις έτσι ώστε να επιλέξουν την ανάλογη περιοχή ενδιαφέροντος και με τη δική τους καθοδήγηση να αναπτύξουν πιθανές λύσεις κατά τη διάρκεια του διαγωνισμού. Οι προκλήσεις που έθεσαν οι επιχειρηματικές μονάδες ήταν ενδεικτικές και όχι δεσμευτικές για όσους συμμετείχαν, καθώς ο διαγωνισμός είναι ανοικτός σε κάθε αξιόλογη ιδέα. Μετά τις παρουσιάσεις οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να γνωρίσουν καλύτερα τους μέντορες και να λύσουν απορίες.

Στον 2^ο Περιφερειακό Διαγωνισμό Beyond Hackathon εκτός των ατομικών συμμετοχών, είχαν δικαίωμα συμμετοχής και νεοσυσταθέντα νομικά πρόσωπα (εταιρίες startups), με μέγιστη 5ετή διάρκεια υπολογιζόμενη κατά την ημερομηνία εγγραφής στον διαγωνισμό. Σημαντική προϋπόθεση για τους συμμετέχοντες, ήταν να παρουσιάσουν ένα νέο προϊόν ή υπηρεσία το οποίο θα είχε αναπτυχθεί εξ ολοκλήρου κατά τη διάρκεια του Διαγωνισμού.



Το Eurobank Application Programming Interface (API), το οποίο διέθεσε η Τράπεζα στους συμμετέχοντες, έδωσε περισσότερες δυνατότητες σε αυτούς, ενώ σε όλη τη διάρκεια του Διαγωνισμού υπήρξε υποστήριξη των συμμετεχόντων από το IT της Τράπεζας. Επίσης, οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν την ομιλία της κ. Έφης Πυλαρινού, βραβευμένης στη Women in Fintech 2016 Power List, αλλά και να δεχτούν mentoring από ειδικούς (στελέχη επιχειρήσεων και επιχειρηματίες) σε θέματα τεχνολογίας, επιχειρηματικότητας, σχεδιασμού, marketing κ.λπ.

Κατά τη διάρκεια του διαγωνισμού οι συμμετέχοντες ανέπτυξαν και παρουσίασαν τις ιδέες τους στην Κριτική Επιτροπή (αποτελούμενη από επιχειρηματίες, venture capitalists και υψηλόβαθμα στελέχη της Eurobank) και διεκδίκησαν ένα από τα τρία χρηματικά βραβεία (€5.000, €3.000 και €2.000 αντίστοιχα).

Αυτή τη χρονιά, η Eurobank επιδίωξε να φέρει πιο κοντά τον 2^ο περιφερειακό διαγωνισμό Beyond Hackathon με το Πρόγραμμα **egg – enter•grow•go** και παρότρυνε τους συμμετέχοντες που πληρούσαν τα κριτήρια να καταθέσουν το επιχειρηματικό τους σχέδιο στον 5^ο κύκλο, ώστε εφόσον προκριθούν να εξελίξουν περαιτέρω την ιδέα τους στο πλαίσιο του εν λόγω προγράμματος. Από τους συμμετέχοντες που διαγωνίσθηκαν στο 2^ο περιφερειακό Beyond Hackathon τέσσερις εντάχθηκαν στο Πρόγραμμα egg και ήδη αναπτύσσουν την επιχειρηματική τους ιδέα.

Ο 2^{ος} περιφερειακός διαγωνισμός Beyond Hackathon υποστηρίχτηκε από παγκόσμιους ηγέτες της τεχνολογίας και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, τις θυγατρικές του Ομίλου, ελληνικούς επιχειρηματικούς φορείς αλλά και ακαδημαϊκά ιδρύματα.

Το Beyond Hackathon ξεκίνησε το 2016. Είναι ο πρώτος περιφερειακός διαγωνισμός Hackathon στην Ελλάδα που εστιάζει στον κλάδο FinTech. Στις 2 επιτυχημένες διοργανώσεις του μέχρι σήμερα:

- 7 καινοτόμες ιδέες, υπηρεσίες και προϊόντα έχουν βραβευτεί ενώ έχουν απονεμηθεί 6 χρηματικά έπαθλα και 1 ειδικό βραβείο.
- 52 ομάδες έχουν συμμετάσχει στις 2 διοργανώσεις του διαγωνισμού.
- Πάνω από 320 άτομα δήλωσαν συμμετοχή από την Ελλάδα, τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία, τη Σερβία και το Ηνωμένο Βασίλειο.

Με τον διαγωνισμό Beyond Hackathon αναδεικνύουμε την καινοτομία ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και προωθούμε τη συνεργασία μεταξύ εγχώριων και διεθνών οικοσυστημάτων τεχνολογικής καινοτομίας.

**Κουμπαρούπολη:
Νέα Πρωτοποριακή
Εφαρμογή
για smartphones**

Η νέα πρωτοποριακή εφαρμογή **Κουμπαρούπολη** βοηθά παιδιά 4-11 ετών να παίζουν, να μαθαίνουν και να αποταμιεύουν.

Το Κέντρο Καινοτομίας της Τράπεζας ανέπτυξε την εφαρμογή Κουμπαρούπολη με στόχο να εξελίξει τον αγαπημένο και κλασικό κουμπαρά σε ψηφιακό, μεταφέροντάς τον στην digital εποχή ενώ παράλληλα έχει εκπαιδευτικό και ψυχαγωγικό περιεχόμενο.

Μέσα από μια ελκυστική ψηφιακή εμπειρία με σύγχρονη γλώσσα, η εφαρμογή Κουμπαρούπολη συνδέει γονείς και παιδιά με την αξία της Αποταμίευσης προωθώντας τον οικονομικό γραμματισμό (financial literacy).

Η Κουμπαρούπολη έχει σχεδιαστεί στα πρότυπα των εφαρμογών που χρησιμοποιούν τα παιδιά (digital natives) και χρησιμοποιεί τεχνολογίες αιχμής όπως αυτή της επαυξημένης πραγματικότητας (Augmented Reality). Στην Κουμπαρούπολη ο παραδοσιακός κουμπαράς του Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο «ζωντανεύει» μέσω της τεχνολογίας Augmented Reality δίνοντας με αυτό τον τρόπο μια πιο διαδραστική διάσταση στο εκπαιδευτικό παιχνίδι.

Η Eurobank είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που ενσωματώνει την τεχνολογία Augmented Reality σε εφαρμογή της, ενώ για πρώτη φορά αναπτύσσεται περιεχόμενο οικονομικού γραμματισμού (financial literacy) στην ελληνική γλώσσα.

Το εκπαιδευτικό και ψυχαγωγικό περιεχόμενο της Κουμπαρούπολης είναι πιστοποιημένο από παιδαγωγούς και παιδοψυχολόγους της Εταιρίας Σχολικής & Οικογενειακής Συμβουλευτικής & Έρευνας (ΕΣΟΣΕ) και έχει δημιουργηθεί πάνω σε σύγχρονες παιδαγωγικές βάσεις ενώ διαθέτει ενσωματωμένα ηχητικά μηνύματα (audio navigation messages) για να απευθύνεται και σε παιδιά που δεν μπορούν να διαβάσουν ακόμα.

Η εφαρμογή Κουμπαρούπολη λανσαρίστηκε τον Οκτώβριο του 2017 και αποτέλεσε το επικοινωνιακό όχημα της προώθησης της Παγκόσμιας Ημέρας Αποταμίευσης. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη για κινητά IOS & Android.

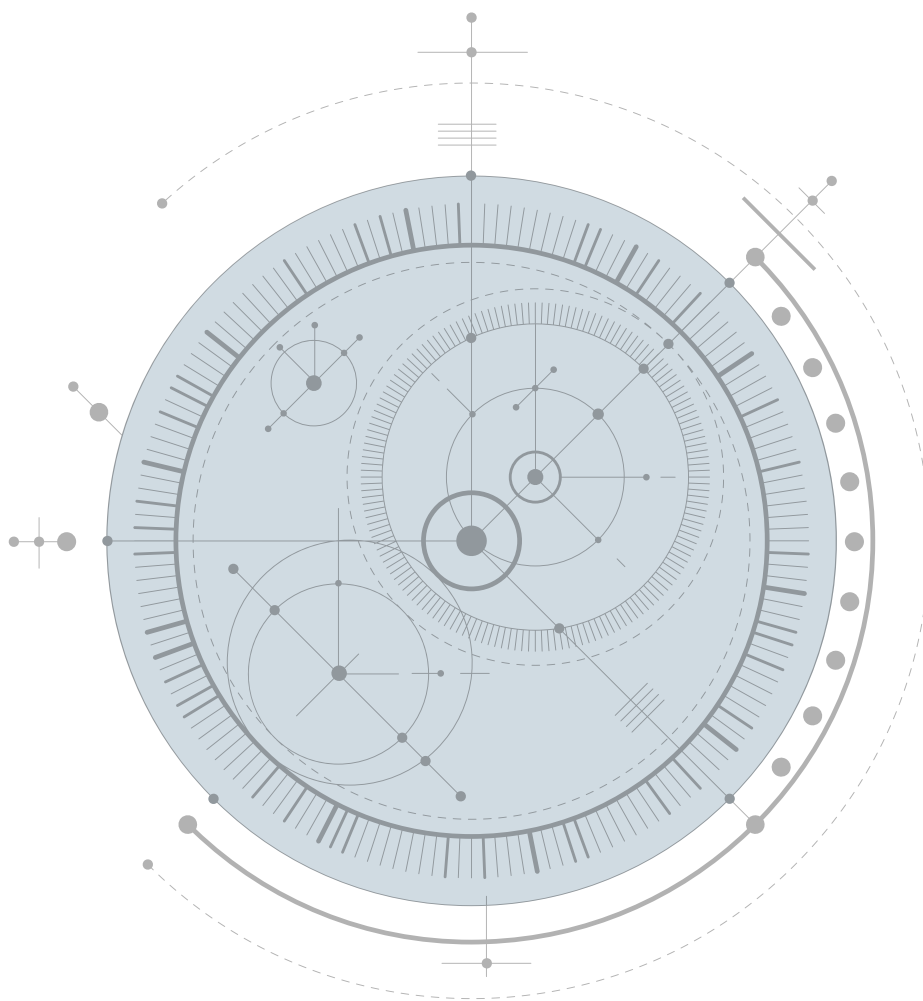


**Ενθάρρυνση
Καινοτομίας &
Ανάπτυξη
Ψηφιακών Δεξιοτήτων**

Με σκοπό την προώθηση της καινοτομικής σκέψης και την καλλιέργεια ενδο-επιχειρηματικού πνεύματος στον Οργανισμό, το Κέντρο Καινοτομίας οργανώνει εκδηλώσεις για να ενθαρρύνει τη δημιουργικότητα και να παρέχει τα μέσα για την ανάπτυξη της καινοτομίας. Τον Σεπτέμβριο του 2017 πραγματοποιήθηκε η εκδήλωση Digital Transformation is in order. Πάνω από 300 στελέχη της Eurobank παρακολούθησαν ομιλίες από καταξιωμένους διεθνείς ομιλητές σχετικά με το πώς η ψηφιακή επανάσταση αναδιαμορφώνει τον κλάδο των χρηματοοικονομικών οργανισμών. Ο διακεκριμένος FinTech & Insurtech influencer Σπύρος Μάργαρης στην ομιλία του έθεσε τις προκλήσεις και ανέλυσε τα οφέλη που επιφέρουν οι τεχνολογικές εξελίξεις στον τραπεζικό κλάδο, ενώ εστίασε στο πώς έχουν καταφέρει οι εταιρίες Fintech να επιδράσουν στις λειτουργίες, την ικανοποίηση και τη συμπεριφορά του πελάτη. Ο καθηγητής Νίκος Μυλωνόπουλος, Associate Professor of Digital Business, ALBA Graduate Business School at The American College of Greece, στην ομιλία του ανέλυσε ποιες θα πρέπει να είναι οι αρχές διαχείρισης (management principles) τις οποίες θα χρειαστεί να ενστερνιστούν οι μεγάλοι οργανισμοί προκειμένου να ανταποκριθούν με επιτυχία στις προκλήσεις που θέτει η ψηφιακή εποχή. Τέλος, ο Paul Cobban, MD, Chief Data & Transformation Officer της DBS Bank, μοιράστηκε τη διαδρομή της DBS Bank προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό, τις εμπειρίες και τις δυσκολίες που προέκυψαν και πώς κατάφεραν να τις ξεπεράσουν έτσι ώστε η DBS να θεωρείται σήμερα μια από τις πιο καινοτόμες τράπεζες παγκοσμίως. Τέλος, το Κέντρο Καινοτομίας σε συνεργασία με τη Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού σχεδιάζει εκπαιδευτικά σεμινάρια και πρακτικά εργαλεία, παρέχει συνεχή πρόσβαση σε σχετικές πληροφορίες και γνώσεις προκειμένου να ενημερώσει για την αιχμή των τεχνολογικών εξελίξεων και να ενισχύσει τις ψηφιακές δεξιότητες των στελεχών της Τράπεζας.



ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

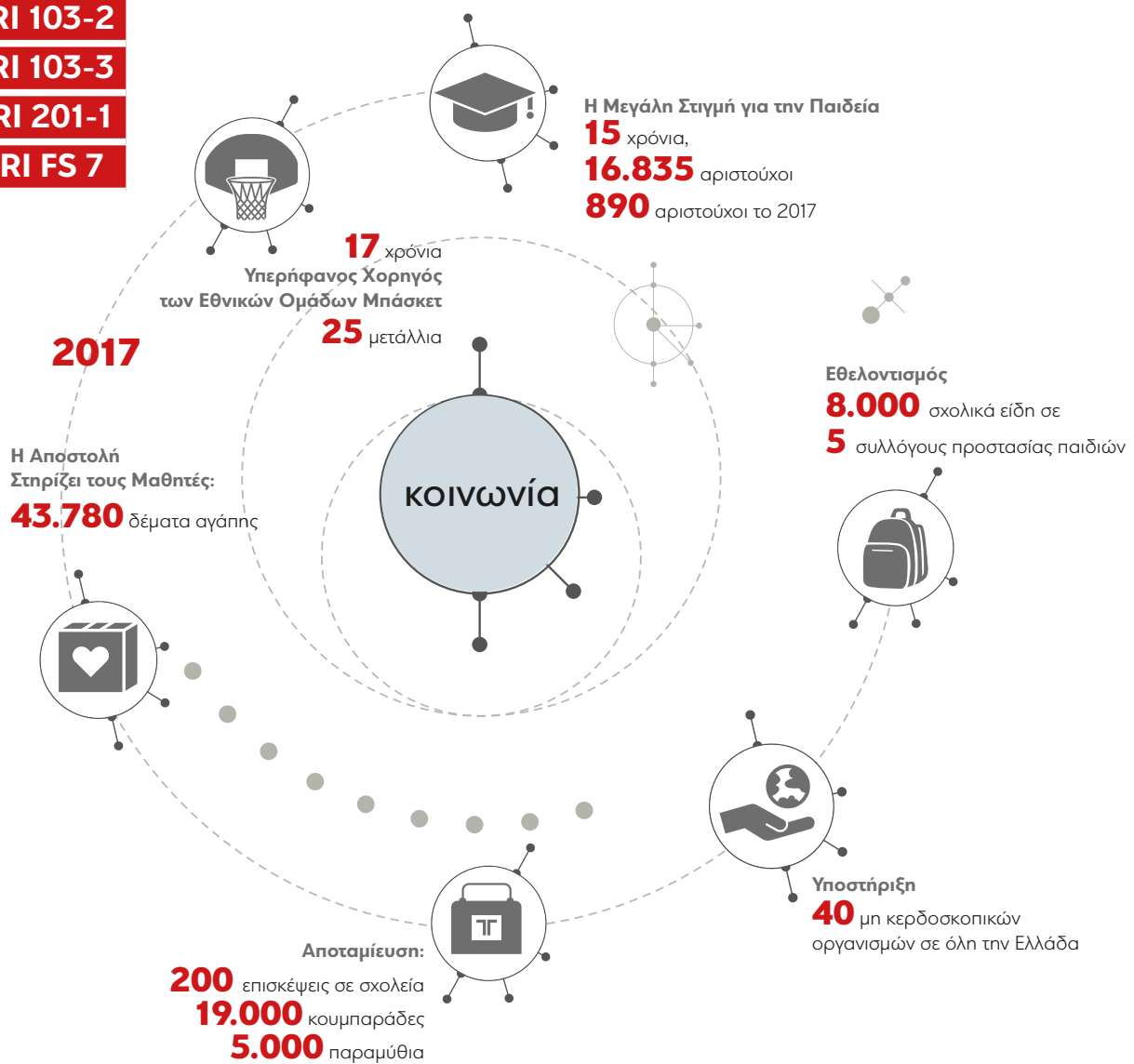


GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 201-1

GRI FS 7





Η Eurobank, πιστή στην πεποίθησή της ότι ένας υπεύθυνος οργανισμός οφείλει να συνεισφέρει στη σταθερότητα του κοινωνικού και οικονομικού συνόλου, υλοποιεί με συνέπεια μια σειρά πρωτοβουλιών, για τη στήριξη της κοινωνίας και την καλλιέργεια συνθηκών που θα δημιουργήσουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την πρόοδο και την ανάπτυξη. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα διαχρονικά επιβραβεύει την **αριστεία στην παιδεία**, στηρίζει τον **αθλητισμό**, προάγει τον **πολιτισμό και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες μεγάλης κλίμακας δράσεων με στόχο τη στήριξη της υγιούς επιχειρηματικότητας, της εξωστρέφειας και της καινοτομίας**. Παράλληλα, η Τράπεζα και το 2017 παρέμεινε πιστή στη δέσμευσή της **για στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων**, υλοποιώντας σειρά δράσεων υλικής υποστήριξης αλλά και μεταφέροντας ένα μήνυμα αλληλεγγύης και ελπίδας.

Παιδεία

Η επιβράβευση της αριστείας στην παιδεία αποτελεί στρατηγικό πυλώνα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης του Ομίλου Eurobank, ο οποίος εδώ και χρόνια εστιάζει την κοινωνική του δράση και σε τομείς που συνδέονται με τη νέα γενιά και τις προσπάθειές της για μάθηση και επιτυχή ένταξη στον επαγγελματικό στίβο, καθώς και με την αποτροπή του φαινομένου του brain drain. Η ευγενής άμιλλα και η έκφραση των δυνατοτήτων στον ύψιστο βαθμό είναι κάτι που αφορά όλους. Η ατομική προσπάθεια για διάκριση προάγει ολόκληρο το σύνολο. Σε μία κοινωνία και οικονομία όπου λειτουργούν οι υγιείς δυνάμεις του ανταγωνισμού, η επιβράβευση της αριστείας προσφέρει κίνητρο για συνεχή προσπάθεια αυτοβελτίωσης και αξιοποίησης των ατομικών δεξιοτήτων.

Η παιδεία έχει καθοριστική επιρροή στην κοινωνία και την οικονομία, τόσο μέσω των ηθικών αρχών που μεταδίδει όσο και των πρακτικών γνώσεων και εργαλείων που προσφέρει στη νέα γενιά. Στο πλαίσιο αυτό η Eurobank υλοποιεί από το 2003 το Πρόγραμμα Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία.

Το Πρόγραμμα Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία που επιβραβεύει τους αριστούχους αποφοίτους με τον υψηλότερο αριθμό μορίων εισαγωγής στην τριτοβάθμια εκπαίδευση από όλα τα Λύκεια της Ελλάδας, ολοκληρώθηκε με μεγάλη επιτυχία για 15η συνεχή χρονιά. Βασικός στόχος αποτελεί η επιβράβευση της προσπάθειας των νέων για την κατάκτηση της γνώσης και η αναγνώριση της αριστείας, ως παράδειγμα προς μίμηση και ως δύναμη προοπτικής για το μέλλον. Ειδικά στο σημερινό περιβάλλον όπου η συνεχής εκροή νέων επιστημόνων προς το εξωτερικό αποτελεί συχνό φαινόμενο, η παροχή κινήτρων και προοπτικής για παραμονή στη χώρα και η αναγνώριση των ικανοτήτων των νέων είναι εξαιρετικά σημαντικές.

Παράλληλα η πανελλαδική κλίμακα του Προγράμματος δίνει τη δυνατότητα στην Eurobank να συμμετέχει ως ενεργός κοινωνικός εταίρος στη στήριξη των τοπικών κοινωνιών και των παιδιών που αρίστευσαν.

Για το σχολικό έτος 2016-2017 βραβεύτηκαν 890 αριστούχοι σε οκτώ εκδηλώσεις βράβευσης στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη, την Πάτρα, το Ηράκλειο, τον Βόλο, τα Ιωάννινα, τη Βέροια και την Τρίπολη. Η ηθική επιβράβευση του κάθε αριστούχου συνοδεύτηκε και από το χρηματικό ποσό των €800. Στα 15 χρόνια ζωής του θεσμού έχουν συνολικά βραβευτεί 16.835 μαθητές, πολλοί από τους οποίους σήμερα διακρίνονται στην οικονομική, ακαδημαϊκή και επιστημονική ζωή της Ελλάδας.



Κοινωνική Αλληλεγγύη

Παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία, το 2017 η Eurobank συνέχισε να υποστηρίζει έναν σημαντικό αριθμό μη κερδοσκοπικών/κοινωνικών οργανισμών, που δραστηριοποιούνται κυρίως στην προστασία του παιδιού.

«Αποστολή» Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών

Αναγνωρίζοντας τη σημασία του κοινωνικού έργου του φιλανθρωπικού οργανισμού της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών «Αποστολή», το 2017 η Eurobank συνέχισε την υποστήριξή της στο Πρόγραμμα «Η Αποστολή στηρίζει τους μαθητές». Το Πρόγραμμα υλοποιείται σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας & Θρησκευμάτων και προσφέρει βοήθεια στις οικογένειες μαθητών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που αντιμετωπίζουν προβλήματα σίτισης, με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η ανωνυμία και η αξιοπρέπειά τους και να μη διαταράσσονται οι σχέσεις τους στο σχολικό περιβάλλον. Με την αποκλειστική χορηγία της Eurobank στο Πρόγραμμα, η Αποστολή διένειμε πάνω από 43.780 «δέματα αγάπης» με τρόφιμα, τα οποία κάλυψαν ένα μικρό, αλλά ουσιαστικό μέρος των καθημερινών αναγκών διατροφής των μαθητών και των οικογενειών τους.

Υποστήριξη Κοινωνικών Οργανισμών

Το 2017 ο Όμιλος Eurobank ενίσχυσε περίπου 40 μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και ιδρύματα που δραστηριοποιούνται εντός και εκτός Αθηνών και υποστηρίζουν κυρίως παιδιά αλλά και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.

Coeurs pour Tous Hellas

Το 2017 η Eurobank ενίσχυσε για άλλη μια χρονιά το ανθρωπιστικό ίδρυμα Coeurs pour Tous Hellas (Καρδιές για Όλους). Πρόκειται για το παράρτημα του ιδρύματος Coeurs pour Tous που δημιούργησε το 1998 στη Γενεύη ο καθηγητής Αυξέντιος Καλαγκός για την αρωγή των φτωχών παιδιών με καρδιοπάθεια. Ο ίδιος και η επιστημονική ομάδα του έχουν χειρουργήσει αφιλοκερδώς περισσότερα από 15.000 άπορα παιδιά στον κόσμο.

Το Coeurs pour Tous Hellas συστάθηκε ως μη κερδοσκοπική εταιρία το 2015 για τα παιδιά της Ελλάδας με συγγενή καρδιοπάθεια, ως έμπρακτη δέσμευση και προσφορά στην ελληνική κοινωνία και τους μικρούς ασθενείς των οικονομικά αδύναμων οικογενειών.

«Το Χαμόγελο του Παιδιού» & «Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος»

Η Τράπεζα, εστιάζοντας σε πρωτοβουλίες που στηρίζουν τα παιδιά που έχουν πραγματική ανάγκη, ενίσχυσε για άλλη μια χρονιά το Χαμόγελο του Παιδιού και τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος, διατηρώντας τα ειδικά κουτιά δωρεών που είναι τοποθετημένα στα καταστήματα της Eurobank και του Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο.

«ΠΝΟΗ - Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού»

Τα τελευταία 17 χρόνια η Eurobank στηρίζει σταθερά τη σημαντική προσπάθεια του μη κερδοσκοπικού σωματείου ΠΝΟΗ - Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού, συνδράμοντας στον σκοπό του, που εστιάζει στην ίδρυση και υλική ενίσχυση παιδιατρικών μονάδων εντατικής θεραπείας καθώς και στην υποστήριξη γονέων και παιδιών που νοσηλεύονται στην εντατική.

Εκστρατεία «Η Μόδα Βάζει Στόχο τον Καρκίνο του Στήθους»

Η συνεργασία της Τράπεζας με την εκστρατεία «Η Μόδα Βάζει Στόχο τον Καρκίνο του Στήθους» (Fashion Targets Breast Cancer) ξεκίνησε το 2004 με την έκδοση της πιστωτικής κάρτας EuroLine Style, της πρώτης πιστωτικής κάρτας αποκλειστικά για γυναίκες. Τα τελευταία 14 χρόνια, η Eurobank στηρίζει σταθερά την προσπάθεια της εκστρατείας στην Ελλάδα συμβάλλοντας ουσιαστικά στην επίτευξη των στόχων της, την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των γυναικών σχετικά με τη σημασία της πρόληψης και της έγκαιρης διάγνωσης του καρκίνου του μαστού.

Αθλητισμός

Ο πρωταθλητισμός ενσαρκώνει την αξία της ατομικής προσπάθειας με στόχο την υπέρβαση των ορίων και την επιτυχία. Ταυτόχρονα όμως εμπεριέχει την έννοια της ομαδικότητας, της υποστήριξης από ένα σύνολο που προσφέρει τα κίνητρα και τα εφόδια στο άτομο για να πετύχει τη διάκριση. Η Eurobank, εδώ και χρόνια, στέκεται στο πλευρό Ελλήνων αθλητών που μέσα από τους αγώνες τους δίνουν εντυπωσιακά παραδείγματα ήθους, επιμονής, προσήλωσης και αυτοπειθαρχίας και μας κάνουν όλους υπερήφανους.

Ελληνική Ομοσπονδία Καλαθοσφαίρισης

Ο Όμιλος Eurobank είναι επί 17 χρόνια υπερήφανος χορηγός όλων των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ. Πρόκειται για τη μακροβιότερη συνεργασία στον ελληνικό αθλητισμό, αλλά και από τις μεγαλύτερες σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Το ελληνικό μπάσκετ μας έχει αποδείξει με τον καλύτερο τρόπο πως η ομαδική προσπάθεια, η επιμονή και η πειθαρχία στους στόχους είναι απαραίτητα συστατικά για τη διάκριση και την επιτυχία.

Η συνεργασία αυτή αποδεικνύεται από τις πιο επιτυχημένες καθώς το ελληνικό μπάσκετ έχει χαρίσει στη χώρα μας 25 μετάλλια συνολικά.

Το 2017 ξεκίνησε με τη διάκριση της Εθνικής Ομάδας Γυναικών που κατέκτησε την τέταρτη θέση στο τουρνουά Eurobasket Women 2017, μια θέση που αποτελεί την καλύτερη στην ιστορία του αντιπροσωπευτικού συγκροτήματος και ταυτόχρονα της δίνει την πρόκριση στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα 2018. Παράλληλα η Εθνική Νεανίδων έκανε και εκείνη τη δική της εξαιρετική πορεία συμμετέχοντας στο Ευρωπαϊκό Πρωτάθλημα U16, στο οποίο κατέκτησε την άνοδο στην Α' Κατηγορία της διοργάνωσης.

Στους Άνδρες, η Εθνική Νέων κατέκτησε τον Ιούλιο το χρυσό μετάλλιο στο Eurobasket U20 2017 στην Κρήτη. Το 2017 ξεκίνησε και η προσπάθεια της Εθνικής Ομάδας Μπάσκετ Ανδρών για την πρόκρισή της στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Μπάσκετ που θα διεξαχθεί το 2019 στην Κίνα.

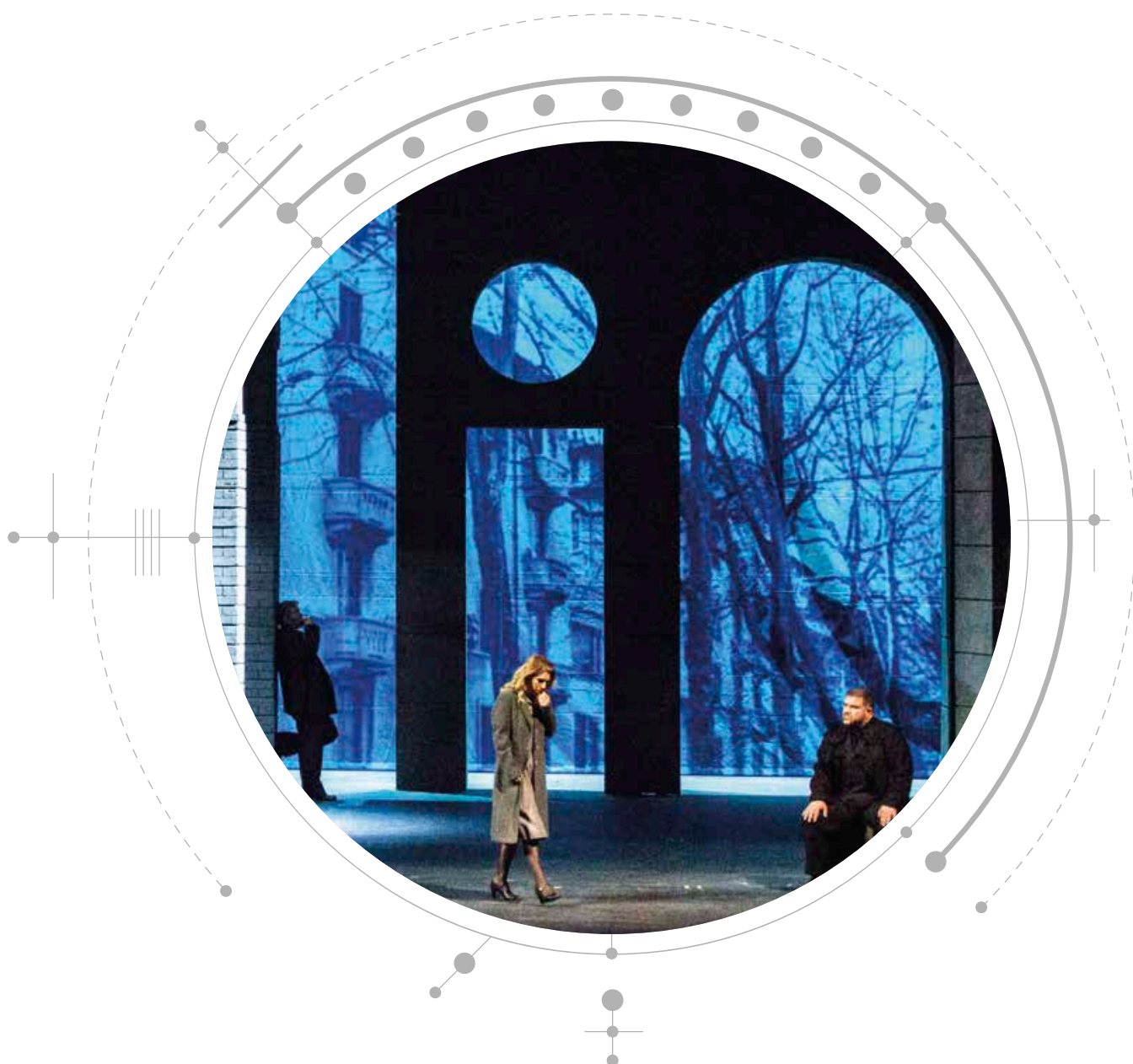


Πολιτισμός

Η δραστηριοποίηση του Ομίλου Eurobank σε θέματα στήριξης και προαγωγής του πολιτισμού αποτελεί παράδοση από την εποχή της ίδρυσής του. Με την πεποίθηση ότι οι ευκαιρίες για πνευματική καλλιέργεια πρέπει να ενθαρρύνονται, η Eurobank συμβάλλει ενεργά στην επαφή του κοινού με κλασικές αλλά και σύγχρονες πολιτιστικές δημιουργίες.

Εθνική Λυρική Σκηνή

Η Eurobank ήταν αποκλειστικός χορηγός της όπερας της Λυρικής Σκηνής «Ριγολέττος» του Τζουζέπε Βέρντι. Σε σκηνοθεσία του Νίκου Πετρόπουλου, το έργο ανέβηκε για 4 παραστάσεις στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος.



Αποταμίευση

Η Eurobank, με σεβασμό στην παράδοση του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, συνεχίζει να στηρίζει τον θεσμό της αποταμίευσης και να καλλιεργεί αποταμιευτική συνείδηση στη νέα γενιά. Κατά τη διάρκεια του Οκτωβρίου, πραγματοποιήθηκαν οι καθιερωμένες εκπαιδευτικές επισκέψεις από στελέχη της Τράπεζας, σε συνολικά 200 σχολεία σε όλη την Ελλάδα και μοιράστηκαν 14.000 κουμπάρδες στα παιδιά. Παράλληλα, διοργανώθηκαν 2 μεγάλες εκδηλώσεις σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, κατά τις οποίες μοιράστηκαν συνολικά 5.000 κουμπάρδες και 5.000 παραμύθια. Η κορύφωση του εορτασμού έγινε με την επίσκεψη της Ανώτατης Διοίκησης στο Δημοτικό Σχολείο Βρίσας Μυτιλήνης και την εκδήλωση στο Κατάστημα Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο στη Μυτιλήνη. Το βιβλίο με τίτλο «Οι πιο ωραίοι θησαυροί» που δημιουργήθηκε το 2016, ήταν και πάλι διαθέσιμο καθόλη τη διάρκεια του Οκτωβρίου στα καταστήματα του Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, αλλά και σε ηλεκτρονική μορφή.

Η ηλεκτρονική έκδοση του βιβλίου, καθώς και σημαντικές πληροφορίες της ιστορίας του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, φιλοξενούνται στο ειδικά διαμορφωμένο και πολυβραβευμένο στα βραβεία WebEx, microsite www.apotamieysi.gr.



Ιστορικό Αρχείο

Το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας ολοκλήρωσε το προηγούμενο έτος μια σειρά από εργασίες:

- Παρέλαβε από το Ίδρυμα «Κωνσταντίνος Καψάσκης» το Αρχείο του, το οποίο δωρίστηκε, για χρήση και περαιτέρω αξιοποίηση και περιλαμβάνει σημαντικό υλικό για τη λειτουργία της Τράπεζας Εργασίας και τον ιδρυτή της Κωνσταντίνο Καψάσκη. Το Αρχείο (Συλλογή) του Ιδρύματος καταλογογραφήθηκε, ταξινομήθηκε και ευρετηριάστηκε πλήρως και σήμερα φυλάσσεται στο κεντρικό αρχειοστάσιο του Ιστορικού Αρχείου της Τράπεζας,
- Κατέγραψε, ταξινόμησε και ευρετηρίασε το υπηρεσιακό αρχείο του ιδρυτή της Τράπεζας Γεωργίου Γόντικα, το οποίο περιέχει σημαντικό υλικό για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Τράπεζας και τη λειτουργία της Eurobank.
- Δημιούργησε μια πρώτη, μικρή Νομισματική Συλλογή, με ελληνικά και ξένα νομίσματα και αναμνηστικά μετάλλια.
- Εξυπηρέτησε, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κεντροποιημένων Υπηρεσιών, όλα τα αιτήματα διατήρησης-καταστροφής υπηρεσιακών αρχείων από μονάδες της Τράπεζας πανελλαδικά και, όπου κρίθηκε απαραίτητο, προέβη σε αυτοψίες, κυρίως σε αρχειοστάσια μονάδων της περιοχής Αττικής.
- Συνεχίστηκαν ο εντοπισμός, η καταγραφή, η ταξινόμηση και η περιγραφή νεοεισερχόμενου υλικού από τα αρχεία και τις συλλογές της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό ολοκληρώθηκε η επεξεργασία μέρους των παλαιών αρχείων της Διεύθυνσης Προσωπικού του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και σειρών της Τράπεζας Εργασίας, ενώ εμπλουτίστηκαν με νέα τεκμήρια οι συλλογές μουσειακών αντικειμένων της Τράπεζας Εργασίας και της Eurobank.
- Η Βιβλιοθήκη και η Ψηφιακή Βιβλιοθήκη του ΙΑΕ εμπλουτίστηκαν με νέες εκδόσεις και περιοδικά. Ψηφιοποιήθηκαν, επίσης, μέρος του φωτογραφικού αρχείου του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου καθώς και οι ετήσιοι απολογισμοί του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Τράπεζας Εργασίας.
- Παρέιχε τεχνογνωσία σε ζητήματα οργάνωσης ιστορικών αρχείων και συλλογών και ιδιαίτερα σε φοιτητές του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης, στο πλαίσιο πρακτικής άσκησης.



Εθελοντισμός

Η στήριξη της κοινωνίας και ειδικά των ευπαθών ομάδων αποτελεί κομμάτι της ταυτότητας και της παράδοσης της Eurobank. Παράλληλα με την οικονομική υποστήριξη προς μια σειρά κοινωνικών οργανισμών, αναπτύχθηκαν και εθελοντικές δράσεις που έφεραν τους εργαζόμενους του Ομίλου κοντά σε ανθρώπους που έχουν ανάγκη.

Όλοι Μαζί Μπορούμε

Από τον πρώτο κιόλας αγώνα δρόμου «Όλοι Μαζί Μπορούμε» που διοργάνωσε ο ΣΚΑΪ, η Eurobank βρίσκεται δίπλα στην πρωτοβουλία με δική της ομάδα δρομέων στελεχωμένη από εργαζόμενους, ενισχύοντας την προσφορά των δρομέων σε τρόφιμα με δωροεπιταγή από σούπερ μάρκετ για αγορά επιπλέον τροφίμων. Στους 5 αγώνες που έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι σήμερα ο Όμιλός μας έχει συμμετάσχει με 540 δρομείς.

3^{ος} Αγώνας Δρόμου Ιστορικής Μνήμης στη Νέα Σμύρνη

Ο Όμιλος πρόσφερε στους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους την ευκαιρία να συμμετάσχουν στη μεγάλη πολιτιστική και αθλητική γιορτή του αγώνα δρόμου ιστορικής μνήμης που διοργανώθηκε για 3η χρονιά το 2017 στη Νέα Σμύρνη. Την ομάδα της Eurobank αποτέλεσαν 121 εργαζόμενοι με τις οικογένειές τους.

ΣΥΖΩΗ Θεσσαλονίκης

Από το 2015, ο Όμιλος Eurobank ενισχύει τη δράση του σωματείου «ΣΥΖΩΗ» στη Θεσσαλονίκη, μέσα από τη δημιουργία ομάδας που συμμετέχει στον αγώνα δρόμου «Σύζαθλος». Συνολικά, περισσότεροι από 220 εργαζόμενοι και συνοδοί τους έχουν συμμετάσχει σε αυτόν τον αγώνα που διοργανώνεται για την ενίσχυση του έργου που προσφέρει η «ΣΥΖΩΗ».

Ειδικό Λύκειο στο Ίλιον

Εργαζόμενοι του Ομίλου μάζεψαν και έστειλαν 800 κιλά καπάκια στο Ειδικό Λύκειο Ίλιον, για τους σκοπούς της ανακύκλωσης και της αγοράς αμαξιδίων. Με δεδομένο ότι 1 τόνος ισοδυναμεί με €500, το ποσό της δωρεάς υπολογίζεται στα €400 ευρώ.



PR.A.K.S.I.S. Σε δωρεά ρούχων προς το Σωματείο «PR.A.K.S.I.S. – Προγράμματα Ανάπτυξης Κοινωνικής Στήριξης και Ιατρικής Συνεργασίας» προχώρησαν εργαζόμενοι του Ομίλου και το 2017.

ΠΙΣΤΗ Οι εργαζόμενοι πραγματοποίησαν χριστουγεννιάτικο bazaar με αυτοσχέδιες σπιτικές δημιουργίες. Τα κέρδη από αυτό ανήλθαν σε €1.000 τα οποία προσφέρθηκαν στον «Σύλλογο Γονέων και Κηδεμόνων Παιδιών με Νεοπλασματικές Παθήσεις ΠΙΣΤΗ».

**Κοινωνική Κουζίνα
«Ο Άλλος Άνθρωπος»** Το Πάσχα οι εργαζόμενοι στήριξαν την Κοινωνική Κουζίνα «Ο Άλλος Άνθρωπος», προσφέροντας τα απαραίτητα υλικά και μαγειρεύοντας 140 μερίδες φαγητού στους συνανθρώπους μας που δεν μπορούν να καλύψουν τη βασική ανάγκη της σίτισής τους.

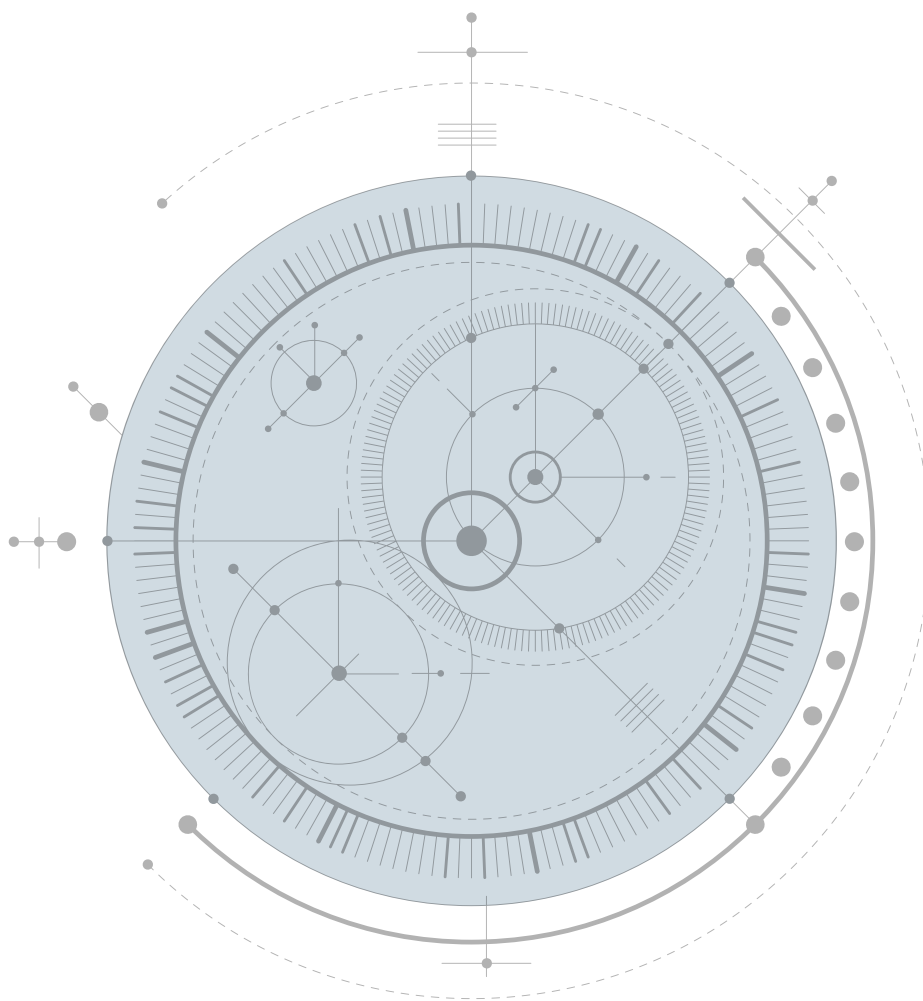
**Πλημμυροπαθείς
Μάνδρας** Ανταποκρινόμενοι στις αυξημένες ανάγκες εξαιτίας της καταστροφής που υπέστη η Μάνδρα Αττικής, εργαζόμενοι παρέδωσαν στον Ερυθρό Σταυρό είδη οικοσκευής, τρόφιμα, ρούχα, είδη προσωπικής υγιεινής κ.ά.

Μπορούμε Η Τράπεζα μέσα στο 2017 πρόσφερε 144 μερίδες φαγητού στη μη κερδοσκοπική οργάνωση «Μπορούμε», η οποία έχει ως σκοπό τον περιορισμό της σπατάλης τροφίμων και την καταπολέμηση του υποσιτισμού στην Ελλάδα.

Εκτός από τις παραπάνω δράσεις, οι εργαζόμενοι μάζεψαν πάνω από 8.000 τεμάχια σχολικών ειδών αλλά και χρήματα που δίνεμαν σε 5 Συλλόγους προστασίας παιδιών και σε οικογένειες που έχουν ανάγκη.



ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ



GRI 102-8

GRI 102-41

GRI 103-2

GRI 103-3

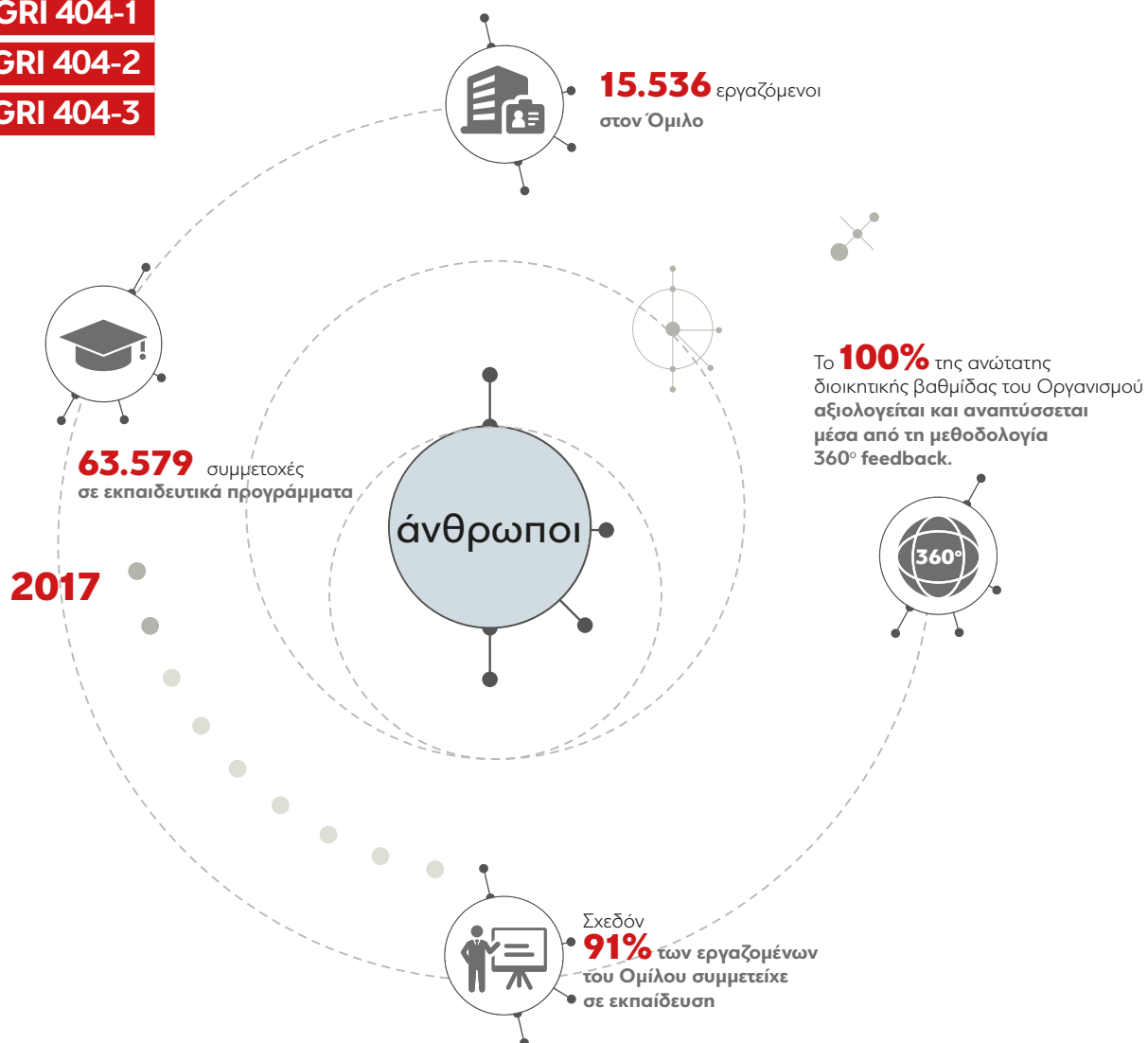
GRI 401-1

GRI 401-2

GRI 404-1

GRI 404-2

GRI 404-3





Η κατεύθυνση της Eurobank με έμφαση στον άνθρωπο αποτυπώνεται στο μήνυμα «προτεραιότητα σε εσένα», το οποίο ξεκινά από την επιλογή να δίνει προτεραιότητα στη στήριξη και εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού της. Για το 2017 οι βασικοί άξονες της πολιτικής διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού ήταν οι εξής:

- Ενεργή και συστηματική αξιοποίηση των εργαζομένων του Ομίλου.
- Έμφαση στη νέα γενιά μέσα από την υλοποίηση πρωτοποριακών προγραμμάτων μαθητείας/απασχόλησης, όπως το BeApro, το Business Day και πρακτική άσκηση.
- Υποστήριξη των μεγάλων έργων αναδιάρθρωσης των επιχειρησιακών μονάδων βάσει των αναγκών που προκύπτουν από το μακροοικονομικό περιβάλλον.
- Συστηματική κάλυψη των αναγκών εκπαίδευσης των εργαζομένων. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2017 εκπαιδεύθηκε το 90,8% των εργαζομένων του Ομίλου.
- Έμφαση στην εξέλιξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας κάθε εργαζόμενου, μέσα από το νέο σύστημα αξιολόγησης και ανάπτυξης «Αξιοποιώ».
- Διατύπωση των νέων Αξιών του Οργανισμού, με στόχο την ενίσχυση της κοινής κουλτούρας μεταξύ των εργαζομένων και την αποτύπωση της ταυτότητάς του.
- Ενίσχυση του πλαισίου αναγνώρισης των εργαζομένων μέσα από το νέο πρόγραμμα «Στο Επίκεντρο», το οποίο δημιουργήθηκε με στόχο την επιβράβευση των συμπεριφορών των εργαζομένων που κάνουν καθημερινά πράξη τις στρατηγικές κατευθύνσεις της Eurobank.
- Έμφαση στην απλοποίηση των διαδικασιών και των πολιτικών που ακολουθούνται ώστε να βελτιώνεται συνεχώς η καθημερινή εργασιακή εμπειρία των ανθρώπων εντός του Οργανισμού.

Για το 2018 η Τράπεζα στοχεύει στην:

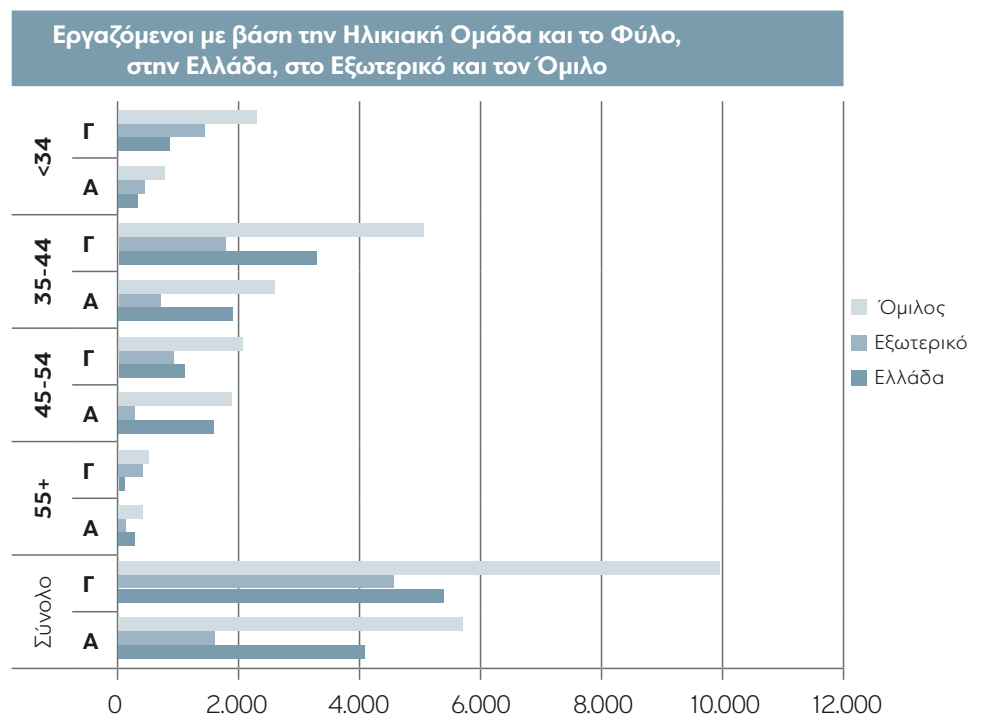
- Συνεχή υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού του Ομίλου, με πρωτοβουλίες ενίσχυσης των συμπεριφορών και δεξιοτήτων των εργαζομένων, ώστε να ανταποκρίνονται στις επιχειρησιακές αλλαγές του Οργανισμού. Στο πλαίσιο αυτό, εντός του έτους θα παρουσιαστεί το ανανεωμένο Intranet Site του Ομίλου που θα παρέχει μία αναβαθμισμένη ψηφιακή εμπειρία στους εργαζόμενους, απλοποιώντας παράλληλα την καθημερινότητά τους.
- Εισαγωγή νέων μεθοδολογιών και HR συστημάτων που ενισχύουν τις έννοιες της συνεχούς μάθησης και επαγγελματικής ανάπτυξης των εργαζομένων, εφαρμόζοντας τα πλέον σύγχρονα διεθνή πρότυπα.
- Υλοποίηση πλήθους διαδικαστικών βελτιώσεων και απλοποιήσεων, με στόχο τη μείωση της γραφειοκρατίας και την παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης στους εργαζόμενους.
- Παρουσίαση ενός ολοκληρωμένου προγράμματος εταιρικού εθελοντισμού που θα υπηρετεί τους Παγκόσμιους Στόχους Αειφόρου Ανάπτυξης (SDGs) και θα δίνει στους εργαζόμενους την ευκαιρία να προσφέρουν εθελοντική εργασία μέσα στο ωράριό τους.

Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Απασχόληση

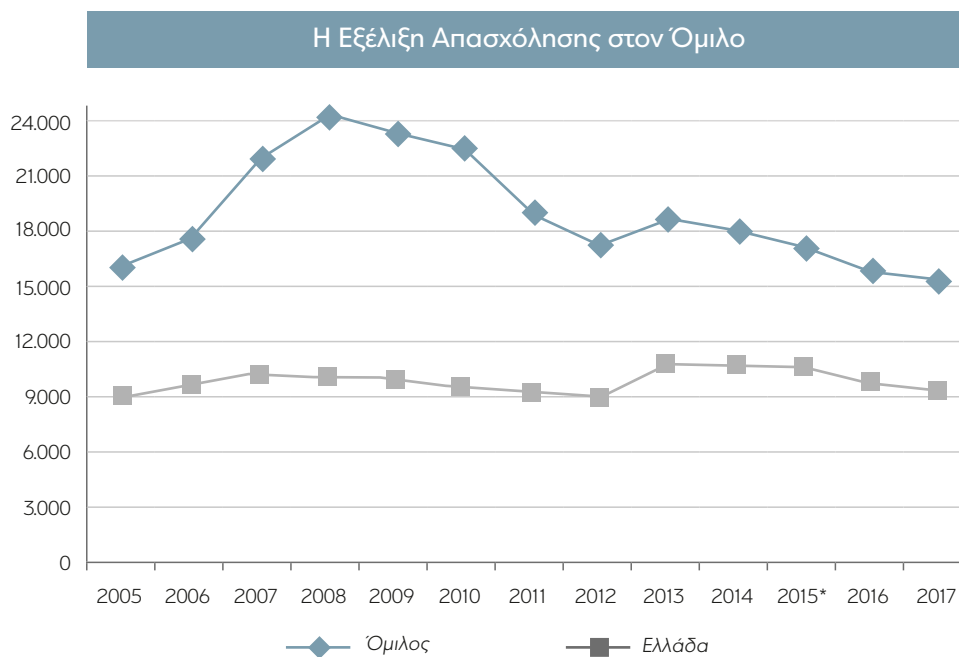
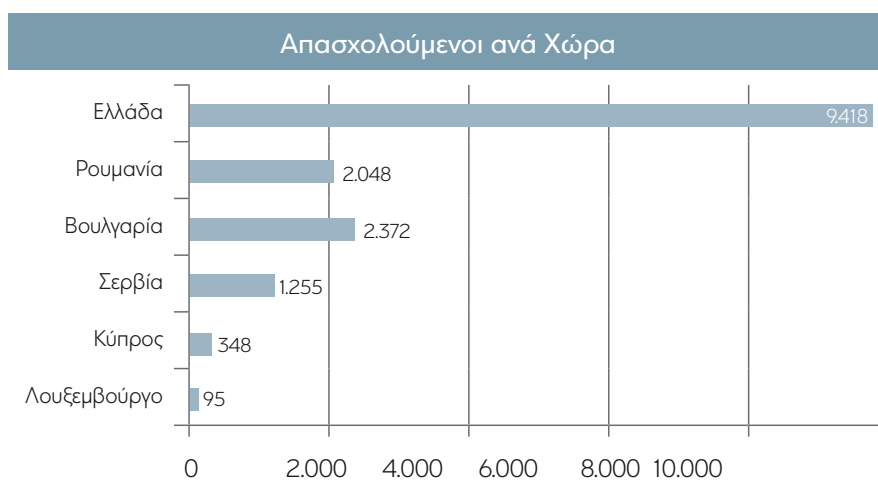
Στο τέλος του 2017 ο Όμιλος Eurobank, στον οποίο συμπεριλαμβάνονται η Τράπεζα και οι θυγατρικές εταιρίες, απασχολούσε 15.536 εργαζόμενους, από τους οποίους το 60,62% στην Ελλάδα και το 39,38% στο εξωτερικό. Ειδικότερα:

- Το 69,01% των εργαζομένων είναι κάτω των 45 ετών, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό ανήκει στην ηλικιακή κλίμακα 35-44 ετών, τόσο στην Ελλάδα όσο και σε επίπεδο Ομίλου.
- Η κατανομή ανά φύλο είναι ισορροπημένη, με το ποσοστό των γυναικών να διαμορφώνεται σχεδόν στο 57% του συνόλου των εργαζομένων στην Ελλάδα και στον Όμιλο να διαμορφώνεται στο 63,57%.



Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού ως προς τις ηλικιακές ομάδες των εργαζομένων, τόσο με ηλικία μικρότερη των 34 ετών όσο και μεταξύ 35-44, σε συνδυασμό με το φύλο αναδεικνύει την πολιτική ίσων ευκαιριών που εφαρμόζει ο Όμιλος. Εκτός Ελλάδος, ο Όμιλος απασχολεί 6.118 εργαζόμενους σε πέντε χώρες.



* Το 2015 συμπεριλαμβάνεται η Eurolife ERB

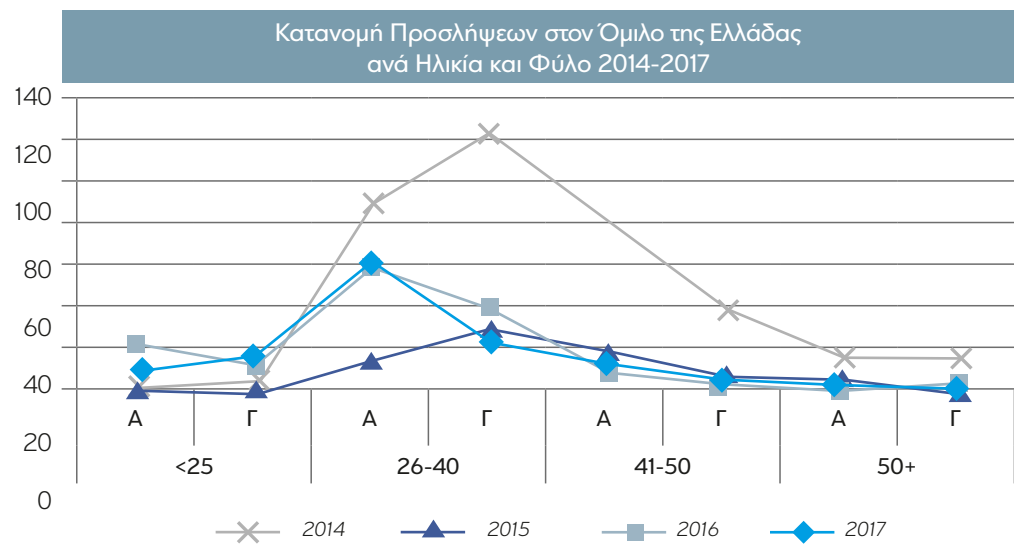
Γεωγραφική Κατανομή Εργαζομένων της Τράπεζας στην Ελλάδα (Τράπεζα & θυγατρικές)			
Φύλο	Άνδρας	Γυναίκα	Σύνολο
Αττική	2.963	3.880	6.843
Θεσσαλονίκη	322	364	686
Υπόλοιπη Ελλάδα	780	1.109	1.889
Σύνολο	4.065	5.353	9.418

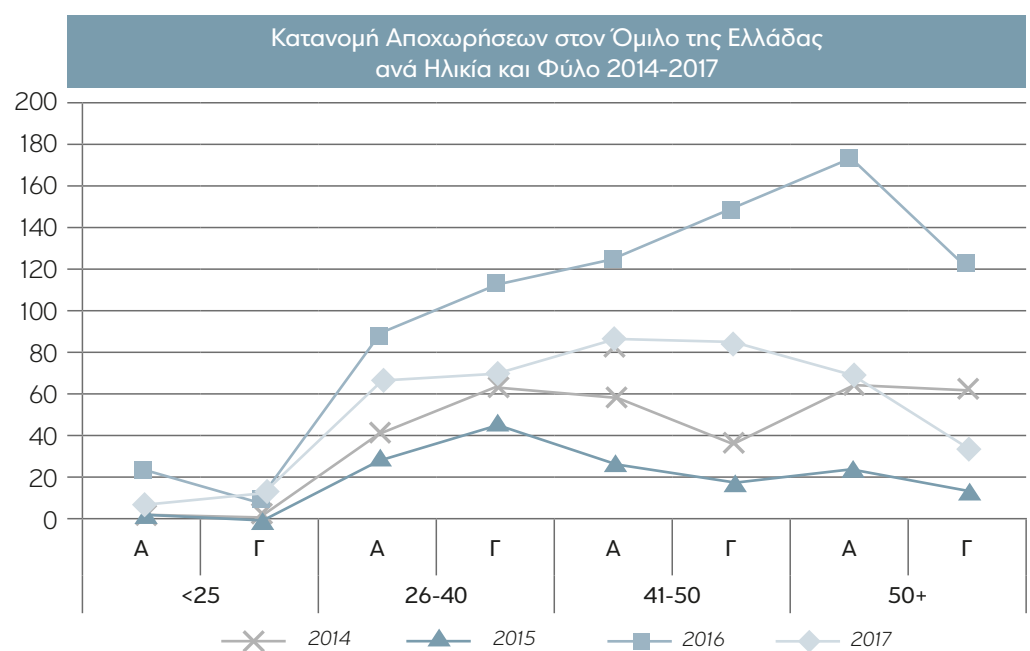
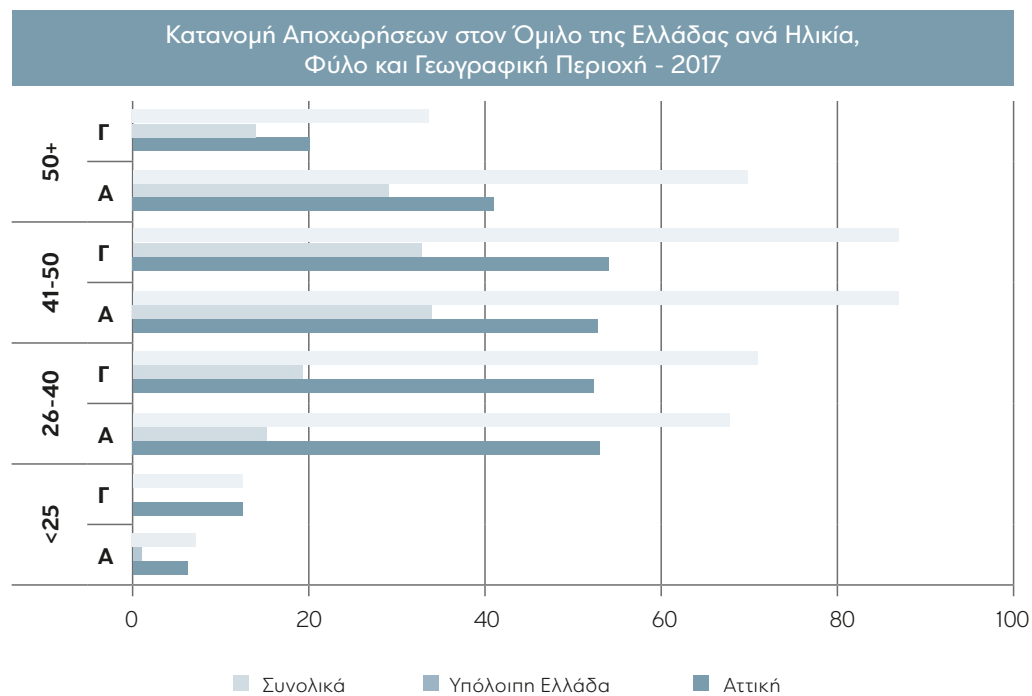
Κατανομή Εργαζομένων βάσει απασχόλησης στην Ελλάδα (Τράπεζα & θυγατρικές)			
Φύλο	Άνδρας	Γυναίκα	Σύνολο
Αορίστου	4.023	5.331	9.354
Ορισμένου	42	22	64
Σύνολο	4.065	5.353	9.418

Κατανομή Εργαζομένων βάσει απασχόλησης στο εξωτερικό			
Φύλο	Άνδρας	Γυναίκα	Σύνολο
Αορίστου	1.526	4.191	5.717
Ορισμένου	69	332	401
Σύνολο	1.595	4.523	6.118

Κατανομή Εργαζομένων βάσει απασχόλησης στον Όμιλο			
Φύλο	Άνδρας	Γυναίκα	Σύνολο
Αορίστου	5.549	9.522	15.071
Ορισμένου	111	354	465
Σύνολο	5.660	9.876	15.536

Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού



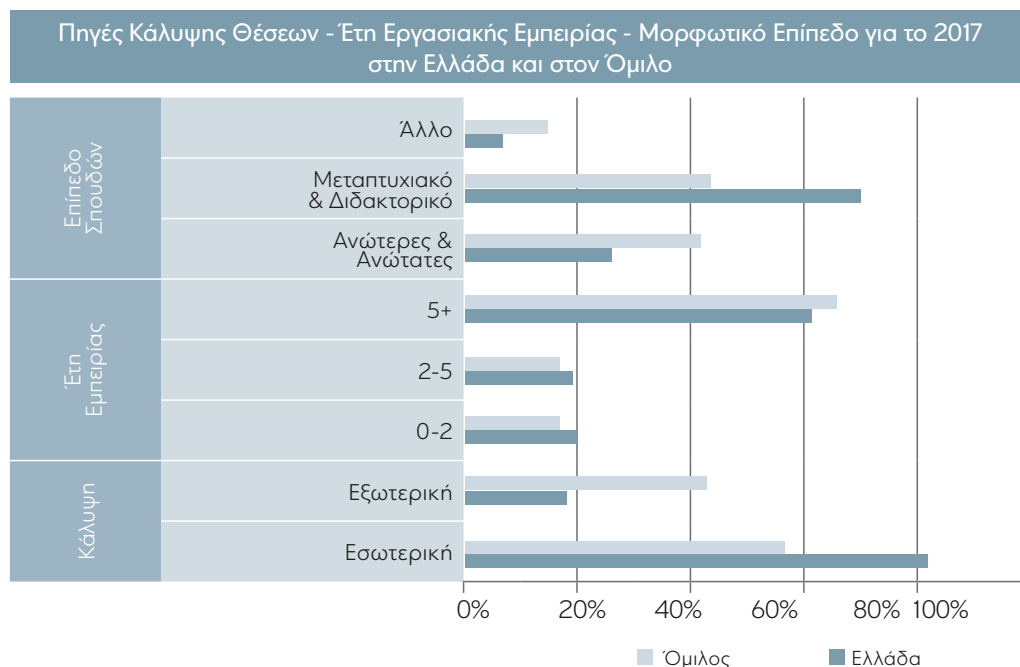


Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Στελέχωση

Για το 2017 οι προσλήψεις σε επίπεδο Ομίλου κάλυψαν κυρίως ανάγκες θυγατρικών εταιριών του εξωτερικού (91% θυγατρικές εξωτερικού, 9% Ελλάδα). Οι προσλήψεις αυτές αφορούσαν σε στελέχη με υψηλό ακαδημαϊκό υπόβαθρο (85% κάτοχοι πτυχίου - μεταπτυχιακού) και με σημαντική εργασιακή εμπειρία (67% με προϋπηρεσία άνω των 5 ετών), ενώ στη χώρα μας τα ποσοστά ανήλθαν σε 94% και 61% αντίστοιχα.

Στην Ελλάδα η διαδικασία επιλογής για την κάλυψη θέσεων είναι πιστοποιημένη κατά ISO 9001 από το 2000 και εφαρμόζεται από εξειδικευμένα στελέχη, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην αντικειμενικότητα, τη διαφάνεια και την ίση μεταχείριση, είτε αφορά σε εξωτερικούς είτε σε εσωτερικούς υποψηφίους. Βασίζεται σε προκαθορισμένα κριτήρια που διερευνώνται στο πλαίσιο αξιολογήσεων, δομημένων συνεντεύξεων και άλλων σύγχρονων «εργαλείων» επιλογής. Το 2017 εφαρμόστηκε ένα σύγχρονο σύστημα επικοινωνίας με υποψηφίους το οποίο επιτρέπει τη διαδικτυακή υποδοχή βιογραφικών, υποστηρίζοντας έτσι μια αποτελεσματική και σύγχρονη διαδικασία επιλογής και ένταξης στον Οργανισμό.



Εσωτερική κάλυψη θέσεων

Ο Όμιλος δίνει παράλληλα ιδιαίτερη έμφαση στην αξιοποίηση του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού του για την κάλυψη θέσεων εργασίας που προκύπτουν εσωτερικά, με κριτήρια καταλληλότητας και αξιοκρατίας. Αυτή η στρατηγική επιλογή παρέχει σημαντικές προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης και κίνητρο στους εργαζόμενους, ενώ ταυτόχρονα διαφυλάσσει τη διαχρονική δέσμευση της Eurobank για αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της.

Το 2017 το 82% των διαθέσιμων θέσεων στην Ελλάδα καλύφθηκε εσωτερικά, ενώ για το σύνολο του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του εξωτερικού, το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 57%.

**Εργασιακές ευκαιρίες
για τη νέα γενιά**

Το 2017 συνεχίστηκε το πρόγραμμα «BeAPro» στον χώρο του Banking, προσκαλώντας νέους απόφοιτους Πανεπιστημίων να εκδηλώσουν το ενδιαφέρον τους για συμμετοχή σε ένα πρωτοποριακό «graduate talent» πρόγραμμα. Για 9 μήνες το «BeAPro» έδωσε την ευκαιρία σε νέους απόφοιτους να εργαστούν σε μια σειρά από τμήματα και διαφορετικούς τομείς της Τράπεζας, ενώ με την ολοκλήρωση του προγράμματος προσφέρθηκαν θέσεις εργασίας σε αυτούς που είχαν θετική απόδοση. Με τα προγράμματα «BeAPro» η Τράπεζα προσφέρει ουσιαστικές δυνατότητες σταδιοδρομίας και εξέλιξης στη νέα γενιά, σε μια εποχή που παρόμοιες ευκαιρίες στην Ελλάδα είναι εξαιρετικά περιορισμένες. Παράλληλα, συνεχίστηκαν με επιτυχία στην Τράπεζα τα προγράμματα «Πρακτικής Άσκησης και Μαθητείας» με τη συμμετοχή 326 φοιτητών από Ανώτατα (AEI) και Τεχνολογικά (ATEI) Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. Τα προγράμματα μαθητείας βοηθούν τα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας να διασυνδεθούν με την αγορά εργασίας και να ανοίξουν ορίζοντες απασχόλησης στους αποφοίτους τους. Για την Eurobank τα προγράμματα αυτά αποτελούν άλλο ένα πολύτιμο σημείο επαφής με την ακαδημαϊκή και επιστημονική κοινότητα της χώρας. Τέλος, το 2017 πραγματοποιήθηκε, σε συνεργασία με το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας, για άλλη μια χρονιά με απόλυτη επιτυχία το 2ο Business Day μέσα από το οποίο οι συμμετέχοντες φοιτητές και απόφοιτοι διαφόρων Σχολών, είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τις δραστηριότητες, τους στρατηγικούς στόχους και τις αξίες που διέπουν την Eurobank.

Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση το 2017 σε αριθμούς:

- 3,7 ημέρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο κατά μέσο όρο στον Όμιλο
- 63.579 συνολικές συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα στον Όμιλο
- 347.999 ανθρωποώρες εκπαίδευσης στον Όμιλο
- 206.165 ανθρωποώρες εκπαίδευσης στην Ελλάδα
- 90,8% των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν σε εκπαίδευση
- 36,1% συνολική εκπαίδευση που πραγματοποιήθηκε μέσω e-learning στον Όμιλο
- 48,1% συνολική εκπαίδευση που πραγματοποιήθηκε μέσω e-learning στην Ελλάδα

Ετήσιος μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων και φύλο (2017)		
Κατηγορία Εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες
Εργαζόμενοι	18,64	18,59
Μεσαία στελέχη	25,26	26,25
Ανώτερα στελέχη	26,44	33,45

Το πλαίσιο επαγγελματικής ανάπτυξης και εκπαίδευσης της Eurobank εστιάζει κυρίως σε:

- **Προγράμματα Ανάπτυξης Διοικητικών Στελεχών.** Το 2017 ξεκίνησε το LEAD.exe, ένα νέο Executive Development πρόγραμμα, το οποίο απαντά στην ανάγκη του Ομίλου να στηρίξει τα διοικητικά στελέχη του, μέσα σε ένα δυναμικό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από επιχειρησιακό μετασχηματισμό, μετάβαση στη νέα ψηφιακή εποχή και ανάδειξη νέων αξιών και ηγετικών δεξιοτήτων. Σε συνεργασία με εξειδικευμένους εκπαιδευτικούς φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό το πρόγραμμα προσφέρει έναν συνδυασμό μάθησης, εμπειριών και ανάπτυξης ηγετικών δυνατοτήτων, μέσω παράλληλων ενεργειών:
 - e-learning πλατφόρμα, με δυνατότητα παράλληλης διαδραστικής μάθησης και πρόσβασης σε περιεχόμενο εξειδικευμένης γνωστικής θεματολογίας.
 - Διεξαγωγή εκπαιδευτικών σεμιναρίων, workshops, field visits κ.ά., με βασική επιδίωξη την απόκτηση και ανταλλαγή γνώσεων μέσω της αλληλεπίδρασης με σύγχρονους οργανισμούς, ηγέτες και ομιλητές.
 - Reverse mentoring με νέους μέντορες, με στόχο την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων και της αντίληψης της νέας γενιάς.

Στην πρώτη ομάδα του προγράμματος συμμετείχαν 29 ανώτατα στελέχη, ενώ το 2018 θα υλοποιηθεί το πρόγραμμα για το σύνολο των ανώτατων στελεχών.

- **Προγράμματα Εκπαίδευσης Στελεχών με ευθύνη Ομάδας.** Εντός του 2017 ξεκίνησε και το πρόγραμμα Managers' Acceleration Program (MAP) στο οποίο συμμετέχουν 1.709 Αξιολογητές - Managers του Οργανισμού. Το MAP ανήκει σε μια νέα γενιά προγραμμάτων ανάπτυξης και έχει σχεδιαστεί στο σκεπτικό των διαδρομών μάθησης (learning journeys). Περιλαμβάνει καίρια θέματα που απασχολούν τους Managers και αξιοποιεί την τεχνολογία μάθησης microlearning (μίξη σύντομων μαθησιακών δράσεων όπως e-learning, άρθρα, videos, δραστηριότητες on the job). Η πρώτη διαδρομή μάθησης αφορά στη θεματική ενότητα της Ανάπτυξης Ανθρώπων. Επίσης αξίζει να σημειωθεί ότι ολοκληρώθηκε ο 7^{ος} κύκλος του μεταπτυχιακού προγράμματος «Eurobank - ALBA MBA in Financial Services» με 28 απόφοιτους σε επίπεδο Ομίλου.
- **Προγράμματα εκπαίδευσης για απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων στο αντικείμενο εργασίας, καθώς και πρακτικής τραπεζικής εμπειρίας για όλα τα ιεραρχικά επίπεδα.** Υποστηρίξαμε τις ανάγκες που προέκυψαν από την εφαρμογή του νέου επιχειρηματικού μοντέλου στο Δίκτυο Καταστημάτων. Συγκεκριμένα, 87 Περιφερειακοί Διευθυντές εκπαιδεύτηκαν σε προγράμματα υποστήριξης του νέου ρόλου τους, όπως Change Management, Interviewing skills, Business Development κ.ά. Επιπλέον συνεχίστηκαν τα προγράμματα εσωτερικής πιστοποίησης στην Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων, καθώς και σε προηγμένες τεχνικές διαχείρισης χαρτοφυλακίου για στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων. Αναφορικά με τις Πιστοποιήσεις της Τράπεζας της Ελλάδας, εντός του 2017, 220 άτομα έλαβαν Πιστοποίηση στην Παροχή Επενδυτικών Υπηρεσιών και 27 Πιστοποίηση Εκκαθαριστών, ενώ επαναπιστοποιήθηκαν 343 εργαζόμενοι στην Παροχή Επενδυτικών Υπηρεσιών, 2.713 στην Αντασφαλιστική Διαμεσολάβηση και 38 στην Εκκαθάριση Συναλλαγών.
- **Προγράμματα Mentoring, Reverse Mentoring και Coaching,** με στόχο τη μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων και της εργασιακής απόδοσης των στελεχών, σε συνδυασμό με την επίτευξη των εταιρικών προτεραιοτήτων. Μέσω αυτών των προγραμμάτων ενδυναμώνονται οι κοινές ηγετικές συμπεριφορές, ενισχύεται ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ατομικών πλάνων ανάπτυξης και καλλιεργείται περαιτέρω η κουλτούρα ανάπτυξης και ανατροφοδότησης. Για το 2017 ξεχωρίζει ο σχεδιασμός και η υλοποίηση του καινοτόμου Reverse Mentoring προγράμματος στο πλαίσιο του Executive Development.
- Λειτουργία ενδοδικτυακού τύπου **Επαγγελματικής Ανάπτυξης αλλά και άλλων σχετικών εφαρμογών,** που αποτελούν τα απαραίτητα εργαλεία πληροφόρησης αναφορικά με τις δυνατότητες επαγγελματικής ανάπτυξης, τις προϋποθέσεις επιτυχίας και αποτελεσματικότητας σε διαφορετικούς (νέους ή υφιστάμενους) ρόλους.

Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση

- ο **Προγράμματα ενίσχυσης ψηφιακών δεξιοτήτων.** Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού του Οργανισμού προσφέρονται δυνατότητες σε όλους τους συναδέλφους να αναβαθμίσουν τις ψηφιακές δεξιότητες που διαθέτουν και να αποκτήσουν νέες, κερδίζοντας έτσι πολύτιμα εφόδια τόσο για την επαγγελματική όσο και για την προσωπική τους εξέλιξη. Ενδεικτικά αναφέρουμε πως:
 - 106 συνάδελφοι εκπαιδεύτηκαν στη νέα μεθοδολογία του Design Thinking – πρόγραμμα που δίνει έμφαση στην ανάπτυξη της καινοτομίας και προάγει την καλλιέργεια και την ανάπτυξη ιδεών, σε χειροπιαστές στρατηγικές, προϊόντα και λύσεις.
 - 205 συνάδελφοι συμμετείχαν σε προγράμματα Agile/Scrum, όπου αναλύεται η σχετική μεθοδολογία η οποία αφορά σε ένα νέο μοντέλο δημιουργίας παραδοτέων και οργάνωσης εργασιών.
 - Ξεκίνησε η υλοποίηση ενός πρωτοποριακού προγράμματος για ενίσχυση δεξιοτήτων Digital Marketing με 59 συμμετέχοντες.

Τέλος, ξεκίνησε μια διευρυμένη συνεργασία με διεθνώς αναγνωρισμένες πλατφόρμες ηλεκτρονικής μάθησης (Interskill, Pluralsight) μέσω των οποίων παρέχεται δυνατότητα πρόσβασης σε περισσότερα από 5.000 μαθήματα που αφορούν τεχνολογίες αιχμής (όπως Computer Science, Information Technology, Cyber Security και Data Science). Τα προγράμματα προέρχονται από κορυφαία Πανεπιστήμια Ευρώπης και Αμερικής, καθώς επίσης και από μεγάλους οργανισμούς και αναγνωρισμένους επαγγελματίες του είδους και παρέχονται με τη μορφή του microlearning. Οι συμμετέχοντες έχουν τη δυνατότητα απόκτησης πιστοποιητικών ολοκλήρωσης των προγραμμάτων. Μέχρι σήμερα, 176 συνάδελφοι από τη Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής έχουν ήδη πρόσβαση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, με στόχο την παροχή εκπαίδευσης σύμφωνα με τις ανάγκες των εργαζομένων και του Ομίλου, εφαρμόζονται πολιτικές και διαδικασίες πιστοποιημένες σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001.

- ο **Προγράμματα εθελούσιας εξόδου με επαγγελματική «αποκατάσταση».** Για το προσωπικό που αποχώρησε μέσα στο 2017 δόθηκε η δυνατότητα παρακολούθησης προγραμμάτων «αποκατάστασης» ή/και επιχειρηματικότητας, ανάλογα με το επαγγελματικό ενδιαφέρον και προφίλ του κάθε συμμετέχοντα. Τα προγράμματα αυτά πραγματοποιήθηκαν με εξειδικευμένους συμβούλους.

Αξιολόγηση & εξέλιξη

Στην Eurobank η αξιολόγηση της απόδοσης αποτελεί βασικό κομμάτι της εξέλιξης των εργαζομένων, δεδομένου ότι συνδέει το έργο και τη συνεισφορά του κάθε εργαζόμενου με την επιτυχία του Οργανισμού, ενώ παράλληλα του προσφέρει την ανατροφοδότηση που χρειάζεται ώστε ο ίδιος να αδράξει ευκαιρίες εκπαίδευσης και επαγγελματικής εξέλιξης.

Η αξιολόγηση της απόδοσης δίνει έμφαση στο μέλλον και όχι στον απολογισμό της προηγούμενης χρονιάς. Το νέο σύστημα αξιολόγησης και ανάπτυξης «Αξιοποιώ» αφορά σε όλους τους εργαζόμενους στην Ελλάδα και την Κύπρο και στηρίζεται στην τακτική επικοινωνία μεταξύ εργαζόμενου και προϊσταμένου κατά τη διάρκεια του έτους. Στοχεύει στο να βοηθήσει τον εργαζόμενο να έχει μεγαλύτερο έλεγχο στη δική του επαγγελματική εξέλιξη, σχηματίζοντας ένα όραμα για το μέλλον του. Με τον τρόπο αυτό, καθοδηγείται και υποστηρίζεται, ώστε, έχοντας ως βάση τις Αξίες και το Όραμα του Οργανισμού, να «χτίσει» την προσωπική του διαδρομή βελτίωσης και εξέλιξης, αξιοποιώντας τους τομείς στους οποίους επιδεικνύει ιδιαίτερες δεξιότητες και αναπτύσσοντας και άλλες απαραίτητες ικανότητες.

Το 2017, πρώτη χρονιά εφαρμογής του νέου συστήματος «Αξιοποιώ», 1 στους 2 αξιολογούμενους ολοκλήρωσαν την αυτοαξιολόγησή τους, 1.600 πραγματοποιήσαν αναπτυξιακό διάλογο με τον αξιολογητή τους προκειμένου να αναπτύξουν την απόδοσή τους και 2.600 παρέχαν ανατροφοδότηση στον αξιολογητή τους, μέσω δομημένου ερωτηματολογίου, αναδεικνύοντας την αξία της ενεργής συμμετοχής, της συνεχούς βελτίωσης και της αμφίδρομης ανατροφοδότησης.

Στο πλαίσιο της Ανάπτυξης και της Αξιολόγησης της Απόδοσης των Διοικητικών Στελεχών, 231 στελέχη συμμετείχαν το 2017 στο 360° Senior Management Performance Feedback, μια πρωτοποριακή μεθοδολογία ανατροφοδότησης με στόχο την αξιολόγηση της συνολικής συνεισφοράς στις εταιρικές προτεραιότητες και των ηγετικών επαγγελματικών συμπεριφορών βάσει των Αξιών του Ομίλου. Η ανάδειξη των αναπτυξιακών αναγκών των στελεχών και ο σχεδιασμός των ατομικών πλάνων ανάπτυξης υποστηρίζεται από δομημένες ενέργειες ανατροφοδότησης και coaching.

Η Επικοινωνία μέσα στον Όμιλο

Η αμφίδρομη εσωτερική επικοινωνία με τους εργαζόμενους αποτελεί βασικό άξονα προτεραιότητας για την Eurobank. Στο πλαίσιο αυτό, το πρόγραμμα Εσωτερικής Επικοινωνίας του Ομίλου στοχεύει στην έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των εργαζομένων, στη διαφάνεια καθώς και στην ενίσχυση της ομαδικότητας, της συνεργασίας και της κουλτούρας του Οργανισμού. Το πρόγραμμα Εσωτερικής Επικοινωνίας κινείται στους εξής πυλώνες:

- **Ενημέρωση** για όλα τα θέματα που αφορούν στη λειτουργία του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Συγκεκριμένα:
 - Ανακοινώσεις, πολιτικές, πράξεις διοίκησης, διαδικασίες και άλλα ενημερωτικά σημειώματα ενημερώνουν τους εργαζόμενους μας για τις εξελίξεις μέσα στον Οργανισμό, ενώ παράλληλα συμβάλλουν στην απλοποίηση των καθημερινών τους καθηκόντων.
 - Η μηνιαία ηλεκτρονική έκδοση «μεταξύ μας» ενημερώνει με έναν αποτελεσματικό και φιλικό τρόπο για τα όσα συμβαίνουν μέσα στην Eurobank, καθώς περιλαμβάνει τα κυριότερα θέματα του μήνα εμπλουτισμένα με φωτογραφικό υλικό και videos.
- **Επικοινωνία** μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων για την ανταλλαγή απόψεων σε θέματα εργασιακής καθημερινότητας και κουλτούρας του Οργανισμού. Στην κατεύθυνση αυτή, πραγματοποιήθηκαν το 2017:
 - Η μεγάλη καμπάνια προώθησης των νέων Αξιών του Ομίλου, η οποία είχε ως στόχο την ενίσχυση της κοινής κουλτούρας μεταξύ των εργαζομένων και την αποτύπωση της ταυτότητας του Οργανισμού. Η εκδήλωση προβλήθηκε σε όλους τους εργαζόμενους μέσω live streaming και προωθήθηκε επικοινωνιακά με αφίσες, έντυπο υλικό και videos.
 - Συναντήσεις της Διοίκησης με εργαζόμενους όλων των βαθμίδων, στο πλαίσιο επίσημων ενημερωτικών συναντήσεων, επισκέψεων σε κτίρια του Ομίλου και εκδηλώσεων κοινωνικού χαρακτήρα.
 - «Πρωινά με τη Διοίκηση», στο πλαίσιο των οποίων οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν συζήτησαν με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο ή με τους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους πάνω σε θέματα της καθημερινότητας που τους απασχολούν και ενημερώθηκαν για την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου.
- **Αναγνώριση και επιβράβευση των εργαζομένων.** Το 2017 ανακοινώθηκε το νέο πρόγραμμα αναγνώρισης των εργαζομένων με τίτλο «Στο Επίκεντρο», το οποίο βασίζεται στις Αξίες και το Όραμα της Eurobank. Οι πυλώνες στους οποίους βασίζεται και τους οποίους επιβραβεύει το νέο μας πρόγραμμα είναι:
 - Η Συνεργασία
 - Η Καινοτομία
 - Η Πελατοκεντρικότητα
 - Η Πολυετής Συνεισφορά

ο **Στήριξη και ενδυνάμωση του θεσμού της οικογένειας μέσα από εκδηλώσεις:**

- επιβράβευσης των εργαζομένων και των παιδιών τους για ακαδημαϊκές, σχολικές ή αθλητικές επιδόσεις,
- πολιτιστικού, αθλητικού και ψυχαγωγικού χαρακτήρα για μικρούς και μεγάλους,
- εθελοντισμού για τη στήριξη της κοινωνίας.

Το 2018 θα παρουσιασθεί το ανανεωμένο Intranet Site του Ομίλου. Με την εισαγωγή νέων αναβαθμισμένων και σύγχρονων δυνατοτήτων διάχυσης της πληροφορίας και εφαρμογών, το νέο Intranet θα εξοικονομήσει χρόνο στους εργαζόμενους, απλοποιώντας σημαντικά την καθημερινότητά τους, προσφέροντάς τους την άμεση πληροφόρηση για τα θέματα που τους αφορούν ενώ παράλληλα θα δημιουργήσει ισχυρές βάσεις για ακόμη μεγαλύτερη συνεργασία.

**Επικοινωνία
και υποστήριξη
στην εργασία - HR4U**

Το κέντρο επικοινωνίας (contact center) HR4U βρίσκεται δίπλα στους ανθρώπους της Eurobank, απαντώντας στα ερωτήματα και τα αιτήματά τους, δρομολογώντας τις απαραίτητες ενέργειες για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους και διατηρώντας ένα ανοιχτό κανάλι αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και των εργαζομένων.

Μέσα στο 2017 εξυπηρετήθηκαν από το HR4U πάνω από 37.000 ερωτήματα και αιτήματα. Πολλά από αυτά αφορούσαν σε παροχές του Οργανισμού και η άμεση επίλυσή τους ήταν ιδιαίτερα σημαντική για τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους, όπως:

- ο Επείγουσα ανάγκη για αίμα ή αιμοπετάλια για εργαζόμενους ή μέλη των οικογενειών τους.
- ο Ερωτήσεις για τον προληπτικό ιατρικό έλεγχο (check-up) που προσφέρεται δωρεάν στους εργαζόμενους.
- ο Ερωτήσεις για το πρόγραμμα ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης.
- ο Ερωτήσεις για το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα και για το αποταμιευτικό πρόγραμμα παιδιών.
- ο Επικοινωνία σχετικά με εκδηλώσεις, βραβεύσεις, δράσεις εταιρικού εθελοντισμού κ.λπ.

**Διάλογος &
Εργασιακά Δικαιώματα**

Πολιτική της Τράπεζας είναι η επικοινωνία με τους εργαζόμενους, τόσο μέσω της εσωτερικής επικοινωνίας όσο και θεσμικά μέσω των συλλόγων τους. Στην Τράπεζα δραστηριοποιούνται έξι σύλλογοι οι οποίοι εκπροσωπούν συνολικά το 88,6% του ανθρώπινου δυναμικού, δηλαδή σχεδόν 7.133 εργαζόμενους. Ο πολυπληθέστερος σύλλογος αναγνωρίζεται ως υπεύθυνο όργανο εκπροσώπησης στις διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση για εργασιακά θέματα. Οι εργαζόμενοι στην Τράπεζα καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (Κλαδικές και Επιχειρησιακές) και οι εργασιακές σχέσεις ρυθμίζονται από τους ισχύοντες νόμους και τον εσωτερικό Οργανισμό Υπηρεσίας. Η Διοίκηση της Τράπεζας συνεργάζεται με τους συλλόγους και στηρίζει τις προγραμματισμένες συναντήσεις εργασίας, με αντικείμενο τις εξελίξεις στο εργασιακό περιβάλλον.

Παροχές

Η Eurobank φροντίζει τους εργαζόμενούς της, προσφέροντας παροχές για τους ίδιους και τις οικογένειές τους. Προτεραιότητα για την Τράπεζα αποτελούν: η υγεία και η ευεξία των εργαζομένων της, ο σεβασμός του θεσμού της οικογένειας και η μέριμνα για την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Συνοπτικά τα προσφερόμενα προγράμματα αφορούν:

- ο Την ιδιωτική περίθαλψη και ασφάλεια ζωής.
- ο Τη σύνταξη και αποταμίευση (συνταξιοδοτικό πρόγραμμα και ομαδικό αποταμιευτικό).
- ο Οικονομικές παροχές και επιδόματα που αφορούν την οικογένεια (όπως επίδομα γάμου, πολύτεκνων, παιδιών με αναπηρία, κάλυψη εξόδων βρεφονηπιακών σταθμών, μειωμένο ωράριο εργασίας για μητέρες).
- ο Προνομιακή τιμολόγηση σε προϊόντα της Τράπεζας.
- ο Άδειες εκτός εκείνων που προβλέπονται από τον νόμο σε περιπτώσεις οικογενειακών προβλημάτων ή για λόγους υγείας.

Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία

Για την Eurobank η ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της αποτελεί προτεραιότητα. Η Πολιτική της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία που διαθέτει η Τράπεζα από το 2005, αποτελεί έμπρακτη απόδειξη ότι το σημαντικότερο κεφάλαιο της Eurobank είναι το ανθρώπινο δυναμικό της. Ως εκ τούτου, λαμβάνει όλα τα μέτρα που προβλέπει η εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για τη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, των πελατών και των συνεργατών της. Παράλληλα, η Τράπεζα εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας (ΣΔΥΑΕ), πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο OHSAS 18001:2007/ΕΛΟΤ 1801:2008 για όλο το δίκτυο του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει επίσης πρόγραμμα πρόληψης της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων της, υλοποιώντας μια σειρά από δράσεις:

- ο Φροντίζει για τη λειτουργία τεσσάρων πλήρως εξοπλισμένων ιατρείων στον Νομό Αττικής, όπου γιατροί εργασίας ασκούν κλινική και συμβουλευτική ιατρική.
- ο Παρέχει τη δυνατότητα δωρεάν συνταγογράφησης, μέσω συνεργαζόμενων με την Τράπεζα γιατρών.
- ο Παρέχει τη δυνατότητα γενικού προληπτικού ιατρικού ελέγχου (check-up) προς τους εργαζόμενούς της σε τακτά χρονικά διαστήματα. Το 2017 πραγματοποίησαν το check-up 590 εργαζόμενοι.
- ο Συντονίζει τη λειτουργία Τράπεζας Αίματος, η οποία συντηρείται από το ίδιο το ανθρώπινο δυναμικό της Eurobank, με στόχο την κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων και των οικογενειών τους σε αίμα. Το 2017 συλλέχθηκαν 243 μονάδες αίματος και χορηγήθηκαν 185 ύστερα από σχετικά αιτήματα εργαζομένων της Τράπεζας για κάλυψη προσωπικής ή οικογενειακής τους ανάγκης.

Κατά τη διάρκεια των αιμοδοσιών εκπρόσωποι της Τράπεζας Εθελοντών Δοτών Μυελού των Οστών «Όραμα Ελπίδας» ενημερώνουν για τη σημασία της δωρεάς, με αποτέλεσμα να έχουν πραγματοποιηθεί έως σήμερα 84 εγγραφές δοτών Μυελού των Οστών.

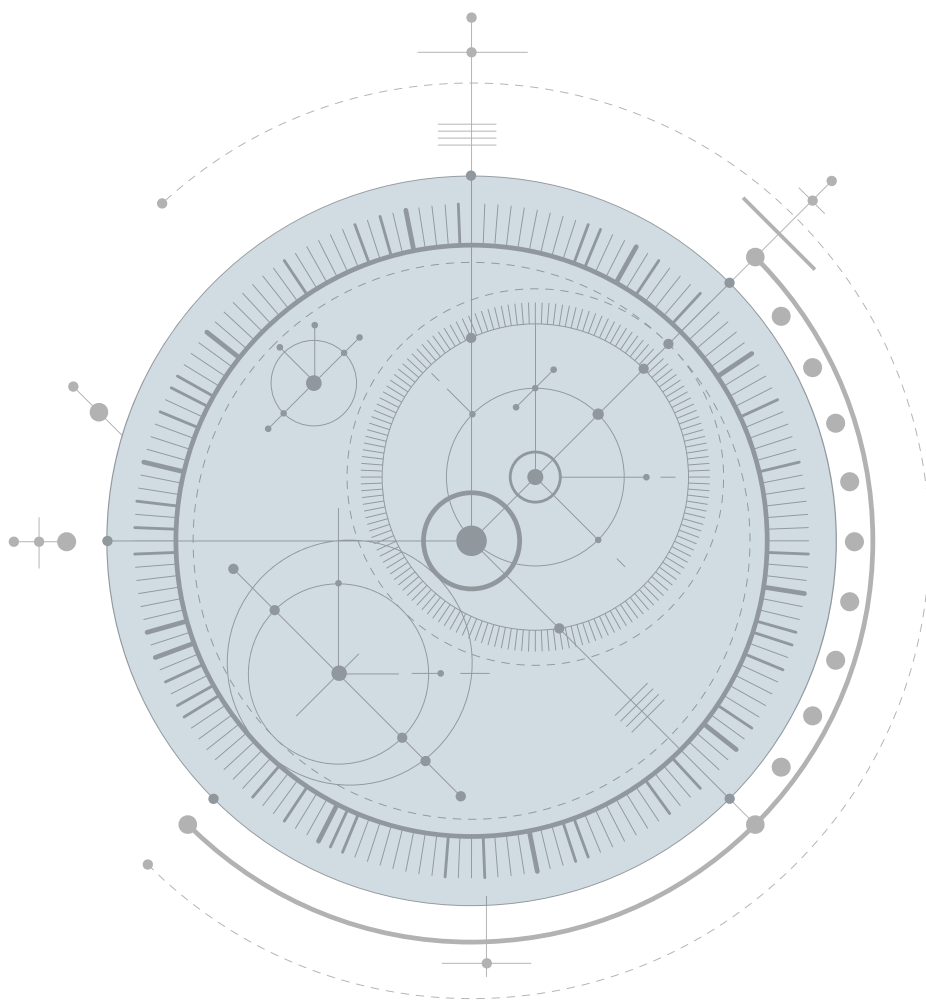
Για την αντιμετώπιση τυχόν προσωπικών προβλημάτων ή έκτακτων περιστατικών που μπορεί να προκύψουν στους εργαζόμενους, η Eurobank έχει θεσμοθετήσει τους εξής μηχανισμούς πρόληψης και υποστήριξης:

- Εκπαιδεύσεις σε θέματα πρώτων βοηθειών, υγείας και ασφάλειας στην εργασία. Πραγματοποίηση ασκήσεων εκκένωσης των κτιρίων και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών.
- Πρόγραμμα Διαχείρισης Κρίσιμων Συμβάντων (Critical Incident Stress Management (CISM)): Υποστήριξη των εργαζομένων για τη διαχείριση αιφνίδιων τραυματικών γεγονότων και κρίσεων εντός και εκτός εργασιακού χώρου (όπως ληστείες, ατυχήματα, τρομοκρατικές ενέργειες, βία εντός εργασιακού χώρου, έκρυθμη συμπεριφορά εργαζόμενου ή πελάτη, αιφνίδιος θάνατος, φυσικές καταστροφές κ.ά.).
- Υπηρεσία Case Management (CM): Παροχή ολοκληρωμένης υποστήριξης από εξειδικευμένη ομάδα συμβούλων ψυχολόγων και ψυχιάτρων στον εργαζόμενο που αντιμετωπίζει δύσκολες καταστάσεις, με στόχο την ισορροπία του σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο.
- Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης: Δυνατότητα εμπιστευτικής επικοινωνίας με έμπειρους ψυχολόγους καθημερινά έως τις 21:00, με στόχο την παροχή βοήθειας για την αντιμετώπιση ενός προβλήματος στον χώρο εργασίας, στο οικογενειακό περιβάλλον ή άλλης κατάστασης που επιβαρύνει τον ψυχισμό του εργαζόμενου.

Στον υπαίθριο χώρο του κτιριακού μας συγκροτήματος στη Νέα Ιωνία, η Τράπεζα δημιούργησε ένα νέο εστιατόριο, όπου εργαζόμενοι και επισκέπτες απολαμβάνουν ποιοτικό φαγητό σε πολύ οικονομικές τιμές, κάνοντας ταυτόχρονα ένα ευχάριστο διάλειμμα.

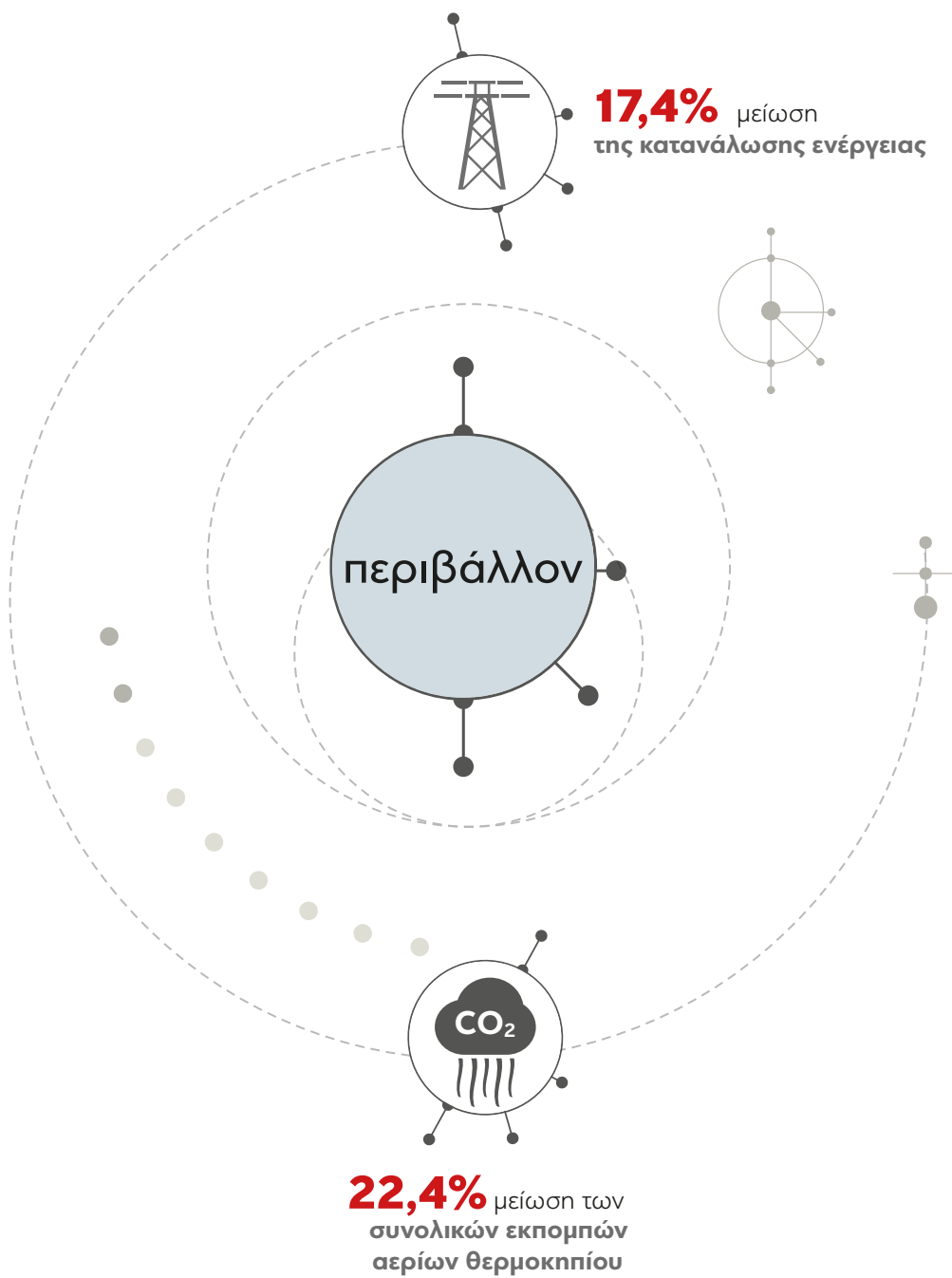


ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



GRI 102-11
GRI FS6

2017





Η υπεύθυνη στάση απέναντι στο περιβάλλον αποτελεί προτεραιότητα για την Eurobank, η οποία από το 2003 έχει επενδύσει στην ανάπτυξη και εφαρμογή Περιβαλλοντικής Πολιτικής που καλύπτει το εύρος των δραστηριοτήτων της. Μέσα από πιστοποιημένα συστήματα παρακολουθεί τις επιδόσεις της και συστηματικά αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για τη μείωση του περιβαλλοντικού και ανθρακικού της αποτυπώματος. Η προστασία του περιβάλλοντος αποφέρει και άμεσα οφέλη, με την εξοικονόμηση φυσικών πόρων αλλά και τη μείωση του λειτουργικού της κόστους.

Η εφαρμογή των ανωτέρω συστημάτων στην Eurobank έχει επιφέρει σημαντική μείωση στην κατανάλωση ενέργειας και την εκπομπή αερίων του θερμοκηπίου, σε σχέση με το έτος βάσης 2014. Παράλληλα, το 2017, η Eurobank έδωσε σημαντικό βάρος στη διαχείριση τυχόν περιβαλλοντικών κινδύνων του δανειακού χαρτοφυλακίου, ιδίως αναφορικά με την τήρηση των περιβαλλοντικών όρων από σημαντικούς δανειολήπτες της. Προσέφερε στην αγορά μια σειρά «πράσινων» προϊόντων, που παρέχουν στον επιχειρηματικό κόσμο κίνητρα και εργαλεία για οικονομική δραστηριότητα φιλική προς το περιβάλλον. Τέλος, στις σχέσεις της με τους προμηθευτές της η Eurobank υιοθέτησε διαφανή και σαφή κριτήρια που περιλαμβάνουν τις περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των προϊόντων και υπηρεσιών.

Επόμενος στόχος της Eurobank είναι η παρουσίαση μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής πάνω στην κλιματική αλλαγή και τις ευκαιρίες που μπορεί να παρουσιαστούν στον τραπεζικό χώρο από τη χρηματοδότηση επιχειρήσεων για έργα που αφορούν στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός τους, δημιουργώντας ένα χαρτοφυλάκιο χαμηλού περιβαλλοντικού ρίσκου, ελκυστικού σε διεθνείς επενδυτές.

Περιβαλλοντική Πολιτική

Η Περιβαλλοντική Πολιτική του Ομίλου που θεσπίστηκε επίσημα το 2003 και είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο www.eurobank.gr, συμπυκνώνει τη δέσμευση της Eurobank για υπεύθυνη στάση απέναντι στο περιβάλλον.

Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank δεσμεύεται να παρακολουθεί και να βελτιώνει τις περιβαλλοντικές της επιδόσεις, να ευαισθητοποιεί όλους τους εμπλεκόμενους, καθώς και να προωθεί καλές πρακτικές στο σύνολο του δικτύου της. Ταυτόχρονα, μέσω της ανάπτυξης «πράσινων» τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχει κίνητρα και εφόδια για οικονομικές δραστηριότητες που συνεισφέρουν ενεργά στην προστασία του περιβάλλοντος. Δεν αρκείται στην ικανοποίηση των ελάχιστων απαιτήσεων που θέτει η νομοθεσία, αλλά αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για χάραξη νέων ορίων στην υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα αναφορικά με το περιβάλλον. Μέχρι σήμερα, ως αποτέλεσμα της πολιτικής της, η Eurobank:

- Ήδη από το έτος 2004 έχει πιστοποιηθεί για την εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001.
- Το 2009 ολοκλήρωσε με επιτυχία την καταχώρισή της στο Μητρώο των Ευρωπαϊκών Επιχειρήσεων που ακολουθούν το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου (EMAS) της Ε.Ε.
- Βραβεύθηκε από το EMAS για τις περιβαλλοντικές πρακτικές της το 2009, το 2010 και το 2011, ενώ η βράβευση του 2011 στην κατηγορία «Εμπλοκή ενδιαφερόμενων μερών που οδηγεί σε συνεχή βελτίωση» συνιστά τη σημαντικότερη διάκριση για έναν μεγάλο ιδιωτικό οργανισμό στην Ευρώπη.
- Το 2015 έγινε η πρώτη τράπεζα της Ελλάδας που εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας, πιστοποιημένο κατά το διεθνές πρότυπο ISO 50001.
- Παράλληλα, η διάδοση των πιστοποιημένων και βραβευμένων περιβαλλοντικών πρακτικών στις θυγατρικές εταιρίες του Ομίλου έχει πραγματοποιηθεί ήδη στην Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων και στην Business Exchanges, οι οποίες έχουν πιστοποιηθεί κατά το Διεθνές πρότυπο ISO 14001.

Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Η Eurobank δεν αρκείται στην αποσπασματική εφαρμογή περιβαλλοντικά φιλικών πρακτικών, αλλά αντιμετωπίζει την αλληλεπίδρασή της με το περιβάλλον συστηματικά και σφαιρικά. Λαμβάνει υπόψη της τόσο τις άμεσες επιπτώσεις στο περιβάλλον από τη δραστηριότητα της Τράπεζας (όπως τη λειτουργία κτιρίων και καταστημάτων), όσο και τις έμμεσες επιδράσεις της (όπως οι φιλικές προς το περιβάλλον χρηματοδοτήσεις και οι σχέσεις με προμηθευτές). Η συνολική αυτή εικόνα αποδεικνύει και την ολοκληρωμένη περιβαλλοντική πολιτική, που υλοποιείται βάσει του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Μετά από αξιολόγηση, τόσο των άμεσων όσο και των έμμεσων αλληλεπιδράσεων της δραστηριότητας της Τράπεζας με το περιβάλλον, το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης δομήθηκε με βάση προγράμματα και πρωτοβουλίες σε έξι τομείς:

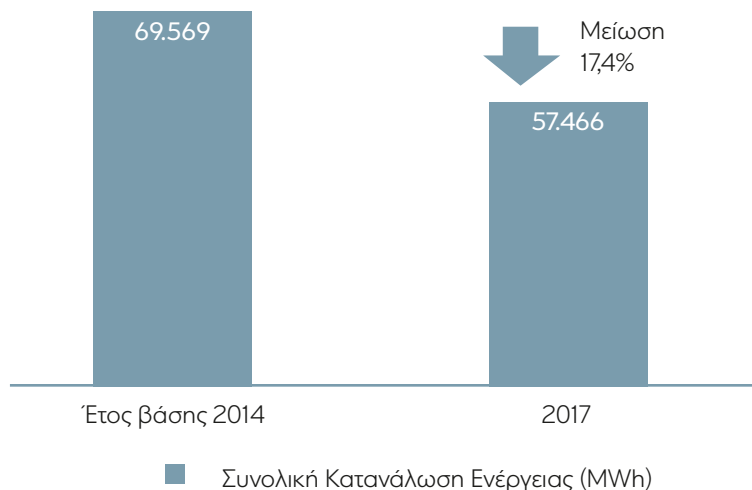
- Εξοικονόμηση φυσικών πόρων.
- Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.
- Μείωση, ανακύκλωση και ορθή διαχείριση στερεών αποβλήτων.
- Εκπαίδευση, ενημέρωση και ευαισθητοποίηση προσωπικού.
- Αξιολόγηση Περιβαλλοντικού Κινδύνου εν όψει δανειοδοτήσεων πελατών.
- Ανάπτυξη και προώθηση «πράσινων» τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων

Ενέργεια

Η σημασία του φαινομένου της Κλιματικής Αλλαγής καθιστά την παρακολούθηση όλων των καταναλώσεων ενέργειας και των αντίστοιχων εκπομπών μια από τις σημαντικότερες προτεραιότητές μας. Η κατανάλωση ενέργειας στην Eurobank προκύπτει από:

- Την καύση πετρελαίου και φυσικού αερίου στα κτίρια της Τράπεζας.
- Τη χρήση πετρελαίου και βενζίνης από τα οχήματα της Τράπεζας.
- Την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για όλες τις λειτουργίες του οργανισμού.



- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας το 2017 έχει μειωθεί κατά 17,4 % σε σχέση με το έτος βάσης 2014.
- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά τετραγωνικό μέτρο επιφάνειας κτιριακών χώρων έχει μειωθεί κατά 11,4%, ενώ αντίστοιχα η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο έχει μειωθεί κατά 16,7% σε σχέση με το έτος βάσης 2014.

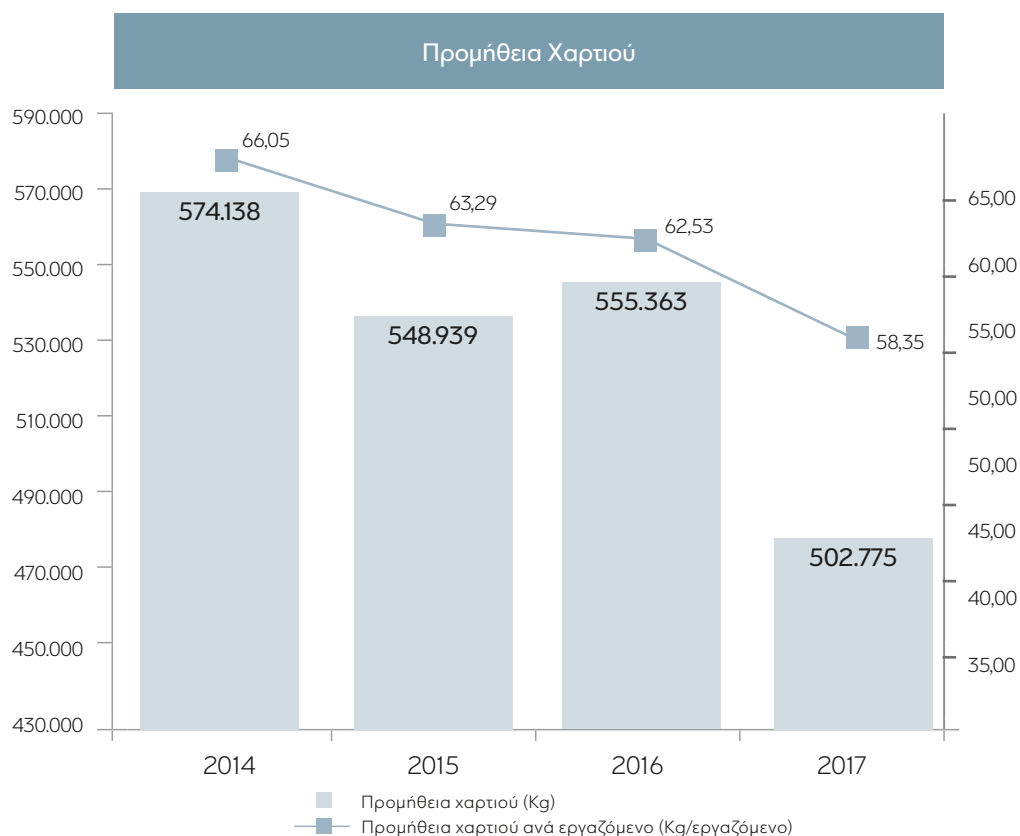
Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Τα θετικά αυτά αποτελέσματα επετεύχθησαν στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας. Η μεθοδολογία που ακολουθεί η Eurobank με στόχο τη μείωση της ενεργειακής της κατανάλωσης βασίζεται στο μοντέλο «Pay as you save» σε συνεργασία με την Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων, στο πλαίσιο πρότυπης «Σύμβασης Ενεργειακής Απόδοσης Διαμοιραζόμενου Οφέλους».

Στις συμβάσεις Ενεργειακής Απόδοσης με διαμοιραζόμενο όφελος, η χρηματοδότηση των έργων γίνεται από τον Σύμβουλο Ενέργειας με ίδια ή ξένα κεφάλαια. Το οικονομικό όφελος από την εξοικονόμηση διαμοιράζεται βάσει συμφωνημένων ποσοστών στα δύο μέρη (Πελάτης και Σύμβουλος).

Το 2017 πραγματοποιήθηκαν στοχευμένες παρεμβάσεις ενεργειακής αναβάθμισης τόσο στον υφιστάμενο εξοπλισμό όσο και στον σχεδιασμό των νέων χώρων που αφορούν στον εσωτερικό φωτισμό, τις φωτεινές επιγραφές, τον κλιματισμό, τις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις και τις εγκαταστάσεις υποδομών φυσικού αερίου και τον ηλεκτρομηχανολογικό εξοπλισμό.

Χαρτί Η περιορισμός της κατανάλωσης χαρτιού αποτελεί έναν σημαντικό περιβαλλοντικό στόχο για την Τράπεζα. Το 2017 η προμήθεια χαρτιού μειώθηκε σε σχέση με το 2016 κατά 9,47%, ενώ η αντίστοιχη κατανάλωση ανά εργαζόμενο μειώθηκε κατά 6,69% ως αποτέλεσμα του Προγράμματος Εξοικονόμησης Χαρτιού. Παράλληλα, η Τράπεζα χρησιμοποίησε για το 100% των αναγκών της χαρτί A4 πιστοποίησης ECOLABEL.



e-Statement

Σημαντική ήταν η αύξηση χρήσης της υπηρεσίας e-Statements και το 2017, καθώς 172.500 επιπλέον χρήστες e-Banking επέλεξαν να ενημερώνονται μόνο μέσω των ηλεκτρονικών αντιγράφων των λογαριασμών τους. Από την έναρξη της υπηρεσίας e-Statements, 430.000 πελάτες έχουν διακόψει την ταχυδρομική αποστολή πάνω από 1 εκατομμύριο φυσικών Statements.

Οι σημαντικότερες ενέργειες που οδήγησαν στη διακοπή των φυσικών statements είναι η στοχευμένη «splash screen» του e-Banking, καθώς και η ενσωμάτωση της διακοπής φυσικών αντιγράφων κατά τη διαδικασία εγγραφής στο e-Banking για τους νέους χρήστες, η οποία εμφανιζόταν σε κάθε χρήστη e-Banking ο οποίος δεν είχε διακόψει έστω και 1 φυσικό statement.

Επίσης, η εξοικονόμηση για την Τράπεζα από την ταχυδρομική αποστολή είναι κι αυτή ιδιαίτερα σημαντική και ξεπερνάει τα €6,9 εκατ. από την έναρξη διάθεσης της υπηρεσίας.

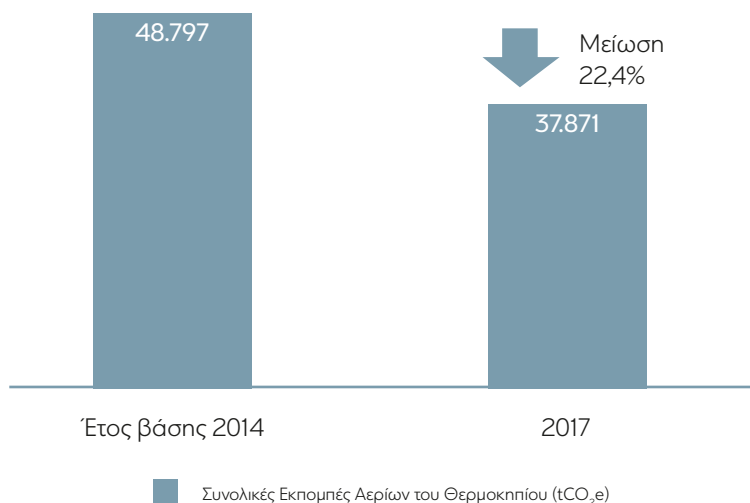
Νερό

Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην εξοικονόμηση του νερού, εφαρμόζοντας μέτρα όπως η εγκατάσταση ειδικών συστημάτων κλιματισμού που καταναλώνουν λιγότερο νερό. Το 2017 η συνολική κατανάλωση νερού ανήλθε σε 82.707 m³ και παρουσίασε περαιτέρω μείωση σε σχέση με το 2016 κατά 2%.

Μείωση των Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου

Με στόχο την παρακολούθηση και μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της που συμβάλλει στη μείωση των αερίων του θερμοκηπίου, η Τράπεζα χρησιμοποιεί ήδη από το 2008 το διεθνές Πρωτόκολλο Greenhouse Gas Protocol (GHG) (www.ghgprotocol.org). Σύμφωνα με αυτό, καταγράφονται, επιμερίζονται και υπολογίζονται οι άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου. Το 2017:

- Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε ισοδύναμο διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) μειώθηκαν κατά 22,4% σε σχέση με το έτος βάσης 2014.
- Οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε ισοδύναμο διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) ανά μονάδα επιφάνειας κτιριακών χώρων μειώθηκαν κατά 16,8%, ενώ ανά εργαζόμενο μειώθηκαν κατά 21,7% σε σχέση με το έτος βάσης 2014.



Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Στο πλαίσιο μείωσης των άμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από την καύση του πετρελαίου έχουν αναπτυχθεί υποδομές για τη σταδιακή χρήση φυσικού αερίου, με αποτέλεσμα τη μείωση κατά 2,9% του σχετικού δείκτη έντασης εκπομπών ($\text{tCO}_2\text{e/kWh}$) από το έτος βάσης 2014.

Μείωση, Ανακύκλωση και ορθή διαχείριση στερεών αποβλήτων

Η μείωση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση των απορριμμάτων αποτελεί βασικό πυλώνα του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Η Τράπεζα παρακολουθεί και διαχειρίζεται τον κύκλο ζωής στα:

- ο Μελανοδοχεία εκτυπωτών (toner cartridges): Το 2017 συνεχίστηκε η πλήρης εφαρμογή του προγράμματος «Managed Print Services», που προβλέπει ανακύκλωση του 100% των κενών μελανοδοχείων.
- ο Χαρτί και Υλικά Συσκευασίας: Η ανακύκλωση χαρτιού από εξειδικευμένο εργολάβο το 2017 κάλυψε πάνω από το 26% της προμηθευόμενης ποσότητας χαρτιού. Το συνολικό ποσοστό χαρτιού που ανακυκλώθηκε είναι πολύ μεγαλύτερο, καθώς ένα επιπλέον μεγάλο μέρος διοχετεύθηκε στα δημοτικά συστήματα ανακύκλωσης στις περιοχές όπου δραστηριοποιείται η Τράπεζα.
- ο Απόβλητα Ηλεκτρικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού: ανακυκλώθηκε το 100% του αποσυρόμενου εξοπλισμού.
- ο Λαμπτήρες: το 100% των αποσυρόμενων λαμπτήρων δόθηκε για ανακύκλωση.
- ο Συσσωρευτές: το 100% των αποσυρόμενων συσσωρευτών δόθηκε για ανακύκλωση.

Εκπαίδευση, Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση Προσωπικού

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και του Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας, η Eurobank φροντίζει για την ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα περιβάλλοντος, ενέργειας και κλιματικής αλλαγής, καθώς και για την εφαρμογή ορθών διαδικασιών. Το 2017 μεταξύ άλλων επικαιροποιήθηκε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα e-learning για την εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και προσφέρθηκε νέο πρόγραμμα για την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας. Το σύνολο των εργαζομένων που έχουν εκπαιδευτεί από το 2003 έως σήμερα σε περιβαλλοντικά θέματα ανέρχεται σε 3.837 άτομα.

Παράλληλα, σε εξαμηνιαία και ετήσια βάση πραγματοποιείται ενημέρωση σχετικά με την ενεργειακή κατανάλωση των καταστημάτων της Τράπεζας. Κατά το 2017 πραγματοποιήθηκαν επιπλέον υπολογισμοί δεικτών (επίδραση μετεωρολογικών συνθηκών με τον υπολογισμό των βαθμομερών ψύξης και θέρμανσης) με σκοπό τη λεπτομερέστερη και αντικειμενικότερη αποτύπωση της κατανάλωσης ενέργειας.

**Αξιολόγηση
Περιβαλλοντικού
Κινδύνου**

Η συμμετοχή σημαντικών θεσμικών επενδυτών στο μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας σηματοδότησε την αναβάθμιση υφιστάμενων και την ενσωμάτωση νέων μηχανισμών διαχείρισης περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στις δανειακές και επενδυτικές τραπεζικές της εργασίες. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank εφαρμόζει ειδική πολιτική διαχείρισης πιθανών πιστωτικών, λειτουργικών και νομικών κινδύνων αλλά και κινδύνων φήμης που μπορεί να απορρέουν από την περιβαλλοντική και κοινωνική συμπεριφορά των πελατών της, με τρόπο ώστε να προκαλούνται οι ελάχιστες δυνατές αναταράξεις στην επιχειρηματική δραστηριότητα. Έτσι, το Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης Κινδύνων (Environmental and Social Risk Management System - ESMS) ενσωματώνει διαδικασίες στο πλαίσιο συμμόρφωσης της Τράπεζας σε υποχρεώσεις που η ίδια έχει αναλάβει έναντι της IFC και της EBRD καθώς και τη σχετική εθνική, ενωσιακή και διεθνή νομοθεσία. Σκοπός είναι ο περιορισμός περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων που εγκυμονεί η δραστηριότητα των χρηματοδοτούμενων επιχειρήσεων. Μέχρι σήμερα έχει κατηγοριοποιηθεί το σύνολο του χαρτοφυλακίου των επιχειρηματικών δανείων με γνώμονα τα Περιβαλλοντικά και Κοινωνικά θέματα, ενώ έχουν εντοπιστεί οι κλάδοι εκείνοι που παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη πιθανή έκθεση. Το Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης Κινδύνων έχει πλήρως ενσωματωθεί στην εγκριτική διαδικασία και στη διαδικασία παρακολούθησης των χρηματοδοτήσεων που εφαρμόζει η Τράπεζα και τη υποστηρίζεται από τη Διοίκησή της, αφού η θέσπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων μπορεί να βοηθήσει να επιτευχθούν βιώσιμα μοντέλα λειτουργίας και επομένως καλύτερες πιστοληπτικές αξιολογήσεις.

«Πράσινα» Προϊόντα & Υπηρεσίες

Στο πλαίσιο της ενεργητικής προώθησης ορθών πρακτικών και με στόχο τη μακροχρόνια βιωσιμότητα, η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια σειρά «πράσινων» προϊόντων, δηλαδή τραπεζικών προϊόντων που προσφέρουν περιβαλλοντικό όφελος. Τα προϊόντα αυτά «χτίζουν» πάνω στις σχέσεις της Τράπεζας με τους πελάτες της και την αγορά για να προωθήσουν εργαλεία και κίνητρα για οικονομική δραστηριότητα φιλική προς το περιβάλλον.

WWF Eurobank Visa – Το Πρώτο «Πράσινο» Τραπεζικό Προϊόν στην Ελλάδα

Η WWF Eurobank Visa, προϊόν της συνεργασίας μεταξύ της Eurobank και της περιβαλλοντικής οργάνωσης WWF Ελλάς, είναι το πρώτο «πράσινο» προϊόν που εξέδωσε ελληνική τράπεζα και ξεκίνησε το 2000.

Το 2017 ο συνολικός αριθμός των ενεργών πιστωτικών καρτών WWF Eurobank Visa ανήλθε σε 22.077, ενώ καταβλήθηκε από την Eurobank στο WWF Ελλάς το ποσό των €49.432,47 που προέρχεται από τις εφάπαξ καταβολές χρηματικού ποσού για κάθε νέα έκδοση και κάθε ανανέωση της κάρτας και από την καταβολή ποσοστού επί της αξίας των αγορών που πραγματοποιούν οι κάτοχοι των καρτών, χωρίς καμία δική τους επιβάρυνση. Μέχρι σήμερα έχουν αποδοθεί στο WWF Ελλάς μέσω της WWF Eurobank Visa περισσότερα από €1,6 εκατ. για τη χρηματοδότηση δράσεων προστασίας του περιβάλλοντος. Ενδεικτικά έχουμε στηρίξει:

- Προγράμματα για την ευαισθητοποίηση των πολιτών και την περιβαλλοντική εκπαίδευση της σχολικής κοινότητας.
- Δράσεις προστασίας πολύτιμων οικοτόπων, όπως η παραλία των Σκεανίων στη Ζάκυνθο για την προστασία της χελώνας *caretta caretta* ή το Εθνικό Πάρκο Δάσους Δαδιάς, όπου εκεί βρίσκουν καταφύγιο και τελευταίο τόπο αναπαραγωγής ορισμένα από τα πλέον σπάνια και απειλούμενα αρπακτικά πουλιά των Βαλκανίων.
- Το κέντρο ενημέρωσης «Φύση & Πολιτισμός στο Ζαγόρι» στο μικρό Πάπιγκο, την ομάδα εθελοντικής δασοπροστασίας του Εθνικού Δρυμού Βόρειας Πίνδου και τη δημιουργία εργαλείων για οικοτουριστική ανάπτυξη της περιοχής.

«Πράσινα» Δάνεια Κατοικίας

Η Eurobank έχει συμβάλει ουσιαστικά σε δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας και ειδικότερα στην ενεργειακή αναβάθμιση των κατοικιών της χώρας, συμμετέχοντας ενεργά τόσο στο Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' οίκον» όσο και στο Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' οίκον II».

Κατά το πρώτο πρόγραμμα, η Τράπεζα χρηματοδότησε συνολικά σχεδόν 10.000 νοικοκυριά τα οποία αναβάθμισαν ενεργειακά την κατοικία τους. Κατά την τελευταία διετία, η Τράπεζα με τη συμμετοχή της στα δύο ενδιάμεσα Προγράμματα «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον», τα οποία αφορούσαν στη δανειοδότηση πελατών που δεν είχαν ενταχθεί στο πρώτο πρόγραμμα, χρηματοδότησε πάνω από 2.500 νοικοκυριά. Ταυτόχρονα η Τράπεζά μας είχε καθοριστικό ρόλο στον σχεδιασμό του νέου Προγράμματος «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον II» που ξεκίνησε από τον Μάρτιο του 2018, καθώς και στη βελτίωση της διαδικασίας υποβολής & διαχείρισης αιτήσεων μέσα από μία νέα ηλεκτρονική πλατφόρμα, η οποία διαμορφώθηκε σε συνεργασία με το Υπουργείο Περιβάλλοντος και το ΕΤΕΑΝ. Στο νέο Πρόγραμμα η Τράπεζά μας θα εξακολουθήσει τη δυναμική της παρουσία, παρέχοντας χρηματοδότηση σε νέα νοικοκυριά για να υλοποιήσουν «πράσινες» παρεμβάσεις στις κατοικίες τους.

Η Eurobank, εκτός από τη συμμετοχή της στο επιδοτούμενο Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον», πρόσφερε παράλληλα, για όσους δεν είχαν την ευκαιρία να ενταχθούν σε αυτό, αντίστοιχο δανειακό προϊόν με την ονομασία «Πράσινο Δάνειο Κατοικίας - Εξοικονόμηση Ενέργειας». Το προϊόν χορηγείται με ή χωρίς προσημείωση ακινήτου και χρηματοδοτεί οποιαδήποτε ανάγκη του πολίτη για «πράσινες» επισκευές εξοικονόμησης ενέργειας σε ακίνητο ιδιοκτησίας του (ενδεικτικά, από την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων για την οικιακή παραγωγή ενέργειας, την πλήρη αλλαγή του συστήματος θέρμανσης, έως την πλήρη ανακαίνιση της κατοικίας με σκοπό την εξοικονόμηση ενέργειας).

Η πολύτιμη εμπειρία και τεχνογνωσία της Τράπεζας στην κατηγορία των «πράσινων» δανείων αποτελεί πάντα το εφελκυστικό για μελλοντικές πρωτοβουλίες, με απώτερο σκοπό να συμβάλει ενεργά τόσο στην επίτευξη των κρατικών περιβαλλοντικών στόχων, όσο και στην προστασία του ευρύτερου περιβάλλοντος, σχεδιάζοντας εξειδικευμένα «πράσινα» τραπεζικά προϊόντα που προσφέρουν τις πιο συμφέρουσες χρηματοδοτικές λύσεις, καλύπτοντας όλες τις πιθανές «πράσινες» ανάγκες του πολίτη σε επίπεδο κατοικίας.

Χρηματοδότηση Έργων καθαρής ενέργειας και άλλων φιλικών προς το περιβάλλον πηγών ενέργειας

Η στήριξη των επενδύσεων στον τομέα των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) αποτελεί σταθερό προσανατολισμό για την Τράπεζα τα τελευταία χρόνια, εντασσόμενη στον ευρύτερο στόχο χρηματοδότησης της οικονομίας και στήριξης της ανάπτυξης της χώρας.

Η Τράπεζα έχει δημιουργήσει ειδικά δανειακά προϊόντα για τη χρηματοδότηση επενδύσεων σε ΑΠΕ για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, όπως φωτοβολταϊκά σε χώρους ή στέγες επιχειρήσεων, φωτοβολταϊκά και αιολικά πάρκα με εγκατεστημένη ισχύ ως 5 και 15 MW αντίστοιχα. Παράλληλα, υποστηρίζει και τις μεγάλες επενδύσεις ΑΠΕ, μέσω σύνθετων τραπεζικών προϊόντων, με έμφαση στις δομημένες χρηματοδοτήσεις Project Finance.

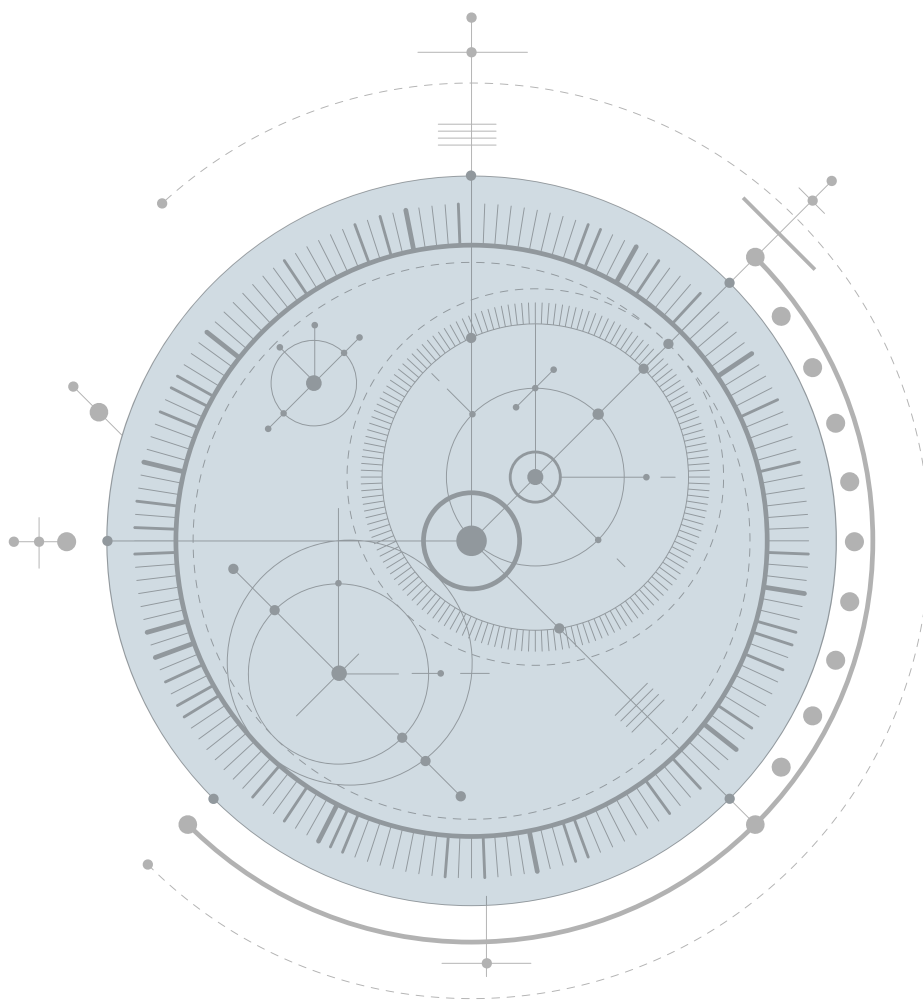
Η Τράπεζα δραστηριοποιείται επίσης και στη χρηματοδότηση λοιπών επενδύσεων φιλικών προς το περιβάλλον, χρηματοδοτώντας επενδύσεις παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από φυσικό αέριο που κατασκευάστηκαν σε αντικατάσταση παλιών ρυπογόνων μονάδων. Στόχος της για το 2018 είναι η επέκταση του δανειακού της χαρτοφυλακίου στον τομέα των ΑΠΕ.

Συμμετοχή σε περιβαλλοντικά ευαίσθητοποιημένες επιχειρήσεις

Επιδίωξη της Τράπεζας είναι να συμμετέχει επιλεκτικά, με μειοψηφικό κατά κανόνα ποσοστό, σε εταιρίες με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και αναπτυξιακές προοπτικές, με έμφαση στην εξωστρέφεια και την περιβαλλοντική ευαισθησία. Παράλληλα, προσφέρει και συμβουλευτικές υπηρεσίες και τεχνογνωσία για την ανάπτυξη και επέκταση τέτοιων επιχειρήσεων στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα συμμετέχει στο μετοχικό κεφάλαιο της ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ από το 2010, μαζί με συνεπενδυτή, μέσω της εταιρίας SINDA Ltd. Ο όμιλος εταιριών ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ είναι ένας από τους μεγαλύτερους στην Ελλάδα στην προστασία του περιβάλλοντος, με δραστηριοποίηση σε τομείς όπως η διαχείριση των υδάτινων πόρων, η διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων, η αποκατάσταση ρυπασμένων εδαφών, η εξοικονόμηση ενέργειας και η παραγωγή ενέργειας από ΑΠΕ και στον τομέα της εξοικονόμησης ενέργειας. Επίσης, η Τράπεζα συμμετέχει στο private equity fund ΑΚΕΣ IBG HF III, το οποίο εξειδικεύεται στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και ειδικότερα στην εγκατάσταση και λειτουργία μικρομεσαίων φωτοβολταϊκών και αιολικών πάρκων στην Ελλάδα. Η Eurobank αποτελεί τον τρίτο μεγαλύτερο μεριδούχο του fund.



ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ & ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ





Βουλγαρία

Η Postbank ακολουθεί μια εταιρική πολιτική η οποία υποστηρίζει τις 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ για την προώθηση της αειφορίας και της υπεύθυνης επιχειρηματικής δραστηριότητας. Το 2017 στη Σόφια, η τράπεζα άνοιξε τις πόρτες της για τα παιδιά στο πλαίσιο της πιο αναγνωρισμένης πρωτοβουλίας του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ «Περήφανο Έργο των Γονέων μου». Σκοπός της πρωτοβουλίας αποτελεί η παρουσίαση της αξίας και της αναγκαιότητας της εργασίας στα παιδιά, μέσω ειδικά σχεδιασμένων παιχνιδιών και μαθησιακών παρουσιάσεων που αφορούν στην εργασία αλλά και την τραπεζική λειτουργία.

Κοινωνία

Τον Ιούνιο του 2017 η Postbank ήταν ο κύριος συνεργάτης της διοργάνωσης φιλανθρωπικών εκδηλώσεων Postbank Business Run, που διοργανώνεται κάθε χρόνο από την ομάδα Begach. Η εκδήλωση συνοδεύτηκε από ρεκόρ συμμετοχών, 250 ομάδες από 120 εταιρίες από διάφορους τομείς. Χάρη στην πρωτοβουλία αυτή, συγκεντρώθηκε ποσό το οποίο δόθηκε αφενός μεν στο Cedar Foundation για τη διοργάνωση θεραπείας για ένα έτος σε 15 παιδιά και νέους με αναπηρίες και αφετέρου στο Water Way Foundation για την παροχή έξι μηνών αποκατάστασης 15 παιδιών με αναπηρίες.

Το 2017 πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά ο μεγαλύτερος περιφερειακός επιχειρηματικός αγώνας Business Run Plovdiv 2017, στον οποίο η Postbank ήταν και πάλι μεταξύ των υποστηρικτών. Το ποσό που συγκεντρώθηκε από τις συμμετοχές δόθηκε στον Σύνδεσμο Holiday Heroes και στην πρωτοβουλία «Love in Action with Holiday Heroes», η οποία υποστηρίζει 28 οικογένειες στο Plovdiv καθώς και στο Κέντρο Ψυχολογικής Συμβουλευτικής Phoenix για την υποστήριξη παιδιών και των μητέρων τους, θύματα ενδοοικογενειακής βίας. Ο αθλητικός σύλλογος Begach απένειμε για δεύτερη συνεχή χρονιά στην τράπεζα, ειδικό βραβείο για τη συμμετοχή της στο Postbank Business Run 2017 με τον μεγαλύτερο αριθμό ομάδων, στην κατηγορία «Εταιρίες» με 500+ υπαλλήλους.

Περιβάλλον

Τέλος, η Postbank είναι η μοναδική τράπεζα στη Βουλγαρία η οποία έχει στη διάθεσή της το δικό της Πράσινο Συμβούλιο και Περιβαλλοντικό Γραφείο με κύρια ενασχόληση τη διατήρηση της υπεύθυνης στάσης απέναντι στο περιβάλλον.

Σερβία

Υποτροφίες Αποφοίτων Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης

Η Eurobank Serbia συνεχίζει να υποστηρίζει νέους ταλαντούχους μαθητές. Για 12η συνεχή χρονιά το ίδρυμα «Crown Prince Aleksander II Foundation» και το «Her Royal Highness Princess Katherine» με την υποστήριξη της Eurobank Serbia οργάνωσαν την καθιερωμένη βράβευση 600 αριστούχων απόφοιτων Λυκείου σε όλη τη χώρα.

Μεγάλη Καρδιά (Big Heart)

Η Eurobank Serbia και το ίδρυμα «Ana and Vlade Divac» συνέχισαν το πρόγραμμα «Μεγάλη Καρδιά» για 8η συνεχή χρονιά. Μέχρι τα τέλη του 2017 έχει υποστηριχθεί η ανακατασκευή πάνω από 40 νηπιαγωγείων, σχολείων και κέντρων υγείας σε όλη τη χώρα, με σκοπό τη βελτίωση συνθηκών ανάπτυξης και εξέλιξης των νεότερων μελών της τοπικής κοινωνίας. Το πρόγραμμα υλοποιείται και με την προώθηση της πιστωτικής κάρτας MasterCard «Big Heart», οι κάτοχοι με τις χρήσεις της κάρτας συνεισφέρουν χωρίς επιπρόσθετη επιβάρυνση πέραν των έργων βελτίωσης εγκαταστάσεων και στην κατασκευή βιβλιοθηκών στους χώρους σχολείων και νηπιαγωγείων.

Αθλητική Ομοσπονδία AMEA

Στο πλαίσιο της επιτυχούς συνεργασίας της με τη Manchester United FC, η Eurobank Serbia έστρεψε την προσοχή της και σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Έτσι τον Μάιο του 2017 ανανέωσε τη συνεργασία της υπογράφοντας τετραετές συμβόλαιο και προχώρησε σε δωρεά προς την Αθλητική Ομοσπονδία AMEA της Σερβίας, η οποία προέβη στη σύσταση της πρώτης ομάδας ποδοσφαίρου AMEA.

Βραβείο GRI Reporting

Στο συνέδριο «Contribution of the Responsible Business Forum Member Companies to 2016 Sustainable Development», που πραγματοποιήθηκε τον Νοέμβριο του 2017 και αφορούσε στη συνεισφορά των εταιριών στην αειφόρο ανάπτυξη για το προηγούμενο έτος, η Eurobank Serbia έλαβε το βραβείο «Reward for Reporting in line with the International GRI Methodology», για την ακολουθία της στις κατευθυντήριες γραμμές του διεθνούς προτύπου Global Reporting Initiative — GRI. Αυτό το βραβείο αποτελεί μία επιπλέον επιβεβαίωση ότι ο στρατηγικός προσανατολισμός της τράπεζας σε θέματα κοινωνικής υπευθυνότητας είναι εξέχουσας σημασίας και ότι αναγνωρίζεται το έργο που επιτελεί για την αντιμετώπιση των προβλημάτων της τοπικής κοινωνίας.

«Ένα μάθημα σχεδιασμένο για σένα»

Στο πνεύμα των Χριστουγέννων και του εορτασμού του νέου έτους η Eurobank Serbia οργάνωσε μια σειρά επισκέψεων της γνωστής στη Σερβία, συγγραφέως παιδικών ποιημάτων Ljubivoje Ršumović, σε δημοτικά σχολεία στο πλαίσιο της καμπάνιας «A Lesson Designed for You» – «Ένα μάθημα σχεδιασμένο για σένα». Η πρωτοβουλία αυτή στοχεύει στην καλλιέργεια της συνήθειας ανάγνωσης και της ανάπτυξης αξιών από τα πρώτα χρόνια ζωής των ατόμων. Οι σχολικές βιβλιοθήκες έλαβαν ως δωρεά βιβλία από τον εκδοτικό οίκο «Laguna», με τον οποίο η Eurobank Serbia διατηρεί μακρόχρονη συνεργασία ως χορηγός του προγράμματος «Night of the Book», «Νύχτα Βιβλίου». Οι εκδηλώσεις αυτές πραγματοποιήθηκαν σε 5 δημοτικά σχολεία του Βελιγραδίου με συμμετοχή άνω των 400 μαθητών.

Κύπρος

Η Eurobank Cyprus, στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, έχει αναλάβει πρωτοβουλίες που εστιάζουν στους τομείς της οικονομίας και της κοινωνίας. Από την αρχή της λειτουργίας της η τράπεζα στηρίζει την κυπριακή οικονομία και τις βιώσιμες αναπτυξιακές πρωτοβουλίες, προωθεί τις παραγωγικές επενδύσεις και την επιχειρηματικότητα, ενώ συμμετέχει ενεργά στην κοινωνική και πολιτιστική ζωή του τόπου, πάντα με σεβασμό προς το περιβάλλον.

Οικονομία

Στη βάση της ανάπτυξης των εργασιών της, η Τράπεζα συνεχώς δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας. Στηρίζει την καινοτομία της χώρας με δράσεις, όπως η χορηγία του CYBAN (Cyprus Business Angels Network), ενός δικτύου επενδυτών που προωθεί νεοφυείς επιχειρήσεις, παρέχοντας χρηματοδότηση και καθοδήγηση από την αρχή της εκκόλαψης της ιδέας, μέχρι η επιχείρηση να φτάσει σε στάδιο ωριμότητας.

Κοινωνία

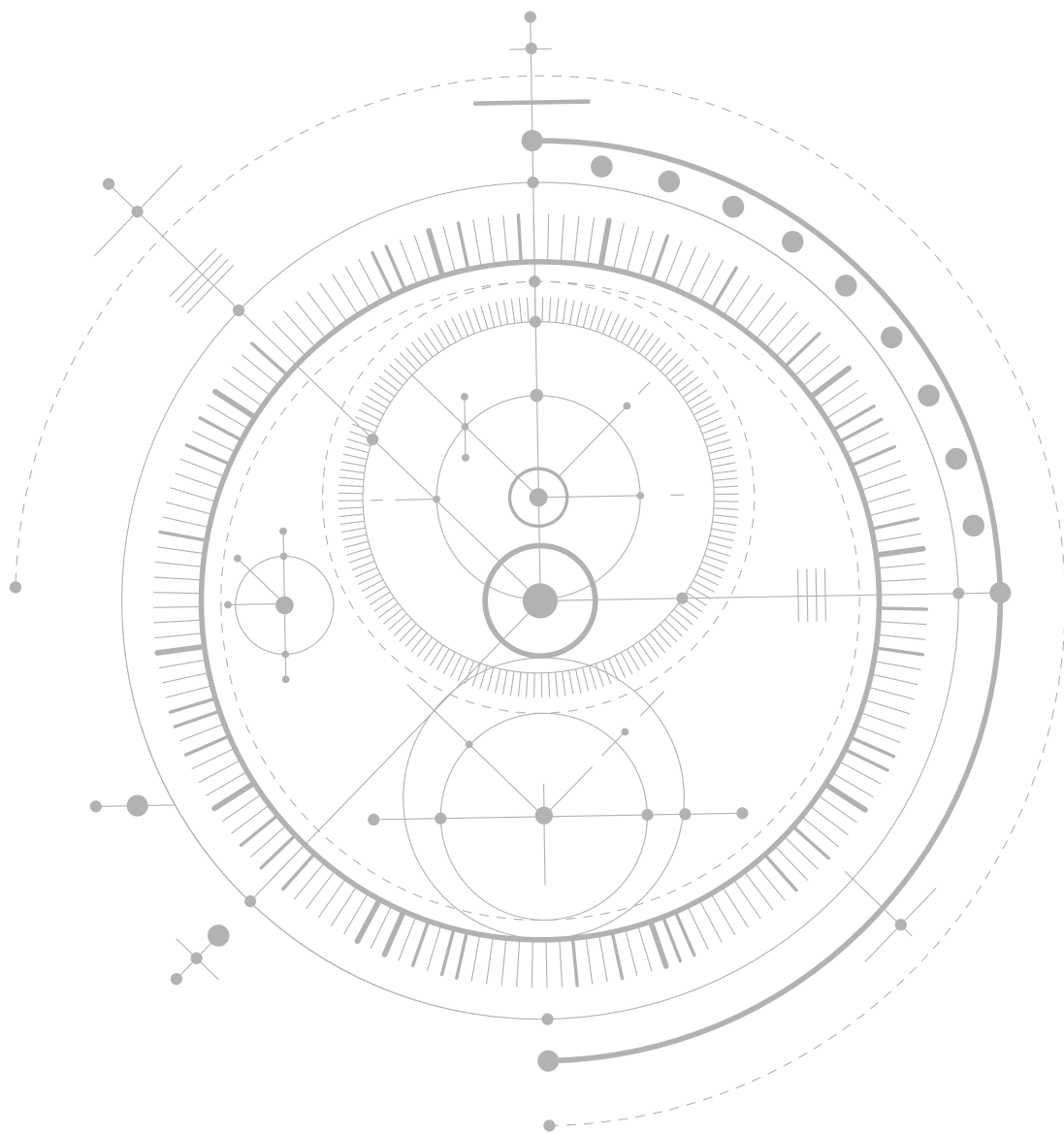
Επιπλέον, στηρίζει την επιστημονική έρευνα και την παιδεία, παρέχοντας διδακτορική και μεταπτυχιακή υποτροφία σε μαθητές της Σχολής Μοριακής Ιατρικής Κύπρου του Ινστιτούτου Νευρολογίας και Γενετικής, αλλά και μέσω της χορηγίας Μερικής Έδρας της Ιατρικής Σχολής Πανεπιστημίου Κύπρου, καθώς και τον πολιτισμό μέσω στήριξης τοπικών καλλιτεχνών αλλά και άλλων πολιτιστικών εκδηλώσεων. Με αφορμή τη συμπλήρωση 10 χρόνων λειτουργίας της τράπεζας, ανακοινώθηκε το 2017 η χορηγία προς τον Ανεξάρτητο Φορέα Κοινωνικής Στήριξης, έναν μη κερδοσκοπικό οργανισμό, ο οποίος λειτουργεί με σκοπό τη στήριξη φοιτητών που αντιμετωπίζουν οικονομικά προβλήματα, ώστε να συνεχίσουν και να ολοκληρώσουν απρόσκοπτα τις σπουδές τους.

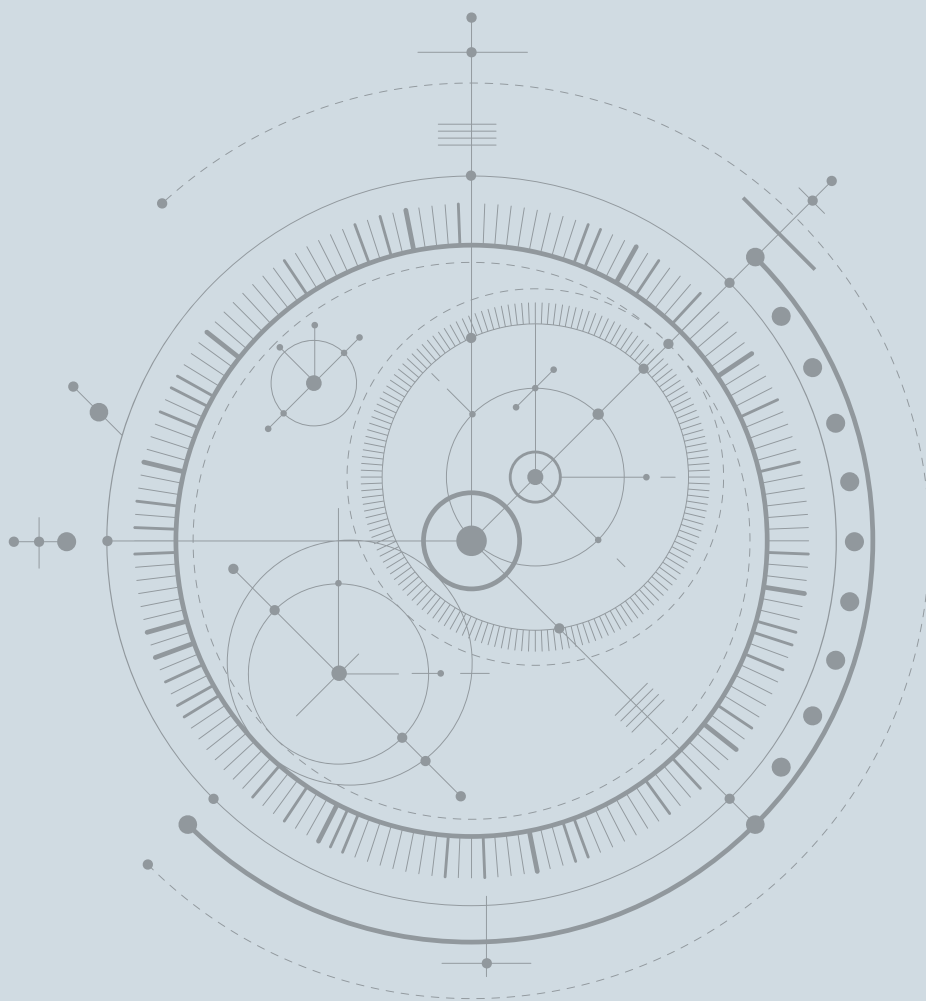
Εθελοντισμός

Η Eurobank Κύπρου προωθεί εσωτερικά τον εθελοντισμό, στηρίζει διάφορες φιλανθρωπικές οργανώσεις και υλοποιεί δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος, επενδύοντας σε τεχνολογία που έχει στόχο τη μείωση χρήσης χαρτιού.

Λουξεμβούργο

Εργαζόμενοι, Επικοινωνία και ενημέρωση	Η Private Bank Luxembourg, στο πλαίσιο της αμφίδρομης επικοινωνίας και ενημέρωσης των εργαζομένων, υλοποίησε το 2017: ◦ Συναντήσεις με τη Διοίκηση με τη μορφή πρωινών, για την ενίσχυση της «bottom-up» επικοινωνίας. ◦ Ενημέρωση των νέων συναδέλφων για όλα τα θέματα που πρέπει να γνωρίζουν όταν ξεκινούν να εργάζονται στο Λουξεμβούργο αλλά και συγκεκριμένα στην Private Bank Luxembourg. ◦ Έρευνα ικανοποίησης των εργαζομένων της, με στόχο τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και της καθημερινότητάς τους.
Επιβράβευση εργαζομένων	Η Private Bank Luxembourg πραγματοποίησε και το 2017 πρόγραμμα επιβράβευσης των εργαζομένων της για τη μακροχρόνια παρουσία τους και συγκεκριμένα για όσους εργάζονται για 10 ή 20 χρόνια.
Εκδηλώσεις	Το 2017 πραγματοποιήθηκε κοπή πίτας και χριστουγεννιάτικο εορταστικό δείπνο για τους εργαζόμενους.





Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα
GRI 101: Foundation			
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (βασική επιλογή - core)			
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Προφίλ Οργανισμού	102-1 Επωνυμία οργανισμού	Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E.	
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Προφίλ Eurobank	Σελ. 16-17
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	Όθωνος 8, 10557, Αθήνα	
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Προφίλ Eurobank	Σελ. 16-17
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Προφίλ Eurobank	Σελ. 16-17
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	Προφίλ Eurobank	Σελ. 16-17
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	Προφίλ Eurobank	Σελ. 16-17
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού	Σελ. 87-93
	102-9 Εφοδιαστική αλυσίδα	Σχέσεις με Προμηθευτές	Σελ. 51
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής του αλυσίδας	Μεθοδολογία Εκπόνησης	Σελ. 20-21
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας Προτεραιότητα στο Περιβάλλον	Σελ. 25 Σελ. 104-113
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς	Σελ. 37-39
	102-13 Συμμετοχή σε ενώσεις/οργανισμούς	Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς	Σελ. 37-39
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Στρατηγική	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπεύθυνου λήψης αποφάσεων	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους	Σελ. 10-12
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Ηθική και Ακεραιότητα	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Προφίλ Eurobank Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας	Σελ. 16-17 Σελ. 25
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Διακυβέρνηση	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Προφίλ Eurobank Ετήσιος Απολογισμός 2017, ενότητα Εταιρική Διακυβέρνηση	Σελ. 16-17 Σελ. 35

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα
GRI 101: Foundation			
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (βασική επιλογή - core)			
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Σελ. 26-27
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	Η Επικοινωνία μέσα στον Όμιλο	Σελ. 98-99
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Σελ. 26-27
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Σελ. 26-27
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη Ανάλυση Ουσιαστικότητας	Σελ. 26-27 Σελ. 28-33
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	www.eurobank.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-apotelesmata	
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Μεθοδολογία Εκπόνησης Ανάλυση Ουσιαστικότητας	Σελ. 20-21 Σελ. 28-33
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Ανάλυση Ουσιαστικότητας	Σελ. 28-33
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Μεθοδολογία Εκπόνησης	Σελ. 20-21
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Μεθοδολογία Εκπόνησης	Σελ. 20-21
	102-50 Περίοδος αναφοράς Απολογισμού	Μεθοδολογία Εκπόνησης	Σελ. 20-21
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Μεθοδολογία Εκπόνησης	Σελ. 20-21
	102-52 Κύκλος απολογισμού	Ετήσιος	
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Μεθοδολογία Εκπόνησης	Σελ. 20-21
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας με τα Πρότυπα GRI	Μεθοδολογία Εκπόνησης	Σελ. 20-21
	102-55 Ευρετήριο Περιεχομένων GRI	Παραρτήματα	Σελ. 124-129
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	Δεν εφαρμόστηκε η διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017	

Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα
Ουσιαστικά Θέματα			
Στήριξη νεανικής επιχειρηματικότητας, έρευνας και καινοτομίας			
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας Ανάλυση Ουσιαστικότητας	Σελ. 25 Σελ. 28-33
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προτεραιότητα στην Οικονομία	Σελ. 10-12 Σελ. 54-69
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προτεραιότητα στην Οικονομία	Σελ. 54-69
GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες	Προτεραιότητα στην Οικονομία	Σελ. 54-69
	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Προτεραιότητα στην Οικονομία	Σελ. 54-69
Αριστεία			
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας Ανάλυση Ουσιαστικότητας	Σελ. 25 Σελ. 28-33
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προτεραιότητα στην Οικονομία Προτεραιότητα στην Κοινωνία	Σελ. 10-12 Σελ. 54-69 Σελ. 72-81
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προτεραιότητα στην Οικονομία Προτεραιότητα στην Κοινωνία	Σελ. 54-69 Σελ. 72-81
GRI 201: Οικονομική επίδοση	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Προτεραιότητα στην Οικονομία Προτεραιότητα στην Κοινωνία	Σελ. 54-69 Σελ. 72-81
Στήριξη ελληνικής οικονομίας			
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας Ανάλυση Ουσιαστικότητας	Σελ. 25 Σελ. 28-33
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προτεραιότητα στην Οικονομία Προτεραιότητα στην Κοινωνία	Σελ. 10-12 Σελ. 54-69 Σελ. 72-81
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προτεραιότητα στην Οικονομία Προτεραιότητα στην Κοινωνία	Σελ. 54-69 Σελ. 72-81
GRI Financial Services Sector Supplement: Υπευθυνότητα για το προϊόν, Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	FS7 Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένα για κοινωνικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα ταξινομημένα ανά σκοπό	Προτεραιότητα στην Οικονομία Προτεραιότητα στην Κοινωνία	Σελ. 54-69 Σελ. 72-81

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα
Βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών			
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας Ανάλυση Ουσιαστικότητας	Σελ. 25 Σελ. 28-33
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Σχέσεις με Πελάτες	Σελ. 10-12 Σελ. 44-45
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Σχέσεις με Πελάτες	Σελ. 44-45
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη Σχέσεις με Πελάτες	Σελ. 26-27 Σελ. 44-45
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη Σχέσεις με Πελάτες	Σελ. 26-27 Σελ. 44-45
Αντιμετώπιση οικονομικής κρίσης			
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας Ανάλυση Ουσιαστικότητας	Σελ. 25 Σελ. 28-33
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προτεραιότητα στην Οικονομία	Σελ. 10-12 Σελ. 54-69
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προτεραιότητα στην Οικονομία	Σελ. 54-69
GRI 201: Οικονομική επίδοση	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Προτεραιότητα στην Οικονομία	Σελ. 54-69
GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Προτεραιότητα στην Οικονομία	Σελ. 54-69
Υπεύθυνη ενημέρωση και εξυπηρέτηση πελατών			
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας Ανάλυση Ουσιαστικότητας	Σελ. 25 Σελ. 28-33
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	Σελ. 10-12 Σελ. 46-47
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	Σελ. 46-47
GRI 417: Εμπορία και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών	Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	Σελ. 46-47

Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα
Παρουσία στην αγορά			
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας Ανάλυση Ουσιαστικότητας	Σελ. 25 Σελ. 28-33
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές Προτεραιότητα στην Οικονομία	Σελ. 10-12 Σελ. 44-51 Σελ. 54-69
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές Προτεραιότητα στην Οικονομία	Σελ. 44-51 Σελ. 54-69
GRI 201: Οικονομική επίδοση	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Προτεραιότητα στην Οικονομία	Σελ. 54-69
GRI Financial Services Sector Supplement: Υπευθυνότητα για το προϊόν, Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	FS6 Ποσοστό χαρτοφυλακίου ανά περιοχή, μέγεθος επιχείρησης και τομέα δραστηριότητας	Προτεραιότητα στο Περιβάλλον	Σελ. 104-113
Εκπαίδευση και κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού			
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας Ανάλυση Ουσιαστικότητας	Σελ. 25 Σελ. 28-33
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας	Σελ. 10-12 Σελ. 84-101
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας	Σελ. 84-101
GRI 404: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση	Σελ. 94-97
	404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους	Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση	Σελ. 94-97
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση	Σελ. 94-97

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα
Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού			
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας Ανάλυση Ουσιαστικότητας	Σελ. 25 Σελ. 28-33
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας	Σελ. 10-12 Σελ. 84-101
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας	Σελ. 84-101
GRI 401: Απασχόληση	401-1 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων	Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού	Σελ. 87-93
	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινά εργαζόμενους	Παροχές Οι αναφερόμενες παροχές προσφέρονται στους πλήρως απασχολούμενους και στους προσωρινά εργαζόμενους.	Σελ. 100-101

Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010

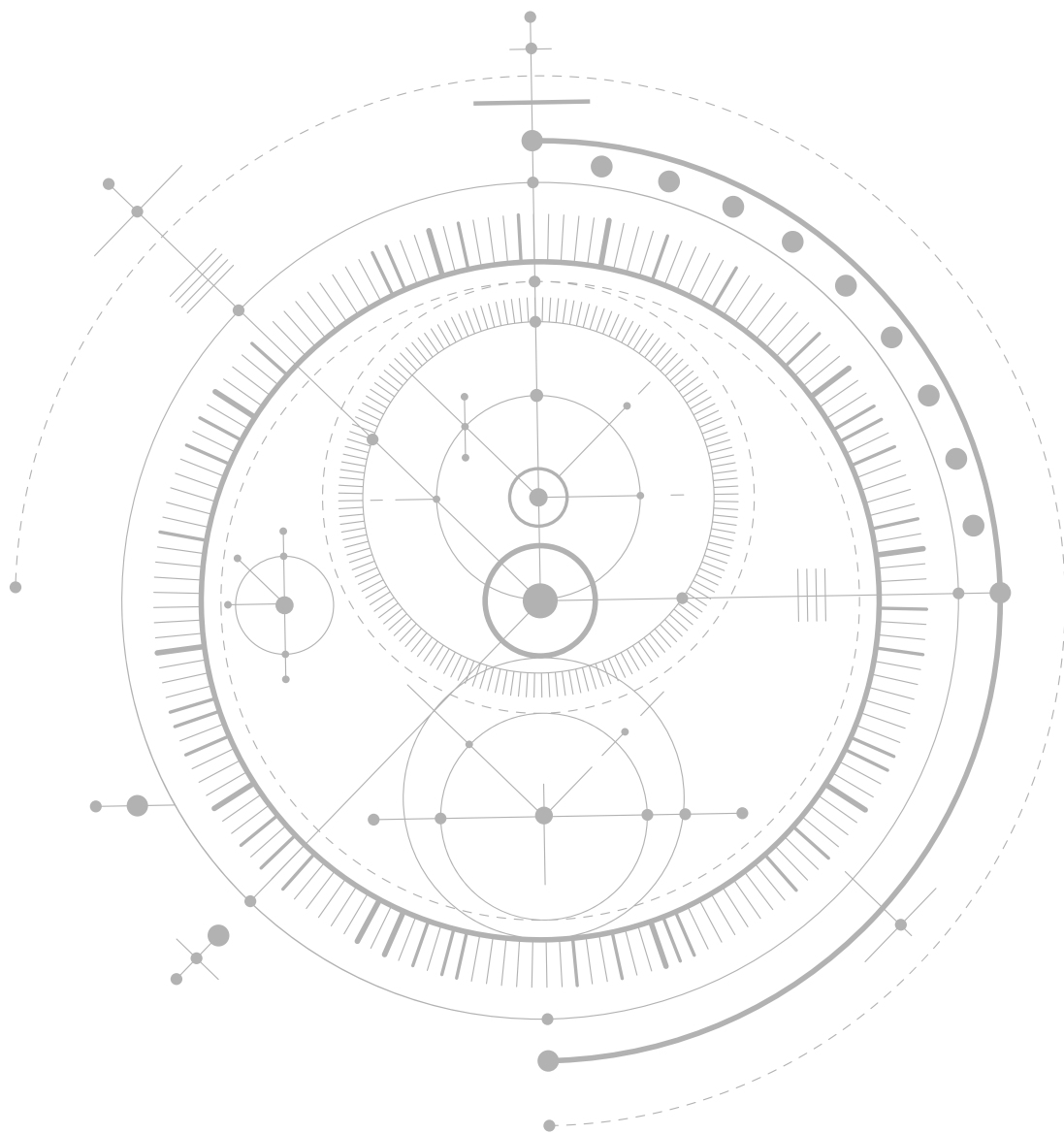
ISO 26000: 2010 Ρήτρες	Περιγραφή Ρήτρας	Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI
4	Αρχές Κοινωνικής Υπευθυνότητας	
4.2	Λογοδοσία	Η εφαρμογή των Προτύπων GRI παρέχει στην εταιρία ένα εργαλείο για τη λογοδοσία και τη διαφάνεια των επιδράσεων της στην οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία
4.3	Διαφάνεια	
4.4	Ηθική Συμπεριφορά	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 3. Ηθική και Ακεραιότητα
4.5	Σεβασμός στα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών	Αρχή της συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών
4.7	Σεβασμός στους διεθνείς κανόνες συμπεριφοράς	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 2. Στρατηγική
5	Αναγνώριση Κοινωνικής Υπευθυνότητας και συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	
5.2	Αναγνωρίζοντας την Κοινωνική Υπευθυνότητα	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
5.3	Προσδιορισμός και συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 5. Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών
6	Καθοδήγηση σχετικά με τα βασικά θέματα Κοινωνικής Υπευθυνότητας	
6.2	Εταιρική Διακυβέρνηση	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 2. Στρατηγική, 4. Διακυβέρνηση
6.3.9	Οικονομικά, Κοινωνικά και Πολιτιστικά Δικαιώματα	GRI 203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες, GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.3.10	Θεμελιώδεις Αρχές και Δικαιώματα στην Εργασία	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού
6.4.1-6.4.2	Εργασιακές Πρακτικές	
6.4.3	Απασχόληση και Εργασιακές Σχέσεις	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού, GRI 401-1 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων
6.4.4	Συνθήκες Εργασίας και Κοινωνική Προστασία	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού GRI 401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινά εργαζομένους
6.4.5	Κοινωνικός Διάλογος	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού

Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010

ISO 26000: 2010 Ρήτρες	Περιγραφή Ρήτρας	Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI
6.4.7	Ανθρώπινη Ανάπτυξη και Κατάρτιση στον Χώρο Εργασίας	GRI 404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο GRI 404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους, GRI 404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους
6.6.3	Καταπολέμηση της Διαφθοράς	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 3. Ηθική και Ακεραιότητα
6.6.6	Προώθηση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας στην Αλυσίδα Αξιών	GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.6.7	Σεβασμός Δικαιωμάτων Ιδιοκτησίας	
6.7.1-6.7.2	Θέματα Καταναλωτών	GRI 417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών, GRI 102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, GRI 102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν
6.7.3	Δίκαιες πρακτικές μάρκετινγκ, πραγματικές και αμερόληπτες πληροφορίες και δίκαιες συμβατικές πρακτικές	GRI 417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών
6.7.4	Προστασία της υγείας και Ασφάλειας των Καταναλωτών	GRI 417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών
6.7.5	Αειφόρος Κατανάλωση	
6.7.6	Εξυπηρέτηση Πελατών, Υποστήριξη και Διευθέτηση Παραπόνων και Επίλυση Διαφορών	GRI 102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, GRI 102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν
6.7.8	Πρόσβαση σε Βασικές Υπηρεσίες	GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.7.9	Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση	GRI 417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών
6.8.1-6.8.2	Συμμετοχή της Κοινότητας και Ανάπτυξη	GRI 201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται, GRI 203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες, GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.8.3	Συμμετοχή της Κοινότητας	
6.8.5	Δημιουργία Θέσεων Εργασίας και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού, GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις

Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010

ISO 26000: 2010 Ρήτρες	Περιγραφή Ρήτρας	Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI
6.8.7	Δημιουργία Πλούτου και Εισοδήματος	GRI 201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται, GRI 203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες, GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.8.9	Κοινωνική Επένδυση	
7	Οδηγίες για την ενσωμάτωση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας σε έναν Οργανισμό	
7.2	Η σχέση των χαρακτηριστικών του Οργανισμού με την Κοινωνική Υπευθυνότητα	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις
7.3.1	Δέουσα Επιμέλεια	GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης
7.3.2	Προσδιορισμός της συνάφειας και σημασίας των βασικών θεμάτων με τον Οργανισμό	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.3.3	Σφαίρα επιρροής του Οργανισμού	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.3.4	Θέσπιση προτεραιοτήτων για την αντιμετώπιση των θεμάτων	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.4.2	Προσδιορισμός της κατεύθυνσης του Οργανισμού για την Κοινωνική Υπευθυνότητα	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 2. Στρατηγική
7.4.3	Η ανάπτυξη της κοινωνικής ευθύνης στην διακυβέρνηση, τα συστήματα και τις διαδικασίες ενός Οργανισμού	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 4. Διακυβέρνηση, GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης
7.5.3	Τρόποι Επικοινωνίας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας	GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης
7.6.2	Ενδυνάμωση της αξιοπιστίας των απολογισμών και ισχυρισμών σχετικά με την Κοινωνική Υπευθυνότητα	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού
7.7.3	Επανεξέταση της προόδου του Οργανισμού και των επιδόσεών του στην Κοινωνική Υπευθυνότητα	GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης
7.7.5	Βελτίωση της επίδοσης	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 4. Διακυβέρνηση, GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης
7.8	Εθελοντικές Πρωτοβουλίες Κοινωνικής Υπευθυνότητας	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού



Στρατηγική Συμφωνία με την Banco Santander
7 Διεθνείς Τραπεζικοί Όμιλοι
σε **22** χώρες

150.000 εισαγωγείς
32 χώρες

Exportgate
Eurobank

οικονομία

100 Έλληνες εξαγωγείς
50 διεθνείς αγοραστές
από **22** χώρες
2.430 συναντήσεις

GO
INCRETE
Exportgate
Eurobank

Η Αποστολή
Στηρίζει τους Μαθητές:
43.780 δέματα αγάπης

17 χρόνια
Υπερήφανος Χορηγός
των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ
25 μετάλλια



8.000 επιχειρήσεις
200 κορυφαίες
21 διακριθείσες
6 βραβεία



άνθρωποι

Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία
15 χρόνια,
16.835 αριστούχοι
890 αριστούχοι το 2017



5 κύκλοι
355 νέοι επιχειρηματίες
132 επιχειρηματικές ομάδες
86 εταιρίες
22 εταιρίες
με συνολικές επενδύσεις /
χρηματοδότηση **€2,1** εκατ.

egg
επενδύσεις

κοινωνία

2^{ος} Διαγωνισμός
Fintech «Beyond Hackathon»
52 ομάδες συμμετείχαν σε
2 διαγωνισμούς
7 βραβευμένες καινοτόμες ιδέες

BEYOND
HACKATHON

προτερ
σε εσέν

Αποταμίευση:

200 επισκέψεις σε σχολεία
19.000 κουμπιάρδες
5.000 παραμύθια

Υποστήριξη

40 μη κερδοσκοπικών
οργανισμών σε όλη την Ελλάδα

Εθελοντισμός

8.000 σχολικά είδη
σε **5** συλλόγους
προστασίας παιδιών

Σχεδόν

91%
των εργαζομένων του Ομίλου
συμμετείχε σε εκπαίδευση

Το **100%** της ανώτατης
διοικητικής βαθμίδας
του Οργανισμού **αξιολογείται**
και **αναπτύσσεται**
μέσα από τη
μεθοδολογία
360° feedback.

περιβάλλον

63.579

συμμετοχές
σε εκπαιδευτικά
προγράμματα

22,4% μείωση των
συνολικών εκπομπών
αερίων θερμοκηπίου

17,4% μείωση
της κατανάλωσης ενέργειας

